

Privacyverklaring BoodschappenPlusBus

Privacy beleid BoodschappenPlusBus Roermond, aanbieder van digitale planning van activiteiten, mensen en alles wat er mee samenhangt

Uw privacy is belangrijk voor ons bij BoodschappenPlusBus. We gebruiken uw persoonsgegevens uitsluitend om uw account te beheren, onze producten en diensten aan u te leveren, en om u te informeren over onze producten en diensten, voor zover u hier toestemming toe hebt verleend. We hechten veel waarde aan de bescherming, vertrouwelijkheid en integriteit van uw persoonsgegevens. In deze privacyverklaring leggen we uit welke persoonsgegevens wij van u verzamelen wanneer u van onze producten en diensten gebruikmaakt, en hoe we deze informatie gebruiken. Deze Privacyverklaring bestaat uit de volgende onderdelen: onze diensten, welke persoonsgegevens wij hebben en hoe we deze gebruiken, met wie we persoonsgegevens delen, waar we ze verwerken, hoelang we ze bewaren, hoe u uw persoonsgegevens kunt beheren en de wettelijke grondslagen op basis waarvan we uw gegevens verwerken.

Onze Diensten

BoodschappenPlusBus biedt u de mogelijkheid om telefonisch of via een webapplicatie boeking voor activiteiten bij onze organisatie te doen. Deze privacyverklaring is van toepassing op deze dienst en de hieraan gerelateerde producten.

Welke persoonsgegevens worden verzameld?

We hebben bepaalde persoonsgegevens nodig om uw boeking te kunnen vastleggen en om u te informeren over de andere producten en diensten. Sommige van deze gegevens geeft u direct, bijvoorbeeld wanneer u een account aanmaakt. Daarnaast ontvangen we bepaalde persoonsgegevens indirect via uw apparaten, door de interactie met onze diensten (o.a. via cookies). Hierdoor kunnen we onze diensten personaliseren en verbeteren.

Wanneer u bij BoodschappenPlusBus een account aanmaakt verwerken we de volgende gegevens:

- Emailadres
- Password

Wanneer u boekingen gaat maken bij BoodschappenPlusBus verwerken we de volgende gegevens:

- Voornaam, tussenvoegsels en achternaam
- Geslacht
- E-mailadres;
- Uw mobiele telefoonnummer;
- Indien door u gewenst: Eventuele contactpersonen in geval van nood
- Uw adres
- IP-adres;
- Geboortedatum
- Indien door u gewenst: aandoeningen of beperkingen
- Indien relevant: of u een rolstoel/rollator heeft (benodigd voor het goed kunnen inplannen van bussen)

Cookies en soortgelijke technologieën

Bij gebruik van onze onlinediensten verzamelen we gegevens via cookies en soortgelijke technologieën (bijv. web- beacons, tags en apparaat identificatiemiddelen). Cookies zijn tekstbestanden die op uw apparaat worden geplaatst om standaard internet log-informatie en informatie over bezoekersgedrag te verzamelen en te analyseren. Deze informatie wordt gebruikt om het bezoekersgedrag op de website te evalueren en statistische rapporten over online-activiteiten op te stellen. We registreren uw interactie met onze online platforms om onze content en diensten te kunnen verbeteren. Het gebruik van deze technologieën en de verzamelde gegevens wordt verder beschreven in ons Cookiebeleid. U kunt uw cookie voorkeuren altijd zelf via uw browser-instellingen beheren.

Hoe gebruiken we uw persoonsgegevens?

We gebruiken uw persoonsgegevens uitsluitend voor de doeleinden waarvoor deze zijn verzameld, en, waar van toepassing, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. We gebruiken uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

Uitvoering van de overeenkomst. We verwerken uw persoonsgegevens om u de producten en diensten van uw keuze te leveren. Zo gebruiken wij deze informatie om de boeking van uw activiteit te faciliteren, te zorgen dat u door de goede bussen met de juiste vrijwilligers wordt opgehaald en dat u hiervoor de correcte prijs betaald.

Klantenservice. We gebruiken uw informatie om u te ondersteunen in het gebruik van onze diensten. Dit omvat het gebruik van persoonsgegevens om problemen met producten vast te stellen, verkeerde boekingen te herstellen, en andere aan klantenondersteuning gerelateerde diensten te leveren.

Klantencontact en communicatie. We gebruiken uw gegevens om in verband met onze dienstverlening met u te communiceren via e-mail of andere elektronische media. Zo ontvangt u van ons e-mails en communiceren wij met u ter bevestiging van uw account, om u herinneringen te versturen, om problemen op te lossen, en om u uit te nodigen om deel te nemen aan eventuele klanttevredenheidsonderzoeken.

Marketing. We willen u graag via e-mail, sms of andere elektronische media op de hoogte houden van onze producten en diensten, of die van andere bedrijven (voor zover u hiervoor toestemming hebt verleend). U heeft het recht om zich te allen tijde af te melden voor deze informatievoorziening. Afhankelijk van uw voorkeuren kunt u zich uitschrijven, uw instellingen direct online wijzigen, of contact opnemen met onze klantenservice om dit voor u te doen.

Veiligheid, beveiliging en beslechting van geschillen. We gebruiken uw gegevens om de veiligheid, integriteit en bescherming van onze producten, diensten en klanten te waarborgen. Zo verwerken we uw gegevens voor het opsporen en voorkomen van fraude, diefstal en ander misbruik van onze diensten. In voorkomend geval kunnen we uw gegevens gebruiken in het kader van geschillenbeslechting, om nakoming van de overeenkomst met u af te dwingen, om onze rechten jegens derden af te dwingen, of onszelf te verdedigen tegen vorderingen of beweringen van derden.

Wettelijke verplichtingen. We kunnen uw informatie verwerken om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, bijvoorbeeld het bijhouden van een administratie of om te voldoen aan legitieme verzoeken van bevoegde autoriteiten (bijvoorbeeld gemeenten of andere overheden).

Verbetering en personaliseren van onze producten en diensten. We gebruiken uw persoonsgegevens om onze producten en diensten te verbeteren. Inzicht in klikgedrag en zoekresultaten op onze website kunnen ons bijvoorbeeld helpen om nieuwe productfuncties te prioriteren of deze te identificeren.

Onderhoud, ontwikkeling en incidentmanagement. Indien u problemen ondervindt met één van onze producten of diensten, kan het zijn dat we persoonsgegevens, zoals uw naam en klant-ID, moeten verwerken om het betreffende probleem op te lossen. We verwerken uw persoonsgegevens ook voor sommige interne operationele processen, bijvoorbeeld wanneer we klantgegevens naar een nieuwe database overbrengen.

Uitvoering van algemene bedrijfsprocessen, intern management en managementrapportage. Om onze bedrijfsactiviteiten te kunnen uitvoeren, gebruiken we uw persoonsgegevens voor algemene bedrijfsprocessen. We verwerken uw gegevens bijvoorbeeld voor archiveringsdoeleinden, managementrapportages, audits en andere administratieve doeleinden.

Met wie delen we uw persoonsgegevens?

We delen uw persoonsgegevens met derden zoals welzijnsorganisaties, leveranciers (zoals hosting providers en klantenservice) en andere partners, afhankelijk van de diensten die u gebruikt. We delen uw gegevens:

- Voor zover nodig om onze bedrijfsactiviteiten uit te voeren en onze diensten te verlenen. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om het uit kunnen voeren van de boekingen, het innen van betalingen indien van toepassing, het bieden van klantondersteuning en het met u kunnen communiceren in verband met onze diensten.
- In gevallen waarin u ons uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven om dit te doen;
- Als wij daartoe rechtmatig worden verzocht in het kader van rechtshandhaving, bijvoorbeeld voor onderzoek naar illegale activiteiten;
- Als wij daartoe rechtmatig worden verzocht door onze klanten waarbij zij bv door u verschuldigde bedragen dienen in te vorderen
- Om onze rechten naar derden toe af te dwingen, of onszelf te verdedigen tegen vorderingen of beweringen van derden;
- Om de veiligheid, integriteit en bescherming van onze diensten te waarborgen.

Waar worden uw persoonsgegevens verwerkt?

Voor hosting en onderhoud worden uw persoonsgegevens opgeslagen in de Europese Unie. Uw persoonsgegevens worden hoofdzakelijk verwerkt door ons personeel in Nederland.

Voor zover wij persoonsgegevens doorgeven naar een land buiten de Europese Unie of een internationale organisatie, zien wij erop toe dat dit uitsluitend gebeurt naar die landen en organisaties die een passende bescherming van uw gegevens en rechten waarborgen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), of indien dit anderszins is toegestaan onder de AVG.

Als u meer informatie wilt ontvangen over de door ons geïmplementeerde waarborgen, neem dan contact op met onze supportafdeling.

Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens uitsluitend zo lang deze nodig zijn voor de doelen waarvoor ze zijn verzameld of worden gebruikt en/of zolang dit wettelijk is vereist.

Indien u uw account wilt opzeggen, vragen wij u contact op te nemen met onze support. Na opzegging verwijderen wij uw persoonsgegevens zonder onnodige vertraging.

Gegevens kunnen langer worden bewaard wanneer deze nodig zijn voor vorderingen of juridische procedures.

Toegang tot en beheer van uw persoonsgegevens

Via uw persoonlijke account kunt u uw persoonlijke gegevens rechtstreeks inzien en bewerken. Hoe u deze persoonsgegevens kunt inzien of beheren, is afhankelijk van de producten en diensten die u gebruikt.

Als u bepaalde persoonsgegevens niet zelf kunt inzien, corrigeren of wissen, als u een kopie van uw persoonsgegevens wilt, of als u een verzoek voor de beperking van verwerkingen wilt indienen, dan kunt u contact opnemen met info@plusbusroermond.nl. We reageren binnen 30 dagen na ontvangst van dergelijke verzoeken.

Wettelijke grondslag voor gegevensverwerking

We verzamelen en verwerken uw persoonsgegevens uitsluitend wanneer wij hiervoor een wettelijke grondslag hebben. De volgende grondslagen zijn van toepassing:

- De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van onze gerechtvaardigde bedrijfsbelangen, bijvoorbeeld
 - i) voor het kunnen uitvoeren van onze bedrijfsactiviteiten;
 - ii) ten behoeve van bepaalde vormen van direct marketing en profiling;
 - iii) ter archivering van informatie over uw account zodat u dit op een later tijdstip kunt heractiveren;
 - iv) om fraude of misbruik van onze diensten op te sporen of te voorkomen; of
 - v) ten behoeve van de beveiliging van ons netwerk en systemen;
- De verwerking is noodzakelijk om aan een wettelijke verplichting te voldoen, zoals de bewaarplicht voor administratieve gegevens of om bepaalde informatie na een politiebevel te delen voor strafrechtelijk onderzoek;
- Wanneer u ons uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven voor een verwerking, bijvoorbeeld voor het delen van gegevens met partners voor commerciële doeleinden.
Wanneer de verwerking berust op toestemming, heeft u te allen tijde het recht om uw toestemming in te trekken. In dat geval zullen we de betreffende verwerking van uw gegevens beëindigen. Het intrekken van de toestemming verandert de rechtmatigheid van de verwerking op basis van toestemming voor de intrekking daarvan niet.

Vragen en klachten

Indien u vragen hebt over de wijze waarop we uw persoonsgegevens gebruiken, kunt u contact opnemen met support via info@plusbusroermond.nl.

Indien u het gevoel heeft dat een probleem niet afdoende is geadresseerd, heeft u ook het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Verantwoordelijke entiteit

BoodschappenPlusBus Roermond – Munsterstraat 61 – 6041 GA Roermond, geregistreerd bij het Handelsregister onder nummer 53938917. De beslissingen met betrekking tot de doelen en middelen van de verwerking van persoonsgegevens vinden plaats bij BoodschappenPlusBus, die als verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van deze persoonsgegevens optreedt.