

## Privacyverklaring

Wanneer u gebruik maakt van de diensten van Hogenboom Vakantieparken, is het noodzakelijk dat wij een aantal persoonsgegevens van u registreren. Het is ons beleid om uiterst zorgvuldig en transparant om te gaan met uw persoonsgegevens. Via deze privacyverklaring willen wij u laten weten voor welke doeleinden en op welke wijze wij uw persoonsgegevens verwerken. Deze privacyverklaring is van toepassing op alle persoonsgegevens die wij verwerken wanneer u een boeking bij ons maakt, gebruik maakt van onze diensten, onze website bezoekt of wanneer wij contact met u hebben.

Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd op 17 juli 2019 en vervangt alle eerdere versies van deze privacyverklaring.

### Inhoudsopgave

Wie zijn wij? .....	2
Welke gegevens verzamelen wij van u en waarom? .....	2
<i>Bij het maken van een boeking voor een vakantieaccommodatie</i> .....	2
<i>Bij het afsluiten van een verzekering</i> .....	3
<i>Contact met onze gastenservice</i> .....	3
<i>Bij het indienen van een klacht</i> .....	4
<i>In het kader van onze marketingactiviteiten</i> .....	4
<i>Voor het versturen van enquêtes</i> .....	4
<i>Gebruik website</i> .....	4
<i>Analyses ten behoeve van managementinformatie</i> .....	5
<i>Gegevens die wij van derden ontvangen</i> .....	5
Wat zijn de grondslagen? .....	5
Aan welke partijen geven wij uw persoonsgegevens door?.....	6
Hoe lang bewaren wij uw gegevens? .....	7
Waar slaan wij uw gegevens op?.....	7
Wat zijn uw rechten? .....	7
<i>Recht op inzage, rectificatie, beperking, verwijdering</i> .....	7
<i>Recht op het intrekken van toestemming</i> .....	8
<i>Klachten</i> .....	8

## Wie zijn wij?

Hogenboom Vakantieparken zet zich in om u een perfecte vakantie te bezorgen. De volgende entiteiten zijn verantwoordelijk voor een juiste verwerking van uw persoonsgegevens:

1. Hogenboom Vakantieparken B.V.
2. Roompot Recreatie Beheer B.V.

Beide entiteiten zijn gevestigd te Goes aan de Schuiverweg 2 (4462 HK).

## Welke gegevens verzamelen wij van u en waarom?

Uw persoonsgegevens worden hoofdzakelijk door ons verwerkt om u een perfecte vakantie te bezorgen. Graag bouwen wij een duurzame relatie met u op, zodat wij u ook in de toekomst van dienst kunnen zijn en u aanbiedingen kunnen doen op basis van uw interesses of boekingsverleden.

### **Bij het maken van een boeking voor een vakantieaccommodatie**

Wanneer u een boeking maakt voor een van de door ons aangeboden accommodaties registreren wij standaard de gegevens van u die noodzakelijk zijn om de accommodatie aan u ter beschikking te stellen. De accommodaties bieden wij zelf ter verhuur aan, maar worden ook aangeboden door onze partners. In het geval dat u een boeking maakt via een van onze partners, is deze privacyverklaring net zo goed van toepassing. Wij zullen u hier nogmaals op attenderen zodra wij uw gegevens hebben ontvangen, tenzij het ons onevenredig veel inspanningen zou vergen om u hiervan op de hoogte te stellen of de informatie vertrouwelijk moet blijven.

#### *Boekingsgegevens*

Boekingsgegevens zijn gegevens over de vakantie die u bij ons heeft geboekt, bijvoorbeeld het type accommodatie, aankomstdatum, vertrekdatum, reisgezelschap en voorkeuren. Om uw boeking in orde te kunnen maken, registreren wij deze gegevens in ons reserveringssysteem.

#### *NAW-gegevens*

Uw NAW-gegevens hebben wij nodig om uw boeking te kunnen registreren in ons reserveringssysteem en voor registratie in het verplichte nachtregister, maar bijvoorbeeld ook voor het kunnen voldoen aan de verplichting tot het doen van aangifte toeristenbelasting. Wanneer wij bepaalde zaken niet per e-mail naar u kunnen versturen, sturen wij dit per post naar het door u opgegeven adres. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een gepersonaliseerde Keycard die u in sommige gevallen voorafgaand aan uw verblijf van ons ontvangt. Hiermee kunt u snel en op het op u gewenste moment inchecken.

#### *Telefoonnummer en e-mailadres*

De bevestiging van uw boeking ontvangt u op het door u opgegeven e-mailadres, net als interessante informatie over het park van uw verblijf en de omgeving. Mochten wij kort voor uw verblijf nog vragen hebben, dan bellen wij u op.

#### *Geboortedatum*

Boekingen kunnen uitsluitend gemaakt worden door personen die ouder zijn dan 21 jaar. Door het opgeven van uw geboortedatum kunnen wij controleren of u bevoegd bent om een boeking te maken.

### *Bankrekeningnummer*

De betaling voor uw boeking kunt u voldoen via onze beveiligde betaalomgeving of middels een overschrijving.

Voor de meeste accommodaties zal een waarborgsom in rekening worden gebracht. Uw bankrekeningnummer registreren wij enkel en alleen voor het terugstorten van de borg. Wij zullen en kunnen nooit een bedrag van uw rekening afschrijven.

Indien u met een creditcard wilt betalen, worden uw gegevens doorgestuurd naar onze de financiële instelling die de betaling verwerkt. Wij hebben nooit inzage in uw creditcardgegevens, maar kunnen wel zien dat u heeft betaald met een creditcard.

### *Huurovereenkomst*

Huurt u van ons een vakantiewoning voor een langere periode dan maken wij hier een huurovereenkomst voor op die door u ondertekend moet worden.

### *Mijn Vakantiegevoel*

Nadat u een vakantie bij ons heeft geboekt, kunt u een persoonlijke 'Mijn Vakantiegevoel' activeren. Met 'Mijn Vakantiegevoel' kunt u uw eigen gegevens inzien en wijzigen, en kunt u tot 1 dag voor aankomst uw vakantiezaken online regelen. Hiervoor registreren wij de gegevens die u heeft opgegeven bij het maken van de boeking. Ook is in 'Mijn Vakantiegevoel' uw boekingsverleden terug te zien.

## **Bij het afsluiten van een verzekering**

Hogenboom Vakantieparken biedt u de mogelijkheid om een reisverzekering en/of annuleringsverzekering bij te boeken voor het verblijf. Wij doen dit in samenwerking met Europeesche Verzekeringen. Europeesche Verzekeringen is uiteindelijk de partij bij wie u een verzekering afsluit, reden waarom wij uw gegevens voor het afsluiten van de verzekering doorsturen naar deze partij.

## **Contact met onze gastenservice**

Onze gastenservice staat u graag te woord in het geval dat u een vraag heeft over uw boeking of uw verblijf. Wij bieden u hiervoor diverse contactmogelijkheden.

### *Online contact*

Als u contact met ons opneemt via het contactformulier op de website worden uw aanhef, naam en contactgegevens geregistreerd. Bij een vraag via social media of de online chat worden alleen uw naam en e-mailadres geregistreerd. Hetzelfde geldt in het geval dat u een e-mailbericht naar ons toe stuurt. Het registreren van de gegevens is noodzakelijk om met u te communiceren. Bovendien zijn wij hierdoor in staat om uw vraag snel en efficiënt te beantwoorden en uw gegevens erbij te zoeken.

### *Telefonisch contact*

Telefoongesprekken kunnen wij opnemen voor kwaliteitscontroles en trainingsdoeleinden. U wordt altijd voorafgaand aan het telefoongesprek op de hoogte gebracht van de opname van het gesprek. De opnames worden voor een korte periode bewaard en vervolgens automatisch verwijderd.

Wanneer u contact opneemt met onze gastenservice kunnen een aantal controlevragen aan u gesteld worden, om er zeker van te zijn dat uw gegevens niet bij iemand anders terecht komen.

### **Bij het indienen van een klacht**

Indien u onverhoopt een klacht heeft, kunt u deze indienen bij onze afdeling Kwaliteit. Wij registreren dan uw naam en de inhoud van uw klacht, zodat wij uw klacht in behandeling kunnen nemen.

### **In het kader van onze marketingactiviteiten**

De website [www.vakantiegevoel.nl](http://www.vakantiegevoel.nl) wordt beheerd en bewerkt door Roompot Recreatie Beheer BV.

#### *Nieuwsbrieven*

Nadat u een boeking heeft gemaakt bij Hogenboom Vakantieparken of u zich via de website heeft ingeschreven voor onze nieuwsbrief, gebruiken wij uw e-mailadres voor het versturen van onze (gepersonaliseerde) nieuwsbrieven. Onder gepersonaliseerde nieuwsbrieven worden nieuwsbrieven verstaan die betrekking hebben op vakanties die gelijkenissen vertonen met eerder door u geboekte vakanties of die aansluiten bij de door u opgegeven interesses met betrekking tot vakanties. Op deze manier ontvangt u niet onnodig veel e-mailberichten. Uiteraard bent u niet verplicht om uw interesses aan ons door te geven wanneer wij u daarom vragen.

Nieuwsbrieven versturen wij maximaal twee keer per week. Als u een nieuwsbrief van ons ontvangt, kunnen wij zien of u de nieuwsbrief heeft ontvangen, of u de nieuwsbrief heeft geopend en of u op een link in de nieuwsbrief heeft geklikt.

Via een link in de nieuwsbrief kunt u zich uitschrijven voor de nieuwsbrief.

#### *Advertenties op andere platforms*

Uw e-mailadres gebruiken wij ook om u advertenties te laten zien op Social Media die aansluiten bij uw interesses. Wij kunnen nooit zien welke advertenties bij welke persoon getoond worden, en ook niet of er een Social Media-account is gekoppeld aan uw e-mailadres. Laat het ons weten wanneer u geen gepersonaliseerde advertenties op Facebook wenst te zien.

Wanneer u de website van Hogenboom Vakantieparken bezoekt, maken wij gebruik van cookies om u gepersonaliseerde advertenties te laten zien op andere websites. In onze Cookie Policy leest u hier meer over.

### **Voor het versturen van enquêtes**

Wij zijn erg benieuwd naar hoe u het maken van uw boeking en het daarop volgende verblijf heeft ervaren. Na uw verblijf ontvangt u een verzoek om een enquête in te vullen. Uw beoordeling over uw verblijf gebruiken wij intern voor het verbeteren van onze dienstverlening.

### **Gebruik website**

Als u gebruik maakt van onze website slaan wij automatisch bepaalde informatie op. Dit kan zijn informatie van welke URL u komt, naar welke URL u toe gaat, welke browser u gebruikt,

uw IP-adres en de datum en tijd waarop u toegang heeft gehad tot onze website. Ook verzamelen wij gegevens over de hardware, software en internetbrowser die u gebruikt. We gebruiken deze informatie in het kader van het normaal gebruik en beheer van onze website en mogen deze informatie gegroepeerd vrijgeven. Door dit groeperen wordt het onmogelijk de gegevens terug te voeren naar een bepaalde gebruiker. Wij zijn niet geïnteresseerd in gegevens die iets zeggen over de identiteit van de bezoeker van onze site. Hogenboom Vakantieparken is wel geïnteresseerd in informatie die iets zegt over het gebruik van de site, zoals: hoeveel bezoekers krijgen we? Wat zijn de drukke uren en welke pagina's worden het meest bezocht?

Hogenboom Vakantieparken maakt op de website gebruik van cookies en andere technologieën. Graag verwijzen wij naar onze Cookie Policy voor meer informatie hierover.

### **Analyses ten behoeve van managementinformatie**

Gegevens als de provincie en het land waar u woonachtig bent alsmede uw gezinssamenstelling kunnen tot slot gebruikt worden voor het verrichten van analyses ten behoeve van managementinformatie. Uw gegevens zijn dan echter volledig geanonimiseerd en niet te herleiden tot u als persoon.

### **Gegevens die wij van derden ontvangen**

Soms ontvangen wij gegevens niet rechtstreeks van uzelf, maar van een andere partij. Wanneer u bijvoorbeeld een boeking voor een van onze accommodaties maakt via een partner van ons, dan stuurt deze partner bepaalde gegevens van u naar ons door. Op deze manier kunnen wij uw boeking registreren en afhandelen. Ook vragen of wijzigingen met betrekking tot uw boeking of verblijf kunnen door onze partners aan ons doorgegeven worden. Indien redelijkerwijs mogelijk, stellen wij u op de hoogte van de ontvangst van uw gegevens.

Alle informatie die we van derden ontvangen, kan gecombineerd worden met informatie die door u is verstrekt.

## **Wat zijn de grondslagen?**

### *Noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst*

Bij het verwerken van uw persoonsgegevens houden wij ons aan de regels uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Er is dan ook altijd een grondslag aan te wijzen voor het verwerken van uw persoonsgegevens. Uw gegevens worden voornamelijk verwerkt bij het aangaan van een huurovereenkomst. Wij hebben deze gegevens nodig voor de uitvoering van de overeenkomst tussen u en Hogenboom Vakantieparken. Hetzelfde geldt voor het geval dat u via ons een verzekering af wilt sluiten. Wanneer u de vereiste persoonsgegevens niet aan ons verstrekt, kunt u geen gebruik maken van onze diensten.

### *Gerechtvaardigde belangen*

Voor verwerking van uw gegevens voor het kunnen versturen van enquêtes bestaat een gerechtvaardigd belang van Hogenboom Vakantieparken. Op deze manier zijn wij namelijk in staat om onze diensten continu te blijven verbeteren.

Verwerking van uw persoonsgegevens ten behoeve van het verzenden van onze nieuwsbrieven of het laten zien van gerichte advertenties wordt door ons gedaan met het oog op direct marketing.

Wij verwerken uw gegevens bij contactmomenten met een van onze medewerkers, zodat wij in staat zijn om uw vragen, klachten of opmerkingen in behandeling te kunnen nemen en u snel van een antwoord te kunnen voorzien. Daarnaast stelt ons dit in staat om een duurzame relatie met u op te bouwen.

#### *Wettelijke verplichtingen*

Verwerking van een aantal van uw gegevens is tevens noodzakelijk om te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting. Zo bestaat er bijvoorbeeld de wettelijke verplichting om uw naam, woonplaats, aankomst- en vertrekdatum te registreren in een nachtregister.

#### *Toestemming*

Mochten wij meer gegevens van u willen weten, dan vragen wij altijd uw toestemming hiervoor.

### **Aan welke partijen geven wij uw persoonsgegevens door?**

Voor de parken die wij zelf in beheer hebben, zijn wij verplicht om uw naam, woonplaats, aankomst- en vertrekdatum te registreren in het nachtregister. De gemeente kan ons vragen om de gegevens uit het nachtregister aan te leveren. In verband met de verplichte aangifte toeristenbelasting verstrekken wij tevens ieder jaar aan de gemeente uw postcode, woonplaats, geboortedatum, gezinssamenstelling, aankomstdatum en vertrekdatum.

Na het maken van een reservering geven wij uw gegevens door aan het park waar u zult verblijven, zodat de medewerkers van het park u goed voorbereid kunnen verwelkomen. In sommige gevallen maken de parken gebruik van ons reserveringssysteem, waardoor deze parken gezamenlijk met ons verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Wij geven echter alleen die persoonsgegevens door die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Hetzelfde geldt voor het geval dat u een boeking bij ons maakt voor een accommodatie die door een van onze partners wordt aangeboden.

Voor het beheer van onze systemen en het leveren van onze diensten maken wij gebruik van diensten van derden, zoals IT-leveranciers. Wij zien erop toe dat deze derden op een juiste wijze omgaan met uw gegevens, indien en voor zover zij deze in kunnen zien.

Wanneer u een verzekering afsluit via Hogenboom Vakantieparken worden de noodzakelijke gegevens voor het afsluiten van de verzekering doorgegeven aan Europeesche Verzekeringen. Dit is de partij die de verzekering uiteindelijk met u afsluit en ook eventuele schadeclaims zal beoordelen.

Voor het laten zien van gerichte advertenties op Social Media kan u e-mailadres worden doorgegeven aan het betreffende Social Media kanaal.

In het geval dat u onverhoopt uw facturen niet tijdig voldoet, zijn wij genoodzaakt om de vordering uit handen te geven aan een incassobureau of een deurwaarder. De gegevens die noodzakelijk zijn om de vordering bij u te innen, worden doorgegeven aan het incassobureau of de deurwaarder.

In sommige gevallen zijn wij wettelijk verplicht om persoonsgegevens door te geven aan derde partijen. Zo kan de Belastingdienst alle gegevens bij ons opvragen die van belang kunnen zijn voor de belastingheffing.

Gegevens die via cookies worden verzameld kunnen worden gedeeld met de partijen die deze cookies plaatsen. Lees hier meer over in onze Cookie Policy.

## Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Uw gegevens bewaren wij niet langer dan noodzakelijk voor het realiseren van de doelstellingen die zijn opgenomen in deze privacyverklaring, tenzij wij op basis van een wettelijke verplichting de gegevens langer moeten bewaren.

### *Gegevens met betrekking tot de met u gesloten overeenkomst*

Uw gegevens die wij verwerken in ons reserveringssysteem anonimiseren wij uiterlijk 7 jaar nadat onze relatie is beëindigd. Wij gaan ervan uit dat onze relatie is beëindigd op het moment dat u de daaropvolgende 7 jaar geen nieuwe boeking meer bij ons maakt of een overeenkomst tussen u en Hogenboom Vakantieparken door een van beide partijen is opgezegd.

### *Financiële gegevens*

Onze financiële administratie bewaren wij 10 jaar. Dit betekent dat al uw gegevens en documenten die betrekking hebben op financiële transacties tussen u en Hogenboom Vakantieparken nog 10 jaar na uw verblijf bewaard blijven. Hieronder vallen ook de gegevens betreffende een door u afgesloten verzekering.

### *Gegevens die wij registreren tijdens contactmomenten*

Contactmomenten met onze gastenservice via de chat worden verwijderd binnen veertien dagen na het contactmoment, tenzij de inhoud van de berichten van belang kan zijn voor uw boeking of eventuele toekomstige boekingen. Opgenomen telefoongesprekken worden binnen 3 maanden verwijderd. Aan u verzonden of door ons ontvangen e-mailberichten en door u ingediende klachten bewaren wij maximaal 10 jaar.

### *Gegevensverwerking met uw toestemming*

Persoonsgegevens die wij verwerken met uw toestemming bewaren en verwerken wij tot het moment dat u uw toestemming weer intrekt.

## Waar slaan wij uw gegevens op?

Uw gegevens worden opgeslagen op Europees grondgebied, met uitzondering van uw naam en e-mailadres. Uw naam en e-mailadres worden namelijk ook gehost vanuit de Verenigde Staten en Canada. Voor een juiste werking van ons CRM systeem zijn subverwerkers ingeschakeld in India, Canada, de Verenigde Staten, Australië, Japan en Singapore. De subverwerkers handelen enkel en alleen in opdracht van Hogenboom Vakantieparken en pas op het moment dat de betreffende subverwerkers voldoende waarborgen hebben getroffen voor wat betreft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. De passende waarborgen bestaan uit bindende bedrijfsvoorschriften, goedgekeurde standaardbepalingen inzake gegevensbescherming en de EU-US Privacy Shield.

## Wat zijn uw rechten?

### **Recht op inzage, rectificatie, beperking, verwijdering**

Als uw persoonsgegevens door Hogenboom Vakantieparken verwerkt worden, dan heeft u het recht om een afschrift te ontvangen van de over u verzamelde gegevens. U heeft tevens het recht om uw gegevens in een gestructureerd, veelgebruikt en machineleesbaar formaat

te ontvangen. Een verzoek daartoe kunt u richten aan het e-mailadres:  
[privacy@vakantiegevoel.nl](mailto:privacy@vakantiegevoel.nl).

U kunt uw verzoek ook schriftelijk verzenden naar Hogenboom Vakantieparken, Postbus 6, 4460 AA Goes. Hogenboom zal binnen een maand op uw verzoek reageren.

Ook via 'Mijn Vakantiegevoel' krijgt u inzage in uw gegevens en kunt u deze corrigeren.

Als uit het afschrift blijkt dat uw gegevens niet juist of onvolledig zijn of naar uw mening, gelet op het doel van de registratie, niet in de database van Hogenboom Vakantieparken thuishoren, dan kunt u Hogenboom vragen om de gegevens aan te passen, te verwijderen of te beperken. Tevens heeft u het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw gegevens. Ook voor dergelijke verzoeken kunt u het bovengenoemde (e-mail)adres of postadres gebruiken.

Wanneer u ons vraagt om gegevens aan te passen of te verwijderen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, kan dit tot gevolg hebben dat u niet langer gebruik kunt maken van onze dienstverlening.

### **Recht op het intrekken van toestemming**

Wanneer u toestemming heeft gegeven voor het verwerken van uw persoonsgegevens heeft u het recht om uw toestemming te allen tijde in te trekken. Wij zullen uw gegevens die worden verwerkt op basis van uw toestemming dan niet verder verwerken.

### **Klachten**

Indien u een klacht heeft over de wijze waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens, dan kunt u ons dit laten weten door ons een e-mailbericht ([privacy@vakantiegevoel.nl](mailto:privacy@vakantiegevoel.nl)) of brief te sturen (Hogenboom, Postbus 6, 4460 AA Goes). Wij zullen ons best doen om uw klacht te verhelpen. U heeft ook het recht om uw klacht neer te leggen bij de nationale toezichthoudende autoriteit, de Autoriteit Persoonsgegevens.