

# Privacyverklaring voor klanten

Dierenkliniek Lieshout bv stelt alles in het werk om uw privacy te beschermen en respecteren.

In dit beleid staat de grondslag waarop wij eventuele persoonsgegevens die wij van u verzamelen of die u ons verstrekt verwerken. Lees het onderstaande zorgvuldig door om onze opvattingen en werkwijzen met betrekking tot uw persoonsgegevens en hoe wij deze verwerken, te begrijpen. Door onze praktijk in te zetten voor veterinaire diensten of onze website te bezoeken, aanvaardt u de in dit beleid beschreven werkwijzen en stemt u hiermee in.

Voor het doel van de Algemene verordening gegevensbescherming, is de Verwerkingsverantwoordelijke Evidensia Nederland B.V., gevestigd te 3544 AD Utrecht aan de Burgemeester Verderlaan 15F.

## Gegevenscategorieën die wij kunnen gebruiken.

Wij kunnen de volgende gegevens over u verzamelen en verwerken:

- uw naam;
- uw adres;
- uw e-mailadres;
- uw telefoonnummer;
- uw financiële gegevens, zoals bank- en verzekeringsgegevens;
- uw geslacht.
  
- **Gegevens die u ons verstrekt.** U kunt ons gegevens over uzelf verstrekken door formulieren in te vullen op onze website of door telefonisch, per e-mail, persoonlijk in onze praktijk of spreekkamer of op andere wijze met ons te communiceren. Dit omvat gegevens die u ons verstrekt als u ons inzet voor het verlenen van de diensten die zijn beschreven in onze Algemene voorwaarden, als u zich aanmeldt om onze website te gebruiken, als u zich inschrijft voor onze diensten, als u deelneemt aan discussiefora of andere social-mediafuncties op onze website, als u deelneemt aan een wedstrijd, aanbieding of onderzoek en als u met onze website een probleem meldt.
  
- **Gegevens die wij over u verzamelen.** Voor elk bezoek aan onze website kunnen wij automatisch de volgende gegevens verzamelen:
  - technische gegevens, waaronder het internetprotocoladres (IP-adres) dat is gebruikt om uw computer met het internet te verbinden, browsertype en -versie, tijdzone-instelling, browser-invoegtoepassingstypen en -versies, besturingssysteem en platform;

- gegevens over uw bezoek, waaronder de volledige Uniform Resource Locators-clickstream (URL) naar, via en vanaf onze website (met inbegrip van datum en tijdstip); paginaresponstijden, downloadfouten, duur van bezoeken aan bepaalde pagina's, gegevens over pagina-interactie (zoals scrollen, klikken en mouse-overs) en methodes die worden gebruikt om de pagina te verlaten en eventuele telefoonnummers die worden gebruikt om ons te bellen;
- gegevens over de browser (type, versie, schermgrootte, etc.), basisgegevens over de gebruiker (IP-adres, taal, tijdzone) en gegevens met daarin muisbewegingen, klikken, scrollen en toetsaanslagen worden naar Hotjar verzonden. Er worden geen persoonsgegevens verzonden en er worden nooit gegevens gedeeld door verschillende websites. Het script maakt geen gebruik van cookies van derden. Er worden geen gegevens gedeeld met derden, met uitzondering van zeer samengevatte gegevens die zijn verzameld met alle Hotjar-accounts, d.w.z. gedeeld gebruik van browsers, gemiddelde schermgrootten, etc. Toetsaanslagen van wachtwoordvelden en velden die als "gevoelig" gemarkeerd zijn, worden nooit opgeslagen of via het netwerk verzonden.

Indien wij bovenstaande gegevens van u verzamelen, hebben wij u er op dat moment van in kennis gesteld dat deze intern kunnen worden gedeeld en kunnen worden gecombineerd met gegevens die op deze website worden verzameld. Bovendien werken wij nauw samen met derden (waaronder bijvoorbeeld zakenpartners, onderaannemers voor technische, betalings- en leveringsdiensten, advertentienetwerken, aanbieders van statistieken, aanbieders van zoekinformatie, kredietinformatiebureaus) en kunnen wij van hen gegevens over u ontvangen. Wij kunnen ook gegevens over u ontvangen als uw huisdier door een andere praktijk naar ons is doorverwezen.

### **Hoe wij uw gegevens gebruiken.**

Wij verwerken uw gegevens om de diensten te verlenen en de producten te leveren die worden gedefinieerd in onze Algemene voorwaarden. Onze rechtsgrond voor het verwerken van deze gegevens valt in een van de volgende categorieën:

- om ons in staat te stellen een overeenkomst met u te sluiten voor het verlenen van diensten;
- om onze gerechtvaardigde zakelijke belangen te dienen, zoals het verwerken van een betaling of om u een vaccinatieherinnering te sturen;
- als wij uw toestemming hebben, zoals voor marketing doeleinden (zie de specifieke AVG verklaring voor meer details).

Wij kunnen de hierboven gedefinieerde gegevens over u met bepaalde derden delen, om ons in staat te stellen de in onze Algemene voorwaarden gedefinieerde producten en diensten te leveren en verlenen. Dit zijn onder andere betalingsverwerkers, verzekeraars,

incassobureaus, verwijzingen naar andere dierenartsen of specialistische klinieken en laboratoria of andere dienstverleners die ons helpen bij het verlenen van de diensten voor uw huisdier.

Wij bewaren gegevens over u zolang wij een gerechtvaardigd zakelijk belang hebben om dit te doen. Hierna worden uw gegevens indien mogelijk veilig vernietigd of in ieder geval geanonimiseerd als vernietiging technisch onmogelijk is.

### **Uw gegevens beveiligen**

Wij begrijpen hoe belangrijk het is om uw gegevens veilig te bewaren en wij gebruiken een aantal technische en organisatorische maatregelen om hiervoor te zorgen. Wij staan inzage van uw gegevens uitsluitend toe aan personen die hier een gerechtvaardigd zakelijk belang bij hebben, met inachtneming van strikte vertrouwelijkheid. Wij beschikken over processen om potentiële inbreuken op de informatiebeveiliging af te handelen, waaronder communicatie naar u en onze toezichthouders als wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.

### **Uw rechten**

Uit hoofde van de AVG hebt u de volgende rechten met betrekking tot uw gegevens:

- recht op behoorlijke verwerking van uw gegevens door ons: wij moeten duidelijk en transparant zijn over wat wij met uw gegevens doen;
- recht om uw gegevens in te zien, te corrigeren of bij te werken of te verzoeken dat wij stoppen met de verwerking hiervan of dat wij deze wissen. Neem om deze rechten uit te oefenen contact op met onze praktijk;
- recht om u af te melden voor marketingcommunicatie; raadpleeg de AVG verklaring om te zien hoe u dit kunt doen en welke communicatiecategorieën wij gebruiken;
- recht om uw toestemming voor de verwerking in te trekken als wij ons op uw toestemming verlaten om uw gegevens te verwerken;
- recht om te klagen over de verzameling en verwerking van uw gegevens door ons; dit kunt u via de volgende link doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:  
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-indienen-bij-de-ap>

Als u contact met ons opneemt om een van deze rechten uit te oefenen, kunnen wij u om gegevens vragen om uw identiteit te bevestigen en te controleren of uw verzoek geldig is.