

Privacyverklaring Voja-app

Laatst gewijzigd: 1 september 2026

Voja Travel B.V. vindt het belangrijk dat je persoonsgegevens zorgvuldig en veilig worden verwerkt. In deze privacyverklaring leggen we uit welke persoonsgegevens we verwerken wanneer je gebruikmaakt van de Voja-app, waarom we dat doen, met wie we gegevens kunnen delen en welke rechten je hebt.

De Voja-app is bedoeld om je voor, tijdens en na je reis toegang te geven tot je reisgegevens en relevante informatie over je bestemming. Via de app kun je onder andere je reisprogramma bekijken, informatie over je bestemming raadplegen en aanvullende excursies en andere reisgerelateerde diensten bekijken en boeken.

Deze privacyverklaring geldt specifiek voor het gebruik van de Voja-app. Voor andere diensten van Voja Travel, waaronder onze website, kan daarnaast onze algemene privacyverklaring van toepassing zijn.

1. Wie is verantwoordelijk voor je persoonsgegevens?

Voja Travel B.V. is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in deze privacyverklaring.

Voja Travel B.V.
Catharijnesingel 47
3511 GC Utrecht
Nederland

E-mail: juridisch@voja.travel

2. Van wie verwerken we persoonsgegevens?

We verwerken persoonsgegevens van personen die gebruikmaken van de Voja-app en van reizigers van wie gegevens onderdeel zijn van een reis die via Voja Travel is geboekt.

Wanneer één persoon een reis boekt voor meerdere reizigers, kunnen in de app daarom ook gegevens zichtbaar zijn van medereizigers, waaronder kinderen. De hoofdboeker is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste gegevens over deze medereizigers en, waar dat nodig is, voor het informeren van hen over het gebruik van hun persoonsgegevens.

3. Welke persoonsgegevens verwerken we?

Welke gegevens we verwerken hangt af van de manier waarop je de app gebruikt en van de reis die je bij Voja Travel hebt geboekt.

Account- en identificatiegegevens

We kunnen gegevens verwerken zoals je naam, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, klantnummer, gebruikers-ID en gegevens die nodig zijn om je account aan je Voja-boeking te koppelen.

Reizigersgegevens

We kunnen persoonsgegevens verwerken die nodig zijn voor de organisatie en uitvoering van je reis, zoals je naam, geboortedatum, geslacht, nationaliteit en, wanneer dit voor een bepaalde reisdienst noodzakelijk is, reisdocument- of paspoortgegevens.

We kunnen daarnaast gegevens verwerken van andere reizigers die deel uitmaken van dezelfde boeking.

Reis- en boekingsgegevens

De app kan informatie bevatten over je geboekte reis, waaronder bestemming, reisdata, accommodaties, vluchten, transfers, huurauto's, excursies, activiteiten en andere geboekte reisdiensten.

Ook verwerken we informatie over aanvullende diensten die je via de app bekijkt, aanvraagt of boekt.

Betalings- en transactiegegevens

Wanneer je via de app een aanvullende dienst boekt, verwerken we gegevens over de betreffende transactie, zoals het geboekte product, het bedrag, de datum en de betaalstatus.

Wanneer betalingen worden afgehandeld door een externe betaalprovider, kan deze partij je betaalgegevens verwerken. Wanneer Voja zelf geen toegang krijgt tot bijvoorbeeld je volledige creditcardnummer, slaan wij deze gegevens ook niet op.

Voorkeuren en bijzondere omstandigheden

Wanneer dat voor je reis noodzakelijk is, kunnen we door jou verstrekte informatie verwerken over bijvoorbeeld dieetwensen, mobiliteitsbeperkingen, medische omstandigheden of andere persoonlijke behoeften.

Voor zover dergelijke informatie kwalificeert als een bijzondere categorie persoonsgegevens, verwerken we deze uitsluitend wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat, bijvoorbeeld omdat je hiervoor uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven.

Communicatie en klantenservice

Wanneer je vanuit de app of op een andere manier contact met ons opneemt, kunnen we de inhoud van je bericht en informatie over het contact verwerken om je vraag te beantwoorden en onze dienstverlening uit te voeren.

Technische gegevens en gebruik van de app

Bij gebruik van de app kunnen technische gegevens worden verwerkt, zoals je IP-adres, type apparaat, besturingssysteem, appversie, taalinstellingen, sessiegegevens, foutmeldingen, crashgegevens en informatie over de manier waarop functies in de app worden gebruikt.

We gebruiken deze gegevens onder meer voor beveiliging, het oplossen van technische problemen en het verbeteren van de app.

Contacten

De app kan je toestemming vragen voor toegang tot je contacten wanneer je een Voja-contactpersoon aan je adresboek wilt toevoegen. We gebruiken deze toegang uitsluitend om de betreffende contactgegevens aan je adresboek toe te voegen. We lezen, verzamelen of bewaren geen gegevens uit je bestaande contacten.

Profielfoto, camera en fotobibliotheek

Je kunt ervoor kiezen een profielfoto aan je profiel toe te voegen. Hiervoor kan de app, na jouw toestemming, toegang vragen tot je camera of fotobibliotheek.

We gebruiken deze toegang uitsluitend om de door jou gekozen of gemaakte profielfoto te uploaden. We krijgen geen toegang tot andere foto's dan de foto die je zelf selecteert of maakt. Je profielfoto wordt door Voja opgeslagen als onderdeel van je profiel.

Pushnotificaties

Wanneer je pushnotificaties inschakelt, verwerken we gegevens die nodig zijn om notificaties naar je apparaat te sturen, zoals een pushnotification-token.

We kunnen pushnotificaties bijvoorbeeld gebruiken voor belangrijke informatie over je reis, wijzigingen, praktische reisinformatie of informatie over relevante diensten.

Je kunt pushnotificaties op ieder moment uitschakelen via de instellingen van je apparaat.

4. Hoe krijgen we je persoonsgegevens?

Een groot deel van de gegevens in de Voja-app hebben we al ontvangen doordat jij of een medereiziger een reis bij Voja Travel heeft geboekt.

Daarnaast kunnen we gegevens ontvangen wanneer je zelf informatie in de app invoert, een aanvullende dienst boekt, contact met ons opneemt of toestemming geeft voor een bepaalde functie.

Technische gegevens kunnen automatisch worden gegenereerd wanneer je de app gebruikt.

In sommige gevallen ontvangen we gegevens van partijen die betrokken zijn bij je reis, zoals luchtvaartmaatschappijen, accommodaties, lokale partners of andere reisaanbieders.

5. Waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We gebruiken persoonsgegevens om de Voja-app en onze dienstverlening mogelijk te maken. Dit omvat onder andere het identificeren van jou als reiziger, het tonen van je boeking en reisprogramma, het aanbieden van praktische informatie over je reis en bestemming, het verwerken van aanvullende boekingen, het aanbieden van relevante reisgerelateerde diensten, het uitvoeren van klantenservice en het communiceren over je reis.

Daarnaast gebruiken we persoonsgegevens wanneer dat noodzakelijk is voor de beveiliging en betrouwbare werking van de app, het voorkomen van misbruik of fraude, het analyseren en verbeteren van de werking van de app en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

We gebruiken je persoonsgegevens niet voor doeleinden die onverenigbaar zijn met de doeleinden waarvoor de gegevens oorspronkelijk zijn verzameld.

6. Op welke grondslagen verwerken we persoonsgegevens?

Afhankelijk van het doel verwerken we persoonsgegevens op basis van één of meer van de volgende grondslagen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Uitvoering van de overeenkomst

Veel verwerkingen zijn noodzakelijk om de reisovereenkomst met jou uit te voeren. Hieronder vallen bijvoorbeeld het beschikbaar maken van je reisgegevens, het uitvoeren van boekingen en het organiseren van aanvullende reisdiensten.

Wettelijke verplichting

Sommige persoonsgegevens moeten we verwerken of bewaren omdat de wet dit van ons verlangt, bijvoorbeeld voor onze financiële administratie of wanneer een bevoegde autoriteit gegevens bij ons opvraagt.

Gerechtvaardigd belang

We kunnen persoonsgegevens verwerken wanneer dit noodzakelijk is voor een gerechtvaardigd belang van Voja Travel of van een derde en jouw privacybelangen niet zwaarder wegen.

Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij fraudepreventie, informatiebeveiliging, klantenservice en het analyseren en verbeteren van de technische werking van onze app.

Toestemming

Voor bepaalde verwerkingen vragen we je vooraf om toestemming. Dit kan bijvoorbeeld gelden voor het gebruik van bepaalde locatiegegevens, bepaalde vormen van analytics of marketing en voor de verwerking van bijzondere persoonsgegevens.

Je kunt gegeven toestemming op ieder moment intrekken. Het intrekken van toestemming heeft geen gevolgen voor de rechtmatigheid van de verwerking vóór het moment van intrekking.

7. Excursies en aanvullende reisgerelateerde diensten

Via de Voja-app kun je mogelijk excursies, activiteiten, transfers of andere aanvullende reisdiensten bekijken en boeken.

Om zo'n dienst voor je te kunnen uitvoeren, kunnen we persoonsgegevens verstrekken aan de partij die de betreffende dienst uitvoert. We delen daarbij alleen de persoonsgegevens die redelijkerwijs nodig zijn voor de boeking en uitvoering van die dienst.

Op een aanvullende dienst kunnen naast de voorwaarden van Voja Travel ook voorwaarden en privacyregels van de betreffende aanbieder van toepassing zijn. Wanneer dit relevant is, informeren we je hierover tijdens het boekingsproces.

8. Met wie delen we persoonsgegevens?

We verkopen je persoonsgegevens niet.

We kunnen persoonsgegevens wel delen met partijen wanneer dit nodig is voor je reis, het functioneren van de app of onze bedrijfsvoering.

Dit kunnen onder andere accommodaties, luchtvaartmaatschappijen, vervoerders, lokale reispartners, excursie- en activiteitenaanbieders, betalingsdienstverleners, IT- en hostingproviders, leveranciers van communicatie- en notificatiediensten, leveranciers van analyse- en crashrapportagesoftware en professionele adviseurs zijn.

Daarnaast kunnen we persoonsgegevens verstrekken aan overheidsinstanties of toezichthouders wanneer we daartoe wettelijk verplicht zijn.

Wanneer een partij persoonsgegevens uitsluitend in onze opdracht verwerkt, maken we afspraken over de bescherming en beveiliging van die persoonsgegevens.

Wanneer een andere partij zelfstandig bepaalt waarvoor en hoe persoonsgegevens worden verwerkt, kan die partij voor die verwerking zelf verwerkingsverantwoordelijke zijn.

9. Gegevens buiten de Europese Economische Ruimte

Omdat Voja Travel reizen organiseert naar bestemmingen over de hele wereld, kan het noodzakelijk zijn om persoonsgegevens door te geven aan partijen buiten de Europese Economische Ruimte (EER).

Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn om een hotel, transfer, excursie of andere reisdienst in je bestemmingsland voor je te reserveren of uitvoeren.

Wanneer persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt, zorgen we waar dat wettelijk vereist is voor een passende grondslag en passende waarborgen voor de doorgifte. Afhankelijk van het land en de situatie kan dit bijvoorbeeld gebeuren op basis van een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie, goedgekeurde standaardcontractbepalingen of een andere door de AVG toegestane doorgiftegrond.

Wanneer de doorgifte noodzakelijk is om een overeenkomst tussen jou en Voja Travel uit te voeren of om op jouw verzoek een overeenkomst met een buitenlandse reisaanbieder te sluiten of uit te voeren, kan de AVG daarvoor eveneens een specifieke mogelijkheid bieden.

10. Cookies, SDK's en vergelijkbare technologie

Een mobiele app werkt anders dan een website en maakt niet noodzakelijk gebruik van traditionele cookies.

De Voja-app kan wel gebruikmaken van lokale opslag, software development kits (SDK's), identificatietokens en vergelijkbare technieken om bijvoorbeeld ingelogd te blijven, de app veilig te laten functioneren, technische problemen te analyseren en het gebruik van bepaalde functies te meten.

Wanneer daarvoor op grond van de wet of de regels van Apple toestemming nodig is, vragen we deze voordat de betreffende gegevens worden verwerkt.

Wanneer delen van onze website binnen de app worden geopend, kunnen op die onderdelen de cookie-instellingen en het cookiebeleid van onze website van toepassing zijn.

11. Analytics en verbetering van de app

We kunnen informatie over het gebruik en functioneren van de app gebruiken om te begrijpen welke functies worden gebruikt, technische problemen te ontdekken en de app verder te ontwikkelen.

Waar mogelijk gebruiken we hiervoor geaggregeerde of gepseudonimiseerde gegevens.

Wanneer analytics volgens de toepasselijke regels alleen met toestemming mogen worden gebruikt, worden deze pas geactiveerd nadat daarvoor toestemming is gegeven.

12. Tracking en advertenties

Voja Travel gebruikt persoonsgegevens uit de Voja-app niet voor het volgen van gebruikers over apps en websites van andere ondernemingen voor advertentiedoeleinden, tenzij we dit in de toekomst uitdrukkelijk aan je kenbaar maken en daarvoor de wettelijk en door Apple vereiste toestemming hebben verkregen. Wanneer de wijze waarop we gegevens gebruiken op dit punt verandert, passen we deze privacyverklaring en onze privacy-informatie in de App Store daarop aan.

13. Hoe lang bewaren we persoonsgegevens?

We bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, tenzij we wettelijk verplicht zijn de gegevens langer te bewaren.

Administratieve en financiële gegevens die onderdeel zijn van onze wettelijke administratie bewaren we gedurende de toepasselijke wettelijke bewaartermijn, in beginsel zeven jaar.

Gegevens die onderdeel zijn van je reis- en klantdossier bewaren we zolang dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de reis en gedurende een redelijke periode daarna voor klantenservice, klachten, garanties en eventuele juridische aanspraken.

Gegevens die uitsluitend noodzakelijk zijn voor de werking van een app-account bewaren we in beginsel zolang het account bestaat. Wanneer het account wordt verwijderd, verwijderen of anonimiseren we de daaraan gekoppelde gegevens voor zover we deze niet op een andere wettelijke grondslag moeten of mogen bewaren.

Technische logs, analytics- en diagnostische gegevens bewaren we niet langer dan noodzakelijk voor beveiliging, analyse en verbetering van onze dienstverlening.

Gegevens die we op basis van toestemming verwerken, bewaren we tot de toestemming wordt ingetrokken of totdat de gegevens niet langer noodzakelijk zijn voor het betreffende doel, tenzij een andere wettelijke bewaartermijn van toepassing is.

14. Account verwijderen

Je account voor de Voja-app wordt door Voja Travel aangemaakt en kan vervolgens door jou in de app worden geactiveerd.

Wil je je account laten verwijderen? Stuur dan een verzoek naar **operations@voja.travel**. We verwijderen of anonimiseren vervolgens de persoonsgegevens die uitsluitend voor het app-account worden gebruikt.

Het verwijderen van je account betekent niet automatisch dat alle gegevens over je reis uit onze administratie worden verwijderd. Bepaalde gegevens moeten of mogen we bijvoorbeeld behouden vanwege wettelijke administratieve verplichtingen, de uitvoering of afwikkeling van een reisovereenkomst, fraudepreventie of de behandeling van een lopende klacht of juridische procedure.

Wanneer we gegevens om die reden bewaren, gebruiken we ze niet langer voor doeleinden waarvoor ze niet meer noodzakelijk zijn.

15. Beveiliging

We nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik, ongeoorloofde toegang, wijziging en openbaarmaking.

We beperken de toegang tot persoonsgegevens tot medewerkers en leveranciers die deze gegevens nodig hebben voor hun werkzaamheden en nemen maatregelen om gegevens tijdens opslag en overdracht te beschermen.

Geen enkel digitaal systeem kan echter volledige veiligheid garanderen. Wanneer zich ondanks onze maatregelen een beveiligingsincident voordoet, handelen we overeenkomstig onze wettelijke verplichtingen.

16. Gegevens van kinderen

De Voja-app is niet specifiek bedoeld voor zelfstandig gebruik door kinderen.

Een reisboeking kan wel gegevens bevatten van minderjarige medereizigers. We verwerken dergelijke gegevens alleen voor zover dit noodzakelijk is voor de organisatie en uitvoering van de reis of wanneer daarvoor een andere geldige wettelijke grondslag bestaat.

Waar mogelijk worden gegevens van minderjarige reizigers beheerd via de hoofdboeker, ouder of wettelijke vertegenwoordiger.

17. Geautomatiseerde besluitvorming

We nemen via de Voja-app geen uitsluitend op geautomatiseerde verwerking gebaseerde beslissingen die voor jou rechtsgevolgen hebben of je anderszins in aanmerkelijke mate treffen, tenzij we je hierover vooraf specifiek informeren en daarvoor een wettelijke grondslag bestaat.

18. Je privacyrechten

Onder de AVG heb je verschillende rechten met betrekking tot je persoonsgegevens.

Je kunt ons onder andere vragen welke persoonsgegevens we van je verwerken, gegevens laten corrigeren, in bepaalde situaties gegevens laten verwijderen, de verwerking laten beperken, bezwaar maken tegen bepaalde verwerkingen en, wanneer aan de wettelijke voorwaarden wordt voldaan, je gegevens in een overdraagbare vorm ontvangen.

Wanneer een verwerking gebaseerd is op toestemming kun je die toestemming op ieder moment intrekken.

Voor direct marketing kun je altijd bezwaar maken tegen het gebruik van je persoonsgegevens.

Je kunt een verzoek sturen naar juridisch@voja.travel.

We kunnen je vragen om aanvullende informatie om vast te stellen dat het verzoek daadwerkelijk van jou afkomstig is.

We reageren in beginsel binnen één maand. Wanneer een verzoek complex is of wanneer we veel verzoeken ontvangen, kan deze termijn overeenkomstig de AVG worden verlengd. We informeren je dan binnen de oorspronkelijke termijn.

19. Klacht indienen

Wanneer je vindt dat Voja Travel niet zorgvuldig met je persoonsgegevens omgaat, horen we dat graag zodat we het kunnen oplossen.

Je kunt contact opnemen via **juridisch@voja.travel**.

Daarnaast heb je het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, de Nederlandse toezichthouder op de bescherming van persoonsgegevens.

20. Wijzigingen

De Voja-app en onze dienstverlening kunnen veranderen. Daarom kunnen we deze privacyverklaring van tijd tot tijd aanpassen.

Op deze pagina vermelden we altijd de meest recente versie en de datum waarop deze voor het laatst is gewijzigd.

Wanneer een wijziging wezenlijke gevolgen heeft voor de manier waarop we je persoonsgegevens gebruiken, informeren we je daarover wanneer dat wettelijk vereist is.

21. Contact

Heb je vragen over deze privacyverklaring, het gebruik van je persoonsgegevens of je privacyrechten? Neem dan contact met ons op:

Voja Travel B.V.
Catharijnesingel 47
3511 GC Utrecht
Nederland

E-mail: juridisch@voja.travel