

Versie: 17 maart 2020

Privacy en veiligheid

Wij van Tulip Assist vinden je privacy en het veilig verwerken van je persoonsgegevens heel belangrijk. Je wilt 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 Batavia Services BV, achterlaat. Dit zijn onze gegevens:

Je hebt de verzekering afgesloten via Tulip Assist (Batavia Services B.V.)

<i>Bedrijfsadres:</i>	<i>Waagstraat 1, 9712 JX Groningen</i>
<i>Postadres:</i>	<i>Antwoordnummer 1014, 9700VC Groningen</i>
<i>Inschrijvingsnummer bij de Kamer van Koophandel:</i>	<i>58713263</i>
<i>BTW-nummer:</i>	<i>NL853150345B01</i>

Je hebt de verzekering afgesloten bij Tulip Assist Insurance Limited

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

Bij vragen over privacy en veiligheid kun je altijd terecht bij team privacy via privacy@tulipassist.nl.

Welke gegevens slaan we op en waarom?

Tulip Assist verzamelt voor Tulip Assist Insurance Limited (de verzekeraar) 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 leggen graag uit welke gegevens wij van je verwerken.

Klantgegevens

We moeten natuurlijk weten wie jij bent als je een Tulip Assist verzekering hebt aangevraagd. Op die manier kunnen we je zo goed mogelijk helpen. Daarom vragen we je geslacht, voorletters en achternaam. Daarnaast hebben we je adres en geboortedatum nodig.

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 jouw feedback kunnen we onszelf namelijk blijven verbeteren!

Betaling

Het betalen van je verzekering gaat altijd 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. Het IMEI-nummer is een unieke code die is gekoppeld aan jouw specifieke product. Het EAN-nummer is een nummer dat is gekoppeld aan het type product dat je hebt. Zo weten we zeker dat jij ook echt verzekerd bent met de telefoon die jij hebt gekocht.

Verzekeringsgegevens

Zodra je een Tulip Assist verzekering hebt 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 het begin- en einddatum van je polis.

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.

Nieuwsbrief

Onze nieuwsbrief ontvang je via de e-mail. Natuurlijk krijg 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 jouw 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 je om te verifiëren dat jij 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.

Profilering en automatische beslissingen

Als je onze website bezoekt of een claim bij ons indient dan willen we graag weten hoe jij je claim invult. Hiervoor slaan we samen met je ingevulde gegevens je klikgedrag, invulgedrag en keuzegedrag op. Deze gegevens combineren wij om op basis van deze informatie en aan de

hand van profilering om je claim zo goed mogelijk te beoordelen. Op basis van alle informatie wordt een automatisch besluit genomen over je verzekeringsaanvraag en/of claimaanvraag.

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

Delen van persoonsgegevens

Wij vinden jouw 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 jou 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: het reparatiebedrijf
- Indien van toepassing: Recruitmentkanalen;

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 actief deelnemen aan het Europees-Amerikaanse 'Privacy Shield.'

Bewaren van persoonsgegevens

We bewaren je persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk. 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 jou bestelde producten en diensten aan je te leveren en je een zo veilig en betrouwbaar mogelijke service te kunnen bieden.

Wil je graag dat we je privacy voorkeuren voor je aanpassen? Neem dan contact op met team privacy: privacy@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). Daarnaast heeft onze website de COMODO Secure™ RSA-certificaten. Bovendien maken wij altijd gebruik van de beste beveiligingssoftware, zodat je persoonsgegevens zo veilig mogelijk worden opgeslagen. Dit gebeurt 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](#). We vragen je hierbij om te verifiëren dat jij het bent, zodat we je gegevens niet zomaar met iemand anders delen.

Verwijderen van je gegevens

Natuurlijk kun je je 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 makkelijk 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](#).