

XTRAVEL

Personuppgiftspolicy

Allmänt

Xtravel AB, org.nr 556748-2160, (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 lagstiftning, Personuppgiftslagen (PuL) och EUs kommande integritetslagstiftning Dataskyddsförordningen (GDPR).

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 AB, Att: "Dataskyddsombud", Ynglingagatan 2, 113 47 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 info@xtravel.se.

Hur samlar vi in information om dig? Direkt från dig. Inget annat!

Vi samlar in information om dig som du lämnar när du exempelvis bokar en resa, tilläggstjänst, vid personlig kontakt på våra destinationer eller 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.

Xtravel 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 [cookiepolicy](#)

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, skärmutplösningar 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 kontaktar dig, läs mer i vår [cookiepolicy](#) om insamlingar vi gör för att förbättra din användarupplevelse.

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, dvs. 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.

För att erbjuda kundvård

Vi kan använda dina personuppgifter när du kontaktar oss med frågor, synpunkter eller t.ex. reklamationer 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.

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.

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. Där 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 apollo.se.

Läs mer i vår [cookiepolicy](#) 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, till exempel gällande säkerhet, redovisning, reklamation och immigration samt tullkontroll.

Laglig grund

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

Hur länge bevarar vi din information?

Xtravel bevarar personuppgifter endast så länge som det är nödvändigt att bevara 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 överföring görs i syfte att uppfylla ändamålen med behandlingen av dina personuppgifter enligt ovan beskrivning. 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.

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,

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.

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.

Xtravelguider,

På resedestinationer finns destinationsguider, 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 tex bergsguide 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 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, webbanalyföretag, 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.

IT-tjänster och system,

Vi har ett antal interna och externa system i vilka vi hanterar dina personuppgifter, t.ex. 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.

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 [cookiepolicy](#)

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.

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, 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 återkalla ditt samtycke och/eller avregistrera dig i våra marknadsföringsmeddelanden. När vi har mottagit din återkallelse kommer vi att upphöra med att behandla personuppgifterna för det ändamål du lämnade ditt samtycke.

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

Hur skyddar vi din information?

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 otillbörlig åtkomst, förändring och radering.

Cookiepolicy

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

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 datum och versionsnummer. Vänligen besök vår [webbsida](#) regelbundet för uppdateringar.