

# Privacyverklaring Mountain Network

(versie mei 2018)

Dit is de Privacyverklaring van Cave Holding B.V. gevestigd aan de Nieuwe Kade 4, 6827 AA te Arnhem, ingeschreven bij het handelsregister van K.v.K. onder nummer 30118700 en alle aan haar gelieerde ondernemingen, welke ook handelen onder de naam Mountain Network.

## Waarom deze Privacyverklaring?

Wanneer je komt klimmen op een van onze locatie's, wanneer je een bergsportreis bij ons boekt, wanneer je aan een door ons georganiseerde wedstrijd meedoet of wanneer je bijvoorbeeld een kinderfeestje boekt, dan hebben wij persoonsgegevens van jou nodig. Deze persoonsgegevens hebben wij nodig om onze diensten zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, om je goed te kunnen informeren en de juiste service te kunnen bieden.

In deze Privacyverklaring geven wij aan hoe wij omgaan met de verwerking van jouw persoonsgegevens. We geven weer welke gegevens wij verwerken, waarom wij dat doen en hoe we er mee omgaan. Ook geven we aan welke rechten jij hebt ten aanzien van de verwerking van jouw persoonsgegevens door ons.

Vanzelfsprekend gaat Mountain Network zorgvuldig om met jouw persoonsgegevens en doen wij er alles aan deze zo goed mogelijk te beschermen. We leven de wet en regelgeving op het gebied van persoonsgegevens, welke zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (de AVG) na. Onze werknemers zijn verplicht vertrouwelijk met persoonsgegevens om te gaan.

Mountain Network behoudt zich het recht voor deze Privacyverklaring aan te passen wanneer nieuwe ontwikkelingen bijvoorbeeld op ITC-gebied of veranderende wet- en regelgeving daartoe aanleiding geven. De meest actuele Privacyverklaring vind je op onze website. Wij raden je dan ook aan deze van tijd tot tijd te raadplegen.

## Welke persoonsgegevens verwerken we?

Bij het inschrijven voor een activiteit of abonnement via onze website of het boeken van een arrangement of reis bij Mountain Network verwerken wij je naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, geslacht en geboortedatum.

Afhankelijk van welke diensten je gebruik maakt, verwerken wij ook de volgende gegevens: bankrekeningnummer, pas/lidnummer, bezoekregistratie, soort abonnement, jouw financiële status bij Mountain Network (afgenomen diensten en producten en of deze betaald zijn), gegevens over competenties ten aanzien van de activiteit die je komt doen, gegevens die recht geven op kortingen en/of wedstrijdresultaten.

In sommige gevallen, wanneer je aan bepaalde reizen of activiteiten wilt deelnemen, vragen wij een kopie van je paspoort of je identiteitsbewijs. Als jij in verband met bepaalde reizen of activiteiten aan ons gegevens verstrekt omtrent jouw gezondheid, dan zullen wij je om uitdrukkelijke toestemming vragen voor het verwerken van deze bijzondere persoonsgegevens. Indien wij gegevens omtrent jouw gezondheid hebben ontvangen dan zullen wij deze ook alleen met jouw uitdrukkelijke toestemming aan derden verstrekken.

Het kan zijn dat wij foto's en/of video's maken tijdens reizen, wedstrijden of op een van onze locaties wanneer daar activiteiten plaatsvinden. Dit beeldmateriaal kan worden gebruikt voor onze website, in brochures, nieuwsbrieven of op social media. Hiervoor geef jij toestemming als jij akkoord gaat met onze Algemene Voorwaarden. Indien je toch bezwaar

# Privacyverklaring Mountain Network

(versie mei 2018)

hebt tegen het gebruik van een foto door ons dan kun je dit aan ons kenbaar maken en wij zullen dan onze uiterste best doen om de betreffende foto te verwijderen.

## Met welk doel verwerken we je persoonsgegevens?

### Dienstverlening en contact

Wij verwerken je persoonsgegevens voor zaken die betrekking hebben op jouw aanmelding als klant of op een boeking die je hebt gedaan. Denk daarbij aan de volgende zaken: het maken van een ledenpas, het versturen van offertes, het beantwoorden van vragen, het in behandeling nemen van klachten, het opstellen en sturen van facturen, het incasseren van abonnementsgelden, het afsluiten van verzekeringen, het goed kunnen hanteren van ons toegangs- en veiligheidsbeleid of het informeren van thuisblijvers.

Verder kan het nodig zijn dat wij jou informeren over bijvoorbeeld je abonnement, over cursussen waarvoor je je hebt aangemeld of over boekingen die je gedaan hebt. Dit om een zo goed mogelijke service te kunnen verlenen.

Wanneer je contact met ons opneemt of wij met jou, via mail, telefoon, chat of op een andere manier, dan kan dit worden vastgelegd. Zo kunnen medewerkers zien of er al eerder contact is geweest en waarover. Hierdoor kunnen wij je beter en sneller van dienst zijn.

### Marketing en marktonderzoek

Daarnaast informeren we je over overige gelijksoortige en andere diensten en producten die Mountain Network levert en mogelijk interessant voor jou zijn en informeren wij je over diverse aanbiedingen. Dit gebeurt per email, via de nieuwsbrief of via ons nieuwskrantje 'Op de Hoogte'. Wanneer je deze informatie niet wenst te ontvangen kun je dit aan ons doorgeven via [privacy@mountain-network.nl](mailto:privacy@mountain-network.nl).

Wij kunnen jouw persoonsgegevens ook gebruiken voor het doen van onderzoek en het uitvoeren van analyses om onze diensten te kunnen verbeteren. Met dit doel kunnen wij je ook vragen vrijblijvend mee te doen aan klant en/of marktonderzoek. In geval van marktonderzoek of analyses zullen wij jouw gegevens altijd eerst anonimiseren, voordat wij deze gegevens gebruiken.

## Hoe lang bewaren we je gegevens?

Wij bewaren je persoonsgegevens zolang je actief klant bent bij ons en/of zolang het noodzakelijk is deze gegevens te bewaren voor de doeleinden waarvoor wij ze verwerken. We bewaren ze niet langer dan wettelijk is toegestaan. De bewaartermijn kan per soort persoonsgegeven verschillen.

## Geven wij jouw gegevens door aan derden?

Mountain Network verstrekt of verkoopt in beginsel geen persoonsgegevens aan derden. Wij zullen dit alleen doen wanneer wij hier op grond van wet- of regelgeving toe verplicht zijn, of als wij hiervoor uitdrukkelijk toestemming van jou hebben gekregen.

# Privacyverklaring Mountain Network

(versie mei 2018)

## **Maken wij bij de verwerking gebruik van diensten van derden?**

Bij de verwerking van je persoonsgegevens kunnen wij gebruik maken van de diensten van andere partijen. Wij kunnen persoonsgegevens alleen delen met derden als dit verenigbaar is met de hierboven genoemde doelen. Met organisaties die jouw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een zogenaamde verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Wij blijven verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

## **Geven wij jouw gegevens door aan een land of organisatie buiten de EU?**

Wanneer je een reis of activiteit bij ons boekt die buiten de EU plaatsvindt dan kunnen wij in het kader van deze reis of activiteit genoodzaakt zijn om bepaalde persoonsgegevens door te geven aan personen of instanties buiten de EU.

## **Hebben wij een cookie beleid?**

Via onze website worden cookies geplaatst door Google Analytics. De door cookie gegenereerde informatie over je gebruik van de website (met inbegrip van je IP-adres) wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe je de website gebruikt, rapporten over de website-activiteit op te stellen voor website-eigenaren en andere diensten aan te bieden met betrekking tot website-activiteit en internetgebruik. Google mag deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Google zal je IP-adres niet combineren met andere gegevens waarover Google beschikt.

## **Hoe beveiligen wij jouw persoonsgegevens?**

Mountain Network heeft passende organisatorische, technische en fysieke maatregelen genomen om de persoonsgegevens die zij verwerkt te beschermen tegen verlies, vernietiging, onbevoegde kennisname of enig andere vorm van onrechtmatige verwerking van deze gegevens. Dit doen wij o.a. door toegangsbeveiliging, het gebruik van gebruikersnamen en wachtwoorden en autorisatiemanagement (toepassen van rechtenstructuur zodat gegevens niet door alle medewerkers zijn in te zien).

## **Wat zijn de gevolgen als jij ons niet de persoonsgegevens verstrekt waarom we vragen?**

Indien wij van jou niet alle benodigde gegevens ontvangen, dan kan dat gevolgen hebben voor het abonnement dat jij wilt afsluiten of de activiteit of reis waaraan jij wilt deelnemen. Het is mogelijk dat jij dan niet of niet volledig gebruik kan maken van onze diensten of dat jij niet kan deelnemen aan een activiteit of reis.

## **Wat zijn jouw rechten met betrekking tot de verwerking van je gegevens?**

In de AVG zijn jouw rechten met betrekking tot de verwerking van je persoonsgegevens vastgelegd. Deze rechten worden hieronder genoemd met een korte toelichting.

### **Recht op inzage**

Je hebt recht op inzage van je persoonsgegevens, je hebt het recht te weten welke gegevens we verwerken en met welk doel.

# Privacyverklaring Mountain Network

(versie mei 2018)

## Recht op vergetelheid en beperking

Je hebt recht op vergetelheid, dat wil zeggen dat jouw persoonsgegevens op jouw verzoek gewist worden. Je hebt ook het recht op beperking van de verwerking. Het wissen van gegevens of de beperking van de verwerking op jouw verzoek kan nadelige gevolgen hebben voor jouw abonnement en kan tot gevolg hebben dat jij niet langer kan deelnemen aan een activiteit of reis.

## Recht op rectificatie

Je hebt het recht jouw gegevens te laten corrigeren indien deze onjuist zijn of ze te laten aanvullen in geval van onvolledigheid.

## Recht op overdraagbaarheid

Je hebt het recht om je gegevens te laten overdragen en om je gegevens te ontvangen in een gestructureerde en gangbare vorm dat overdracht naar een andere organisatie mogelijk maakt. Dit recht geldt alleen als het gaat om gegevens die digitaal zijn (papieren dossiers vallen hier dus niet onder). Voorts geldt het recht van dataportabiliteit niet voor alle gegevens die wij hebben ontvangen. Dit recht geldt alleen voor zover het gegevens betreft die wij verwerken op basis van jouw toestemming of die wij verwerken om de overeenkomst die wij met jou hebben gesloten uit te voeren.

## Recht van bezwaar

Wanneer wij je persoonsgegevens verwerken dan heb je het recht bezwaar te maken tegen de verwerking.

## Waar kun je terecht met vragen over de verwerking van je gegevens?

Wanneer je vragen hebt, wanneer je gebruik wilt maken van een van je rechten of wanneer je een klacht hebt m.b.t de verwerking van je gegevens kun je een email sturen naar:

[privacy@mountain-network.nl](mailto:privacy@mountain-network.nl)

Vermeld in de mail altijd duidelijk waar het om gaat; een vraag, een klacht of het gebruik van een van je rechten. Wanneer je gebruik wilt maken van een van je rechten, vermeld dan om welk recht het gaat. Vermeld tevens je naam, adres en telefoonnummer.

Je ontvangt van ons een bevestiging dat wij je mail hebben ontvangen. Uiterlijk een maand na ontvangst van je mail ontvang je een inhoudelijke reactie van ons.