**Privacybeleid van TerraMundo**

# Onze verplichtingen met betrekking tot gegevensbescherming

TerraMundo begrijpt de maatschappelijke zorg over hoe gegevens kunnen worden opgeslagen, verzonden en gebruikt door bedrijven. We doen er alles aan om te voldoen aan de wetgeving inzake gegevensbescherming en willen dat u overtuigd bent van onze maatregelen om uw privacy te waarborgen.

# Hoe kunt u dit document gebruiken?

Dit privacybeleid is een uitgebreid document.

**Welke gegevens kunnen wij over u verzamelen?**

Wij doen ons best om de gegevens die wij over u verzamelen tot het minimum te beperken.

De gegevens die we verzamelen, hangt af van de manier waarop u met ons communiceert. Als u bijvoorbeeld een reis boekt bij ons, vragen we u om meer informatie dan wanneer u alleen een offerte aanvraagt. We kunnen verschillende soorten persoonlijke gegevens over u verzamelen, gebruiken, opslaan en overdragen. Deze gegevens hebben we samengevat in het onderstaande overzicht.

**Details over u:** Uw voor- en achternaam, burgerlijke staat, titel, geslacht, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, uw redenen voor reizen, eten en andere reisvoorkeuren of dieet- eisen.

**Betalingsgegevens:** Details over betalingen van en naar u en andere details van producten en diensten die u bij ons hebt gekocht.

**Identificatiedocumenten:** voor het vastleggen van de reis kunnen aanvullende persoonsgegevens vereist zijn, zoals uw paspoort- of identiteitskaartgegevens, waaronder uw paspoortnummer, het land waar uw paspoort is afgegeven en de vervaldatum.

**Details over uw boeking bij ons:** details zoals waarvandaan u vliegt en waar naartoe, uw boekingsinformatie (inclusief eventuele gegevens van uw medereiziger op de boeking), eventuele verdere reisgegevens indien relevant, details van ervaringen of excursies geboekt via ons, bagage- eisen, upgrade informatie, stoelvoorkeuren, maaltijdvoorkeuren of -vereisten, details van eventuele speciale assistentie vereist en andere relevante informatie, zodat we u de reis- of andere service kunnen bieden die we met u hebben afgesproken.

**Details van uw contactmomenten met ons:** informatie over contacten of gesprekken met ons en onze medewerkers, inclusief wanneer u vragen, opmerkingen, klachten of feedback aan ons stuurt.

**Uw gebruik van onze systemen en diensten:** dit betreft informatie over het gebruik van onze website en / of sociale media- pagina's, IP-adressen en informatie die u op sociale media kunt plaatsen.

**Vacatures:** Als u solliciteert bij ons, uw cv, werkgeschiedenis, onderwijsgegevens en de functie waarvoor u solliciteert.

**Speciale soorten gegevens:** in sommige omstandigheden moeten we mogelijk informatie van u verzamelen die als gevoelig wordt beschouwd. We kunnen bijvoorbeeld verzamelen:

* **Gegevens over uw gezondheid.** Het doorgeven van voedingsbehoeften en medische / lichamelijke aandoeningen is van belang voor het op een verantwoorde wijze uitvoeren van de reis .

We proberen alle gevoelige persoonlijke gegevens die we verzamelen te beperken tot een minimum. Tenzij we een specifieke wettelijke reden hebben om deze informatie te gebruiken, zullen we uw toestemming vragen om deze te verzamelen.

# Als u geen persoonlijke gegevens verstrekt

Vastleggen van uw persoonlijke gegevens is nodig voor het volledig en correct uitvoeren van de reisovereenkomst die we met u hebben afgesloten. Indien u die (aanvullende) gegevens niet verstrekt wanneer daarom wordt gevraagd, zijn we mogelijk niet in staat het contract dat we hebben of met u proberen aan te gaan, uit te voeren. In dit geval moeten we mogelijk de reis of een deel daarvan annuleren. Uiteraard zullen we u op de hoogte stellen als dit het geval is.

# Hoe verzamelen wij uw gegevens en waarom ?

Afhankelijk van uw contacten met ons, kunnen we op de volgende manieren informatie verzamelen:

**Directe contacten:** u kunt ons uw identiteits-, contact- en financiële gegevens verstrekken per post, telefoon en e-mail. Dit omvat persoonlijke gegevens die u verstrekt wanneer u:

* een reis boekt via een van onze medewerkers hetzij telefonisch, hetzij bij bezoek aan ons kantoor of via de mail
* een offerteaanvraagformulier invult en verstuurd op onze website
* ons informatie verstrekt over een ongeval, ziekte of incident dat heeft plaatsgevonden of een ander soort feedback ;
* solliciteert bij ons via e-mail ;

# Derden of publiek beschikbare bronnen

Wij kunnen persoonlijke gegevens over u ontvangen van verschillende externe partijen, zoals hieronder uiteengezet:

1. luchtvaartmaatschappijen, hotelproviders of andere partijen waarmee we samenwerken als u een klacht bij hen indient ;

# Waar gebruiken we uw gegevens voor?

Op grond van de wetgeving inzake gegevensbescherming mogen we persoonlijke gegevens alleen gebruiken als we een reden hebben om dit te doen, zoals:

* om een contract te vervullen dat we met u hebben of ;
* wanneer het onze wettelijke plicht is of ;
* wanneer het in ons legitieme belang (of die van een derde partij) is en uw belang en uw grondrechten deze niet te boven gaan of
* wanneer u ermee instemt

We hebben hieronder een beschrijving gegeven van alle manieren waarop we van plan zijn om uw persoonlijke gegevens te gebruiken en van welke rechtsgronden wij ons afhankelijk maken. Houd er rekening mee dat we uw persoonlijke gegevens voor meer dan één wettige grond kunnen verwerken, afhankelijk van het specifieke doel waarvoor wij uw gegevens gebruiken.

* **Om uw boeking bij ons te beheren:** We zullen uw gegevens gebruiken om u reis- of evenementdiensten aan te bieden die u aanvraagt of aanschaft. Dit houdt in het boeken van uw vluchten,

accommodaties, het organiseren van rondleidingen, vervoer en autohuur en het verstrekken van uw tickets (op basis van het nakomen van ons contract met u) en het bieden van alle speciale assistentie die u nodig heeft (waar u ons uw toestemming geeft).

* **Om contact met u op te nemen met informatie over uw boekingen en ondersteunende diensten:** wij zullen uw contactgegevens gebruiken om u mededelingen te sturen die betrekking hebben op uw boeking of diensten die u hebt aangevraagd. De informatie die gewoonlijk wordt meegeleverd, zijn: e-mails die reageren op vragen, u toegang geven tot tickets, u op de hoogte houden van wijzigingen in de reisroutes of reageren op klachten die u heeft. Wij doen deze dingen om ons contract met u te vervullen en op basis van onze legitieme zakelijke belangen om u te voorzien van klantenservice.
* **Om de veiligheid te waarborgen en onze zakelijke belangen te beschermen.** In bepaalde omstandigheden gebruiken wij uw informatie om de veiligheid van onze diensten, kantoor en mensen te waarborgen, inclusief het beschermen tegen, onderzoeken en ontmoedigen van fraude, ongeoorloofde of illegale activiteiten, systeemtests, onderhoud en ontwikkeling (op basis van onze legitieme belangen om een veilige en wettige onderneming te exploiteren of waar we een wettelijke verplichting hebben om dit te doen);
* **Om uw sollicitaties te verwerken.** Wij zullen uw informatie gebruiken voor het verwerken van sollicitaties die u bij ons indient, hetzij rechtstreeks, hetzij via een agent of recruiter (Open sollicitatie of als reactie op een advertentie) (op basis van ons legitiem belang om nieuwe werknemers of aannemers te werven);
* **Gegevensanalyse gebruiken om onze website, producten / services, marketing, klantrelaties en ervaringen te verbeteren .** Dit is noodzakelijk voor onze legitieme belangen (om soorten klanten voor

onze producten en diensten te definiëren, om onze website actueel en relevant te houden, om ons bedrijf te ontwikkelen en om onze marketingstrategie te sturen)

* **Onderzoek doen.** Wij gebruiken uw informatie om geaggregeerd en geanonimiseerd onderzoek uit te voeren over algemene betrokkenheid bij onze diensten en systemen, of als u ervoor kiest om deel te nemen aan klantonderzoeken, consumentengroepen en onderzoek (op basis van onze legitieme belangen om onze producten, diensten en klantenservice te verbeteren); en
* **Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen** . In bepaalde omstandigheden zullen we uw informatie moeten gebruiken om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen, bijvoorbeeld om te voldoen aan gerechtelijke bevelen of dwangbevelen (op basis van onze legitieme belangen om te voldoen aan een wettelijke verplichting).

# ONZE MARKETINGACTIVITEITEN

**Wanneer we contact met u opnemen**

Een van de andere redenen waarom we uw informatie soms verzamelen, is dat we daarmee een beeld kunnen vormen van wat we denken wat u misschien wilt of nodig hebt, of wat voor u van belang kan zijn (voor het boeken of uitvoeren van de reis). Met deze informatie bepalen we hoe we u relevante marketingcommunicatie kunnen bieden.

# Derden en marketing

**We geven uw gegevens niet door aan andere partijen voor marketingdoeleinden.**

# Wanneer delen we uw persoonlijke gegevens?

Om u te voorzien van de (reis)diensten en op wettige gronden zoals hierboven beschreven, is het mogelijk dat we uw persoonlijke informatie delen met derden, zoals:

* **Externe leveranciers waarmee wij samenwerken om uw boeking en onze andere diensten aan u te leveren.** We kunnen uw informatie delen met partijen zoals luchtvaartmaatschappijen, hotels, touroperators, transportbedrijven, aanbieders van excursies, luchthavenautoriteiten, verzekerings- maatschappijen, autoverhuurbedrijven, grondafhandelingsbureaus en cruisemaatschappijen.
* **Andere leveranciers waarmee we samenwerken in verband met onze bedrijfsvoering.** Wij delen uw informatie met externe leveranciers die wij gebruiken om diensten te verlenen in verband met de beleving/ervaringen die wij u bieden. Dit kunnen marketingbureaus en / of bedrijven zijn die onze marketingcampagnes uitvoeren, maar ook IT-ontwikkelaars, serviceproviders en hostingproviders, derde partijen die promoties of wedstrijden beheren, grondagenten, software-bedrijven van derden, aanbieders van website analysetools, medische serviceproviders en creditcard-screening bedrijven;
* **Luchthavens, immigratie / douane en / of andere overheidsinstanties.** Soms moeten we 'Advance Passenger Information' over u verstrekken aan grens- of immigratieautoriteiten van het land van uw reisbestemming. Dit is meestal de basisinformatie uit uw paspoort, maar in bepaalde landen kan er wettelijk aanvullende informatie gevraagd worden. We zullen deze informatie verstrekken wanneer we hiertoe verplicht zijn.

# Kredietreferenties en bureaus voor fraudebestrijding.

* **Rechtbanken of adviseurs.** Het is mogelijk dat we uw informatie moeten delen met andere derden ( zoals juridische, accountants of andere adviseurs, regelgevende instanties, rechtbanken en overheidsinstanties) om ons in staat te stellen onze wettelijke rechten te handhaven of de rechten, eigendommen of veiligheid van onze werknemers te beschermen of wanneer een dergelijke bekendmaking wettelijk is toegestaan of vereist; en
* **Derden bedrijven waarvoor we kunnen kiezen om delen van ons bedrijf of onze activa te verkopen, over te dragen of samen te voegen.** Als alternatief kunnen we andere bedrijven proberen te verwerven of met hen fuseren. Als ons bedrijf iets verandert, kunnen de nieuwe eigenaren uw persoonlijke gegevens op dezelfde manier gebruiken als in deze privacyverklaring staat vermeld.

Wij eisen van alle externe partijen dat zij de veiligheid van uw persoonlijke gegevens respecteren en deze in overeenstemming met de wet behandelen. Wij staan niet toe dat onze externe dienstverleners uw persoonlijke gegevens voor hun eigen doeleinden gebruiken en staan hen alleen toe uw persoonlijke gegevens te verwerken voor specifieke doeleinden en in overeenstemming met onze instructies.

# Wanneer verzenden we uw gegevens buiten de EER?

We zullen uw gegevens alleen buiten de Europese Economische Ruimte ("EER") verzenden om:

* + aan uw verzoek te voldoen
	+ te voldoen aan een wettelijke plicht
	+ samenwerken met onze leveranciers en derde partijen die we gebruiken om onze reizen uit te voeren.

Een groot deel van onze externe derde partijen is gevestigd buiten de EER, dus hun verwerking van uw persoonlijke gegevens zal leiden tot een overdracht van gegevens buiten de EER. Als we informatie

overdragen aan partijen buiten de EER, zullen we ervoor zorgen dat deze een vergelijkbare mate van bescherming krijgen.

# UW PERSOONLIJKE GEGEVENSRECHTEN

**Wat zijn uw rechten?**

Wij willen dat u het gevoel heeft dat u controle heeft over uw persoonlijke gegevens. Met dit in gedachten hebben we hieronder de rechten die u heeft met betrekking tot de persoonlijke informatie die wij van u hebben, hieronder uitgelegd:

* Het recht om te worden geïnformeerd over hoe we uw persoonlijke gegevens zullen gebruiken. Dit is uiteengezet in dit privacybeleid en we doen ons best om u zoveel mogelijk informatie te verstrekken op het moment dat u ons uw gegevens doorgeeft.
* Het recht om ons te vragen om informatie die volgens u onjuist is, te corrigeren.
* Het recht om ons te vragen om uw informatie niet voor marketingdoeleinden te gebruiken.
* Het recht om een kopie te ontvangen van de persoonlijke gegevens die we over u bewaren of om ons te vragen deze over te dragen aan een andere vergelijkbare organisatie.
* In bepaalde omstandigheden, het recht om ons te vragen om te stoppen met het gebruiken van informatie over u.
* Het recht om een klacht in te dienen bij de relevante gegevensbeschermingsautoriteit in Nederland.
* Het recht om ons te vragen om de verwerking of de informatie die we over u bewaren in bepaalde omstandigheden te beperken of te beëindigen.
* Het recht om de toestemming die u ons heeft verleend in te trekken om uw persoonlijke gegevens te gebruiken.

# DATAVEILIGHEID

We hebben passende veiligheidsmaatregelen getroffen om te voorkomen dat uw persoonlijke gegevens per ongeluk verloren gaan, gebruikt of geopend op een ongeoorloofde manier, gewijzigd of openbaar gemaakt. Bovendien beperken we de toegang tot uw persoonlijke gegevens tot die werknemers, agenten, contractanten en andere derde partijen die een legitieme zakelijke reden hebben om deze gegevens te verwerken. Zij zullen uw persoonlijke gegevens alleen op onze instructies verwerken en zijn onderworpen aan een geheimhoudingsplicht.

We hebben procedures ingesteld voor de behandeling van vermoedelijke inbreuken op persoonlijke gegevens en stellen u en elke toepasselijke regelgevende instantie op de hoogte van een inbreuk als dit wettelijk verplicht is.

# HOE LANG BEWAREN WE UW GEGEVENS?

We bewaren uw persoonlijke gegevens alleen zolang als nodig is om aan het doel waarvoor we ze hebben verzameld, te voldoen, ook met het oog op het voldoen aan wettelijke vereisten voor rapportage of rapportage.

Wij hanteren een beleid voor gegevensbewaring en zoeken manieren om de hoeveelheid informatie die we hebben en de duur van de tijd dat we deze bewaren te beperken.

Volgens de wet moeten we de basisinformatie over het boeken en onze klanten gedurende zeven jaar bewaren voor juridische aansprakelijkheid en fiscale doeleinden.

# HOE KUNT U CONTACT MET ONS OPNEMEN

Als u vragen hebt over deze privacyverklaring, inclusief verzoeken om uw wettelijke rechten uit te oefenen, stuur dan een mail naar info@terramundo.nl

.

U hebt het recht om op elk moment een klacht in te dienen bij de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens. We zouden het echter waarderen als wij de kans krijgen om uw zorgen met betrekking tot uw gegevens weg te nemen voordat u de Autoriteit Persoonsgegevens benadert. Daarom een vriendelijk verzoek om in die gevallen contact met ons op te nemen.

# ANDERE PRIVACY INFORMATIE

**Verandering van doel**

We zullen uw persoonlijke gegevens alleen gebruiken voor de doeleinden waarvoor we deze hebben verzameld, tenzij we redelijkerwijs vinden dat we deze om een andere reden moeten gebruiken en dat de reden verenigbaar is met het oorspronkelijke doel.

Als we uw persoonlijke gegevens moeten gebruiken voor een niet-gerelateerd doel, zullen we u hiervan op de hoogte stellen en zullen we de juridische basis toelichten die ons daartoe in staat stelt.

Houd er rekening mee dat we uw persoonlijke gegevens kunnen verwerken zonder uw medeweten of toestemming, in overeenstemming met de bovenstaande regels, waar dit wettelijk vereist of toegestaan is.

# Links naar derden partijen

Deze website kan links bevatten naar websites van derden, plug-ins en applicaties. Als u op die koppelingen klikt of deze verbindingen inschakelt, kunnen derden gegevens over u verzamelen of delen. We hebben geen controle over deze websites van derden en zijn niet verantwoordelijk voor hun privacyverklaringen. Wanneer u onze website verlaat, raden we u aan om de privacy te lezen kennisgeving van elke website die u bezoekt.

# Wijzigingen in dit privacybeleid en uw plicht om ons op de hoogte te brengen van wijzigingen

Deze versie is voor het laatst bijgewerkt op 24 mei 2018.

Het is belangrijk dat de persoonlijke gegevens die we over u bijhouden correct en actueel zijn. Houd ons op de hoogte als uw persoonlijke gegevens veranderen tijdens uw zakelijke relatie met ons.

#

# COOKIES

U kunt uw browser instellen om alle of sommige browsercookies te weigeren, of om u te waarschuwen wanneer websites cookies plaatsen of openen. Als u cookies uitschakelt of weigert, houd er dan rekening mee dat sommige delen van deze website ontoegankelijk kunnen worden of niet goed kunnen functioneren.

**Cookies worden door TerraMundo niet gebruikt anders dan voor technische doeleinden.**

# Wat zijn cookies?

Cookies zijn kleine tekstbestanden die op een pc worden geplaatst en worden uitgelezen door de browser (o.a. Google Chrome, Internet Explorer,Firefox) bij het openen van een internetpagina. Als uw contact of communicatie met ons verloopt via onze website(s), kunnen wij gebruik maken van cookies. Cookies stellen ons in staat uw computer, maar niet u persoonlijk, te herkennen.

# Reeds geplaatste cookies verwijderen

Indien u alsnog uw instellingen wilt aanpassen en reeds geplaatste cookies wilt verwijderen maakt u gebruik van de Help-functie van uw browser om de optie te vinden waarmee uw instellingen wijzigt teneinde cookies niet meer te accepteren en de reeds geplaatste cookies verwijdert.