



Privacyverklaring

Inleiding

Realeyz vindt de privacy van haar klanten erg belangrijk. Daarom deze privacyverklaring, omdat klanten moeten kunnen begrijpen hoe Realeyz met haar gegevens omgaat. Een korte versie staat op deze pagina, en die geeft u snel inzicht in hoe Realeyz met uw persoonsgegevens omgaat.

Korte versie

De verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens is:

Realeyz Advies en Comfortabel Wonen
Kerkhoflaan 7
5582 JH Waalre

Realeyz verwerkt uw persoonsgegevens in haar systemen. Wegens het Vrijstellingsbesluit, paragraaf 3, Goederen en diensten: artikelen 12 en 13, is Realeyz vrijgesteld van het melden van verwerken van persoonsgegevens aan de Autoriteit Persoonsgegevens, die toeziet op de verwerking van persoonsgegevens. Als u opmerkingen of vragen heeft over deze privacyverklaring, kunt u ons e-mailen op verbaal@kpnmail.nl.

Bij bezoek aan de Realeyz.nl website, verzamelt Realeyz web statistieken over bezoek aan de website. Realeyz benadert zelf actief potentiële gebruikers. Hiervoor verzamelt Realeyz contactgegevens uit openbare bronnen zoals telefoongidsen en websites van organisaties die Realeyz benadert.

Bij het starten van een offertetraject en om een correcte factuur op te kunnen stellen vraagt Realeyz om de volgende gegevens van haar klanten enkel en alleen om levering en ondersteuning mogelijk te maken:

- Volledige naam contactpersonen
- Bedrijfsnaam (indien van toepassing)
- KVK nummer (indien van toepassing)
- BTW nummer (indien van toepassing)
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Bankgegevens

Realeyz verkoopt geen gegevens van haar klanten.

Realeyz kan wel worden opgedragen de eerdergenoemde gegevens te verstrekken aan opsporingsdiensten. Dit zal Realeyz enkel doen als het hiertoe juridisch gezien verplicht is.

Realeyz maakt in beperkte mate gebruik van diensten van andere bedrijven. Dat gebeurt pas nadat we weten hoe dit bedrijf omgaat met security en privacy en dat het desbetreffende bedrijf een





Privacyverklaring

streng beleid omtrent persoonsgegevens hanteert. Een voorbeeld van zo'n bedrijf is de organisatie die de financiële administratie van Realez verzorgt.





Privacyverklaring

Europese Privacy wet GDPR-AVG

De privacy van burgers wordt in Nederland geregeld door de wet Bescherming Persoonsgegevens en vanaf 25 mei 2018 heet de nieuwe wet **AGV** (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en is de Nederlandse versie van de EU-brede **GDPR** wet (General Data Protection Regulation). Op de uitvoering van deze wet wordt toegezien door de Autoriteit Persoonsgegevens. Privacy is meer dan enkel het beschermen van persoonsgegevens. Privacy betekent ook dat mensen het recht hebben om handelingen te verrichten, zonder dat de buitenwereld daar kennis van heeft of neemt, of daar gebruik of misbruik van maakt.

Als kennis wordt genomen van privé-informatie, of privé-informatie anderszins wordt gebruikt, heeft iedereen het recht te weten hoe en waarom dat gebeurt. En om te weten wat daar de consequenties van zijn. Voor allerlei rechten die betrekking hebben op de vrijheid van het individu vormt het recht op privacy een belangrijke voorwaarde. Om vrij te kunnen leven is het belangrijk dat mensen zich vrij voelen. En daadwerkelijk vrij zijn. Dat betekent dat ze niet worden bespied of anderszins in de gaten worden gehouden. En deze mening moet daarom worden gereflecteerd in onze privacyverklaring.

Wij vinden het belangrijk dat mensen zich in vrijheid over het internet kunnen bewegen. Door openbaringen zoals die van Edward Snowden is duidelijk geworden dat overheden en bedrijven zorgvuldig in kaart proberen te brengen wie welke site bezoekt, wie welke interesses heeft en wie waarnaar op zoek is. Het recht op privacy is mooi, maar in de praktijk komt er van dit recht vaak weinig terecht. Veel mensen delen graag informatie over zichzelf in ruil voor onlinediensten. Die kunnen ze dan gebruiken zonder daarvoor geld te hoeven betalen. Persoonlijke informatie in ruil voor 'gratis' diensten dus. Dat is wellicht geen probleem, zolang alle betrokken partijen tenminste gelukkig zijn met die ruil. Om die afweging te kunnen maken moeten mensen wel kunnen begrijpen welke persoonlijke informatie ze prijsgeven, en waarom. Want anders kun je geen eerlijke ruil maken.

Technologische ontwikkelingen maken het verzamelen en verwerken van informatie steeds makkelijker. Tegelijkertijd wordt het voor individuele burgers lastiger om bij te houden wat er met hun persoonlijke gegevens gebeurt. Het is nogal wat werk om allerlei privacy verklaringen en algemene voorwaarden te lezen, en om die precies te begrijpen. Dat komt deels doordat privacy verklaringen en algemene voorwaarden vaak lange en moeilijk geschreven documenten zijn, die vol staan met ingewikkelde taal, waardoor maar weinig mensen zin hebben ze te lezen. Een andere reden is dat sommige bedrijven de verwerking van persoonlijke informatie graag een beetje vaag houden. Want als iedereen zou weten wat er met hun gegevens gebeurt, zouden veel klanten daar waarschijnlijk bezwaar tegen maken. Realeyz wil juist volledig transparant zijn over de manier waarop en de redenen waarom we persoonsgegevens verwerken. Dat mag u ook van ons verwachten, want privacy is wat juist wordt gegeven door Realeyz. Een onduidelijke privacyverklaring zou dit bemoeilijken.





Privacyverklaring

In deze verklaring vertellen we welke gegevens we verwerken, waarvoor deze nodig zijn, hoe en hoelang we deze gegevens bewaren, en op welke manier u als klant daar invloed op kunt uitoefenen. Deze privacyverklaring geldt voor alle klanten van Realeyz, net als voor alle bezoekers van de Realeyz website. Deze privacyverklaring geeft een beeld van de actuele situatie. De verklaring kan worden aangepast als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven, maar dat zullen we niet doen zonder u daarvan vooraf per e-mail op de hoogte te stellen. De meest actuele versie van de privacyverklaring kunt u op <https://www.Realeyz.nl/privacy> vinden.

Bij de verwerking van uw gegevens gaat Realeyz uit van de volgende principes:

- De persoonsgegevens die we van u beheren, zijn van u. Niet van ons;
- De verwerking van persoonsgegevens toetsen we aan de Algemene Verordening Gegevens bescherming (AVG);
- We vertellen eerlijk en duidelijk waar we uw gegevens voor gebruiken en waarom;
- Uw gegevens zijn veilig bij Realeyz en wij gaan zeer zorgvuldig om met uw gegevens;
- We verkopen of verstrekken uw gegevens nooit aan derden;
- We zijn zeer kritisch als we gegevens moeten verstrekken aan derden.
- We nemen deel aan de maatschappelijke discussie over privacy.





Privacyverklaring

1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens?

De verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens is
Realez BV
Kerkhoflaan 7
5582 JH Waalre

Realez verwerkt persoonsgegevens. Wegens het Vrijstellingsbesluit, paragraaf 3, Goederen en diensten: Vrijstelling 10 (artikel 12 Vrijstellingsbesluit), is Realez vrijgesteld van het melden van verwerken van persoonsgegevens aan de Autoriteit Persoonsgegevens, die toeziet op de verwerking van persoonsgegevens. Als u opmerkingen of vragen heeft over deze privacyverklaring, kunt u ons e-mailen op verbaal@kpnmail.nl.

2. Overzicht van de belangrijkste verwerkingen

Hieronder vindt u een overzicht van de verschillende categorieën persoonsgegevens die Realez verwerkt. En van de doelen waarvoor we persoonsgegevens verwerken. De persoonsgegevens worden verwerkt in een online CRM-systeem dat voldoet aan onze eisen.

2.1 Dienstverlening

Realez verwerkt gegevens in de eerste plaats om de overeengekomen diensten te kunnen leveren. Voor het in behandeling nemen van aanvragen, het verstrekken van offertes, het opstellen en versturen van facturen, en het kunnen afhandelen van vragen, storingsmeldingen en klachten van klanten wordt uitsluitend de benodigde gegevens vastgelegd. Zonder deze verwerkingen zouden we geen diensten kunnen leveren.

2.2 Wettelijke verplichting

Realez is op grond van verschillende wet en regelgeving verplicht gegevens te verwerken en in sommige gevallen te verstrekken aan derden. Bijvoorbeeld aan opsporingsdiensten in het kader van een strafrechtelijk onderzoek.

Realez is op grond van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen verplicht haar financiële administratie 7 jaar te bewaren voor de Belastingdienst. Hieronder vallen ook alle facturen die aan u verstuurd zijn, dus inclusief alle persoonsgegevens die op die facturen staan.

2.3 Verkoop

Realez verwerkt gegevens over materialen, producten en diensten die klanten afnemen voor onze eigen project- en marketingdoeleinden. Zo kunnen wij zorgen dat de dienstverlening van Realez nog





Privacyverklaring

beter aansluit bij de klantengroepen die wij bedienen. We verkopen nooit gegevens van klanten aan derden.

2.4 Informeren

Realez verwerkt gegevens om klanten via e-mail te kunnen informeren. Ook kan Realez telefoongesprekken verwerken teneinde u te kunnen informeren, maar enkel als u deze gegevens zelf aan ons hebt verstrekt. Voordat medewerkers informatie uit de database bekendmaken aan een klant, moet duidelijk zijn dat ze daadwerkelijk contact hebben met de betreffende klant. Ter verificatie kan de Realez-medewerker om extra informatie vragen. Onderdeel van die verificatie kan zijn dat de medewerker controleert of een telefonische oproep afkomstig is van een bij Realez bekend telefoonnummer.





Privacyverklaring

3. Algemene verwerking van persoonsgegevens door Realeyz

3.1 Bij website aanvragen

Als u via de website vragen stelt, vraagt Realeyz om uw voornaam, achternaam en emailadres. Uw persoonsgegevens bij een aanvraag via de website worden door Realeyz 1 jaar bewaard.

3.2 Bij nieuwe klanten

Bij het starten van een offertetraject en om een correcte factuur op te kunnen stellen vraagt Realeyz om de volgende gegevens van haar klanten enkel en alleen om levering en ondersteuning mogelijk te maken:

- Volledige naam contactpersonen
- Bedrijfsnaam (indien van toepassing)
- KVK nummer (indien van toepassing)
- BTW nummer (indien van toepassing)
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Bankgegevens

Wanneer u zich aanmeldt als klant, krijgt u een uniek relatienummer toegewezen om u als klant van Realeyz aan te kunnen maken. Uw persoonsgegevens, bij een aanmelding als nieuwe klant, worden door Realeyz nog voor de wettelijke termijn van 7 jaar na het afgeronde project in onze administratie bewaard waardoor we tevens de gelegenheid hebben u te informeren over nieuwe ontwikkelingen.

3.3 Bij het opzeggen van klanten

Wanneer u een onderhoudscontract opzegt, worden uw gegevens nog twee jaar in onze administratie bewaard zodat we de gelegenheid hebben u een aanbod te doen om u terug te winnen als klant. Als u aangeeft dat uw gegevens uit onze administratie verwijderd dienen te worden, zullen wij dit binnen de daarvoor wettelijke termijn doen.

3.4 Als u contact met ons opneemt

Als u contact met ons opneemt, telefonisch, via e-mail, via social media of op een andere manier, dan worden gegevens van u geregistreerd. Uw vraag wordt geregistreerd onder uw relatienummer. Zo kunnen wij later zien of u al eerder contact hebt gehad, en over welke vraag. Hetzelfde geldt als u een storing meldt, een klacht indient of er opmerkingen over de factuur en betalingen zijn. Ook dan





Privacyverklaring

worden gegevens van u geregistreerd. Het verwerken van deze gegevens is nodig in het kader van onze dienstverlening.

De inzage in ontvangen e-mails is afhankelijk van de adressering die de verstuurder heeft gebruikt.

3.5 Gegevensoverzicht

Gegevens die we vastleggen zijn:

- Relatienummer
- Naam, adres en woonplaats
- Communicatiewijze
- E-mailadressen
- Telefoonnummers
- Projectgegevens
- KVK nummer (indien van toepassing)
- BTW nummer (indien van toepassing)
- Incassowijze
- Betalingstermijn
- Bankrekeningnummer
- Betaalwijze
- Contactgeschiedenis
- Correspondentie
- Gespreksnotities
- Afspreken
- Offertes
- Facturen
- Contracttermijn
- Orderhistorie

3.6 Bij achterstallige betalingen

In het geval dat er een achterstallige betaling zou zijn, kan Realeyz de vordering uitbesteden aan een incassobureau. Daarbij worden persoonsgegevens verstrekt aan het incassobureau: relatienummer, contactgegevens, bankrekeningnummer, facturatiegegevens met onder andere de afgenomen diensten en het openstaand bedrag.





Privacyverklaring

4. Delen van uw gegevens met derden

In een aantal situaties kiest Realez ervoor om werkzaamheden uit te besteden. Omdat Realez bepaalde kennis niet in huis heeft of omdat specialistische kennis van anderen effectiever is. Wij zullen u bij projecten ook altijd informeren over de partners waarmee we een project bij u realiseren. We sluiten met die partijen contracten waarin precies staat welke gegevens gedeeld worden en waarom dat nodig is. Realez eist garanties dat de verstrekte gegevens uitsluitend voor het omschreven doel gebruikt worden en zekerheid over de manier waarop de derde partij de gegevens beschermt en na gebruik vernietigt.

Werkzaamheden waar derde partijen bij betrokken zijn

- Specialisten binnen Projecten
- Postverzending en pakketverzending
- Financiële Administratie
- Incassobureau

5. Recht op inzage en correctie

In de AVG is het recht op inzage en correctie van persoonsgegevens vastgelegd: iedereen heeft het recht zijn of haar persoonsgegevens in te zien, te laten aanpassen of te laten verwijderen en gegevensverwerkers moeten binnen vier weken gehoor geven aan zo'n verzoek.

Relaties van Realez kunnen hun gegevens inzien en aan laten passen. Voor inzage en correctie van uw gegevens kunt u contact opnemen met verbaal@kpnmail.nl.

Voor vragen over deze privacyverklaring en over het privacy beleid van Realez kunt u contact opnemen met verbaal@kpnmail.nl.

Deze verklaring is voor het laatst bijgewerkt op 1 november 2023.

