



## KLM Privacybeleid

### Op deze pagina:

- **Inleiding**
- **Gemak van KLM op internet**
- **Persoonsgegevens**
- **E-mailnieuwsbrief**
- **Clickgedrag**
- **Cookies/applets**
- **Beveiligingsmaatregelen**
- **Doorklikken**
- **Contact**
- **Wijzigingen**

### **Inleiding**

De Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV (KLM) is ervan overtuigd dat de persoonlijke levenssfeer van haar passagiers en van deelnemers van haar loyaliteitsprogramma (gezamenlijk 'klanten'), alsook die van potentiële klanten en bezoekers van de website van essentieel belang is. De persoonlijke gegevens van haar klanten, potentiële klanten en bezoekers van de KLM-website worden dan ook met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd, geheel conform de eisen die de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) hieraan stelt.

KLM is gevestigd te Amstelveen, Amsterdamseweg 55, postcode 1182 GP, en is de verantwoordelijke voor haar gegevensverwerkingen. In overeenstemming met de WBP heeft KLM haar verwerkingen van persoonsgegevens aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens, gevestigd te Den Haag. Deze meldingen zijn openbaar en kunnen bekeken worden op het internet op <http://www.cbpweb.nl/asp/ORSearch.asp>. Zoek bij 'naam' op 'Koninklijke Luchtvaart Maatschappij' of op '%KLM%'.

### **Ontdek het gemak van KLM op internet**

KLM is continu bezig haar elektronische diensten uit te breiden en te verbeteren om zo het gemak voor haar klanten, potentiële klanten en bezoekers van de KLM-website te vergroten. Zo biedt de KLM-website 24 uur per dag toegang tot online boekingen en Flying Blue-services. Alles, van het plannen van reizen tot e-tickets en online inchecken, is eenvoudiger met e-services. Ook kunt u informatie opvragen over mogelijkheden van hotel- en huurautoboekingen en reisverzekeringen van de met ons samenwerkende partners.

## **Welke persoonsgegevens verwerkt KLM?**

In het kader van de dienstverlening, verkoop van producten en diensten of wanneer u anderszins contact heeft met KLM, legt KLM gegevens vast zoals bijvoorbeeld naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, persoonlijke (reis)voorkeuren en interesses. KLM gebruikt uw gegevens voor de uitvoering van de overeenkomst, haar dienstverlening en om klanten, potentiële klanten en bezoekers van de KLM-website op de hoogte te houden van activiteiten, producten en diensten van KLM en haar partners. Hierbij tracht KLM onder meer rekening te houden met (reis)voorkeuren en interesses. Gegevens van klanten, potentiële klanten en bezoekers van de website helpen KLM bij het ontwikkelen van nieuwe diensten en producten. Soms stuurt KLM enquêtes of schrijft zij wedstrijden en/of prijsvragen uit waarbij klanten, potentiële klanten en/of bezoekers van de website worden benaderd om deel te nemen.

## **E-mailnieuwsbrief**

Elektronische dienstverlening is voor KLM belangrijk, mede door de snelheid en het gemak voor haar klanten, potentiële klanten en bezoekers van de KLM-website. Wanneer u zich abonneert op bijvoorbeeld de elektronische nieuwsbrief dan geeft u aan KLM en haar partners toestemming om uw e-mailadres te gebruiken voor de toezending van de nieuwsbrief en andere informatie zoals aanbiedingen en enquêtes.

Als u uw toestemming wilt geven of intrekken voor het gebruik van uw e-mailadres door KLM en/of KLM partners voor dit doel, dan kan dat op de volgende wijze:

- Het starten of stoppen van informatieberichten via e-mail kunt u aangeven op de pagina [Acties en aanbiedingen] op [www.klm.com](http://www.klm.com). Kies vervolgens voor [E-mailnieuwsbrieven], waarna u zich kunt 'Aanmelden' of 'Afmelden'.

## **KLM-internetsite en clickgedrag**

Op de website van KLM worden algemene bezoekgegevens, zoals de meest gevraagde pagina's, bijgehouden zonder dat deze de bezoekers identificeren. Het doel hiervan is om de inrichting van de KLM-website zoveel mogelijk aan de behoeftes van de bezoekers aan te kunnen passen. Ook kunnen deze gegevens worden gebruikt om meer gerichte informatie op de site te zetten. Op deze wijze kan KLM haar dienstverlening aan u verder optimaliseren.

## **KLM-internetsite en cookies/applets**

KLM maakt bij het aanbieden van haar diensten gebruik van cookies/applets. Dit is een eenvoudig klein bestandje met gegevens dat op de harde schijf van uw computer wordt opgeslagen. KLM maakt zowel gebruik van tijdelijke cookies als van speciale cookies/applets.

Tijdelijke cookies bevatten geen persoonsgegevens en zijn enkel bedoeld om het gebruik van de KLM-site voor u gemakkelijker te maken. Aan de hand van de speciale cookies/applets kan onze website u herkennen telkens wanneer u op de KLM-site langskomt. Met behulp hiervan kan de site speciaal op u worden ingesteld; een hulpmiddel om voor u het gebruik van onze site nog aangenamer te maken. Mocht u in uw browser het gebruik van cookies/applets hebben uitgezet dan kunt u nog steeds de meeste onderdelen van de KLM-website bezoeken.

## **Welke beveiligingsmaatregelen treft KLM?**

KLM doet er alles aan om uw persoonsgegevens optimaal te beveiligen tegen onrechtmatig gebruik. Alleen geautoriseerd personeel heeft toegang tot de gegevens. Indien en voor zover noodzakelijk partners van KLM (een deel van) de uitvoering voor hun rekening nemen, is KLM met hen overeengekomen dat zij de persoonsgegevens eveneens optimaal beveiligen.

## **Doorklikken naar andere sites**

Op pagina's van de KLM-website wordt de mogelijkheid geboden om door te klikken naar websites van andere bedrijven. KLM kan echter geen verantwoordelijkheid dragen met betrekking tot de omgang met persoonsgegevens door partijen van die andere websites. U wordt aangeraden het beleid (of statement) t.a.v. de verwerking en bescherming van persoonsgegevens van deze niet-KLM-sites zorgvuldig te lezen, daar de voorwaarden op die sites kunnen afwijken van de voorwaarden van KLM.

## **Contact**

Hebt u vragen, opmerkingen of klachten over de bescherming van uw persoonsgegevens door KLM? Dan kunt u met ons contact opnemen via het [KLM Privacy Protection-formulier](#) (alleen in het Engels). Na ontvangst zullen wij zo spoedig mogelijk contact met u opnemen.

Wilt u inzage in uw gegevens, deze laten corrigeren of bezwaar aantekenen tegen het gebruik van uw gegevens door KLM, dan kunt u uw schriftelijke reactie, vergezeld van een kopie van uw legitimatiebewijs, richten aan:

KLM Royal Dutch Airlines  
Privacy Office – AMSPI  
Postbus 7700  
1117 ZL Luchthaven Schiphol  
Nederland

## **Wijzigingen**

KLM behoudt zich het recht voor van tijd tot tijd haar privacybeleid aan te passen. Check daarom regelmatig de meest recente versie van de KLM Privacy Policy.

Deze versie is opgesteld op 7 juni 2005.