

PRIVACYVERKLARING

Privacyverklaring Sovjet Reizen

Sovjet Reizen hecht veel waarde aan uw vertrouwen in onze organisatie. Op deze pagina informeren wij u over de wijze waarop wij omgaan met uw persoonlijke gegevens.

Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG / GDPR).

Wanneer u gegevens aan Sovjet Reizen verstrekt, vallen uw gegevens onder de GDPR wetgeving. <https://www.privacycommission.be/nl/algemene-verordening-gegevensbescherming> Deze wet en verordening geeft regels ten aanzien van de verwerking en bescherming van je persoonsgegevens.

Invullen van persoonsgegevens

Voor het maken van uw boeking, het aanvragen van een brochure of het aanmelden op de nieuwsbrief wordt u gevraagd naar persoonlijke informatie. De persoonlijke gegevens die u invult, gebruiken wij uitsluitend om de service te verlenen, het betreffende reisproduct te leveren of u in de toekomst over reisproducten te informeren. Tijdens het boekingsproces wordt u ook gevraagd om gegevens van thuisblijvers te verstrekken. Wij gaan er van uit dat u de thuisblijvers zelf informeert dat wij hun gegevens in ons bezit hebben en uitsluitend zullen gebruiken in geval van een calamiteit.

Een overzicht van de gegevens die we vastleggen bij boeking

- Details over u: voor- en achternaam, adres, geslacht, geboortedatum, maaltijdvoorkeuren en andere reisvoorkeuren.
- Telefoonnummer: het kan zijn dat wij contact met u op moeten nemen over uw boeking.
- E-mailadres: u krijgt een e-mail met o.a. de bevestiging van uw boeking(en) die u hebt gemaakt.
- Identificatiedocumenten: voor het vastleggen van de reis zijn aanvullende persoonsgegevens vereist, zoals uw paspoort- of identiteitskaartgegevens, waaronder uw paspoortnummer, plaats van uitgifte, datum van uitgifte en de vervaldatum. Voor sommige reizen is, bijvoorbeeld vanwege de voorbereiding van uw visumaanvraag of het verkrijgen van de vereiste reistoestemmingen, een paspoortkopie nodig. In het groepsvisum zijn uw naam en paspoortgegevens zichtbaar voor andere deelnemers.
- Thuisblijver: tijdens het maken van uw reis kan het gebeuren dat wij contact dienen op te nemen met een thuisblijver. Wij vragen u dan ook om in het boekingsformulier een telefoonnummer van de thuisblijver in te vullen, zodat wij in het geval van nood contact kunnen opnemen.

Als u onze websites bezoekt of onze mobiele apps gebruikt, kunnen we de volgende gegevens verwerken:

- Uw reisvoorkeuren.
- Informatie over uw surfgedrag op onze websites en mobiele apps.
- Informatie over het moment waarop u op een van onze advertenties klikt, ook als deze op de websites van andere organisaties staan.
- Informatie over de manier waarop u toegang krijgt tot onze digitale diensten, zoals

het besturingssysteem, IP-adres, online identificatiemiddelen en informatie van uw browser.

- Sociale voorkeuren, interesses en activiteiten.

Als u het Sovjet Reizen kantoor gebruikt als boekingslocatie of op onze website reizen aankoopt, kunnen we de volgende gegevens verwerken:

- Reizigersinformatie, paspoortgegevens, gegevens uit andere identiteitsdocumenten.
- Verzekeringsgegevens.
- Relevante medische gegevens en eventuele speciale wensen, bijvoorbeeld in verband met dieet, religie of beperking.
- Informatie over uw aankopen, zoals wat u hebt gekocht, waar en wanneer u het hebt gekocht, hoe u ervoor hebt betaald en andere betaalinformatie.
- Informatie over uw surfgedrag op onze websites en mobiele apps.
- Informatie over het moment waarop u op een van onze advertenties klikt, ook als deze op de websites van andere organisaties staan.
- Informatie over de manier waarop u toegang krijgt tot onze digitale diensten, zoals het besturingssysteem, IP-adres, online identificatiemiddelen en informatie van uw browser.
- Sociale voorkeuren, interesses en activiteiten.

Acties, wedstrijden, enquêtes, vragenlijsten over onze dienstverlening. Als we contact met u opnemen, maar ook als u contact met óns opneemt, kunnen we de volgende gegevens opslaan:

- Persoonsgegevens die u achterlaat als u ons mailt, een brief stuurt, belt of via sociale media contact met ons opneemt. Denk aan gegevens zoals uw naam, gebruikersnaam, telefoonnummer en (mail)adres.
- Gegevens van e-mails en andere digitale mededelingen die we u toesturen en die u opent, zoals de links waar u op klikt.
- Uw feedback en deelname aan klantenonderzoeken en vragenlijsten.

Andere bronnen van persoonsgegevens

We kunnen ook persoonsgegevens uit andere bronnen gebruiken, zoals:

- Uw verzekeringsbedrijf, hun tussenpersonen en medisch personeel kunnen relevante persoonsgegevens en speciale categorieën van persoonsgegevens met ons uitwisselen als wij/zij namens u moeten optreden, bijvoorbeeld in een noodgeval of in het belang van andere klanten.
- Als u via sociale netwerken zoals Facebook, Google+ of Twitter inlogt om toegang te krijgen tot onze platforms en online-diensten, geeft u toestemming om uw gebruikersgegevens met ons te delen. Dit zijn bijvoorbeeld uw naam, e-mailadres, geboortedatum, locatie en eigenlijk alle informatie die u vrijwillig met ons deelt.
- We kunnen beeldmateriaal van beveiligingscamera's, IP-adressen en browsergegevens gebruiken die in of bij onze kantoren, andere gebouwen en cruiseschepen zijn verzameld.

Persoonsgegevens van uw reisgenoten

- We gebruiken persoonsgegevens van anderen die door u zijn aangeleverd, bijvoorbeeld van de mensen die op uw boeking staan omdat u samen op vakantie gaat.
- Als u de persoonsgegevens van anderen aanlevert, moet u er zeker van zijn dat zij

hiermee akkoord gaan en dat u deze gegevens mag aanleveren. Zorg er ook voor, als dat van toepassing is, dat zij begrijpen hoe wij hun persoonsgegevens kunnen gebruiken.

Het gebruik van uw persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens gebruiken we voor de doeleinden zoals hieronder genoemd.

Om de producten en diensten te leveren waar u ons om vraagt.

We hebben uw persoonsgegevens nodig om uw account of boeking te beheren, om u de producten en diensten te leveren die u wilt kopen en om u te helpen met de bestellingen of terugstorting waar u om vraagt.

Om onze producten, diensten en bedrijfsvoering te beheren en te verbeteren.

Met de persoonsgegevens die u achterlaat, verbeteren wij onze producten continu, zodat u een zo goed mogelijke ervaring hebt op onze websites, met onze mobiele apps en andere diensten.

Bij Sovjet Reizen willen we dat u onze diensten altijd veilig kunt gebruiken. Daarom houden we toezicht op het gebruik ervan. Dat doen we om uw persoonsgegevens te beschermen en om fraude, andere misdrijven en het misbruik van onze diensten op te sporen en tegen te gaan.

We kunnen persoonsgegevens gebruiken bij veiligheidsoperaties, ongevallen of vergelijkbare incidenten en voor medische en verzekeringsdoeleinden.

Ook gebruiken we persoonsgegevens voor marktonderzoek en research & development binnen Sovjet Reizen. We zijn altijd bezig om ons productaanbod, onze diensten, IT-systemen, beveiliging, kennis en de manier waarop we met u communiceren te ontwikkelen en te verbeteren.

We gebruiken beelden van beveiligingscamera's om de veiligheid te bewaken van iedereen die in ons kantoor komt, en om misdrijven te voorkomen, te ontdekken en te vervolgen. We kunnen deze beelden ook gebruiken om onze wettelijke rechten vast te leggen, uit te oefenen of te verdedigen.

Om uw gebruikservaring te personaliseren.

Ziet u online advertenties en andere marketingcommunicatie van Sovjet Reizen voorbijkomen die u op het lijf geschreven lijken te zijn? Dat komt omdat we naar uw surfgedrag en aankopen kijken. Zo zorgen we ervoor dat u vakanties ziet die perfect aansluiten op uw interesses.

Door goed naar uw persoonsgegevens te kijken, begrijpen we beter wat uw interesses zijn. Zo proberen we te voorspellen in welke andere producten, diensten en informatie u geïnteresseerd bent. En kunnen we onze marketing relevanter en interessanter voor u maken. Vandaar die gepersonaliseerde aanbiedingen.

We kunnen trouwens ook uw reacties op onze online-advertenties meten. Dat doen we om u producten en diensten te kunnen bieden die beter aansluiten op uw wensen.

Ontvangt u liever geen gepersonaliseerde informatie van ons? Dan kun u uw voorkeuren altijd online, telefonisch of schriftelijk (bijvoorbeeld via e-mail) doorgeven. We passen onze gegevens dan zo snel mogelijk aan.

Om met u in contact te komen.

We willen u als klant beter van dienst zijn, dus als u contact met ons opneemt,

bijvoorbeeld via e-mail, post, telefoon of sociale media, kunnen we uw persoonsgegevens gebruiken om zaken te verduidelijken of u beter te helpen. Als u meedoet aan een actie of wedstrijd, gebruiken we uw persoonsgegevens om u bijvoorbeeld te laten weten dat u een prijs hebt gewonnen. Dat geldt ook voor acties en wedstrijden die we met onze leveranciers en partners organiseren. Het kan gebeuren dat we u vragen om mee te doen met onze klantonderzoeken (denk aan enquêtes). Dan nemen wij contact met u op.

Marketingcommunicatie

Zo nu en dan kunnen we u (bijvoorbeeld via e-mail) relevante reisaanbiedingen of nieuws over onze diensten sturen. We kunnen u ook informatie sturen over producten en diensten van andere bedrijven zoals bijvoorbeeld de verzekeraar, als we denken dat die interessant voor u zouden kunnen zijn. Dit doen we alleen als u van tevoren hebt aangegeven dat u deze marketingcommunicatie wil ontvangen.

Als u bij ons een vakantie boekt of u inschrijft, vragen we u of u berichten van ons wil ontvangen. U kunt deze instelling op elk moment aanpassen: online, telefonisch, met de 'uitschrijven'-link in onze marketingmails.

U kunt dan nog steeds serviceberichten van ons ontvangen, zoals de bevestiging van uw boeking en belangrijke informatie over het gebruik van onze producten of diensten.

Het delen van persoonsgegevens met leveranciers en partners

Om u de gevraagde producten of diensten te kunnen leveren, delen we uw persoonsgegevens met de leveranciers van uw reisarrangementen, zoals luchtvaartmaatschappijen, hotels en vervoersbedrijven, ambassades etc.

Als we bedrijven inhuren om ons te helpen met onze IT-diensten, het opslaan en combineren van gegevens, zoals marketing, boekhoudprogramma's, marktonderzoek, het verwerken van betalingen en het leveren van producten en diensten, dan willen we dat u weet dat we deze bedrijven uiterst zorgvuldig selecteren en met hen een verwerkersovereenkomst hebben.

Soms delen we persoonsgegevens om onze wettelijke rechten vast te leggen, uit te oefenen of te verdedigen; in dit verband kunnen we persoonsgegevens aan anderen leveren om fraude tegen te gaan en het kredietrisico te beperken.

Als we persoonsgegevens met andere organisaties delen, maken we duidelijke afspraken middels een verwerkersovereenkomst dat zij uw gegevens veilig bewaren en deze niet voor hun eigen marketingdoeleinden gebruiken.

We delen alleen de minimale persoonsgegevens met onze leveranciers en partners. Dat betekent dat zij alleen toegang krijgen tot de gegevens die nodig zijn om u hun diensten te kunnen leveren.

Het delen van persoonsgegevens met medereizigers

Voor sommige reizen is, bijvoorbeeld vanwege het type visum dat wordt verstrekt, persoonsinformatie zichtbaar voor andere reizigers. Denkt u hierbij aan een groepsvisum. Hierop staan uw namen, geboortedata en paspoortnummer. Indien dit van toepassing is, dan staat dit bij de reisinformatie vermeld als groepsvisum. Op een dergelijk groepsvisum zijn dus uw naam en paspoortgegevens zichtbaar voor

andere deelnemers.

Het delen van persoonsgegevens met regelgevende instanties

Om u te kunnen laten reizen, zijn wij verplicht om uw persoonsgegevens over te dragen als overheidsinstanties op het punt van vertrek of aankomst dit eisen. Zij willen dit vaak weten met het oog op immigratie, grenscontrole, veiligheid en antiterrorisme of voor andere doeleinden die deze instanties van belang achten.

Sommige landen mag u alleen inreizen als u van tevoren uw reizigersgegevens doorgeeft (zoals Caricom API Data en US Secure Flight Data). Deze eisen kunnen per bestemming verschillen en we raden u aan dit na te kijken. Ook als we dat niet verplicht zijn, kunnen we hierbij helpen.

Soms delen we de minimale persoonsgegevens met andere overheidsorganen als dat in de wet staat of als we dat volgens de wet mogen doen.

Het beschermen van uw persoonsgegevens

We weten hoe belangrijk de bescherming en het beheer van uw persoonsgegevens zijn. Daarom nemen we passende beveiligingsmaatregelen om uw gegevens te beschermen tegen onopzettelijk verlies en tegen ongeoorloofd(e) toegang, gebruik, verandering en bekendmaking.

Het komt voor dat we uw persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte ("EER") overdragen en dat deze gegevens worden verwerkt door organisaties buiten de EER die voor ons of een van onze leveranciers werken. Ook dan hebben we passende maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen en in overeenstemming met deze verklaring te verwerken. Deze beschermende maatregelen omvatten onder meer contractbepalingen, zoals de standaard contractbepalingen die door de Europese Commissie zijn goedgekeurd, en geschikte beveiligingsmaatregelen.

Het bewaren van de gegevens

Nu we u hebben verteld waar we uw persoonsgegevens voor verwerken, is het tijd om u te laten weten hoe lang we ze bewaren. Dat doen we zo lang als dat nodig is voor de doelen waar we het in deze privacyverklaring over hebben én voor het naleven van wetten en regelgeving. Daarna wissen we uw persoonlijke gegevens. En stel dat we daarna toch nog gegevens willen gebruiken voor analytische, historische of andere zakelijke doeleinden, dan maken we uw gegevens anoniem.

Over cookies en soortgelijke technologieën

Cookies zijn kleine gegevensbestanden die tijdens het internetten worden opgeslagen op uw computer, laptop of smartphone. Wij gebruiken cookies om u te herkennen als u ons bezoekt en om te zorgen dat onze websites en mobiele apps goed werken. Cookies zorgen er ook voor dat uw bezoek aan onze sites interessanter wordt. Met cookies kunnen we u namelijk vakanties laten zien waarvan we weten dat ze u aanspreken. Meer lezen?

Links naar andere websites

Onze websites en mobiele apps kunnen links bevatten naar websites die door andere organisaties met eigen privacyverklaringen beheerd worden. Zorg ervoor dat u de voorwaarden en de privacyverklaring goed doorleest voordat u persoonsgegevens invoert op de website van een andere organisatie; wij

aanvaarden geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de websites van andere organisaties.

Functies voor sociale media

Onze websites en mobiele apps bevatten functies voor sociale media zoals bijvoorbeeld Facebook, Twitter, Google+ en YouTube die hun eigen privacyverklaringen hebben.

Zorg ervoor dat u hun voorwaarden en de privacyverklaring goed doorleest voordat u persoonsgegevens invoert; wij aanvaarden geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor deze functies.

Tot slot

We doen ons best om zo goed mogelijk om te gaan met uw persoonsgegevens. Als u toch een klacht hebt over de manier waarop we uw persoonsgegevens verzamelen, opslaan of gebruiken, laat het ons dan weten door uw schriftelijke vraag of klacht te richten aan de Afdeling Juridische Zaken/ Functionaris Gegevensbescherming:

Adres:

Sovjet Reizen BVBA
Isabellalei 3 bus 10
2018 Antwerpen
E-mailadres: info@sovjetreizen.be

En stel dat u daarna niet tevreden bent met onze reactie, dan kunt u een klacht indienen bij de nationale Autoriteit persoonsgegevens:

- België: <https://www.privacycommission.be/nl/algemene-verordening-gegevensbescherming>

Voordat we uw verzoek of klacht in behandeling nemen, kunnen we u om extra informatie vragen om uw identiteit te bevestigen. Ook als u namens iemand anders contact met ons opneemt, kunnen we u vragen om extra informatie. Dat doen we om er zeker van te zijn dat u gerechtigd bent zo'n verzoek of klacht in te dienen.

Wettelijke grondslag voor het verwerken van persoonsgegevens

We verwerken uw persoonsgegevens alleen in de volgende situaties:

- We hebben uw toestemming;

Voorbeeld: Boeking via de website:

Als u via onze website een definitieve boeking maakt, geeft u ons - door in te stemmen met deze privacyverklaring - toestemming uw persoonsgegevens te verwerken.

- Het is noodzakelijk in verband met een overeenkomst die we met u hebben, of om op uw verzoek stappen te ondernemen voordat we een overeenkomst met u aangaan;

Voorbeeld: om de producten en diensten te leveren waar u om vraagt.

We hebben uw persoonsgegevens nodig om uw vakantie te boeken of om u de producten en diensten te leveren die u wil kopen. Ook hebben we uw gegevens nodig om betalingen te kunnen uitvoeren.

- We moeten voldoen aan een wettelijke verplichting;

Voorbeeld: het delen van persoonsgegevens met regelgevende instanties.

Om u te kunnen laten reizen, zijn wij verplicht om uw persoonsgegevens over te dragen als overheidsinstanties op het punt van vertrek of aankomst dit eisen. Zij willen dit vaak weten met het oog op immigratie, grenscontrole, veiligheid en antiterrorisme of voor andere doeleinden die deze instanties van belang achten.

- Het is noodzakelijk ter bescherming van uw eigen vitale belangen of die een andere natuurlijke persoon;

Voorbeeld: in een noodgeval.

Uw verzekeringsbedrijf, hun tussenpersonen en medisch personeel kunnen relevante persoonsgegevens en bepaalde categorieën persoonsgegevens met ons uitwisselen als wij/zij namens jou moeten optreden, bijvoorbeeld in een noodgeval of in het belang van andere klanten.

- Het is in het algemeen belang of we hebben een officiële machtiging voor een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag;

Voorbeeld: veiligheidsoperaties.

We kunnen persoonsgegevens gebruiken bij veiligheidsoperaties, ongevallen of vergelijkbare incidenten, voor onder meer medische en verzekeringsdoeleinden.

- Het is in het gerechtvaardigde belang van ons of van derden, en deze belangen wegen zwaarder dan uw belangen of rechten.

Voorbeeld: om uw gebruikservaring te personaliseren

Door goed naar uw persoonsgegevens te kijken, begrijpen we beter wat uw interesses zijn. Zo proberen we te voorspellen in welke andere producten, diensten en informatie u wellicht geïnteresseerd bent. En kunnen we onze marketingcommunicatie relevanter en interessanter voor u maken.

Als we medische gegevens (of andere speciale categorieën persoonsgegevens) moeten verwerken, doen we dat alleen in één of meer van bovenstaande situaties. Bijvoorbeeld als we uw uitdrukkelijke toestemming hebben, als het nodig is om uw vitale belangen of die van iemand anders te beschermen en u fysiek of juridisch niet in staat bent om toestemming te geven, als het nodig is om juridische vorderingen neer te leggen, uit te oefenen of te verdedigen, of als het gaat om redenen van zwaarwegend algemeen belang.

Wijzigingen in deze verklaring

Deze verklaring vervangt alle eerdere versies. We kunnen deze verklaring op elk moment aanpassen, dus kijk regelmatig op onze website(s) of er updates zijn. Als het om ingrijpende wijzigingen gaat, zullen we een duidelijke mededeling op onze website(s) plaatsen, eventueel met een elektronische kennisgeving over de wijzigingen in de privacyverklaring.

Belangrijke begrippen

Verwerkingsverantwoordelijke: de verwerkingsverantwoordelijke bepaalt het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens.

Europese Economische Ruimte (EER): De EU-lidstaten plus Noorwegen, IJsland en Liechtenstein.

Online-advertenties: Marketingberichten die u op websites ziet.

Bijzondere categorieën van persoonsgegevens: Dit zijn persoonsgegevens over ras of etnische achtergrond, politieke opvattingen, religieuze of filosofische overtuiging, lidmaatschap van een vakbond, genetische informatie, de unieke biometrische gegevens aan de hand waarvan een natuurlijk persoon geïdentificeerd kan worden, medische gegevens, en gegevens over het seksleven of de seksuele geaardheid van een natuurlijk persoon.

Caricom API Data: Sommige of alle van de Caricom-landen hebben een overeenkomst gesloten met de VS over de beveiliging van de grenzen. Kort gezegd houdt deze overeenkomst in dat deze landen passagiersgegevens vóór de reis overdragen. Het US Department for Homeland Security verwerkt deze gegevens vervolgens in opdracht van deze Caricom-landen. Op de website van Caricom leest u er meer over.

US Secure Flight Data: De Transportation Security Administration (TSA) vereist dat u uw volledige naam, geboortedatum en geslacht opgeeft voor screening, aan de hand van een controlelijst. U kunt ook uw Redressnummer opgeven, als dat beschikbaar is. Als u geen details doorgeeft, kan het zijn dat u niet aan boord mag gaan of dat u de boarding area niet mag betreden. De TSA kan uw gegevens delen met rechtshandhavende instanties, met inlichtingendiensten of met andere organisaties die vermeld staan in de openbare verklaring over hun gegevenssysteem. Op de website van de TSA leest u meer.

Heeft u vragen of opmerkingen over ons privacy beleid, dan kunt u deze richten aan: info@sovjetreizen.be of kunt u bellen naar 03 - 281 7927.

Wijzigingen

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de privacy policy. Kom daarom regelmatig terug op deze pagina voor het actuele privacy beleid.

Laatste wijziging: 29-12-2020