



Privacy statement - Ella Helpt

EllaHelpt is een dienst van Axell Claims Group B.V. gevestigd te (3761 CA) Soest, aan de Van Weedestraat 3.

We zijn bereikbaar per mail via info@ellahelpt.nl, telefonisch via 086-1302935 of per post Postbus 3045, 3760 DA Soest. Op internet vindt u ons via www.ellahelpt.nl.

1. U vindt uw privacy belangrijk. Wij ook.

Wij vinden uw privacy belangrijk en gaan dan ook zorgvuldig om met uw gegevens. Hoe wij dat doen kunt u lezen in dit privacybeleid. Wij informeren u bovendien over uw rechten. Wij raden u daarom aan dit privacybeleid zorgvuldig door te lezen.

Wij hebben het recht dit privacybeleid van tijd tot tijd te herzien. Wij adviseren u dit privacybeleid dan ook regelmatig te raadplegen om er zeker van te zijn dat u de laatste versie heeft. Wanneer wij ingrijpende wijzigingen aanbrengen in ons privacybeleid zullen wij u hierover informeren via onze website. Ons privacybeleid is voor het laatst aangepast op 1 mei 2018.

2. Verstrekking van persoonsgegevens

De verstrekking van uw persoonsgegevens aan ons berust niet op een wettelijke plicht. Met andere woorden, u bent niet wettelijk verplicht om uw persoonsgegevens met ons te delen.

Echter, om u in de gelegenheid te stellen uw schade te kunnen melden via EllaHelpt en onze diensten te kunnen leveren, hebben wij bepaalde persoonsgegevens van u nodig. Als u deze persoonsgegevens niet aan ons vertrekt kunnen wij geen diensten op dit gebied aan u leveren. Ook om onze site te gebruiken kan het nodig zijn bepaalde persoonsgegevens te verstrekken. Doet u dat niet, dan kunnen wij niet garanderen dat onze website u naar behoren ondersteunt.

Grondslag voor de verwerking

Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen wanneer wij daartoe toestemming hebben van u, wanneer deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst of wanneer wij voordat de overeenkomst wordt gesloten bepaalde handelingen moeten verrichten op uw verzoek.

Verwerkingsdoeleinden

Wij gebruiken de verkregen persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

1. Wanneer u het contactformulier op onze website invult dan bewaren wij uw gegevens zolang dat nodig is om uw vraag volledig te beantwoorden of uw verzoek volledig af te handelen.
2. Wij gebruiken uw NAW-gegevens, KvK-gegevens, btw-nummer en IBAN-gegevens om met u te corresponderen, offertes, factureren en andere documenten noodzakelijk voor (uitvoering van) de overeenkomst naar u te sturen.
3. Wij gebruiken uw NAW-gegevens om contact met de zorgvrager en zorgverlener te kunnen opnemen over de gemelde onvrede of schade.

4. Voor de uitvoering van onze dienstverlening gebruiken wij, indien door u verstrekt, gebruikersnamen, wachtwoorden, ftp-gegevens, hosting gegevens, database gegevens, IP-adressen, locatiegegevens en eventueel andere door u verstrekte gegevens.

Google Analytics

Om de statistieken met betrekking tot het gebruik van onze website bij te houden, gebruiken wij Avocado Media en Pimterest. Deze partijen plaatsen hiervoor analytische cookies in uw browser en presenteert de geanonimiseerde informatie aan ons, zodat wij inzicht krijgen in hoe onze bezoekers de website gebruiken.

Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Avocado en Pimterest gesloten. Zij mogen daardoor de verkregen informatie niet gebruiken voor andere diensten of doeleinden. Ook hebben wij het doorsturen van IP-adressen naar derden uitgeschakeld.

Derden

Tenzij u hier uitdrukkelijk toestemming toe heeft gegeven delen wij uw gegevens niet met derden. Ook verkopen wij uw gegevens niet aan derden.

Wel kan het zo zijn dat wij derden inschakelen die onder ons toezicht bepaalde persoonsgegevens verwerken. Deze derden mogen de persoonsgegevens op geen enkele andere manier verwerken dan waartoe wij opdracht hebben gegeven.

Wij gebruiken de diensten van Avocado Media en Pimterest voor het hosten van onze website en het analyseren van het gebruik van onze website.

Wij gebruiken de diensten van Helmes AS, voor het ontwikkelen, hosten en voor de 2^e en 3^e lijn technische helpdesk bij de exploitatie van onze beveiligde platforms.

Wij gebruiken de diensten van CoBrowser voor het gebruik van de live chat op de websites. Een accountant controleert onze financiële situatie.

Met al deze partijen hebben wij een verwerkersovereenkomst gesloten.

Duur van opslag

Als wij persoonsgegevens van u opslaan, dan doen we dat gedurende de tijd die nodig is om onze diensten te verlenen in het kader van uw melding. Nadat de werkzaamheden zijn afgerond of een gesloten overeenkomst is beëindigd, worden uw gegevens nog een jaar bewaard en dan automatisch verwijderd of geanonimiseerd. In het geval er een wettelijke plicht bestaat om ze langer te bewaren, zullen wij dat gedurende die verplichte periode doen.

Websites van derden

Dit privacybeleid is niet van toepassing op websites en diensten van derden waar onze website naar linkt. Wij kunnen niet garanderen dat deze derden op een veilige en betrouwbare manier met uw gegevens omgaan. Wij adviseren u het privacybeleid van deze derden door te nemen alvorens gebruik te maken van hun website of hun diensten.

3. Uw rechten

Mogelijkheid tot het stellen van vragen

Heeft u een vraag aan ons over ons privacybeleid, dan kunt u telefonisch, per e-mail of per post contact met ons opnemen.

Recht op inzage en rectificatie

De persoonsgegevens die wij verwerken zijn in principe door uzelf aangeleverd op onze site. U hebt altijd het recht op inzage van de persoonsgegevens die wij van u verwerken. Hiertoe kunt u contact met ons opnemen per telefoon, e-mail of post. U ontvangt dan een kopie van de persoonsgegevens die wij van u verwerken.

Persoonsgegevens die u in ons beveiligde platform hebt gezet, kunt u altijd zelf inzien en zo nodig aanpassen nadat u bent ingelogd.

Indien u onjuistheden ziet in de persoonsgegevens die wij van u verwerken hebt u het recht deze te laten rectificeren. Indien u van mening bent dat de persoonsgegevens onvolledig zijn voor het doel waarvoor ze worden verwerkt kunt u ze zelf aanvullen of door ons volledig laten maken door ons een verklaring daartoe te sturen.

Recht op vergetelheid

U heeft het recht de persoonsgegevens die wij van u verwerken te laten wissen door ons. Hiertoe kunt u contact met ons opnemen per telefoon, e-mail of post, waarna wij zo snel als mogelijk aan dit verzoek zullen voldoen. De uitzonderingen hierop worden in de wet genoemd en zijn onder andere een wettelijke verplichting om de gegevens te bewaren, de uitvoering van de overeenkomst e.d.

Recht op beperking van de verwerking van persoonsgegevens

U kunt ook in plaats van verwijdering van uw persoonsgegevens vorderen van ons dat wij de verwerking van uw persoonsgegevens beperken. Dat wil zeggen dat wij ze gedurende de periode van beperking niet of slechts gedeeltelijk zullen gebruiken. U heeft dit recht op beperking wanneer:

1. U de juistheid van de persoonsgegevens die wij verwerken betwist en wij die juistheid aan het controleren zijn;
2. De verwerking van uw persoonsgegevens onrechtmatig is, maar u niet wilt dat de persoonsgegevens worden gewist door ons;
3. Wij de persoonsgegevens niet meer nodig hebben, maar u ze wél nodig hebt in het kader van een rechtsvordering;
4. U bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door ons en er onderzoek wordt gedaan naar de vraag of onze belangen bij de verwerking zwaarder wegen dan uw belangen bij bezwaar.

Wanneer er sprake is van beperking van verwerking zullen wij enkel die persoonsgegevens verwerken waarvoor wij toestemming hebben van u of welke noodzakelijk zijn voor een rechtsvordering. Ook wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de rechten van andere personen of om andere gewichtige redenen zullen we de verwerking niet beperken.

Als de beperking wordt opgeheven, informeren wij u daarover.

Recht op overdraagbaarheid

Het kan zijn dat u uw persoonsgegevens die wij verwerken wilt overdragen aan een andere partij. Hieraan zullen wij meewerken op uw verzoek. U kunt hierbij kiezen of wij de gegevens aan u overdragen of rechtstreeks aan die andere partij.

Recht van bezwaar

U heeft het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door ons. Wij zullen de verwerking dan staken.

Wij zullen de verwerking niet staken wanneer wij dwingende gerechtvaardigde gronden hebben om uw persoonsgegevens te blijven verwerken en die gronden zwaarder wegen dat uw belangen. Ook in het kader van een rechtsvordering kunnen wij een grond hebben om de verwerking niet te staken.

Wanneer wij uw persoonsgegevens gebruiken voor directe marketingsdoeleinden, zoals aanbiedingen per e-mail, kunt u hiertegen bezwaar maken (opt-out). Wij stoppen dan met het gebruik van uw persoonsgegevens voor directe marketingsdoeleinden.

Intrekken toestemming voor gegevensverwerking

Wanneer u toestemming hebt gegeven voor de verwerking van uw persoonsgegevens door ons hebt te allen tijde het recht deze toestemming in te trekken. U kunt uw toestemming intrekken door contact met ons op te nemen per telefoon, e-mail of post. Wij stoppen dan met de verwerking van uw persoonsgegevens. Echter, de intrekking van de toestemming heeft geen terugwerkende kracht. Ook voor deze situatie geldt dat wij de verwerking niet stoppen als daarvoor een dwingende gerechtvaardigde grond bestaat zoals die in de wet zijn weergegeven. Wij zullen u hiervan dan op de hoogte stellen.

Geautomatiseerde besluitvorming

Wij maken geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming waaraan voor u rechtsgevolgen zijn verbonden of die u op een andere manier aanmerkelijk treft.

Klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens

Indien u een klacht hebt over de manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken kunt u zich natuurlijk tot ons wenden. Wij proberen er dan samen met u uit te komen.

U hebt echter ook het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl>) kunt u lezen hoe u dit moet doen.