

## Definities

**“Consument”**: een natuurlijk persoon waarvoor een vakman de woning onderhoudt en/of aanpast, via een Dienst de Diensten van Leverancier.

**“Diensten”**: de door Leverancier te leveren SaaS-software en te verrichte werkzaamheden in het kader en gerelateerd aan zervices.nl en loyaltyzervices.nl (en alle daaraan gerelateerde domeinnaamextensies en URL's van de diensten zoals maar niet beperkt tot Jouwlokalevakman.nl, Jouwlokalestukadoornl, Jouwlokaleglaszetter.nl, Jouwlokalecvinstallateur.nl, Jouwlokalevakman.nl etc.) en de Overeenkomst, waaronder maar niet beperkt tot de Software, Platform, Releases, onderhoud en Services Packs.

**“Vakman”**: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon, die handelt in een uitoefening van een beroep of bedrijf, die de Diensten of Producten afneemt van Leverancier, of voornemens is Diensten of Producten af te nemen, of voor wie Leverancier een aanbieding doet of een levering of prestatie verricht of met wie Leverancier een Overeenkomst sluit, alsmede diens rechtsopvolgers.

**“Leverancier”**: de entiteit die (via de Website) Producten en/of Diensten ter beschikking stelt of daarover informatie verschaft of met wie Afnemer terzake van die Producten en/of Diensten een Overeenkomst heeft gesloten, te weten Loyalty Zervices B.V., gevestigd te Naarden, Nederland, of diens rechtsopvolger(s).

**Platform”**: de App en/of (mobiele) websites “zervices.nl en loyaltyzervices.nl” en alle daaraan gerelateerde domeinnaamextensies en URL's van de diensten zoals maar niet beperkt tot Jouwlokalevakman.nl, Jouwlokalestukadoornl, Jouwlokaleglaszetter.nl, Jouwlokalecvinstallateur.nl, Jouwlokalevakman.nl etc.

## Verzameling en gebruik van gegevens

### Samenvatting

---

Dit beleid is van toepassing op gebruikers van de diensten van Loyalty Zervices B.V., waar ook ter wereld, met inbegrip van gebruikers van de apps, websites (zoals maar niet beperkt tot zervices.nl, loyaltyzervices.nl, Jouwlokalevakman.nl, Jouwlokalestukadoornl, Jouwlokaleglaszetter.nl, Jouwlokalecvinstallateur.nl, Jouwlokalevakman.nl etc.), functies of andere diensten van Loyalty Zervices B.V..

Loyalty Zervices B.V. levert diensten aan gebruikers in de BENELUX. Als u binnen de BENELUX van onze diensten gebruikmaakt, is Loyalty Zervices B.V. de verantwoordelijke voor de verwerking van uw gegevens. Als u in de BENELUX of elders woont, is de verwerkingsverantwoordelijke: Loyalty Zervices B.V. Kobaltstraat 11c 1411 AM Naarden. Vragen, opmerkingen en klachten over de gegevenspraktijken van Loyalty Zervices B.V. kunnen naar de functionaris voor gegevensbescherming worden verzonden via [consumentenservice@zervices.nl](mailto:consumentenservice@zervices.nl)

Loyalty Zervices B.V. verzamelt: Gegevens die u verstrekt aan Loyalty Zervices B.V., bijvoorbeeld tijdens het aanmaken van uw account en/of het opvragen van offertes. Gegevens die worden gegenereerd tijdens uw gebruik van onze diensten, zoals locatie-, gebruiks- en apparaatgegevens. Gegevens afkomstig van andere bronnen, zoals Loyalty Zervices B.V.-partners en externe partijen die API's van Loyalty Zervices B.V. gebruiken.

Loyalty Zervices B.V. verzamelt en gebruikt gegevens om te zorgen voor betrouwbare en gebruiksvriendelijke vakwerk door een vakman, en andere producten en diensten. We gebruiken de gegevens die we verzamelen ook:

- Om de veiligheid en beveiliging van onze gebruikers en diensten te verbeteren
- Voor consumentenservice
- Voor onderzoek en ontwikkeling
- Om communicatie met of tussen gebruikers mogelijk te maken
- Om promoties of wedstrijden aan te bieden
- Inzage aan groothandelaren en fabrikanten
- In verband met juridische procedures

Loyalty Zervices B.V. verkoopt of verstrekt uw persoonsgegevens niet aan derden ten behoeve van direct marketing door derden.

Loyalty Zervices B.V. en zijn partners gebruiken cookies en andere identificatietechnologieën op onze apps, websites in onze e-mails en online advertenties voor doeleinden die beschreven zijn in dit beleid.

Bepaalde producten, diensten en functies van Loyalty Zervices B.V. vereisen dat wij gegevens delen met andere gebruikers of dat we dit op verzoek doen. We kunnen uw gegevens ook delen met aan ons gelieerde ondernemingen, dochterondernemingen en zakelijke partners; dit voor wettelijke doeleinden of in verband met claims of geschillen.

Loyalty Zervices B.V. bewaart gebruikersprofielen en andere gegevens zolang u uw Loyalty Zervices B.V.-account aanhoudt. Loyalty Zervices B.V. bewaart bepaalde gegevens, waaronder transactie-, locatie-, gebruiks- en andere gegevens, gedurende zeven jaar in verband met wettelijke, belasting-, verzekerings- en andere vereisten in de plaatsen waar het bedrijf actief is. Daarna verwijdert of anonimiseert Loyalty Zervices B.V. dergelijke gegevens in overeenstemming met toepasselijke wetgeving. Als u uw toestemming om persoonsgegevens voor optionele functies te verzamelen of te gebruiken intrekt, zoals functies waarbij uw agenda of adresboek wordt gebruikt, verwijdert Loyalty Zervices B.V. dergelijke persoonsgegevens. Gebruikers kunnen op elk gewenst moment een verzoek tot verwijdering van hun accounts indienen. Na een dergelijk verzoek verwijdert Loyalty Zervices B.V. de gegevens die het bedrijf niet vereist is te behouden, en beperkt het toegang tot of gebruik van gegevens die het bedrijf wel vereist is te behouden.

Vanaf 25 mei 2018 is de verwerking van persoonsgegevens van gebruikers in de Europese Unie onderhevig aan de Algemene verordening gegevensbescherming ('AVG') van de EU. In dit gedeelte wordt een overzicht gegeven van grondslagen van Loyalty Zervices B.V. voor het verwerken van persoonsgegevens krachtens de AVG en de rechten van gebruikers in de EU met betrekking tot de behandeling van persoonsgegevens door Loyalty Zervices B.V..

## Toepassingsgebied

---

In dit beleid wordt beschreven hoe Loyalty Zervices B.V., zijn gelieerde ondernemingen en Platform(en) en Website(s) persoonsgegevens verzamelen en gebruiken om onze diensten te leveren. Dit beleid is van toepassing op alle gebruikers van onze apps, websites, functies of ander diensten waar ook ter wereld. Dit beleid is vooral van toepassing op Consument en Vakman.

Dit beleid is ook van toepassing op personen die Loyalty Zervices B.V. gegevens verstrekken in verband met een toepassing om van haar Diensten gebruik te maken, of wier gegevens Loyalty Zervices B.V. anderszins ontvangt in verband met zijn diensten. In het kader van dit beleid wordt naar alle personen waarop dit beleid van toepassing is, verwezen met 'gebruikers'. De praktijken die in dit beleid worden beschreven, zijn onderworpen aan toepasselijke wetgeving in de landen en regio's waar we actief zijn. Dit betekent dat we in een bepaald land of bepaalde regio alleen de praktijken uitvoeren die in dit beleid worden beschreven, voor zover toegestaan in het kader van de wetgeving van die landen/regio's. Neem contact met ons op als u vragen heeft over onze praktijken in uw land of regio.

## Gegevens die we verzamelen

---

De volgende gegevens worden door of namens Loyalty Zervices B.V. verzameld:

### 1. Gegevens die u verstrekt

Dit kan de volgende gegevens omvatten:

- Gebruikersprofiel: We verzamelen gegevens wanneer u uw account aanmaakt of bijwerkt. Denk hierbij aan uw naam, e-mailadres, telefoonnummer, adres, woonplaats, inlognaam en wachtwoord, adres, betaal- of bankgegevens (inclusief gerelateerde betalingsverificatiegegevens), door de overheid verstrekte identificatienummers, foto van uw woning en handtekening. Dit omvat ook gegevens over de verzekering van vakmensen. Dit omvat ook de voorkeuren en instellingen die u inschakelt voor uw account.
- Gegevens over antecedentenonderzoeken: We kunnen gegevens over antecedentenonderzoeken verzamelen als u zich aanmeldt voor het gebruik van de diensten van Loyalty Zervices B.V. als vakman. Dit kan gegevens omvatten over uw referenties of verklaringen omtrent gedrag (waar wettelijk toegestaan). Deze gegevens kunnen namens Loyalty Zervices B.V. worden verzameld door een leverancier.
- Demografische gegevens: We kunnen demografische gegevens over u verzamelen, onder andere via gebruikersenquêtes. In sommige landen kunnen we demografische gegevens over u mogelijk ook ontvangen via externe partijen.
- Gebruikerscontent: We kunnen gegevens verzamelen die u verstrekt wanneer u contact opneemt met de consumentenservice van Loyalty Zervices B.V., andere gebruikers beoordeelt of een compliment geeft, of anderszins contact opneemt met Loyalty Zervices B.V..

De volgende gegevens worden door of namens Loyalty Zervices B.V. verzameld:

## 2. Gegevens die worden vastgelegd tijdens uw gebruik van onze diensten

Dit kan de volgende gegevens omvatten:

### Woninggegevens

Afhankelijk van de Loyalty Zervices B.V.-diensten die u gebruikt, uw app/website-instellingen en uw apparaattoestemmingen, kunnen we uw exacte of geschatte locatiegegevens verzamelen zoals bepaald aan de hand van gegevens zoals gps, IP-adres en wifi.

- Als u een vakman bent, verzamelt Loyalty Zervices B.V. locatiegegevens van uw apparaat wanneer de Loyalty Zervices B.V.-app en/of websites op de voorgrond wordt uitgevoerd (app en/of websites is gestart en wordt op het scherm weergegeven) of op de achtergrond wordt uitgevoerd (app en/of de website is gestart maar wordt niet op het scherm weergegeven).
- Als u een consument bent, kan Loyalty Zervices B.V. locatiegegevens verzamelen wanneer de Loyalty Zervices B.V.-app en/of websites op de voorgrond wordt uitgevoerd. De gegevens zijn noodzakelijk om de juiste inschatting te kunnen maken van uw vakmanklus.
- Consumenten kunnen de Loyalty Zervices B.V.-app en/of websites gebruiken zonder Loyalty Zervices B.V. toe te staan hun locatiegegevens te verzamelen. Dit kan echter van invloed zijn op de functies die beschikbaar zijn in de Loyalty Zervices B.V.-app en/of websites.

### Transactiegegevens

We verzamelen transactiegegevens in met betrekking tot uw gebruik van onze diensten, waaronder de soort diensten die u hebt aangevraagd of geleverd, uw bestelgegevens, uw applicatieadres, de datum en tijd waarop de dienst is geleverd, het in bedrag dat in rekening is gebracht, de gebruikte materialen en uren en de betalingsmethode. Als iemand uw promotiecode gebruikt, kunnen we tevens uw naam koppelen aan die persoon.

### Gebruiksgegevens

We verzamelen gegevens over uw gebruik van onze diensten. Dit omvat gegevens zoals toegangsdatums en -tijden, app/website-functies of bekeken pagina's, crashes van apps / websites en andere systeemactiviteit, type browser en de website of dienst van externe partijen die u gebruikte voordat u onze diensten ging gebruiken. In sommige gevallen verzamelen we deze gegevens via cookies, pixeltags en soortgelijke technologieën waarmee unieke id's worden gegenereerd en behouden.

### Apparaatgegevens

We kunnen gegevens verzamelen over de apparaten die u gebruikt om onze diensten te gebruiken, waaronder hardwaremodellen, IP-adressen van apparaten, besturingssystemen en de versies daarvan, software, bestandsnamen en bestandsversies, voorkeurstalen, unieke apparaat-id's, identificatiecodes van advertenties, serienummers, bewegingsinformatie van apparaten en informatie over mobiele netwerken.

### Communicatiegegevens

We maken het gebruikers mogelijk om met elkaar en met Loyalty Zervices B.V. te communiceren via de apps, websites en andere diensten van Loyalty Zervices B.V.. We bieden vakmensen en consumenten, in sommige landen bijvoorbeeld de mogelijkheid om elkaar te bellen of sms-berichten te sturen zonder dat ze hun telefoonnummer bekend hoeven te maken. Om deze dienst te kunnen leveren, ontvangt Loyalty Zervices B.V. bepaalde gegevens over de gesprekken of sms-berichten, waaronder de datum en tijd van het gesprek/bericht en de inhoud van de communicatie. Loyalty Zervices B.V. kan deze gegevens ook gebruiken voor consumentensupport (waaronder het oplossen van geschillen tussen gebruikers), voor veiligheidsdoeleinden, ter verbetering van onze producten en diensten en voor het maken van analyses.

### 3. Gegevens afkomstig van andere bronnen

Deze kunnen omvatten:

- Gebruikersfeedback, zoals beoordelingen of complimenten.
- Gebruikers die uw gegevens verstrekken in verband met introductieprogramma's.
- Gebruikers die voor of namens u diensten aanvragen.
- Gebruikers of anderen die gegevens verstrekken in verband met claims of geschillen.
- Zakelijke partners van Loyalty Zervices B.V. via welke u uw Loyalty Zervices B.V.-account aanmaakt of gebruikt, zoals betalingsproviders, socialmediadiensten, apps of websites die API's van Loyalty Zervices B.V. gebruiken of waarvan Loyalty Zervices B.V. de API gebruikt (bijvoorbeeld de integratie van Google Streetview waarbij we uw woning kunnen tonen).
- Financiële dienstverleners (als u een vakman bent).
- Openbaar beschikbare bronnen.
- Marketingserviceproviders.
- Loyalty Zervices B.V. kan de gegevens die via deze bronnen worden verzameld, combineren met andere gegevens die het in bezit heeft.

Hoe we uw gegevens gebruiken

#### 1. Veiligheid en beveiliging

We gebruiken uw gegevens om de veiligheid, beveiliging en integriteit van onze diensten en gebruikers te garanderen. Dit omvat onder andere:

- Screenen van vakmensen voordat zij onze diensten kunnen gebruiken, en deze screenings regelmatig opnieuw uitvoeren, waaronder door middel van controle van antecedentenonderzoeken (waar wettelijke toegestaan) om het gebruik van onze diensten door onveilige vakmensen te voorkomen.
- Gebruik van de gegevens van apparaten van vakmensen om onveilig gedrag te identificeren, zoals onveilig gebruik klim- en hijswerk, gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen, en om bewustwording bij vakmensen van dergelijk gedrag te vergroten.
- Gebruiken van apparaat-, locatie-, profiel-, gebruiks- en andere gegevens om fraude en onveilige activiteiten te voorkomen, te detecteren en te bestrijden. In bepaalde landen omvat de verwerking van dergelijke gegevens om praktijken of patronen te identificeren die duiden op fraude of een risico vormen voor de veiligheid. Dit kan ook gegevens van externe partijen omvatten. In bepaalde gevallen kunnen dergelijke incidenten resulteren in deactivering via een geautomatiseerd besluitvormingsproces. Gebruikers in de EU hebben het recht bezwaar te maken tegen deze vorm van verwerking;
- Gebruiken van gebruikersbeoordelingen om verbetering te stimuleren door betrokken gebruikers en als grondslag voor het deactiveren van gebruikers met een beoordelingsscore onder een bepaald minimum zoals mogelijk is vereist in hun regio. Berekening en deactivering kunnen plaatsvinden via een geautomatiseerd besluitvormingsproces. Gebruikers in de EU hebben het recht bezwaar te maken tegen deze vorm van verwerking;

#### 2. Consumentenservice

Loyalty Zervices B.V. gebruikt de verzamelde gegevens (inclusief opnamen van gesprekken met de consumentenservice na kennisgeving daarvan aan u en met uw toestemming) om ondersteuning te bieden wanneer u contact opneemt met onze consumentenservice, voor doeleinden zoals:

- Doorverwijzen van uw vragen aan de juiste consumentenservicemedewerker
- Onderzoeken en oplossen van uw probleem
- De antwoorden/reacties van onze consumentenservice controleren en verbeteren

### 3. Onderzoek en ontwikkeling

We kunnen de gegevens die we verzamelen, gebruiken voor tests, onderzoek, analyse en productontwikkeling. Op die manier kunnen we de veiligheid en beveiliging van onze diensten verbeteren en vergroten, nieuwe functies en producten ontwikkelen en verzekerings- en financieringsoplossingen faciliteren in verband met onze diensten.

### 4. Communicatie tussen gebruikers

Loyalty Zervices B.V. gebruikt de verzamelde gegevens om communicatie tussen onze gebruikers mogelijk te maken. Een vakman kan een klant bijvoorbeeld bellen of een bericht sturen om een afspraak te bevestigen.

### 5. Communicatie van Loyalty Zervices B.V.

Loyalty Zervices B.V. kan de verzamelde gegevens gebruiken om met u te communiceren over producten, diensten, promoties, onderzoeken, enquêtes, nieuws, updates en evenementen. Loyalty Zervices B.V. kan de gegevens ook gebruiken om wedstrijden en sweepstakes te promoten en te verwerken, eventuele gerelateerde beloningen te verwezenlijken en relevante advertenties en content te bieden over onze diensten en die van onze zakelijke partners. U kunt enkele van deze communicaties ontvangen op basis van uw profiel als Loyalty Zervices B.V.-gebruiker. Gebruikers in de EU hebben het recht bezwaar te maken tegen deze vorm van verwerking;

### 6. Juridische procedures en vereisten

We kunnen de verzamelde gegevens gebruiken om claims of geschillen met betrekking tot uw gebruik van diensten van Loyalty Zervices B.V. te onderzoeken of aan te pakken, of zoals anderszins toegestaan door toepasselijke wetgeving, en als dit wordt vereist door regelgevende instanties, overheidsinstanties en officiële onderzoeken.

## Cookies en technologieën van derden

Cookies zijn tekstbestandjes die in uw browser of apparaat worden opgeslagen door websites, apps, online media en advertenties. Loyalty Zervices B.V. gebruikt cookies en soortgelijke technologieën voor doeleinden als:

- De verificatie van gebruikers
- Het onthouden van gebruikersvoorkeuren en -instellingen
- Het bepalen van de populariteit van inhoud
- Het uitvoeren en meten van de effectiviteit van reclamecampagnes
- Het analyseren van verkeer en trends op de sites, en in het algemeen inzicht verkrijgen in het online gedrag en de interesses van de personen die onze diensten gebruiken

We kunnen ook anderen toestaan diensten met betrekking tot het meten van bezoekersaantallen en analyses aan ons te verlenen, namens ons advertenties op het internet te plaatsen, en de prestaties van deze advertenties te volgen en hiervan verslag uit te brengen. Deze entiteiten kunnen gebruikmaken van cookies, webbakens, SDK's en andere technologieën om uw apparaat te identificeren wanneer u onze site bezoekt en gebruikmaakt van onze diensten, en tevens wanneer u andere websites bezoekt en gebruikmaakt van andere

diensten. Zie onze cookieverklaring voor meer informatie met betrekking tot het gebruik van cookies en andere technologieën die in dit gedeelte worden beschreven, inclusief met betrekking tot uw keuzes gerelateerd aan dergelijke technologieën.

## Delen en openbaar maken van gegevens

Loyalty Zervices B.V. kan de verzamelde gegevens delen:

### 1. Met andere gebruikers

- Als u klant bent, kunnen we bijvoorbeeld uw naam, telefoonnummer en emailadres gedeeld worden met de vakman die uw woning komt inspecteren of vakmannen.
- Als u vakman bent, kunnen we gegevens van u delen met onze consumenten), waaronder: uw naam en foto; gemiddelde beoordelingsscore gegeven door consumenten; en uw contactgegevens (afhankelijk van toepasselijke wetgeving)..
- 

### 2. Op uw verzoek

Dit omvat het delen van uw gegevens met:

- Anderen op uw verzoek. We kunnen bijvoorbeeld op uw verzoek uw complimenten over de vakman.
- Zakelijke partners van Loyalty Zervices B.V.. Als uw bijvoorbeeld een dienst hebt aangevraagd via een partner of een promotioneel aanbod van een externe partij, kan Loyalty Zervices B.V. uw gegevens met die externe partij delen. Hieronder vallen bijvoorbeeld andere apps of websites die geïntegreerd zijn met onze API's, leveranciers van auto's of diensten, leveranciers van een API of service waarmee wij een integratie hebben, en zakelijke partners met wie Loyalty Zervices B.V. samenwerkt om een promotie aan te bieden, een wedstrijd te organiseren of een speciale dienst te verlenen.

### 3. Met dochterondernemingen en gelieerde ondernemingen van Loyalty Zervices B.V.

We delen gegevens met onze dochterondernemingen en gelieerde ondernemingen om namens ons onze diensten te leveren of gegevens te verwerken.

### 4. Met aanbieders van diensten of zakelijke partners van Loyalty Zervices B.V.

Loyalty Zervices B.V. kan gegevens verstrekken aan zijn leveranciers, consultants, marketingpartners, onderzoeksinstanties en andere aanbieders van diensten of zakelijke partners. Dit refereert onder andere aan:

- Betalingsverwerkers en -bemiddelaars.
- Antecedentenonderzoekers (alleen vakmensen).
- Aanbieders van cloudopslag.
- Marketingpartners en aanbieders van marketingplatforms.
- Aanbieders van gegevensanalyses.
- Onderzoekspartners, waaronder partners die samen met of namens Loyalty Zervices B.V. enquêtes of onderzoeksprojecten uitvoeren.



- Leveranciers die Loyalty Zervices B.V. ondersteunen bij het verbeteren van de veiligheid en beveiliging van zijn apps.
- Consultants, advocaten, accountants en andere professionele aanbieders van diensten.
- Leveranciers van materialen.
- Verzekerings- en financieringspartners.
- Pick-up points voor materialen

## 5. Om juridische redenen of als er sprake is van een geschil

Loyalty Zervices B.V. kan uw gegevens delen als we van mening zijn dat dit krachtens toepasselijke wet- en regelgeving, exploitatieovereenkomst, juridische procedure of overheidsverzoek vereist is, of waar anderszins openbaarmaking gepast is waar het de veiligheid of soortgelijke zaken betreft. Dit omvat het delen van uw gegevens met rechtshandhaving, overheidsinstanties, of andere externe partijen waar nodig om naleving van onze Servicevoorwaarden, onze gebruikersovereenkomsten of ander beleid af te dwingen, om de rechten of het eigendom van Loyalty Zervices B.V. of de rechten, de veiligheid en het eigendom van anderen te beschermen, of als er sprake is van een claim of geschil met betrekking tot uw gebruik van onze diensten. Hieronder valt ook het delen van uw gegevens met anderen in verband met, of tijdens onderhandelingen over, eventuele fusies, verkoop van bedrijfsmiddelen, consolidaties of reorganisaties, financiering of overnames van ons bedrijf of een deel daarvan door of met een ander bedrijf

## 6. Met uw toestemming

Loyalty Zervices B.V. kan uw gegevens delen op een andere wijze dan in dit beleid is beschreven als wij u hierover in kennis stellen en u hiervoor toestemming verleent.

Bewaren en verwijderen van gegevens

Loyalty Zervices B.V. vereist gebruikersprofielgegevens om zijn diensten te leveren en bewaart deze gegevens zolang u uw Loyalty Zervices B.V.-account aanhoudt.

Loyalty Zervices B.V. bewaart bepaalde gegevens, waaronder transactie-, locatie-, apparaat- en gebruiksgegevens, gedurende ten minste zeven jaar uit hoofde van wettelijke, belasting-, verzekerings- en andere vereisten in de plaatsen waar het bedrijf actief is. Wanneer dergelijke gegevens niet meer nodig zijn om de diensten van Loyalty Zervices B.V. te leveren, consumentenservice te bieden, de gebruikersbeleving te verbeteren of voor andere operationele doeleinden, onderneemt Loyalty Zervices B.V. stappen om toegang tot of gebruik van dergelijke gegevens voor andere doeleinden dan naleving van deze vereisten, veiligheid en beveiliging, en preventie en opsporing van fraude te voorkomen.

U kunt op elk gewenst moment een verzoek tot verwijdering van uw account indienen via de Privacyinstellingen in de Loyalty Zervices B.V.-app of via de website van Loyalty Zervices B.V.

Na een dergelijk verzoek verwijdert Loyalty Zervices B.V. de gegevens die het bedrijf niet verplicht is te bewaren. Onder bepaalde omstandigheden kan Loyalty Zervices B.V. uw account mogelijk niet verwijderen, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van openstaand krediet of een onopgelost(e) claim of geschil. Nadat het probleem dat verwijdering verhindert, is opgelost, verwijdert Loyalty Zervices B.V. uw account zoals hierboven beschreven.

Loyalty Zervices B.V. kan ook bepaalde gegevens bewaren indien dat nodig is voor gerechtvaardigde zakelijke belangen, zoals de preventie van fraude en het verbeteren van de veiligheid van gebruikers. Als Loyalty Zervices B.V. bijvoorbeeld het account van een gebruiker sluit vanwege onveilig gedrag of



beveiligingsincidenten, kan Loyalty Zervices B.V. bepaalde gegevens over dat account bewaren om te voorkomen dat die gebruiker in de toekomst een nieuw Loyalty Zervices B.V.-account opent.

## Speciale informatie voor gebruikers in de EU

Vanaf 25 mei 2018 is de verwerking van persoonsgegevens van gebruikers in de Europese Unie onderhevig aan de EU General Data Protection Regulation ("GDPR"). Dit gedeelte bevat informatie over de rechten van gebruikers in de EU en de verantwoordelijkheden van Loyalty Zervices B.V. in het kader van deze verordening.

### 1. Gebruikersrechten in de EU

Als u Loyalty Zervices B.V.-gebruiker in de EU bent, hebt u de volgende rechten ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens door Loyalty Zervices B.V..

#### a. Uitleg over en kopieën van uw gegevens

U hebt het recht om uitleg te vragen over de gegevens die Loyalty Zervices B.V. van u bezit en hoe Loyalty Zervices B.V. die gebruikt. U hebt tevens het recht om een kopie te ontvangen van de gegevens die Loyalty Zervices B.V. over u verzamelt als deze worden verzameld nadat u daarvoor toestemming hebt gegeven, of omdat Loyalty Zervices B.V. deze nodig heeft om u de diensten te verlenen die u aanvraagt.

#### b. Correctie

Als Loyalty Zervices B.V. gegevens van u bezit die naar uw mening onjuist zijn, hebt u het recht om correctie van uw gegevens aan te vragen. Zie het gedeelte 'Uitleg, kopieën en correctie' hieronder voor meer informatie over correctie, of verzoek tot correctie, van uw gegevens.

#### c. Verwijdering

Gebruikers kunnen op elk gewenst moment een verzoek tot verwijdering van hun accounts indienen. Gebruikers kunnen via het menu Privacyinstellingen in de Loyalty Zervices B.V.-app of via de website van Loyalty Zervices B.V. een verzoek tot verwijdering indienen. Mogelijk bewaren we bepaalde informatie over u indien vereist door wetgeving en voor gerechtvaardigde zakelijke doeleinden zoals toegestaan door de wet. Zie het gedeelte 'Gegevensbehoud en -verwijdering' hierboven voor meer informatie over de bewaar- en verwijderingspraktijken van Loyalty Zervices B.V..

#### d. Bezwaren en klachten

Gebruikers in de EU hebben het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van persoonsgegevens door Loyalty Zervices B.V., inclusief voor marketingdoeleinden op basis van profilering en/of geautomatiseerde besluitvorming. Loyalty Zervices B.V. kan uw gegevens blijven verwerken in weerwil van uw bezwaar, voor zover toegestaan krachtens de AVG. Gebruikers in de EU hebben tevens het recht om bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht in te dienen over de verwerking van hun persoonsgegevens door Loyalty Zervices B.V.. De contactgegevens daarvan zijn: Autoriteit Persoonsgegevens Postbus 933742509 AJ DEN HAAG (+31) - (0)70 - 888 85 00

U kunt vragen, opmerkingen of klachten ook indienen bij de functionaris voor gegevensbescherming van Loyalty Zervices B.V..

### 2. Rechtsgronden voor verwerking

In het kader van de AVG moeten bedrijven die de persoonsgegevens van gebruikers in de EU verwerken, dat doen op basis van specifieke rechtsgronden. Zoals hieronder wordt beschreven, verwerkt Loyalty Zervices B.V. de gegevens van gebruikers in de EU op basis van een of meer van de rechtsgronden aangegeven in de AVG:

**a. De verwerking is nodig om de diensten en functies die u aanvraagt, te kunnen leveren**

Loyalty Zervices B.V. moet bepaalde gegevens verzamelen en gebruiken om zijn diensten te kunnen leveren. Dit omvat:

- Gegevens over uw gebruikersprofiel die nodig zijn om uw account aan te maken en te beheren, waaronder verificatie van uw identiteit, om communicatie met u mogelijk te maken over uw vakmanklus, bestellingen en accounts, en om het u mogelijk te maken betalingen te doen of omzet te maken.
- Gegevens over antecedentenonderzoeken die nodig zijn om vakmensen dienstverlening te laten verlenen via de Loyalty Zervices B.V.-app.
- Gegevens over de locatie van vakmensen, die nodig zijn om vakmensen te matchen met consumenten.
- Transactiegegevens die moeten worden gegenereerd en bijgehouden in verband met uw gebruik van de diensten van Loyalty Zervices B.V..
- Gebruiksgegevens die nodig zijn om de diensten van Loyalty Zervices B.V. te beheren, te optimaliseren en te verbeteren, onder andere om (soms in combinatie met andere gegevens) bonussen te bepalen, consumenten en vakmensen te matchen, en de kosten van het vakmanwerk en de omzet van vakmensen te berekenen.

Verzameling en gebruik van deze gegevens is een vereiste voor het gebruik van de apps en/of websites van Loyalty Zervices B.V..

**b. De verwerking is nodig om de vitale belangen van onze gebruikers of van anderen te beschermen**

- Loyalty Zervices B.V. kan persoonsgegevens verwerken en gegevens vrijgeven aan de politie indien sprake is van een bedreiging van de veiligheid van gebruikers of van anderen.

**c. De verwerking is nodig ten behoeve van de gerechtvaardigde belangen van Loyalty Zervices B.V.**

Loyalty Zervices B.V. verzamelt en gebruikt persoonsgegevens voor zover dat nodig is voor zijn gerechtvaardigde belangen. Dit omvat het verzamelen en gebruiken van gegevens:

- Om de veiligheid van onze gebruikers te garanderen en te verbeteren. We verzamelen bijvoorbeeld gegevens van antecedentenonderzoeken (waar wettelijk toegestaan) om te voorkomen dat onveilige gebruikers diensten aanbieden via onze apps en/of websites. We gebruiken persoonsgegevens ook om te voorkomen dat gebruikers die ongepast of gevaarlijk gedrag vertonen of hebben vertoond, gebruikmaken van onze diensten. Dit doen we onder andere door gegevens van uitgesloten gebruikers te bewaren en zo hun gebruik van Loyalty Zervices B.V.-apps en/of websites te voorkomen. We gebruiken gegevens ook om te voorkomen dat consumenten en vakmensen worden gemacht waarbij een hoger risico bestaat op problemen (bijvoorbeeld omdat andere gebruikers eerder klachten over hen hebben ingediend).
- Om fraude in verband met het gebruik van onze diensten te voorkomen, op te sporen en te bestrijden. Loyalty Zervices B.V. gebruikt bijvoorbeeld gegevens uit gebruikersprofielen en locatie-, apparaat- en gebruiksgegevens om aan de hand daarvan omstandigheden te identificeren en te voorkomen waarbij gebruikers trachten Loyalty Zervices B.V. of andere gebruikers te bedriegen.
- Om de politie op de hoogte te stellen van criminele activiteiten of bedreigingen van de openbare veiligheid.
- Om consumentensupport te bieden.
- Om onze diensten te optimaliseren en nieuwe diensten te ontwikkelen. Dit omvat onder andere het aanbevelen van (nieuwe) functies, het verbeteren van de klantbeleving, het verbeteren van de prijzen en het matchen van consumenten en vakmensen.

- Voor onderzoeks- en analysedoeleinden. Dit omvat onder andere het analyseren van gebruikstrends om de gebruikersbeleving te verbeteren en de veiligheid en beveiliging van onze diensten te verbeteren.
- Voor direct marketing-doeleinden. Dit omvat onder andere het analyseren van gegevens om trends te identificeren en marketingberichten op gebruikersbehoeften af te stemmen.
- Om naleving van de Servicevoorwaarden van Loyalty Zervices B.V. te garanderen.

**d. Deze verwerking is nodig ten behoeve van de gerechtvaardigde belangen van andere personen of partijen**

Loyalty Zervices B.V. verzamelt en gebruikt persoonsgegevens voor zover nodig om de belangen van andere personen of het algemene publiek te dienen. Dit omvat het delen van gegevens in verband met juridische of verzekeringsclaims om de rechten en veiligheid van anderen te beschermen. Loyalty Zervices B.V. kan persoonsgegevens indien nodig ook verwerken om een substantieel maatschappelijk belang te dienen op basis van de geldende wetgeving.

**e. De verwerking is nodig zodat Loyalty Zervices B.V. aan zijn wettelijke verplichtingen kan voldoen**

Loyalty Zervices B.V. is onderworpen aan wettelijke vereisten in de rechtsgebieden waar het bedrijf actief is en waarbij het verzamelen, verwerken, openbaar maken en bewaren van uw persoonsgegevens is vereist. Loyalty Zervices B.V. moet bijvoorbeeld in vele steden en landen wet- en regelgeving naleven in het kader waarvan het bedrijf gegevens over uw vakmanklus moet verzamelen en bewaren, dergelijke gegevens gedurende langere tijd moet bewaren en kopieën van dergelijke gegevens moet verstrekken aan overheids- en andere instanties. Loyalty Zervices B.V. gebruikt uw gegevens om aan dergelijke wetgeving te voldoen voor zover deze van toepassing is op uw gebruik van de Loyalty Zervices B.V.-apps en/of websites. Loyalty Zervices B.V. kan ook gegevens delen met de politie of na verzoek daartoe van externe partijen in navolging van juridische procedures.

**f. Toestemming\***

Loyalty Zervices B.V. kan uw gegevens verzamelen en gebruiken nadat u daarvoor toestemming hebt gegeven. U kunt uw toestemming op elk gewenst moment intrekken. Als u uw toestemming intrekt, kunt u geen diensten of functies gebruiken waarbij verzameling of gebruik is vereist van de gegevens die we hebben verzameld of gebruikt op basis van toestemming. Loyalty Zervices B.V. is afhankelijk van toestemming met betrekking tot verzameling of gebruik van gegevens die nodig zijn om de gebruikersbeleving te verbeteren, om optionele diensten of functies mogelijk te maken of om met u te communiceren. Als u gebruiker bent in de EU, worden de volgende vormen van gegevensverzameling toegepast op basis van uw toestemming.

- Locatiegegevens (vakmensen)
- Live locatie delen (vakmensen)
- Meldingen: Account- en vakmanupdates
- Meldingen: Kortingen en nieuws
- Adresboek/contactpersonen

Zie het gedeelte 'Keuze en transparantie' hieronder voor meer informatie over deze vormen van gegevensverzameling en -gebruik, hoe u zich daarvoor kunt aan- of afmelden en het effect van afmelding op uw gebruik van de Loyalty Zervices B.V.-apps en/of websites. Loyalty Zervices B.V. kan ook persoonsgegevens van u verzamelen via vrijwillige enquêtes. Uw antwoorden bij dergelijke enquêtes worden verzameld op basis van toestemming en worden verwijderd zodra ze niet meer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld.

## Keuze en transparantie

### Samenvatting

---

Loyalty Zervices B.V. biedt u middelen om de gegevens die het bedrijf verzamelt, te bekijken en te beheren, onder andere via:

- privacyinstellingen in de app en/of websites
- apparaattoestemmingen
- beoordelingspagina's in de app en/of websites
- afmeldingen voor marketing

U kunt Loyalty Zervices B.V. ook om uitleg, kopieën of correctie van uw gegevens vragen.

#### A. Privacyinstellingen

Via het menu Privacyinstellingen in de app en/of websites van Loyalty Zervices B.V. kunnen gebruikers hun locatie, voorkeuren voor het delen van contactpersoonsgegevens en voorkeuren voor het ontvangen van meldingen van Loyalty Zervices B.V. op hun mobiele apparaat instellen en bijwerken. Hieronder worden deze instellingen beschreven, en wordt beschreven hoe u deze kunt instellen of wijzigen en wat het effect is van het uitschakelen ervan.

##### Locatiegegevens

Loyalty Zervices B.V. gebruikt de locatiediensten van het apparaat van de consumenten om zo voor een veilige, betrouwbare vakmanklus te zorgen. Aan de hand van locatiegegevens kunnen we onze diensten verbeteren, waaronder veiligheid op het werk, wie waar werkt en een consumentensupport. U kunt het verzamelen van locatiegegevens van consumenten op elk gewenst moment in- of uitschakelen of aanpassen via het menu Privacyinstellingen in de Loyalty Zervices B.V.-app en/of websites of via de instellingen op uw mobiele apparaat. Als u de locatiediensten op uw apparaat uitschakelt, kan dat invloed hebben op uw gebruik van de Loyalty Zervices B.V.-app en/of websites.

##### Meldingen: Account- en ritupdates

Loyalty Zervices B.V. stuurt gebruikers meldingen over de status en updates over uw account. Deze meldingen zijn een vereist onderdeel van het gebruik van de Loyalty Zervices B.V.-app en/of websites en kunnen niet worden uitgeschakeld. U kunt via het menu Privacyinstellingen in de Loyalty Zervices B.V.-app en/of websites echter wel de methode selecteren waarop u deze meldingen wilt ontvangen.

##### Meldingen: Kortingen en nieuws

U kunt Loyalty Zervices B.V. toestaan om u pushberichten te sturen over kortingen en nieuws van Loyalty Zervices B.V.. U kunt deze meldingen op elk gewenst moment in- of uitschakelen via het menu Privacyinstellingen in de Loyalty Zervices B.V.-app en/of websites.

#### B. Apparaatmachtigingen

De meeste mobiele platformen (iOS, Android, enzovoort) hebben bepaalde typen apparaatgegevens die apps niet zonder uw toestemming kunnen gebruiken. Deze platformen hebben verschillende systemen om uw toestemming te verkrijgen. Op het iOS-platform ontvangt u een waarschuwing wanneer de Loyalty Zervices B.V.-app en/of websites voor de eerste keer vraagt om toestemming voor toegang tot bepaalde soorten gegevens, waarna u die toestemming al dan niet kunt geven. Bij Android-apparaten wordt u op de hoogte gesteld van de toestemmingen waar de Loyalty Zervices B.V.-app en/of websites om vraagt voordat u de app voor het eerst gebruikt. Wanneer u de Loyalty Zervices B.V.-app en/of websites vervolgens gebruikt, geeft u daarmee aan die toestemmingen te geven.

### C. Beoordelingen opzoeken

Na elke rit kunnen consumenten valmensen beoordelen en feedback geven over hoe de klus is verlopen. Via dit beoordelingsstelsysteem worden vakmensen verantwoordelijk gehouden voor hun eigen gedrag. Op deze manier wordt een respectvolle, veilige omgeving gecreëerd voor zowel vakmensen als consumenten

### D. Uitleg, kopieën en correctie

U kunt Loyalty Zervices B.V. verzoeken:

een gedetailleerde uitleg te verschaffen over de gegevens die Loyalty Zervices B.V. heeft verzameld over u en hoe Loyalty Zervices B.V. deze gegevens gebruikt;

u een kopie te verstrekken van de gegevens die Loyalty Zervices B.V. over u heeft verzameld;

eventuele onjuiste gegevens die Loyalty Zervices B.V. over u heeft verzameld, te corrigeren.

U kunt ook via het menu Instellingen in de Loyalty Zervices B.V.-apps en/of websites de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres bewerken dat aan uw account is gekoppeld. In de Loyalty Zervices B.V.-apps en/of websites kunt u ook de geschiedenis van uw klussen, bestellingen en garantieverificaten. opzoeken.

### E. Afmelden voor marketing

U kunt zich afmelden voor het ontvangen van promotie-e-mails van Loyalty Zervices B.V.. U kunt zich ook afmelden voor het ontvangen van e-mails en andere berichten van Loyalty Zervices B.V. door de aanwijzingen hiervoor in die berichten te volgen. Houd er rekening mee dat als u zich afmeldt, we u nog steeds niet-promotionele berichten kunnen sturen, zoals betalingsbewijzen voor uw ritten of informatie over uw account.

## Updates van dit beleid

### Samenvatting

---

Wij kunnen dit beleid van tijd tot tijd bijwerken. Als u na een dergelijke update gebruikmaakt van onze diensten, gaat u akkoord met het bijgewerkte beleid.

Wij kunnen dit beleid van tijd tot tijd bijwerken. Als we belangrijke wijzigingen aanbrengen, zullen wij u over deze wijzigingen informeren via de Loyalty Zervices B.V.-apps en/of websites of andere middelen, zoals e-mail. Voor zover onder toepasselijke wetgeving is toegestaan, stemt u door het gebruik van onze diensten na een dergelijke kennisgeving in met onze updates van dit beleid.

Wij raden u aan om dit beleid regelmatig door te lezen, zodat u op de hoogte bent van de meest recente informatie over ons privacybeleid. Wij zullen ook eerdere versies van ons privacybeleid voor raadpleging beschikbaar houden.