

Privacy Statement De Support Makelaar

Dit is het Privacy Statement van De Support Makelaar (DSM). Hierin leggen we onder meer uit waarom we persoonsgegevens verzamelen en gebruiken, welke gegevens dat zijn en welke rechten je hebt als wij jouw persoonsgegevens verwerken. We vinden het belangrijk dat je hier goed van op de hoogte bent en raden je aan deze verklaring zorgvuldig te lezen.

Wie zijn wij

De Support Makelaar is een makelaarskantoor dat het anders doet! Wij zijn jouw persoonlijke makelaar die jou kan helpen bij de aankoop of verkoop van je (droom-)woning.

De Support Makelaar is gevestigd aan Neringstraat Oost 26, 5401 GM te Uden. Het is een handelsnaam van DR Groep, welke staat ingeschreven in het handelsregister onder nummer 74506102. DSM verwerkt persoonsgegevens van personen met wie zij een (potentiële) klantrelatie onderhoudt.

DSM beoogt met dit 'Privacy Statement De Support Makelaar' duidelijkheid te verschaffen hoe zij omgaat met persoonsgegevens. DSM is de verantwoordelijke voor het verwerken van persoonsgegevens van (potentiële) klanten van DSM. Jij wordt beschouwd als (potentiële) klant van DSM.

Ons privacy beleid

DSM hecht veel waarde aan bescherming van de persoonlijke levenssfeer van (potentiële) klanten. Wij zullen op een behoorlijke en zorgvuldige wijze omgaan met je persoonsgegevens. Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De belangrijkste basisbegrippen over de verwerking van persoonsgegevens:

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect iets over jou zeggen. Denk bijvoorbeeld aan je naam, adresgegevens en je telefoonnummer. Maar ook je Burgerservicenummer (BSN), je IBAN-nummer en het IP-adres van je computer vallen eronder.

Wat is verwerking van persoonsgegevens?

Dat is alles wat er met persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het opslaan, wijzigen, gebruiken, doorgeven en verwijderen van jouw gegevens uit onze administratie.

Wie is er verantwoordelijk voor jouw persoonsgegevens?

DSM is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens.

1. Hoe verzamelen we persoonsgegevens?

We verzamelen jouw persoonsgegevens op de volgende manieren:

- i. Je deelt je persoonsgegevens met ons wanneer je klant wordt, je registreert voor onze online- diensten, online een formulier invult, een overeenkomst tot dienstverlening (OTD) ondertekent, onze producten en diensten gebruikt, via een van onze communicatiekanalen contact met ons opneemt of onze website bezoekt.
- ii. Ook kan het zijn dat wij persoonsgegevens hebben verkregen uit andere beschikbare bronnen.

2. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij kunnen de volgende soorten persoonsgegevens verwerken:

- i. Gewone persoonsgegevens:
 - a. Jouw contactgegevens (zoals: naam, adres, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer)
 - b. Overige gegevens die van belang zijn (zoals: beroep of onderneming, burgerlijke staat en gezinssamenstelling, contractgegevens)
 - c. Contactmomenten (zoals: brieven en e-mails die wij sturen en van je ontvangen en wat je op onze websites doet en bekijkt, ons contact via social media, zoals Facebook en Twitter)
- ii. Gevoelige persoonsgegevens
 - a. Identificatiegegevens (zoals: BSN, paspoort- of ID-kaart nummer, geboortedatum, geslacht en kopie van identiteitsbewijzen)
 - b. Financiële gegevens (zoals gegevens over onroerend goed, inkomen, financiële verplichtingen en jouw IBAN-nummer)

3. Welke geldige redenen (grondslag) voor verwerking hebben wij?

Wij mogen alleen persoonsgegevens gebruiken om een reden die in de privacywetgeving staat. Zo'n reden heet een grondslag. Voor de verwerkingen baseert DSM zich op de volgende wettelijke grondslagen:

- i. Voor het behartigen van een gerechtvaardigd belang van DSM of van een derde, behalve wanneer jouw belangen zwaarder wegen. Bijvoorbeeld voor: de bescherming van jouw en onze eigendommen en gegevens en die van anderen, de bescherming van onze eigen financiële positie en het belang van andere klanten te beschermen, marketing, uitvoering van een efficiënte administratie zoals het centraliseren of vervangen van systemen, het gebruik maken van dienstverleners, de veiligheid van systemen en netwerken, het uitvoeren van statistisch en wetenschappelijk onderzoek. Ook iemand anders kan een gerechtvaardigd belang hebben waarvoor wij je gegevens moeten gebruiken.
- ii. Om te voldoen aan een wettelijke plicht. Wetten die ons verplichten jouw gegevens te bewaren zoals het Burgerlijk Wetboek.
- iii. Met jouw toestemming, waar je die hebt gegeven en die je te allen tijde kunt intrekken

4. Voor welke doelen gebruiken wij persoonsgegevens?

Wij verzamelen alléén persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de volgende doelen:

- i. om een overeenkomst te kunnen aangaan en uit te voeren, dus om jou producten en diensten te kunnen leveren. Zonder jouw gegevens kunnen wij je niet helpen bij de aan- of verkoop van een woning.
- ii. voor promotie- marketingdoeleinden, bijvoorbeeld om je te informeren over een nieuw product dat interessant voor jou kan zijn.
- iii. om jouw en onze risico's te beoordelen
- iv. voor klanttevredenheidsonderzoeken om onze producten en diensten te ontwikkelen en verbeteren, maar ook onderzoeken we mogelijke trends, problemen, oorzaken van fouten en risico's. Bijvoorbeeld om te controleren of nieuwe regels goed worden nageleefd. Zo kunnen we klachten en schade voorkomen.
- v. om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen en om medewerking aan toezichthouders te kunnen verlenen.

5. Wat als wij geen gegevens van je krijgen?

Hebben wij gegevens van jou nodig en wil je die toch niet geven, terwijl in de wet staat dat dat wel moet of omdat we ze simpelweg nodig hebben om de overeenkomst te kunnen uitvoeren? Dan kunnen wij helaas geen overeenkomst tot dienstverlening met je aangaan of dan moeten we een lopende overeenkomst beëindigen. In de (online) formulieren die je soms moet invullen, zie je welke gegevens verplicht zijn. Wil je dat wij jouw gegevens uit onze systemen verwijderen? Dat kan helaas niet voor de verplichte gegevens. Die hebben we nodig. Bijvoorbeeld voor de uitvoering van de overeenkomst die je met ons hebt, of omdat wij verplicht zijn deze te bewaren volgens de wet, of vanwege een gerechtvaardigd belang van DSM.

6. Met wie delen wij jouw gegevens?

Wij mogen je gegevens binnen de groep van bedrijven waartoe DSM behoort delen voor interne administratieve doelen of om de dienstverlening te verbeteren, of omdat de wet zegt dat het moet. Ook mogen ondernemingen binnen de groep je benaderen met aanbiedingen.

Jouw persoonsgegevens kunnen ook gedeeld worden met andere partijen buiten DSM als we daar wettelijk toe verplicht zijn, bijvoorbeeld aan de Belastingdienst, of omdat we een overeenkomst met jou moeten uitvoeren, bijvoorbeeld met taxateurs of notarissen.

Wij schakelen ook derden in voor de uitvoering van onze diensten, zoals marketing-communicatiebureaus, IT-bedrijven en datacenters. Als deze derden bij het uitvoeren van de betreffende diensten toegang hebben tot jouw gegevens hebben wij de nodige contractuele en organisatorische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat je gegevens uitsluitend voor bovenstaande doeleinden worden verwerkt.

DSM deelt in principe geen persoonsgegevens met organisaties buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Wanneer dit toch noodzakelijk is, zorgen wij ervoor dat er passende waarborgen zijn genomen die voldoen aan de eisen van de AVG, waardoor de gegevens dezelfde bescherming krijgen als binnen de EER.

Wij delen je gegevens niet met derden voor marketing - of verkoopactiviteiten.

7. Hoe beschermen wij persoonsgegevens?

Onze website, portal en IT-systemen zijn goed beveiligd en ook verder doen we ons uiterste best om jouw persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen door het nemen van zogenaamde passende technische en organisatorische maatregelen. Ook onze medewerkers en die van onze leveranciers hebben instructies gekregen zorgvuldig met je gegevens om te gaan en deze geheim te houden. Zo proberen wij te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot jouw persoonsgegevens.

Om deze bescherming te realiseren hebben wij een passend beveiligingsbeleid, dat periodiek wordt geëvalueerd en aangepast als dat nodig is.

8. Hoelang bewaren we persoonsgegevens?

Wij bewaren je gegevens zo lang als we ze nodig hebben voor de doelen waarvoor we ze verwerken, zo lang als we ze moeten bewaren van de wet en zo lang als we ze mogen bewaren voor vorderingen (tot de eventuele vordering is verjaard) waartegen we ons moeten kunnen verweren. De bewaartermijn kan per doel verschillen.

9. Wat doen wij met je gegevens na afloop van de bewaartermijn?

Na afloop van de bewaartermijn worden je persoonsgegevens verwijderd of geanonimiseerd. Anonimiseren houdt in dat persoonsgegevens worden ontdaan van alle mogelijk identificerende kenmerken, zodat niemand nog kan zien dat het over jou gaat.

10. Welke rechten heb je?

DSM gebruikt je persoonsgegevens om je van dienst te kunnen zijn. We gaan hier heel zorgvuldig mee om. Uiteraard blijf je zelf de baas over deze informatie. We wijzen je dan ook graag op je rechten:

- i. Inzage: je hebt het recht op inzage van jouw persoonsgegevens en kunt over het algemeen binnen één maand na jouw verzoek aan ons inzage krijgen in de persoonsgegevens die wij van je verwerken.
- ii. Correctie: je kunt ons vragen om onjuistheden in jouw persoonsgegevens te laten corrigeren.
- iii. Verwijderen: je kunt ons vragen om persoonsgegevens onder bepaalde omstandigheden te verwijderen. Wij zullen in dat geval redelijke stappen nemen om andere verwerkers die namens ons de persoonsgegevens verwerken op de hoogte te stellen dat je hebt verzocht om verwijdering van koppelingen naar en kopieën van jouw persoonsgegevens.

- iv. Bezwaar tegen verwerking: als je bezwaar hebt tegen bepaalde verwerkingen van jouw persoonsgegevens, bijvoorbeeld e-mails met aanbiedingen.
- v. Beperken van verwerking: je kunt ons onder bepaalde omstandigheden verzoeken om de verwerking van persoonsgegevens te beperken, bijvoorbeeld als de juistheid van persoonsgegevens door jou wordt betwist.
- vi. Overdraagbaarheid: je kunt ons vragen om de persoonsgegevens die je aan ons hebt verstrekt en die wij geautomatiseerd opslaan, in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm van ons te verkrijgen, bijvoorbeeld om deze vervolgens te verzenden naar een derde partij. Dat heet data protabiliteit.
- vii. Intrekking toestemming: waar je toestemming hebt gegeven om je persoonsgegevens te gebruiken kan je deze toestemming intrekken, waardoor wij de persoonsgegevens waarvoor de toestemming gold, niet meer verwerken.
- viii. Een klacht indienen: je kunt een klacht over de verwerking van je persoonsgegevens door ons indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Bij de uitoefening van deze rechten kunnen er uitzonderingen van toepassing zijn, waardoor je bepaalde rechten niet in alle gevallen kunt uitoefenen.

11. Hoe kan je jouw rechten uitoefenen? Vraag of klacht?

Voor de uitoefening van de rechten stuur je ons een brief of e-mail. Voeg dan een kopie van jouw paspoort of ID- kaart toe, waarbij je het BSN en de pasfoto onleesbaar hebt gemaakt? Wij reageren binnen vier weken na ontvangst van je brief.

Ook als je vragen of klachten hebt over de manier waarop we met jouw persoonsgegevens omgaan, dan kan je contact opnemen met:

De Support Makelaar
Neringstraat Oost 26
5401 GM UDEN
info@desupportmakelaar.nl

Als wij een klachtmelding krijgen, registreren wij die. We registreren en verwerken naast jouw persoonsgegevens ook die van partijen die betrokken zijn bij de oorzaak en bij het oplossen van de klacht.

Mochten we er gezamenlijk niet uitkomen, dan heb je daarnaast altijd het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via autoriteitpersoonsgegevens.nl.

12. Het gebruik van desupportmakelaar.nl en MijnHuiszaken

Als je onze website www.desupportmakelaar.nl bezoekt, worden algemene bezoekersgegevens (zoals klikgedrag, bezoektijdstip, bezoekfrequentie etc.) door ons verzameld en opgeslagen om de gebruiksvriendelijkheid van onze website te bevorderen. Ook kunnen deze gegevens worden gebruikt om voor jou meer gerichte informatie en aanbiedingen op de website te plaatsen.

Als je een account op MijnHuiszaken aanmaakt kan je onder meer zelf persoonsgegevens beheren en inschrijven voor specifieke diensten. Dit stelt ons in staat om op basis van jouw profiel en de interesses die je op onze website hebt getoond, meer gerichte informatie en aanbiedingen te doen.

13. Cookie policy

Wanneer je onze website bezoekt kunnen wij automatisch enige informatie opslaan op jouw computer in de vorm van een cookie om je automatisch bij een volgend bezoek te herkennen. Een cookie is een klein bestand dat op jouw computer wordt opgeslagen. Dit bestand kan niet gebruikt worden om je persoonlijk te identificeren. Je kan het opslaan van cookies weigeren door het aanpassen van de instellingen van jouw browser. Een aantal mogelijkheden van deze website is bij weigering van cookies niet bruikbaar. Raadpleeg voor aanpassing van de instellingen de handleiding van jouw browser.

Voor het verzamelen van bezoekersgegevens maken wij onder andere gebruik van Google Analytics, een webanalyse-service die wordt aangeboden door Google Inc. ("Google"). Google Analytics maakt gebruik van cookies om De Hypotheker te helpen analyseren hoe gebruikers de site gebruiken. De door het cookie gegenereerde informatie over jouw gebruik van de website (met inbegrip van het IP-adres) wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe je de website gebruikt, rapporten over de website-activiteit op te stellen voor De Hypotheker en andere diensten aan te bieden met betrekking tot website-activiteit en internetgebruik.

Google mag deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Google zal jouw IP-adres niet combineren met andere gegevens waarover Google beschikt. Door gebruik te maken van deze website geef je toestemming voor het verwerken van de informatie door Google op de wijze en voor de doeleinden zoals hiervoor omschreven.

14. Wijziging van dit Privacy Statement

Wij kunnen dit Privacy Statement aanpassen. Een nieuwe versie wordt altijd op onze website gepubliceerd.