

Landals retningslinjer for personvern

1. VIKTIG INFORMASJON

Vi i Landal forstår at personvern er viktig for deg. I denne personvernerklæringen forklarer vi hvordan vi samler inn, bruker og utleverer personopplysningene dine når du bruker nettstedet eller appen vår. Vi forklarer også hvordan du kan kontakte oss.

Som behandlingsansvarlig er vi ansvarlige for personopplysningene om deg som vi samler inn og bruker i samsvar med disse retningslinjene og personvernforordningen.

2. HVILKE PERSONOPPLYSNINGER SAMLER VI INN OG HVORDAN?

Når du bruker nettstedet eller appen vår eller kontakter kontaktsenteret vårt, kan vi samle inn følgende typer personopplysninger:

- navn;
- kontaktinformasjon, for eksempel adresse, telefonnummer og e-postadresse;
- nasjonalitet;
- fødselsdato;
- finansiell informasjon, for eksempel betalingsopplysninger og MVA-nummer;
- brukernavn og passord hvis du har opprettet en konto;
- informasjon som samles inn via informasjonskapsler - se våre retningslinjer for informasjonskapsler (se lenke nederst på denne siden);
- geolokalisering når du bruker appen;
- kommunikasjon med oss (f.eks. opptak eller samtaler med kundeservicemedarbeidere i forbindelse med kvalitetssikring og opplæring eller ved bruk av chat-verktøy);
- søk du utfører, transaksjoner og andre interaksjoner mellom deg og våre nettbaserte tjenester og apper;
- søk og transaksjoner utført via nettstedet og appen;
- opplysninger du gir oss om andre personer, for eksempel reisefølge;
- Når du installerer appen vår eller bruker nettstedet vårt, samler vi automatisk inn følgende typer informasjon fra enheten din:
 - IP-adresse;
 - type enhet;
 - enhetens unike identifikasjonsnummer;
 - type nettleser (for eksempel Firefox, Safari, Chrome og Internet Explorer);
 - operativsystem;
 - hvordan enheten din har samhandlet med nettjenestene våre, inkludert hvilke sider du har besøkt, hvilke lenker du har klikket på, hvilke parker du har sett på og hvilke funksjoner du har brukt, i kombinasjon med dato og klokkeslett;

- detaljer om nettstedet som henviser deg eller utgangssidene, samt den generelle geografiske plasseringen (for eksempel land eller by).

Vi samler bare inn spesielle kategorier av personopplysninger i den grad det er nødvendig for å oppfylle dine spesielle krav under et opphold (for eksempel når du gir oss informasjon om helsen din, inkludert mobilitetsproblemer, for å sikre at vi kan oppfylle dine ønsker).

Generelt sett samler vi inn personopplysninger som vi mottar direkte fra deg. Hvis du har booket gjennom en av våre bookingpartnere, mottar vi personopplysningene dine fra dem. I tillegg kan vi også motta personopplysninger fra andre gjester i gruppen din.

Hvis du er eier av en bolig i en av våre parker, samler vi også inn følgende personopplysninger i tillegg til de ovennevnte:

- adressen til feriehuset ditt;
- skjøtet om overdragelse av fritidsboligen;
- personnummer (BSN), og
- økonomisk informasjon om utleie og bruk av feriehuset ditt.

3. HVORDAN BRUKER VI PERSONOPPLYSNINGENE DINE OG HVORFOR?

Vi behandler personopplysningene dine av ulike grunner i tråd med ett eller flere av følgende rettslige grunnlag:

- Hvis vi må behandle personopplysninger for å oppfylle en avtale vi har inngått med deg, eller hvis vi tar skritt for å inngå en avtale med deg;
- Hvis vi har din tillatelse;
- Hvis vi er juridisk forpliktet til å gjøre det; eller
- Hvis dette er nødvendig for å ivareta våre egne eller tredjeparters legitime interesser, og dine interesser og grunnleggende rettigheter ikke veier tyngre enn disse interessene.

Vi krever en ekstra begrunnelse for å behandle spesielle kategorier av personopplysninger. Vi kan bare behandle slike personopplysninger hvis vi har fått din uttrykkelige tillatelse til å gjøre det, hvis du selv har oppgitt personopplysningene, hvis det skjer i forbindelse med en rettslig prosedyre eller hvis det er nødvendig av hensyn til tvingende allmenne interesser.

Vi kan behandle personopplysningene dine for ett eller flere av formålene i tabellen nedenfor; tabellen forklarer også det rettslige grunnlaget og, der det er nødvendig, våre berettigede interesser.

Formål med behandlingen	Grunnlag for behandling	Berettiget interesse (der det er aktuelt)
behandling og gjennomføring av bestillingen din, inkludert betaling og automatisk tilgang til overnattingsstedet	Kontrakt Tillatelse Berettiget interesse	Registrering og yte god service til gjestene
I forhold til eiere av fritidsboliger: Utføre utleieadministrasjon, inkludert utbetaling av avkastning og leieinntekter.	Kontrakt Lovpålagt forpliktelse	
Administrere kontoen din hos oss, inkludert søk, reisehistorikk, reisepreferanser og sammenlignbar informasjon om din bruk av nettstedet og appen.	Tillatelse Berettiget interesse	Registrering og yte god service til gjestene
For å invitere deg til å skrive en anmeldelse	Berettiget interesse	Forstå hvordan selskapet vårt oppfattes, og forbedre tjenestene våre.
Sende tjenestevarsler, inkludert oppdateringer av bestillinger	Kontrakt Berettiget interesse	Holde gjestene våre informert
Gi detaljer eller informasjon som du har bedt om	Tillatelse	
Håndtering av forespørsler som en del av vår gjesteservice, inkludert klager	Berettiget interesse	Forbedre våre tjenester, opplæring av ansatte, registrering og problemløsning.
Bruke informasjonskapsler for å tilpasse tjenesten vår til deg, for eksempel ved gjentatte besøk på nettsidene våre.	Tillatelse	
Utføre markedsføringsaktiviteter	Tillatelse Berettiget interesse	Finne ut hvilke av våre tjenester som kan være av interesse for deg, og informere deg om dem.
For statistiske formål	Berettiget interesse	Evaluering av tjenestene vi tilbyr eller suksessen til tjenestene våre.
I tilfelle en nødsituasjon eller en uventet reisehendelse der vi må dele kontaktinformasjonen din med tredjeparter for at de skal kunne yte nødhjelp.	Berettiget interesse	Beskytte selskapet og gjestene våre
Oppfyllelse av lovpålagte krav eller forespørsler fra myndigheter	Lovpålagt forpliktelse	

Oppdage og forebygge kriminell virksomhet	Lovpålagt forpliktelse Berettiget interesse	Beskytte selskapet og gjestene våre Bistå politimyndigheter og offentlige institusjoner
Løse problemer knyttet til sikkerhet, svindel eller tekniske problemer.	Lovpålagt forpliktelse Kontrakt Berettiget interesse	Beskytte selskapet og gjestene våre Bistå politimyndigheter og offentlige institusjoner
Beskytte våre rettigheter, vår eiendom og vår sikkerhet samt rettighetene til våre brukere, gjester, ansatte, entreprenører, tredjeparter eller allmennheten generelt	Lovpålagt forpliktelse Kontrakt Berettiget interesse	Beskytte selskapet vårt, våre gjester, tredjeparter og allmennheten.
Teste, utvikle og forbedre tjenestene våre	Berettiget interesse	Forbedre selskapet vårt
Fastsettelse, utøvelse og forsvar av våre lovbestemte rettigheter	Berettiget interesse	Beskytte selskapet vårt

Ytterligere forklaring av bruken av din geolokalisering når du bruker appen

Det er flere grunner til at vi ber om tillatelse til å bruke geolokaliseringen din når du bruker appen:

- Digital nøkkel
 - Vi bruker geolokaliseringen din til å søke i området etter digitale låser som du kan koble deg til via Bluetooth. Dette kan være en lås til en bolig eller en lås til et anlegg i parken, for eksempel inngangsporten eller svømmebassenget. Vi ber kun om geolokasjon når du bruker appen.
- Interaktivt kart
 - Vi bruker geolokaliseringen din til å angi hvor du befinner deg på det interaktive kartet i appen. Vi ber kun om geolokalisering når du bruker appen.
- Automatisk innsjekking av campinggjester
 - Vi bruker geolokaliseringen din til å sjekke deg inn automatisk når du ankommer campingplassen. Geolokasjonen din knyttes til en geofence, som er et sirkulært geografisk område rundt parken som operativsystemet kan bruke til å utføre visse handlinger. Når geofence brytes av telefonen der geolokasjonen din er delt med oss, blir du automatisk sjekket inn og mottar et varsel. Når geogrensen brytes for første gang, slettes den, og geolokaliseringen spores ikke lenger. Dette skjer også når du logger ut av appen eller når campingbestillingen utløper. Derfor følger vi deg ikke aktivt til "alle steder", selv om vi også ber om geolokalisering når appen ikke brukes aktivt.

4. HVEM DELER VI INFORMASJON MED?

Vi kan dele personopplysningene dine med:

- nåværende og fremtidige konsernselskaper

- våre ansatte og underleverandører hvis det er nødvendig for å levere våre tjenester til deg
- operatører av ferieparken som du har bestilt og deres tjenesteleverandører
- tjenesteleverandører som opptre som databehandlere og tilbyr tjenester innen IT, systemadministrasjon, webhotell og support, markedsføring og eiendomsrelaterte tjenester.
- leverandører av betalingstjenester
- selskaper som driver med gjestemotaler og leverandører av markedsføringstjenester
- forsikringsselskapet, hvis du tegner forsikring i forbindelse med bestillingen.
- profesjonelle rådgivere, inkludert bankansatte, advokater, revisorer, regnskapsførere og forsikringsselskaper som yter tjenester til oss
- offentlige institusjoner, tilsynsmyndigheter og andre myndigheter
- eksterne bestillings- eller distribusjonsplattformer, reiseorganisasjoner og bestillingspartnere.
- inkassobyråer, i tilfelle av en gjeldsforpliktelse
- tredjeparter som vi selger eller overfører deler av vår virksomhet eller vårt selskap til, eller som vi fusjonerer med, og selskaper som vi kjøper opp eller fusjonerer med
- tredjeparter som vi har lov til å dele opplysninger med med din tillatelse.

Landal og tredjeparter er forpliktet til å behandle personopplysningene dine i samsvar med personvernforordningen. Hvis tredjeparter behandler opplysningene dine på oppdrag fra Landal, tillater vi ikke at de bruker opplysningene dine til egne formål, og vi garanterer at de har iverksatt egnede sikkerhetstiltak for å beskytte personopplysningene dine.

5. HVORDAN BESKYTTER VI PERSONOPPLYSNINGENE DINE?

Vi treffer både tekniske og organisatoriske tiltak for å sikre personopplysningene vi behandler. Dette gjør vi i samsvar med gjeldende lovkrav og retningslinjer.

Et eksempel på et teknisk tiltak er at personopplysningene dine overføres via en sikker forbindelse hvis du bruker et elektronisk skjema på nettstedet eller i appen vår. Opplysningene dine blir også kryptert under overføringen. Det betyr at opplysningene dine ikke kan leses hvis de havner i feil hender.

Et eksempel på et organisatorisk tiltak er at dine opplysninger kun er tilgjengelige for Landal-medarbeidere som er autorisert til dette. Videre har disse medarbeiderne bare tilgang til personopplysningene dine i den grad det er nødvendig for å utføre sine oppgaver.

6. INTERNASJONALE OVERFØRINGER

I prinsippet oppbevarer vi personopplysningene dine innenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet ("EØS"). Det er imidlertid mulig at visse opplysninger som vi samler inn, kan bli behandlet på en destinasjon utenfor EØS. Vi overfører bare personopplysningene dine til land utenfor EØS i den grad vi har forsikret oss om at det er truffet tilstrekkelige tiltak for å beskytte

personopplysningene dine på en måte som er i samsvar med personvernlovgivningen. Vi kontrollerer alltid at minst ett av følgende sikkerhetstiltak er iverksatt:

- EU-kommisjonen har truffet en beslutning om tilstrekkelighet for det aktuelle landet, eller
- vi bruker EU-kommisjonens godkjente standardkontraktsklausuler for overføring fra EØS og, om nødvendig, ytterligere tiltak.

Ta kontakt med oss hvis du vil vite mer om overføring av personopplysninger (se kontaktinformasjonen vår i avsnitt 11).

7. HVOR LENGE OPPBEVARER VI PERSONOPPLYSNINGENE DINE?

Vi lagrer personopplysningene dine så lenge det er nødvendig. For å fastsette den aktuelle oppbevaringsperioden tar vi hensyn til mengden, arten og sensitiviteten til personopplysningene dine, den potensielle risikoen for skade som følge av uautorisert bruk eller utlevering av personopplysningene dine, formålene vi behandler personopplysningene dine for, eventuelle juridiske eller lovbestemte krav og relevante standarder eller retningslinjer i bransjen. Hvis personopplysningene dine ikke lenger er nødvendige, vil vi fjerne eller slette dem på en sikker måte eller anonymisere dem, slik at de ikke lenger kan spores tilbake til deg.

8. DINE RETTIGHETER

Under visse omstendigheter har du det:

- **Rett til innsyn** i personopplysningene dine. Denne retten gjør det mulig for deg å få en kopi av personopplysningene vi oppbevarer om deg, slik at du kan kontrollere om vi behandler personopplysningene dine på lovlig vis.
- **Rett til retting** av personopplysningene vi oppbevarer om deg. Det er viktig at du informerer oss om eventuelle endringer i personopplysningene dine, for eksempel adresseendring. Som regel kan du selv endre personopplysningene dine via nettstedet eller appen. Hvis personopplysningene dine likevel er unøyaktige eller ufullstendige, kan du kontakte oss for å få opplysningene korrigert eller supplert. Kontaktopplysningene våre finner du nedenfor.
- **Rett til sletting** av personopplysningene dine. Denne retten gir deg mulighet til å be oss om å slette personopplysningene dine hvis det ikke lenger er noen god grunn til å fortsette å behandle dem. Ved mislighold, manglende betaling eller andre ulovlige handlinger kan vi beholde noen av opplysningene dine til internt bruk.
- **Retten til å protestere** mot databehandling dersom vi behandler personopplysningene dine på grunnlag av en berettiget interesse eller for direkte markedsføring.
- **Rett til begrensning** av behandlingen av personopplysningene dine. Denne retten gir deg mulighet til å be oss om å begrense måten vi behandler personopplysningene dine på, for eksempel hvis du bestrider riktigheten av personopplysningene vi oppbevarer om deg.

- **Retten til dataportabilitet**, som gjør det mulig for deg å motta personopplysningene du har gitt oss i et strukturert, alminnelig anvendt og maskinlesbart format, eller å be oss om å overføre slike opplysninger direkte til tredjeparter.
- **Retten til å trekke tilbake tillatelsen** dersom vi behandler personopplysningene dine på grunnlag av din tillatelse.

Det er gratis å utøve rettighetene dine, med mindre forespørselen din er ubegrunnet eller overdreven. I så fall kan vi be deg om å betale et rimelig gebyr eller avslå forespørselen. Det kan være nødvendig for oss å be om ytterligere informasjon for å bekrefte identiteten din før vi kan innvilge forespørselen din. Dette er et sikkerhetstiltak for å sikre at personopplysningene dine ikke utleveres til personer som ikke er autorisert til å motta dem.

Ta kontakt med oss hvis du ønsker å utøve en av disse rettighetene (se kontaktinformasjonen vår i avsnitt 11). Vi tar sikte på å svare innen én måned. Hvis forespørselen din er spesielt komplisert, forbeholder vi oss imidlertid retten til å forlenge denne perioden med to måneder, og vi vil varsle deg om dette. Det kan hende at du ikke har rett til informasjon hvis vi har svart på en tidligere forespørsel og du sender inn en ny forespørsel uten at det har gått en rimelig tidsperiode mellom forespørslene.

9. ANDRE NETTSTEDER

Vårt nettsted og vår app kan inneholde lenker til andre nettsteder. Denne personvernerklæringen gjelder kun for vårt nettsted. Hvis du bruker lenker til andre nettsteder, anbefaler vi deg derfor å lese personvernerklæringen for disse nettstedene. Vi påtar oss ikke noe ansvar for deres retningslinjer.

10. OPPDATERINGER AV PERSONVERNERKLÆRINGEN VÅR

Vi oppdaterer regelmessig personvernerklæringen vår og legger ut endringene på nettstedet vårt. Denne erklæringen ble sist endret i oktober 2023.

11. HVEM KAN JEG KONTAKTE ANGÅENDE PERSONVERN?

Hvis du ønsker å utøve dine rettigheter eller har spørsmål om beskyttelsen av personopplysningene dine, kan du kontakte oss ved å sende en e-post til gastenservice@landal.com.

Du har alltid rett til å sende inn en klage til den uavhengige tilsynsmyndigheten om vår bruk av personopplysningene dine. Før du gjør det, ber vi deg imidlertid om å kontakte oss og diskutere dine bekymringer med oss først.