

## Privacyverklaring

Deze praktijk ("Kliniek voor Gezelschapsdieren") is aangesloten bij de groep van dierenartspraktijken van CVS (UK) Limited. Indien u zich aanmeldt bij de Praktijk, ons verzoekt uw dier te behandelen, of per e-mail, telefoon of schriftelijk met de Praktijk contact opneemt, verzamelen en verwerken we persoonsgegevens ("Persoonsgegevens") van u.

We begrijpen hoe belangrijk het is om zorg te dragen voor de door u verstrekte Persoonsgegevens en daarom beschrijven we in deze verklaring ("Privacyverklaring") welke Persoonsgegevens we verzamelen, waarom we ze verzamelen, hoe we ze gebruiken en hoelang we ze bewaren.

### Hoe we uw Persoonsgegevens gebruiken

We verwerken uw Persoonsgegevens voor zover dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u voor het verlenen van diergeneeskundige diensten. Dit houdt in dat we uw Persoonsgegevens gebruiken voor het leveren van onze producten en diensten aan u en het sturen van informatie over de diensten die we u verlenen, met inbegrip van herinneringen voor afspraken en vaccinaties ("Serviceberichten"). U kunt kiezen of u die berichten per post, e-mail of sms wilt ontvangen. Indien u de wijze waarop u Serviceberichten ontvangt wilt wijzigen, kunt u contact opnemen met één van onze medewerkers.

Welke Persoonsgegevens verzamelen we?	Waarom verzamelen we ze?
Naam	Om u te kunnen identificeren en onze communicatie met u te personaliseren.
Adres	Om u te kunnen identificeren, uw dier aan te melden bij onze praktijk, u rechtstreeks herinneringen, correspondentie en informatie over onze dienstverlening en dierengezondheidsonderwerpen te sturen.
Email-adres	Om contact met u te kunnen opnemen over uw dier, herinneringen te sturen voor afspraken, vaccinaties, behandelingen tegen vlooien of wormen en/of correspondentie te sturen over onze dienstverlening en dierengezondheidsonderwerpen.
Mobiel telefoonnummer/Telefoonnummer	Om contact met u te kunnen opnemen over uw dier, herinneringen te sturen voor afspraken, vaccinaties, behandelingen tegen vlooien of wormen en/of correspondentie te sturen over onze dienstverlening en dierengezondheidsonderwerpen.
Locatie-informatie (zoals een postcode)	Om u te kunnen informeren als we op de hoogte zijn van problemen met dierengezondheid in uw omgeving.
Gegevens van uw bank, bankpas of creditcard	Om betalingen te kunnen ontvangen voor de diensten die we verlenen, indien van toepassing.
Polisnummer verzekering	Om contact te kunnen opnemen met de aanbieder van uw zorgverzekering voor dieren, indien van toepassing.

Voor het correct uitvoeren van de overeenkomst of dienstverlening vertrouwen wij op de juistheid van de ons bekende gegevens. Indien uw gegevens wijzigen, verzoeken wij u ons daarover te informeren. Onze medewerkers vragen u met regelmaat te bevestigen dat uw gegevens nog up-to-date zijn.

### Marketing

In aanvulling op onze contractuele diensten willen we uw Persoonsgegevens graag met uw toestemming verwerken zodat we u informatie kunnen sturen over andere bij de Praktijk of CVS beschikbare producten en diensten, die naar ons oordeel voor u interessant zouden kunnen zijn. Er wordt om toestemming gevraagd als u zich aanmeldt bij de Praktijk en we werken die toestemming regelmatig bij. U kunt zich op ieder moment bedenken en uitschrijven of inschrijven door contact op te nemen met onze praktijkmedewerkers of door gebruik te maken van de links in de marketing e-mails die u ontvangt.

## Bewaren van Persoonsgegevens

Wij bewaren uw Persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Uitgangspunt is dat wij uw Persoonsgegevens bewaren conform de fiscale bewaartermijn van minimaal 7 jaar, tenzij op grond van de wet, andere regelgeving of vanwege gerechtvaardigde belangen een langere bewaartermijn van uw Persoonsgegevens verplicht of aangewezen is.

## Uw Persoonsgegevens delen

In bepaalde situaties moeten we uw Persoonsgegevens delen om ervoor te zorgen dat we u diensten kunnen verlenen, aan een wettelijke verplichting voldoen, betalingen kunnen ontvangen of met uw verzekeraar kunnen corresponderen. In ieder geval delen we alleen de voor dat doel noodzakelijke gegevens en we doen dit uitsluitend in verband met het vermelde doel. Iedere derde is verplicht om vergelijkbare gegevensbeschermingsmaatregelen te treffen en volledig te voldoen aan de voorwaarden van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Met wie delen we gegevens?	Welke gegevens delen we?	Waarom delen we die informatie?
Instanties naar wie we doorverwijzen	Uw naam	Wanneer we een dier verwijzen naar een ziekenhuis of specialist, moeten we de betreffende informatie delen voor het maken van afspraken en het uitvoeren van onderzoeken, behandelingen en dienstverlening.
	Uw adres	
	Uw e-mailadres	
	Mobiel telefoonnummer	
	Telefoonnummer	
Laboratoria en dierencrematorium	Uw naam	Om afspraken te kunnen maken voor onderzoeken, behandelingen en dienstverlening en namens u uitslagen te verkrijgen.
	Uw adres	
Uw verzekeraar	Polisnummer verzekering	Om toestemming te kunnen verkrijgen voor het op hun kosten uitvoeren van bepaalde onderzoeken en behandelingen. En om betaling te regelen voor verrichte onderzoeken en behandelingen.
	Uw naam	
	Uw adres	
Banken en betalingsdianstaaibieders	Uw naam	Om betalingen te kunnen verzorgen voor afspraken, dienstverlening, behandelingen en geleverde producten. En om terugbetalingen te doen.
	Uw bankrekeningnummer	
	Uw adres	
Kredietinformatie- en fraudepreventiebureaus	Uw naam	We delen eventueel uw Persoonsgegevens met kredietinformatie- en fraudepreventiebureaus en verkrijgen van hen eventueel informatie over u.
	Uw adres	
Incassobureaus	Uw naam	Indien u achterloopt met betalingen voor door ons geleverde diensten, kunnen we een incassobureau inschakelen om namens ons het verschuldigde bedrag bij u te innen.
	Uw adres	
	Uw openstaande betalingen	
E-mailproviders, drukkerijen en mailingbedrijven	Uw naam	Om u herinneringen te kunnen sturen en administratieve informatie over hoe we diensten aan u verlenen, informatie over diergezondheidsonderwerpen die voor u van belang zijn en marketingcommunicatie indien u met de ontvangst daarvan heeft ingestemd.
	Uw adres	
	Uw e-mailadres	
Handhavings- en toezichthoudende instanties	Uw naam	Indien we een schriftelijk verzoek van een handhavings- of toezichthoudende instantie ontvangen, kan het zijn dat we uw Persoonsgegevens moeten verstrekken.
	Uw adres	
	Uw e-mailadres	

	Mobiel telefoonnummer Telefoonnummer Locatie-informatie Gegevens van uw bank, bankpas of creditcard Polisnummer verzekering	
CVS (UK) Limited	Uw naam Uw adres Uw e-mailadres Mobiel telefoonnummer Telefoonnummer Locatie-informatie Gegevens van uw bank, bankpas of creditcard Polisnummer verzekering	Om onze Praktijken administratieve en ondersteunende diensten te kunnen bieden om ervoor te zorgen dat u de best mogelijke zorg krijgt.
Boehringer Ingelheim Limited	Uw naam Uw e-mailadres	Om u ACTH-onderzoek (adrenocorticotropic hormone) te kunnen aanbieden zonder dat daarvoor kosten bij u in rekening worden gebracht, vragen we uw toestemming om uw Persoonsgegevens te delen als onderdeel van het programma 'Praten over Laminitis'. Indien u uw Persoonsgegevens niet wilt delen, kunt u dat aan één van onze praktijkmedewerkers laten weten.
Wisselen van praktijk	Uw naam Uw adres Uw e-mailadres Mobiel telefoonnummer Telefoonnummer	Indien u besluit over te stappen naar een nieuwe praktijk, verstrekken we de nieuwe praktijk slechts op uw verzoek een afschrift van de dossiergegevens van uw dier.

Behalve in de gevallen zoals hierboven vermeld, gaan we zonder uw voorafgaande toestemming niet over tot verkoop of overdracht van uw Persoonsgegevens aan een andere persoon of een ander bedrijf.

#### **Cookies of vergelijkbare technieken die wij gebruiken**

Wij gebruiken alleen technische en functionele cookies. En analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan onze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken, zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

### **Uw gegevens beveiligen**

We erkennen het belang van het beschermen van uw Persoonsgegevens. We maken gebruik van beveiligingsmaatregelen en beveiligingsrichtlijnen om te voorkomen dat uw Persoonsgegevens verloren gaan, worden gebruikt of worden ingezien zonder onze toestemming. We beperken de toegang tot uw Persoonsgegevens tot degenen die dit voor hun werk echt nodig hebben. Degenen die uw gegevens verwerken, doen dit alleen volgens de regels en voor hen geldt een geheimhoudingsplicht.

We beschikken ook over procedures voor afhandeling van vermoede inbreuken op gegevensbeveiliging. We informeren u en de toezichthouder over een vermoede inbreuk op gegevensbeveiliging wanneer we daar wettelijk toe verplicht zijn.

### **Uw rechten**

U heeft het recht om uw Persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw Persoonsgegevens door ons en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de Persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw Persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw Persoonsgegevens sturen naar [dataprotection@cvsvets.com](mailto:dataprotection@cvsvets.com). Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek. Wanneer u klachten heeft over de verwerking van uw Persoonsgegevens door ons, dan horen wij dat natuurlijk graag. We verzoeken u in dat geval met ons contact op te nemen. We zullen dan samen naar een oplossing kijken, U heeft het recht om een klacht in te dienen bij de privacy toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>).

We herzien ons privacybeleid regelmatig en we publiceren eventuele updates in de praktijk of op deze website. Dit privacybeleid is voor het laatste geactualiseerd op 1 mei 2018.

### **Contact met ons opnemen**

Neem gerust contact met ons op als u vragen heeft over ons privacybeleid of over de gegevens die we van u hebben. Dit kan per e-mail op [dataprotection@cvsvets.com](mailto:dataprotection@cvsvets.com) of door ons te schrijven op CVS (Netherlands) BV, Postbus 176, 8300 AD Emmeloord.

CVS (UK) Limited (geregistreerd onder nummer 3777473) heeft haar maatschappelijke zetel in Engeland te CVS House, Owen Road, Diss, Norfolk, IP22 4ER en is de verwerkingsverantwoordelijke van de Persoonsgegevens.