

Privacybeleid Flying Blue

In dit privacybeleid leggen wij uit hoe we uw persoonsgegevens verzamelen en gebruiken in het kader van ons loyaliteitsprogramma Flying Blue. Dit privacybeleid is van toepassing op alle persoonsgegevens die door Air France en KLM worden verwerkt wanneer u lid wordt van ons loyaliteitsprogramma Flying Blue, onze Flying Blue-website of mobiele apps gebruikt of contact met ons opneemt. Wij verwerken uw persoonsgegevens primair om uw lidmaatschap te administreren en u te laten profiteren van allerlei voordelen. Wij kunnen uw gegevens ook gebruiken om u advertenties te sturen en aanbiedingen te doen die zijn afgestemd op uw interesses en voorkeuren. In dit privacybeleid vindt u meer informatie over de persoonsgegevens die wij verzamelen en verwerken en welke rechten u heeft.

Voor meer informatie over de persoonsgegevens die door Air France en KLM worden verwerkt als u met ons vliegt, onze website of mobiele apps gebruikt of contact met ons opneemt over uw boeking of vlucht, verwijzen wij u naar het privacybeleid van Air France en KLM op onze websites.

1. Wie wij zijn

Flying Blue is het loyaliteitsprogramma van:

- Air France (formeel Société Air France, S.A.), een Franse luchtvaartmaatschappij gevestigd aan Rue de Paris 45, F-95747, Roissy CDG Cedex, Frankrijk ('**Air France**').
- Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV (ook bekend als KLM Royal Dutch Airlines of KLM), een Nederlandse luchtvaartmaatschappij gevestigd aan de Amsterdamseweg 55, 1182 GP Amstelveen.

Wij zijn samen verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens in het kader van het loyaliteitsprogramma Flying Blue. Een onderlinge regeling bepaalt onze wederzijdse verantwoordelijkheden voor de naleving van de toepasselijke privacywetgeving. Kort gezegd hebben wij afgesproken dat u contact kunt opnemen met het Privacy Office van ofwel KLM ofwel Air France (zie 'Uw rechten' hieronder) als u uw rechten wilt uitoefenen of als u een klacht heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens. Air France en KLM assisteren elkaar waar nodig om te waarborgen dat u uw rechten kunt uitoefenen en we zorgen er samen voor dat uw vragen en klachten worden afgehandeld.

2. De soorten persoonsgegevens die wij verwerken

2.1 Algemeen

Wij kunnen de volgende categorieën persoonsgegevens verzamelen en verwerken:

(A) Naam en contactgegevens

Als u deelneemt aan Flying Blue kunnen wij uw naam, contactgegevens, geslacht en geboortedatum registreren. Onder contactgegevens wordt bijvoorbeeld verstaan uw adres, telefoonnummer en e-mailadres. Als u een persoonlijke account aanmaakt, kunnen ook uw inloggegevens en de informatie die u op uw persoonlijke account invult, door ons worden vastgelegd. Als u een gezinsaccount aanmaakt, verwerken wij de persoonsgegevens van uw gezinsleden die u aan uw account toevoegt.

(B) Deelnamegegevens

Als u deelneemt aan Flying Blue verwerken wij uw deelnemersnummer, deelnemersniveau en Miles- en XP-saldo. Ook verwerken wij de transacties waarmee u Miles spaart of besteedt. Wij registreren onder meer de soort transactie (zoals aankoop in webshop, vlucht, hotel, autohuur, Flying Blue-creditcardtransactie), de transactiedatum, het gespaarde of bestede Miles- of XP-bedrag en de aanbieder (Air France, KLM, deelnemende luchtvaartmaatschappij of Flying Blue-partner). Bij een vlucht registreren wij ook uw plaats van vertrek, bestemming, reisdatum, vluchtnummer, reisklasse en betaalde prijs.

(C) Onze communicatie met u

Als u ons een e-mail stuurt of online of via sociale media met ons chat, registreren wij uw berichten. Ook leggen wij uw communicatievoorkeuren vast, bijvoorbeeld wanneer u zich aanmeldt voor een van onze nieuwsbrieven. Als u ons belt, legt onze klantenservice uw vragen of klachten vast in onze database. Ook kunnen we telefoongesprekken opnemen voor trainingsdoeleinden of ter preventie en bestrijding van fraude.

(D) Informatie die wij verzamelen wanneer u gebruikmaakt van onze websites of mobiele apps

- Wanneer u onze website bezoekt, kunnen wij uw IP-adres, type browser, besturingssysteem, doorverwijzende website, surfgedrag en appgebruik vastleggen.
- Ook verzamelen wij gegevens via cookies en vergelijkbare technologieën als u onze website bezoekt. Meer informatie is te vinden in ons cookiebeleid op de website. Als u onze websites bezoekt via een link in een e-mail of als u inlogt op uw Flying Blue-account, kunnen wij de informatie die we via cookies

en vergelijkbare technologieën verzamelen, koppelen aan andere gegevens die wij al van u verwerken.

- Wij ontvangen automatisch bericht wanneer u onze e-mails opent of op een link in deze e-mails klikt. Deze informatie kunnen wij koppelen aan andere gegevens die wij al van u verwerken, zoals uw deelnamegegevens.
- Met uw toestemming kunnen wij ook uw locatiegegevens ontvangen.
- U kunt ons ook toestemming geven om toegang te verkrijgen tot bepaalde gegevens op uw mobiele telefoon (zoals foto's en contactpersonen).

(E) Gegevens met betrekking tot sociale media

Afhankelijk van uw sociale-netwerkinstellingen kunnen wij gegevens ontvangen van uw sociale-netwerkprovider. Als u bijvoorbeeld via een social media-account inlogt op uw Flying Blue-account, kunnen wij uw social media-profiel ontvangen, met uw contactgegevens, interesses en contactpersonen. Meer informatie over de persoonsgegevens die wij van uw sociale-netwerkprovider ontvangen en over het wijzigen van uw instellingen, vindt u op de website en in het privacybeleid van uw provider.

(F) Klantgegevens

Flying Blue is het loyaliteitsprogramma van Air France en KLM. Wij kunnen de persoonsgegevens die wij in het kader van ons loyaliteitsprogramma Flying Blue hebben verzameld, gebruiken als u met ons vliegt, onze websites of mobiele apps gebruikt of contact met ons opneemt over uw vlucht. Meer informatie over de persoonsgegevens die wij in dit kader verzamelen is te vinden in het privacybeleid van Air France en KLM. U vindt dit privacybeleid op onze respectieve websites.

(G) Informatie die u met ons wilt delen

U kunt op eigen initiatief informatie met ons delen, bijvoorbeeld als u uw interesses en voorkeuren aan ons kenbaar maakt, een reactie op onze Facebook-pagina plaatst, meedoet aan een klantenonderzoek of zich inschrijft voor een prijsvraag.

2.2 Kinderen onder de 16 jaar

Wij verzamelen gegevens over kinderen als u in verband met uw deelname aan Flying Blue gegevens aan ons verstrekt over uw kind, bijvoorbeeld bij het aanmaken van een gezinsaccount.

2.3 Specifieke diensten, mobiele apps, evenementen, prijsvragen of acties

Voor specifieke diensten, mobiele apps, evenementen, prijsvragen of acties kunnen wij andere soorten gegevens verzamelen dan beschreven in dit privacybeleid. Wij informeren u hierover op het moment dat u zich voor de dienst, het evenement, de prijsvraag of de actie aanmeldt of als u de app downloadt.

3. Hoe wij uw gegevens verzamelen

Wij verzamelen de hiervoor genoemde categorieën van persoonsgegevens als volgt:

(A) Door u verstrekte persoonsgegevens

Bijvoorbeeld wanneer u zich aanmeldt voor ons loyaliteitsprogramma, contact opneemt met onze klantenservice, zich inschrijft voor onze e-mails, meedoet aan een klantenonderzoek, zich aanmeldt voor een van onze evenementen of deelneemt aan een prijsvraag.

(B) Persoonsgegevens die wij verzamelen als u Miles bij ons spaart of besteedt

Bij het boeken van een vlucht of de aankoop van aanvullende producten bij Air France of KLM kunt u Miles sparen of besteden. Met het oog daarop worden de boekingsgegevens in het kader van onze boekingsprocedures (zie 2.1 (B) hierboven) onderling door Air France en KLM uitgewisseld ten behoeve van uw deelname aan Flying Blue (zie 4.1 (B) hieronder).

(C) Persoonsgegevens die wij ontvangen van partners die deelnemen aan onze loyaliteitsprogramma's

Het loyaliteitsprogramma Flying Blue wordt aangeboden door KLM en Air France (zie hierboven onder 1 'Wie wij zijn'). In bepaalde landen bieden we het Flying Blue-programma aan in samenwerking met onze deelnemende luchtvaartmaatschappijen. Met ons loyaliteitsprogramma kunt u Miles en XP sparen en besteden bij ons, bij de deelnemende luchtvaartmaatschappijen en bij andere Flying Blue-loyaliteitspartners (zoals hotels en autoverhuurbedrijven). Wij kunnen uw persoonsgegevens voor dat doel verstrekken aan de deelnemende luchtvaartmaatschappijen en aan onze Flying Blue-loyaliteitspartners. Als u bijvoorbeeld een dienst afneemt bij één van onze loyaliteitspartners, delen zij de Miles die u heeft gespaard met ons zodat wij uw saldo kunnen aanpassen. U vindt een overzicht van de deelnemende luchtvaartmaatschappijen en onze loyaliteitspartners op onze Flying Blue-website. Zij zijn zelfstandig verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Meer informatie over hoe zij met uw persoonsgegevens omgaan, vindt u in hun respectieve privacybeleid.

(D) Als u gebruikmaakt van een sociaal netwerk kunnen wij ook gegevens ontvangen van uw sociale-netwerkprovider

Zie voor meer informatie paragraaf 2.1 (E) hierboven.

4. De doeleinden waarvoor wij uw gegevens gebruiken

4.1. Algemeen

De belangrijkste doeleinden waarvoor wij uw gegevens gebruiken:

(A) Ten behoeve van uw deelname aan ons loyaliteitsprogramma

Wij verwerken de onder 2.1 (A) en (C) beschreven persoonsgegevens om u in te schrijven voor ons Flying Blue-programma, uw lidmaatschap te verzorgen, de gespaarde en bestede Miles en XP bij te houden, uw deelnemersniveau te beheren en u voordelen aan te bieden.

(B) Om onze online diensten en mobiele apps aan u te leveren en te zorgen voor een geruisloze digitale ervaring

- i. Om u een optimale digitale ervaring te bieden, analyseren wij uw gebruik van onze website en apps. Zo stemmen we bijvoorbeeld onze communicatie af op het digitale kanaal of apparaat dat u het meest gebruikt (zie 2.1 (D)).
- ii. Bij onze online diensten wordt soms gebruikgemaakt van uw locatie, bijvoorbeeld om u de dichtstbijzijnde bezienswaardigheid te laten zien.

(C) Voor statistisch onderzoek

- i. Algemeen: Wij doen onderzoek naar algemene trends in het gebruik van ons loyaliteitsprogramma Flying Blue, onze websites, apps en sociale media en in het gedrag en de voorkeuren van onze deelnemers. We gebruiken de onderzoeksresultaten om ons loyaliteitsprogramma te verbeteren, betere diensten en aanbiedingen voor onze klanten te ontwikkelen, onze klantenservice aan te scherpen en het ontwerp en de inhoud van onze websites en mobiele apps te verbeteren.
- ii. Gegevenscategorieën: Voor ons onderzoek kunnen wij gebruikmaken van de onder 2.1 (A) tot en met (E) beschreven categorieën persoonsgegevens. Voor ons onderzoek gebruiken we alleen 'geaggregeerde' en 'gepseudonimiseerde' gegevens. Dit zijn gegevens die niet direct tot u herleidbaar zijn en waaruit alle direct identificeerbare elementen (zoals naam en e-mailadres) zijn verwijderd of omgecodeerd zijn tot een nummer. We treffen passende maatregelen om ervoor te zorgen dat slechts een beperkte groep werknemers toegang heeft tot de analyses.
- iii. Wettelijke grondslag en recht van bezwaar: Wij verwerken uw

persoonsgegevens voor onze gerechtvaardigde belangen zoals hierboven beschreven (zie onder (i) 'Algemeen'). U heeft op grond van met uw specifieke situatie verband houdende redenen te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor statistisch onderzoek (zie paragraaf 8 'Uw rechten' hieronder).

(D) Voor marketingdoeleinden

i. Algemeen: Als u aan ons loyaliteitsprogramma Flying Blue deelneemt en zich aanmeldt voor Flying Blue-updates, sturen wij u updates over het programma en gepersonaliseerde advertenties en aanbiedingen voor onze producten en diensten en die van de deelnemende luchtvaartmaatschappijen en onze loyaliteitspartners (zie (v) hieronder).

ii. Vormen van communicatie:

- E-mail: Als u zich aanmeldt voor Flying Blue-updates, ontvangt u per e-mail updates over uw deelname (zoals een Miles-overzicht), nieuws over ons programma (zoals onze nieuwsbrief) en aanbiedingen die zijn afgestemd op uw interesses en voorkeuren. Deze Flying Blue-aanbiedingen kunnen betrekking hebben op ons loyaliteitsprogramma (zoals promo awards), de producten en diensten van Air France, KLM of deelnemende luchtvaartmaatschappijen (zoals de Miles die u bij ons of bij deelnemende luchtvaartmaatschappijen heeft gespaard of besteed) en de producten en diensten van onze Flying Blue-partners (zoals de Miles die u bij hotels, autoverhuurbedrijven, winkels en lifestyle-partners heeft gespaard of besteed). Zie voor meer informatie over de deelnemende luchtvaartmaatschappijen en Flying Blue-partners hierboven onder 3.1 (C).

– Airline updates: Wanneer u deelneemt aan Flying Blue, kunt u zich aanmelden voor airline updates per e-mail of via sociale media. Zie het respectieve privacybeleid van Air France en KLM voor meer informatie over airline updates. Het Flying Blue-programma wordt aangeboden door Air France en KLM in samenwerking met deelnemende luchtvaartmaatschappijen (zie hierboven onder 3.1 (C)), zoals Kenya Airways, Aircalin, Tarom en Transavia. Als u in een land woont waar deze deelnemende luchtvaartmaatschappijen actief zijn of als u zich via hun websites voor het Flying Blue-programma heeft aangemeld, kunnen Air France en KLM u ook e-mails sturen met aanbiedingen en updates over hun diensten, mocht u zich voor airline updates hebben aangemeld. Als u bijvoorbeeld in Roemenië woont, kunt u een e-mail van ons ontvangen met nieuws en aanbiedingen van Tarom.

– Directe berichten via andere communicatiekanalen: Wij kunnen van andere communicatiekanalen gebruikmaken om u rechtstreeks berichten te sturen met gepersonaliseerde advertenties en speciale aanbiedingen, bijvoorbeeld

per post of met uw toestemming via mobiele pushberichten of sociale media (zoals Messenger, WhatsApp en WeChat).

– Tonen van relevante informatie en gepersonaliseerde advertenties op websites: zie onze cookieverklaring. Wij kunnen uw persoonsgegevens ook gebruiken om u uit te sluiten van advertenties die voor u niet langer relevant zijn.

iv. Gepersonaliseerde advertenties en aanbiedingen: Wij proberen advertenties en aanbiedingen zo relevant mogelijk voor u te maken. In dat kader kunnen wij van de onder 2.1 en 4.1 (C) (statistisch onderzoek) beschreven categorieën persoonsgegevens gebruikmaken en deze combineren. Op basis van uw recente boekingen bij Air France en KLM kunnen we in onze e-mails bijvoorbeeld een specifieke aanbieding opnemen van een hotelpartner.

v. Wettelijke grondslag en recht van bezwaar: Wij sturen u updates op basis van uw toestemming. We personaliseren uw advertenties en aanbiedingen op basis van ons gerechtvaardigde belang en de belangen van derden, zodat wij u relevante updates en aanbiedingen kunnen sturen. U heeft te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor direct marketing (zie paragraaf 8 'Uw rechten' hieronder).

vi. Afmelden: U kunt zich te allen tijde afmelden voor Flying Blue-updates en e-mails van deelnemende luchtvaartmaatschappijen door te klikken op de afmeldlink in de e-mail. U wordt dan afgemeld voor de desbetreffende e-mail updates. Als u zich voor alle soorten Flying Blue-updates of e-mails van deelnemende luchtvaartmaatschappijen wilt afmelden, kunt u in uw account uw communicatievoorkeuren aanpassen. In dat geval ontvangt u uitsluitend e-mails die noodzakelijk zijn om aan ons loyaliteitsprogramma deel te nemen (zoals een verzoek om uw wachtwoord te vernieuwen). U kunt zich ook afmelden door contact met ons op te nemen (zie paragraaf 8 'Uw rechten' hieronder). Voor het afmelden voor airline e-mails van Air France en KLM verwijzen wij u naar het respectieve privacybeleid van Air France en KLM.

(E) Om met u te communiceren

Wij gebruiken uw contactgegevens om met u te communiceren over uw deelname, uw vragen te beantwoorden of om uw klachten te behandelen.

(F) Voor onze bedrijfsvoering of om te voldoen aan wettelijke verplichtingen

Wij verzamelen, gebruiken en bewaren uw persoonsgegevens voor de uitvoering en administratie van ons loyaliteitsprogramma, fraudepreventie en -bestrijding en geschillenbeslechting. Bij fraude of misbruik van het loyaliteitsprogramma kunnen wij uw persoonsgegevens opnemen in onze interne fraudebeheersings- en waarschuwingssystemen. Als gevolg daarvan

kunnen we uw boekingen aan een nader onderzoek onderwerpen en deze in sommige gevallen weigeren of annuleren. Of we kunnen besluiten dat u niet langer welkom bent aan boord of uitsluitend onder bepaalde voorwaarden. Voor meer informatie verwijzen wij u naar ons privacybeleid. Daarnaast verwerken wij uw persoonsgegevens om te voldoen aan onze wettelijke en fiscale verplichtingen.

4.2. Specifieke diensten, apps, evenementen, prijsvragen of acties

Voor specifieke diensten, apps, evenementen, prijsvragen of acties kunnen uw persoonsgegevens worden gebruikt voor andere doeleinden dan beschreven in dit privacybeleid. Wij informeren u hierover op het moment dat u zich voor de dienst, het evenement, de prijsvraag of de actie aanmeldt of als u de app downloadt.

4.3. Wettelijke grondslag

We kunnen uw persoonsgegevens uitsluitend verwerken als wij daarvoor een wettelijke grondslag hebben. In veel gevallen hebben wij uw persoonsgegevens nodig om uw deelname mogelijk te maken (zie 4.1 (A)). Wij verwerken uw gegevens dan op de rechtsgrond 'noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst'. Als u toestemming heeft gegeven voor een verwerking (welke toestemming u te allen tijde weer kunt intrekken, zie paragraaf 8 'Uw rechten' hieronder), verwerken wij uw gegevens op basis van die toestemming.

In bepaalde gevallen kunnen wij uw persoonsgegevens gebruiken als wij of derden daarbij een gerechtvaardigd belang hebben. Wij maken altijd een zorgvuldige afweging van alle belangen: uw belangen, die van anderen en die van Air France en KLM. Op deze laatste grondslag verwerken wij uw gegevens bijvoorbeeld voor fraudebestrijding, statistisch onderzoek of gepersonaliseerde aanbiedingen en advertenties (zie 4.1 (C), (D) en (F) hierboven voor meer informatie).

We kunnen een wettelijke plicht hebben om uw gegevens te verwerken, bijvoorbeeld om fiscale redenen. Indien u weigert om de persoonsgegevens te verstrekken die wij nodig hebben voor de uitvoering van de overeenkomst die we met u hebben gesloten of voor de naleving van een wettelijke verplichting, kunnen we mogelijk niet alle diensten leveren waarom u heeft verzocht.

5. Verlenen van inzage aan of uitwisseling van gegevens met derden

5.1. Algemeen

Wij kunnen uw persoonsgegevens in de volgende gevallen aan derden verstrekken:

(A) Ten behoeve van onze loyaliteitsprogramma's en voordelen

Zie voor meer informatie hierboven onder 1 en 3.1 (B) en (C).

(B) Voor ondersteunende of aanvullende diensten

Voor de uitvoering van ons loyaliteitsprogramma maken wij gebruik van ondersteunende of aanvullende diensten van derden, zoals IT-leveranciers, social media providers en marketing- en screeningbureaus. Al deze derden zijn verplicht uw persoonsgegevens afdoende te beschermen en deze alleen te verwerken overeenkomstig onze instructies.

5.2. Specifieke diensten, apps, evenementen, prijsvragen of acties

Voor specifieke diensten, apps, evenementen, prijsvragen of acties kunnen wij uw gegevens uitwisselen met andere derden dan beschreven in dit privacybeleid. Bijvoorbeeld als we een actie of evenement samen met een Flying Blue-partner organiseren. Wij informeren u hierover op het moment dat u zich voor de dienst, het evenement, de prijsvraag of de actie aanmeldt of als u de app downloadt.

5.3. Websites van derden

Onze website bevat links naar websites van derden. Als u deze links volgt, verlaat u onze website. Dit privacybeleid is niet van toepassing op de websites van derden. Meer informatie over hoe derden met uw persoonsgegevens omgaan, vindt u in hun privacy- of cookiebeleid (indien beschikbaar).

6. Veiligheid en bewaring

6.1. Veiligheid

(A) Onze inzet

Borging van de veiligheid en vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens heeft bij ons prioriteit. Rekening houdend met de aard van uw persoonsgegevens en de risico's van verwerking, hebben wij alle passende technische en organisatorische maatregelen getroffen die vereist zijn op grond van de geldende wettelijke voorschriften (met name artikel 32 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)), zodat een passend veiligheidsniveau is geborgd en met name ter voorkoming van onbedoelde of

onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging of verstrekking van, inbreuk op of onbevoegde toegang tot deze gegevens.

(B) De veiligheidsmaatregelen die wij hebben getroffen

(i) Banktransacties. Wij zijn verplicht om te voldoen aan het bepaalde in de Data Security Standard for the Payment Card Industry (de PCI DSS-standaard) van de PCI Security Standards Council (PCI SSC). Deze standaard is ontwikkeld om meer controle te krijgen over de gegevens van pashouders en om fraude met betaalinstrumenten aan te pakken. Alle dienstverleners van Air France of KLM die bankpasgegevens verwerken, dienen aan deze PCI DSS-standaard te voldoen. We willen identiteitsdiefstal op internet zo veel mogelijk tegengaan. Om die reden maken we bijvoorbeeld gebruik van apparatuur om frauduleuze betalingen te signaleren, zodat u in geval van verlies of diefstal van uw bankpas bent beschermd.

(ii) Organisatorische maatregelen. Wij hebben diverse organisatorische maatregelen getroffen ter vergroting van de alertheid bij onze medewerkers en ten behoeve van de verantwoording. Er zijn programma's geïntroduceerd die zorgen voor een groter bewustzijn en tegelijk de uitwisseling van 'good practices' en veiligheidsstandaarden bevorderen. In dat kader hebben onze medewerkers toegang tot een breed scala aan documenten over informatiebeveiliging en privacybescherming en alles wat daarbij komt kijken.

(iii) Technische maatregelen. Wij houden streng toezicht op de fysieke en logische toegang tot de interne servers waarop uw persoonsgegevens gehost of verwerkt worden. We beveiligen ons netwerk met de nieuwste hardware (Firewall, IDS, DLP etc.) en architectuur (met inbegrip van veiligheidsprotocollen zoals TLS 1.2) om de risico's van cybercriminaliteit te voorkomen en te beperken.

(B) De ontwikkeling van onze beveiligingssystemen

Om een passend veiligheidsniveau te handhaven, beschikken wij over interne processen volgens de beste standaarden (met name de ISO 27000-standaarden). We maken gebruik van ter zake kundige professionals om een zo hoog mogelijk beschermingsniveau te borgen. In dat kader onderhoudt Air France een speciale relatie met het ANSSI (*Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information*) en KLM met het NCSC (*National Cyber Security Centre*).

(D) Wat u zelf kunt doen

Bij de beveiliging en geheimhouding van persoonsgegevens draait het om een optimale inzet van alle betrokkenen. Wij adviseren u om de wachtwoorden die u voor onze diensten gebruikt, niet aan derden te verstrekken, om systematisch uit uw profiel en sociale account uit te loggen (zeker bij gekoppelde accounts) en om het browserscherm na afloop van uw sessie te sluiten, met name als u vanaf een openbare computer van internet gebruikmaakt. Zo voorkomt u dat andere gebruikers uw persoonsgegevens kunnen inzien. Om het risico van hacking te voorkomen, raden wij aan om voor elke online dienst waarvan u gebruikmaakt, een ander wachtwoord te gebruiken. Wij zijn niet verantwoordelijk voor diefstal van uw gegevens op een platform dat niet door ons wordt beheerd.

Daarnaast adviseren wij u met klem om door Air France of KLM verstrekte bescheiden waarin uw persoonsgegevens of andere gegevens over uw deelname zijn opgenomen, niet aan derden te verstrekken en ook niet op een sociaal netwerk te publiceren. Als u deze bescheiden toch op sociale media plaatst, dient u bekend te zijn met de algemene gebruiksvoorwaarden, de informatiebeveiliging en het privacybeleid van de betreffende netwerkaanbieders. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de wijze waarop uw gegevens op een dergelijk platform worden verwerkt, opgeslagen of doorgegeven.

Meer informatie over onze maatregelen ten aanzien van IT-beveiliging is te vinden in het IT-beveiligingsportal van respectievelijk Air France en KLM.

(E) Beheersing van veiligheidsincidenten

'Nul risico' bestaat niet en zelfs als we alle passende veiligheidsmaatregelen treffen, kunnen er nog onvoorziene dingen gebeuren. Wij beschikken over specifieke procedures en middelen om veiligheidsincidenten zo goed mogelijk te beheersen.

Daarnaast hanteren we een specifieke procedure voor het beoordelen van potentiële datalekken die kunnen resulteren in onbedoelde of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging of onbevoegde verstrekking van of toegang tot uw persoonsgegevens, het tijdig melden van datalekken bij de bevoegde toezichthouder en aan u als we denken dat het datalek een hoog risico inhoudt voor uw rechten en vrijheden. We testen periodiek of de veiligheidsinstallaties functioneren en of de gehanteerde procedures en apparatuur afdoende zijn.

6.2. Bewaring

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is. Hoe lang uw persoonsgegevens worden bewaard, hangt af van de doeleinden waarvoor deze gegevens worden verwerkt en van de geldende wettelijke bewaartermijn.

7. Internationale doorgifte van gegevens

7.1. KLM en Air France kunnen uw persoonsgegevens doorgeven aan andere landen dan het land waar u woont (inclusief landen buiten de Europese Economische Ruimte). Dat doen we omdat onze deelnemende luchtvaartmaatschappijen, Flying Blue-partners of dienstverleners hun werkzaamheden vanuit een ander land verrichten. U vindt een overzicht van de deelnemende luchtvaartmaatschappijen en onze loyaliteitspartners op onze Flying Blue-website. De wetgeving in de landen waaraan wij persoonsgegevens doorgeven, biedt niet altijd dezelfde mate van bescherming van uw persoonsgegevens.

7.2. KLM en Air France zorgen ervoor dat er sprake is van passende waarborgen, zodat voldaan wordt aan de vereisten voor de internationale doorgifte van persoonsgegevens ingevolge de geldende privacywetgeving. Voor de doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Economische Ruimte kunnen KLM en Air France gebruikmaken van door de Europese Commissie goedgekeurde modelcontractbepalingen als passende waarborg.

8. Uw rechten

8.1. Door contact op te nemen met het Privacy Office van Air France of KLM (zie 8.4 hieronder) kunt u alle rechten uitoefenen die u volgens de geldende privacywetgeving toekomen, waaronder (A) het inzien van uw gegevens, (B) het rectificeren van uw gegevens, (C) het wissen van uw gegevens, (D) het beperken van de verwerking van uw gegevens, (E) het recht op gegevensoverdraagbaarheid en (F) het recht om bezwaar te maken tegen verwerking.

(A) Recht van inzage

U mag ons vragen of wij uw persoonsgegevens verwerken. Is dat het geval, dan kunt u inzage in deze gegevens krijgen in de vorm van een kopie.

(B) Recht op rectificatie

U heeft het recht om uw gegevens te rectificeren indien deze onjuist of onvolledig zijn. Op verzoek corrigeren wij onjuiste persoonsgegevens en vullen wij onvolledige persoonsgegevens aan, rekening houdend met de verwerkingsdoeleinden; dit kan de afgifte van een aanvullende verklaring inhouden.

(C) Recht op gegevenswissing

U heeft het recht om uw persoonsgegevens te laten wissen. Dit betekent dat wij uw gegevens dan verwijderen. Het wissen van uw persoonsgegevens vindt alleen plaats in bepaalde gevallen, die wettelijk zijn voorgeschreven en vermeld staan in artikel 17 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), bijvoorbeeld wanneer uw persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij oorspronkelijk werden verwerkt of wanneer ze onrechtmatig zijn verwerkt. Door de wijze waarop wij bepaalde diensten hebben ingericht, kan het enige tijd duren voordat backups zijn gewist.

(D) Recht op beperking van verwerking

U heeft het recht om de verwerking van uw persoonsgegevens te laten beperken. Dit houdt in dat wij de verwerking van uw gegevens gedurende een bepaalde tijd opschorten. Omstandigheden die hiertoe aanleiding kunnen geven, zijn onder meer situaties waarin de juistheid van uw persoonsgegevens wordt betwist, maar wij enige tijd nodig hebben om de (on)juistheid daarvan te verifiëren. Dit recht betekent niet dat wij uw persoonsgegevens niet mogen blijven opslaan. Wij laten u weten wanneer de beperking wordt opgeheven.

(E) Recht op gegevensoverdraagbaarheid

Uw recht op gegevensoverdraagbaarheid houdt in dat u ons mag vragen om uw persoonsgegevens, indien dit technisch mogelijk is, in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen en deze aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen. Op verzoek en indien dit technisch mogelijk is, worden uw persoonsgegevens door ons dan rechtstreeks overgedragen aan de andere verwerkingsverantwoordelijke.

(F) Recht van bezwaar

U heeft het recht om tegen de verwerking van uw persoonsgegevens bezwaar te maken. Dit houdt in dat u ons kunt vragen om uw persoonsgegevens niet langer te verwerken. Dit geldt alleen als 'gerechtvaardigde belangen' (waaronder profilering) de rechtsgrond voor de verwerking vormen (zie 4.3 'Wettelijke grondslag' hierboven). U kunt te allen tijde kosteloos bezwaar maken tegen direct marketing wanneer uw

persoonsgegevens voor dit doel worden verwerkt. Hieronder valt ook profilering in verband met direct marketing. Als u dit recht uitoefent, verwerken wij uw persoonsgegevens niet langer voor deze doeleinden.

8.2. Intrekking van uw toestemming

U kunt uw toestemming te allen tijde intrekken door de specifieke instructies te volgen die betrekking hebben op de verwerking waarvoor u toestemming heeft gegeven. U kunt uw toestemming bijvoorbeeld intrekken door te klikken op de afmeldlink in de e-mail of door uw communicatievoorkeuren in uw account aan te passen (indien beschikbaar).

U kunt ook contact opnemen met het Privacy Office van KLM of Air France. Meer informatie over het intrekken van uw toestemming voor cookies en vergelijkbare technologieën die wij gebruiken wanneer u onze websites bezoekt, vindt u in ons cookiebeleid.

8.3. Weigering of beperking van rechten

Er kunnen zich situaties voordoen waarin wij uw hierboven in 8.2 beschreven rechten kunnen weigeren of beperken. Wij beoordelen per geval zorgvuldig of er sprake is van een dergelijke uitzondering. U ontvangt hiervan bericht. Zo kunnen wij uw verzoek tot inzage weigeren wanneer dit nodig is ter bescherming van de rechten en vrijheden van anderen, of we kunnen weigeren om uw persoonsgegevens te verwijderen als de verwerking van deze gegevens nodig is om aan wettelijke verplichtingen te voldoen. Het recht op gegevensoverdraagbaarheid geldt bijvoorbeeld niet als de persoonsgegevens niet door u zijn verstrekt of als we de gegevens niet verwerken op basis van uw toestemming of voor de uitvoering van een overeenkomst.

8.4. Privacy Office

Als u uw rechten wilt uitoefenen, kunt u eenvoudig een verzoek indienen bij het Privacy Office van Air France of KLM:

Air France

Délégué à la Protection des Données / Data Protection Officer - ST.AJ IL

45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Frankrijk

E-mail: mail.data.protection@airfrance.fr

KLM

Privacy Office - AMSPI

Postbus 7700

1117 ZL Luchthaven Schiphol

Nederland

E-mail: KLMPPrivacyOffice@klm.com

8.5. Vragen, opmerkingen of klachten

Mocht u vragen, opmerkingen of klachten hebben, neem dan gerust contact met ons op. Als uw probleem niet naar tevredenheid is opgelost, heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde toezichthouder. In Frankrijk is de Franse Autoriteit Persoonsgegevens (*Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés*) belast met het toezicht op de naleving van de privacywetgeving. In Nederland is de Autoriteit Persoonsgegevens belast met het toezicht op de naleving van de privacywetgeving.

9. Veranderingen in het privacybeleid

- 9.1. Dit privacybeleid geldt vanaf 20 augustus 2020. Het wordt regelmatig bijgewerkt. We stellen u op de hoogte van veranderingen voordat deze ingevoerd worden.