



# Privacy verklaring

# Inhoud



Inleiding	3	Hoe lang bewaren wij uw gegevens?	9
Wie zijn wij?	3	Waar slaan wij uw gegevens op?	9
Welke gegevens verzamelen wij van u en waarom?	3	Wat zijn uw rechten?	10
Wat zijn de grondslagen	7		
Aan welke partijen geven wij uw persoonsgegevens door?	8		

# Inleiding



Wanneer u gebruik maakt van de diensten van Roompot, 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 25 maart 2021 en vervangt alle eerdere versies van deze privacyverklaring.

## Wie zijn wij?

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

- Roompot Service B.V.
- Roompot Recreatie Beheer B.V.

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

## 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**

Boeking 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. Hetzelfde geldt wanneer u een jaarplaats van ons wilt huren.

### **Mijn Roompot**

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

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

Roompot 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 medewerkers**

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, contactgegevens en vraag of opmerking geregistreerd. Bij een vraag via Social Media of de online chat worden uw naam, e-mailadres en de inhoud van het gesprek 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.



### **WhatsApp**

Ook via WhatsApp zijn wij bereikbaar. Om met u te kunnen communiceren via WhatsApp dienen wij uw telefoonnummer te registreren. De inhoud van het gesprek kunnen wij tevens gebruiken voor trainingsdoeleinden.

### **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**

#### **Nieuwsbrieven**

Nadat u een boeking heeft gemaakt bij Roompot 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 gekoppeld is aan uw e-mailadres. Laat het ons weten wanneer u geen gepersonaliseerde advertenties op Social Media wenst te zien.

Wanneer u de website van Roompot 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 en deelname aan onderzoeken**

#### **Enquêtes**

Wij zijn erg benieuwd naar hoe u het maken van uw boeking en het daaropvolgende verblijf heeft ervaren. Na het maken van een boeking zullen wij u dan ook vragen om een enquête in te vullen, op basis waarvan wij in staat zijn om het boekingsproces te verbeteren. Na uw verblijf ontvangt u een tweede verzoek om een enquête in te vullen. Uw beoordeling over uw verblijf gebruiken wij intern voor het verbeteren van onze dienstverlening, geanonimiseerd in mail en advertenties en wordt alleen met uw toestemming op het review platform van de Roompot geplaatst. Dit platform omvat de diverse websites van de Roompot groep en de website van de FeedbackCompany.



### **Onderzoeken**

Naast de enquêtes die u van ons ontvangt, kan het voorkomen dat wij u uitnodigen voor andere onderzoeken die gerelateerd zijn aan uw verblijf. U bent uiteraard niet verplicht om deel te nemen aan deze onderzoeken. Doet u dat wel, dan zullen wij u vragen naar uw boekingsverleden en ervaringen met betrekking tot een verblijf bij een van onze parken, zodat wij de kwaliteit en representativiteit van onze onderzoeken kunnen waarborgen. De onderzoeksresultaten gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren.

### **Gebruik website**

Als u gebruik maakt van (een van) onze website(s) 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. Roompot 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?

Roompot 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.

### **Tijdens uw verblijf op een Roompot Vakantiepark**

Tijdens uw verblijf op een van onze eigen parken kan het voorkomen dat wij meer gegevens van u verwerken.

### **Online supermarkt**

Voorafgaand aan uw vakantie kunt u alvast online boodschappen bestellen. U dient hiervoor in te loggen met uw reserveringsnummer, postcode en huisnummer, waarna u het assortiment te zien krijgt dat beschikbaar is op het vakantiepark waar u zult verblijven. Uw bestelling wordt opgeslagen bij uw boeking en aan u bevestigd per e-mail. De factuur voor uw aankopen ontvangt u na uw verblijf op het bij ons bekende e-mailadres.

### **Cameratoezicht**

Voor de veiligheid van onze medewerkers, gasten en de eigendommen op onze parken hebben wij op een aantal plekken beveiligingscamera's geplaatst. Alle camera's zijn op voor u zichtbare plekken geplaatst.

### **Foto's**

Het kan voorkomen dat wij tijdens activiteiten op onze parken foto's en/of video's willen maken van u of uw kinderen en deze foto's/video's op Social Media, websites of drukwerk willen plaatsen. Wij zullen u hier altijd vooraf toestemming voor vragen.



## 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 Roompot. 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 en het uit kunnen voeren van onderzoeken bestaat een gerechtvaardigd belang van Roompot. 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.

De camera's op onze parken zijn noodzakelijk voor het waarborgen van de veiligheid van onze medewerkers, de veiligheid van onze gasten en het beschermen van onze eigendommen.

### Wettelijke verplichtingen

Verwerking van een aantal van uw gegevens is tevens noodzakelijk om te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting. Zo zijn wij bijvoorbeeld wettelijk verplicht om uw naam, woonplaats, aankomst- en vertrekdatum te registreren in het nachtregister.

### Toestemming

Mochten wij meer gegevens van u willen weten, dan vragen wij altijd uw toestemming hiervoor. Bijvoorbeeld voor het maken en publiceren van foto's tijdens evenementen op een van onze parken.

# Aan welke partijen geven wij uw persoonsgegevens door?



De verplichte aangifte toeristenbelasting doen wij op basis van de door u doorgegeven gegevens. Het kan zijn dat de gemeente van het vakantiepark waar u bent verbleven een controle wil laten uitvoeren op de aangifte. Wij dienen de gemeente op dat moment inzage te verstrekken in een aantal van uw persoonlijke gegevens. Welke gegevens dit zijn, hangt af van de eisen van de betreffende gemeente. In ieder geval zal de inzage worden beperkt tot uw naam, 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. Het kan zijn dat wij de exploitatie van het park zelf verzorgen, het kan echter ook zo zijn dat de exploitatie van een park in handen is van een derde partij. 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.

Het verzorgen van de enquêtes hebben wij uit handen gegeven aan een professionele partij. Na het maken van een reservering wordt een beperkt aantal gegevens van u doorgegeven aan deze partij, zodat zij u kunnen vragen om een enquête in te vullen. Uiteraard bent u hiertoe niet verplicht. De door u ingevulde enquête kunnen wij met uw toestemming plaatsen op het review platform van de Roompot. Ook worden rapportages gedeeld met parkmanagers en regiomanagers. Deze rapportages bevatten echter geen persoonsgegevens van u.

Voor het beheer van onze systemen en het leveren van onze diensten maken wij gebruik van diensten van derden, zoals IT-leveranciers. Ook maken wij gebruik van diensten van derden voor het waarborgen van de veiligheid op onze parken. 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 Roompot 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 Roompot 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 Roompot 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 en WhatsAppgesprekken worden binnen 3 maanden verwijderd. Aan u verzonden of door ons ontvangen e-mailberichten en door u ingediende klachten bewaren wij maximaal 10 jaar.

## **Reviews**

Uw reviews die op onze websites zijn geplaatst, bewaren wij maximaal 2 jaar nadat de review is geplaatst.

## **Camerabeelden**

Camerabeelden bewaren wij maximaal 7 dagen.

## **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 Roompot 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 Roompot 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 machine leesbaar formaat te ontvangen. Een verzoek daartoe kunt u richten aan het e-mailadres: [privacy@roompot.nl](mailto:privacy@roompot.nl). U kunt uw verzoek ook schriftelijk verzenden naar Roompot, Postbus 1, 4461 HB Goes. Roompot zal binnen een maand op uw verzoek reageren.

Ook via 'Mijn Roompot' 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 Roompot thuishoren, dan

kunt u Roompot 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@roompot.nl](mailto:privacy@roompot.nl)) of brief te sturen (Roompot, Postbus 1, 4461 HB 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.