



Privacyverklaring van Belvilla

Privacyverklaring

In deze privacyverklaring kunt u lezen welke persoonsgegevens wij van u als klant of gebruiker van onze websites verzamelen, hoe we ermee omgaan, wat uw rechten zijn en met welke partijen we samenwerken. Wij vinden het belangrijk dat onze dienstverlening betrouwbaar en transparant is. We gaan discreet en zorgvuldig met uw persoonsgegevens om en zorgen dat we daarbij voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving.

1. Verantwoordelijke

Dit is de privacyverklaring van @Leisure BR B.V., de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens voor de merken Belvilla, AanZee, VillaXL, TopicTravel en Ardennes Relais via de betreffende websites, via de Belvilla app en wanneer u contact met ons opneemt. @Leisure BR B.V. wordt in deze verklaring verder als 'Belvilla' aangeduid. Belvilla maakt onderdeel uit van de @Leisure Group.

2. Hoe gebruikt Belvilla uw persoonsgegevens

In deze paragraaf vindt u informatie over de verschillende doeleinden waarvoor Belvilla uw persoonsgegevens verwerkt, welke persoonsgegevens het betreft, wat de wettelijke grondslag is voor het gebruik en hoe lang de gegevens worden bewaard.

2.1 Het aanmaken van een Belvilla account op onze website of in onze app

Dit account bestaat minimaal uit uw inlognaam (e-mailadres) en wachtwoord. Via uw account kunt u uw gegevens beheren. U kunt uw account ook zelf verwijderen.

Uw account en gegevens over uw boekingen en facturen bewaart Belvilla tot 7 jaar na uw laatste boeking.

2.2 Het afhandelen van uw aanvragen of boekingen

Wanneer u een boeking maakt of aanvraagt, dient u een account aan te maken en persoonlijke gegevens in te voeren. Wij verwerken de informatie die u heeft ingevoerd of op een andere manier heeft verstrekt, zoals uw naam, uw adres, uw emailadres, samenstelling van uw reisgezelschap, gegevens over de accommodatie, de verblijfsperiode, eventuele bijzondere voorzieningen, betalingsgegevens. Ook gebruiken wij locatiegegevens wanneer u ons daar toegang toe heeft gegeven via de app. Door het doen van een aanvraag of door het maken van een boeking wordt u automatisch opgenomen in ons adressenbestand. Wij gebruiken uw gegevens om de status van uw reservering en betaling te communiceren, om

de boeking voor u te maken, om u de nodige gegevens over uw verblijf toe te zenden en om u service berichten te sturen. Tevens gebruiken wij de boekingsgegevens en gegevens over aanvragen om, op geaggregeerd niveau, analyses te maken en rapportages te draaien ten behoeve van onze strategische en operationele bedrijfsvoering.

Mocht u bij de aanvraag of het boeken uw e-mailadres niet willen opgeven, boekt u dan telefonisch via ons Service Center. De overige persoonsgegevens blijven dan wel noodzakelijk.

Belvilla verwerkt de hiervoor genoemde persoonsgegevens van u om uw aanvraag of boeking te realiseren, dus deze zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst tussen u en Belvilla. De persoonsgegevens die we in verband met uw aanvraag of boeking verwerken, bewaren we over het algemeen 7 jaar en dat is conform wettelijke bewaartermijnen.

2.3 Het sturen van de nieuwsbrief

Wanneer u zich via de website heeft opgegeven voor de nieuwsbrief, gebruiken wij het door u opgegeven e-mailadres om u deze nieuwsbrief te mailen. U wordt dan automatisch opgenomen in ons adressenbestand. Ook indien u een boeking heeft gemaakt ontvangt u onze nieuwsbrief, tenzij u aangeeft dat u dit niet wilt. Zo houden wij u graag op de hoogte van interessante aanbiedingen van onze producten en diensten.

Het sturen van de nieuwsbrief is ofwel om aan uw inschrijving te voldoen, dus noodzakelijk om de ontstane overeenkomst tussen u en Belvilla uit te voeren, of omdat het in Belvilla's gerechtvaardigd belang is om u te kunnen informeren over de diensten van Belvilla. Tenzij uw e-mailadres ook voor een van de andere in deze Privacyverklaring genoemde doeleinden is verzameld of wordt gebruikt, anonimiseren wij uw e-mailadres direct nadat u zich heeft uitgeschreven voor de nieuwsbrief. Bewaren wij uw e-mailadres voor andere doeleinden, dan zorgen we er uiteraard wel voor dat u de nieuwsbrief niet meer ontvangt.

2.4 Het beantwoorden van uw vragen of klachten en servicemails

Vragen in verband met uw boeking, aanvraag of andere opmerkingen of klachten kunt u ons mailen, via WhatsApp stellen of telefonisch aan onze klantenservice (Service Center) doorgeven. In dat geval gebruiken we uw persoonsgegevens om uw vragen af te handelen, opnieuw contact met u te kunnen opnemen en om overige benodigde actie in het kader van uw klacht of verzoek te kunnen ondernemen. Wij leggen vast op welke momenten wij via welk kanaal met u contact hadden, de reden van het contact en de betreffende inhoud van wat is besproken of de mails die zijn uitgewisseld. Indien u nog niet in ons adressenbestand bent opgenomen, kan het Service Center, wanneer u daarmee instemt, uw vraag en contactgegevens vastleggen zodat het Service Center u beter van dienst kan zijn en om

eventuele toekomstige aanvragen of boekingen efficiënter te kunnen afhandelen. Indien u een online boeking niet heeft afgemaakt, kunnen wij contact met u opnemen om u aan de niet afgemaakte boeking te herinneren, om te vragen of er iets misging of om u op mogelijk andere woningen te wijzen die u in plaats daarvan wellicht interessant vindt.

Deze gegevens zijn noodzakelijk om de overeenkomst met u uit te voeren of deze zijn in het gerechtvaardigd belang van Belvilla om u nog beter van dienst te kunnen zijn.

De gegevens die het Service Center van u opslaat, worden 7 jaar bewaard.

2.5 Gegevens over uw bezoek aan en gebruik van de Belvilla website

Wanneer u onze website bezoekt, wordt een aantal gegevens van u automatisch geregistreerd op onze server, zoals welke webpagina's u bezoekt, uw IP-adres (een uniek nummer dat automatisch aan uw computer wordt toegekend door uw internetprovider wanneer u het internet op gaat), de naam van uw computersysteem en type internetbrowser. Ook houden wij uw gebruik van de nieuwsbrief bij, zoals welke pagina's u bekijkt en welke onderdelen u leest, om de inhoud van de nieuwsbrief verder aan uw interesses aan te passen.

De informatie over uw klik- en zoekgedrag en gedane aanvragen en boekingen stelt ons in staat om segmenten samen te stellen en u in een van deze segmenten in te delen. Segmenten zijn groepen van websitebezoekers of klanten op geaggregeerd niveau die een aantal gemeenschappelijke kenmerken hebben, zoals leeftijdsgroep, geslacht of regio. Deze gebruikt Belvilla om de website aan te passen en om bijvoorbeeld de indeling voor u handiger te maken, volgorde van zoekresultaten te wijzigen, zichtbaarheid van bepaalde aanbiedingen te wijzigen en bepaalde pagina's anders in te richten. Segmenten worden ook gebruikt voor het tonen van advertenties waarvan we denken dat die voor u relevant zijn op onze website, op de websites van derden en voor campagnes op onze website of in onze app. Heeft u bijvoorbeeld meerdere keren een vakantiehuis in Frankrijk geboekt met een privé-zwembad, dan zullen we u met name informatie tonen die voor u mogelijk interessant is, bijvoorbeeld over nieuwe huizen die via Belvilla te huur zijn die ook in Frankrijk zijn gelegen en een privé-zwembad hebben.

Gegevens die voor ons belangrijk zijn in verband met het functioneren van de website, zoals uw favorieten, inlogstatus, feedback bewaren we maximaal 1 jaar vanaf de laatste keer dat u onze website heeft bezocht of van uw account gebruik heeft gemaakt. Gegevens over uw klik- en zoekgedrag en overige in verband met uw bezoek aan de website geregistreerde gegevens bewaren we 2 jaar.

2.6 Marketing

Uw gegevens over uw boekingen, uw zoekgedrag, uw instellingen op onze website of in de app, uw favorieten en onze communicatie met u, kunnen door Belvilla worden gecombineerd. Al deze informatie stelt Belvilla in staat om verschillende vormen van marketing te bedrijven, zoals via e-mail (nieuwsbrief), (on)geadresseerde post en banners en advertenties op websites, en om de verzonden of getoonde informatie zo relevant en interessant mogelijk voor u te maken. Wij meten de effectiviteit van al onze campagnes. U heeft altijd de mogelijkheid om u voor de nieuwsbrief weer uit te schrijven, aan te geven dat u geen post van ons wilt ontvangen en ook kunt u ten alle tijden bezwaar maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor direct-marketing doeleinden (in de paragraaf hieronder 'Contact opnemen met Belvilla' leest u hoe u dat kunt doen).

Het gebruik van al deze gegevens is voor Belvilla noodzakelijk in het kader van haar gerechtvaardigd belang om websitebezoekers en klanten te kunnen informeren over nieuwe producten en diensten en om zo meer klanten te kunnen werven, klanten te kunnen behouden en de hoeveelheid boekingen te vergroten. De gegevens worden gedurende een termijn van 2 jaar bewaard.

Bij het gebruik van de app worden locatiegegevens bijgehouden indien u daar toegang voor geeft.

Wij verrijken onze database met externe data van smartagent. Op basis van postcode plus huisnummer kunnen wij daardoor een lifestylesegment aan iedere klant toevoegen om deze klant beter te bedienen. Verder gebruiken we Kadasterdata om postcodes en adressen te schonen.

2.7 Deelname aan prijsvragen of andere acties

We gebruiken persoonsgegevens ook wanneer u deelneemt aan prijsvragen of acties die wij organiseren. Hiervoor verwerken we uw naam en emailadres om uw inzending te kunnen beoordelen en om met u te communiceren wanneer u een prijs heeft gewonnen. Voor sommige prijsvragen gelden aanvullende regels over ons gebruik van uw persoonsgegevens.

Onze verwerking van de persoonsgegevens voor dit doel is nodig in het kader van de uitvoering van onze overeenkomst met u.

2.8 Onderhoud en optimalisatie website en app

Uw persoonsgegevens worden verder gebruikt om het gebruik van onze website en app en bijbehorende technologieën te analyseren, te onderhouden, om eventuele storingen op te lossen, de beschikbaarheid te verbeteren en te beveiligen tegen fraude (bijvoorbeeld

wanneer meerdere malen geprobeerd wordt een boeking te doen, of indien er een boeking in strijd met onze algemene voorwaarden wordt gedaan).

2.9 Online gastenboek

Na verblijf in een via Belvilla gehuurde vakantiewoning kunt u een review plaatsen op onze website. Deze recensie is zichtbaar voor alle websitebezoekers. U wordt gevraagd om bij voorkeur uw volledige naam, maar in elk geval uw voornaam, en uw woonplaats bij de recensie te plaatsen omdat die informatie de betrouwbaarheid van de review enorm vergroot. Wij raden u aan goed op te letten dat u verder geen persoonlijke informatie in de recensie vermeldt. De plaatsing van een review is op basis van uw toestemming. Belvilla behoudt ook overigens het recht om reviews naar eigen inzicht en zonder opgaaf van redenen te weigeren. U kunt ons ook altijd verzoeken uw review weer te verwijderen, via de contactpagina. Reviews kunnen ook gebruikt worden in andere marketinguitingen van Belvilla.

3. Social Media

U kunt ervoor kiezen om informatie van onze website via social media te delen, zoals Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram, Google en YouTube.. Dit betekent dat de gedeelde informatie, met naam en interesses, zichtbaar kunnen worden voor de bezoekers van uw persoonlijke pagina's. Belvilla raadt u aan de privacyverklaringen van de betreffende social media partijen goed te lezen. Deze zijn namelijk van toepassing op de verwerkingen van uw persoonsgegevens door deze partijen.

4. Cookies

Cookies zijn tekstbestandjes die uw device of browser opslaat wanneer u onze website bezoekt. Belvilla gebruikt technieken zoals cookies en trackingpixels om uw bezoek te verbeteren. Bezoekt u onze website opnieuw, dan wordt uw device of browser herkend. Dit is onder meer nodig om uw favorieten te onthouden, om uw accountgegevens te bewaren zodat u deze niet steeds opnieuw hoeft in te voeren, maar ook om uw gebruik van onze website te kunnen meten en analyseren. Cookies worden ook gebruikt door ons en door derden om uw gepersonaliseerde advertenties te kunnen tonen. Waar nodig, wordt u altijd gevraagd om toestemming voor het plaatsen van deze cookies. In ons [Cookiebeleid](#) leest u meer over het gebruik van cookies door Belvilla, onder andere welke cookies precies worden geplaatst, het doel van de cookies en de bewaartermijn.

5. Bewaartermijn

Wij bewaren uw gegevens zo lang als nodig is voor de hiervoor genoemde doeleinden of om te voldoen aan wettelijke (bewaar)verplichtingen. In deze Privacyverklaring zijn de verschillende door Belvilla gehanteerde bewaartermijnen opgenomen. Na het einde van de bewaartermijn zullen wij uw persoonsgegevens verwijderen of anonimiseren. U ontvangt

dan uiteraard ook geen informatie meer van Belvilla over nieuwe huizen of andere interessante mailings.

6. Derde partijen

Wij zullen uw persoonsgegevens alleen delen met derde partijen wanneer dit nodig is:

- in het kader van het verlenen van een dienst door deze derde partij die wij nodig hebben om uw aanvraag of boeking te kunnen uitvoeren zoals IT dienstleveranciers, productleveranciers en servicepartners;
- om uw aanvraag voor een boeking uit te voeren, zo geven wij uw persoonsgegevens door aan de betreffende huiseigenaar. Huiseigenaren dienen zich ook aan toepasselijke privacywetten te houden bij het gebruik van uw persoonsgegevens. Bovendien zijn zij contractueel aan Belvilla verplicht uw persoonsgegevens zorgvuldig te bewaren en gebruiken;
- voor het afwickelen van uw betaling voor de gehuurde vakantiewoning en overige kosten. Belvilla gebruikt Ideal, Ingenico en Worldline/Atos als payment service provider. Wij raden u aan de privacyverklaring van deze provider goed te raadplegen aangezien deze zelf verantwoordelijk is voor de verwerking van uw gegevens in verband met de betaling;
- voor het inschakelen van derden zoals Google, voor het analyseren van de gegevens over uw gebruik van de Belvilla website en app en voor het personaliseren van de website en communicatie,
- voor het inschakelen van derden voor het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties. Dit zijn RTB House (retargeting), Criteo (retargeting), Facebook, Google en Mediahuizen (Ster / RTL / Branddeli).

De meeste van deze derde partijen zijn verwerkers en gebruiken uw persoonsgegevens alleen ten behoeve van Belvilla. Deze partijen zijn voornamelijk in Nederland of binnen de EU gevestigd. Een aantal IT service providers is gevestigd buiten de Europese Unie of heeft toegang tot de persoonsgegevens van buiten de Europese Unie. Belvilla verstrekt alleen persoonsgegevens aan partijen die ervoor instaan dat ze de vereiste maatregelen hebben genomen om de gegevens adequaat te beschermen. Met verwerkers wordt een verwerkersovereenkomst gesloten die onder meer de geheimhouding en beveiliging van uw persoonsgegevens door deze derde partijen regelt. Voor zover het om partijen (met toegang van) buiten de EU gaat en het betreffende land geen adequaat beschermingsniveau biedt, is doorgifte door Belvilla onder voorwaarde van het sluiten van een overeenkomst met door de Europese Commissie goedgekeurde modelbepalingen of zorgt Belvilla anderszins voor passende maatregelen.

Alleen wanneer Belvilla hiertoe wettelijk verplicht is, worden persoonsgegevens verstrekt aan toezichthouders, opsporingsdiensten en fiscale autoriteiten. Wij wijzen u erop dat

sommige van deze diensten verstrekende bevoegdheden kunnen hebben, waarmee zij dergelijke verstrekkingen af kunnen dwingen. Belvilla stelt zich niet aansprakelijk voor de implicaties van dergelijke overdracht van persoonsgegevens en daaraan gerelateerde vereiste informatie.

7. Beveiliging

Belvilla vindt een goede beveiliging van uw persoonsgegevens van groot belang. Belvilla heeft daarom passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om de persoonsgegevens tegen ongeautoriseerde of anderszins ongewenste toegang te beveiligen. Voor u is dit onder meer zichtbaar door het slotje dat in uw browser verschijnt bij het maken van een boeking. Ook medewerkers van Belvilla of door Belvilla ingeschakelde derde partijen zullen alleen toegang krijgen tot die persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitoefening van hun taken. Verder raden wij u aan bij het aanmaken van uw "Mijn Belvilla"-account een zo veilig mogelijk wachtwoord te kiezen, dit geheim te houden en regelmatig te vernieuwen. Uw wachtwoord wordt versleuteld bij ons opgeslagen. Onze website en app voorzien we regelmatig van geautomatiseerde veiligheidsscans en nemen adequate maatregelen om onze systemen te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang.

8. Uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens

U heeft het recht uw volledige gegevens, zoals geregistreerd bij Belvilla, in te zien en aan te (laten) passen, wanneer deze incorrect of incompleet zijn. U dient overigens zelf uw gegevens, zoals die zijn opgeslagen in uw account, aan te passen, mochten deze in de tussentijd wijzigen. Verder heeft u onder omstandigheden het recht op verwijdering of beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens door Belvilla, en het recht om Belvilla te vragen uw persoonsgegevens aan uzelf of aan een derde partij te verstrekken. Indien u reeds bij Belvilla heeft geboekt, kunt u uw gegevens inzien en wijzigen in Mijn Belvilla. Belvilla kan desgewenst een schriftelijk afschrift van uw gegevens toezenden.

Indien u onze nieuwsbrief of direct mail niet langer wenst te ontvangen, [meldt u zich dan eenvoudig af](#). Indien u tevens geen post wilt ontvangen, kunt u een schriftelijk verzoek [via e-mail of post](#) naar de afdeling Marketing sturen (Postbus 2051, 5600 CB te Eindhoven). Eenmaal gegeven toestemming voor het plaatsen van cookies, die onder meer voor marketing doeleinden worden gebruikt, zoals het tonen van gepersonaliseerde advertenties, kunt u via uw browserinstellingen weer intrekken (meer informatie vindt u in ons [Cookiebeleid](#)). Eenmaal geplaatste cookies kunt u weer verwijderen. Houdt u er rekening mee dat een aantal functionaliteiten van de website dan niet meer goed werkt. Overigens kunt u vanwege met uw specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar maken tegen onze verwerking van uw persoonsgegevens, met name wanneer deze worden

verwerkt in het gerechtvaardigd belang van Belvilla (zoals in deze Privacyverklaring aangegeven).

9. Contact opnemen met Belvilla

Voor de uitoefening van uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met ons [Service Center](#). U kunt gevraagd worden een kopie van uw identiteitsbewijs mee te sturen. Ook voor overige vragen over ons gebruik van uw persoonsgegevens, deze Privacyverklaring of andere zaken met betrekking tot onze diensten of deze website kunt u vrijblijvend contact met ons opnemen. Uw vraag of opmerking wordt deskundig, vertrouwelijk en zo spoedig mogelijk behandeld. Mocht u klachten hebben over hoe Belvilla met uw persoonsgegevens omgaat, dan kunt u ook altijd contact opnemen met de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

Deze Privacyverklaring kan van tijd tot tijd worden geüpdatet door Belvilla. De aangepaste Privacyverklaring kunt u vinden op onze website met een duidelijke vermelding dat het om een nieuwe versie gaat. Voor zover wij over uw e-mailadres beschikken, zullen wij u bij belangrijke wijzigingen via e-mail hier over informeren.