Privacyverklaring

In deze Privacyverklaring leggen we uit hoe wij persoonsgegevens verzamelen en gebruiken wanneer we hoorzorg aan onze klanten leveren. Wij verwerken persoonsgegevens wanneer wij uw persoonlijke gegevens verzamelen, gebruiken, opslaan en delen.

1. Verwerkingsverantwoordelijke

Audika B.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens zoals weergegeven in deze Privacyverklaring. Audika B.V. is onderdeel van de Demant Groep.

Wanneer u een vraag of verzoek hebt over hoe wij uw persoonsgegevens gebruiken, dan kunt u op onderstaande manieren contact met ons opnemen:

Per post:
Audika
Betreft: Gegevensprivacy
Postbus 36
4180 BA Waardenburg

Per e-mail: contact@audika.nl

2. Hoe wij uw persoonsgegevens verwerken

Het doel van het verzamelen en gebruiken van uw persoonsgegevens, met inbegrip van gezondheidsinformatie, is het uitvoeren van uw hoorzorgbehandeling en het leveren van onze diensten, ondersteuning en producten aan u.

Wij verzamelen persoonsgegevens die strikt noodzakelijk zijn voor de hieronder beschreven doeleinden, rechtstreeks van u of uit andere bronnen, zoals openbare registers of uw arts.

2.1 Wanneer u ons uw uitdrukkelijke toestemming geeft[1], zullen wij de hieronder uiteengezette categorieën persoonsgegevens verwerken, met inbegrip van uw gezondheidsinformatie, ten behoeve van:

- **Beheer van onze relatie met u.** Dit houdt onder meer in dat wij contact met u opnemen over afspraken, reageren op uw vragen en uw behandeling opvolgen. In sommige situaties kunnen wij wettelijk verplicht zijn om klantgegevens te registreren en informatie die relevant is voor uw behandeling bij te houden. Dit omvat bijvoorbeeld traceerbaarheidsvereisten overeenkomstig de EU-Verordening betreffende medische hulpmiddelen ("*EU MDR*") en het bijhouden van medische dossiers overeenkomstig de gezondheidszorgregelgeving.

  Voor dit doel verwerken wij uw naam, titel, geslacht, handtekening, adres, telefoonnummer, e-mail, geboortedatum, informatie over uw gehoor en technische informatie over uw hoortoestel. Dit omvat testresultaten/audiogrammen, behandelplannen, gegevens van uw zorgverzekering, verslagen van uw bezoeken aan onze winkels en de ondersteuning en diensten die u van ons hebt ontvangen, uniek serienummer en aanpasinstellingen.

- **Verlening van ondersteuning en reparatiediensten**. Dit omvat het oplossen van problemen en het controleren van de prestaties van uw hoortoestel (meestal in de vorm van foutlogboeken) en het updaten van de software en firmware van uw hoortoestel.

[1] GDPR Art. 6 (1) (a) en 9 (2) (a).

Hiervoor verwerken wij uw naam, titel, geslacht, adres, handtekening, telefoonnummer, e-mail, geboortedatum, informatie over uw gehoor en technische informatie over uw hoortoestel. Dit omvat testresultaten/audiogrammen, behandelplannen, verslagen van uw bezoeken aan onze winkels en de ondersteuning en diensten die u van ons hebt ontvangen, uniek serienummer, aanpasinstellingen en eventuele foutlogboeken met details over uw persoonlijke gebruikerservaringen met de fouten.

- **Verstrekking van marketingcommunicatie.** Als u hebt aangegeven dat u geïnteresseerd bent in het ontvangen van marketingcommunicatie, zullen wij u via e-mail, sms, post en/of telefoon nieuwsbrieven sturen of producten en diensten aanbevelen waarvan wij denken dat u daarin geïnteresseerd zult zijn. Voor elektronische middelen zullen wij dit alleen doen als u hiervoor uw toestemming heeft gegeven, of als het anderszins is toegestaan onder de toepasselijke direct marketing regels in uw land.

  Hiervoor verwerken wij uw naam, e-mail, adres en/of telefoonnummer.

- **Verbetering van onze producten en diensten**. Dit omvat bijvoorbeeld een analyse van uw gebruik van onze producten en diensten, samen met specifieke feedback, op basis waarvan wij nieuwe producten en diensten kunnen verbeteren en ontwikkelen. In sommige situaties kan dit worden uitgevoerd met behulp van geaggregeerde/geanonimiseerde informatie.

  Hiervoor verwerken wij uw geslacht, adres, geboortedatum, informatie over uw gehoor en technische informatie over uw hoortoestel. Dit omvat testresultaten/audiogrammen, behandelingsplannen, verslagen van uw bezoeken aan onze winkels en de ondersteuning en diensten die u van ons hebt ontvangen, uniek serienummer, aanpasinstellingen en eventuele foutlogboeken met details over uw persoonlijke gebruikerservaringen met de fouten.

- **Beheer van de vergoedingen waarop u mogelijk recht hebt**. Dit omvat onder meer de inschrijving voor en het beheer van vergoedingsregelingen en sociale bijdragen. Dit kan ook de afhandeling van correspondentie en administratie met zorgverzekeraars en/of overheidsinstanties omvatten.

  Hiervoor verwerken wij uw naam, titel, geslacht, handtekening, adres, telefoonnummer, e-mail, geboortedatum en BSN-nummer. Ook verwerken wij gegevens over op welke uitkeringen/vergoedingen u recht heeft.

Uw toestemming voor het bovenstaande is vrijwillig en u kunt uw toestemming op elk moment intrekken door contact met ons op te nemen via het hierboven vermelde contactgegevens. Indien u uw toestemming intrekt, kan dit gevolgen hebben voor ons vermogen om u onze hoorzorgproducten en -diensten te leveren. Het intrekken van uw toestemming heeft alleen gevolgen voor de toekomst en ons gebruik van uw persoonsgegevens voordat u uw toestemming introk, blijft onverlet.

2.2 Wanneer u een bestelling plaatst voor een van onze hoortoestelproducten, zullen wij - op basis van onze contractuele relatie met u[2] - uw persoonsgegevens moeten verwerken voor:

- **De levering van hoortoestelproducten**. Dit omvat het leveren van hoortoestellen en accessoires, en het verzenden, het verwerken van bestellingen en betalingen, alsmede de bijbehorende facturering.

Hiervoor verwerken wij uw naam, titel, geslacht, adres, telefoonnummer, e-mail- en betalingsgegevens en aankoopgeschiedenis.

2.3 In het gerechtvaardigde belang om de gebruikerservaring van onze klanten te waarborgen en te verbeteren, zullen wij uw persoonsgegevens verwerken voor:

[2] GDPR Art. 6 (1) (b)

- **Analyse van trends en profielen en doelgerichte marketingactiviteiten.** Dit omvat het aanpassen, personaliseren en verbeteren van onze diensten en communicatie ten behoeve van onze klanten, met inbegrip van doelgerichte marketingactiviteiten. Wij gebruiken sociale media en reclametools van sociale-mediaproviders om relevante doelgroepen te vinden. Wij richten onze reclameactiviteiten op sociale media op gebruikers van sociale media die wij beschouwen als voormalige, huidige of toekomstige geïnteresseerden en klanten, met inbegrip van gebruikers van sociale media die, op basis van onze kennis over klantentrends, waarschijnlijk overeenkomen met onze potentiële, relevante doelgroepen.

  Hiervoor verwerken wij uw naam, geslacht, adres, telefoonnummer, e-mail, geboortedatum, aankoopgeschiedenis en informatie over uw voorkeuren.

- **Verzameling van uw feedback in tevredenheidsonderzoeken.** Wij zijn verplicht om na elke succesvolle proefperiode een tevredenheidsonderzoek te versturen. Wanneer wij een tevredenheidsonderzoek versturen om uw feedback over onze diensten te verzamelen, sturen wij deze naar uw e-mail, en verwerken wij in die situatie uw persoonsgegevens. De resultaten van het tevredenheidsonderzoek zullen worden gepubliceerd op https://www.hoorwijzer.nl. Wij zullen alleen geanonimiseerde resultaten/scores van het tevredenheidsonderzoek publiceren, en nooit uw persoonsgegevens.

  Hiervoor zullen wij uw e-mail verwerken.

3. Hoe wij uw persoonsgegevens delen

In het kader van onze hoorzorg behandeling en operaties, kan het nodig zijn dat wij uw persoonsgegevens delen met andere entiteiten binnen de Demant Groep.

Wij kunnen uw persoonsgegevens ook buiten onze organisatie delen met onze externe derde partijen, voor taken zoals:

- het uitvoeren van gehoortesten in onze winkels;
- een second opinion of beoordeling met doorverwijzing van onze winkels;
- ons bij te staan bij de levering of het ontwerp van onze producten of bij onze bedrijfsadministratie;
- de exploitatie van onze callcenters; en
- ons voorzien van elektronische of fysieke opslagdiensten of -systemen.

Wij zullen uw persoonsgegevens alleen delen met externe derden voor zover dit noodzakelijk is voor de doeleinden die in deze Privacyverklaring worden beschreven. Onze dienstverleners zijn niet gemachtigd om uw persoonsgegevens voor andere doeleinden te bewaren of te gebruiken, en zij zullen altijd onder een strikte verplichting staan om uw persoonsgegevens veilig en vertrouwelijk te behandelen.

Wij kunnen uw persoonsgegevens met de sociale-mediaproviders delen om doelgerichte reclameactiviteiten uit te voeren, door gebruik te maken van de sociale-mediatools aan sociale-mediagebruikers zoals hierboven beschreven. Het is ook mogelijk dat wij uw persoonsgegevens moeten delen met verzekeringsmaatschappijen en/of overheidsinstanties voor het beheer van uitkeringen waar u recht op hebt en voor facturatiedoeleinden zoals hierboven beschreven.

4. Doorgifte naar landen buiten de EU/EER

Indien wij uw persoonsgegevens doorgeven aan een gelieerde onderneming of een externe dienstverlener die gevestigd is in een rechtsgebied buiten de EU/EER, dat geen door de Europese Commissie goedgekeurd derde land is dat een "passend" niveau van gegevensbescherming biedt, zullen wij er altijd voor zorgen dat er passende waarborgen worden getroffen om de gegevensbescherming te waarborgen, namelijk door middel van de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie. U kunt een kopie van deze bepalingen aanvragen door contact met ons op te nemen via het hierboven in sectie 1 vermelde contactpunt.

Wij kunnen uw persoonsgegevens ook vrijgeven indien de wet, een rechterlijk bevel of een rechtshandeling ons daartoe verplicht.

5. Hoe lang we uw persoonsgegevens bewaren

Wij zullen uw persoonsgegevens verwerken zolang dat nodig is om de doeleinden te verwezenlijken waarvoor uw persoonsgegevens zijn verzameld, dat wil zeggen, zolang wij een verbintenis met u hebben. Wij zijn ook wettelijk verplicht om uw gegevens gedurende een bepaalde periode te bewaren, bijvoorbeeld vanwege traceerbaarheidsvereisten in het kader van de EU/UK-Verordening betreffende medische hulpmiddelen. Voor direct marketing waarvoor u toestemming hebt gegeven, zullen wij u van onze communicatielijsten verwijderen als u uw toestemming intrekt.

6. Uw privacyrechten

Volgens de EU Algemene Verordening Gegevensbescherming ("GDPR") heeft u als betrokkene verschillende rechten:

- Het recht op toegang tot uw persoonsgegevens
- Het recht om uw persoonsgegevens door ons te laten rectificeren (corrigeren)
- Het recht om uw persoonsgegevens te laten verwijderen
- Het recht om onze verwerking van uw persoonsgegevens te beperken
- Het recht op gegevensoverdraagbaarheid
- Het recht om bezwaar te maken tegen onze verwerking

Als u vragen hebt over de manier waarop wij uw persoonsgegevens gebruiken, kunt u contact met ons opnemen via het contactpunt dat bovenaan de Privacyverklaring staat vermeld. U hebt ook het recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde nationale toezichthoudende autoriteit. In Nederland is de relevante toezichthoudende autoriteit de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens via Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag, (+31) - (0)70 - 8888500, website: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Deze Privacyverklaring is voor het laatst bijgewerkt op 01-07-2025.