

Privacy statement Flywise Travel B.V.

Flywise Travel B.V. (“Flywise Travel”, “wij”, “we” of “ons”), opererend onder de handelsnamen Verrassingstickets.nl, Flywise.nl en Surprisecitytrip.com, hecht groot belang aan de bescherming van persoonsgegevens en aan een zorgvuldige omgang met privacy. In dit privacy statement leggen we uit welke persoonsgegevens we verwerken wanneer je gebruikmaakt van onze websites, apps en diensten, welke doelen en grondslagen daarvoor gelden, met wie we gegevens delen en welke rechten je hebt.

Deze tekst is opgesteld als bijgewerkte versie van het huidige Flywise-privacy statement, waarbij uitsluitend de bedrijfs- en identificatiegegevens zijn geactualiseerd. De overige inhoud blijft ongewijzigd bedoeld.

1. Wie is de verwerkingsverantwoordelijke?

De verwerkingsverantwoordelijke voor de in dit privacy statement beschreven verwerkingen is:

Flywise Travel B.V., opererend onder de handelsnamen Verrassingstickets.nl, Flywise.nl en Surprisecitytrip.com

Vestigingsadres: Stationslaan 398, 4815 GW Breda, Nederland

KvK: 60860367

BTW-nummer: NL854091956B01

E-mail: service@flywise.nl

Flywise Travel B.V. is reisorganisator en biedt (pakket)reizen en losse reisdiensten aan via haar websites en overige distributiekanalen.

2. Reikwijdte van dit privacy statement

Dit privacy statement is van toepassing op:

- a) het bezoek en gebruik van onze websites en apps;
- b) het aanmaken en gebruiken van een Flywise-account (indien van toepassing);
- c) het boeken, beheren en uitvoeren van (pakket)reizen en losse reisdiensten;
- d) contact met onze klantenservice;
- e) marketingcommunicatie voor zover je daarvoor toestemming hebt gegeven of dit is toegestaan op basis van ons gerechtvaardigd belang.

3. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Afhankelijk van de manier waarop je onze diensten gebruikt, kunnen wij de volgende categorieën persoonsgegevens verwerken:

a) Identificatie- en contactgegevens: voor- en achternaam, (factuur)adres, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum en nationaliteit (indien vereist voor de uitvoering van de reis).

b) Boekings- en reisgegevens: bestemming, reisdata, deelnemersgegevens, reserveringsnummers, voorkeuren en eventuele aanvullende opties.

c) Betalingsgegevens: betaalmethode, betaalstatus en beperkte transactiegegevens. Wij ontvangen in principe geen volledige kaartnummers; betalingen worden verwerkt via gecertificeerde betaaldienstverleners.

d) Communicatiegegevens: inhoud van contact met onze klantenservice via e-mail, chat, telefoon of social media.

e) Technische en gebruiksgegevens: IP-adres, apparaat- en browsergegevens, logbestanden, cookie-ID's en informatie over jouw gebruik van onze digitale kanalen.

Indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de reis of op jouw verzoek, kunnen wij bijzondere persoonsgegevens verwerken, zoals informatie over mobiliteitsbeperkingen of dieetwensen. Dit doen wij alleen wanneer dit strikt noodzakelijk is en met passende waarborgen.

4. Doeleinden en grondslagen

Wij verwerken persoonsgegevens voor de volgende doeleinden en op basis van de daarbij horende grondslagen uit de AVG:

a) Uitvoering van de (pakket)reisovereenkomst of andere overeenkomst: het verwerken van jouw boeking, het organiseren van reisdiensten, communicatie over wijzigingen en het faciliteren van omboekingen of restituties (grondslag: uitvoering overeenkomst).

b) Klantenservice en communicatie (grondslag: uitvoering overeenkomst en/of gerechtvaardigd belang).

c) Financiële en administratieve verplichtingen (grondslag: wettelijke verplichting).

d) Veiligheid en fraudepreventie (grondslag: gerechtvaardigd belang).

e) Verbetering van onze diensten en digitale kanalen (grondslag: gerechtvaardigd belang en/of toestemming via cookies waar vereist).

f) Marketing (grondslag: toestemming of gerechtvaardigd belang waar dit is toegestaan).

5. Met wie delen wij persoonsgegevens?

Wij kunnen jouw persoonsgegevens delen met:

a) leveranciers en uitvoerende partners die nodig zijn voor het leveren van de reisdiensten (zoals accommodaties, vervoerders en overige dienstverleners);

b) IT-, hosting-, CRM- en klantenserviceproviders;

- c) betaaldienstverleners en financiële instellingen;
- d) overheidsinstanties en toezichthouders wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

Met verwerkers sluiten wij verwerkersovereenkomsten waarin afspraken worden gemaakt over beveiliging, vertrouwelijkheid en het gebruik van persoonsgegevens.

6. Doorgifte buiten de EER

In beginsel verwerken wij persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Wanneer persoonsgegevens toch worden doorgegeven aan partijen buiten de EER, zorgen wij voor passende waarborgen, zoals een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie, standaardcontractbepalingen (SCC's) en/of aanvullende technische en organisatorische maatregelen indien vereist.

Voor doorgiften naar de Verenigde Staten kan – indien de betreffende ontvanger daaraan deelneemt – gebruik worden gemaakt van het EU-VS Data Privacy Framework.

7. Website, cookies en analytics

Op onze websites en in onze apps maken wij gebruik van cookies en vergelijkbare technologieën om de dienstverlening goed te laten functioneren, om voorkeuren te onthouden en om het gebruik van onze digitale kanalen te analyseren.

Voor analytische en marketingcookies vragen wij – waar vereist – jouw toestemming via onze cookie-instellingen. Je kunt jouw voorkeuren altijd wijzigen.

Meer informatie over ons cookiegebruik vind je in onze cookieverklaring.

8. Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld, tenzij wij wettelijk verplicht zijn gegevens langer te bewaren.

In het bijzonder geldt:

- a) Gegevens die noodzakelijk zijn voor onze financiële administratie bewaren wij in beginsel 7 jaar.
- b) Boekings- en reisgegevens bewaren wij zolang dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en het afhandelen van eventuele (juridische) aanspraken.
- c) Klantenservicecorrespondentie bewaren wij in beginsel maximaal 2 jaar na afronding van het contact, tenzij de aard van het verzoek een langere bewaartermijn rechtvaardigt.

9. Beveiliging

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om jouw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, ongeautoriseerde toegang of onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen omvatten onder meer toegangsbeheer, versleutelde verbindingen en monitoring van onze systemen.

10. Jouw rechten

Je hebt het recht om inzage te vragen in jouw persoonsgegevens, onjuiste gegevens te laten rectificeren, gegevens te laten verwijderen (voor zover wij niet wettelijk verplicht zijn deze te bewaren), de verwerking te beperken, bezwaar te maken tegen verwerkingen die zijn gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang, jouw toestemming in te trekken en – voor zover van toepassing – gegevensoverdraagbaarheid te verzoeken.

Je kunt een verzoek indienen via service@flywise.nl met als onderwerp “Privacy”. Wij kunnen je vragen om aanvullende informatie om jouw identiteit te verifiëren.

11. Klachten

Als je een klacht hebt over de manier waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan, horen wij dat graag zodat we samen tot een oplossing kunnen komen. Je kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

12. Wijzigingen

Wij kunnen dit privacy statement van tijd tot tijd wijzigen. De meest recente versie wordt altijd via onze website beschikbaar gesteld. Wij adviseren je dit privacy statement regelmatig te raadplegen.

13. Contact

Voor vragen of opmerkingen over dit privacy statement of de verwerking van persoonsgegevens kun je contact opnemen via:

E-mail: info@flywise.nl

Post: Flywise Travel B.V., Stationslaan 398, 4815 GW Breda, Nederland.