

## Privacyverklaring

Uw privacy is belangrijk voor ons en daarom gaan we zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. In deze privacyverklaring geven wij uitleg over wat wij onder persoonsgegevens verstaan, welke persoonsgegevens wij verzamelen, hoe we dat doen en waarom. Ook leggen we uit hoe lang we uw persoonsgegevens bewaren, hoe we ze beschermen en wat uw rechten zijn.

### Wat zijn persoonsgegevens?

In het kader van uw privacy en het beschermen van uw gegevens definiëren wij persoonsgegevens als volgt: gegevens die kunnen worden gebruikt om uw identiteit of die van een andere persoon vast te stellen.

### Welke persoonsgegevens verzamelen wij?

Wij beperken het verzamelen van uw persoonsgegevens zoveel mogelijk. Toch hebben wij uw persoonsgegevens nodig om de door u gevraagde producten/diensten te kunnen leveren.

Wij verzamelen uw persoonsgegevens op verschillende manieren. Wij leggen eerst uit hoe wij uw persoonsgegevens verzamelen en daarna hoe wij ze gebruiken.

### Hoe verzamelen wij uw gegevens?

- Doordat u gegevens met ons deelt. U belt ons bijvoorbeeld op met de vraag of wij u informatie sturen naar uw huisadres. Of u plaatst bij ons een bestelling of u geeft een wijziging door, al dan niet via Mijn RSVO.  
Tijdens deze interacties deelt u uw naam, adres, telefoonnummer en geboortedatum met ons. Mogelijk deelt u ook uw e-mailadres, bankgegevens, wie u moeten helpen bij nood en uw huisarts. Ook kunt u uw zorgpolisnummer en bsn met ons delen en ons een medische indicatie verstrekken van uw huisarts.
- Doordat wij een machtiging voor vergoeding van uw alarm ontvangen van uw zorgverzekeraar.
- Doordat wij van uw thuiszorg die de alarmopvolging doet of gaat doen een bevestiging ontvangen dat alles bij hen in gereedheid is voor het plaatsen van het alarm.

Uw adres hebben wij nodig zodat wij post kunnen versturen naar u en zodat de monteur het alarm op het juiste adres kan installeren. Uw bankgegevens zijn nodig voor de automatische incasso. Een medische indicatie hebben wij alleen nodig als u in aanmerking wilt komen voor vergoeding door uw zorgverzekeraar en dan ook alleen als wij een gecontracteerde leverancier van die zorgverzekeraar zijn. Zie hiervoor ook de 3 "routes" bij "RSVO en uw zorgverzekeraar" op de website.

Als u gegevens met ons deelt over andere personen (uw hulpverleners of contactpersoon) dient u na te gaan of die persoon ermee akkoord gaat dat u zijn of haar persoonsgegevens met ons deelt. Uiteraard gebruiken we ook die persoonsgegevens in overeenstemming met ons privacybeleid.

- Doordat onze producten gegevens met ons delen.

Naast de gegevens die u, uw zorgverzekeraar en uw thuiszorg met ons delen over uzelf, verzamelen en verwerken we persoonsgegevens die we rechtstreeks van uw alarm of Phoniro toegangsooplossing ontvangen. (Phoniro is een deurtoegangssysteem in de vorm van een slot of een kluis dat door de thuiszorgmedewerker geopend wordt middels een app op de telefoon)

Wij verzamelen informatie over het functioneren van uw alarm. Het Basisalarm controleert zichzelf 1x per week en meldt het ons als iets niet in orde is. Andere alarmen zijn "smart", ofwel intelligent en geschikt voor gebruik met een app. Het mobiele alarm is voorzien van Locatievoorziening. Uit privacyoverweging staat hierop een vertraging van 30 minuten zodat wij standaard niet "realtime" kunnen zien waar u bent. Dit geldt ook voor de gebruikers van de app. Bij alarm wordt de Locatievoorziening automatisch ververst zodat deze wel "realtime" is. Het Vivago alarm verzamelt via het horloge gegevens over uw bewegingen en uw slaap/waakritme om analyses te kunnen maken en preventief te kunnen waarschuwen. Wij kunnen uw bewegingscurves zien, en over de afgelopen 6 maanden, 3 maanden en 7 dagen: slaaptijd, circadianritme, activiteit overdag, horloge om de pols, buiten bereik, aantal alarmen en de veranderingen hierin. De gebruiker van de app kan dit ook zien.

De Phoniro motorcilinder of de Phoniro keysafe verzamelt gegevens over wie met de app uw deur opent en hoe lang diegene bij u binnen is.

- Doordat de alarmcentrale uw alarmgesprekken opneemt, voor uw veiligheid en om ervan te kunnen leren.

### Hoe gebruiken wij uw persoonsgegevens?

- Wij gebruiken de persoonsgegevens die u met ons deelt op de volgende manieren:
  - \* om te reageren op uw vragen en verzoeken
  - \* om onze producten en diensten te kunnen laten functioneren
  - \* om klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren om ons te kunnen verbeteren
  - \* om met u te communiceren
  - \* om namens u te declareren bij uw zorgverzekeraar
- Wij gebruiken de persoonsgegevens die we verzamelen uit de door ons geleverde producten op de volgende manieren:
  - \* om de prestaties van onze producten te controleren om zo problemen te kunnen detecteren en oplossen.
  - \* om de fabrikant updates te laten leveren waaronder updates en upgrades van de software in het product en in de app waarmee het product in verbinding staat.
- Andere manieren waarop uw persoonsgegevens kunnen worden gebruikt:
  - \* om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen
  - \* om te voldoen aan de verplichtingen die horen bij het keurmerk dat wij bezitten
  - \* bij geschillen, claims of onderzoeken met betrekking tot de keten van alarmering.

### Hoe rechtvaardigen wij de manier waarop we met uw persoonsgegevens omgaan?

We hebben uw persoonsgegevens voornamelijk nodig om:

- \* u de producten en diensten te leveren waarom u hebt gevraagd
- \* ervoor te zorgen dat onze producten & apps goed werken
- \* namens u te declareren bij uw zorgverzekeraar

### Welke persoonsgegevens delen wij met derden?

Wij delen uw persoonsgegevens alleen met derden als dat noodzakelijk is om de door u gevraagde producten/diensten te kunnen leveren. Wij verkopen uw persoonsgegevens nooit aan anderen.

### Externe dienstverleners

Wij delen uw persoonsgegevens met bepaalde externe dienstverleners. Zij hebben alleen toegang tot die persoonsgegevens die zij nodig hebben om hun dienst te kunnen verlenen. Zij moeten uw

persoonsgegevens vertrouwelijk behandelen en mogen die niet anders gebruiken dan door ons verzocht en zoals vastgelegd in dit privacybeleid.

Deze externe dienstverleners vallen in de volgende categorieën:

- \* derden die ons helpen met IT-technologie, financiële diensten en accountancydiensten.
- \* derden die ons helpen om u diensten te verlenen zoals thuiszorgmedewerkers, externe monteurs, alarmcentralisten en medewerkers van uw zorgverzekeraar.

### Koppelingen naar websites van derden

Op onze website bieden wij koppelingen aan naar andere websites die niet door ons worden beheerd. Wij hebben op die websites geen invloed en zijn daar niet verantwoordelijk voor. De eigenaren van die websites zijn zelf verantwoordelijk voor hoe ze uw persoonsgegevens verzamelen en gebruiken. Voor websites van derden kan een eigen privacybeleid van toepassing zijn waarin wordt uitgelegd hoe uw persoonsgegevens worden gebruikt en gedeeld. Om er zeker van te zijn dat u zich kunt vinden in de manier waarop uw persoonsgegevens worden verzameld, gebruikt en gedeeld moet u de informatie van het betreffende privacybeleid aandachtig doornemen.

### Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens zolang als nodig is om deze te kunnen gebruiken voor de doeleinden zoals beschreven in dit privacybeleid en zolang de wet ons verplicht. Hoe lang we uw gegevens daadwerkelijk bewaren hangt af van de duur van uw contract met ons. Zolang het contract loopt bewaren wij uw gegevens. Na beëindiging van het contract bewaren wij uw financiële gegevens nog zeven jaar en uw overige gegevens nog twee jaar.

### Hoe beschermen wij uw persoonsgegevens?

Wij maken gebruik van technische en organisatorische maatregelen om uw privacy en persoonsgegevens te beschermen. Deze maatregelen evalueren wij ook regelmatig. Wij combineren fysieke en digitale middelen om uw persoonsgegevens te beschermen. Zo gebruiken wij een door een firewall beschermde server en werken wij met wachtwoorden. Bestellingen via de website gaan via een beveiligde verbinding. De fysieke dossiers zitten achter slot en grendel. Uw persoonsgegevens zijn alleen in te zien door daartoe bevoegd personeel. Wij zorgen dat ons personeel zich bewust is van de risico's die het omgaan met uw persoonsgegevens met zich meebrengt en zij hebben een geheimhoudingsplicht.

In het onwaarschijnlijke geval dat er een beveiligingslek is waardoor de bescherming van persoonsgegevens in het geding komt en wij u daarover moeten informeren, doen wij dit.

### Welke rechten hebt u?

Volgens de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) heeft u de volgende rechten:

#### Recht op informatie

U hebt er recht op dat wij u informeren over hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens zoals wij bijvoorbeeld doen met deze privacyverklaring.

#### Recht op inzage

U hebt er recht op de persoonsgegevens die we van u, uw hulpverleners, contactpersoon en huisarts hebben in te zien, bij te werken en te wijzigen. U kunt dat bijvoorbeeld doen via uw MijnRSVO account.

### Recht op rectificatie en aanvulling

U kunt ons ook vragen uw gegevens te corrigeren, net als die van uw hulpverleners en contactpersoon en huisarts. Ook vakanties en tijdelijke wijzigingen kunt u aan ons doorgeven. Dit is zelfs noodzakelijk voor het goed functioneren van de keten van alarmering. U kunt deze verzoeken doen per telefoon, schriftelijk per post, via uw Mijn RSVO account en via e-mail op [info@rsvo-alarmering.nl](mailto:info@rsvo-alarmering.nl).

### Recht op vergetelheid

Zolang u cliënt bent bij ons kunt u het recht van vergetelheid niet uitoefenen. Simpelweg omdat de door u gevraagde en betaalde producten/diensten dan niet meer kunnen functioneren. Nadat het contract met ons is beëindigd kunt u ons verzoeken u te verwijderen uit onze systemen. Aan dit verzoek zullen wij voldoen mits het niet in strijd is met wettelijke voorschriften. U kunt dit verzoek schriftelijk indienen per post of via e-mail op [info@rsvo-alarmering.nl](mailto:info@rsvo-alarmering.nl)

### Recht op dataportabiliteit

U kunt ons vragen uw gegevens door te sturen naar een externe dienstverlener. Dit betreft dan de gegevens die u, uw zorgverzekeraar of uw thuiszorg met ons hebben gedeeld. U kunt dit verzoek schriftelijk indienen per post of via e-mail op [info@rsvo-alarmering.nl](mailto:info@rsvo-alarmering.nl)

### Recht op beperking van verwerking

U kunt ons vragen de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken. We kunnen alleen aan dit verzoek voldoen als we u daarna nog steeds goed kunnen voorzien van de door u gevraagde en betaalde producten/diensten. U kunt dit verzoek schriftelijk indienen per post of via e-mail op [info@rsvo-alarmering.nl](mailto:info@rsvo-alarmering.nl)

### Rechten met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering

Wij maken geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en profilering.

### Recht van bezwaar

Het recht van bezwaar is niet van toepassing omdat wij de verwerking van persoonsgegevens nooit kunnen staken zolang u nog een contract met ons hebt. Als u geen contract meer met ons hebt kunt u gebruik maken van uw recht op vergetelheid.