XO HOTELS PRIVACYVERKLARING

Versie Oktober 2026

1. Inleiding

XO Hotels (hierna: “wij”) hecht veel waarde aan de bescherming van persoonsgegevens van onze gasten, websitebezoekers, medewerkers en andere betrokkenen. Wij verwerken persoonsgegevens zorgvuldig en in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

In deze privacyverklaring leggen wij uit welke gegevens wij verzamelen, waarom wij dat doen en welke rechten u heeft.

2. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij kunnen verschillende soorten persoonsgegevens verwerken, afhankelijk van uw contact met ons. Het gaat onder meer om uw identificatie- en contactgegevens, zoals uw naam, adres, woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer.

Daarnaast verwerken wij reserverings- en verblijfsgegevens, waaronder uw reserveringsinformatie, verblijfsdata en eventuele voorkeuren die u aan ons doorgeeft. Voor het afhandelen van betalingen verwerken wij betaal- en facturatiegegevens, waarbij gebruik wordt gemaakt van beveiligde en erkende betaalproviders.

In sommige gevallen zijn wij wettelijk verplicht om identificatiegegevens te registreren, zoals paspoort- of identiteitsgegevens. Ook kunnen wij gegevens verwerken over uw voorkeuren en interesses, bijvoorbeeld voor marketingdoeleinden of om uw verblijf zo goed mogelijk af te stemmen op uw wensen.

Verder verwerken wij communicatiegegevens, zoals correspondentie, reviews en feedback. Indien u bij ons solliciteert verwerken wij uw sollicitatiegegevens, waaronder uw CV en motivatiebrief.

Tot slot verzamelen wij website- en gebruiksgegevens, zoals uw IP-adres, cookies en informatie over uw surfgedrag op onze website.

Indien u een reservering maakt voor meerdere personen, kunnen wij ook persoonsgegevens van medereizigers verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de reservering.

3. Gegevens verkregen via derden

Wij kunnen persoonsgegevens ontvangen via derden, zoals boekingsplatforms, betaalproviders of zakelijke partners. Dit gebeurt alleen als deze partijen de gegevens rechtmatig met ons mogen delen. Wij behandelen deze gegevens met dezelfde zorgvuldigheid als gegevens die rechtstreeks door u zijn verstrekt.

4. Doeleinden van de verwerking

XO Hotels verwerkt persoonsgegevens in de eerste plaats om uitvoering te kunnen geven aan overeenkomsten met gasten, zoals het beheren van reserveringen, het verzorgen van verblijven, het onderhouden van contact en het afhandelen van betalingen.

Daarnaast gebruiken wij persoonsgegevens voor marketing- en communicatiedoeleinden, bijvoorbeeld om nieuwsbrieven en aanbiedingen te versturen of om onze communicatie beter af te stemmen op uw voorkeuren. Waar vereist, vragen wij hiervoor uw toestemming.

Wij verwerken gegevens ook om onze dienstverlening te verbeteren. Dit doen wij onder meer door het analyseren van het gebruik van onze website en diensten en door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken.

Voor sollicitanten verwerken wij persoonsgegevens in het kader van werving en selectie en om met kandidaten te communiceren.

Tot slot verwerken wij persoonsgegevens om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en voor doeleinden zoals beveiliging en fraudepreventie.

5. Cameratoezicht

Ter waarborging van de veiligheid van gasten en medewerkers maakt XO Hotels gebruik van cameratoezicht in en rondom haar locaties. De camerabeelden worden uitsluitend geraadpleegd door geautoriseerd personeel en kunnen worden gedeeld met officiële instanties indien hierom wordt verzocht. In beginsel worden camerabeelden niet langer dan vier weken bewaard, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk is in het kader van een incident of onderzoek.

6. AI-telefonie en gesprekopnames

XO Hotels maakt gebruik van een AI-gestuurde telefonische assistent om inkomende telefoongesprekken te beantwoorden en gasten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Deze gesprekken worden opgenomen om vragen en verzoeken correct af te handelen, de kwaliteit van onze dienstverlening te bewaken en onze telefonische service te verbeteren.

Hierbij kunnen persoonsgegevens worden verwerkt, zoals uw telefoonnummer, stemgeluid en informatie die u tijdens het gesprek verstrekt. De gespreksopnames worden maximaal 12 maanden bewaard en zijn uitsluitend toegankelijk voor daartoe geautoriseerde personen.

7. Delen van persoonsgegevens

XO Hotels verstrekt persoonsgegevens uitsluitend aan derden indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Dit kan betekenen dat gegevens worden gedeeld binnen de verschillende hotelvestigingen van XO Hotels, met externe dienstverleners zoals IT-leveranciers en betaalproviders of met zakelijke partners in het kader van bijvoorbeeld groepsreserveringen.

Indien wij gebruikmaken van externe partijen die in onze opdracht persoonsgegevens verwerken, zorgen wij ervoor dat passende contractuele afspraken worden gemaakt om de bescherming van uw gegevens te waarborgen.

8. **Bewaartermijn**

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor deze zijn verzameld, tenzij wij wettelijk verplicht zijn gegevens langer te bewaren. Hieronder vindt u de belangrijkste bewaartermijnen die wij hanteren:

- **Reserverings- en verblijfsgegevens**
  Tot maximaal 7 jaar, indien deze onderdeel zijn van onze financiële administratie (belastingwetgeving).
- **Betalings- en facturatiegegevens**
  7 jaar op grond van fiscale bewaarplicht.
- **Gegevens uit het nachtregister (wettelijke hotelregistratie)**
  7 jaar conform wettelijke verplichtingen.
- **Camerabeelden**
  Maximaal 4 weken, tenzij een incident aanleiding geeft om beelden langer te bewaren.
- **Sollicitatiegegevens**
  Tot 4 weken na afronding van de sollicitatieprocedure.
  Met toestemming bewaren wij deze gegevens maximaal 1 jaar.
- **Marketing- en communicatiegegevens**
  Tot het moment dat u zich **afmeldt** of uw toestemming intrekt.
- **Website- en cookiegegevens**
  Volgens de geldende cookie-instellingen en wettelijke richtlijnen (meestal maximaal 26 maanden voor analytische cookies).
- **AI-telefonie en gesprekopnames**
  Maximaal 12 maanden na het telefoongesprek

Na afloop van de bewaartermijn worden uw gegevens verwijderd of geanonimiseerd.

9. **Cookies**

XO Hotels maakt gebruik van cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek op een website wordt opgeslagen op het device (elektronisch apparaat) van de bezoeker. Cookies hebben als doel om informatie over iemand, de website of statistieken te verzamelen. Sommige cookies hebben daarnaast tot doel om de gebruikerservaringen van de website te verbeteren.

Indien u niet wilt dat onze website cookies op uw computer kan opslaan, kunt u dat aangeven in de cookiemelding die u te zien krijgt bij het eerste bezoek aan onze website. Heeft u onze cookies al eerder geaccepteerd? Dan krijgt u deze melding niet meer te zien en dient u de cookies (indien gewenst) zelf te verwijderen.

U kunt er ook voor kiezen om via uw browser het plaatsen van cookies te blokkeren. Blokkeert u alle cookies? Dan werkt onze website minder goed. Wij raden u aan om alleen ongewenste cookies selectief uit te schakelen. Dit kunt u doen in uw browserinstellingen.

Wij gebruiken o.a. Google Analytics voor statistieken. Deze gegevens worden zo veel mogelijk geanonimiseerd. Meer informatie: https://policies.google.com/privacy

10. Beveiliging en digitale veiligheid

XO Hotels neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, misbruik, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen worden regelmatig geëvalueerd en waar nodig aangepast aan de stand van de techniek, de aard van de verwerking en de daarmee samenhangende risico's.

Wij streven ernaar onze systemen, netwerken en communicatiekanalen zo goed mogelijk te beveiligen tegen cyberincidenten. Ondanks deze inspanningen kunnen wij echter niet garanderen dat onze digitale systemen volledig vrij zijn van storingen, inbreuken of andere beveiligingsincidenten.

XO Hotels zal gasten nooit via e-mail, WhatsApp of andere digitale communicatiekanalen verzoeken om gevoelige gegevens, zoals betaalgegevens of creditcardinformatie, te verstrekken buiten een beveiligde en officiële betaalomgeving. Wij adviseren u daarom alert te zijn op frauduleuze berichten die ogenschijnlijk namens XO Hotels worden verzonden.

Indien u communicatie ontvangt die verdacht lijkt of waarvan u twijfelt of deze daadwerkelijk van XO Hotels afkomstig is, verzoeken wij u om contact met ons op te nemen via onze officiële contactgegevens.

Voor zover sprake is van een datalek dat gevolgen kan hebben voor uw persoonsgegevens, handelen wij conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder, indien vereist, melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen.

11. Uw rechten

U heeft op grond van de privacywetgeving verschillende rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens. Zo kunt u inzage vragen in de gegevens die wij van u hebben bewaard. In dat geval kunnen wij u vragen om een reserveringsnummer om uw gegevens te kunnen opzoeken.

Daarnaast kunt u ons verzoeken uw gegevens te corrigeren indien deze onjuist of onvolledig zijn. Ook kunt u ons vragen uw gegevens te verwijderen, tenzij wij wettelijk verplicht zijn deze te bewaren. Ook bij een verzoek tot verwijdering kunnen wij u vragen om een reserveringsnummer ter verificatie.

Verder heeft u het recht om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken of hiertegen bezwaar te maken, in dat geval stoppen wij direct met het gebruik van uw gegevens. Wanneer wij gegevens verwerken op basis van uw toestemming, kunt u deze toestemming op elk moment intrekken.

Wilt u gebruikmaken van uw rechten, dan kunt u contact met ons opnemen via **info@xohotels**.com Wij reageren binnen vier weken.

Om uw identiteit te verifiëren kunnen wij aanvullende informatie vragen, zoals een reserveringsnummer. Indien u een kopie van uw identiteitsbewijs verstrekt, adviseren wij u uw BSN en pasfoto af te schermen.

12. **Klachten**

Heeft u een klacht over het gebruik van uw persoonsgegevens? Dan wijzen wij u op de klachtenprocedure bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze instantie is bevoegd om kennis te nemen van uw klacht.