

# Dier en Zorg Plan - Privacyverklaring voor klanten

## 1. Identiteit

Evidensia Dierenklinieken B.V. en het daaraan gelieerde Dier en Zorg Plan met KvK nummer 72628847 (hierna “IVC Evidensia”), hecht veel waarde aan de bescherming van jouw persoonsgegevens en neemt jouw privacy serieus. In deze privacyverklaring leggen we uit welke persoonsgegevens wij verzamelen, hoe we deze gebruiken en welke rechten jij hebt met betrekking tot jouw gegevens voor het Dier en Zorg Plan.

Deze privacyverklaring is ook van toepassing op informatie die wordt verzameld wanneer je ons persoonlijk bezoekt, bijvoorbeeld in een van onze klinieken, of wanneer je gebruik maakt van onze websites, mobiele applicaties en andere digitale platforms.

Deze privacyverklaring heeft tot doel om je te informeren over welke persoonsgegevens we verzamelen, hoe we deze gebruiken, en met wie we deze delen, ongeacht via welk kanaal of medium de gegevens worden verzameld.

Andere verantwoordelijken voor persoonsgegevens

Als je onze websites gebruikt en op externe links klikt of onze pagina's op sociale media bezoekt, kunnen jouw persoonsgegevens ook worden verwerkt door de aanbieders van deze diensten – bijvoorbeeld Meta (Facebook) of Twitter. Deze websites verzamelen aanvullende informatie over jou voor hun eigen doeleinden, los van IVC Evidensia.

## 2. Overzicht van verwerking van persoonsgegevens door IVC Evidensia

Voor het Dier en Zorg Plan verwerken wij diverse soorten persoonsgegevens om onze diensten efficiënt en rechtmatig te kunnen leveren en om transparantie te waarborgen en te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna “AVG”). In onderstaande tabel vind je per doel van verwerking een overzicht van:

- 🐾 De doeleinden van de verwerking;
- 🐾 De herkomst van de gegevens;
- 🐾 Het soort persoonsgegevens dat we verwerken;
- 🐾 De juridische grondslag die ons toestaat deze gegevens te verwerken;
- 🐾 De bewaartermijn, oftewel hoe lang we de gegevens bewaren.

| Doeleinden                                                                     | Herkomst                                                     | Soort persoonsgegevens                                                                                                         | Grondslag                                                  | Bewaartermijn                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Marketing                                                                      | Van jou ontvangen                                            | NAW, land, e-mailadres, websitebezoek                                                                                          | Toestemming (artikel 6 lid 1 sub a AVG)                    | Tot intrekken toestemming of 2 jaar na laatste interactie                                     |
| Uitvoeren van behandelingen on creëren of updaten van klantgegevens            | Van jou ontvangen                                            | NAW, land, e-mailadres, tel.nr, betaalgegevens                                                                                 | Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6 lid 1 sub a AVG) | Zolang noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst                                    |
| Financiële gegevens                                                            | Van jou ontvangen                                            | Betalgegevens ( inclusief bankrekeningnummer), aankoopgeschiedenis, betalingsgeschiedenis                                      | Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6 lid 1 sub b AVG) | 7 jaar                                                                                        |
| Verstrekken van afspraakherinnering en/of herinneringsoproepen                 | Van jou ontvangen                                            | NAW, land, e-mailadres                                                                                                         | Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6 lid 1 sub b AVG) | Tot 1 jaar na laatste herinnering of behandeling                                              |
| Misdaad voorkomen of opsporen, inclusief bescherming van dierwelzijn           | Van jou ontvangen                                            | NAW, land, emailadres, betaalgegevens, rekeningnummer                                                                          | Wettelijk verplichting (artikel 6 lid 1 sub c AVG)         | 1 maand of tot het onderzoek volledig is afgerond                                             |
| Registratie rechten van betrokkenen                                            | Van jou ontvangen                                            | NAW, land, emailadres, tel.nr                                                                                                  | Wettelijke verplichting (artikel 6 lid 1 sub c AVG)        | 1 jaar                                                                                        |
| Beheren van klachten en geschillen en fraudepreventie                          | Van jou ontvangen                                            | NAW, land, emailadres, tel.nr, betaalgeschiedenis, bestellinggeschiedenis, schuldgeschiedenis, klacht- of geschilleninformatie | Gerechtvaardigd belang (artikel 6 lid 1 sub f AVG)         | Tot het einde van de klachtprocedure en daarna 5 jaar indien nodig voor juridische doeleinden |
| Business intelligence porcessen: het beheren van digitale verkooprapportage 's | Van jou ontvangen                                            | NAW, land, emailadres, tel.nr, aankoopgeschiedenis, klantnummer                                                                | Gerechtvaardigd belang (artikel 6 lid 1 sub f AVG)         | 5 jaar                                                                                        |
| Beveiliging van bedrijfsruimten en systemen                                    | Direct van jou ontvangen en indirect via technische systemen | Cameratoezicht, toegangsregistratie ter beveiliging van dierenklinieken, medewerkers, klanten en middelen                      | Gerechtvaardigd belang (artikel 6 lid 1 sub f AVG)         | 4 weken, tenzij een incident onderzoek is vereist                                             |

*wij verwerken geen bijzondere persoonsgegevens, zoals gegevens over etnische afkomst, seksuele geaardheid of medische informatie.*

### 3. Overzicht van verwerking van persoonsgegevens door IVC Evidensia

Hieronder vind je een overzicht en nadere uitwerking van categorieën ontvangers waarmee gegevens worden gedeeld.

| Categorieën van ontvangers                               | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sub verwerkers                                           | Externe partijen die door ons zijn gecontracteerd voor specifieke verwerkingsactiviteiten en handelen onder onze instructies                                                                                                                                    |
| Functionaris Gegevensbescherming & Privacy Officer       | Medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de bescherming van persoonsgegevens binnen IVC Evidensia                                                                                                                                                             |
| Medewerkers en managers van de kliniek                   | Personeelsmedewerkers en managers van de dierenkliniek hebben inzage in persoonsgegevens                                                                                                                                                                        |
| Leveranciers                                             | Organisaties of bedrijven waarmee wij samenwerken voor de levering van goederen, diensten of producten. Hierbij kunnen klantgegevens bij deze leveranciers worden verwerkt, zoals naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres                                  |
| Externe juristen en juridische adviseurs, incassobureaus | Professionals die ons ondersteunen bij juridische vraagstukken en de naleving van wet- en regelgeving. Hierbij kunnen klantgegevens worden verwerkt, zoals naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres                                                         |
| Financiële dienstverleners                               | Boekhouders en andere financiële experts die betrokken zijn bij de verwerking van betalingen, budgettering en financiële rapportages. Hierbij kunnen klantgegevens worden verwerkt, zoals naam, functie, telefoonnummer, e-mailadres en bankgegevens            |
| Externe dienstverleners voor klantcontact en marketing   | Organisaties die ondersteuning bieden bij klantcommunicatie, enquêtes en marketingactiviteiten of het nabellen van herinneringsoproepen. Hierbij kunnen klantgegevens worden verwerkt, zoals naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres                       |
| Overheidsinstanties en toezichthouders                   | Instanties zoals belastingautoriteiten, vergunningverlenende instanties en toezichthouders, waarmee wij gegevens delen op basis van wettelijke verplichtingen. Hierbij kunnen klantgegevens worden verwerkt, zoals naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres |
| IT-dienstverleners                                       | Organisaties die IT-ondersteuning bieden, waaronder systeembeheer, hosting en onderhoud van onze IT-infrastructuur. Hierbij kunnen klantgegevens worden verwerkt, zoals naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres                                            |
| Laboratoria en veterinaire specialisten                  | Specialisten, instellingen en organisaties in de veterinaire gezondheidszorg en laboratoriumdiensten. Hierbij kunnen klantgegevens worden verwerkt, zoals naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres                                                          |

## 4. Internationale overdrachten

IVC Evidensia is een multinationale onderneming, waardoor sommige van onze bedrijfsprocessen buiten Nederland kunnen plaatsvinden. Wij hechten grote waarde aan de bescherming van jouw persoonsgegevens en zorgen ervoor dat deze bij internationale overdracht volgens dezelfde strenge normen als in de AVG worden beschermd. Dit doen wij door ervoor te zorgen dat het land waarin de gegevens worden verwerkt, door gegevensbeschermingsautoriteiten is erkend als een land met een passend beschermingsniveau. Wij gaan overeenkomsten aan zoals standaardcontractbepalingen (hierna “SCC’s”), die door de Europese Commissie of een relevante privacy toezichthouder, zoals de Autoriteit

Persoonsgegevens, zijn goedgekeurd om jouw gegevens en rechten bij internationale gegevensoverdracht optimaal te beschermen.

Binnen Europa en het Verenigd Koninkrijk werkt IVC Evidensia momenteel voor het Dier en Zorg Plan samen met dienstverleners in de volgende landen/regio's:

-  België
-  Verenigd Koninkrijk

## 5. Geautomatiseerde besluitvorming en profilering

We nemen geen beslissingen over jou met behulp van computers of systemen zonder dat daar een mens aan te pas komt, als beslissingen belangrijke gevolgen voor jou kunnen hebben. Ook maken we geen profielen van jou op basis van je gedrag of gegevens (zoals wat je doet op onze website of hoe vaak je ons bezoekt).

## 6. Jouw rechten

Hieronder vind je een overzicht van jouw rechten en een toelichting hierop.

| Nr. | Rechten van Betrokkenen                                                 | Toelichting                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Recht op informatie                                                     | Je hebt recht op heldere en transparante informatie over de verwerking van jouw persoonsgegevens                                                                                                                                 |
| 2.  | Recht op inzage                                                         | Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens in te zien die door IVC Evidensia worden verwerkt                                                                                                                                     |
| 3.  | Recht op rectificatie                                                   | Je hebt het recht om onjuiste of onvolledige persoonsgegevens te laten corrigeren                                                                                                                                                |
| 4.  | Recht op gegevenswissing (recht om vergeten te worden)                  | Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens te laten verwijderen, onder bepaalde voorwaarden                                                                                                                                      |
| 5.  | Recht op beperking van de verwerking                                    | Je hebt het recht om de verwerking van jouw persoonsgegevens tijdelijk te beperken                                                                                                                                               |
| 6.  | Recht op overdraagbaarheid van gegevens                                 | Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens te ontvangen in een gestructureerd, gangbaar en machine leesbaar formaat en deze door te geven aan een andere organisatie                                                             |
| 7.  | Recht van bezwaar                                                       | Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens, met name bij verwerking op basis van gerechtvaardigd belang of direct marketing                                                             |
| 8.  | Recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering | Je hebt het recht om niet uitsluitend aan geautomatiseerde besluitvorming, inclusief profilering, te worden onderworpen indien dit nadelige gevolgen heeft. IVC Evidensia maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming |

Het indienen van een verzoek betekent niet automatisch dat we er volledig aan kunnen voldoen - sommige rechten zijn beperkt, dus er kunnen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn.

In sommige gevallen kan het noodzakelijk zijn dat je bepaalde persoonsgegevens verstrekt om een dienst of product van ons af te nemen, of om aan wettelijke verplichtingen te voldoen. Als je de gevraagde persoonsgegevens niet verstrekt, kunnen wij mogelijk niet aan onze verplichtingen voldoen of de gevraagde dienst niet leveren. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat wij geen overeenkomst met je kunnen aangaan, je bepaalde functionaliteiten van onze diensten niet kunt gebruiken, of dat wij wettelijk niet in staat zijn om bepaalde transacties of processen uit te voeren.

Voor de bescherming van jouw privacy en om de nauwkeurigheid van onze processen te waarborgen kunnen wij een kopie van jouw identiteitsbewijs opvragen. Het is ook raadzaam om op de kopie aan te geven waarvoor deze bestemd is. Deze kopie wordt niet opgeslagen en zal direct na de vaststelling van jouw identiteit weer worden verwijderd. Binnen vier weken na ontvangst van jouw verzoek ontvang je een reactie van ons.

Als we een klacht niet naar wens kunnen oplossen, kan je ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Je hebt te allen tijde het recht om jouw toestemming voor marketingprocessen, zoals het uitvoeren van marketingactiviteiten, in te trekken. Om jouw toestemming in te trekken of andere rechten uit te oefenen, kan je een schriftelijk verzoek indienen per email via [privacy@evidensia.nl](mailto:privacy@evidensia.nl) onder vermelding van de locatie van de kliniek.

## 7. Contact opnemen

Om er zeker van te zijn dat IVC Evidensia doet wat nodig is om jouw gegevens te beschermen, is er een functionaris voor gegevensbescherming (hierna “FG”) aangesteld, die aan het hoofd staat van een Privacy- en gegevensbeschermingsteam dat samenwerkt met lokale managers en enkele externe deskundigen. Zij zijn er om IVC Evidensia NL te adviseren over haar wettelijke en ethische verplichtingen.

Je kan contact opnemen met de FG en het Privacy- en Gegevensbeschermingsteam door te mailen naar [privacy@evidensia.nl](mailto:privacy@evidensia.nl).

Voor vragen over jouw communicatie-instellingen kan je contact opnemen met de administratie van de praktijk (persoonlijk of telefonisch), zij zullen deze dan meteen aanpassen. Indien je in de toekomst van gedachten verandert kunnen we deze instellingen opnieuw wijzigen. Door gebruik te maken van onze website of diensten, stem je in met de voorwaarden van deze privacyverklaring.

## 8. Klacht

Heb je vragen of klachten over de verwerking van jouw persoonsgegevens door IVC Evidensia of over deze privacyverklaring dan kun je daarvoor contact opnemen via [privacy@evidensia.nl](mailto:privacy@evidensia.nl).

IVC Evidensia behoudt zich het recht voor om deze privacyverklaring op elk moment te wijzigen of bij te werken. Het is raadzaam om deze verklaring regelmatig te controleren op eventuele wijzigingen.

Laatst bijgewerkt: juli 2025