

# Privacyverklaring

Deze Privacyverklaring beschrijft hoe wij gegevens over u verzamelen, gebruiken en beschermen. U kunt hier ook vinden hoe u contact met ons op kunt nemen indien u nog met vragen zit, wij beantwoorden deze graag. Als u interesse heeft in hoe wij cookies en vergelijkbare technologieën gebruiken, lees dan onze [Cookieverklaring](#).

Deze verklaring wordt van tijd tot tijd bijgewerkt; bezoek deze pagina regelmatig voor eventuele updates.

We bieden een aantal producten en diensten aan gerelateerd aan online autoverhuur, zoals een verzekering. Dit bieden we aan via onze eigen website, e-mail en SMS/berichten. Deze verklaring heeft betrekking op alle persoonlijke data die we verzamelen tijdens dit proces, of wanneer u contact met ons opneemt via e-mail, telefoon of per post.

We raden onze zakenpartners aan om ook onze [Privacy- en Cookieverklaring voor zakenpartners](#) te lezen, om erachter te komen hoe wij persoonsgegevens verwerken als onderdeel van onze zakenrelaties.

## Persoonsgegevens die u aan ons verstrekt

Zonder bepaalde informatie kunnen we u niet helpen bij het maken van een boeking of offerte. Wanneer u een van beide maakt, vragen wij naar de informatie die we nodig hebben om u te kunnen geven waar u om vraagt. Dit zijn vrij algemene gegevens, zoals uw naam, leeftijd, geboorteplaats en -datum, en contactgegevens (e-mailadres, adres en telefoonnummer). Afhankelijk van uw boeking kan er ook gevraagd worden naar informatie over uw paspoort, ID-kaart en rijbewijs – uw lidmaatschapsnummer en betalingsgegevens.

Daarnaast verzamelen we informatie van uw computer wanneer u een van onze platformen gebruikt, zelfs als u geen boeking maakt. Dit kan zijn uw IP-adres, internetbrowser die u gebruikt, en uw taalinstellingen. Er zijn ook situaties waarin we gegevens over u ontvangen van derden, of waarin we automatisch gegevens verzamelen. Dit was een korte samenvatting over de gegevens die we verzamelen. Wilt u hier graag meer over weten?

## Persoonsgegevens die u aan ons verstrekt

We bewaren en gebruiken de gegevens die u ons verstrekt. Wanneer u een boeking maakt hebben we in ieder geval nodig uw naam, e-mailadres en betalingsgegevens. Ook kunnen we vragen naar uw thuisadres, telefoonnummer, geboortedatum, en naar de namen van de eventuele extra bestuurders.

Wanneer u contact met ons opneemt (via bijvoorbeeld telefoon, e-mail of social media) verzamelen wij ook gegevens over u.

Na afloop van uw boeking kunnen we u vragen uw ervaring te beoordelen. We vragen hiernaar zodat we onze diensten kunnen verbeteren, en om ervoor te zorgen dat toekomstige klanten precies krijgen waar ze naar zoeken.

Ook in andere gevallen kunt u ons voorzien van gegevens. Als u bijvoorbeeld browsert op uw mobiele toestel, kunt u uw huidige locatie met ons delen, zodat wij u de best mogelijke service kunnen bieden. Om het boekingsproces gemakkelijker voor u te maken kunt u ook een gebruikersaccount aanmaken. Hiermee kunt u uw boekingen bekijken en beheren, en bent u in staat om persoonlijke instellingen, paspoort- en rijbewijsinformatie op te slaan. Hierdoor kunt u ook in de toekomst makkelijker boeken.

## **Persoonsgegevens van anderen die u aan ons verstrekt**

Het kan voorkomen dat u een extra bestuurder toevoegt, of dat u een boeking namens iemand anders maakt, bijvoorbeeld een vriend, familielid of collega. U dient ervoor te zorgen dat de mensen waarvan u gegevens verstrekt zich hiervan bewust zijn, en dat ze accepteren hoe wij met hun persoonsgegevens omgaan (zoals beschreven in deze Privacyverklaring). Dit is uw verantwoordelijkheid.

## **Persoonsgegevens die we automatisch verzamelen**

Wanneer u een boeking maakt verzamelen we gegevens over, welk platform u gebruikt, en hoe u op dit platform terechtgekomen bent (of u bijvoorbeeld doorverwezen bent via een andere website).

Zelfs als u uiteindelijk geen boeking maakt, verzamelen we automatisch bepaalde gegevens wanneer u onze platformen bezoekt. Dit kan zijn uw IP-adres, welke pagina's u heeft bezocht, de internetbrowser die u gebruikt, en informatie over uw klikgedrag. Ook kan dit informatie bevatten over het besturingssysteem van uw computer, applicatieversie, taalinstellingen, apparaat-specifieke instellingen en eigenschappen, en gegevens om uw apparaat te identificeren.

Als u gebruik maakt van een mobiel toestel, kunnen we ook locatiegegevens verzamelen. We kunnen basisgegevens analyseren en verwerken over de geïnstalleerde apps (bijvoorbeeld naam, beschrijving en categorie).

## Waarom verzamelen en gebruiken wij uw persoonsgegevens?

We vragen u naar uw persoonsgegevens om een auto voor u te kunnen boeken (en eventuele extra benodigdheden voor uw boeking), en om te zorgen dat u van de best mogelijke service geniet. We gebruiken het ook om contact met u op te nemen over de nieuwste deals en speciale aanbiedingen. Dit zijn de belangrijkste redenen waarom we uw persoonsgegevens verzamelen, maar er zijn ook nog andere redenen. Wilt u hier graag meer over weten?

## Waarom verzamelen en gebruiken wij uw persoonsgegevens?

We kunnen uw persoonsgegevens op de volgende manieren gebruiken:

1. **Boeken:** Op de eerste plaats gebruiken we uw persoonsgegevens om uw boeking te voltooien en te beheren, en om de nodige informatie door te sturen naar het bedrijf dat uw auto levert (of een ander product of service, zoals een verzekering). Dit houdt ook in dat we met u dienen te communiceren over uw boeking, dit kan zijn in de vorm van bevestigingen, wijzigingen en herinneringen.
2. **Klantenbeoordelingen:** We kunnen uw contactgegevens gebruiken om u een korte vragenlijst betreffende uw boeking te sturen. Dit helpt ons om zowel onze service als de service van onze zakenpartners beter te begrijpen, en te verbeteren.
3. **Accountdiensten:** Om het process te vergemakkelijken kunt u een account aanmaken op onze platformen. Hiervoor hebben we uw persoonsgegevens nodig, waarna u van een aantal nuttige functies gebruik kunt maken. U kunt uw boekingen of andere aankopen beheren, van speciale aanbiedingen gebruikmaken, en uw persoonlijke instellingen en voorkeuren beheren. Hierdoor kunt u ook in de toekomst makkelijker boeken.
4. **Marketingdoeleinden:** We kunnen uw persoonsgegevens gebruiken voor marketingdoeleinden, hieronder verstaan we onder andere:
  - Contact met u opnemen per post, via de telefoon, per e-mail, of via SMS (hangt af van de contactgegevens die u met ons heeft gedeeld) met ons laatste nieuws, speciale aanbiedingen, kortingen en updates, inclusief informatie over onze producten en diensten (en die van andere bedrijven in onze groep, of affiliatiepartners). U kunt zich snel, eenvoudig en op elk gewenst moment afmelden van e-mailmarketingberichten — klik simpelweg op de link 'Afmelden' die in elke e-mail te vinden is.
  - Contact met u opnemen via de telefoon, per e-mail, of via SMS over verzekeringsproducten die u niet bij uw boeking inbegrepen heeft.

5. Met u communiceren: Er kunnen andere momenten voorkomen dat we contact met u op moeten nemen via de telefoon, per e-mail, of via een SMS. Hier kunnen een aantal redenen voor zijn, waaronder:
  - Het reageren op, en afhandelen van verzoeken die u heeft ingediend.
  - U een herinnering sturen over een boeking die u nog niet voltooid heeft, en om na te gaan of u hulp nodig heeft. Wij zien dit als een nuttige aanvullende service, aangezien dit het mogelijk maakt een boeking voort te zetten zonder de auto opnieuw te moeten vinden, en zonder alle boekingsgegevens opnieuw in te moeten vullen.
  - Het u toesturen van een vragenlijst, of u uitnodigen een beoordeling achter te laten over uw ervaring.
  - Het u toesturen van andere benodigdheden in verband met uw boeking, zoals onze contactinformatie (of van een ander bedrijf) indien u hulp nodig heeft tijdens uw boeking.
  - Het u toesturen van een samenvatting van eerdere gemaakte boekingen.
  - Het u toesturen van andere administratieve berichten, waaronder veiligheidswaarschuwingen, zelfs als u geen toekomstige boeking heeft.
6. Marktonderzoek: We kunnen u vragen om deel te nemen aan een marktonderzoek. Eventuele aanvullende persoonlijke informatie die u met ons deelt tijdens dit marktonderzoek wordt alleen gebruikt met uw toestemming.
7. Fraudedetectie en preventie: Om een betrouwbare en veilige omgeving te creëren gebruiken we uw persoonsgegevens voor het opsporen en voorkomen van fraude, en andere illegale of ongewenste activiteiten. Op dezelfde manier gebruiken wij persoonsgegevens voor risicobeoordeling en veiligheidsdoeleinden, waaronder de authenticatie van gebruikers en boekingen. Dit kan soms betekenen dat we bepaalde boekingen (tijdelijk) moeten tegenhouden.
8. Het verbeteren van onze diensten: We analyseren persoonsgegevens om ons te helpen de functionaliteit en de kwaliteit van onze online diensten te verbeteren, evenals de gehele gebruikerservaring. We zijn voor u altijd op zoek naar manieren om onze platformen eenvoudiger, en prettiger in gebruik te maken.
9. Klantenbeoordelingen: Na uw boeking kunnen we u uitnodigen de service die wij, of onze zakenpartner, verleend heeft te beoordelen. Met uw beoordeling helpt u toekomstige klanten de juiste keuze te maken, en helpt u onze zakenpartners met het verbeteren van hun diensten. Door uw beoordeling te versturen gaat u ermee akkoord dat deze getoond kan worden, zoals beschreven in onze Algemene Voorwaarden. U kunt ervoor kiezen om anoniem een beoordeling te plaatsen, of met uw voornaam en land waar u in woont.
10. Toezicht op gesprekken: We kunnen telefoongesprekken opnemen en/of onze medewerkers kunnen meeluisteren voor trainingsdoeleinden, en om ervoor te zorgen dat we consistent een topservice leveren. Na een bepaalde tijd worden de opnames automatisch weer verwijderd, tenzij we een rechtmatige reden hebben dit niet te doen (wanneer dit bijvoorbeeld bewijs voor fraude is).
11. Juridische doeleinden: Tot slot kunnen we in sommige gevallen uw persoonsgegevens gebruiken om juridische geschillen af te handelen en op te lossen, voor reglementair onderzoek, compliance, of om er zeker van te zijn dat we onze algemene voorwaarden correct toepassen.

## Om uw persoonsgegevens zoals beschreven te verwerken, baseren we ons op de volgende juridische grondslagen:

- Uitvoering van een contract: We moeten uw persoonsgegevens gebruiken om een contract dat u met ons bent aangegaan na te leven. Wanneer u bijvoorbeeld een auto boekt, moeten wij uw boekingsgegevens doorsturen naar het autoverhuurbedrijf om er zeker van te zijn dat de auto voor u klaarstaat.
- Legitieme belangen: We kunnen uw gegevens gebruiken voor onze 'legitieme belangen' (van toepassing op alles waarvan we van mening zijn dat het een essentieel onderdeel vormt van het proces om ons bedrijf succesvol te kunnen runnen – en tegelijkertijd uw rechten en belangen te respecteren, en de wet te handhaven). Om u bijvoorbeeld de meeste relevante informatie te kunnen tonen op onze platformen, inclusief onze e-mails en nieuwsbrieven; om onze producten en diensten te verbeteren en te promoten; en voor administratieve doeleinden.

## Welke veiligheidsprocedures gebruiken we om uw persoonsgegevens te waarborgen?

Onze zakelijke systemen en procedures zorgen ervoor dat we alle nodige maatregelen treffen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en misbruik, in overeenstemming met zowel de Europese wetgeving inzake gegevensbescherming als die van het VK. Ook hanteren we specifieke beveiligingsprocedures en leggen beperkingen op (zowel technische als fysieke) die de toegang, en gebruik van persoonlijke gegevens die we bewaren beperken. Alleen geautoriseerd personeel heeft toegang tot persoonsgegevens – alleen wanneer noodzakelijk voor hun werkzaamheden.

## Hoe gaan we om met persoonsgegevens van kinderen?

We bieden kinderen jonger dan 18 jaar geen diensten aan, wij behouden ons het recht voor om de gegevens die wij wellicht ontvangen van iemand onder deze leeftijd, te verwijderen. In een beperkt aantal gevallen kunnen we gegevens over kinderen ontvangen, zoals in een verzekeringsclaim, of in een geschil met de klantenservice. Als dat gebeurt, verzamelen en gebruiken we alleen de informatie met nadrukkelijke toestemming van een ouder of voogd.

## Hoe kunt u de persoonsgegevens die u ons heeft gegeven beheren?

U heeft het recht, op enkele juridische uitzonderingen na, om toegang te krijgen tot, het wijzigen van, of het verwijderen van, de gegevens die we over u hebben. Ook kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens. U kunt deze rechten uitoefenen via ons Portaal voor inzage Persoonsgegevens. Als u dit besluit, kunnen we u om verdere informatie vragen om uw identiteit te bevestigen. Om uw gegevens te waarborgen behandelen we uw verzoek in overeenstemming met de wetgeving inzake gegevensbescherming van het VK. U kunt uw gebruikersaccount op ieder moment bewerken of verwijderen door u aan te melden op onze site.

Wanneer u een boeking maakt of een offerte aanvraagt, vragen wij u of u zich wilt aanmelden voor marketing-e-mails. In deze e-mails kunt u op ieder gewenst moment op "afmelden" klikken, of u kunt uw e-mailvoorkeuren aanpassen in uw gebruikersaccount.

Mocht u naar aanleiding van bovenstaande vragen hebben?

Dan kunt u contact opnemen met:

DP Autoverhuur

Edisonstraat 7, Wijchen

[info@DPAutoverhuur.nl](mailto:info@DPAutoverhuur.nl)