



1. Algemeen

In deze Privacy Policy lees je hoe Monkey Town met jouw persoonsgegevens omgaat wanneer je onze website www.monkeytown.eu (de Website) bezoekt, wanneer je een reservering maakt en wanneer je gebruik maakt van onze dienstverlening. In deze Privacy Policy leggen wij uit wie wij zijn, op welke wijze wij jouw persoonsgegevens verwerken en hoe je jouw rechten kunt uitoefenen.

Wij respecteren jouw privacy. De persoonsgegevens die wij over jou verwerken worden dan ook met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. Bij onze verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan de eisen die de wet- en regelgeving daaraan stelt, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

2. Wie is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens?

Voor alle gegevensverwerkingen via de Website, waaronder jouw Website bezoek en het maken van reserveringen via onze Website is 24 Indoor Support B.V. aan te merken als primaire verwerkingsverantwoordelijke. Je kunt per e-mail contact met ons opnemen via privacy@monkeytown.eu.

De groep waartoe 24 Indoor Support B.V. behoort (Monkey Town Groep) exploiteert indoor speeltuinen in eigen vestigingen en franchisevestigingen (samen: Monkey Town Locaties). Je vindt hier (<https://www.monkeytown.eu/nl/vestigingen>) een overzicht van alle Monkey Town Locaties. Op iedere vestigingspagina vind je de volledige naam van de entiteit alsmede de contactgegevens van de desbetreffende vestiging.

De eigen vestigingen en 24 Indoor Support B.V. zijn aan te merken als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken. De franchisevestigingen zijn zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de persoonsgegevens die zij in het kader van hun dienstverlening verwerken. Franchisevestigingen kunnen aanvullende gegevensverwerkingen uitvoeren en naast deze Privacy Policy informatie verstrekken over deze gegevensverwerking. Wij raden je aan om deze zorgvuldig door te nemen.

De Monkey Town Locaties verwerken jouw persoonsgegevens wanneer je via de Website of telefonisch tickets koopt of een reservering maakt bij de Monkey Town Locatie en wanneer je de Monkey Town Locatie bezoekt. 24 Indoor Support B.V. verwerkt jouw persoonsgegevens wanneer je de Website bezoekt en wanneer je via de Website een reservering maakt of tickets koopt. Wanneer je een vraag, verzoek of klacht indient kan deze worden afgehandeld door de Monkey Town Locatie aan wie je deze stuurt, alsmede door 24 Indoor Support B.V..

Waar wordt verwezen naar 'Monkey Town', 'wij', 'onze' of 'ons' bedoelen wij hiermee zowel 24 Indoor Support B.V. als de Monkey Town Locaties, tenzij anders vermeld.

3. De verwerking van persoonsgegevens

Wij kunnen op verschillende momenten persoonsgegevens van jou verwerken. Hierna lichten wij toe wanneer wij jouw persoonsgegevens kunnen verwerken, om welke persoonsgegevens het gaat en wie hiervoor verantwoordelijk is.



Website bezoeken

Wanneer je de Website bezoekt, verwerkt 24 Indoor Support B.V. je IP-adres, gegevens over je bezoek aan de Website zoals wanneer je voor het eerst de Website hebt bezocht, jouw vorige bezoek en huidige bezoek, de website waar je vandaan komt, je zoekopdrachten en de content die je op de Website hebt bezocht en voorkeuren voor taal of andere voorkeuren. 24 Indoor Support B.V. verwerkt deze informatie om jou de Website te kunnen tonen en jou optimaal gebruik te kunnen laten maken van de functionaliteiten van de Website.

Voor het verzamelen van statistieken over het gebruik en bezoek van de Website, maakt 24 Indoor Support B.V. gebruik van Google Analytics. Google Analytics plaatst een cookie op je apparaat aan de hand waarvan het gebruik van de website wordt geregistreerd. De informatie die wordt verzameld bestaat uit jouw IP-adres (nummer van uw computer dat het mogelijk maakt jouw computer te herkennen), het type browser, het computersysteem dat je gebruikt, en de pagina's die je op de Website bezoekt. Deze gegevens worden vervolgens door Google geanalyseerd en de resultaten hiervan worden aan ons verstrekt. 24 Indoor Support B.V. verkrijgt op deze wijze inzicht in het verkeer van en naar de Website en de wijze waarop de Website wordt gebruikt. Aan de hand van die gegevens kan 24 Indoor Support B.V. de Website en onze dienstverlening optimaliseren.

24 Indoor Support B.V. heeft de cookies van Google Analytics zodanig ingesteld dat ze zo min mogelijk impact hebben op jouw privacy. 24 Indoor Support B.V. heeft in dat verband de volgende maatregelen genomen:

- 24 Indoor Support B.V. heeft een verwerkersovereenkomst gesloten met Google waarin afspraken zijn vastgelegd over de omgang met de verzamelde gegevens. Hierin heeft 24 Indoor Support B.V. Google niet toegestaan de verkregen informatie te gebruiken voor andere Google-diensten.



- 24 Indoor Support B.V. heeft het laatste octet van uw IP-adres verwijderd. IP-adressen bestaan uit 4 zogeheten octetten van elk 3 cijfers. Google biedt de mogelijkheid om het laatste octet van het IP-adres van websitebezoekers te verwijderen. Dit gebeurt in tijdelijk geheugen, nog voordat het IP-adres door Google wordt opgeslagen.
- 24 Indoor Support B.V. heeft in Google Analytics de instellingen om gegevens te delen met Google uitgezet, zodat Google de gegevens niet voor eigen (advertentie)doeleinden kan gebruiken.

24 Indoor Support B.V. maakt geen gebruik van Google Analytics in combinatie met andere diensten van Google.

Reservering maken en/of tickets bestellen

De Monkey Town Locatie waar jij je reservering maakt of tickets bestelt, kan de volgende persoonsgegevens van jou verwerken:

- Contactgegevens, waaronder je voor- en achternaam, adres, postcode, stad, land, (mobiel) telefoonnummer en e-mailadres;
- Geboortedatum;
- Datum waarop je wil komen spelen of wanneer je een evenement of feestje organiseert;
- Wanneer je online je tickets kunt afrekenen, verwerken wij jouw financiële gegevens, waaronder de wijze van betalen (kortingscode, lidmaatschap, cadeaubon) en jouw bankgegevens;
- Of je de nieuwsbrief van de Monkey Town Locatie wil ontvangen;
- Sommige Monkey Town Locaties bieden je de mogelijkheid om bij je reservering een account aan te maken. Wanneer je een account aanmaakt verwerkt de Monkey Town Locatie jouw e-mailadres en wachtwoord. Wanneer je je kan aanmelden via sociale media (bijvoorbeeld Facebook), verwerkt de Monkey Town Locatie jouw gebruikersnaam.



- Overige persoonsgegevens, waaronder de informatie die je verstrekt in open tekstvelden en telefonisch.

Monkey Town Locatie bezoeken

Je kunt natuurlijk ook gewoon bij een Monkey Town Locatie binnen komen lopen, zonder vooraf te reserveren of vooraf een ticket te kopen. Je kunt dan een ticket kopen aan de kassa.

Medewerkers van een Monkey Town Locatie kunnen je vragen om je legitimatiebewijs te tonen om bijvoorbeeld je leeftijd te controleren. De Monkey Town Locatie maakt geen kopie of scan van je legitimatiebewijs en legt geen gegevens uit je legitimatiebewijs vast.

Wij maken gebruik van cameratoezicht op de Monkey Town Locaties. Wij gebruiken de camerabeelden om jouw en onze eigendommen te beschermen en om onze locaties te beveiligen. Wij kunnen de camerabeelden ook gebruiken om incidenten te registreren.

Wanneer zich een incident voordoet bij een Monkey Town Locatie, of wanneer de huisregels, Bijzondere Voorwaarden of Algemene Voorwaarden worden overtreden, houdt de Monkey Town Locatie dit bij. De Monkey Town Locatie vult dan een formulier in waarin onder andere staat wat er is gebeurd, wanneer en waar het incident plaatsvond en met welke attractie het incident heeft plaatsgevonden. Deze incidentenregistratie kan ook persoonsgegevens over jou bevatten wanneer je betrokken bent bij een incident of bij het overtreden van de huisregels, Bijzondere Voorwaarden of Algemene Voorwaarden.

Contact opnemen

Wanneer je contact met ons opneemt verwerken wij je voor- en achternaam, je e-mailadres en/of telefoonnummer en de overige gegevens die je met ons deelt in verband met je vraag of je verzoek.



4. Voor welke doeleinden verwerken wij jouw persoonsgegevens?

Wij kunnen jouw persoonsgegevens gebruiken voor de volgende doeleinden:

Monkey Town Locaties

- Om je reserveringen in behandeling te nemen en je aankopen af te handelen.
- Om de door jou gevraagde producten en diensten te leveren.
- Om je de mogelijkheid te bieden om een account aan te maken en daarmee reserveringen te maken, tickets te kopen en aankopen terug te vinden.
- Om informatie te verstrekken over producten en diensten, deze aan te bieden en te promoten.
- Om de dienstverlening aan de laten sluiten op de voorkeuren van onze (potentiële) klanten en om gerichte marketingacties uit te voeren.
- Om contact met jou te onderhouden en om vragen, verzoeken, klachten en claims af te handelen.
- Om de eigendommen van ons en onze bezoekers te beschermen en eventuele incidenten te registreren.
- Om kosten en uitgaven te berekenen.
- Interne beveiliging en beheer.
- Afdwingen van onze huisregels, Bijzondere Voorwaarden en Algemene Voorwaarden en de controle op de naleving daarvan.
- Om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving.

24 Indoor Support B.V.

- Om onze Monkey Town Locaties te ondersteunen bij het leveren van hun producten en diensten.
- Om onze producten en diensten te analyseren en te verbeteren. Wij kunnen gebiedsanalyses uitvoeren om de markt voor onze dienstverlening te onderzoeken en producten en diensten verder te ontwikkelen.



- Om gerichte informatie te verstrekken over onze producten en diensten, deze aan te bieden en te promoten.
- Om contact met jou te onderhouden en vragen, verzoeken, klachten en claims af te handelen.
- Om kosten en uitgaven te berekenen, om de werkwijze van de franchiseformule te analyseren en te optimaliseren.
- Om de Website aan te bieden en te analyseren, te onderhouden, te beveiligen en te optimaliseren.
- Afdwingen van onze huisregels, Bijzondere Voorwaarden en Algemene Voorwaarden en de controle op de naleving daarvan.
- Om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving.

Jouw persoonsgegevens zullen niet verder worden verwerkt voor doeleinden die niet verenigbaar zijn met bovengenoemde doeleinden.

5. Wat is de grondslag voor de verwerking van jouw persoonsgegevens?

Wij mogen uitsluitend persoonsgegevens verwerken als hiervoor een wettelijke grondslag bestaat. Als jij een reservering bij een Monkey Town Locatie hebt gemaakt, verwerkt de Monkey Town Locatie jouw persoonsgegevens omdat dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst met jou.

Wij kunnen ook persoonsgegevens verwerken omdat wij hiervoor een gerechtvaardigd belang hebben. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer wij persoonsgegevens verwerken om een veilige omgeving te bieden om te spelen en om te controleren dat iedereen onze voorschriften naleeft. Ook hebben wij er een gerechtvaardigd belang bij om onze producten en diensten (inclusief de Website) te verbeteren, verder te ontwikkelen en onder de aandacht te brengen bij onze (bestaande) klanten. Wanneer wij persoonsgegevens verwerken omdat wij daarbij een gerechtvaardigd belang hebben, gaan wij eerst zorgvuldig na of jouw belangen hieraan niet in de weg staan. Waar mogelijk maken wij voor productontwikkeling en gebiedsanalyses gebruik van geaggregeerde of geanonimiseerde persoonsgegevens.



Wij kunnen daarnaast persoonsgegevens van jou verwerken omdat dat noodzakelijk is in verband met een wettelijke verplichting die op ons rust. Wij zijn bijvoorbeeld verplicht om ons aan bepaalde veiligheidsnormen te houden en incidenten te registreren.

Indien een (ernstig) incident heeft plaatsgevonden, verwerken wij tot slot persoonsgegevens omdat dat noodzakelijk is om jouw vitale belangen te beschermen en eventuele hulpdiensten in te schakelen.

Wanneer de hiervoor genoemde grondslagen niet van toepassing zijn, vragen wij jou om toestemming voordat wij jouw persoonsgegevens verwerken. Wij kunnen jou bijvoorbeeld toestemming vragen om een nieuwsbrief te ontvangen. Wanneer wij jouw toestemming vragen, kun je je toestemming te allen tijde intrekken. Wij zullen daarna je persoonsgegevens niet verder verwerken.

6. Persoonsgegevens van minderjarigen

Onze indoor speeltuinen zijn bedoeld voor kinderen voor 1-12 jaar. De kinderen mogen spelen onder begeleiding van een volwassen begeleider. De begeleider maakt de reservering bij de Monkey Town Locatie en koopt de tickets via de Website of aan de kassa. Wij verwerken alleen persoonsgegevens van kinderen wanneer dit noodzakelijk is voor hun veiligheid en om incidenten te registreren. Onze (direct) marketing acties richten zich op de volwassen begeleiders en wij vragen de kinderen niet om hun persoonsgegevens achter te laten.

7. Hoe lang bewaren wij jouw persoonsgegevens?

Wij bewaren jouw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. Als jij bij ons een bestelling hebt geplaatst of een reservering hebt gemaakt, bewaren wij jouw persoonsgegevens in principe tot twee jaar na jouw reservering. Gegevens over de transactie kunnen wij 7 jaar bewaren wanneer dit noodzakelijk is om aan onze fiscale verplichtingen te kunnen voldoen. Daarnaast kunnen wij



persoonsgegevens die nodig zijn in het kader van juridische procedures, klachten en geschillen langer bewaren voor zover dit noodzakelijk is ter behartiging van onze belangen.

8. Wie heeft toegang tot jouw persoonsgegevens?

De medewerkers van de Monkey Town Locatie die jij bezoekt, waar jij een reservering plaatst of tickets koopt heeft toegang tot jouw persoonsgegevens. Daarnaast heeft 24 Indoor Support B.V. toegang tot bepaalde persoonsgegevens uit het reserveringssysteem van de Monkey Town Locaties voor de doeleinden zoals vermeld in deze Privacy Policy.

Wij kunnen derden inschakelen bij de uitvoering en/of levering van onze producten en diensten. Wij maken bijvoorbeeld gebruik van een reserveringssysteem van een externe dienstverlener. Voor zover deze derden daarbij jouw persoonsgegevens namens ons verwerken, doen zij dit in hoedanigheid van verwerker en in dat geval hebben wij een verwerkersovereenkomst gesloten, waarin wij onder andere voorschrijven dat de verwerkers passende technische en organisatorische maatregelen moeten nemen om je persoonsgegevens te beveiligen. Wij verstrekken jouw persoonsgegevens alleen aan toezichthouders, fiscale autoriteiten en opsporingsinstanties als wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

9. Worden jouw persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt?

Alle vestigingen van Monkey Town zijn gevestigd binnen de EER of Zwitserland. Jouw persoonsgegevens worden ook binnen de EER of Zwitserland verwerkt en wij zullen jouw persoonsgegevens niet verstrekken aan externe organisaties of instellingen die buiten de EER of Zwitserland zijn gevestigd. Wij kunnen gebruik maken van verwerkers die zijn gevestigd buiten de EER of Zwitserland. In dat geval controleren wij eerst of dit land een adequaat beschermingsniveau heeft en wanneer dit niet het geval is nemen wij aanvullende maatregelen om de doorgifte te legitimeren.



10. Beveiliging

Wij vinden een goede beveiliging van persoonsgegevens essentieel en nemen passende technische en organisatorische maatregelen. Zo beveiligen wij onze systemen volgens de geldende standaarden voor informatiebeveiliging, hanteren wij een intern autorisatieproces van onze systemen en maken wij regelmatig een back-up van onze (reserverings)database.

11. Links naar websites van anderen

De Website kan hyperlinks naar websites van derden bevatten. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud van deze websites. Wij raden je aan om de voorwaarden en het privacy statement op deze websites te lezen.

12. Wat zijn jouw rechten ten aanzien van je persoonsgegevens?

Je hebt op grond van de privacywetgeving een aantal rechten met betrekking tot jouw persoonsgegevens en de verwerking ervan.

- Recht van inzage. Dit is het recht om aan ons te vragen of wij persoonsgegevens van jou hebben en om daar inzage in te krijgen.
- Recht op rectificatie. Je kunt aan ons vragen onjuiste of onvolledige persoonsgegevens te wijzigen.
- Recht om vergeten te worden. In sommige gevallen heb je het recht om jouw persoonsgegevens door ons te laten verwijderen, bijvoorbeeld wanneer jouw persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor wij ze hebben verkregen.
- Recht op beperking. Dit is het recht om minder persoonsgegevens te laten verwerken of om de verwerking tijdelijk te stoppen. Je kunt hier bijvoorbeeld om verzoeken wanneer je vindt dat je persoonsgegevens onjuist zijn.



- Recht op dataportabiliteit. Wanneer wij jouw persoonsgegevens verwerken op grond van een overeenkomst of toestemming, heb je het recht op dataportabiliteit. Dit is het recht om jouw persoonsgegevens van ons te ontvangen zodat je deze gegevens kunt doorsturen aan een andere partij.
- Recht van bezwaar. Je kunt bezwaar maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens. Als je persoonsgegevens voor direct marketing worden verwerkt of op basis van de gerechtvaardigde belangen van Monkey Town, dan mag je altijd bezwaar maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens.
- Intrekken van uw toestemming. Als je ons toestemming hebt gegeven voor het verwerken van jouw persoonsgegevens, dan mag je die toestemming op elk moment intrekken. Deze intrekking heeft geen invloed op de verwerking van jouw persoonsgegevens voordat je jouw toestemming had ingetrokken.

Wanneer jij jouw rechten uitoefent, kun jij jouw verzoek sturen via e-mail naar privacy@monkeytown.eu. Je kunt ook contact opnemen met de Monkey Town Locatie die je hebt bezocht of waar je een reservering hebt geplaatst via [\[vestigingsnaam\]@monkeytown.eu](mailto:[vestigingsnaam]@monkeytown.eu). Geef bij je verzoek altijd duidelijk aan om welke persoonsgegevens het gaat. Wij kunnen je om aanvullende informatie vragen om jouw identiteit te controleren.

Wanneer je jonger bent dan 16 jaar, kunnen jouw ouders (wettelijk vertegenwoordiger met gezag) de hiervoor genoemde rechten invoeren. Wij kunnen de vertegenwoordiger vragen om aan te tonen dat hij of zij het ouderlijk gezag heeft.

Wij zijn niet altijd verplicht om jouw verzoek(en) toe te wijzen. Wel reageren wij altijd op jouw verzoek, in ieder geval binnen een maand. Alleen in bijzondere gevallen mogen wij er langer over doen, maar we zullen jou wel altijd informeren over de voortgang.



13. Klachten

Als je klachten hebt over hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan, dan kun je contact met ons opnemen via de contactgegevens in dit Privacy Policy. Wij helpen je graag met het vinden van een oplossing. Indien dat niet zou lukken, kun je altijd een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

14. Wijzigingen

Deze Privacy Policy kan door ons van tijd tot tijd worden gewijzigd. Wij adviseren jou daarom regelmatig deze Privacy Policy na te lezen op eventuele wijzigingen. De gewijzigde privacy policy zal op de Website worden gepubliceerd met vermelding van de datum waarop de wijzigingen ingaan. Indien er sprake is van substantiële of wezenlijke wijzigingen die één of meer betrokkenen in aanmerkelijke mate kunnen treffen, streven wij ernaar om deze betrokkenen hierover eveneens direct te informeren. Deze Privacy Policy is voor het laatst gewijzigd op 3 september 2020.

