

# Privacyverklaring OnTrack Travel

Versie 10.6.2026

OnTrack Travel neemt jouw privacy serieus. In deze verklaring leggen we uit welke persoonsgegevens we verzamelen, waarom we dat doen en hoe we daarmee omgaan. We houden ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## 1. Wie zijn wij?

Carla Rijnders-Matti handelend onder de naam OnTrack Travel  
KvK nummer: 97883239  
carla@ontracktravel.eu  
www.ontracktravel.eu

## 2. Welke gegevens verzamelen we?

We verwerken persoonsgegevens die je zelf aan ons verstrekt, bijvoorbeeld via het contactformulier, een boekingsaanvraag of e-mail. Het gaat om de volgende gegevens:

- Voor- en achternaam
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Adresgegevens
- Betaalgegevens (bij boeking)
- Paspoortgegevens en nationaliteit (voor zover vereist door treinmaatschappijen of autoriteiten in het land van bestemming)
- Bijzonderheden over lichamelijke of geestelijke toestand, voor zover je die zelf aangeeft en relevant zijn voor de uitvoering van de reis
- Overige gegevens die je zelf invult of deelt

Via de website verzamelen we ook technische gegevens zoals je IP-adres, browsertype en bezoekgedrag (via cookies — zie artikel 6).

## 3. Waarvoor gebruiken we je gegevens?

We gebruiken je gegevens uitsluitend voor:

- Het beantwoorden van je vraag of offerteverzoek
- Het uitvoeren van de (pakketreis)overeenkomst
- Het toesturen van je reisbescheiden en reisinformatie via je persoonlijke OnTrack-pagina
- Het versturen van een reviewverzoek na je reis
- Het versturen van een nieuwsbrief of persoonlijke aanbiedingen mits je hebt aangegeven die te willen ontvangen
- Het verbeteren van onze website en dienstverlening

We gebruiken je gegevens nooit voor andere doeleinden zonder jouw toestemming.

Onze diensten zijn niet gericht op kinderen jonger dan 16 jaar en we zullen hun gegevens niet verwerken, tenzij deze worden verstrekt door (en met toestemming van) een ouder of voogd. De gevallen waarin we de persoonsgegevens van kinderen jonger dan 16 jaar moeten

verwerken, zijn: als onderdeel van een boeking, of in andere uitzonderlijke omstandigheden (zoals speciale producten gericht op gezinnen op reis).

Als we ons ervan bewust worden dat we informatie van een kind jonger dan 16 jaar hebben verwerkt zonder de benodigde geldige toestemming van de ouder of voogd, zullen we deze informatie verwijderen.

## 4. Delen we je gegevens met anderen?

Voor de uitvoering van je reis zijn meerdere partijen betrokken. We zijn wettelijk verplicht, of het is noodzakelijk voor een goede uitvoering van de reis, om bepaalde persoonsgegevens te delen met:

- Spoorwegmaatschappijen en treinpartners zoals NS International, Eurostar, SNCF, DB, Interrail en anderen (voor zitplaatsreserveringen en Interrail-activering)
- Hotelpartners en excursiepartners
- Nationale autoriteiten van het land van bestemming, waar wettelijk vereist
- Betalingsdienstverleners

Treinmaatschappijen hebben hun eigen privacybeleid. Door een reis via OnTrack te boeken, ga je ermee akkoord dat wij de benodigde persoonsgegevens met deze partijen delen voor de uitvoering van je reis.

We verkopen je gegevens nooit aan derden en geven ze niet door voor marketingdoeleinden. In bepaalde specifieke gevallen dragen wij je gegevens over aan partners die zich buiten de Europese Economische Ruimte (EER) bevinden, omdat dit noodzakelijk is om de overeenkomst uit te voeren die we met je hebben gesloten. Dat is het geval indien bijvoorbeeld een reis boekt naar een land dat zich buiten de EER bevindt. Landen waaraan je gegevens worden overgedragen hebben mogelijk geen wetgeving die hetzelfde beschermingsniveau voor je persoonsgegevens biedt als de wetgeving binnen de EER. Waar dit het geval is zullen we passende contractuele en beveiligingsmaatregelen nemen om ervoor te zorgen dat dergelijke overdrachten voldoen aan Europese wetgeving, zoals het overeenkomen van standaardbepalingen voor gegevensbescherming die door de Europese Commissie zijn opgesteld.

## 5. Hoe lang bewaren we je gegevens?

We bewaren je gegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doelen waarvoor ze zijn verzameld.

We bewaren persoonsgegevens die we verkrijgen in het kader van aanvragen, boekingen of ter uitvoering van andere overeenkomsten voor zo lang als nodig om je boeking(en) af te handelen, waaronder mede begrepen administratie, feedback, klachten, schade, verzekeringen ed. Na afhandeling bewaren wij gegevens nog maximaal 5 jaar. Ten aanzien van fiscale gegevens geldt dat wij deze tenminste 7 jaar bewaren. Na afloop van die termijn worden de gegevens gewist, tenzij de gegevens op basis van een wettelijke plicht of ander doel (zoals een lopende claim) langer moeten worden bewaard.

Wij bewaren de gegevens met betrekking tot jouw account in principe voor onbepaalde tijd. Je kunt zelf je gegevens wijzigen of verwijderen en ook je instellingen wijzigen. Je kunt ook jouw account deactiveren en verwijderen.

- Boekingsgegevens: 5 jaar
- Fiscale gegevens/facturen: 7 jaar
- Contactverzoeken zonder boeking: maximaal 1 jaar
- Technische websitegegevens (cookies/analytics): conform de instellingen van de betreffende dienst

## 6. Cookies

OnTrack Travel maakt gebruik van cookies. Er zijn drie soorten:

- **Functionele cookies:** noodzakelijk voor de werking van de website, zoals het onthouden van je voorkeuren.
- **Analytische cookies:** bijvoorbeeld via Google Analytics (geanonimiseerd), om het bezoekersgedrag op de website te analyseren en de website te verbeteren.
- **Tracking cookies:** worden alleen geplaatst na jouw expliciete toestemming.

Je kunt je cookie-instellingen op ieder moment aanpassen via de cookiebanner op onze website. Meer informatie over cookies vind je in onze cookieverklaring op de website.

## 7. Jouw rechten

Op grond van de AVG heb je de volgende rechten:

- Recht op inzage: je kunt opvragen welke gegevens we van je bewaren
- Recht op correctie: je kunt onjuiste gegevens laten aanpassen
- Recht op verwijdering: je kunt verzoeken je gegevens te laten verwijderen
- Recht op bezwaar: je kunt bezwaar maken tegen bepaalde verwerkingen
- Recht op dataportabiliteit: je kunt je gegevens laten overdragen

Daarnaast heb je het recht om de verwerking van jouw persoonsgegevens te laten beperken in de gevallen die de AVG noemt. Voor zover een verwerking op toestemming is gebaseerd, kun je die toestemming altijd weer intrekken.

Stuur een verzoek naar [carla@ontracktravel.eu](mailto:carla@ontracktravel.eu). We reageren binnen vier weken. Om je privacy te beschermen vragen we je je te identificeren bij een verzoek tot inzage of verwijdering.

## 8. Klachten over gegevensverwerking

Heb je een klacht over hoe wij met jouw gegevens omgaan? Neem dan eerst contact op via [carla@ontracktravel.eu](mailto:carla@ontracktravel.eu). Komen we er samen niet uit, dan heb je het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via [autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## 9. Beveiliging

Onze website maakt gebruik van een beveiligde verbinding. Je persoonsgegevens worden versleuteld verzonden en zijn niet zichtbaar voor derden. We nemen passende technische en organisatorische maatregelen om je gegevens te beschermen tegen verlies of onrechtmatige verwerking.

## 10. ANVR, VZR Garant en Calamiteitenfonds

OnTrack Travel is aangesloten bij de ANVR. Op onze reizen zijn de ANVR-Reizigersvoorwaarden van toepassing. OnTrack Travel is voor de garantiestelling aangesloten bij VZR Garant en bij het Calamiteitenfonds. In het kader van de uitvoering van de reisovereenkomst zijn wij verplicht bepaalde persoonsgegevens te verstrekken aan de bij de reis betrokken dienstverleners, waaronder spoorwegmaatschappijen en hotelpartners, en waar nodig aan VZR Garant en het Calamiteitenfonds. Dit is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst en/of een wettelijke verplichting.

## 11. Wijzigingen

We kunnen deze privacyverklaring aanpassen, bijvoorbeeld bij wijzigingen in onze dienstverlening of wet- en regelgeving. De meest actuele versie staat altijd op deze pagina. We raden je aan deze pagina regelmatig te raadplegen.