



TWIN PEAKS

PRIVACYBELEID

DEFINITIES

Persoonsgegevens: informatie over een identificeerbaar persoon, dit kan zijn: werk- of privé e-mailadressen, werk- of privé mobiele telefoonnummer, huisadres, persoonlijke creditcard-gegevens, informatie over arbeidsverleden etc. Informatie die niet aan een specifiek persoon kan worden gekoppeld of die openbaar is, wordt niet onder persoonsgegevens verstaan volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

3^{de} partij of derde partij: een organisatie of persoon anders dan Twin Peaks Hospitality B.V., de medewerkers of de klant.

Medewerker: Een persoon die werkzaam is bij Twin Peaks Hospitality B.V.

Toestemming: Een vrijwillige overeenkomst voor het gebruiken, vrijgeven, en verzamelen van persoonsgegevens voor de vooraf bekend gemaakte specifieke doeleinden en afgegeven door de betrokkene of zijn gemachtigde vertegenwoordiger.

Openbaar maken: Het beschikbaar stellen van persoonsgegevens aan een 3^{de} partij.

VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

Twin Peaks Hospitality B.V. verwerkt persoonsgegevens om de juiste producten te tonen en om optimale dienstverlening te kunnen bieden. Ook kunnen berichten worden verstuurd voor zowel dienstinhoudelijke als (indien toestemming verkregen) promotionele doeleinden.

De verwerking van persoonsgegevens kent specifiek onder andere de volgende toepassingen:

- inzicht krijgen in het profiel van een klant en het tot stand brengen van overeenkomsten;
- verwerken van gegevens voor marketingdoeleinden;
- voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- leveren van producten;
- communicatie;
- product- en dienstenverbetering;
- behandelen van vragen of klanten;
- veiligheid en geschillenbeslechting;
- uitvoeren van controle op crediteuren en debiteuren;
- accountantscontrole;
- bepalen van algemene strategie en beleid (d.m.v. overkoepelde analyses)

Om persoonsgegevens te kunnen verwerken, ontvangen wij ook gegevens van derden.

MARKETING

Persoonsgegevens kunnen door Twin Peaks Hospitality B.V. gebruikt worden voor



TWIN PEAKS

marketingdoeleinden en geven informatie over faciliteiten en promoties. Indien dergelijke informatie niet (meer) op prijs wordt gesteld, kan de ontvangst daarvan worden aangepast door de aanwijzingen in dat bericht op te volgen, een e-mail te sturen naar info@twinpeaks.nu of schriftelijk (Wycker Brugstraat 2, 6221 EC Maastricht). Deze keuze is echter niet van toepassing op de verplichte communicatie rondom boekingsinformatie.

Twin Peaks Hospitality B.V. verstuurt geen persoonsgegevens naar derden voor commerciële, of ideële doeleinden van die derde partijen.

NIEUWSBRIEVEN

Wij sturen maximaal 1 nieuwsbrief per maand. Uitschrijven kan ten alle tijden door op 'uitschrijven' te klikken in het einde van de mail. De nieuwsbrieven bevatten informatie over Maastricht, en acties vanuit het bedrijf.

COOKIES:

Twin Peaks Hospitality B.V. maakt gebruik van cookies en scripts van Google om gebruik van onze websites geanonimiseerd te analyseren, zodat de functionaliteit en effectiviteit kan worden aangepast.

Een cookie is een tekstbestand dat door de browser op de harde schijf van een computer, tablet of telefoon wordt opgeslagen zoals datum en tijd van websitebezoek, het type browser, browser-taal, welke pagina's en sub-pagina's eerder zijn bezocht en de duur van de gebruikerssessie. Deze informatie wordt 38 maanden bewaard en wordt gebruikt voor onderzoek, analyses en om de website te optimaliseren en gebruiksvriendelijker te maken.

Onze cookies zijn alleen toereikend voor Twin Peaks Hospitality B.V. en kunnen alleen gebruikt worden door websites van Twin Peaks Hospitality B.V.. Cookies van derde partijen worden niet geplaatst. Voor de verwerking van data en het gebruik van Google Analytics is een bewerkersovereenkomst afgesloten met Google. Data is versleuteld en wordt niet met Google of andere partijen gedeeld.

- Cookies zijn anoniem en worden niet gekoppeld aan persoonlijk identificeerbare informatie.
- Gegevens worden anoniem en versleuteld verwerkt.
- Cookies hebben een beperkte levensduur en vervallen automatisch na verwijdering van het apparaat.
- Gegevens aan de hand van Cookies vervallen automatisch na 38 maanden.

De meeste webbrowsers accepteren automatisch cookies, maar doorgaans kan de instelling van de browser worden gewijzigd om dat te verhinderen. Indien cookies niet gewenst zijn, gelieve te navigeren naar de Help-functie van de Internet-browser om te zien hoe (alle) cookies geblokkeerd kunnen worden. Ook is het mogelijk om een seintje te ontvangen voordat een cookie wordt opgeslagen. Indien de instellingen aangeven geen cookies meer te willen ontvangen, kan nog steeds gebruik gemaakt worden van cookies die vóór deze tijd zijn ontvangen. Nieuwe cookies worden dan niet meer ingezet.



TWIN PEAKS

Soorten Cookies

De verschillende cookies op websites van Twin Peaks Hospitality B.V., kunnen onderverdeeld worden in twee categorieën:

1. Functionele cookies: hiermee kunnen we de website beter laten functioneren en is het gebruiksvriendelijker voor de bezoeker. Bijvoorbeeld: we slaan je inloggegevens op of onderdelen van je reservering.
2. Geanonimiseerde analytische cookies: deze cookies zorgen ervoor dat iedere keer wanneer je een website bezoekt er een anonieme cookie wordt gegenereerd. Deze cookies weten of je de site al eerder bezocht hebt of niet. Alleen bij het eerste bezoek, wordt een cookie aangemaakt, bij volgende bezoeken wordt gebruik gemaakt van de reeds bestaande cookie. Deze cookie dient enkel voor statistische doeleinden. Zo kunnen daarmee de volgende data verzameld worden:
 - Het aantal unieke bezoekers
 - Hoe vaak gebruikers de site bezoeken
 - Welke pagina's gebruikers bekijken
 - Hoe lang gebruikers een bepaalde pagina bekijken
 - Bij welke pagina bezoekers de site verlaten

Op de website kan gebruik worden gemaakt van content die op andere sites wordt gehost en op de site wordt ontsloten door middel van bepaalde codes (embedded content). Denk hierbij aan YouTube video's/ Deze codes maken vaak gebruik van cookies. Wij hebben echter geen controle op wat deze derde partijen met hun cookies doen.

Het kan ook voorkomen dat via onze websites cookies worden geplaatst door anderen, waarvan wijzelf niet altijd op de hoogte zijn. Kom je op onze website onvoorziene cookies tegen die je niet kunt terugvinden in ons overzicht? Laat het ons weten via info@twinpeaks.nu. Je kan ook rechtstreeks contact opnemen met de derde partij en vraag welke cookies ze plaatsen, wat de reden daarvoor is, wat de levensduur van de cookie is en op welke manier ze je privacy gewaarborgd hebben.

TRACKING PIXELS

Een tracking pixel, ook wel 1 x 1 pixel genoemd, is een minuscule afbeelding die in bijvoorbeeld een e-mail geplaatst kan worden. Door deze tracking pixel kunnen we zien of een e-mail is geopend. Deze informatie kan worden ingezet om aanbevelingen te geven en om campagnes te optimaliseren.

BEKENDMAKING BIJ 3^{DE} PARTIJEN

Wij delen persoonsgegevens alleen met toestemming met derde partijen of indien het noodzakelijk is om een geautoriseerde dienst te leveren.

Wij delen persoonsgegevens met toestemming om een transactie te voltooien, een aangevraagd of geautoriseerd product te leveren of vanuit wettelijke verplichting. Wanneer gegevens worden opgevraagd vanuit een wettelijke verplichting wordt alleen de specifiek gevraagde informatie bekend



TWIN PEAKS

gemaakt. Twin Peaks Hospitality B.V. zal alle voorzorgsmaatregelen treffen om alleen gegevens te delen wanneer autoriteiten legitieme redenen hebben om dit op te vragen.

Daarnaast delen we persoonsgegevens met derden om te helpen bij het beschermen en beveiligen van onze systemen en services en die deze gegevens nodig hebben voor dit doeleinde.

In dergelijke gevallen moeten deze bedrijven zich houden aan het privacybeleid van Twin Peaks Hospitality B.V. en alle veiligheidseisen omtrent deze gegevens. Dit geldt ook wanneer Twin Peaks Hospitality B.V. persoonsgegevens overdraagt over de nationale grenzen.

Het is al deze partijen niet toegestaan persoonsgegevens voor andere doeleinden te archiveren of te gebruiken. In de meeste gevallen vertrouwt Twin Peaks Hospitality B.V. op de expliciete toestemming die wordt gegeven op het moment dat een overeenkomst tot stand is gekomen.

Wanneer betalingsgegevens worden verstrekt, worden deze alleen gedeeld met banken en andere entiteiten die deze betalingsgegevens moeten verwerken of die andere financiële service verlenen.

De websites van Twin Peaks Hospitality B.V. kunnen links naar sites van derden bevatten die niet onder dit privacybeleid vallen waardoor wordt aangeraden om het privacybeleid van de website van derden door te nemen. Twin Peaks Hospitality B.V. zet zich wel volledig in om alleen te linken naar sites met hoge privacystandaarden, maar is niet verantwoordelijk voor privacyprocedures bij de derde partijen.

WELKE RECHTEN HEB IK?

Twin Peaks Hospitality B.V. houdt zich aan de regels behorende bij de Algemene Verordening Gegevensbescherming en kent de volgende rechten:

- Het recht om verzamelde persoonsgegevens in te zien en te wijzigen
- Het recht om toestemming tot verwerking van gegevens in te trekken voor toekomstige verwerking
- Het recht om gegevens te laten verwijderen
- Het recht om bezwaar te maken tegen het verzamelen van gegevens
- Het recht om een klacht in te dienen bij een gegevensbeschermingsautoriteit

Wanneer we persoonsgegevens verwerken doen we dat met toestemming en/of omdat het nodig is om de producten en diensten te leveren die worden gebruikt, om aan de contractuele en wettelijke verplichtingen te voldoen of vanwege andere rechtmatige belangen.

In de nauwkeurigheid van persoonlijke informatie, wordt de mogelijkheid beperkt dat ongepaste informatie kan worden gebruikt om een beslissing over een persoon te nemen.

In geval van klachten of vragen omtrent privacy, is onze Privacy Officer (verantwoordelijk voor de naleving van dit beleid) bereikbaar via info@twinpeaks.nu, schriftelijk (Wycker Brugstraat 2, 6221 EC Maastricht) of telefonisch (+31(0)433254433). Wij reageren binnen uiterlijk 30 dagen op het verzoek of de klacht.

Er zijn geen kosten verbonden aan een redelijke toegang tot persoonsgegevens, tenzij het bijvoorbeeld kopieën of bestanden betreft. Twin Peaks Hospitality B.V. zal in dat geval eventuele



TWIN PEAKS

kosten voorafgaand aan het verzoek delen. Het kan zijn dat Twin Peaks Hospitality B.V. extra persoonsgegevens nodig heeft om het recht op de gevraagde informatie te valideren. Deze extra informatie wordt alleen gebruikt voor validatie en voor geen enkel ander doel.

In het geval dat toegang tot de persoonsgegevens wordt geweigerd, zal Twin Peaks Hospitality B.V. de reden hiervoor toelichten, behalve waar dit wettelijk verboden is. Er bestaat een mogelijkheid om deze beslissing te betwisten.

Na het verzoek tot toegang tot de persoonsgegevens zal Twin Peaks Hospitality B.V. dit verzoek documenteren.

Contact opnemen met de autoriteit kan via <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/>.

Elke privacygerelateerde klacht wordt erkend, geregistreerd en onderzocht. De resultaten van het onderzoek worden verstrekt en indien de klacht gegrond wordt bevonden, worden passende maatregelen genomen, wat kan leiden tot onder andere aanpassingen in het privacybeleid en de privacyprocedures.

Als persoonsgegevens door Twin Peaks Hospitality B.V. aan derde partijen worden verstrekt, zal Twin Peaks Hospitality B.V. indien nodig, de gecorrigeerde informatie aan hen doorgeven. In overeenstemming met de procedures en het vastgestelde beleid, werkt Twin Peaks Hospitality B.V. persoonlijke informatie regelmatig bij wanneer dit noodzakelijk is om de doeleinden waarvoor deze informatie wordt verzameld te vervullen.

BEVEILIGING

Twin Peaks Hospitality B.V. doet er alles aan om uw persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, gebruik, vernietiging, verlies, vervalsing of openbaarmaking van deze gegevens waarin we gebruik maken van allerlei organisatorische, technische en fysieke veiligheidsmaatregelen. Hiernaast maakt Twin Peaks Hospitality B.V. een afweging tussen de risico's, de technische mogelijkheden en de uitvoeringskosten.

Ondanks onze veiligheidsmaatregelen moedigen wij klanten aan om zelf ook maatregelen te nemen tegen ongewenst gebruik of openbaarmaking.

BEWAARTERMIJN

Twin Peaks Hospitality B.V. bewaart persoonsgegevens uitsluitend voor de handhaving van de overeenkomst, marketingdoeleinden, het voldoen aan onze wettelijke verplichtingen en het oplossen van geschillen.

De noodzaak om deze gegevens te bewaren kan variëren per context waardoor de werkelijke bewaartermijnen kunnen afwijken. Twin Peaks Hospitality B.V. hanteert een aantal criteria voor deze termijnen:

- Is er een wettelijke, contractuele of andere rechtmatige verplichting om gegevens te bewaren?
- Zijn gegevens die de klant verstrekt of die aangepast worden, gegevens waarvan men ervan uit gaat dat deze bewaard blijven?
- Hoe lang is het nodig om specifieke persoonsgegevens te bewaren voor de bedrijfsvoering?



TWIN PEAKS

De bewaartermijn wordt bepaald op basis van bovenstaande vragen. Wanneer er geen grond meer is om gegevens te bewaren, worden deze verwijderd uit de systemen.

DATALEK

Er is sprake van een datalek wanneer door onbevoegden persoonsgegevens van onze gasten, medewerkers, relaties of andere stakeholders zijn blootgesteld aan onrechtmatige verwerking, openbaring of verlies.

Dit kan het geval zijn onder andere bij verlies / diefstal van een laptop, telefoon of USB-stick of een inbraak in een databestand of systeem zoals bijvoorbeeld e-mail of andere applicaties.

Indien een ernstig datalek ontstaat, geldt een meldplicht voor Twin Peaks Hospitality B.V. om na constatering binnen 72 uur melding te maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel ook aan de mensen van wie de persoonsgegevens zijn gelekt.

Bij een vermoeden of constatering van een (mogelijk) datalek, vragen wij om dit zo snel mogelijk bij ons te melden via info@twinpeaks.nu. Graag in deze e-mail naam, telefoonnummer en een korte omschrijving van het datalek vermelden.

Zodra de melding is ontvangen, nemen we contact op voor meer informatie zodat we maatregelen kunnen treffen om mogelijke gevolgen te beperken. Tevens wordt de ernst en de omvang van het datalek bepaald en zo nodig gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens en mogelijke betrokkene(n).

WIJZIGINGEN

Twin Peaks Hospitality B.V. behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de privacyverklaring. Wanneer dit belangrijke wijzigingen zijn in de wijze waarop Twin Peaks Hospitality B.V. persoonsgegevens gebruikt, zullen we dit openbaren voordat deze van kracht worden.