

# SERVAAS

## PRIVACY STATEMENT

SERVAAS Hair Beauty Cityspa met KvK nummer 74018108 (hierna: SERVAAS), is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in dit privacy statement.

Adres- en contactgegevens:

Oudenoord 285d, 3513EP Utrecht, telefoon +31-30 2717159, [www.servaa.nl](http://www.servaa.nl)

Sjuul Coopmans is de Functionaris Gegevensbescherming van SERVAAS. Je kunt haar contacten via [privacy@servaa.nl](mailto:privacy@servaa.nl)

Wij respecteren jouw privacy en zullen zorgvuldig en vertrouwelijk omgaan met je persoonsgegevens. Wij houden ons daarbij aan de geldende privacy wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

### Persoonsgegevens die wij verwerken

SERVAAS verwerkt jouw persoonsgegevens doordat je gebruik maakt van onze diensten en/of omdat jij deze zelf aan ons verstrekt.

Wij verwerken de volgende gegevens bij gebruik van onze (mobiele) website:

- De door jouzelf in een contactscherm ingevulde gegevens (de met een \* gemarkeerde gegevens zijn niet verplicht dus daarover beschikken wij alleen als je ervoor kiest deze te verstrekken):
  - Naam
  - Geboortedatum\*
  - Man of vrouw\*
  - Adresgegevens\*
  - Telefoonnummer\*
  - E-mailadres\*
  - Gegevens over je activiteiten op onze website
- Overige gegevens:
  - Gegevens over surfgedrag op onze site
  - IP-adres internetbrowser en apparaat type

Naar aanleiding van je bezoeken en contacten met Servaas bewaren wij verder:

- Klantgegevens uit onze historie met je, inzake:
  - Gemaakte afspraken
  - Behandelingen
  - Gekochte producten
  - Recepten
  - Kassabonnen
  - Gespaarde punten

# SERVAAS

- Verkochte abonnementen
- Log verzonden e-mail

## **Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken**

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar, tenzij wij toestemming hebben van ouders of voogd. Wij kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kind of kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als je ervan overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via [privacy@servaas.nl](mailto:privacy@servaas.nl), dan verwijderen wij deze informatie onmiddellijk.

## **Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken**

De op onze (mobiele) website ingevoerde gegevens worden gebruikt en bewaard ten behoeve van:

- Het inplannen van afspraken met jou
- Het jou goed van dienst kunnen zijn in één van onze salons
- Het doen van betalingen
- Het beantwoorden van jouw vragen of verzoeken of het afhandelen van eventuele klachten
- Het dienen van een gerechtvaardigd belang van SERVAAS, zoals een goede bedrijfsvoering, reclame en direct marketing doeleinden en het aanbieden van verwante producten en diensten
- Klanttevredenheidsonderzoeken. We kunnen ook een andere partij vragen om dit voor ons te doen
- Jouw informeren over wijzigingen van onze diensten en producten.
- Het voor jou aanmaken van een account zodat je producten kunt bestellen
- Het afleveren van een product op een ander adres dat je opgeeft
- Ter verbetering van de kwaliteit van onze producten en diensten
- Ter verbetering van onze website
- Anonieme verwerking voor statistische en wetenschappelijke doeleinden
- Het voldoen aan onze wettelijke verplichtingen

## **Geautomatiseerde besluitvorming**

SERVAAS neemt nooit op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van SERVAAS) tussen zit. SERVAAS gebruikt het volgende computerprogramma of -systeem:

- Salonhub, kassa- en reserveringssysteem.

# SERVAAS

## Hoe lang wij persoonsgegevens bewaren

Wij zullen je persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is voor het doel waarvoor we ze bewaarden. Dit geldt voor persoonsgegevens die in ons bezit zijn omdat je een online account aanmaakte, als voor de gegevens die wij in de salons van je hebben. We doen met je gegevens niets wat niet ethisch is.

Op jouw verzoek verwijdert SERVAAS alle gegevens bij voorbaat of maakt deze anoniem, behoudens de hieronder genoemde uitzonderingen. SERVAAS kan gegevens bewaren

- Als er een onopgeloste kwestie is met betrekking tot je account, zoals een onopgelost(e) claim of geschil.
- Als wij hiertoe op grond van toepasselijk recht verplicht zijn.
- SERVAAS kan bepaalde gegevens indien nodig ook bewaren voor haar legitieme zakelijke belangen, zoals preventie van fraude en verbetering van de veiligheid en beveiliging van de gebruikers.
- Als SERVAAS het online account van een gebruiker sluit vanwege onveilig gedrag of beveiligingsincidenten, kan SERVAAS bepaalde gegevens over dat account bewaren om te voorkomen dat een gebruiker in de toekomst een nieuw SERVAAS-account opent.

## Delen van persoonsgegevens met derden

SERVAAS deelt jouw persoonsgegevens uitsluitend met verschillende derden als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Met bedrijven die gegevens verwerken in opdracht van ons sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van de gegevens. SERVAAS blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen. Daarnaast verstrekt SERVAAS jouw persoonsgegevens aan andere derden **alleen** na jouw nadrukkelijke toestemming.

Wij delen gegevens met:

- Banken, als je anders dan contant betaalt.
- De Belastingdienst, als de Belastingdienst een onderzoek uitvoert en ons dit opdraagt.
- Salonhub, dat is ons kassa- en reserveringssysteem, hiermee worden ook persoonsgegevens gedeeld met als doel om reserveringen te kunnen maken en betalingen te verrichten.
- Mailchimp, als je een e-mail (nieuwsbrief) van ons ontvangt via onze koppeling.

Dit Privacy Statement is niet van toepassing op internetsites van derden die via onze website via hyperlinks kunnen worden bezocht.

## Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

# SERVAAS

SERVAAS gebruikt functionele, analytische en tracking cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen in de browser van je computer, je tablet of je smartphone. SERVAAS gebruikt cookies vanwege de technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en dat bijvoorbeeld jouw voorkeursinstellingen onthouden worden. Deze cookies worden ook gebruikt om de website goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren. Daarnaast plaatsen wij cookies die jouw surfgedrag bijhouden zodat er eventueel op maat gemaakte content en advertenties kunnen worden aangeboden. Bij het eerste bezoek aan onze website hebben wij je daarover al geïnformeerd en toestemming gevraagd voor het plaatsen ervan.

Het staat je volkomen vrij om je af te melden voor deze cookies. Daarvoor moet je je internetbrowser zo instellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kun je alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van de browser verwijderen.

Zie voor een toelichting: <https://veiliginternetten.nl/themes/situatie/cookies-wat-zijn-het-en-wat-doe-ik-ermee/>

Wij geven je de mogelijkheid om de informatie aanwezig op de websites te delen via social media. Daarvoor kun je gebruik maken van de social media buttons. Als je op één van deze buttons klikt word je doorverwezen naar de website van het betreffende social media platform. Zodra je doorklikt plaatsen zij cookies. Meer informatie over deze cookies vind je op hun eigen website: Facebook, LinkedIn, Twitter en Instagram.

Deze website maakt gebruik van Google Analytics. Onze salons gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te ontvangen over de bezoekers die onze website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. SERVAAS heeft jouw IP-adres binnen Google Analytics geanonimiseerd en 'gegevens delen' niet geactiveerd c.q. gedeactiveerd.

## **Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen**

Jij hebt het recht om al je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Dit kunt je zelf doen via de persoonlijke instellingen van je account. Daarnaast heb je het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens door SERVAAS en heb je het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat je bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van je hebben in een computerbestand naar jezelf of naar een ander, een door jou genoemde organisatie bijvoorbeeld, te sturen.

Wil je gebruik maken van het recht op bezwaar en/of recht op gegevensoverdraagbaarheid of heb je een andere vraag of opmerking over de gegevensverwerking, stuur dan een gespecificeerd verzoek naar [info@servaas.nl](mailto:info@servaas.nl)

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij je een kopie van je identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ

# SERVAAS

(machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van je privacy, want daar gaat het natuurlijk allemaal om. SERVAAS zal zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken, op jouw verzoek reageren.

SERVAAS wil jou er tevens op wijzen dat je de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

## **Hoe wij persoonsgegevens beveiligen**

In de allereerste plaats: wij willen het goed doen. Met jouw gegevens doen wij geen gekke dingen. SERVAAS neemt de bescherming van jou en je privacy serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als jij de indruk hebt dat jouw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via [privacy@servaas.nl](mailto:privacy@servaas.nl)

## **Wijzigingen in dit statement**

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in dit Privacy Statement. Het verdient daarom aanbeveling dit Privacy Statement regelmatig te raadplegen, zodat je van eventuele wijzigingen op de hoogte bent.

Deze privacy statement is voor het laatst gewijzigd op 23 juli 2019.

Je bent bij ons in goede handen.