

## PRIVACYVERKLARING MET BETREKKING TOT DE BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

Met volledige inachtneming van de regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens nodigt Beter Horen u uit om de volgende informatie te lezen om te begrijpen hoe we uw persoonsgegevens verwerken:

- Direct: op het moment van uw bezoek of tijdens de voorverkoop of aankoop van een product van Beter Horen.
- Indirect: op basis van door u verstrekte informatie door het gebruik van een product van Beter Horen.

### 1. Hoe we uw gegevens verwerken

**"Beter Horen ontvangt en verwerkt uw gegevens met respect en zorg"**

Met betrekking tot de ontvangen gegevens verzekeren we het volgende:

- De correcte registratie van uw persoonsgegevens, zodat ze overeenkomen met wat u heeft aangegeven;
- Het updaten van uw gegevens in het kader van een wijzigingsmededeling;
- De opslag van uw gegevens op een manier die identificatie niet langer toelaat dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor uw gegevens zijn verzameld.

### 2. Waarom we uw gegevens verwerken

**"We vragen om uw gegevens om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn"**

De gegevens die u verstrekt bij deelname aan pre-sales initiatieven, bij het invullen van formulieren in de winkel tijdens uw bezoek, of bij aankoop en gebruik van producten van Beter Horen worden verwerkt voor welbepaalde doeleinden. Dit zijn de volgende:

- a. Het mogelijk maken van het uitvoeren van de overeenkomst die u met Beter Horen sloot, of om de nodige stappen te kunnen ondernemen ter uitvoering van uw verzoeken in een precontractuele fase. Te denken valt bijvoorbeeld aan gegevensverstrekking in het kader van een gehoorstest, het testen van apparatuur en het nakomen van contractuele verplichtingen die voortvloeien uit de verkoop van producten, inclusief die met betrekking tot de klantenservice na verkoop, het lezen en verwerken van de automatisch opgeslagen informatie door de hoortoestellen en het nakomen van verplichtingen die voortvloeien uit toepasselijke wet- of regelgeving. Deze doeleinden zijn noodzakelijk voor het uitvoeren van een contract of om aan wettelijke verplichtingen, die op ons rusten, te kunnen voldoen.
- En indien we uw toestemming hiervoor hebben gekregen:
    - b. Het uitvoeren van promotieactiviteiten, waaronder verkoopcommunicatie, reclame, direct marketing, marktonderzoek en monitoring van de mate van tevredenheid omtrent onze producten en dit per post of telefoon en via geautomatiseerde methoden, zoals SMS, e-mail of telefoon;
    - c. Het uitvoeren van verkoopactiviteiten m.b.t. profilering

Beter Horen zal, met inachtneming van anonimisering van uw gegevens, voor dezelfde doeleinden bovendien alle verstrekte gegevens voor statistische doeleinden kunnen gebruiken.

Het niet verstrekken van gegevens heeft de volgende gevolgen:

- Met betrekking tot doeleinden aangehaald in 2.a. van deze verklaring: het niet verstrekken van deze gegevens zou u niet in staat stellen een relatie met Beter Horen tot stand te brengen, hooroplossingen en aanverwante producten aan te kopen, of van aanvullende garantie- of onderhoudsdiensten te genieten.

- Met betrekking tot doeleinden aangehaald in 2.b. van deze verklaring: u zou geen nuttige en voordelige aanbiedingen van onze producten kunnen ontvangen of er zou niet aan uw specifieke individuele behoeften kunnen worden voldaan.

### 3. Welke persoonsgegevens we verwerken

"Wij vragen en verwerken enkel de persoonsgegevens die we van u nodig hebben voor het bereiken van de vooropgestelde doeleinden "

Beter Horen vraagt de volgende gegevens om de beste diensten voor uw gehoor te kunnen bieden:

- Identificatiegegevens: dit zijn de gegevens waarmee wij u rechtstreeks kunnen identificeren (naam, voorletters, geboortedatum, eventueel het BSN, polis gegevens zorgverzekeraar, enzovoort.)
- Bijzondere categorieën persoonsgegevens (zogenaamde gevoelige gegevens): dit zijn de gegevens die uw gezondheidstoestand weergeven, o.a. met betrekking tot uw gehoorvermogen.

### 4. Aan wie we uw persoonsgegevens doorgeven

"Uw gegevens worden verwerkt door zo weinig mogelijk mensen. De mensen die uw gegevens toch verwerken zijn daartoe specifiek geautoriseerd door Beter Horen"

Om de in deze verklaring bedoelde doeleinden met betrekking tot de verwerking van uw gegevens te kunnen bereiken, kunnen uw persoonsgegevens met enkele personen en doelgroepen worden gedeeld, die we hierna opnoemen.

Binnen Beter Horen - Uw gegevens kunnen worden gebruikt door medewerkers van of onder contract bij Beter Horen, aan wie de juiste instructies zijn gegeven, en die gebonden zijn door een geheimhoudingsplicht. Uw persoonsgegevens zullen alleen toegankelijk worden gemaakt voor personen binnen de onderneming die de gegevens nodig hebben om hun werk te kunnen doen. Dergelijke personen zijn adequaat getraind om verlies, vernietiging, ongeoorloofde toegang of ongeoorloofde verwerking van de gegevens te voorkomen.

Daarnaast kunnen de gegevens worden gebruikt door derden die nevenactiviteiten uitvoeren namens of ten behoeve van Beter Horen, zoals:

- Externe consultants voor juridische bijstand en advies bij het beheer van geschillen;
- Dienstenondernemingen: incassobedrijven, bedrijven voor factuurbeheer en archivering, entiteiten die diensten leveren voor het beheer van IT-systemen, entiteiten die gegevens invoeren, aanbieders van cloud gebaseerde systemen, enzovoort;
- Overheidsinstanties of -instellingen en toezichhoudende- en controleorganen die communicatie ontvangen van Beter Horen, publieke of private personen in hun hoedanigheid van openbare functionarissen of vertegenwoordigers van openbare diensten, instanties die de naleving van de kwaliteit en regelgeving controleren, zoals brancheorganisaties en certificeringsinstellingen;
- Zorgverzekeraars, voorschrijvers en huisartsen, voor de noodzakelijke uitwisseling van uw gegevens;
- Ondernemingen van dezelfde groep als Beter Horen, voor administratieve-, boekhoudkundige of archiveringsdoeleinden.

In overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming, zal Beter Horen uw persoonsgegevens nooit overdragen aan ondernemingen, die zich buiten de Europese Economische Ruimte (EER) bevinden.

Uw persoonsgegevens zullen nooit worden verkocht, noch worden verhuurd aan derde partijen.

## 5. Profilering

**"Uw gegevens worden niet onderworpen aan volledig geautomatiseerde beslissingen"**

Beter Horen stelt uw gegevens niet bloot aan volledig geautomatiseerde beslissingen, die rechtsgevolgen teweegbrengen die u aangaan of die uw persoon aanzienlijk beïnvloeden.

Beter Horen verzamelt en analyseert uw persoonsgegevens, door tussenkomst van personeel belast met en opgeleid voor het verwerken van de door u aangebrachte gegevens, met als doel:

- a) Te zorgen voor een optimale persoonlijke afstelling op basis van uw dagelijkse gewoonten en behoeften en rekening kunnen houden met omgevingsgeluiden en andere factoren die de prestaties van onze producten kunnen beïnvloeden.

Bijvoorbeeld:

- Gegevens over uw gebruik van het hoortoestel (uren per dag) zullen onze audicien een efficiënt hulpmiddel bieden om uw vooruitgang te volgen en om u een beter passend advies te geven, waardoor uw luisterervaring wordt verbeterd.
- Als de verzamelde gegevens wijzen op een veelvuldig gebruik van het hoortoestel in omgevingen met veel achtergrondgeluid (restaurant, openbare ruimtes), zou onze audicien uw hoortoestel kunnen aanpassen om de filterfunctie te vergroten, zodat u een gesprek beter kunt volgen, zelfs in rumoerige omgevingen.

- b) Een analyse van uw gedrag, voorkeuren en gewoonten uit te voeren, zodat we promotionele activiteiten kunnen uitvoeren die beter aansluiten bij uw individuele behoeften.

Als de verzamelde gegevens bijvoorbeeld aantonen dat u tijdens het tv-kijken gewoonlijk het volume van het hoortoestel verhoogt, kan uw audicien u aanraden een apparaat aan te schaffen dat het audiosignaal rechtstreeks met het hoortoestel verbindt, zodat u beter kunt luisteren naar de TV.

## 6. Hoelang we uw persoonsgegevens bewaren

**"Uw gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de verkoop van onze producten en voor de voorbereidende en aanvullende activiteiten, zoals nazorg en garantie en de gerelateerde productpromotieactiviteiten"**

De persoonsgegevens die u ons heeft verstrekt, worden bewaard voor een periode die niet langer is dan noodzakelijk voor het bereiken van de doeleinden. De volgende termijnen zijn van toepassing:

- Voor doeleinden aangehaald in 2.a van deze verklaring: komt overeen met de duur van de contractuele relatie, waaraan wij de tijd kunnen toevoegen die nodig is om onze rechtsbescherming ook ten aanzien van uw mogelijke erfgenamen te verzekeren, en om de verplichtingen na te komen die vastgelegd zijn door de Europese en lokale wetgeving.
- Voor doeleinden aangehaald in 2.b van deze verklaring: persoonsgegevens die worden verwerkt voor doeleinden m.b.t. verkoopcommunicatie en eventuele profilering zullen worden verwerkt voor niet meer dan 15 jaar vanaf de afgifte van toestemming en/of laatste aankoop/proef, rekening houdend met het specifieke type product en dienst aangeboden door Beter Horen en de voortdurende hulpverleningsrelatie die met u tot stand is gebracht.

U kunt met betrekking tot de doeleinden aangehaald in 2.b van deze verklaring op elk moment uw toestemming intrekken, zonder afbreuk te doen aan de rechtmatigheid van de verwerking vóór de intrekking van de verleende toestemming.

## 7. Uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens

"U heeft het recht om Beter Horen onder andere toegang tot, overdraagbaarheid van en verwijdering van uw gegevens te vragen"

Met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens heeft u het recht om een aantal verzoeken in te dienen bij Beter Horen. Het gaat om de volgende verzoeken:

- **Toegang:** u kunt vragen om bevestiging omtrent het al dan niet verwerken van gegevens die betrekking hebben op u en om meer informatie over de gegevens waarnaar in deze verklaring wordt verwezen.
- **Correctie:** u kunt een verzoek indienen om de aan ons verstrekte gegevens te corrigeren of aan te vullen.
- **Verwijdering:** u kunt verzoeken dat uw gegevens worden verwijderd, bijvoorbeeld in geval van intrekking van de toestemming of als er een wettelijke verplichting is om de gegevens te verwijderen.
- **Beperking:** u kunt verzoeken dat de verwerking van uw gegevens wordt beperkt in het kader van een controle van de juistheid van de gegevens, bij een verzoek tot beperking van verwerking in plaats van te kiezen voor verwijdering van gegevens, enzovoort.
- **Bezwaar:** u kunt op elk moment bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens, tenzij er legitieme redenen zijn om door te gaan met de verwerking, zoals bijvoorbeeld voor de uitoefening van een recht of voor een verdediging in rechte.
- **Overdraagbaarheid:** u kunt verzoeken om de door u verstrekte gegevens te ontvangen, of om deze naar een andere door u aangegeven verwerkingsverantwoordelijke te sturen en dit in een algemeen gebruikt gestructureerd formaat dat leesbaar is door een automatisch apparaat.

In geval van niet-uitvoering of gedeeltelijke nakoming door de verantwoordelijke van de voornoemde verzoeken, heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

U kunt uw privacyrechten ten opzichte van Beter Horen uitoefenen zonder enige formaliteit, inclusief via een geautoriseerde derde partij met een specifieke volmacht, door communicatie via:

- Brief: Beter Horen, Postbus 140, 6980 AC te Doesburg t.a.v. de afdeling KCC.
- E-mail: [privacy@beterhoren.nl](mailto:privacy@beterhoren.nl)

## 8. Onze contactgegevens

"De verwerkingsverantwoordelijke van uw gegevens is Beter Horen."

- De verwerkingsverantwoordelijke is de Nederlandse organisatiestructuur van Beter Horen - met maatschappelijke zetel in Doesburg, Leigraafseweg 8 (hierna "Beter Horen Nederland" of "Data Controller").
- De functionaris voor gegevensbescherming van Beter Horen kan worden gecontacteerd via [privacy@beterhoren.nl](mailto:privacy@beterhoren.nl) of op adres Postbus 140, 6980 AC te Doesburg t.a.v. de afdeling KCC.

\*\*\*\*\*