



Privacyverklaring

hoe Taxi van Loon omgaat met uw persoonsgegevens

Taxi van Loon verwerkt persoonsgegevens om reserveringen te behandelen, ritten uit te voeren, betalingen en administratie af te handelen en klanten goed te kunnen informeren. In deze privacyverklaring leest u welke gegevens wij gebruiken, waarom wij dat doen, met wie gegevens kunnen worden gedeeld, hoe lang wij ze bewaren en welke rechten u heeft.

IN HET KORT

Onderdeel	Voorbeelden van gegevens	Waarom
Reservering & rit	Naam, telefoon, e-mail, route, datum/tijd, passagiers, bagage	Boeking en vervoer
Betaling	Bedrag, betaalmethode, betaalstatus, transactie-ID	Betaling en administratie
Contact	E-mail, telefoon, contactformulier, WhatsApp, correspondentie	Service en communicatie
Planning & chauffeur	Ritgegevens en noodzakelijke klantgegevens	Uitvoering van de rit
Website	IP-adres, apparaat/browser, formulier- en technische loggegevens	Werking en beveiliging
Aftersales	Rit- en contacthistorie, reviewstatus	Service en kwaliteitsverbetering

Taxi van Loon verkoopt uw persoonsgegevens niet. Wij delen gegevens alleen wanneer dit nodig is voor de dienstverlening, een wettelijke verplichting, beveiliging of een andere geldige grondslag onder de AVG.



Artikel 1 - Wie is verantwoordelijk?

1. Taxi van Loon is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die in deze privacyverklaring worden beschreven. Dat betekent dat Taxi van Loon bepaalt voor welke doelen en op welke manier deze gegevens worden verwerkt.
2. Voor vragen over privacy of het uitoefenen van uw privacyrechten kunt u contact opnemen via **info@taxivanloon.nl** of **06 58 83 37 63**.

Handelsnaam	Taxi van Loon	BTW-id	NL004622229B14
Adres	Kanaalstraat 17, Tiel	Telefoon	06 58 83 37 63
Postcode	4005 EM Tiel	E-mail	info@taxivanloon.nl
KvK	88553361	Website	taxivanloon.nl



Artikel 2 - Welke persoonsgegevens verwerken wij?

1. Afhankelijk van de manier waarop u contact met ons opneemt of een rit reserveert, kunnen wij onder andere de volgende persoonsgegevens verwerken:
 - **Identificatie- en contactgegevens:** naam, bedrijfsnaam indien van toepassing, telefoonnummer en e-mailadres.
 - **Rit- en reserveringsgegevens:** ophaal- en bestemmingslocatie, tussenstops, datum, tijd, retourgegevens, aantal passagiers, vluchtnummer, bagage, aanvullende diensten en opmerkingen die u bij de reservering opgeeft.
 - **Betaal- en administratieve gegevens:** ritprijs, aanvullende kosten, betaalmethode, betaalstatus, betaal- of refundstatus en referentie- of transactie-ID's van de betaaldienst. Taxi van Loon ontvangt niet de volledige kaart- of bankgegevens die u rechtstreeks bij de betaaldienst invoert.
 - **Communicatiegegevens:** inhoud van e-mails, contactformulieren, WhatsApp- of andere berichten en notities die nodig zijn om uw vraag of reservering af te handelen.
 - **Klant- en ritgeschiedenis:** eerdere reserveringen, status van ritten, wijzigingen, annuleringen, aftersalesstatus en een eventuele interne aanduiding dat u een terugkerende klant bent.
 - **Technische gegevens:** IP-adres, browser- en apparaatgegevens, cookie- of taggegevens en technische, beveiligings- en e-mailloggegevens voor zover deze door de website of systemen worden vastgelegd.
2. Vermeld bij voorkeur geen medische gegevens of andere bijzondere persoonsgegevens in vrije tekstvelden. Is dergelijke informatie werkelijk noodzakelijk voor een veilige en passende uitvoering van de rit, neem dan rechtstreeks contact met Taxi van Loon op. Wij verwerken deze informatie zo beperkt mogelijk en alleen wanneer daarvoor een geldige uitzondering onder de AVG bestaat; waar nodig vragen wij uitdrukkelijke toestemming.
3. Voor het behandelen en uitvoeren van een reservering zijn in ieder geval de noodzakelijke contact- en ritgegevens vereist, zoals naam, bereikbaarheid, ophaal- en bestemmingsgegevens en datum/tijd. Wanneer deze noodzakelijke gegevens niet worden verstrekt, kan Taxi van Loon de reservering mogelijk niet behandelen of de rit niet uitvoeren. Gegevens die niet noodzakelijk zijn voor de betreffende reservering zijn vrijwillig.
4. Wij kunnen persoonsgegevens ook ontvangen van iemand die namens of voor u een rit reserveert, bijvoorbeeld een werkgever, hotel, familielid of andere opdrachtgever. In dat geval is die partij de bron van de gegevens. Wanneer de AVG dit vereist, stellen wij deze privacyverklaring uiterlijk bij het eerste rechtstreekse contact, bij de eerste verstrekking aan een andere ontvanger of binnen één maand na ontvangst van de gegevens beschikbaar, afhankelijk van welk moment het eerst van toepassing is. Dit geldt niet wanneer u de informatie al heeft of wanneer een wettelijke uitzondering geldt.



Artikel 3 - Waarom verwerken wij uw gegevens en op welke grondslag?

Doel	Wat wij ermee doen	AVG-grondslag
Reservering en vervoer	Uw aanvraag beoordelen, prijs bepalen, rit bevestigen, uitvoeren, wijzigen of annuleren en hierover communiceren.	Overeenkomst / voorbereiding daarvan
Betaling	Betalingen, betaalstatus, terugbetalingen en eventuele openstaande bedragen verwerken.	Overeenkomst en wettelijke verplichting
Administratie	Boekhouding, facturering, fiscale administratie en voldoen aan wettelijke verplichtingen.	Wettelijke verplichting
Planning & uitvoering	Rit inplannen, agenda bijhouden en noodzakelijke gegevens aan de uitvoerende chauffeur verstrekken.	Overeenkomst
Service & aftersales	Vragen beantwoorden, klachten behandelen, klantgeschiedenis bijhouden en beperkt om feedback/review vragen.	Overeenkomst en gerechtvaardigd belang
Beveiliging & techniek	Website en systemen beveiligen, fouten onderzoeken, misbruik voorkomen en technische logs bijhouden.	Gerechtvaardigd belang
Toestemmingsplichtige verwerkingen	Bijvoorbeeld niet-noodzakelijke cookies/tags of bijzondere persoonsgegevens wanneer uitdrukkelijke toestemming de toepasselijke grondslag is.	Toestemming

1. Wanneer wij ons beroepen op een gerechtvaardigd belang, wegen wij ons belang af tegen uw privacybelang en verwerken wij niet meer persoonsgegevens dan redelijkerwijs nodig is.
2. Als een verwerking op toestemming berust, kunt u die toestemming altijd weer intrekken. Het intrekken van toestemming verandert niets aan de rechtmatigheid van verwerking vóór het moment van intrekken.

Artikel 4 - Reserveringshistorie, aftersales en geautomatiseerde verwerking

1. Taxi van Loon gebruikt reserveringshistorie om de dienstverlening en planning te ondersteunen. In het interne CRM kan bijvoorbeeld zichtbaar zijn hoeveel geldige ritreserveringen in een bepaalde periode zijn uitgevoerd en of iemand als terugkerende klant wordt aangeduid.
2. Na een uitgevoerde rit kan Taxi van Loon een beperkt aftersales- of reviewverzoek sturen. Het systeem kan bijhouden of een dergelijk verzoek eerder is verstuurd en kan verzending gedurende maximaal twee jaar blokkeren om herhaalde verzoeken te voorkomen. U kunt altijd bezwaar maken tegen dergelijke service- of reviewverzoeken.
3. De website en het CRM kunnen automatisch prijzen berekenen, reserveringsstatussen verwerken, reviewmomenten plannen of een interne klantstatus bepalen. Taxi van Loon neemt geen uitsluitend geautomatiseerde besluiten die voor u juridische gevolgen hebben of u op vergelijkbare wijze aanzienlijk treffen.



Artikel 5 - Met wie delen wij persoonsgegevens?

1. Taxi van Loon deelt persoonsgegevens alleen wanneer dat noodzakelijk is voor de dienstverlening, wanneer daarvoor een andere geldige AVG-grondslag bestaat of wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn.
2. Gegevens kunnen, afhankelijk van de reservering en gebruikte diensten, worden gedeeld met:
 - **uitvoerende chauffeurs of vervoerders:** alleen de gegevens die zij nodig hebben om de rit uit te voeren, zoals naam, telefoonnummer, route, datum/tijd, passagiers, relevante bagage of bijzonderheden en waar nodig betaalinformatie voor afhandeling in de taxi;
 - **Mollie:** voor online betalingen en terugbetalingen. Mollie verwerkt betaalgegevens tevens onder haar eigen privacyvoorwaarden;
 - **Google:** voor locatie- en adresfunctionaliteit via Maps/Places en voor planning via Google Calendar. Daarbij kunnen noodzakelijke rit- en technische gegevens door Google worden verwerkt;
 - **TransIP en andere e-maildienstverleners:** voor het verzenden, ontvangen en bewaren van e-mail;
 - **WhatsApp / Meta:** wanneer u ervoor kiest met Taxi van Loon via WhatsApp te communiceren. In dat geval verwerkt Meta gegevens die bij het gebruik van WhatsApp horen onder de eigen privacyvoorwaarden van WhatsApp/Meta;
 - **hosting-, website- en IT-dienstverleners:** voor hosting, onderhoud, beveiliging, back-ups en technische ondersteuning van de website en het reserveringssysteem;
 - **administratieve, juridische of overheidsinstanties:** wanneer dit nodig is voor boekhouding, een geschil, een wettelijke verplichting of de bescherming van onze rechten.
3. Wij verkopen uw persoonsgegevens niet aan derden.

Artikel 6 - Externe diensten en doorgifte buiten de EER

1. Voor bepaalde onderdelen van onze dienstverlening maken wij gebruik van externe aanbieders, waaronder Google, Mollie en - wanneer u via WhatsApp communiceert - Meta. Deze partijen kunnen voor delen van hun dienstverlening eigen verantwoordelijkheden onder de privacywetgeving hebben.
2. Sommige dienstverleners kunnen persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte verwerken of vanaf daar toegankelijk maken. Indien dit gebeurt, zorgen wij ervoor dat een geldige grondslag voor internationale doorgifte aanwezig is, bijvoorbeeld een adequaatheidsbesluit, passende contractuele waarborgen of een ander wettelijk toegestaan mechanisme.
3. Welke technische dienstverleners wij gebruiken kan wijzigen. Wij beoordelen daarbij of het gebruik verenigbaar is met deze privacyverklaring en de toepasselijke privacyregels.



Artikel 7 - Hoe lang bewaren wij gegevens?

1. Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor zij zijn verzameld. Onderstaande termijnen zijn de gebruikelijke bewaartermijnen of criteria die Taxi van Loon hanteert. Een wettelijke bewaarplicht, een lopend geschil, beveiligingsonderzoek of een andere aantoonbare noodzaak kan ertoe leiden dat bepaalde gegevens langer worden bewaard.

Gegevens	Gebruikelijke termijn	Toelichting
Reserverings-, rit- en klantgegevens	Tot 2 jaar na de laatste rit of het laatste relevante contact	Voor service, historie, aftersales en afhandeling van vragen.
Aftersales-/reviewregistratie	Tot 2 jaar	Om herhaalde reviewverzoeken te voorkomen en bezwaar/blokkering te respecteren.
Contactformulier en losse correspondentie	Doorgaans tot 1 jaar na afhandeling	Tenzij de correspondentie onderdeel is van een reservering, klacht of administratie.
Facturen, betaal- en fiscale administratie	7 jaar	Voor zover dit onderdeel is van de wettelijke administratie.
Technische, beveiligings- en e-maillogs	Doorgaans tot 12 maanden	Afhankelijk van het gebruikte systeem en de instellingen van de dienstverlener; langer alleen indien nodig voor foutonderzoek, beveiligingsincident of geschil.
Klachten of geschillen	Zolang redelijkerwijs nodig	Voor behandeling en het instellen, uitoefenen of onderbouwen van rechtsvorderingen.

2. Wanneer gegevens onderdeel worden van de fiscale administratie, kan de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar voortaan op een kortere operationele termijn. Taxi van Loon beoordeelt periodiek of persoonsgegevens nog nodig zijn en verwijdert of anonimiseert gegevens wanneer er geen geldige reden meer is om deze te bewaren.



Artikel 8 - Website, Google Maps/Places en technische diensten

1. De website gebruikt technische en functionele middelen die nodig zijn om de website en het reserveringsformulier te laten werken. Daarbij kunnen onder andere IP-adres, browser- en apparaatgegevens en technische loggegevens worden verwerkt.
2. Voor adres- en locatiefunctionaliteit kan de website gebruikmaken van Google Maps/Places. Wanneer u deze functies gebruikt, kan Google technische gegevens en de door u ingevoerde locatiezoekopdracht verwerken.
3. Taxi van Loon gebruikt Google Tag Manager om website-tags technisch te beheren. De aanwezigheid van Tag Manager betekent niet automatisch dat trackingcookies worden geplaatst. Voor zover de website technische of functionele cookies of vergelijkbare technieken gebruikt die geen of slechts geringe gevolgen voor de privacy hebben, kunnen deze zonder voorafgaande toestemming worden gebruikt wanneer de wet dat toestaat.
4. Indien Taxi van Loon nu of in de toekomst niet-noodzakelijke cookies, tags of vergelijkbare technieken gebruikt waarvoor voorafgaande toestemming wettelijk vereist is, worden deze pas geactiveerd nadat daarvoor geldige toestemming is verkregen. Indien nodig wordt op de website aanvullende cookie-informatie of een keuze-instelling beschikbaar gesteld.

Artikel 9 - Beveiliging van persoonsgegevens

1. Taxi van Loon neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang, ongewenste wijziging en andere onrechtmatige verwerking.
2. Daarbij gebruiken wij, afhankelijk van het systeem, onder meer beveiligde verbindingen, toegangsbeperkingen, accountbeveiliging, onderhoud en updates, logging en back-ups of herstelvoorzieningen.
3. Alleen personen en dienstverleners die gegevens voor hun werkzaamheden nodig hebben, krijgen toegang voor zover dat noodzakelijk is.

Artikel 10 - Uw privacyrechten

1. U heeft, afhankelijk van de situatie, het recht om:
 - inzage te krijgen in de persoonsgegevens die wij van u verwerken;
 - onjuiste of onvolledige gegevens te laten corrigeren of aanvullen;
 - gegevens te laten verwijderen wanneer wij deze niet meer rechtmatig hoeven te bewaren;
 - de verwerking in bepaalde gevallen te laten beperken;
 - bezwaar te maken tegen verwerking op basis van gerechtvaardigd belang, waaronder service- of reviewverzoeken;
 - gegevens die u aan ons heeft verstrekt in een daarvoor geschikt geval te ontvangen of te laten overdragen;
 - een eerder gegeven toestemming in te trekken.
2. U kunt een verzoek indienen via info@taxivanloon.nl. Wij kunnen aanvullende informatie vragen wanneer dit redelijkerwijs nodig is om uw identiteit te controleren. Wij vragen daarbij niet meer gegevens dan noodzakelijk.
3. Wij reageren in beginsel binnen één maand op een privacyverzoek. Wanneer een verzoek complex is of er veel verzoeken tegelijk zijn, kan de AVG toestaan dat deze termijn wordt verlengd. In dat geval laten wij dit tijdig weten.
4. Wij kunnen niet altijd aan een verzoek tot verwijdering voldoen, bijvoorbeeld wanneer wij gegevens op grond van de wet moeten bewaren of deze nog nodig zijn voor een juridisch geschil.



Artikel 11 - Vragen of een klacht over privacy

1. Heeft u een vraag over deze privacyverklaring of over de manier waarop Taxi van Loon met persoonsgegevens omgaat? Neem dan bij voorkeur eerst contact met ons op via info@taxivanloon.nl of **06 58 83 37 63**.
2. U heeft daarnaast het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Meer informatie vindt u op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 12 - Wijzigingen van deze privacyverklaring

1. Taxi van Loon kan deze privacyverklaring wijzigen wanneer de dienstverlening, gebruikte systemen of privacyregels veranderen.
2. De actuele versie wordt via de website beschikbaar gesteld. Voor zover een wijziging wezenlijke gevolgen heeft voor de manier waarop wij persoonsgegevens verwerken, informeren wij betrokkenen daarover wanneer dat redelijkerwijs nodig is.
3. Deze versie is van kracht vanaf september 2026.