

# Privacy Policy

Stichting UitgesprokenZaak.nl (verder: UitgesprokenZaak.nl) heeft als taak het beslechten van geschillen tussen consument en ondernemer, betrekking hebbend op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomst(en) tussen partijen ten aanzien van door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken op gebied van woninginrichting. Zij brengt daartoe een bindend advies uit of probeert een schikking tussen partijen tot stand te brengen.

In deze privacy policy wordt beschreven hoe Stichting UitgesprokenZaak.nl omgaat met persoonsgegevens. Wij waarborgen uw privacy, gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens en houden ons aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Dit brengt met zich mee dat wij in ieder geval:

- uw persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt, deze doelen en type persoonsgegevens zijn beschreven in deze privacy policy;
- verwerking van uw persoonsgegevens beperkt is tot de minimaal benodigde gegevens voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt;
- vragen om uw uitdrukkelijke toestemming als die nodig is voor de verwerking van uw persoonsgegevens;
- passende technische en organisatorische maatregelen hebben genomen voor de beveiliging van uw persoonsgegevens;
- geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt;
- op de hoogte zijn van uw rechten omtrent uw persoonsgegevens, u hierop willen wijzen en deze respecteren.

Wij zijn verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Als u hierover vragen heeft of contact wenst, dan kunt u hiervoor de contactgegevens onder aan deze pagina gebruiken.

## Verwerking van persoonsgegevens van consumenten

Wij verwerken uw persoonsgegevens ten behoeve van de volgende doelstelling(en):

- administratieve doeleinden;
- communicatie over de uitvoering van de regeling;
- uitvoering geven aan de regeling om tot een schikking of bindend advies te komen.

Grondslag voor deze verwerking van persoonsgegevens is de overeenkomst tot gebruikmaking van geschilbeslechting door UitgesprokenZaak.nl

Voor de bovenstaande doelstelling(en) kunnen wij de volgende persoonsgegevens van u vragen:

- voornaam;
- tussenvoegsel;
- achternaam;
- adresgegevens;

- (zakelijk) telefoonnummer;
- (zakelijk) e-mailadres;
- betaalgegevens;
- informatie over uw aankoop.

Wij slaan uw persoonsgegevens ten behoeve van bovengenoemde verwerking(en) gedurende de looptijd en na afwikkeling van de procedure nog gedurende 20 jaar op.

Als gebruiker van de website kunt u een account aanmaken om in te loggen op het besloten gedeelte van de website. Wij slaan het wachtwoord versleuteld op en kunnen dit zelf niet inzien. Als gebruiker bent u zelf verantwoordelijk voor het zorgvuldig omgaan met de gebruikersnaam en het wachtwoord. Wanneer u vermoedt dat het wachtwoord bij onbevoegden bekend is, dient u Uitgesprokenzaak.nl hiervan zo snel mogelijk van op de hoogte te brengen zodat er maatregelen genomen kunnen worden. De persoonsgegevens die u invult in uw account zijn alleen in te zien door secretariaat, geschilbehandelaars, deskundigen en bindend adviseurs van UitgesprokenZaak.nl. Ze zijn niet in de zien door de ondernemer.

Gedurende de procedure kan er een videoconferentie plaatsvinden tussen de ondernemer, bindend adviseur en u. Hiervan kan een opname gemaakt worden. Deze opname kan worden gebruikt om tot het bindend advies te komen, of om bijvoorbeeld tussen partijen gemaakte afspraken in het kader van een schikking vast te leggen. De opname van de videoconferentie wordt uiterlijk bewaard tot het geschil definitief is afgewikkeld en er geen beroep meer mogelijk is.

## Communicatie in het geschillensysteem: wie kan wat zien?

In onderstaand overzicht is aangegeven wie toegang heeft tot welke persoonsgegevens en communicatie in de communicatiekanalen c.q. bestanden:

Welke communicatie**/documenten zichtbaar voor wie	geschilbehandelaar	Secretariaats-medewerker	bestuurslid	bindend adviseur	deskundige	software-leverancier	consument/gemachtigde	ondernemer/gemachtigde
consument-geschilbehandelaar	ja	ja*	nee	ja	ja	ja*	ja	nee
consument-deskundige	ja	ja*	nee	ja	ja	ja*	ja	nee
consument-bindend adviseur	ja	ja*	nee	ja	ja	ja*	ja	nee
ondernemer-geschilbehandelaar	ja	ja*	nee	ja	ja	ja*	nee	ja
ondernemer-deskundige	ja	ja*	nee	ja	ja	ja*	nee	ja
ondernemer-bindend adviseur	ja	ja*	nee	ja	ja	ja*	nee	ja
bindend adviseur-deskundige	ja	ja*	nee	ja	ja	ja*	nee	nee
bindend adviseur-geschilbehandelaar	ja	ja*	nee	ja	nee	ja*	nee	nee
deskundige-geschilbehandelaar	ja	ja*	nee	nee	ja	ja*	nee	nee
bestanden	ja	ja*	nee	ja	ja	ja*	ja	ja
persoons- en contactgegevens ondernemer***	ja	ja*	nee	ja	ja	ja*	nee	ja
persoons- en contactgegevens consument***	ja	ja*	nee	ja	ja	ja*	ja	nee

\*uitsluitend indien noodzakelijk voor uitvoering taken

\*\*communicatie maakt geen deel uit van het dossier. Blijkt inhoud communicatie belangrijk voor het dossier (bijvoorbeeld antwoord op een vraag van de bindend adviseur aan een partij), dan wordt de inhoud als bestand geüpload in het dossier.

\*\*\*voor zover niet ook in een van de bestanden vermeld

## Verwerking van persoonsgegevens uit het contactformulier

Wanneer u gebruik maakt van het contactformulier verwerken wij uw gegevens om tot beantwoording van uw vraag te komen.

Voor de bovenstaande doelstelling(en) kunnen wij de volgende persoonsgegevens van u vragen:

- voornaam;
- tussenvoegsel;
- achternaam;
- telefoonnummer;
- e-mailadres;
- aankoopgegevens.

Wij slaan uw persoonsgegevens op ten behoeve van bovengenoemde verwerking(en) zolang beantwoording of afhandeling van uw vraag of opmerking nodig is, tot maximaal drie maanden na afwikkeling van het door u ingediende contactformulier.

## Verstrekking aan derden

De gegevens die u aan ons geeft kunnen wij aan derde partijen verstrekken als dat nodig is voor uitvoering van de beschreven doeleinden.

Zo maken wij gebruik van een derde partij voor:

- het verzorgen van onze website;
- het verzorgen van systeem om uitvoering te geven aan de geschillenregeling;
- het leveren van ICT-diensten zoals data opslag, mailservers en telefonie.

Met deze partijen (verwerkers) maken wij afspraken om de beveiliging van uw persoonsgegevens te waarborgen. Verder zullen wij uw gegevens niet aan andere partijen verstrekken, tenzij dit wettelijk verplicht en toegestaan is. Een voorbeeld hiervan is dat de politie in het kader van een onderzoek (persoons)gegevens bij ons opvraagt. In een dergelijk geval dienen wij medewerking te verlenen en zijn dan ook verplicht deze gegevens af te geven. Tevens kunnen wij persoonsgegevens delen met derden indien u ons hier schriftelijk toestemming voor geeft.

## Binnen de EU

Wij verstrekken geen persoonsgegevens aan buiten de EU gevestigde partijen.

## Minderjarigen

Wij verwerken geen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 jaar) behalve bij schriftelijke toestemming door de ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger.

## Cookies

Onze website maakt gebruik van cookies, waarmee technische informatie wordt opgeslagen. Cookies zijn kleine informatiebestanden die een website op uw apparaat achterlaat, waarmee uw activiteiten binnen onze website gevolgd wordt. Het betreft bijvoorbeeld:

- Het IP-adres van de bezoeker;
- De datum en tijd van het bezoek;
- De URL van de verwijzende site (de site waarvan de bezoeker afkomstig is);
- De op onze website bezochte pagina's;
- Informatie over de gebruikte browser (type en versie, besturingssysteem, etc.).

Technische informatie en cookies worden door ons gebruikt om uw bezoek op de website te vergemakkelijken en de prestaties en gebruikerservaring van de website te optimaliseren. Cookies kunnen zowel door UitgesprokenZaak.nl zelf worden geplaatst als door andere partijen met wie UitgesprokenZaak.nl samenwerkt. Hieronder vindt u een overzicht van soorten cookies die geplaatst worden via de website:

#### Functionele cookies

UitgesprokenZaak.nl plaatst cookies die noodzakelijk zijn om de website naar behoren te laten functioneren en een gevraagde dienst te leveren. Deze cookies worden gebruikt om bepaalde gebruikers- en voorkeursinstellingen te bewaren, eventuele inloggegevens op te slaan en om het gebruikersgemak van de website te optimaliseren.

#### Analytische cookies

UitgesprokenZaak.nl maakt gebruik van analytische cookies, waarmee informatie wordt verzameld over het gebruik van de website. Hiermee wordt o.a. het aantal websitebezoekers, de bezochte pagina's en duur van hun verblijf vastgelegd. De verzamelde gegevens worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren en de inhoud van de website optimaal af te stemmen op de wensen en de behoeften van de gebruikers.

#### In- en uitschakelen van cookies en verwijdering daarvan

U kunt cookies het gemakkelijkst verwijderen via uw browser. Hieronder vindt u een lijst met de meest gebruikte browsers en een link naar de manier waarop u in die browser cookies kunt verwijderen:

[Meer informatie over cookie-instellingen in Chrome](#)

[Meer informatie over cookie-instellingen in Firefox](#)

[Meer informatie over cookie-instellingen in Internet Explorer](#)

[Meer informatie over cookie-instellingen in Safari](#)

[Meer informatie over cookie-instellingen in Opera](#)

U heeft overigens altijd de mogelijkheid om reeds geplaatste cookies van de harde schijf van uw computer, tablet of telefoon te verwijderen. Let op: wanneer u cookies weigert en/of verwijdert, kunt u niet altijd van alle mogelijkheden van een website gebruikmaken. Daarnaast heeft het weigeren c.q. verwijderen van cookies alleen gevolgen voor de computer, tablet en telefoon én de browsers waarop u deze handeling uitvoert. Indien u gebruikmaakt van meerdere computers/ devices en/of browsers dient u de bovengenoemde handeling(en) zo vaak als nodig te herhalen.

## Beveiliging

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen onrechtmatige verwerking, zoals bijvoorbeeld:

- alle personen die namens ons van uw gegevens kennis kunnen nemen, zijn gehouden aan geheimhouding daarvan;
- we hanteren een gebruikersnaam en wachtwoordbeleid op al onze systemen;
- we pseudonimiseren en zorgen voor de encryptie van persoonsgegevens als daar aanleiding toe is;
- wij maken back-ups van de persoonsgegevens om deze te kunnen herstellen bij fysieke of technische incidenten;
- we testen en evalueren regelmatig onze maatregelen;
- onze medewerkers kennen het belang van de bescherming van persoonsgegevens.

## Rechten omtrent uw gegevens

U heeft recht op inzage, rectificatie of verwijdering van de van u ontvangen persoonsgegevens. Ook kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens (of een deel hiervan) door ons of door één van onze verwerkers. Ook mag u de door u verstrekte gegevens door ons laten overdragen aan uzelf of in opdracht van u direct aan een andere partij. Wij kunnen u om een legitimatie vragen voordat wij gehoor kunnen geven aan voornoemde verzoeken.

Mogen wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van uw toestemming daarvoor, dan heeft u altijd het recht deze toestemming in te trekken.

## Klachten

Bij klachten over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u hierover direct contact opnemen. Wij spannen ons optimaal in er samen met u uit te komen, maar lukt dat niet, dan heeft u altijd het recht een klacht in te dienen bij de toezichthouder op gebied van privacy, de Autoriteit Persoonsgegevens.

## Vragen

Heeft u nog vragen over ons Privacy Statement? Neem dan contact met ons op!

## Contactgegevens

Adres: Stichting Uitgesprokenzaak.nl

Postbus 505

3700 AM ZEIST

E-mail: [privacy@uitgesprokenzaak.nl](mailto:privacy@uitgesprokenzaak.nl),

of gebruik het contactformulier van de website.

Versie 10 mei 2021