

Privacy Statement Memory Lane – Roxelane Care B.V.

1. Introductie
2. Welke persoonsgegevens wij verzamelen
3. Waarom wij uw persoonsgegevens verzamelen: doeleinden en grondslagen
4. Hoe lang wij uw gegevens bewaren
5. Hoe wij uw gegevens beveiligen
6. Waar uw persoonsgegevens verwerkt worden
7. Wie toegang heeft tot uw gegevens
8. Wijzigingen in ons beleid
9. Hoe u uw rechten kunt uitoefenen
10. Klachtrecht
11. Contact

1. Introductie

Uw privacy vinden wij belangrijk. In dit Privacy Statement staat hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens.

Wij zullen uw persoonsgegevens uitsluitend gebruiken voor de doeleinden die in dit Privacy Statement staan vermeld en niet voor andere doeleinden, tenzij het verder verwerken van de persoonsgegevens verenigbaar is met de doeleinden waarvoor deze gegevens oorspronkelijk zijn verwerkt.

2. Welke persoonsgegevens wij verzamelen

Wij verzamelen persoonlijke gegevens (persoonsgegevens) die u zelf of via een mantelzorger aan ons verstrekt via onze website www.mymemorylane.com, via onze Companion app, via de Memory Lane of wanneer u op een andere wijze contact met ons heeft. Persoonsgegevens zijn gegevens die gebruikt kunnen worden om uw identiteit te achterhalen.

Gegevens die wij van u verzamelen zijn:

- Naam
- Geboortedatum
- Geslacht
- Adres
- E-mailadres
- Inloggegevens
- Telefoonnummer(s)
- Betalingsgegevens (bankrekeningnummer, kaartnummer)
- IP-adres
- GPS coördinaten
- Foto's
- Gezondheidsgegevens

3. Waarom wij uw persoonsgegevens verzamelen: doeleinden en grondslagen

Wij kunnen uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden verwerken met de hieronder genoemde wettelijke grondslagen.

We zullen uw persoonsgegevens niet voor andere doeleinden gebruiken, tenzij het verder verwerken van de persoonsgegevens verenigbaar is met de doeleinden waarvoor deze gegevens oorspronkelijk zijn verwerkt.

Wij zullen uw persoonsgegevens niet gebruiken om een uitsluitend op geautomatiseerde verwerking gebaseerd besluit te nemen, waaronder profilering.

Enkele gegevens gebruiken wij voor onze eigen gerechtvaardigde belangen, zoals het verbeteren van onze dienstverlening. U hebt het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerkingen. Indien u bezwaar wenst te maken, dan kunt u contact met ons opnemen. Wij zullen in dat geval de verwerking van uw persoonsgegevens staken, tenzij er dwingende, gerechtvaardigde redenen zijn waardoor ons belang bij de verwerking groter is dan uw belang om de verwerking te staken. Het is mogelijk dat u, wanneer u ons verzoekt de verwerking te staken, niet meer optimaal gebruik kunt maken van onze diensten.

Klantenservice en helpdesk

Als u contact met ons heeft over een vraag of probleem, dan kunnen wij persoonsgegevens van u verwerken. De wettelijke grondslag daarvoor is het uitvoeren van de overeenkomst met u. Als wij nog geen overeenkomst met u hebben, maar het contact juist betrekking heeft op het (mogelijk) aangaan van een overeenkomst, dan valt dat eveneens onder die wettelijke grondslag (precontractuele fase).

Communicatie vanuit Memory Lane

Wij kunnen nieuwsbrieven en berichten naar u sturen en in dat kader kunnen wij uw persoonsgegevens verwerken. Dat kan zijn omdat u zich daarvoor heeft aangemeld, in welk geval de wettelijke grondslag toestemming is. Ook kunnen wij u nieuwsbrieven en berichten sturen met relevante informatie over onze diensten en dienstverlening, in welk geval de wettelijke grondslag uitvoering van de overeenkomst met u is.

Klanttevredenheidsonderzoeken

Wij kunnen op verschillende manieren onderzoek naar klanttevredenheid doen, om zo onze dienstverlening te kunnen optimaliseren. De wettelijke grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens die daarmee verband houdt is ons gerechtvaardigde belang.

Gebruik van de Memory Lane en/of Companion app

Als u gebruik maakt van de Memory Lane en/of de Companion app, dan verwerken wij die persoonsgegevens die nodig zijn om het gebruik van de Memory Lane en/of de Companion app mogelijk te maken. Wij doen dat dan op basis van de wettelijke grondslag uitvoering van de overeenkomst met u.

De gegevens die u tijdens het gebruik invoert, zoals uw profielgegevens en de foto's die u in het fotoalbum plaatst, worden door ons verwerkt. Deze gegevens worden opgeslagen op een server/cloud, waartoe wij als beheerder/helpdesk toegang hebben. Ook verwerken wij gegevens om, bijvoorbeeld de rotatie of grootte aan te passen en om te analyseren (door middel van software) en van tags te voorzien, zodat de foto's juist worden gegroepeerd.

IP-adres en locatiegegevens

Wij verzamelen uw IP-adres en de GPS coördinaten uit veiligheidsoverwegingen. Wij kunnen aan de hand van deze gegevens namelijk inbreuken op de beveiliging signaleren, bijvoorbeeld wanneer herhaaldelijk met een onbekend (buitenlands) IP-adres wordt geprobeerd in te loggen. De locatiegegevens verwerken wij om een eventueel zoek geraakte Memory Lane te kunnen lokaliseren. De grondslag voor deze verwerkingen is ons gerechtvaardigde belang, om uw gegevens te kunnen beveiligen.

Gezondheidsgegevens

Op de Memory Lane kan gebruik worden gemaakt van een beweegprogramma op maat. Voor het samenstellen van dit persoonlijke beweegprogramma vragen we naar een beperkt aantal gezondheidsgegevens. We vragen bijvoorbeeld of er sprake is van valangst, dementie en of u last heeft van bepaalde gewrichten. We vragen hiernaar zodat het beweegprogramma kan worden aangepast

naar uw mogelijkheden en omstandigheden. U kunt deze ook vragen overslaan, maar dat leidt ertoe dat de functie mogelijk minder goed werkt. Wij verwerken deze gegevens dus alleen wanneer u ons daarvoor expliciete toestemming geeft. U kunt deze toestemming ook intrekken, dan zullen wij deze gezondheidsgegevens verwijderen.

Betalingen of terugbetalingen

Als wij van u betalingen ontvangen of wij aan u (terug)betalingen moeten doen, dan verwerken wij daarvoor uw persoonsgegevens op basis van de wettelijke grondslag uitvoering van de overeenkomst met u. Het betaalproces loopt via onze partner S.P. Abonneservice B.V. (voor meer informatie en het privacy statement van die partij, zie <http://www.spabonneservice.nl/privacy.html>). Wij hebben een verwerkersovereenkomst gesloten met deze partner, waarin wij afspraken hebben gemaakt over hoe er met uw gegevens omgegaan moet worden.

4. Hoe lang wij uw gegevens bewaren

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor wij de gegevens verwerken.

Als wij niet langer een overeenkomst hebben met u, dan verwijderen wij in beginsel ook de persoonsgegevens die wij van u hebben binnen zes (6) maanden. Wij verwijderen de persoonsgegevens niet onmiddellijk, omdat wij eventuele serviceverzoeken nog moeten kunnen behandelen. Binnen die periode van zes maanden is het mogelijk om het Memory Lane abonnement te vernieuwen zonder verlies van gegevens, daarna kan dat niet meer. Mocht u zich hebben aangemeld voor onze nieuwsbrief of berichtenservice, dan bewaren wij die gegevens nog wel, totdat u aangeeft dat u deze niet langer wilt ontvangen.

Sommige persoonsgegevens moeten wij langer bewaren omdat wij daartoe op grond van de wet verplicht zijn (bijvoorbeeld gegevens met betrekking tot betalingen). Die gegevens bewaren wij zo lang die wettelijke verplichting voortduurt.

5. Hoe wij uw gegevens beveiligen

Wij zorgen voor passende beveiliging van uw persoonsgegevens en wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen onrechtmatige verwerking of verlies.

Onder de beveiligingsmaatregelen die wij hebben genomen vallen onder andere, maar niet uitsluitend, de volgende maatregelen:

- Onze IT-systemen zijn en worden regelmatig geüpdatet en beveiligd conform de standaarden die daarvoor in de markt gelden;
- Onze app maakt gebruik van versleutelde verbindingen met het Microsoft Azure Cloud platform en een image server van TransIP. Alle informatie wordt opgeslagen in deze cloud omgeving, zodat er geen persoonsgegevens (met uitzondering van uw inlognaam) lokaal op uw apparaat worden opgeslagen. Voor performancedoeleinden kunnen bepaalde foto's tijdelijk in de lokale cache van de Memory Lane opgeslagen worden;
- Alleen daartoe bevoegde personen hebben toegang tot uw persoonsgegevens;
- Wij sluiten verwerkersovereenkomsten af met derden die in onze opdracht uw persoonsgegevens verwerken.

6. Waar uw persoonsgegevens verwerkt worden

De verwerking van uw persoonsgegevens door Memory Lane zelf vindt plaats in Nederland. Als wij voor de verwerking van uw persoonsgegevens gebruik maken van derde partijen, dan bevinden die zich over het algemeen in de Europese Unie, maar mogelijk ook daarbuiten.

Uw persoonsgegevens worden niet verwerkt in of doorgegeven aan andere landen zonder dat passende waarborgen zijn genomen om uw gegevens te beschermen.

7. Wie toegang heeft tot uw gegevens

Wij zullen uw persoonsgegevens niet verstrekken aan derden, behalve aan de hierna te noemen categorieën derde partijen of indien u ons vooraf toestemming hebt gegeven om uw gegevens met een bepaalde derde partij te delen.

Wij kunnen uw persoonsgegevens delen met de volgende categorieën derde partijen:

- Professionele adviseurs zoals advocaten en accountants
- Derden aan wie we bepaalde diensten uitbesteden, zoals: IT-systemen of softwareleveranciers, IT-dienstverleners, document- en informatieopslag aanbieders
- Derden die ondersteunen in het kader van onze dienstverlening, zoals debiteurenbeheer en incassodiensten
- Dienstverleners die ons helpen met analyses, zoals SAS Analytics en Google Analytics

Wij behouden ons het recht voor om uw persoonsgegevens te delen met (andere) derden wanneer dit wettelijk vereist is of wanneer dit noodzakelijk is ter behartiging van de belangen van u, ons of derden.

8. Wijzigingen in ons beleid

Dit Privacy Statement kan worden gewijzigd in het geval van wijzigingen aan onze dienstverlening of wijzigingen in de privacywetgeving. Wij zullen elke wijziging op onze website bekendmaken. Bij wijzigingen die op u van toepassing zijn zullen wij u hierover persoonlijk informeren, bijvoorbeeld door u een e-mail te sturen.

9. Hoe u uw rechten kunt uitoefenen

U hebt onder de privacywetgeving (waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)) een aantal rechten. Deze rechten staan beschreven in artikel 12 – 23 van de AVG en in aanverwante wetgeving. U hebt in elk geval de volgende rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens:

- Recht om inzage in uw persoonsgegevens te vragen;
- Recht om correctie van uw persoonsgegevens te vragen indien deze niet kloppen (rectificatie);
- Recht om verwijdering van uw persoonsgegevens te vragen;
- Recht om beperking van uw persoonsgegevens te vragen;
- Indien wij uw persoonsgegevens hebben verwerkt op basis van onze gerechtvaardigde belangen: recht om bezwaar te maken tegen de (verdere) verwerking van uw persoonsgegevens (verzet)
- Indien wij uw gegevens hebben verwerkt op basis van uw toestemming of op basis van een overeenkomst die wij met u zijn aangegaan: recht om overdracht van de persoonsgegevens te vragen (dataportabiliteit)

Indien u gebruik wilt maken van één of meer van deze rechten, kunt u contact met ons opnemen.

10. Klachtrecht

Bent u het niet eens met een besluit van ons, bijvoorbeeld wanneer wij besluiten uw persoonsgegevens niet te verwijderen? U kunt dan gebruik maken van één of meer van de volgende opties:

- Neem contact met ons op via support@mymemorylane.com: wij zullen in dat geval proberen samen met u tot een oplossing te komen.
- Dien een klacht in: u hebt het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/>
- Verzoek om bemiddeling: u kunt de Autoriteit Persoonsgegevens vragen te bemiddelen tussen u en ons: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/>
- Procedeer: u hebt het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden om het geschil te beslechten.

11. Contact

De verantwoordelijkheid voor het verwerken van de in dit privacy statement bedoelde persoonsgegevens ligt bij:

Roxelane Care B.V.

Cruquiusweg 1

2102 LS Heemstede

e-mail: support@mymemorylane.com

Indien u contact met ons opneemt met een vraag of verzoek over uw persoonsgegevens, dan is het belangrijk dat we zeker weten dat het verzoek of de vraag ook daadwerkelijk door of namens u is gedaan of gesteld. Daarom verzoeken we u een kopie van uw identiteitsbewijs mee te sturen, anders kunnen wij het verzoek of de vraag niet in behandeling nemen. Maak in deze kopie ter bescherming van uw privacy wel uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers op het ID-bewijs), documentnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Wij reageren zo snel mogelijk op uw verzoek of vraag.