

## Privacy statement

Wanneer je Veluwse Bron bezoekt willen we je even laten ontsnappen aan het leven van alledag. Daarom kom jij als gast bij ons altijd op de eerste plaats. Het gevoel van gastvrijheid willen we je niet alleen tijdens je bezoek aan ons resort laten ervaren maar bijvoorbeeld ook al vooraf bij het plannen van een bezoek. Om je op alle momenten goed te kunnen helpen hebben we hiervoor in sommige gevallen informatie van je nodig. We vinden het daarbij belangrijk dat je weet dat wij zorgvuldig met jouw gegevens omgaan. Daarom leggen we in dit privacy statement uit waarom en op welke manier we jouw persoonsgegevens verwerken.

## Wie zijn wij?

Veluwse Bron b.v., gevestigd aan de Viskweekweg 10 te Emst, is verantwoordelijk voor het verzamelen en gebruiken van jouw persoonsgegevens zoals weergegeven in dit privacy statement.

## Contactgegevens:

<https://www.VeluwseBron.nl>

Viskweekweg 10, 8166 KJ EMST

088-0064800

## Persoonsgegevens die wij verwerken

Wanneer jij een reservering maakt voor een verblijf bij Veluwse Bron, hebben wij bepaalde gegevens van jou nodig. Ook in andere gevallen, zoals bij informatie aanvragen, de administratie omtrent bijvoorbeeld prijsvragen en het bezoeken van onze website, verwerken wij gegevens. Hierbij maken wij ook gebruik van derden die bepaalde persoonsgegevens ontvangen en namens Veluwse Bron verwerken. Dit gebeurt bijvoorbeeld voor de verzending van mailings of het verwerken van onze after sales mailing. Hieronder staat meer uitgebreid omschreven welke gegevens wij kunnen verwerken en wat wij ermee doen:

Voor- en achternaam en geslacht	Voor het correct verwerken van jouw reservering of bestelling
Telefoonnummer	Het kan zijn dat wij contact met jou op moeten nemen over jouw reservering. Soms bellen wij voor aankomst of na afloop om te vragen of alles duidelijk is en of alles naar wens is geweest
E-mailadres	Bij het plaatsen van een reservering mailen wij altijd een bevestiging. Daarnaast is jouw emailadres bedoeld om contact op te kunnen opnemen per email indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren. Na jouw verblijf sturen wij een after sales mailing om jouw mening over jouw verblijf in onze resort te vragen. Nieuwsbrieven kan je natuurlijk ook van ons ontvangen, alleen versturen wij jou deze alleen als jij ons daar toestemming voor geeft. Ontvang je liever geen nieuwsbrieven meer dan kan je je gemakkelijk uitschrijven via de link in de nieuwsbrief
Gastenservice	Je kan met ons bellen, mailen en ons via social media benaderen. Om ervoor te zorgen dat je jouw verhaal niet twee keer hoeft te doen, slaan wij gegevens op. Om onze service elke dag een beetje beter te maken, analyseren wij alle contactmomenten. Telefoongesprekken nemen wij ook op om te gebruiken als trainingsmateriaal
IP-adres	Jouw IP-adres wordt bij het plaatsen van je bestelling opgeslagen om misbruik bij betaling te herkennen. Wij onthouden ook jouw voorkeuren en kunnen zo een passend advies geven
Gegevens over jouw activiteiten op onze website en locatiegegevens	Wij analyseren jouw gedrag op onze website om daarmee de website te verbeteren en het aanbod van producten en diensten af te stemmen op jouw voorkeuren. Dit doen wij door unieke bezoeken te registreren, met alle activiteiten die daarbinnen plaatsvinden. Denk hierbij aan het bekijken van pagina's, ergens op inzoomen of op links te klikken. Soms voert een derde partij deze checks voor ons uit.

Internetbrowser en apparaat type	Wij analyseren jouw gedrag op onze website om daarmee de website te verbeteren en het aanbod van producten en diensten af te stemmen op jouw voorkeuren.
Betaalgegevens	Om jouw boeking te kunnen betalen maken wij gebruik van een beveiligde betaalomgeving. Wanneer je met Ideal of Creditcard betaalt worden jouw gegevens in onze administratie opgeslagen om de betaling aan jouw boeking te kunnen koppelen. Verder gebruiken wij jouw bankrekeningnummer alleen wanneer jij geld van ons terugkrijgt. Wanneer je met een creditcard betaalt, sturen wij jouw creditcardgegevens vanuit onze beveiligde omgeving rechtstreeks naar onze creditcard partner. Zij voeren onze creditcardbetalingen uit. Hierbij krijgen wij jouw creditcardgegevens niet te zien. Je betaalgegevens worden door middel van een beveiligde verbinding rechtstreeks naar de bank of creditcard partner verstuurd, wij slaan deze dus niet op. De bank of creditcard partner verteld ons daarna alleen of je betaling gelukt is.

### **Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken**

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als je er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via [privacy@veluwsebron.nl](mailto:privacy@veluwsebron.nl), dan verwijderen wij deze informatie.

### **Hoe lang we persoonsgegevens bewaren**

Jouw persoonsgegevens worden bewaard zolang dat nodig is voor de doeleinden die in dit privacy statement beschreven zijn of voor zover dat nodig is om te voldoen aan wet- en regelgeving en om geschillen op te lossen.

### **Delen van persoonsgegevens met derden**

Veluwse Bron b.v. deelt jouw persoonsgegevens met derden als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting, zoals de Belastingdienst. Met bedrijven die je gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkerovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw gegevens. Veluwse Bron b.v. blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen. Indien wij jouw gegevens om andere redenen dan hierboven omschreven, aan derden verstrekken dan doen wij dit alleen met jouw nadrukkelijke toestemming. Onze website kan koppelingen bevatten naar websites van derden. Als je deze koppelingen volgt, verlaat je onze website. Dit privacy statement is niet van toepassing op websites van derden. Veluwse Bron aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het gebruik van jouw persoonsgegevens door deze derden. Jouw gebruik van deze websites is voor eigen risico. Zie voor meer informatie over hoe deze derden met jouw persoonlijke informatie omgaan hun privacy statement.

### **Nieuwsbrieven**

Je kunt nieuwsbrieven en andere aanbiedingen van ons ontvangen. Voor de inhoud daarvan kunnen wij kijken naar jouw interesse en eerdere boekingen en soms ook naar gegevens van andere bedrijven. Ontvang je liever geen nieuwsbrieven en aanbiedingen meer dan kan je jezelf steeds uitschrijven via de link in de nieuwsbrief.

### **Reviews en gasten enquête**

Jij kunt andere gasten helpen met jouw review. Door ervaringen te delen, geef je anderen een nog beter beeld van ons resort. De antwoorden die je geeft in onze after sales mailing worden door ons bekeken om onze dienstverlening verder te verbeteren. Er kan ook contact met jou worden opgenomen naar aanleiding van jouw beoordeling over jouw verblijf, bijvoorbeeld om aanvullende

vragen te stellen of jou te bedanken voor jouw feedback. Wij werken samen met 'Klantenvertellen' voor het vullen van deze reviews, daarmee hebben wij een verwerkersovereenkomst afgesloten.

### **(Win)acties**

Indien jij hebt deelgenomen aan een actie kunnen wij contact met jou opnemen en informeren wij jou indien je gewonnen hebt. Wij gebruiken deze gegevens ook om onze acties te analyseren. Zo worden ze elke keer nóg leuker.

### **Vordering gegevens**

Soms gebruiken wij gastgegevens om fraude te onderzoeken, te voorkomen en tegen te gaan. Onder omstandigheden zijn we gehouden om persoonsgegevens door te geven aan relevante instanties. In verband met (internationale) sanctiewetgeving kan het onder omstandigheden ook voorkomen dat wij jouw gegevens delen met bijvoorbeeld financiële instellingen.

### **Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen**

Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heb je het recht om je eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens door Veluwse Bron b.v. en heb je het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat je bij ons een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens die wij van jou beschikken in een computerbestand naar jou of een ander, door jou genoemde organisatie, te sturen. Je kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van je persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van je toestemming of bezwaar op de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar [privacy@veluwsebron.nl](mailto:privacy@veluwsebron.nl). Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij jou een kopie van je identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van je privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op jouw verzoek.

Je kunt ook via [privacy@veluwsebron.nl](mailto:privacy@veluwsebron.nl) contact met ons opnemen als je vragen, opmerkingen of klachten hebt over dit privacy statement.

Veluwse Bron heeft een Functionaris Gegevensbescherming die geregistreerd is bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Veluwse Bron b.v. wil je er tevens op wijzen dat je de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **Hoe wij persoonsgegevens beveiligen**

Veluwse Bron b.v. neemt de bescherming van jouw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als jij het idee hebt dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via [privacy@veluwsebron.nl](mailto:privacy@veluwsebron.nl)

### **Grondslagen**

Op basis van wetgeving moeten wij aangeven welke zogenaamde grondslagen gebruikt worden bij de verwerking van jouw persoonsgegevens. Daarbij wordt hoofdzakelijk gekeken naar de verwerking van gegevens op basis van 1) een overeenkomst, 2) in verband met een gerechtvaardigd belang van Veluwse Bron, 3) een gegeven toestemming en 4) in verband met een wettelijke plicht. Jouw gegevens gebruiken wij hoofdzakelijk in verband met jouw boeking en dus op basis van een overeenkomst met jou. Jouw boeking wordt geregistreerd en wij doen er verder alles aan om jouw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Aanvullende contactmomenten, zoals reviews, marketingactiviteiten en registreren en analyseren van jouw handelingen geschiedt in verband met een gerechtvaardigd belang van Veluwse Bron. Je kunt je ook zelf inschrijven voor een nieuwsbrief. In dat geval geef jij ons toestemming om jouw gegevens hiervoor te gebruiken.

## **Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken**

Veluwse Bron b.v. gebruikt functionele, analytische en tracking cookies (en andere technieken, gezamenlijk steeds cookies genoemd) om websites te analyseren, deze gebruiksvriendelijker te maken, social media aan te kunnen bieden en jou op en buiten de website relevante aanbiedingen te kunnen tonen. Bij jouw eerste bezoek aan onze website hebben wij je al geïnformeerd over deze cookies en hebben we je toestemming gevraagd voor het plaatsen ervan. Je kunt je afmelden voor cookies door je internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kun je ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van je browser verwijderen. Zie voor een toelichting: <https://veiliginternetten.nl/themes/situatie/cookies-wat-zijn-het-en-wat-doe-ik-ermee/>

Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen in de browser van je computer, tablet of smartphone. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en dat bijvoorbeeld jouw voorkeursinstellingen onthouden worden. Deze cookies worden ook gebruikt om de website goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren. Daarnaast plaatsen we cookies die jouw surfgedrag bijhouden zodat we op maat gemaakte content en advertenties kunnen aanbieden. Zowel Veluwse Bron als andere partijen waarmee wij samenwerken (zoals Google) kunnen cookies plaatsen op jouw computer en andere apparaten.

Veluwse Bron onderscheidt verschillende soorten cookies:

**Functionele cookies** worden gebruikt om het gebruikersgemak te bevorderen zodat je bijvoorbeeld niet steeds opnieuw een zelfde selectie hoeft te maken als je dat al eerder hebt gedaan.

Transactie cookies worden gebruikt als je een boeking hebt gedaan, en indien van toepassing om onze partners commissies uit te betalen.

**Monitoring/Analytics cookies** worden met name namens andere partijen geplaatst zoals Google Analytics. Hiermee kan Veluwse Bron het (be)zoekgedrag in kaart brengen en haar dienstverlening hier op aanpassen zodat we jou als (potentiele) gast nog beter van dienst kunnen zijn.

**Marketing of targeting cookies** worden geplaatst om jouw interesses te bewaren zodat op en buiten Veluwse Bron website aanbiedingen gedaan worden die in het verlengde liggen van jouw wensen/interesses. Tevens kan Veluwse Bron automatisch aanbiedingen niet meer laten zien als je er al gebruik van hebt gemaakt of als je ze al enkele keren hebt gezien. Zonder deze cookies bestaat de kans dat je vaker irrelevante advertenties van ons te zien krijgt. Graag merken wij op dat je ook zonder cookies advertenties van Veluwse Bron tegen kunt komen.

## **Heb je belang bij het plaatsen van cookies**

Door cookies kunnen wij surfgedrag analyseren en hierdoor aanbiedingen doen die voor jou relevant zijn. Je krijgt bijvoorbeeld niet elke keer dezelfde aanbieding te zien, die niet bij jouw wensen aansluit. We zijn continue bezig onze online service te verbeteren dankzij gegevens die we ontleen aan trends en gedrag op onze website. Gebruik je social media, zoals een Facebook of Twitter profiel, dan zorgen cookies ervoor dat je eenvoudig jouw interesses kunt delen zonder elke keer in te moeten loggen.

Veluwse Bron streeft naar een zo plezierig mogelijke ervaring. Zowel in het resort als op de website. Cookies helpen deze ervaring op de website te verwezenlijken.

## **Wijzigingen**

Per 23 mei 2018 vervangt dit privacy statement ons voorgaande privacy statement. Dit privacy statement wordt voortdurend herzien. Wij informeren je over wijzigingen door het nieuwe statement te publiceren op [www.VeluwseBron.nl](http://www.VeluwseBron.nl), waarna het direct in werking treedt