

Festival.Travel GDPR 2018 Document

Laten we het simpel houden. We kunnen een formeel document met ingewikkelde contractonderdelen opstellen, maar daar wordt niemand wijzer van. Daarom proberen we op deze manier, in eenvoudige taal, duidelijk te maken wat er bij Festival.Travel met jouw data gebeurt. Hierdoor krijg jij ook een beeld wat er vooral niét mee gebeurt. Je hoeft niet bang te zijn dat we data verkopen dan wel inzichtelijk maken voor externe partijen. Wel gebruiken we data om nieuwe relevante aanbevelingen te doen en om allerlei zaken te verbeteren. Hieronder lees je per onderdeel gedetailleerd terug wat er met je data gebeurt.

Mocht je je niet prettig voelen hoe wij met jouw gegevens omgaan of er vragen over hebben, laat het ons dan gerust weten!

Team Festival.Travel

1. Algemene informatie

Dit document is met zorg opgesteld door Festival.Travel BV, gevestigd op KNSM Laan 87, 1019 LB te Amsterdam (Nederland) met handelsnummer 57155607.

2. Wat is ons doel met jouw gegevens?

Ons hoofddoel is om jou een onvergetelijke festivalvakantie te bezorgen. Om dit te bereiken, informeren we je over de beste Europese festivals van de komende zomer. Heb je tickets voor een festival geboekt, dan kun je ook gebruikmaken van onze aanvullende services. Denk bijvoorbeeld aan handige kluisjes op het festival of een pre-party voorafgaan aan een festival.

Kortgezegd zijn dit onze doelen:

- Een onvergetelijke festivalvakantie bezorgen
- Het afhandelen van jouw betaling
- Je te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten
- Je de mogelijkheid te bieden een account aan te maken waar je alle tickets in één overzicht hebt
- Het afleveren van goederen en diensten



- Je te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren
- Het verbeteren van onze website middels gedrag van klanten te analyseren
- Het verbeteren van de totaalbeleving door enquêtes af te nemen

“Ons doel is om jou een **onvergetelijke festivalvakantie** te bezorgen”

3. Welke websites worden beheerd door Festival.Travel?

Voor een aantal internationale festivals verzorgen wij ook de verkoop van de officiële kanalen. Het gaat om Balaton Sound (Hongarije), Sziget Festival (Hongarije) en Exit Festival (Servië). Daarnaast bieden we ook een selectie andere Europese festivals via onze website aan.

Bronnen:

www.szigetfestival.com/nl

www.exitfest.org/nl

www.balatonsound.com/nl

www.festival.travel

4. Delen van persoonsgegevens met derden

Aangezien Festival.Travel nagenoeg altijd met externe partners werkt om het aanbod te kunnen realiseren, wordt jouw data gedeeld met de desbetreffende belanghebbende. Het festival krijgt te zien wie hun bezoekers zijn. Boek je een ticket voor Interrail? Dan heeft dit bedrijf klantdata nodig om een bestelling te verwerken. Hetzelfde geldt voor een boeking bij een hotel. Uiteraard wil het hotel graag weten wie ze mogen ontvangen en op welke data.

Er wordt nooit meer data gedeeld dan nodig. Met partners die je gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een overeenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw gegevens als wij als Festival.Travel waarborgen. Festival.Travel blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen. Mocht je twijfels hebben over welke data gedeeld wordt in jouw geval. Dan kun je ons een bericht sturen.

5. Wat gebeurt er met mijn bestelling?

Al sinds het begin houden we de officiële festival kanalen gescheiden van Festival.Travel. Je data wordt niet zomaar voor andere projecten gebruikt. Wel staat alles in één overzicht. Boek je bijvoorbeeld een ticket via de Nederlandstalige Sziget website en een busticket bij Festival.Travel, dan staan deze producten in onze database bij elkaar. Door dit samen te weergeven zorgen we dat iedereen in een overzicht de juiste producten voor zijn of haar festivalzomer heeft.

Daarnaast proberen we de dienstverlening te verbeteren. Hiervoor gebruiken we onze eigen kennis en expertise. Maar daarnaast vertellen juist onze klanten precies wat ze willen of wat ontbrak bij een voorgaande editie van een bezocht festival. Ook verbeteren we onze dienstverlening door op de website bij te houden waar mensen klikken en door te meten welke campagnes succesvol zijn.

6. Welke data wordt opgeslagen?

Doordat Festival.Travel internationaal handelt, zijn we genoodzaakt om uitgebreidere data op te vragen. Alle velden zonder asterisk (*) zijn verplicht. Van jouw data worden geen fysieke kopieën gemaakt.

Opgesomd zijn dit:

- NAW
- Betaalgegevens
- Contactgegevens
- Nationaliteit
- Geboortedatum
- Geslacht
- Inloggegevens
- IP-Adres
- Identificatienummer*
- Camerabeelden

* (enkel voor boekingen Sziget Express & Balaton Sound Express)

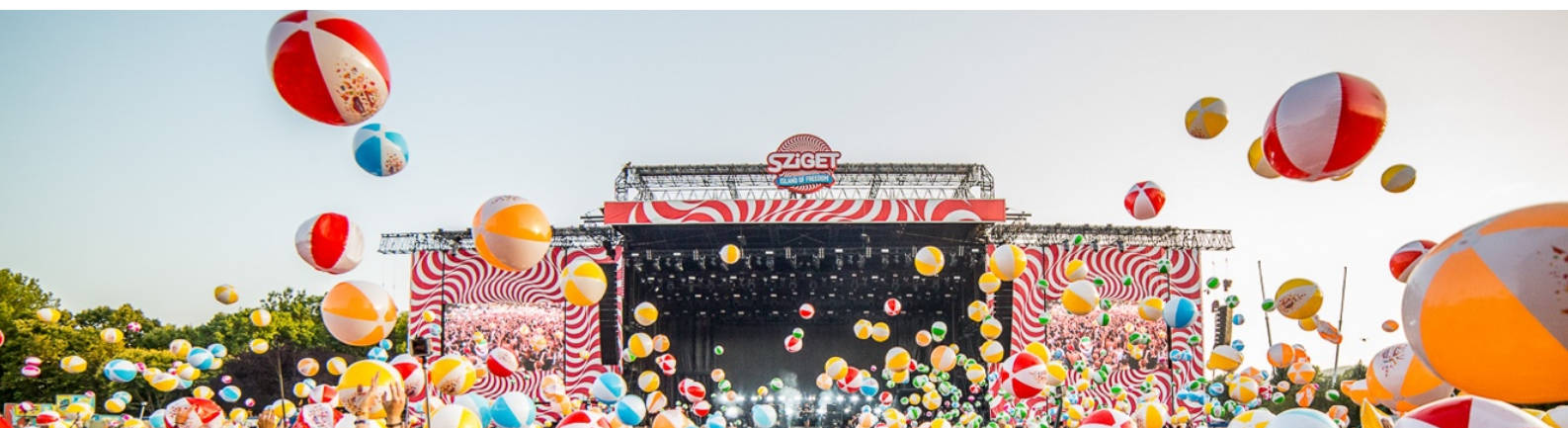
Dit alles staat in het verwerkingsregister. Jouw persoonlijke data kun je zien in het Festival.Travel Account. Voor meer info zie artikel 10.

7. Welke handelspartners zijn actief?

We verdelen handelspartners in twee categorieën, namelijk:

- 1) Affiliatiepartners
- 2) Verkooppartners

Geen van deze partijen heeft inzicht in jouw persoonlijke data. Om resultaten van onze affiliatiepartners te meten, wordt een cookie aangemaakt. Meer hierover in onderdeel 16.e.



- a) Admin: Festival.Travel – Amsterdam, Nederland
- b) Hostingpartij: Cobytes – Houten, Nederland
- c) Webbureau: iDotwebengineers – Wormerveer, Nederland

10. Beveiliging

Al onze data is encrypted en beveiligd middels SSL. Daar waar mogelijk maken we gebruik van tweestapsverificaties. Mocht er onverwachts iets misgaan in onze beveiliging, zullen we de betrokkenen hierover informeren.

In het geval van een data-lek zullen we dit, volgens de huidige wetgeving, documenten en indien nodig melden bij de toezichthouder.

11. Bewaartermijn

Data wordt op verschillende manieren bewaard. Hieronder vind je een overzicht van de termijnen:

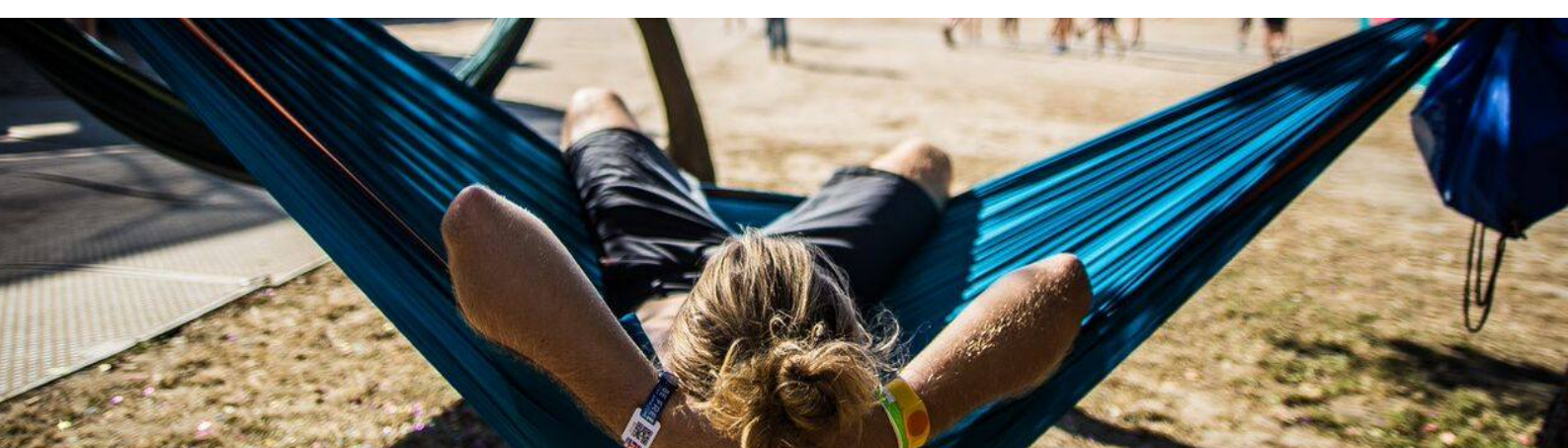
- < 1 jaar: aanvullende reisgegevens
- 1 – 5 jaar: persoonsgegevens
- > 5 jaar: aankoopcijfers

Na de bijbehorende bewaartermijn wordt deze data van alle servers en back-ups verwijderd. Je persoonsgegevens kunnen tot 3 jaar na aankoop worden gebruikt voor direct mailmarketing.

“In het Festival.Travel Account kun je inloggen om je **complete bestelgeschiedenis** in te zien en je **voorkeuren aan te passen**”

12. Hoe kan ik mijn gegevens inzien en/of verwijderen?

In het Festival.Travel Account kun je inloggen om je complete bestelgeschiedenis in te zien en je voorkeuren aan te passen. Hier kun je ook een verzoek om vergetelheid indienen. Het Festival.Travel Account is te vinden op <https://account.festival.travel>.



13. Cookies die wij gebruiken

Festival.Travel maakt gebruik van functionele, analytische en tracking cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan onze website wordt opgeslagen in de browser van je computer, tablet of smartphone. We gebruiken cookies met een technische functionaliteit. Deze cookies worden gebruikt om de website goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren.

Ook kunnen we middels cookies campagnedata naar onze ticketpartner Paylogic sturen. Daarnaast plaatsen we cookies die jouw surfgedrag bijhouden zodat we relevantere content en advertenties kunnen aanbieden.

Bij jouw eerste bezoek aan onze website hebben wij je geïnformeerd over deze cookies en hebben we je toestemming gevraagd voor het plaatsen ervan. Vanaf 25 mei zullen we een nieuwe cookiebar zichtbaar maken, waar je opnieuw je voorkeuren dient in te stellen. Mocht je op een later moment dit willen aanpassen, dan kun je dat doen op onze [Privacy pagina](#).

14. Kan ik ook de website bezoeken en/of een bestelling plaatsen zonder akkoord te gaan met cookies?

Dat is mogelijk. Zodra je de eerste keer de website bezoekt kun je jouw voorkeuren opgeven. Je kunt verschillende soorten cookies aan- en uitzetten. Ook zijn een aantal cookies noodzakelijk om de website te laten functioneren. Indien je de categorieën “voorkeuren”, “statistieken” en “marketing” uitvinkt, worden er geen commerciële cookies aangemaakt maar kun je wel een bestelling plaatsen.

15. Geautomatiseerde besluitvorming

Voor sommige doelen maken we gebruik van geautomatiseerde besluitvormingen. Het gaat hier om besluitvormingen zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Festival.Travel) tussen zit. Dit gebeurt middels Google Optimize met A/B testen op de website. Hiermee testen we verschillende varianten waarna de versie met bijvoorbeeld de beste doorklikpercentage wint. Ook hanteren we deze vorm van besluitvormingen met Google, Facebook en Instagram advertenties. De variant met de meeste clicks kan actiever gebruikt worden.

16. Communicatie en ePrivacy

Om je zo goed als mogelijk te helpen activeren we meerdere communicatielijnen. Hieronder een bijbehorend overzicht inclusief notitie of je jezelf hiervoor kunt in- en/of uitschrijven.

a) Mail

Mails worden verstuurd om nieuwe services aan te bevelen maar ook om je op de hoogte te houden van belangrijke productinformatie.

1) Marketingmails

We proberen jouw festivalervaring zo compleet mogelijk te maken, vandaar dat we bepaalde service en/of producten additioneel aanbieden.

Type: marketing

Je kunt deze optie aan- en uitzetten

2) Productmails

Reis je bijvoorbeeld met de Sziget Express, dan dienen we je te informeren over de huisregels. Voor ieder product wat je bij ons besteld, kunnen we je een mail sturen indien we een belangrijke mededeling hebben.

Type: service

Je kunt deze optie niet uitzetten

b) SMS

Deze service wordt enkel in geval van nood of last-minute wijzigingen ingezet.

Type: service

Je kunt deze optie niet uitzetten

c) Telefoon

Outbound bellen wordt enkel in geval van nood of dringende zaken ingezet.

Type: service

Je kunt deze optie niet uitzetten

d) WhatsApp

Je kunt ook via WhatsApp op de hoogte worden gehouden over allerlei producten en diensten.

Type: marketing

Je kunt deze optie aan- en uitzetten

e) Cookie

Een cookie wordt aangemaakt om drie redenen:

1. Website optimalisatie
2. Affiliatiepartners
3. Marketing

Type: marketing

Je kunt deze optie aan- en uitzetten



