

Privacy Verklaring Papendal

Op deze pagina leggen we uit hoe Hotel Papendal en Sportcentrum Papendal (hierna te noemen Papendal) omgaan met persoonsgegevens en welke cookies er door onszelf en derden worden geplaatst.

Verantwoordelijke

Hotel Papendal B.V. en Sportcentrum Papendal B.V. zijn verantwoordelijk voor de gegevensverwerking.

Privacy Verklaring- en Cookiebeleid

De Privacy Verklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van al onze gebruikers met betrekking tot alle Producten en/of Diensten van Papendal. In deze Privacy Verklaring wordt beschreven hoe deze gegevensverwerking geschiedt en voor welke doeleinden deze gegevens worden verwerkt. Deze Privacy Verklaring bevat tevens informatie over ons cookiebeleid. Door Producten en/of Diensten van Papendal te gebruiken gaat de Gebruiker akkoord met de hierna volgende voorwaarden die daarop van toepassing zijn. Indien de Gebruiker niet met de inhoud van deze Privacy Verklaring akkoord gaat, wordt deze verzocht de Producten en/of Diensten niet te gebruiken of het gebruik daarvan direct te staken.

Het verstrekken van persoonsgegevens is niet verplicht

Een Gebruiker heeft te allen tijde zelf de keuze of hij zijn/of haar persoonsgegevens wil verstrekken. Om echter gebruik te kunnen maken van een aantal van onze Producten en/of Diensten is het nodig om uw persoonsgegevens aan Papendal te verstrekken. Indien de invoer van uw gegevens wordt gevraagd, geeft Papendal aan welke gegevens 'noodzakelijk' zijn om van de Producten en/of Diensten gebruik te kunnen maken en welke gegevens 'optioneel' kunnen worden verstrekt.

We houden jouw privégegevens ook écht privé.

We doen er alles aan om jouw privégegevens ook echt privé te houden. We vragen wel gegevens van je, zodat we je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Welke gegevens we vragen en waarvoor we ze gebruiken lees je hieronder. Ook zie je wat je rechten zijn, wie toegang heeft tot je data en hoe lang we je gegevens bewaren.

Wat zijn de 'juridische gronden' voor het gebruik van jouw gegevens?

Volgens de privacywetgeving moeten we zeggen welke 'juridische gronden' we hebben om je gegevens te gebruiken. Om gebruik te kunnen maken van Producten en/of Diensten van Papendal verwerken we persoonsgegevens van onze Gebruikers. Het gaat hierbij om de gegevens zoals naam, adresgegevens, geboortedatum, geslacht, telefoonnummer en e-mailadres. Daarnaast worden financiële gegevens, zoals een bankrekening nummer verwerkt, indien en voor zover deze gegevens noodzakelijk zijn voor de betaling van de betreffende Producten en/of Diensten.

Voor onze Producten en/of Diensten op Papendal kan je denken aan;

- Een overnachting
- Zakelijke bijeenkomst
- (Sport)dag
- Training
- Verblijf/bezoek
- Bezoek
- Wonen
- Huur van sport en kantooraccommodaties
- Het betalen en nuttigen van maaltijden in het Topsportrestaurant

Daarnaast kunnen we je gegevens gebruiken als daarvoor een 'gerechtvaardigd belang' bestaat.

Het is voor Papendal belangrijk om alle klanten, bezoekers, huurders en topsporters de meest optimale, persoonlijke service te verlenen. Hierbij denken we altijd aan jouw privacy. Dit geldt onder andere voor:

- **Reviews & klanttevredenheidsonderzoek**

We doen er alles aan om onze bezoekers, klanten huurders en topsporters tevreden te houden. Wij vinden het fijn om te weten wat er beter kan en voor toekomstige gebruikers is het handig om te bepalen of zij van onze diensten gebruik wensen te maken. We kunnen je ook per mail vragen om een review achter te laten over jouw ervaring met Papendal. Of je krijgt persoonlijke tips en informatie over onze dienstverlening op basis van je persoonlijke, eerdere ervaringen bij ons. Wil je deze e-mails liever niet ontvangen? Geen probleem. Je kunt je afmelden met de afmeldlink in de mails. Kom je er niet uit? Onze marketing/communicatie afdeling helpt je graag verder.

- **Contact met ons servicepunt / front office / afdeling reserveringen**

We helpen je met vragen over jouw verblijf op Papendal. Om je vraag of klacht te behandelen kunnen we vragen naar je reserveringsnummer, naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer en andere gegevens die de afhandeling makkelijker maken.

- **Bezoek van de Papendal-website**

Als je de website van Papendal bezoekt, krijg je van ons een cookiemelding, waarbij je zelf kunt aangeven met welke cookies je akkoord gaat. Er zijn cookies die zorgen voor een nog betere werking van onze website. Daarnaast zijn er cookies voor marketingdoeleinden, speciale voorkeuren etc. Met die cookies volgen wij en derden jouw internetgedrag op onze website. Zo volgen we de zoektermen die je gebruikt en zien we welke pagina's je aanklikt en hoelang je deze pagina's bekijkt. Met deze informatie tonen we advertenties op basis van jouw interesses, meten we de effectiviteit van onze advertenties en maken we je e-mails persoonlijker. Natuurlijk gaan we altijd vertrouwelijk met je gegevens om.

- **Beeldmateriaal**

Tijdens jouw bezoek op Papendal kunnen er foto's en video's gemaakt worden. Deze foto's en video's kunnen worden gebruikt voor intern gebruik, marketingdoeleinden en soms voor commercieel gebruik. Wij houden er zoveel mogelijk rekening mee dat we niet-herkenbare foto's en video's publiceren. Mocht het gebeuren dat wij jou tegen je wil in herkenbaar in beeld hebben gebracht, dan kun je uiteraard bezwaar maken. Wij gaan hier netjes mee om en zorgen ervoor dat jouw foto's en of video's direct verwijderd worden.

- **Nieuwsbrief & E-mail**

We sturen je verschillende soorten e-mails. Je ontvangt e-mails naar aanleiding van je reservering met bijvoorbeeld informatie over inchecktijden, restaurantreserveringen, een review-verzoek of tips over je verblijf.

Daarnaast ontvang je mails met leuke acties en promoties die relevant voor jou kunnen zijn doordat je eerder bij ons bent verbleven. De inhoud van de nieuwsbrief is gepersonaliseerd op basis van de door jou aangegeven interesses. Onze samenwerkingspartners van sportcentrum Papendal ontvangen nieuwsbrieven om hen op de hoogte te houden van de ontwikkelingen op Papendal. We sturen je alleen mails met jouw toestemming. Ontvang je liever geen nieuwsbrieven meer? Uitschrijven is zo gepiept. Gebruik hiervoor de link onderaan de e-mail.

- **Acties**

Mocht jij meedoen aan een (win)actie van Papendal dan vragen wij jou om je naam, telefoonnummer en e-mailadres achter te laten. Je hoort dan van ons of je gewonnen hebt. We gebruiken deze gegevens ook om onze acties te analyseren. Zo worden ze elke keer nóg leuker.

- **Social media**

Je kunt met ons tweeten, facebooken & instagrammen. Ook vinden we het leuk als je onze filmpjes bekijkt op Youtube of ons liked op LinkedIn. We tonen je nuttige advertenties op social media over onze dienstverlening, nieuwste aanbiedingen op basis van jouw interesses, maar ook leuke nieuwtjes en feitjes uit de sportwereld. Dit gebeurt inderdaad met cookies. We delen nooit ons klantenbestand direct met Facebook, Twitter, Instagram of LinkedIn.

- **Beveiliging, wifi & camera's**

Alle bedrijfspanden en een deel van de sportaccommodaties op Papendal zijn voorzien van camera's. Dat is van belang voor jouw veiligheid en die van onze medewerkers, huurders en sporters of bedoeld voor topsport trainingsdoeleinden. Camerabeelden bewaren we niet langer dan 7 dagen, tenzij we iets verdachts zien dat we verder moeten onderzoeken, we de beelden langer moeten bewaren vanwege een andere wettelijke verplichting of wanneer de beelden ingezet worden voor topsport trainingsdoeleinden.

Als je gebruikmaakt van ons (gratis) wifi-netwerk, worden gegevens verzameld van het apparaat waarmee je inlogt, waaronder het MAC-adres (identificatienummer). Als de leasetijd van het wifigebruik verstreken is, dan is het MAC adres niet meer te traceren. Deze gegevens worden door ons alleen gebruikt om misbruik te voorkomen. We blokkeren de toegang van het apparaat als er illegale activiteiten plaatsvinden op ons wifi-netwerk

- **Data topsporters**

Om onze topsporters optimale services te kunnen bieden en hen verder te helpen in hun sport, vragen we om persoonsgegevens en worden zij gemonitord op diverse vlakken. Denk dan aan testen / meten, het monitoren van fysieke gesteldheid, de monitoring van voeding of de voortgang op school. Onze experts gaan zeer zorgvuldig met deze informatie om en de data wordt opgeslagen in een beveiligde omgeving. Deze informatie wordt enkel gedeeld met experts die deze informatie nodig hebben om hun functie uit te kunnen oefenen.

We kunnen ook een wettelijke verplichting hebben om je gegevens te gebruiken, bijvoorbeeld wanneer we fraude vermoeden. En soms heb je ons zelf toestemming gegeven om je gegevens te gebruiken, zoals wanneer je je aanmeldt voor de nieuwsbrief. Dit houden we netjes bij.

Wie heeft toegang tot jouw gegevens?

Behoudens het hieronder bepaalde, hebben alleen de personen die door Papendal zijn geautoriseerd om persoonsgegevens te beveiligen en/of anderszins te bewerken en/of IT onderhoudswerkzaamheden uit te voeren toegang tot de persoonsgegevens van de Gebruikers. We geven je gegevens alleen door aan andere partijen als dat echt nodig is voor onze dienstverlening. Partijen zoals data management-platforms, media- en advertentiebureaus en onderzoeksbureaus komen in beeld zodra we je persoonlijk advies willen geven of gerichte advertenties laten zien, bijvoorbeeld op basis van je interesse in bepaalde dienstverleningen. In verdachte situaties zijn we verplicht om klantgegevens te delen met overheidsinstanties.

De partijen die van ons toegang krijgen tot je gegevens, mogen deze alleen gebruiken om jou een dienst te leveren namens Papendal. Tenzij ze zelf verantwoordelijk zijn voor het verkrijgen en

beschermen van je gegevens. Sommige cookie-ontwikkelaars hebben toegang tot de gegevens die cookies op onze website verzamelen. We verkopen jouw gegevens nooit aan derden.

Jonger dan 16 jaar

Ben je nog geen 16 jaar? Vraag dan aan je ouders om toestemming om onze websites en apps te gebruiken, een account aan te maken, om je op te geven voor nieuwsbrieven of om mee te doen aan prijsvragen. Laat ze deze privacy Verklaring lezen.

Waar worden jouw gegevens opgeslagen?

We slaan je gegevens op in verschillende databases. We hanteren altijd strenge beveiligingsmaatregelen. Jouw gegevens worden bijna altijd opgeslagen binnen de Europese Unie (check onsweb en andere partijen van o.a. sportcentrum). In het uitzonderlijke geval dat klantgegevens worden doorgegeven naar landen buiten de Europese Unie, zorgen we ervoor dat jouw privacy op een passende manier beschermd blijft. Voor een aantal landen is dit officieel vastgesteld. Sommige Amerikaanse partijen hebben zich geregistreerd onder het Privacy Shield dat voldoende bescherming biedt. Of we werken met officiële modelcontracten die speciaal zijn opgesteld om jouw privacy te waarborgen. Wanneer er een datalek geconstateerd wordt handelen we volgens de procedure datalek.

Hoelang bewaren wij jouw gegevens?

We bewaren en gebruiken jouw gegevens niet langer dan noodzakelijk. Daarna verwijderen we alle data die we van je hebben. Of gebruiken we jouw gegevens anoniem, omdat we bepaalde data nodig hebben voor interne analyses en rapportages zoals de waarde van je bestelling. Klinkt lekker simpel, maar hoe werkt dat in de praktijk? We houden bepaalde termijnen aan, waarna we je gegevens verwijderen. Dit zijn ze:

- Camerabeelden gemaakt op ons terrein bewaren we niet langer dan 7 dagen. Tenzij we iets verdachts zien dat we verder moeten onderzoeken of de beelden langer bewaard moeten worden vanwege een andere wettelijke verplichting.
- Inactieve klantaccounts verwijderen we na 7 jaar. Na die periode gebruiken we je gegevens alleen anoniem, voor interne rapportages.
- Van de Belastingdienst moeten we onze administratie met jouw factuur-, betaal- en boekingsgegevens 7 jaar bewaren. Daarna gebruiken we alleen anonieme gegevens voor interne rapportages.
- Als je je hebt ingeschreven voor de nieuwsbrief of toestemming hebt gegeven voor het ontvangen van gepersonaliseerde berichten, dan bewaren we die toestemming 5 jaar lang. Ook als je op een gegeven moment beslist dat je de nieuwsbrief of gepersonaliseerde berichten niet meer wilt ontvangen, bewaren we het intrekken van je verzoek. Na die periode gebruiken we je gegevens alleen anoniem, voor interne rapportages.
- Gegevens die we gebruiken om fraude te voorkomen bewaren we heel lang. Niet leuk, wel nodig.

Wat zijn jouw rechten?

Uiteraard blijf jij de baas over jouw gegevens. Wil je gratis inzage krijgen in jouw persoonsgegevens en een kopie ontvangen? Of wil je je gegevens wijzigen, verwijderen, gebruik beperken of je e-mailvoorkeuren aanpassen? Geen probleem. Laat het ons weten per e-mail. Op die manier kan je ook bezwaar maken tegen het gebruik van je gegevens voor marketingdoeleinden of aangeven dat je vindt dat jouw privacy zwaarder weegt dan ons belang. In dat geval bekijken we de situatie opnieuw.

Uitschrijven voor de nieuwsbrief is zo gepiept. Dat doe je via de link onderaan de nieuwsbrief zelf. En wil je helemaal geen cookies meer? Ook dat kan je zelf regelen. Lees in ons cookiebeleid hoe je dat doet.

We willen zeker weten dat jij écht jij bent. Daarom kunnen we aanvullende informatie van je vragen om je identiteit vast te stellen. Dat doen we ook bij onduidelijke verzoeken.

Heb je vragen of klachten?

Voor vragen of klachten over je gegevens en de bescherming van je privacy kan je contact opnemen met de privacy expert van Papendal

Mailen: privacy@papendal.nl

Schrijven: Papendallaan 3, 6816 VD Arnhem, t.a.v. privacy expert

Wie is verantwoordelijk voor jouw gegevens?

Hotel Papendal B.V.

KvK-nummer: 09104867

BTW identificatienummer: NL808113409B01

Sportcentrum Papendal B.V.

KVK nummer: 56764421

BTW identificatienummer: NL852294177B01

Aanpassen Privacyverklaring

Papendal behoudt zich het recht voor deze privacyverklaring aan te passen. Wijzigingen zullen op de Website worden gepubliceerd.

Deze Privacy Verklaring is voor het laatst gewijzigd op 31 mei 2018.