

Privacybeleid van Stannah

Laatste actualisering: woensdag 5 december 2018 09:29:52

Inleiding

Dit is het privacybeleid van de gehele Stannah Groep. Wanneer we verwijzen naar Stannah, bedoelen we het volledige bedrijf, inclusief die hier onder vermelde aangesloten bedrijven:

- Stannah Trapliften B.V.
- Stannah Lifts Holdings Limited
- Stannah Lift Services Limited
- Stannah Stairlifts Limited
- Stannah Lifts Limited
- Stannah Management Services Limited
- Global Upholstery Solutions Limited

Contactgegevens

Stannah Trapliften B.V.

Vennestraat 4

2161 LE

Lisse

Tel:085 208 43 52

Info@stannah.nl

Of in het Verenigd Koninkrijk

Data Protection Team (Team Gegevensbescherming)

Stannah

Watt Close

East Portway

Andover SP10 3SD

Verenigd Koninkrijk

dataprotection@stannah.co.uk

01264 364311

Informatie die wij bewaren

Stannah kan de volgende gegevens over u bewaren:

- Persoonlijke informatie zoals uw naam en adres en alle informatie die u ons heeft gegeven tijdens het bespreken van uw behoeftes of schriftelijk heeft ingediend en die gevoelige persoonlijke gegevens kan bevatten
- Digitale informatie, waaronder uw IP-adres en hoe u ons online heeft gevonden
- Contact voorkeuren
- Opnamen van telefoongesprekken die u naar ons heeft gemaakt
- Informatie met betrekking tot uw contract
- Betalingsgegevens
- Gegevens van eventuele verkoop- of onderhoudsbezoeken die we aan u hebben gebracht en eventuele gesprekken of ander vormen van contacten die wij met elkaar hebben gehad.
- Technische informatie met betrekking tot het product en/of de installatie

Gevoelige persoonsgegevens

Voor sommige producten is het bevorderlijk om informatie te verzamelen en om te verwerken, die als "gevoelig" gedefinieerd kan worden. Een voorbeeld hiervan is informatie aangaande gezondheidsaandoeningen. Deze informatie kan door onze verkoop adviseurs worden gebruikt om hen te helpen het product te specificeren, en of door onze installatieteams, serviceteams of andere teams zodat wij u het meest geschikte product of dienst aan kunnen bieden. Wij zullen altijd om uw toestemming vragen om gevoelige informatie op te mogen slaan en te verwerken, en deze zal altijd veilig worden bewaard.

Valse aanvraag

Het is erg spijtig, maar wij ontvangen vaak valse brochure aanvragen. Meestal gebeurt dit als een grap maar kan echter ook kwaadaardig bedoeld zijn. Tot onze spijt kunnen wij in geen geval informatie verstrekken over de indiener van het verzoek, met inbegrip van fotokopieën van coupons, opnamen van oproepen, IP-adressen, enz. behalve aan de politie.

Lead generators

Wanneer uw gegevens door derde aan ons zijn doorgegeven, zoals van een mobiliteitswinkel of een andere betaalde lead generator, zullen wij voldoende informatie met hen delen voor boekhoudkundige en administratieve doeleinden.

Externe gegevensverstrekkers

Wij zorgen ervoor dat alle door ons aangeschafte gegevens van een betrouwbare bron afkomstig zijn. Dat het duidelijk is hoe en wanneer de machtigingen zijn verzameld, dat gegevens tegen voorkeursdiensten gescreend, verzameld en onderhouden zijn in overeenstemming met de wetgeving inzake gegevensbescherming.

Dataretentie

Wanneer u bij ons een aanvraag indient, zullen wij u gegevens gedurende twee jaar vanaf de datum waarop wij uw aanvraag hebben ontvangen bewaren, tenzij u ons

vooraf verzoekt uw gegevens te verwijderen. Als u ons verzoekt om uw gegevens te verwijderen, dan bewaren we uw informatie in een suppressie lijst dat overeenkomt met gegevens die wij eventueel van derden hebben aangeschaft, zodat u op geen enkele manier benaderd wordt om (marketing) informatie van ons te ontvangen.

Als u een product of dienst van ons koopt, bewaren wij uw gegevens na het verstrijken van de garantieperiode nog steeds met het oog op eventuele toekomstige aansprakelijkheidsclaims voor retrofit, producten of diensten.

Opnemen van telefoongesprekken

Sommige telefoongesprekken worden voor training en- toezicht doeleinden opgenomen. Wanneer dit het geval is, wordt u voordat u verbinding met een contactpersoon maakt hiervan op de hoogte gesteld.

Social media

We monitoren social media feeds en kunnen op relevante opmerkingen reageren.

Gebruik van uw persoonlijke gegevens

Op uw aanvraag antwoorden

Wanneer u een verzoek indient voor product- of service-informatie en uw gegevens aan ons verstrekt, zullen wij deze gebruiken om uw verzoek in te willigen en om uw vraag periodiek op te volgen. Dit reactie- en vervolgtraject zal op grond van een rechtmatig belang plaatsvinden. Wij vragen uw goedkeuring om u via email te mogen contacteren.

U kunt ons te allen tijde informeren indien u wenst deze vervolg e-mails niet meer te ontvangen.

Marketing

Uw gegevens kunnen maximaal twee jaar na uw eerste informatie aanvraag gebruikt worden. Deze worden gebruikt om relevante marketinginformatie naar u toe te sturen.

Voor elke andere marketingactiviteit zullen wij om uw specifieke toestemming vragen. Bijvoorbeeld in het geval dat wij u interessante informatie met betrekking tot een product willen versturen maar dat geen verband houdt met uw originele aanvraag. Wij houden bij wanneer en hoe we uw toestemming hebben verkregen. U kunt uw toestemming te allen tijde intrekken.

Uw aanvraag en aankoop beheren

Wij zullen uw persoonlijke gegevens gebruiken om ons te helpen bij het beheren van uw aanvraag en eventuele latere aankopen.

Wanneer u een Stannah product aanschaft kunnen wij u tweemaal per jaar ons klanten tijdschrift "Stannah Talk" versturen. U kunt zich hier te allen tijde voor afmelden.

Verwijzing naar derden

In gevallen waarin we niet in staat zijn om een product direct te leveren, maar een van onze distributeurs kan dit wellicht wel, vragen we om uw toestemming om uw gegevens door te mogen geven en houden we een register bij voor administratieve en boekhoudkundige doeleinden.

Marktonderzoek

Wij voeren periodiek marktonderzoek uit, hetzij direct of via onafhankelijke derden, om ons een beter marktinzicht te geven en hoe wij onze producten en diensten kunnen verbeteren. We kunnen onze gegevens profileren op basis van de informatie die u ons verstrekt, en alle gegevens die we extern verkrijgen om relevante groepen te identificeren waarmee we contact kunnen opnemen.

Klant tevredenheid

Het is voor ons ontzettend belangrijk om te begrijpen hoe tevreden u bent over uw Stannah ervaring. Wij kunnen u vragen om een klanttevredenheidsonderzoek in te vullen, zowel in gedrukte vorm als online, dit zal worden gebruikt om onze prestaties en eventuele zorgen onze klanten hebben te kunnen controleren.

We kunnen u uitnodigen om een online klantenbeoordeling uit te voeren via een service van een derde partij. Deze organisaties zullen uw gegevens namens ons verwerken en kunnen uw gegevens niet voor eigen doeleinden gebruiken.

Het kan voorkomen dat als onderdeel van onze verplichtingen naar onafhankelijke accreditatiediensten toe, wij u uitnodigen om een onderzoek in te vullen waarbij de resultaten door derden zullen worden gebruikt om onze prestaties aan hun criteria te toetsen. Wij zullen uw gegevens echter nooit met deze organisaties delen.

Profilering en geautomatiseerde besluitvorming

Op basis van de informatie die u aan ons verstrekt en informatie die wij mogelijk via diensten van derden verkrijgen zullen wij uw gegevens profileren, bijvoorbeeld klanttype, locatie, demografische gegevens, interessegebieden voor producten en diensten, zodat wij onze verkoop- en marketingcommunicatie op u af kunnen stemmen. U heeft het recht bezwaar te maken tegen profilering en geautomatiseerde besluitvorming.

Wij kunnen kredietcontroles uitvoeren indien dit noodzakelijk is voor contractuele doeleinden.

Cookies en web tracering

Onze websites maken gebruik van een reeks cookies en tracering-pixels zodat wij ervoor kunnen zorgen dat onze websites zo effectief mogelijk informatie verstrekken. Raadpleeg de cookieverklaring voor elk van onze websites voor de volledige gegevens.

www.stannah.com/cookies

www.stannahstairlifts.co.uk/cookies

www.stannahhomelifts.co.uk/cookies

www.stannahlifts.co.uk/cookies

Uw rechten

Iedereen heeft rechten met betrekking tot het gebruik van zijn of haar gegevens. Deze zijn:

- Het recht op informatie
- Het recht op toegang

- Het recht op correctie
- Het recht om gegevens te wissen
- Het recht om de verwerking te beperken
- Het recht op gegevensportabiliteit
- Het recht om bezwaar te maken
- Rechten rond geautomatiseerde individuele besluitvorming, profilering inbegrepen

[Van uw rechten gebruik maken](#)

Indien u geen enkel marketingmateriaal van Stannah wenst te ontvangen, kunt u ons mailen, telefoneren of schrijven op de onderstaande adressen:

Stannah Trapliften B.V.

Vennestraat 4

2161 LE

Lisse

Tel:085 208 43 52

Info@stannah.nl

Of in het Verenigd Koninkrijk

Data Protection Team (Team Gegevensbescherming)

Stannah

Watt Close

Andover

Hampshire SP10 3SD

01264 364311

dataprotection@stannah.co.uk

[Uw gegevens corrigeren](#)

Het is belangrijk dat alle gegevens die we bijhouden actueel en correct zijn. U heeft het recht om onjuiste gegevens te corrigeren en kunt dit doen door te schrijven/emailen naar gegevensbescherming team.

[Het maken van een verzoek om uw gegevens in te zien](#)

Als u een kopie van de gegevens die wij over u bewaren wenst te zien, kunt u contact opnemen met het gegevensbescherming team. Vermeld indien mogelijk uw klantnummer en details van de gewenste informatie.

Verwerking van informatie buiten het Verenigd Koninkrijk

Sommige van de tools en diensten van derden die we gebruiken, verwerken onze gegevens op servers in de VS op basis van het EU-US Privacy Shield Framework. (<https://www.privacyshield.gov/welcome>). Dit garandeert dat gegevens veilig en in overeenstemming met door de EU aanvaarde uitgangspunten worden verwerkt.

Mochten er zich andere gelegenheden voordoen waarbij we gegevens buiten de EU of het EU-VS Privacy Shield Framework moeten verwerken voor de doeleinden die in dit document worden beschreven, dan gebeurt dit op een veilige manier en op basis van contractuele regelingen die hetzelfde beschermingsniveau bieden als in het Verenigd Koninkrijk.

Uw gegevens delen

Binnen Stannah

Informatie over u en de producten die u bij ons heeft kan door de hele Stannah Groep worden gebruikt, om ons in staat te stellen uw verzoek en/of ons contract met u te vervullen en voor:

- Begrijpen wat uw wensen zijn
- Beslissingen nemen over de geschiktheid van het aan te bieden product
- Naleving van wet- en regelgeving
- Het volgen van debiteuren en het innen van schulden

Met andere organisaties

We kunnen informatie met andere organisaties delen als het volgende van toepassing is:

- Zij leveren producten, diensten of onderzoek voor rekening van Stannah, bijvoorbeeld onderaannemers die elektrische diensten leveren. Ons contract met deze organisaties zal hen niet in staat stellen om uw informatie te gebruiken voor iets anders dan de uitvoering van ons contract met u.
- Zij verlenen administratieve, verwerking-, analytische of andere diensten om ons te assisteren bij onze activiteiten op het gebied van verkoop, marketing, administratie en productontwikkeling.
- Zij verlenen marktonderzoek diensten ter ondersteuning van het verbeteren van onze producten, marketing en service.
- Wij dragen rechten of verplichtingen uit ons contract over aan u
- Wij uw toestemming hebben gevraagd en deze hebben gekregen
- Dit voor ons wettelijk of bestuursrechtelijk verplicht of toegestaan is

Wanneer we gegevens delen met agenten en onderaannemers, zorgen we ervoor dat deze door een schriftelijk contract ondersteund worden en dat uw gegevens vertrouwelijk en veilig worden behandeld, in overeenstemming met de wetgeving inzake gegevensbescherming.

Stannah zal aan externe bedrijven geen gegevens verkopen, delen of verstrekken voor de marketingdoeleinden van deze bedrijven.

[Beveiliging van uw gegevens](#)

Al onze gegevens worden bewaard op beveiligde servers of op veilige privé cloud-opslag. We nemen de beveiliging van gegevens zeer serieus en maken gebruik van een reeks tools, protocollen en diensten om ervoor te zorgen dat de gegevens worden beschermd.

[Klachten over hoe wij uw gegevens hebben gebruikt](#)

Als u een klacht heeft over hoe wij uw gegevens hebben gebruikt, neem dan contact op met:

Stannah Trapliften B.V.

Vennestraat 4

2161 LE

Lisse

Tel:085 208 43 52

Info@stannah.nl

Of in het Verenigd Koninkrijk

Data Protection Team (Team Gegevensbescherming)

Stannah

Watt Close

East Portway

Andover SP10 3SD

Tel: 01264 364311

dataprotection@stannah.co.uk

Als u niet tevreden bent met ons antwoord, kunt u een klacht indienen bij het kantoor van de Informatie Commissaris:

Information Commissioner's Office

Wycliffe House

Water Lane

Wilmslow

Cheshire SK9 5AF

0303 123 1113

Voor een kopie van de laatste versie kunt u contact met ons opnemen of onze website www.stannah.com/dataprotection bekijken

Beschikbaar in alternatieve formaten op aanvraag.