



Personuppgiftspolicy

Xtravel AB, org.nr 556306-1653, (Xtravel) värnar om din personliga integritet. Du ska alltid kunna känna dig trygg när du lämnar dina personuppgifter till Xtravel. Vi vill med denna Personuppgiftspolicy beskriva hur vi säkerställer att dina personuppgifter behandlas i enlighet med tillämplig integritetslagstiftning, EUs Dataskyddsförordning (GDPR).

Vad är en personuppgift?

Det kan vara exempelvis namn, personnummer, adress, mejladress, och telefonnummer. Men det kan också vara olika krypterade uppgifter och olika slags elektroniska identiteter som IP-nummer. En förutsättning för att det ska vara en personuppgift är att informationen, direkt eller indirekt, kan identifiera en nu levande fysisk person.

Känsliga personuppgifter

Vissa typer av personuppgifter är särskilt känsliga, exempelvis uppgifter som rör din hälsa, trosuppfattning eller etniskt ursprung. Känsliga personuppgifter samlar vi bara in och behandlar om det är absolut nödvändigt. Detta kan till exempel ske i samband med en bokning, om du ber om tillstånd att flyga med en medicinsk åkomma eller om du på annat sätt delger oss eller någon av våra samarbetspartners känsliga personuppgifter.

Personuppgiftsansvarig

Xtravel är personuppgiftsansvarig för behandling av dina personuppgifter och ansvarar för att behandlingen sker i enlighet med tillämplig lagstiftning. Xtravel är ansvarig för behandlingen av personuppgifter på Xtravels webbplatser och andra kommunikationssystem kopplade till Xtravel.

Dataskyddsombud

Xtravel har utsett ett Dataskyddsombud som bland annat har till uppgift att övervaka att Personuppgiftsansvarigs behandling av dina personuppgifter sker i enlighet med tillämplig lagstiftning. Xtravels Dataskyddsombud nås på följande e-postadress: dataskyddsombud@xtravel.se, eller via vanligt brev som skickas till: Xtravel - DER Touristik Nordic AB, Att: "Dataskyddsombud", Box 45439, 104 31 Stockholm.

Kontaktuppgifter

Tveka inte att kontakta Xtravel om du har några frågor om denna Personuppgiftspolicy, behandling av dina personuppgifter eller om du vill begära ett registerutdrag. Du kan kontakta oss på dataskyddsombud@Xtravel.se. Du kan också kontakta oss via ett mail till [kundtjänst](#) eller slå oss en signal.

Hur samlar vi in information om dig?

Direkt från dig. Vi samlar in information om dig som du lämnar när du exempelvis bokar en resa, tilläggstjänst, vid personlig kontakt - hemma eller på våra destinationer - samt vid event, när du registrerar dig för nyhetsbrev, deltar i en tävling, svarar på enkäter/undersökningar, ställer en fråga på Xtravels kund- och supportforum, e-postar, ringer eller tar kontakt med Xtravels kundtjänst. Det kan vara uppgifter om dig eller om andra personer på din bokning. Det kan också vara känsliga personuppgifter om till exempel hälsotillstånd eller allergier.

Visiting Address: Ynglingagatan 2, Stockholm.

Postal Address: Xtravel part of DER Touristik Nordic AB | Box 45439, SE-10431 Stockholm | Tel: +46 8 333 669
Reg. No: 556748-2160 | VAT. No: SE556748216001 | Reg. Office: Stockholm



Genom din användning av våra webbplatser. Vi samlar in information i form av ditt användande av tjänsten när du använder vår webbplats eller någon annan digitaltjänst från oss. Vi samlar också in uppgifter om hur du navigerar i tjänsten, vilka sökningar du gör och vilka reseprodukter du är intresserad av. Läs mer i vår [cookie policy](#).

Från tredje part. Vi samlar in information från tredje part som lämnar personuppgifter om dig eller andra personer i resesällskapet, t.ex. om du har bokat via en återförsäljare eller om en person genomför en bokning där du ingår eller om någon annan har varit i kontakt med oss för din räkning. Vi förutsätter att den som lämnar uppgifterna har samtliga resenärers samtycke till att lämna dessa personuppgifter till Xtravel.

Vilken information samlar vi in?

Xtravel samlar in följande information för de ändamål vi beskriver nedan:

Kontaktuppgifter: Namn, adress, telefonnummer, e-post, kön och födelsedata exempelvis.

Bokningsinformation: Bokningsnummer, reseinformation (destination, resedatum mm), information om köp (vald betalösning, genomfört köp m.m.) och eventuell köp av tilläggstjänster som exempelvis transfer och utflykter.

Hälsoinformation: Information om din hälsa som du lämnar själv, t.ex. sjukdomar eller funktionshinder. Genom att lämna uppgifter om din hälsa och samtycker till behandling av dem, godkänner du att vi använder din hälsoinformation för att administrera och leverera den resetjänst du beställt.

Användarinformation: Information om din enhet såsom t.ex. IP-adress, språkinställningar, webbinställningar, operativsystem, plattform, skärmapplösningar samt information om din geografiska placering. Vi samlar även in information om hur du interagerar med Xtravel t.ex. hur du använder våra tjänster, inklusive svarstid för sidor, nedladdningsfel, hur du nådde och lämnade tjänsten, såväl som leveransnotiser när vi kontakter dig, läs mer i vår [cookie policy](#) om insamlingar vi gör för att förbättra din användarupplevelse.

Sociala medier: Dina personuppgifter (mejladress och telefonnummer) används för att skapa en så kallade Facebook Custom Audience. Använder du Facebook eller Instagram och har samma uppgifter registrerade där kan vi komma att skicka riktad marknadsföring till dig på plattformen, eller på annat sätt personifiera marknadsföringen mot dig på sociala medier.

Barn: Finns barn med på en bokning samlar vi in samma uppgifter för barnet som för de vuxna.

Vad gör vi med din information?

All data används för att tillhandahålla, utföra och förbättra Xtravels tjänster. Xtravel behandlar personuppgifter för följande ändamål baserat på följande lagliga grunder:

För administration och leverans av resetjänst

Xtravel behandlar dina personuppgifter för administration och leverans av resetjänst, d.v.s. för att kunna fullgöra avtalet med dig. I detta ingår bland annat att ställa ut resedokument, administrera hotell- och flygbokningar, tilläggstjänster, utflykter på destinationerna, genomföra betalningar och administrera eventuella ändringar inför och under din resa.

Visiting Address: Ynglingagatan 2, Stockholm.

Postal Address: Xtravel part of DER Touristik Nordic AB | Box 45439, SE-10431 Stockholm | Tel: +46 8 333 669
Reg. No: 556748-2160 | VAT. No: SE556748216001 | Reg. Office: Stockholm | Sid 2 av 8



För att erbjuda kundvård

Dina personuppgifter kan användas när du kontaktar oss med frågor, synpunkter eller t.ex. reklamation för att ge dig den kundvård du har rätt till i enlighet med det avtal du ingått med oss. Vi behandlar dina personuppgifter, så som ditt namn och bokningsnummer, för att kunna fullfölja sådana serviceärenden kopplade till din resa.

Personuppgifterna sparas i DER Touristik Nordics koncernens (DER touristik Nordic är Xtravel AB's ägare) gemensamma system, såsom CRM och bokningssystem. De uppgifter som sparas i kundvårdande syfte är: bokningsinformation, namn, födelsedatum, kön, kontaktuppgifter, kundkommunikation, uppgifter om hotell, uppgifter om avvikelser (flygtider, flygförseningar, byte av hotell), uppgifter om utbetalningar som skett i kompensations syfte, om kunden önskar marknadsföring och/eller taxfree-katalog. Känsliga personuppgifter som behov av assistans för speciella behov/funktionshindrade (HCP) sparas också.

För utskick och tillhandahållande av information

Vi använder dina personuppgifter för utskick och tillhandahållande av information via e-post, sms och/eller telefonsamtal för att fullgöra avtalet med dig. Detta inkluderar bland annat att skicka bokningsbekräftelse, viktig information inför och under din resa, erbjudanden kopplade till resan, eventuella avvikelser som skulle kunna uppstå och betalningspåminnelser.

Dina kontaktuppgifter och bokningsinformation används också till att skicka en kundundersökning till dig efter resan för att vi ska kunna förbättra och utveckla vår resetjänst. Kundundersökningen är frivillig att delta i.

Marknadsföring och personifiering

Dina personuppgifter används för att vi genom direkt marknadsföring av våra egna och/eller särskilt utvalda samarbetspartners varor och tjänster ska lämna bättre och mer personliga erbjudanden till dig. Behandlingen av dina personuppgifter sker för att fullgöra avtalet med dig och andra berättigade intressen. Däri ingår att Xtravel bland annat använder personifiering för att

- anpassa nyhetsbrev efter dina preferenser och behov utifrån ditt användarmönster av vår hemsida (inklusive resehistorik)
- påverka hur innehållet på webbplatsen ser ut just när du besöker oss
- kommunicera via sociala medier och webbannonsering på andra webbplatser än Xtravel.se.

Läs mer i vår [cookie policy](#) om hur Xtravel använder personifiering.

Du kan när som helst vid varje marknadsföringsmeddelande avregistrera dig från att motta marknadsföring från oss.

För affärsutveckling och utveckling av resetjänst och service

För att utveckla och förbättra våra tjänster och service använder vi i huvudsak anonyma eller anonymiserade uppgifter på aggregerad nivå för detta ändamål. Det kan dock förekomma att vi använder information som t.ex. användarbeteende, bokningsinformation som vi har samlat in om det är relevant för ändamålet, vilket baseras på våra berättigade intressen att förbättra vår resetjänst och service till dig i framtiden.

För att uppfylla författningsreglerade krav

Vi behandlar dina personuppgifter för att vi ska kunna uppfylla förpliktelser enligt lagar och förordningar, för att förebygga, undersöka eller anmäla fall av bedrägeri eller säkerhetsproblem samt

Visiting Address: Ynglingagatan 2, Stockholm.

Postal Address: Xtravel part of DER Touristik Nordic AB | Box 45439, SE-10431 Stockholm | Tel: +46 8 333 669
Reg. No: 556748-2160 | VAT. No: SE556748216001 | Reg. Office: Stockholm | Sid 3 av 8



för att samarbeta med brottsförebyggande organ, exempelvis gällande säkerhet, redovisning, reklamation, immigration och tullkontroll.

Laglig grund

Sammanfattningsvis behandlar vi dina personuppgifter för att (i) kunna uppfylla vårt avtal med dig, d.v.s. administrera och leverera din resa, (ii) du har gett ditt samtycke för oss att behandla dem, (iii) för att följa lagkrav eller (iv) för att det ligger i vårt eller våra samarbetspartners berättigade intresse.

Hur länge sparar vi informationen?

Xtravel sparar dina personuppgifter endast så länge som det är nödvändigt att spara dem för att fullgöra vårt avtal med dig och de ändamål som uppgifterna samlades in för i enlighet med denna Personuppgiftspolicy. Din resehistorik vilket inkluderar kontaktuppgifter, bokningsinformation och hälsoinformation sparas i två (2) år efter hemkomstdatumet. Vi sparar också dina personuppgifter på andra grunder än för att fullgöra vårt avtal med dig, t.ex. för att följa bokföringslagen. De lagstadgade kraven styr då hur länge vi sparar dina uppgifter.

Om du har registrerat dig för att få nyhetsbrev från Xtravel, sparar Xtravel dina personuppgifter så länge som du vill fortsätta ta emot nyhetsbrevet.

Samma personuppgift kan sparas av oss för skilda ändamål, i olika system, därför kan tex. ditt namn finnas kvar i våra system för att vi ska kunna leverera din resa trots att personuppgiften har gallrats bort för exempelvis marknadsföringsändamål.

Vilka kan vi komma att dela din information till?

Xtravel kan komma att lämna ut dina personuppgifter till andra bolag inom DER Touristik-koncernen och till noggrant utvalda tredje parter. All behandling och överföring görs i syfte att uppfylla ändamålen med behandlingen av dina personuppgifter enligt beskrivning i denna policy. Vi vidtar alla rimliga legala-, tekniska- och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att dina personuppgifter hanteras säkert och med en adekvat skyddsnivå vid överföring till eller delning med sådana utvalda tredje parter.

Inom koncernen

Xtravel delar system med övriga nordiska bolag inom DER Touristik Nordic-koncernen och därför kan dina personuppgifter komma att behandlas och delas med dessa bolag och med vårt flygbolag Novair.

De personuppgifter vi delar är: bokningsinformation, namn, födelsedatum, kön, kontaktuppgifter, kundkommunikation, uppgifter om hotell, uppgifter om avvikelser (flygtider, flygförseningar, byte av hotell), uppgifter om utbetalningar som skett i kompensationssyfte, om kunden önskar marknadsföring och/eller taxfree-katalog. Känsliga personuppgifter som behov av assistans för speciella behov/funktionshindre (HCP) sparas också.

Dina personuppgifter kan också, vid behov, komma att delas med vår interna, koncerngemensamma juristfunktion.

All behandling och överföring görs i syfte att uppfylla ändamålen med behandlingen av dina personuppgifter enligt beskrivningen i denna policy och för att effektivisera och ge korrekt kundservice i hela Norden.

Vi bedömer att det legitima intresset av en korrekt och enhetlig tillämpning av avtalsvillkor och gällande lagstiftning, väger tyngre än det intrång i våra kunders integritet som det utgör att dela uppgifterna inom koncernen och att kundernas grundläggande intressen, rättigheter och friheter inte äventyras.

Visiting Address: Ynglingagatan 2, Stockholm.

Postal Address: Xtravel part of DER Touristik Nordic AB | Box 45439, SE-10431 Stockholm | Tel: +46 8 333 669
Reg. No: 556748-2160 | VAT. No: SE556748216001 | Reg. Office: Stockholm | Sid 4 av 8



Leverantörer av reserelaterade tjänster

Överföring sker till våra samarbetspartners inom resebranschen för att administrera och leverera den resetjänst du beställt av oss. Vi lämnar personuppgifter till dessa för att tjänsten ska kunna utföras:

Resebyråer och digitala partners,

När du bokar din resa via en resebyrå som vi samarbetar med, antingen i en butik eller online, är det troligt att du lämnar personuppgifter till resebyrån, exempelvis Ticket. När bokningen görs genom en resebyrå skickar vi vissa personuppgifter, till exempel bokningsnummer, till dem för att bekräfta bokningen.

Personuppgifterna är varje aktör enskilt ansvariga för när det kommer till hantering i enlighet med deras egen personuppgiftspolicy. Vi ansvarar inte för resebyråns egen behandling av de personuppgifter du har lämnat till dem.

Hotell,

När du bokar en resa med Xtravel erbjuder vi flera olika destinationer och hotell. Hotellen behöver vissa personuppgifter för att genomföra och bekräfta din rumsbokning. Det rör sig om uppgifter som namn, födelsedatum, ålder och kön.

Flygbolag,

Flygresor genomförs både av koncernens egna flygbolag Novair och mestadels av andra flygbolag. Flygbolagen behöver vissa uppgifter för att kunna genomföra din resa, t.ex. namn, ålder och i vissa fall kön. Dessa personuppgifter överförs antingen via datasystemen Amadeus eller Paxport, eller direkt till flygbolaget med passagerarlistor.

Xtravel skickar också dina kontaktuppgifter till flygbolaget. Uppgifterna får enbart användas av flygbolagen för att kontakta dig vid eventuella flygstörningar.

I vissa fall anlitar flygbolagen handlingsagenter för att kunna utföra tjänster kopplade till flygplatsen, exempelvis bagagehantering och incheckning. När handlingsagenten utför tjänsten kan de få tillgång till personuppgifter som är nödvändiga för att kunna genomföra tjänsten.”

Destinationsagenter,

På resedestinationer finns våra guider men även i vissa fall destinationsagenter, externa och av DER Touristik koncernen anställda, som utför tjänster på plats. De agerar i vissa fall mellanhand mellan Xtravel och hotellen, hjälper Xtravel att boka utflykter på plats, transfer med mera. De får tillgång till personuppgifter de behöver för att kunna genomföra tjänsterna.

Övriga parter,

Vi har samarbetspartners som sköter dina bokningar av reserelaterade tjänster, exempelvis vissa flygbokningar, utflykter och andra aktiviteter. Dem får personuppgifter som de behöver för att leverera den beställda tjänsten. Det rör sig om uppgifter så som namn, e-post och adress för att bekräfta bokningar, men även exempelvis passuppgifter så som kön, ögonfärg och längd, för att kunna genomföra utflykter över landsgränser när passkontroller krävs.

Avtalspartners och IT-leverantörer

Vi använder oss av ett antal externa leverantörer som lagrar och hanterar personuppgifter åt oss, så som leverantörer av IT-tjänster och system, webbanalysföretag, kundundersökningar, betallösningar och presentkortshantering. Vi delar även din information med vissa utvalda samarbetspartners för att de ska hjälpa oss att anpassa våra erbjudanden och marknadsföring efter dig.

Visiting Address: Ynglingagatan 2, Stockholm.

Postal Address: Xtravel part of DER Touristik Nordic AB | Box 45439, SE-10431 Stockholm | Tel: +46 8 333 669
Reg. No: 556748-2160 | VAT. No: SE556748216001 | Reg. Office: Stockholm Sid 5 av 8



IT-tjänster och system,

Vi har ett antal interna och externa system i vilka vi hanterar dina personuppgifter, till exempel kundtjänstsystem, bokningssystem och system för datahantering och dataförbättring. Uppgifterna behandlas i dessa system för att bland annat kunna leverera och administrera din resa, hantera kundvårdsärenden och leverera andra relaterade tjänster som utflykter eller transfer.

Microsoft

I vårt interna arbete använder vi oss av Microsofts Office produkter och systemtjänster. Personuppgifterna lagras av Microsoft i en molntjänst inom EU. I syfte att skydda dina personuppgifter i händelse av en omfattande IT-incident kan Microsoft komma att föra över dina personuppgifter till tredjeland, det vill säga ett land utanför EU/ESS.

Webbanalysföretag,

För att du som användare ska få en så bra upplevelse som möjligt på våra hemsidor använder vi oss av externa leverantörer för att hjälpa till med personifiering, analys av användarbeteenden och användarfeedback på våra hemsidor. Uppgifterna som hanteras är primärt uppgifter vi får genom cookies. Läs mer i vår [cookie policy](#).

Sms

För att tillhandahålla information via sms inför och under resan använder vi oss av en extern leverantör. Den personuppgift vi delar med denna leverantör är ditt mobiltelefonnummer.

Chatt

För att eventuell chattfunktion på våra hemsidor skall fungera på bästa sätt så använder vi oss av en extern leverantör. För att starta en chatt måste du dela personuppgifter i form av namn och mejladress med leverantören. Under samtalet kan leverantören eventuellt också få del av ytterligare personuppgifter, allt beroende på ärendets art.

Betallösningar,

Xtravel använder sig av en extern betalningsleverantör, DIBS, för att hantera betalningar och återbetalningar. De får tillgång till personuppgifter som behövs för att genomföra tjänsten, så som betalningsinformation och i vissa fall namn. Behandlingen är nödvändig för att vi ska kunna leverera din resa eller genomföra en reklamation.

Presentkortshantering,

Xtravel sparar information om våra presentkort lokalt.

Facebook,

Apollo använder sig av Facebooks företagsverktyg på våra hemsidor. Det innebär att Facebook kan använda cookies, "web beacons", eller andra tekniker för att samla in eller ta emot information som Facebook sedan kan återannonsera och analysera för att tillhandahålla för dig relevant reklam. Läs mer i vår [cookie policy](#) om hur du undviker Facebooks cookies och andra lagringstekniker.

Behandlar vi din information i tredje land?

Xtravel arrangerar resor till hela världen varför vi kan komma att överföra dina personuppgifter till våra samarbetspartners (t.ex. hotell, flygbolag och agenter) eller leverantörer utanför EU/EES. Om personuppgifterna överförs till något land utanför EU/EES kommer Xtravel att vidta alla rimliga legala,

Visiting Address: Ynglingagatan 2, Stockholm.

Postal Address: Xtravel part of DER Touristik Nordic AB | Box 45439, SE-10431 Stockholm | Tel: +46 8 333 669
Reg. No: 556748-2160 | VAT. No: SE556748216001 | Reg. Office: Stockholm Sid 6 av 8



tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att dina personuppgifter hanteras säkert och med en adekvat skyddsnivå.

Dina rättigheter

Xtravel ansvarar för att dina personuppgifter behandlas i enlighet med tillämplig lagstiftning. Vi kommer på din begäran eller på eget initiativ att rätta, avidentifiera, radera eller komplettera uppgifter som upptäcks vara felaktiga, ofullständiga eller missvisande.

Du har rätt att begära tillgång till och rättelse eller i vissa fall radering av dina personuppgifter, begära begränsning av fortsatt behandling av dina personuppgifter samt en rätt att invända mot behandlingen (exempelvis om du ifrågasätter om personuppgifterna är korrekta eller om behandlingen är laglig). Personuppgiftsansvarig kommer att underrätta varje mottagare till vilken personuppgifterna har lämnats ut enligt stycket "Vilka kan vi komma att dela din information till?" ovan om eventuella rättelser eller radering av uppgifter samt begränsning av behandling av uppgifter som sker enligt denna punkt.

Du har rätt till dataportabilitet, det vill säga en rätt att under vissa förutsättningar få ut och överföra dina personuppgifter till en annan personuppgiftsansvarig.

Du har rätt att, genom en skriftligt undertecknad ansökan, kostnadsfritt erhålla ett registerutdrag från Xtravel om bland annat vilka personuppgifter som finns registrerade om dig, ändamålen med behandlingen och till vilka mottagare uppgifterna har lämnats eller ska lämnas ut.

Om du inte vill att Xtravel behandlar dina personuppgifter för t.ex. direkt marknadsföring har du rätt att när som helst avregistrera dig i våra marknadsföringsmeddelanden. När vi har mottagit din avregistrering kommer vi att upphöra med att behandla personuppgifterna för detta ändamål.

Begäran om registerutdrag, rättelse eller radering av personuppgifter handläggs av vår koncerngemensamma juristfunktion. Efter inkommen begäran, verifieras denna och återbekräftas. Vi återkommer med svar snarast, men senast inom 30 dagar.

Du har rätt att inge klagomål till Datainspektionen om du anser att Xtravel behandlar dina personuppgifter i strid med gällande dataskyddslagstiftning. Läs mer på www.datainspektionen.se.

Säkerhet

Xtravel vidtar alla rimliga legala, tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att dina personuppgifter hanteras säkert och med en adekvat skyddsnivå vid överföring till eller delning med utvalda tredje parter.

Hur skyddar vi din information?

I de fall vi delar dina uppgifter till samarbetspartners ingår vi avtal för att säkerställa att sådana samarbetspartners behandlar dina uppgifter i enlighet med vår personuppgiftspolicy samt tillämplig personuppgiftslagstiftning. Du ska alltid kunna känna dig trygg när du lämnar dina personuppgifter till oss. Xtravel har därför vidtagit de säkerhetsåtgärder som behövs för att skydda dina personuppgifter mot otilbörlig åtkomst, förändring och radering.

Åtgärder för att uppfylla principerna om "inbyggt dataskydd och dataskydd som standard" sker löpande, liksom utbildning av vår personal i dataskyddsfrågor. Riskerna med personuppgiftsbehandling utvärderas kontinuerligt och säkerhetsåtgärder vidtas för att minimera riskerna.

Visiting Address: Ynglingagatan 2, Stockholm.

Postal Address: Xtravel part of DER Touristik Nordic AB | Box 45439, SE-10431 Stockholm | Tel: +46 8 333 669
Reg. No: 556748-2160 | VAT. No: SE556748216001 | Reg. Office: Stockholm | Sid 7 av 8



Cookiepolicy

Vi använder cookies för att förbättra din upplevelse, läs mer om hur vi behandlar dina personuppgifter i vår [cookie policy](#).

Förändringar av denna personuppgiftspolicy

Från tid till annan kan vi göra ändringar till vår personuppgiftspolicy. Vi kommer att med rimligt varsel meddela dig vid ändringar av policyn i enlighet med vad som krävs enligt lag. Vi kommer också att lägga upp en uppdaterad policy på vår webbsida. Den uppdaterade policyn kommer att ha ett annat versionsnummer. Vänligen besök vår webbsida regelbundet för uppdateringar.

Version 2019-05-15

Visiting Address: Ynglingagatan 2, Stockholm.

Postal Address: Xtravel part of DER Touristik Nordic AB | Box 45439, SE-10431 Stockholm | Tel: +46 8 333 669
Reg. No: 556748-2160 | VAT. No: SE556748216001 | Reg. Office: Stockholm Sid 8 av 8