Versie: 16 juli 2024

Privacy en veiligheid

Bij Tulip Assist vinden we je privacy en het veilig verwerken van je persoonsgegevens heel belangrijk. Je wil natuurlijk zonder zorgen over privacy en online veiligheid een verzekering voor je mobiele telefoon aanvragen. Dat vinden wij ook! Daarom laten wij je graag zien hoe wij met je persoonsgegevens omgaan.

Wie is verantwoordelijk voor je gegevens?

Tulip Assist Insurance Limited is verantwoordelijk voor alle persoonsgegevens die je bij Tulip Assist, een merk van Tulip Assist Services B.V., achterlaat. Dit zijn onze gegevens:

Je hebt de verzekering afgesloten via Tulip Assist (Tulip Assist Services BV)

Bedrijfsadres
Waagstraat 1
Postadres
Antwoordnummer 1041, 9700VC Groningen
Inschrijvingsnummer bij de Kamer van Koophandel:
58713263
BTW nummer:
NL853150345B01

Je hebt de verzekering afgesloten via Tulip Assist Insurance Limited

Bedrijfsadres
3rd Floor, Development House, St. Anne Street, Floriana FRN 9010, Malta
Inschrijvingsnummer bij de Kamer van Koophandel:
C 80601

Tulip Assist Insurance Limited is geregistreerd op Malta onder het volgende registratienummer – C80601, statutair gevestigd aan Development House, St. Anne Street, Floriana FRN9010, Malta, en is geautoriseerd door de Malta Financial Services Authority om het verzekeringsbedrijf uit te oefenen onder de Maltese Verzekeringswet (Hoofdstuk 403 van de Maltese wetgeving). De details kun je vinden op https://www.mfsa.mt/financial-services-register/result/?id=12648.

Bij vragen omtrent privacy en veiligheid kun je altijd terecht bij team privacy en de Data Protection Officer (FG) via info@tulipassist.nl. De Data Protection Officer (FG) van Tulip Assist staat officieel geregistreerd bij de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Welke gegevens slaan we op en waarom?

Tulip Assist verzamelt op verschillende manieren persoonsgegevens. Welke gegevens precies worden verzameld hangt af van wat je op onze website doet en of je een Tulip Assist verzekering hebt aangevraagd. Wij verwachten dat je altijd accurate gegevens met Tulip Assist deelt en wijzigingen tijdig aan ons doorgeeft. Wij leggen graag uit welke gegevens wij van je verwerken.

Klantgegevens

We moeten natuurlijk weten wie je bent als je een Tulip Assist verzekering hebt aangevraagd. Op die manier kunnen we je zo goed mogelijk helpen. We vragen je om je geslacht door te geven zodat we je op de juiste manier te kunnen aanspreken. Het is verplicht om je voornaam en/of voorletters en achternaam samen met je adresgegevens door te geven als je een verzekering aanvraagt. Daarnaast hebben we verplicht je geboortedatum nodig om een controle uit te voeren of je 18 jaar of ouder bent, en dus een verzekering bij Tulip Assist mag afsluiten. Wij hebben deze informatie vanwege contractuele verplichtingen van je nodig om de aanvraag van je verzekering in behandeling te kunnen nemen en je aanvraag te kunnen accepteren.

We sturen je updates over je verzekering via e-mail, en soms via sms. Hiervoor hebben we je e-mailadres nodig. Ook sturen we je facturen en informatie over de producten die je hebt gekocht. Na je aanvraag vragen we je soms wat je van ons vindt, meestal per mail en soms per telefoon. Met je feedback kunnen we onszelf namelijk blijven verbeteren!

Betaling

Als je een aanvraag indient voor een verzekering bij Tulip Assist, dan vragen we altijd verplicht om je bankrekeningnummer (IBAN-nummer) met Tulip Assist te delen. We gebruiken je IBAN-nummer na expliciete toestemming om maandelijks je premie af te schrijven via automatische incasso. Daarnaast gebruiken we je IBAN-nummer om je identiteit te verifiëren.

Het betalen van je verzekering gaat altijd via automatische incasso en in sommige gevallen via een beveiligde betaalomgeving. Ook het koppelen van je betaling aan je verzekering gebeurt via een beveiligde omgeving. Bij een betaling sturen we je gegevens vanuit onze beveiligde betaalomgeving direct naar de betalingsverwerkers.

Gegevens van je producten

Als je een Tulip Assist verzekering aanvraagt slaan wij het IMEI- en EAN-nummer van je telefoon op, samen met een aantal andere gegevens over je telefoon, zoals merk en type. Het IMEI-nummer is een unieke code die is gekoppeld aan je specifieke product. Het EAN-nummer is een nummer dat is gekoppeld aan het type product dat je hebt. Zo weten we zeker dat je ook echt verzekerd bent met de telefoon die je gekocht hebt.

Verzekeringsgegevens

Zodra je Tulip Assist verzekering is goedgekeurd en geactiveerd, koppelen we je polis aan een verzekeringsnummer. Daarnaast slaan wij een aantal productgegevens op, zoals het type verzekering, het type telefoon dat je hebt verzekerd, en de begin- en einddatum van je polis. We hebben deze gegevens nodig om je verzekering goed te kunnen administreren.

Mocht je een schadeclaim indienen, dan vragen we je altijd om een aantal gegevens in te vullen, zoals de locatie van de schade, type schade, beschrijving schade, waar/hoe toestel opgeslagen, wanneer de schade is ontdekt getuigen (getuigen namen en adres) en de aansprakelijkheid van derden, namen en adres van derden, reden van de claim, verzekering bedrijf/houder en verzekering nummer. Daarnaast koppelen we je claim altijd aan een specifieke schade ID. Deze gegevens hebben wij nodig om je claim zo goed mogelijk in behandeling te nemen.

Communicatie

We houden je graag via post, e-mail, telefoon of sms op de hoogte van je verzekering, aanvraag of claims. Soms sturen we je serviceberichten over tips en tricks, beveiligingsupdates, beoordeling verzoeken, informatie over het aflopen van je verzekering of andere relevante informatie. Wil je deze serviceberichten niet meer ontvangen? Neem dan contact op met de Tulip Assist klantenservice (info@tulipassist.nl).

We maken gebruik van de volgende communicatievoorkeuren: Serviceberichten (altijd ingeschakeld) Je ontvangt informatie over je verzekering, klantaccount, betaling en facturering. Af en toe kun je extra informatie ontvangen over uw verzekering, zoals gebruikstips, updates, meldingen en beoordelingsverzoeken.

Nieuwsbrief

Onze nieuwsbrief ontvang je via de e-mail. Natuurlijk krijgt je deze alleen als je ons hiervoor expliciet toestemming hebt gegeven. Wil je onze nieuwsbrief niet meer ontvangen? Dan kun je je afmelden door op de knop “afmelden” onderaan de nieuwsbrief te klikken, of dit aan onze klantenservice door te geven.

Online herkenning

Als je onze website bezoekt slaan we je IP-adres, clickgegevens en cookies op. Hiermee bieden we je een persoonlijke ervaring, passend bij je voorkeuren.

Klantenservice

Als je contact opneemt met onze klantenservice willen we je graag zo goed mogelijk helpen. Hiervoor slaan we de emailgesprekken die je met onze klantenservicemedewerkers hebt op. Ook kan het zijn dat telefoongesprekken worden opgenomen voor trainingsdoeleinden. Dit vertellen we je altijd voor het telefoongesprek. Soms vragen we je om specifieke persoonsgegevens aan ons door te geven tijdens een email- of telefoongesprek. Deze vragen stellen wij om te verifiëren dat je daadwerkelijk de klant bent die bij de verzekering hoort waar je naar vraagt. Ook maken we aantekeningen van ons contact, zodat we precies weten wat er is besproken als je nog een keer contact met ons opneemt.

Reparatie

Is je claim goedgekeurd en vragen we je om je toestel in te sturen voor reparatie? Wij helpen je graag! Voordat je het apparaat naar Tulip Assist opstuurt is het belangrijk om het apparaat te back-uppen en terug te zetten naar fabrieksinstellingen (ook wel: resetten). Dit is noodzakelijk om het te kunnen verwerken, en daarnaast wordt op deze manier alles verwijderd zodat er geen persoonlijke gegevens meer op je apparaat staan.

Je bent zelf verantwoordelijk voor het resetten van je apparaat (indien mogelijk). Als jedit niet doet of als het niet lukt, dan worden de gegevens alsnog van je apparaat gewist, voor zover mogelijk. Daarnaast ga je er dan mee akkoord dat je gegevens mogelijk worden doorgestuurd naar bijvoorbeeld een reparatiebedrijf.

Reparaties worden uitgevoerd door gespecialiseerde reparatiebedrijven. Wordt je apparaat, of een onderdeel daarvan, vervangen door een nieuwe? Dan wordt je oude apparaat of onderdeel zorgvuldig vernietigd of gerecycled door het reparatiebedrijf.

Profilering en automatische beslissingen

Als je een verzekeringsaanvraag bij ons indient, dan nemen we een automatisch besluit over uw aanvraag. We kijken naar verschillende factoren, zoals je claimverleden, leeftijd (18 jaar of ouder) en registratie in online databases.

Als je onze website bezoekt of een claim bij ons indient dan willen we in sommige gevallen graag weten hoe je de claim invult. Het kan zijn dat we je ingevulde gegevens, klikgedrag, invulgedrag en keuzegedrag opslaan. Deze gegevens kunnen wij in sommige gevallen met elkaar combineren, om op basis van deze informatie en profilering je claim zo goed mogelijk te beoordelen.

Hoe gaan we om met het delen en bewaren van je persoonsgegevens?

Delen van persoonsgegevens

Wij vinden je privacy heel belangrijk. Daarom delen we bepaalde of specifieke persoonsgegevens alleen met partners en derden als dit echt noodzakelijk is, bijvoorbeeld omdat dit nodig is voor je verzekering. We verkopen je gegevens nooit zomaar aan derden.

Om dit goed te regelen hebben we met alle partijen waarmee we je persoonsgegevens delen een verwerkersovereenkomst afgesloten. Dat is een contract waarin duidelijke afspraken zijn gemaakt over wie voor welke gegevens verantwoordelijk is. Er zijn verschillende partijen waarmee wij je persoonsgegevens delen (indien van toepassing) om te zorgen dat je telefoon snel verzekerd is en we je de beste service kunnen leveren:

- Tulip Assist Insurance Limited
- De verwerker van betalingsgegevens;
- De verwerker van communicatiegegevens (zoals telefonie, sms, en e-mail);
- De verwerker van klantinformatie (krediet- en betalingsrisico’s);
- Administratieverwerkers;
- Indien van toepassing en expliciet akkoord: (Online) marketingkanalen;
- Indien van toepassing: de reseller;
- Indien van toepassing: de pakketbezorger;
- Indien van toepassing: de fabrikant van een apparaat;
- Indien van toepassing: de risicobeoordelaar;
- Indien van toepassing: de verwerker van identiteitsgegevens;
- Indien van toepassing: het reparatiebedrijf;
    - Goed om te weten: indien je een apparaat opstuurt voor reparatie, dan ben je zelf verantwoordelijk voor het terugzetten van je apparaat naar de fabrieksinstellingen (indien mogelijk) voordat je het apparaat naar Tulip Assist opstuurt.

De meeste partijen zijn gevestigd in de Europese Unie en vallen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In sommige gevallen delen we bepaalde gegevens ook met partners die gevestigd zijn in de United States of America (USA) en die voorheen vrijwillig lid waren van het Europees-Amerikaanse ‘Privacy Shield.’ We hebben met deze partijen strikte afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens. Deze afspraken hebben wij vastgelegd in standaard contractuele clausules (SCC).

Bewaren van persoonsgegevens

In sommige gevallen hebben we je persoonsgegevens nodig om fraude of illegale activiteiten op te sporen. In dit geval hebben wij een wettelijke verplichting om deze persoonsgegevens te delen met politie, justitie of het openbaar ministerie wanneer er een verzoek bij ons binnenkomt. Daarnaast hebben wij een fiscale

verantwoordelijkheid bij de belastingdienst. Dit betekent dat we vanuit legitieme, juridische en commercieel uitgangspunt je persoonsgegevens bewaren om de door je bestelde producten en diensten aan je te leveren en je een zo veilig en betrouwbaar mogelijke service te kennen bieden.

Wil je graag dat we je privacyvoorkeuren voor je aanpassen? Neem dan contact op met team privacy: info@tulipassist.nl

Beveiliging van je persoonsgegevens

Wij zorgen altijd voor de beste informatiebeveiliging. Onze website is voorzien van een beveiligde verbinding (te herkennen aan ‘https’ in de adresbalk) en SSL-certificaten. Bovendien maken wij altijd gebruik van de beste beveiligingssoftware, zodat je persoonsgegevens zo veilig mogelijk worden opgeslagen. Dit gebeurt in ISO 27001 gecertificeerde datacenters op eigen servers in Nederland.

We controleren en monitoren al onze medewerkers, wie toegang heeft tot welke persoonsgegevens en we houden bij wie welke persoonsgegevens heeft ingezien. Zo weten we altijd wat er met je persoonsgegevens gebeurt. Bovendien hebben alle medewerkers een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), zodat we zeker weten dat iedereen veilig met je persoonsgegevens omgaat.

Jouw rechten over je gegevens

Je mag natuurlijk altijd een verzoek indienen voor de inzage, rectificatie, gegevensoverdraagbaarheid of het verwijderen van je persoonsgegevens uit ons bestand. Daarnaast mag je altijd je standpunt kenbaar maken of een besluit aanvechten indien je het niet eens bent met de reden waarop je verzekeringsaanvraag of claim is afgehandeld. Je hebt altijd recht op een menselijke blik als wij een automatisch besluit hebben genomen over je aanvraag of claim. Dit kan je doen bij onze klantenservice. Hier vragen wij je om verificatie dat jij het bent, zodat we je gegevens niet zomaar met iemand anders delen.

Verwijderen van je gegevens

Natuurlijk kun je jouw gegevens bij ons verwijderen, als je dit graag wilt. Dit heeft als gevolg dat je geen klant meer bent van Tulip Assist Insurance, en je polis per direct komt te vervallen en je verzekering wordt beëindigd door de verzekeraar. Dit komt omdat we dan al je gegevens wissen en niet meer weten of je een bepaald product bij ons hebt besteld. Je verzoek wordt binnen 15 werkdagen door onze klantenservice in behandeling genomen.

Wil je onze nieuwsbrief niet meer ontvangen? Dan kun je je gemakkelijk uitschrijven onderaan de nieuwsbrief.

Vragen of opmerkingen

Mocht je vragen of opmerkingen hebben omtrent privacy en veiligheid, dan kan je altijd terecht bij onze klantenservice. Voor verdere vragen of klachten kun je terecht bij de Autoriteit Persoonsgegevens of de Nationale Ombudsman.