

# Privacy Statement Van Loon Carservice BV

## **1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw gegevens?**

Van Loon Carservice B.V., gevestigd aan Nieuwe Gouwe Oost Zijde 9, 2801 SB Gouda , (hierna "Van Loon Carservice" of "wij" " of "ons") verzamelt en verwerkt persoonsgegevens van klanten en geïnteresseerden. Van Loon Carservice is de verwerkingsverantwoordelijke voor deze gegevensverwerkingen. Wij vinden het belangrijk dat persoonsgegevens zorgvuldig worden behandeld en beveiligd. Wij informeren u over de wijze waarop wij dat doen in dit Privacy Statement. Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en dit Privacy Statement.

## **2. Persoonsgegevens die wij verwerken**

Wij verzamelen persoonsgegevens die u zelf aan ons verstrekt, en ook persoonsgegevens over uw gebruik van onze diensten. Wij verkrijgen persoonsgegevens op de volgende manieren:

- via onze website [www.vanlooncarservice.nl](http://www.vanlooncarservice.nl);
- uit telefonisch contact;
- uit direct contact zoals bijvoorbeeld aan de balie.

Wij verwerken daarbij de volgende persoonsgegevens:

- Naam, adres, en woonplaats;
- Contactgegevens zoals telefoonnummers en e-mailadres;
- Geboortedatum;
- Geslacht;
- Klantnummer(s);
- Financiële gegevens (bankrekeninginformatie, offertes, facturen);
- Informatie over uw huidige auto, inclusief taxaties en onderhoudshistorie;
- Interesse in nieuwe auto's en status verkooptraject;
- Overige klantcontacten.

Daarnaast verwerken wij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst met u of het verlenen van een dienst aan u de volgende gegevens, die wij als persoonsgegevens kunnen kwalificeren:

- chassisnummer en model van uw voertuig;
- technische gegevens over uw voertuig;
- kenteken van uw voertuig;
- onderhoudshistorie van uw voertuig;
- eigendomshistorie van uw voertuig (tenaamstellingsgegevens);
- andere gegevens relevant voor de betreffende overeenkomst.

### *Gegevens over uw gebruik van onze diensten en/of producten*

Als u gebruik maakt van onze diensten of anderszins contact heeft met ons, verwerken wij in het kader van onze dienstverlening – afhankelijk van het precieze gebruik dat u ervan maakt – de volgende gegevens die als persoonsgegevens (kunnen) worden gezien:

- klanttevredenheidsgegevens;
- gegevens over uw gebruik van Customer Care/Mobiliteitservice.

### **3. Geen verwerking van gegevens van personen jonger dan 16 jaar**

Wij hebben niet de intentie gegevens te verzamelen van websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Wij raden ouders aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen om zo te voorkomen dat wij hun persoonsgegevens verwerken.

### **4. Verwerking: grondslagen en gerechtvaardigde belangen**

De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats op basis van de grondslagen uit artikel 6 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, namelijk:

- A. Betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens;
- B. Verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst met de betrokkene;
- C. Verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan de Wettelijke verplichting;
- D. Verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene te beschermen;
- E. Vervulling van een taak van algemeen belang
- F. Verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van de gerechtvaardigd belangen van ons of van een derde;

Gerechtvaardigde belangen zijn onder andere: marketing, reclame, beveiliging, (misdaad)preventie, IT-beheer, onderzoek en analyse naar eigen producten of diensten, bedrijfshuishouding, juridische zaken, intern beheer.

### **5. Doeleinden voor het verwerken van persoonsgegevens**

Wij verwerken uw persoonsgegevens om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, en onze producten zo goed mogelijk op uw voorkeuren aan te kunnen passen. Wij gebruiken de persoonsgegevens voor de hieronder genoemde doeleinden. De letter achter ieder doel correspondeert met de grondslag genoemd in artikel 4 van dit privacy statement.

- Het opbouwen en onderhouden van de klantrelatie inclusief het onderhouden van een directe relatie tussen de verantwoordelijke en aanverwante financiële dienstverleners, onder meer voor commerciële doeleinden [grondslag: B, F].
- Het afhandelen van bestellingen (inclusief facturering), het verwerken in financiële administraties en logistieke afhandeling [grondslag: B, F].
- Het bieden van klantenservice inclusief service rondom het kopen van diensten en producten, het vervullen van garantieverplichtingen en productherroepingen voor onze eigen dienstverlening, het afhandelen van klachten en verzoeken [grondslag: B, C, D, E, of F].
- Het in bepaalde gevallen onderhouden van communicatie om proactief contact met gebruikers op te nemen in het kader van voertuiggebreken of -storingen of om serviceafspraken te plannen inclusief het mogelijk maken van mobiliteitsservices [grondslag: B of F].
- U benaderen met aanbiedingen of andere commerciële informatie. Je hebt daarbij altijd de mogelijkheid om je hiervoor af te melden door bezwaar te maken. Bij alle communicatie is aangegeven op welke wijze u dit kan doen [grondslag: A of F].
- Het meten van klanttevredenheid [grondslag: A of F].
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen, beslechting van geschillen en handhaving van onze rechten en overeenkomsten [grondslag: C, D, E of F].

- Het koppelen en analyseren van cookies van onze website aan bij ons bekende klantgegevens. Dit doen wij om de inhoud van onze communicatie zo goed mogelijk op uw persoonlijke voorkeur af te stemmen [grondslag: A of F].
- Het kunnen aanbieden van een proefrit of anderszins tijdelijk beschikbaar stellen van een voertuig. Hierbij kunnen wij u vragen u te identificeren met een geldig legitimatiebewijs en/of wanneer noodzakelijk maken wij een afgeschermd kopie van jouw rijbewijs of identiteitskaart/paspoort voor de duur van het gebruik van het voertuig. Dit doen wij om uw identiteit vast te stellen en om het mogelijk te maken om aangifte te doen wanneer het vermoeden bestaat van diefstal of er sprake is van aantoonbare schade of wangedrag. [grondslag: B].

## **6. Delen met derden**

Van Loon Carservice deelt uw persoonsgegevens met derden in onder andere de volgende gevallen en met bijbehorende redenen. De letter achter ieder doel correspondeert met de grondslag genoemd in artikel 4 van dit privacy statement:

- met gelieerde financiële dienstverleners met als doel aansluitende financiële diensten aan te bieden [grondslag: B];
- als wij wettelijk verplicht of bevoegd zijn om persoonsgegevens aan derden te verstrekken [grondslag: C];
- als wij een vermoeden hebben van een schending van de rechten van derden, van strafbare feiten of van misbruik, kunnen wij persoonsgegevens verstrekken aan derden die daarbij een gerechtvaardigd belang hebben of aan instanties die het algemeen belang dienen. Dit kunnen ook handhavende autoriteiten zijn, zoals het Openbaar Ministerie of toezichthouders [grondslag: C, D, E of F];
- met partijen die Van Loon Carservice assisteren in haar dienstverlening en geen verwerker zijn (denk aan accountants en (juridisch) adviseurs) [grondslag: F];
- Van Loon Carservice gebruikt ook diensten van derde partijen die fungeren als 'verwerkers' (bijvoorbeeld hosting-dienstverleners, mobiliteitsdienstverleners en onderzoeksbureaus, met als doel marktonderzoek of klanttevredenheids-onderzoek uit te voeren. Deze dienstverleners zullen persoonsgegevens uitsluitend verwerken in overeenstemming met de instructies en onder de controle van Van Loon Carservice.

## **7. Hoe lang wij gegevens bewaren**

Wij bewaren persoonsgegevens overeenkomstig ons interne data retentiebeleid en/of zo lang als (i) u klant bent bij Van Loon Carservice of interesse blijft tonen in onze diensten, (ii) wij wettelijk verplicht zijn gegevens te bewaren, of (iii) wij op goede gronden menen gegevens te mogen bewaren, voor zover noodzakelijk.

## **8. In kaart brengen websitebezoek**

Wanneer je onze websites, diensten, applicaties, communicatiediensten (zoals e-mail) en hulpmiddelen bezoekt of gebruikt, kunnen wij cookies, web beacons en andere soortgelijke technologieën voor het opslaan van informatie gebruiken met als doel advertentie-uitingen te personaliseren en jou een betere, snellere en veiligere klantervaring te kunnen bieden. Als je geen cookies wenst, kun je die weigeren. Voor meer details over het gebruik van cookies verwijzen wij naar ons cookie statement.

## **9. Uw rechten, waaronder het recht om bezwaar te maken**

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd en aan wie wij uw persoonsgegevens hebben verstrekt. Hiervoor kun u contact met onze receptie opnemen, die zich zal inspannen om te reageren binnen de wettelijke termijn. Buitensporige verzoeken kunnen wij buiten behandeling laten. Naast het recht op inzage heeft u met betrekking tot onze verwerking van uw persoonsgegevens de volgende rechten:

- het recht om uw toestemming in te trekken, voor zover onze verwerking van uw persoonsgegevens daarop is gebaseerd;
- het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- het recht om uw persoonsgegevens te (laten) rectificeren/corrigeren;
- het recht op verwijdering van uw persoonsgegevens;
- het recht op beperking van de u betreffende verwerking;
- het recht op dataportabiliteit;
- het absolute recht om bezwaar te maken tegen direct marketing;
- het recht om bezwaar te maken tegen verwerkingen die plaatsvinden vanwege de gerechtvaardigde belangen van ons of een derde (afhankelijk van uw persoonlijke omstandigheden).
- Je kunt uw rechten slechts uitoefenen voor zover de wet u deze rechten toekent. Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u zelf is gedaan, vragen wij om een kopie van uw identiteitsbewijs bij dit verzoek mee te sturen. Hierbij vragen wij ook om op deze kopie de pasfoto, MRZ (machine readable zone; de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) onherkenbaar te maken.

## **10. Beveiliging en bescherming van gegevens**

Wij passen passende beveiligingsmaatregelen toe om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging zoveel mogelijk tegen te gaan. Wij hebben zowel technische als organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beveiligen. Deze beveiligingsmaatregelen worden periodiek herzien op basis van dreigingen.

## **11. Contact**

Voor vragen en/of opmerkingen met betrekking tot dit privacy statement kunt u contact opnemen met:

Van Loon Carservice BV  
Nieuwe Gouwe Oost Zijde 9,  
2801 SB GOUDA  
0182-532 000

[info@vanlooncarservice.nl](mailto:info@vanlooncarservice.nl)

Onze verantwoordelijke voor het privacy beleid is bereikbaar per e-mail via [info@vanlooncarservice.nl](mailto:info@vanlooncarservice.nl) en per post via bovenstaand adres.

## **12. Wijzigingen**

De manier waarop wij persoonsgegevens verwerken, en de samenstelling of hoeveelheid van gegevens die wij verwerken, kan wijzigen. Daarom behouden wij ons het recht voor dit privacy statement aan te passen. In dit Privacy Statement wordt altijd de laatste datum van wijziging aangegeven.

*Dit statement is voor het laatst herzien op 25 mei 2018.*