

# Privacyverklaring

## ALGEMEEN

Wij gebruiken persoonsgegevens om onze diensten op de juiste wijze te kunnen aanbieden en te kunnen leveren. Voor TotaalSupport is een verantwoorde omgang met persoonsgegevens van groot belang. Persoonsgegevens worden daarom zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Hierbij houdt TotaalSupport zich aan de actuele wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Hoe wij deze gegevens verwerken en waarvoor wij dat doen, leggen wij u graag uit in deze privacyverklaring. Wij vertellen u in deze verklaring ook wat u zelf kunt beslissen over het gebruik van deze gegevens. Deze verklaring geldt voor alle adviezen en diensten die TotaalSupport u als bedrijf kan aanbieden.

## DIT IS TOTAALSUPPORT

TotaalSupport B.V. (TotaalSupport) is een geheel onafhankelijk adviesbureau in de Letselschade en Bouw en is gevestigd in Nederland. Sinds 2008 bieden wij onze adviezen en diensten aan.

## DEZE PERSOONSgegevens VERWERKEN WIJ

Persoonsgegevens zijn de gegevens die naar u te herleiden zijn. TotaalSupport beschikt over deze gegevens omdat u deze zelf direct en/of indirect (via door u bekende en door u geaccordeerde partijen) aan ons heeft verstrekt en doordat u gebruik maakt van onze adviezen en diensten. TotaalSupport gebruikt om deze reden de term “directe of indirecte klant”.

Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- voor- en achternaam
- geslacht
- geboortedatum
- adresgegevens
- telefoonnummer
- e-mailadres
- BSN nummer
- familierelatie omstandigheden
- vriendenrelatie omstandigheden
- woonrelatie omstandigheden
- werkrelatie omstandigheden
- dagbestedingrelatie omstandigheden
- medische gegevens
- zorgrelatie omstandigheden
- verzekering gegevens
- rekeningnummer(s)
- welke adviezen en diensten wij aan u leveren
- de (hulp)vragen die u ons stelt.
- eventuele klachten die u bij ons indient.

## HIER GEBRUIKEN WIJ PERSOONSgegevens VOOR:

### Leveren van adviezen en diensten

Wij gebruiken persoonsgegevens voor de uitvoering van de opdrachtovereenkomst tussen u (of tussen door u bekende en door u geaccordeerde partijen) en TotaalSupport.

Deze overeenkomst tot opdracht kan tot stand zijn gekomen op basis van uw eigen verzoek, of op basis van een verzoek door u bekende en door u geaccordeerde partijen (directe of indirecte klant).

Wij verwerken persoonsgegevens voor het kunnen uitvoeren van deze overeenkomst en dus om onze adviezen en diensten aan te kunnen aanbieden c.q. te kunnen leveren. TotaalSupport kan geen adviezen en diensten aanbieden c.q. leveren zonder daarvoor persoonsgegevens te gebruiken.

### Relatiebeheer

Ook verwerken wij persoonsgegevens om de relatie tussen u (of tussen door u bekende en door u geaccordeerde partijen) en TotaalSupport te beheren, bijvoorbeeld in verband met facturering en klachtafhandelingen.

### Facturatie en Incassering

Om facturen naar u of naar de u bekende en de door u geaccordeerde partijen te kunnen sturen en die te kunnen incasseren, moeten wij weten hoe lang wij bezig zijn geweest met onze dienstverlening. Dit houden wij bij en bij iedere factuur die wij zenden is hiervan een specificatie aanwezig.

Als facturen niet worden voldaan, ook niet nadat wij daar meerdere herinneringen voor hebben gestuurd, kunnen wij onze vordering overdragen aan een incassobureau. Het incassobureau ontvangt van ons dan de gegevens die nodig zijn om de vordering te kunnen incasseren, zoals naam, adresgegevens en de factuur waar het om gaat.

### Verkoopactiviteiten

Wij verkopen persoonsgegevens **niet** aan derden ten behoeve van marketing en/of verkoopactiviteiten en/of andere activiteiten.

### Toestemming

TotaalSupport heeft u via een machtiging om toestemming gevraagd om bepaalde persoonsgegevens te mogen verwerken. Als u daarvoor uw toestemming heeft gegeven, dan kunt u die op elk gewenst moment weer intrekken. Het intrekken van uw toestemming heeft geen terugwerkende kracht.

### Het voldoen aan wettelijke verplichtingen

In bepaalde gevallen is TotaalSupport wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een bevel om persoonsgegevens van klanten te verstrekken aan bevoegde overheidsinstanties. De verdere verwerking van die gegevens valt onder de verantwoordelijkheid van die overheidsinstanties. Wij werken alleen mee aan zo'n bevel als we hebben vastgesteld dat dit aan de wettelijke vereisten daarvoor voldoet.

## ZO LANG BEWAREN WE PERSOONSGEGEVENS

We bewaren persoonsgegevens in ieder geval tijdens de looptijd van de uitvoering van de opdrachtovereenkomst. Dat betekent dat we deze gegevens gedurende deze periode beschikbaar houden voor alle in deze privacyverklaring genoemde doeleinden, maar alleen voor zover dat voor dit specifieke doel noodzakelijk is. Als er geen grondslag meer bestaat om deze gegevens te raadplegen, worden deze uit onze systemen verwijderd. In het geval van een wettelijke verplichte opslag van persoonsgegevens bewaart TotaalSupport deze gegevens voor de wettelijk verplicht gestelde periode en worden deze na het verstrijken van deze periode uit onze systemen verwijderd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan facturen die belastingtechnisch een bepaalde bewaartermijn behoeven.

## BEVEILIGING

TotaalSupport neemt de bescherming van persoonsgegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u het idee hebt dat deze gegevens toch niet goed beveiligd zijn of dat er aanwijzingen zijn van misbruik, neemt u dan per omgaande contact met ons op.

Mocht er sprake zijn van een situatie waarin het risico bestaat dat er persoonsgegevens zijn gelekt en dit nadelige gevolgen voor u zou kunnen hebben, dan stelt TotaalSupport u daarvan op de hoogte.

## UW RECHTEN

U heeft een aantal rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die TotaalSupport van u heeft gekregen. Deze rechten worden hieronder uitgelegd. Als u TotaalSupport een verzoek stuurt over één van deze rechten, dan zal TotaalSupport hier binnen vier weken op reageren. U kunt uw verzoek doen via het contactformulier op de website of per e-mail. In het verzoek moet u zoveel mogelijk specificeren op welke persoonsgegevens uw verzoek betrekking heeft. Ook moet u uw verzoek voorzien van uw naam, adres en telefoonnummer. Het doen van een verzoek is kosteloos, tenzij u ongegronde of buitensporige verzoeken doet. Voordat wij aan uw verzoek kunnen voldoen, zijn wij wettelijk verplicht u te identificeren. Als wij een verzoek weigeren, zullen wij toelichten wat de reden daarvoor is.

### Recht op inzage van uw persoonsgegevens

Als directe of indirecte klant heeft u recht op inzage in uw persoonsgegevens. Dit houdt in dat u kunt opvragen welke persoonsgegevens er van u zijn geregistreerd en voor welke doelen deze gegevens worden gebruikt.

### Recht op correctie of verwijdering van uw persoonsgegevens

Als directe of indirecte klant heeft u het recht om uw persoonsgegevens te laten verbeteren als deze gegevens onjuist zijn en om een verzoek te doen aan TotaalSupport om uw gegevens te verwijderen. TotaalSupport kan hier alleen aan voldoen als TotaalSupport de gegevens nog nodig heeft om de eerder afgesproken diensten te kunnen leveren en als TotaalSupport niet verplicht is om uw gegevens te bewaren.

## Recht van verzet en recht op beperking van het gebruik

Als directe of indirecte klant van TotaalSupport heeft u wettelijk een aantal mogelijkheden om u te verzetten tegen verder gebruik van uw gegevens. Ook als u in een eerder stadium toestemming heeft gegeven, kunt u zich verzetten tegen verder gebruik van uw gegevens en/of uw toestemming hiervoor intrekken.

Tegen het gebruik van uw persoonsgegevens kunt u ook bezwaar maken indien uw persoonsgegevens worden gebruikt voor andere doelen dan noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting.

Als u denkt dat de verwerking van uw gegevens door TotaalSupport onrechtmatig is of als TotaalSupport uw gegevens niet langer nodig heeft, maar u wilt zelf dat deze gegevens niet worden gewist, dan kunt u een verzoek tot beperking van de verwerking doen. Uw gegevens blijven dan wel opgeslagen maar worden in principe verder niet gebruikt. Het verzoek tot beperking kan ook worden gedaan als u nog wacht op een controle van uw gegevens of op een antwoord op uw verzet tegen het gebruik.

## Recht op dataportabiliteit

U kunt TotaalSupport een verzoek doen, om de gegevens die TotaalSupport van u heeft ook zelf (elektronisch) te verkrijgen.

## Klachten

Als u het niet eens bent met het gebruik van uw persoonsgegevens door TotaalSupport, kunt u – naast de hierboven genoemde rechten – ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## ONTVANGERS

TotaalSupport werkt voor de uitvoering van de dienstverlening met partners, zoals bijvoorbeeld aannemers, gemeenten, zorgverleners, hostingpartijen en/of andere leveranciers. Voor zover wij persoonsgegevens met deze partners moeten delen, zorgen we voor goede afspraken waarin is gewaarborgd dat deze gegevens goed zijn beveiligd en uitsluitend worden gebruikt in opdracht van TotaalSupport voor de specifieke doelen die in deze verklaring zijn genoemd.

## COOKIES

### Wat zijn cookies?

Een cookie is een klein tekstbestand dat bij uw bezoek aan een website naar uw computer, mobiele telefoon of tablet wordt gestuurd. Zowel TotaalSupport als andere partijen kunnen cookies plaatsen.

### Waar worden cookies voor gebruikt?

Cookies vergroten uw gebruikservaring op een website. Zo hoeft u niet elke keer dezelfde informatie in te voeren en leert de website eigenaar welke pagina's wel of niet worden bezocht.

### Wat voor cookies gebruikt TotaalSupport?

Bij het bezoeken van [www.totaalsupport.eu](http://www.totaalsupport.eu) kunnen de volgende cookies worden gebruikt:

Functionele cookies. Zogenaamde "functionele cookies" hebben een functionele rol binnen een website en kunnen wij gebruiken om uw surfgemak te vergroten.

Analytische cookies. Om te bepalen welke onderdelen van de website interessant zijn voor bezoekers en om webpagina's te optimaliseren, kunnen wij het gebruik meten van onze website met behulp van software van derde partijen, zoals Google Analytics.

Tracking cookies. Tracking cookies worden gebruikt om (privé)gegevens uit te lezen en op te slaan. Tracking cookies worden niet door TotaalSupport gebruikt.

#### CONTACT

Als u vragen of opmerkingen heeft naar aanleiding van onze privacyverklaring, neemt u dan contact op met ons. Dit kan door te mailen naar [info@totaalsupport.eu](mailto:info@totaalsupport.eu)

Deze privacyverklaring is geldig vanaf 25 mei 2018.