

## Privacystatement Compensatieregeling

Eindhoven Airport N.V. (Eindhoven Airport) hecht veel waarde aan de bescherming van jouw privacy. In dit privacystatement leggen we uit hoe we omgaan met de persoonsgegevens die we verwerken binnen deze compensatieregeling.

Dit privacystatement ziet op de verwerking van de persoonsgegevens die worden ingevuld en gedeeld bij het invullen van het formulier op de website [www.eindhovenairport.nl/nl/contact](http://www.eindhovenairport.nl/nl/contact).

### Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wanneer je een verzoek om een vergoeding indient bij Eindhoven Airport via het formulier, dan worden de volgende persoonsgegevens in ieder geval verwerkt:

- Naam (voornaam en achternaam) van de passagier(s) waar het verzoek om gaat
- Adresgegevens van de passagier(s) waar het verzoek om gaat
- E-mailadres
- Vluchtgegevens (vluchtnummer, vluchtdatum en vertrektijd), van zowel de gemiste vlucht als een eventuele vervangende vlucht
- Boekingsbevestiging en betaalbewijs van de gemiste vlucht en indien van toepassing boekingsbevestiging en betaalbewijs van een vervangende vlucht
- Boekingsbevestiging en betaalbewijs van de overige kosten waarvoor een vergoeding wordt verzocht, zoals accommodatie en excursies
- IBAN-nummer en de tenaamstelling van deze bankrekening
- Persoonsgegevens die onderdeel uitmaken van gedeelde bewijsstukken
- De bevestiging of ontkenning van jouw luchtvaartmaatschappij dat je de vlucht hebt gemist
- De bevestiging of ontkenning van jouw luchtvaartmaatschappij dat je gemiste vlucht al door de luchtvaartmaatschappij is gecompenseerd

### Waarom verwerken wij jouw persoonsgegevens?

Wij verwerken jouw persoonsgegevens om jouw verzoek om een vergoeding zo goed mogelijk te kunnen behandelen.

We gebruiken een deel van de door jou gedeelde persoonsgegevens om te beoordelen of je in aanmerking komt voor de vergoeding. Bijvoorbeeld door bij de luchtvaartmaatschappij te checken dat je de vlucht hebt gemist.

Wanneer we hebben beoordeeld dat je in aanmerking komt voor de vergoeding, dan gebruiken we het IBAN-nummer en de tenaamstelling van de bankrekening om de vergoeding over te kunnen maken.

### **Op basis van welke juridische grondslag verwerken wij jouw persoonsgegevens?**

We verwerken jouw persoonsgegevens op basis van twee grondslagen.

Ten eerste verwerken we jouw persoonsgegevens, omdat het noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst tussen jou en Eindhoven Airport. Met een overeenkomst wordt hier bedoeld: de definitieve afspraak tussen Eindhoven Airport en jou over het missen van jouw vlucht en jouw eventuele compensatie. Eindhoven Airport controleert jouw gegevens en, wanneer je in aanmerking komt voor de vergoeding, maakt Eindhoven Airport de vergoeding over naar jouw bankrekening.

Ten tweede verwerken we jouw persoonsgegevens op basis van jouw toestemming. Deze toestemming gebruiken we om enkele van jouw persoonsgegevens te delen met jouw luchtvaartmaatschappij om te checken of je de vlucht hebt gemist en eventueel of je al gecompenseerd bent door de luchtvaartmaatschappij. Deze toestemming mag op elk moment ingetrokken worden. Dit kun je doen door een e-mailbericht te sturen naar onze privacy officer via [privacy@eindhovenairport.nl](mailto:privacy@eindhovenairport.nl).

### **Hoe lang bewaren wij jouw persoonsgegevens?**

Alle persoonsgegevens die we verzamelen bij het invullen van het formulier en het meesturen van bewijsstukken worden maximaal 2 jaar na afronding van je aanvraag bewaard door Eindhoven Airport.

### **Met wie delen wij jouw gegevens?**

#### Klantenservice

Voor de behandeling van compensatieverzoeken werken we samen met de organisatie die verantwoordelijk voor onze klantenservice. Deze organisatie bevindt zich in Nederland. Eindhoven Airport heeft een verwerkersovereenkomst afgesloten met deze organisatie.

#### Klantrelatiebeheersysteem

Verder worden de binnengekomen verzoeken verwerkt in ons klantrelatiebeheersysteem. In het kader van functioneel beheer (het onderhouden van onze IT-systemen) verwerkt de aanbieder van dit systeem jouw persoonsgegevens. Dit systeem geeft Eindhoven Airport het duidelijke overzicht dat noodzakelijk is om de verzoeken tot vergoedingen goed in beeld te houden en zorgvuldig af te kunnen handelen. Ook met deze organisatie hebben we een verwerkersovereenkomst afgesloten.

#### Luchtvaartmaatschappijen

In sommige gevallen checken we jouw gegevens bij de luchtvaartmaatschappij waarbij je de vlucht hebt geboekt. We checken bij de luchtvaartmaatschappij:

- of je de vlucht hebt gemist; en
- in sommige gevallen of zij de vlucht al hebben gecompenseerd door, bijvoorbeeld, kosteloos om te boeken.

Daarvoor delen we alleen de gegevens die voor deze check noodzakelijk zijn, zoals jouw naam en vluchtgegevens. De luchtvaartmaatschappij bevestigt vervolgens al dan niet of jij inderdaad de vlucht hebt gemist of al gecompenseerd bent.

#### Consumentenbond / Max Ombudsman

Wanneer je via het formulier toestemming hebt gegeven voor het delen van jouw persoonsgegevens met de Consumentenbond of de Max Ombudsman, dan kan Eindhoven Airport deze verzamelde persoonsgegevens met deze organisaties delen.

#### **Verwerken wij persoonsgegevens buiten de Europese Unie?**

Eindhoven Airport verwerkt persoonsgegevens zoveel mogelijk binnen de [Europese Economische Ruimte](#). Eindhoven Airport schakelt een sub-verwerker in die IT-diensten levert waarbij persoonsgegevens mogelijk buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt. We doen dat uitsluitend op een wijze die in overeenstemming is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), doordat onze verwerker (de klantenservice) Modelcontractbepalingen heeft afgesloten met de sub-verwerker. Je kunt een kopie van deze Modelcontractbepalingen opvragen door een bericht te sturen naar onze privacy officer via [legal@eindhovenairport.nl](mailto:legal@eindhovenairport.nl).

#### **Wat zijn jouw rechten?**

##### Inzage, wijziging en verwijdering van jouw persoonsgegevens

Jij hebt het recht te weten welke persoonsgegevens Eindhoven Airport over jou verwerkt. Als wij de gegevens niet direct van jou hebben gekregen dan heb je het recht te weten uit welke bron ze afkomstig zijn en een kopie hiervan te ontvangen.

Als blijkt dat jouw persoonsgegevens niet kloppen, kan jij ons vragen jouw gegevens te wijzigen. Jij kan ons ook verzoeken persoonsgegevens te verwijderen en het gebruik ervan te stoppen. Wij beoordelen vervolgens of wij aan jouw verzoek voldoen.

##### Beperking van de verwerking en recht op overdracht van jouw gegevens

Als jij vindt dat wij jouw gegevens niet op een juiste manier verwerken, kun je vragen de verwerking te beperken.

Ook kun je ons vragen jouw digitale persoonsgegevens in een leesbare en bruikbare vorm over te dragen aan jou of aan een andere partij.

##### Jouw verzoek en onze reactie

Heb je een vraag, een verzoek of wil je bezwaar maken? Mail dan onze Privacy Officer via [privacy@eindhovenairport.nl](mailto:privacy@eindhovenairport.nl). We streven ernaar op tijd op jouw verzoek te reageren.

Als dat nodig is ter bevestiging van jouw identiteit, kunnen wij je vragen een kopie van een geldig identiteitsbewijs te sturen. Hoe je een veilige kopie maakt, vind je op [deze site van de Rijksoverheid](#).

### **Van wie is dit privacystatement en hoe kun jij ons bereiken?**

Eindhoven Airport is de verwerkingsverantwoordelijke binnen dit privacystatement. Onze contactgegevens zijn:

Eindhoven Airport N.V.

Luchthavenweg 13

5657 EA Eindhoven

Mailadres: [privacy@eindhovenairport.nl](mailto:privacy@eindhovenairport.nl)

### **Hoe kan je contact opnemen met onze DPO?**

Eindhoven Airport is onderdeel van de Royal Schiphol Group. De Data Protection Officer van de Royal Schiphol Group geeft ons advies en houdt toezicht op de naleving van de privacywet- en regelgeving door Eindhoven Airport.

Vragen of verzoeken die bestemd zijn voor de Data Protection Officer kun je mailen naar [privacy@eindhovenairport.nl](mailto:privacy@eindhovenairport.nl) of per post sturen naar ons postadres, ter attentie van de Data Protection Officer. Wij zorgen ervoor dat die vragen of verzoeken terechtkomen bij de Data Protection Officer. Geef bij je verzoek jouw naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer door. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van jouw vraag of verzoek, zal de DPO je informeren over jouw vraag of de afhandeling van jouw verzoek.

### **Een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens?**

Wanneer je niet tevreden bent over de manier waarop wij omgaan met jouw persoonsgegevens of de afhandeling van jouw verzoek of bezwaar, dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **Waar vind jij de laatste versie van dit privacystatement?**

Indien nodig, updaten wij dit privacystatement. Dit kan het gevolg zijn van gewijzigd beleid, van wijzigingen in de gegevensverwerkingen of in de systemen waarmee wij gegevens verwerken.

Deze versie is van 21 september 2022.