

(Ingangsdatum: 14 juli 2023)

OVERZICHT

Alle persoonlijke gegevens die via deze site worden verzameld, voldoen aan de principes van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) Wet bescherming persoonsgegevens. 13/14 van Verordening. Door deze site te bezoeken gaat u akkoord met de voorwaarden van dit privacybeleid en stemt u in met het verzamelen, verwerken, gebruiken of overdragen van gegevens zoals uiteengezet in dit beleid.

Ten behoeve van de verwerking van uw persoonsgegevens zullen wij de nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat uw gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de instructies van en de toepasselijke wetgeving.

GEGEVENSBESCHERMINGSPRINCIPES

"Persoonlijke gegevens" betekent alle informatie die ons in staat stelt om u of de begunstigde van uw transactie met ons te identificeren, direct of indirect, zoals naam, e-mail, adres, telefoonnummer, enige vorm van identificatienummer of een of meer factoren die specifiek zijn voor uw of de identiteit van uw begunstigde.

We zijn toegewijd aan het naleven van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en zullen ervoor zorgen dat persoonlijke gegevens:

- Rechtmatig, eerlijk en op een transparante manier gebruikt;
- Alleen verzameld voor geldige doeleinden die we u duidelijk hebben uitgelegd en niet gebruikt op een manier die onverenigbaar is met die doeleinden;
- Relevant voor de doeleinden waarover we u hebben verteld en alleen beperkt tot die doeleinden;
- Nauwkeurig en up-to-date gehouden;
- Alleen bewaard zolang als nodig is voor de doeleinden waarover we u hebben verteld;
- Veilig bewaard.



GEGEVENS DIE WIJ OVER U VERZAMELEN

We kunnen de volgende informatie verzamelen:

- Gegevens over u: uw naam, e-mailadres, postadres, telefoonnummer, geboortedatum, vakantie- en reisvoorkeuren, betalingsgegevens, uw reisredenen, rijbewijs, maaltijd-/dieetwensen en informatie over uw gezondheid om voor zover het relevant is voor uw geschiktheid om te vliegen, toegankelijkheidsvereisten, uw vakantieplan of om u speciale assistentie/zorg te bieden.
- ID: Indien dit vereist is door de bestemming of leverancier/luchtvaartmaatschappij - uw paspoort- of identiteitskaartgegevens inclusief paspoortnummer(s), het land waarin uw paspoort is afgegeven en de vervaldatum.
- Demografische informatie: we verzamelen locatiegegevens zoals postcode, voorkeuren en interesses.
- Uw interacties met ons: Gesprekken met ons, ook wanneer u vragen, opmerkingen, klachten of feedback aan ons indient (formeel via e-mail/online chat of gewoon mondeling aan onze medewerkers).
- Financiële informatie: Als u een boeking maakt, leggen wij financiële informatie vast.
- Wettelijke naleving: Alle informatie die we nodig hebben om te voldoen aan de Nederlandse wet.
- Google Analytics: Google verzamelt informatie van u om ons te helpen analyseren hoe onze website wordt gebruikt.
- Cookies: informatie die we in uw browser kunnen opslaan om u een betere gebruikerservaring te bieden. Ons gebruik van cookies voldoet aan de privacyinstellingen van uw browser. Zie hieronder meer.

PERSOONLIJKE INFORMATIE DIE WE OVER U VERZAMELEN (PIPEDA)

Volgens de federale wet op de bescherming van persoonlijke informatie en elektronische documenten, 2000 (PIPEDA), betekent "persoonlijke informatie" informatie over een identificeerbare persoon. De gegevens die u aan RCR Zorghotels verstrekt, worden beschouwd als persoonsgegevens. Het niet verstrekken van alle door RCR Zorghotels vereiste informatie kan de toegang tot een of alle RCR Zorghotels-materialen verhinderen, en het niet bijhouden van nauwkeurige informatie kan ook leiden tot opschorting of beëindiging van de toegang tot een of alle RCR Zorghotels-materialen.

SOORTEN GEGEVENS DIE WE VAN U VERZAMELEN

We verzamelen informatie die, in bepaalde contexten, uw naam, postadres, postcode, e-mailadres en telefoonnummer kan bevatten. We verkrijgen ook uw IP-adres, gebruikers-ID en/of apparaat-ID, die in bepaalde rechtsgebieden als persoonlijk worden beschouwd omdat het kan worden gebruikt om een persoon of apparaat te identificeren als het wordt gecombineerd met andere identificerende informatie.



In bepaalde omstandigheden, zoals bij het kopen van lidmaatschapstoegang of andere producten of diensten, kunt u een krediet-, debet- of betaalrekeningnummer of andere betalingsinformatie verstrekken aan onze betalingsgatewayprovider die wij herkennen als gevoeliger dan andere persoonlijke gegevens. Over het algemeen vragen we op of via de service geen andere gegevens op die vaak als "zeer gevoelig" worden beschouwd, zoals andere financiële rekeninginformatie (bijv. kredietrapportinformatie, bankrekeningnummers) of door de overheid uitgegeven identificatienummers (bijv. rijbewijs nummer of paspoortnummer), hoewel we ons het recht voorbehouden om dit te doen wanneer dergelijke gegevens nodig zijn om u bepaalde diensten aan te bieden.

Anonieme gegevens. Sommige van de gegevens die we verzamelen, kunnen u of uw apparaat niet identificeren, onderscheiden of traceren, zelfs niet in combinatie met andere identificerende informatie, en sommige gegevens die als PII kunnen worden beschouwd wanneer ze worden gecombineerd met andere identificerende informatie, worden niet gebruikt op een manier die identificeert, onderscheidt of traceert u of uw apparaat, maar wordt in plaats daarvan op een anonieme manier gebruikt, vaak samengevoegd met andere anonieme gegevens over andere gebruikers.

Cookies en andere volgtechnologieën. RCR Zorghotels en onze externe partners, zoals onze advertentie-, gegevensverzamelings- en analysepartners, gebruiken cookies en andere volgtechnologieën (bijv. webbakens, apparaat-ID's en pixels) om functionaliteit te bieden en u te herkennen via verschillende services en apparaten. Raadpleeg voor meer informatie onze cookie- en trackingmelding, die informatie bevat over hoe u deze cookies en trackingtechnologieën kunt beheren of uitschakelen.

NIET-PERSOONLIJKE INFORMATIE

Niet-persoonlijke informatie verwijst naar informatie die u op zichzelf niet identificeert als een specifiek individu (bijv. demografische informatie of websitebezoeken). RCR Zorghotels kan niet-persoonlijke informatie verzamelen via een van de hierboven besproken methoden, maar ook automatisch door gebruik te maken van industriestandaardtechnologieën die hieronder worden beschreven.

INFORMATIE VERZAMELD VIA TECHNOLOGIE

Hoewel u de site van RCR Zorghotels kunt bezoeken en anoniem kunt blijven, kunnen RCR Zorghotels of haar externe dienstverleners nog steeds niet-persoonlijke informatie verzamelen over uw gebruik van de materialen van RCR Zorghotels (bijv. uw internetbrowser, besturingssysteem, IP-adres, verbinding snelheid en de domeinnaam van uw internetprovider). Dergelijke informatie kan op de volgende manieren worden verzameld:

- (a) Koekjes. Cookies, inclusief lokaal gedeelde objecten, zijn kleine stukjes informatie die door uw browser worden opgeslagen op de harde schijf van uw computer en



werken door uw computer een uniek nummer toe te wijzen dat geen betekenis heeft buiten de RCR Zorghotels-site. Cookies bevatten over het algemeen geen persoonlijke informatie. De meeste webbrowsers accepteren cookies automatisch, maar u kunt uw browser meestal zo instellen dat dit wordt voorkomen. Als u geen cookies accepteert, kunnen bepaalde functies van de materialen van RCR Zorghotels voor u niet beschikbaar zijn.

- (b) IP-adres . U kunt veel delen van de site van RCR Zorghotels anoniem bezoeken zonder dat u een geregistreerde gebruiker hoeft te worden. Ook in dergelijke gevallen kan RCR Zorghotels automatisch IP-adressen verzamelen. Een IP-adres is een nummer dat automatisch aan uw computer wordt toegewezen wanneer u diensten begint bij een internetserviceprovider. Elke keer dat u de site van RCR Zorghotels bezoekt en elke keer dat u een pagina van RCR Zorghotels opvraagt, registreert de server uw IP-adres.
- (c) Bakens. Beacons zijn kleine stukjes data die zijn ingebed in webpagina's en e-mails. RCR Zorghotels kan deze technische methoden gebruiken in html e-mails die RCR Zorghotels naar gebruikers stuurt om vast te stellen of zij die e-mails hebben geopend en/of op links in die e-mails hebben geklikt. De informatie van het gebruik van deze technische methoden kan worden verzameld in een vorm die persoonlijke informatie vormt.
- (d) Inhoudsgebruik bijhouden. Als u gebruikmaakt van de diensten van RCR Zorghotels en u audiovisueel materiaal inclusief maar niet beperkt tot tekst, logo's, illustraties, afbeeldingen, advertenties, geluid en ander gerelateerd intellectueel eigendom in dergelijk materiaal (gezamenlijk "inhoud") op uw app plaatst site of naar een app-site van derden, RCR Zorghotels volgt en legt niet-persoonlijke informatie vast die is gekoppeld aan gebruikersaccounts en het gebruik van inhoud.

OVERIGE INFORMATIE DIE U MAG VERSTREKKEN

U mag gegevens aan ons verstrekken voor beperkte doeleinden, zoals het aanvragen van klantenondersteuning; het beantwoorden van een vragenlijst; deelnemen aan een studie; meedoen aan prijsvragen of sweepstakes; of aanmelden om berichten van ons of een andere gebruiker te ontvangen.

BETALINGSVERWERKING EN BETALINGSVERWERKER

Betalingen op de RCR Zorghotels-website worden gedaan via een betalingsgatewayprovider. U verstrekt uw creditcard- of bankpasgegevens rechtstreeks aan de betalingsgatewayprovider die een beveiligde server beheert om betalingsgegevens te verwerken, uw creditcard-/bankpasgegevens te coderen en de betaling te autoriseren. Informatie die u aan de aanbieder van de betalingsgateway verstrekt, valt niet onder onze controle en is onderworpen aan het eigen privacybeleid en de algemene voorwaarden van de aanbieder van de betalingsgateway.



HOE WE UW GEGEVENS GEBRUIKEN

Wij kunnen uw gegevens gebruiken voor de volgende doeleinden:

- Voor het organiseren van een reis en voor een reis- en/of annuleringsverzekering.
- Met u communiceren: we gebruiken uw gegevens wanneer we met u communiceren (bijvoorbeeld wanneer we reageren op een klantenservice of een ander verzoek).
- Onze services verbeteren: we gebruiken uw gegevens om te begrijpen hoe onze services worden gebruikt en hoe we deze kunnen verbeteren. Over het algemeen analyseren we geaggregeerde gegevens in plaats van specifieke gebruikersgegevens. Het is echter mogelijk dat we een specifiek geval moeten analyseren om een specifiek probleem aan te pakken (bijvoorbeeld een bug die slechts enkele accounts treft).
- Uw ervaring aanpassen: we gebruiken uw gegevens om de service voor u te personaliseren. Dit kan het onthouden van uw voorkeuren voor taal of volume zijn of het weergeven van apps die u misschien leuk vindt, op basis van uw kijkkeuzes.
- Marketing en reclame: we gebruiken uw gegevens om advertenties weer te geven en u aanbiedingen te sturen. We kunnen uw gegevens ook gebruiken om advertenties van derden aan u te leveren. Dit kan "gerichte advertenties" omvatten op basis van uw activiteiten.
- Uitoefening van onze rechten: waar redelijkerwijs nodig gebruiken wij uw gegevens om onze wettelijke rechten uit te oefenen en misbruik van onze dienst te voorkomen. We kunnen uw gegevens bijvoorbeeld gebruiken om fraude, spam of inhoud die onze servicevoorwaarden schendt, op te sporen en te voorkomen.
- Wettelijke naleving: we gebruiken uw gegevens waar we wettelijk verplicht zijn om dit te doen. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat we uw gegevens moeten verzamelen om te reageren op een dagvaarding of gerechtelijk bevel.
- Bescherming van uw informatie: waar nodig kunnen we bepaalde gegevens anonimiseren, back-uppen en verwijderen.

We kunnen algoritmen en andere geautomatiseerde middelen gebruiken om het bovenstaande te implementeren.

KINDEREN MINDER LEEFTIJD

RCR Zorghotels richt zich tot volwassenen en verzamelt niet bewust persoonsgegevens van kinderen onder de 13 jaar. Als u een kind onder de 13 jaar bent, moet u de toestemming van uw ouders of voogd hebben en deze toestemming aan Frientoru geven. Bent u de ouder of voogd van een kind jonger dan 13 jaar en denkt u dat uw kind persoonlijke informatie heeft verstrekt aan RCR Zorghotels, stuur dan een e-mail naar info@rcrzorghotels.nl.



WET ONLINE PRIVACYBESCHERMING VAN KINDEREN

We houden ons aan de Children's Online Privacy Protection Act van 1998 ("COPPA"). COPPA vereist dat website-exploitanten nooit bewust persoonlijk identificeerbare informatie vragen aan iemand onder de 13 jaar zonder verifieerbare ouderlijke toestemming te vragen.

In overeenstemming met COPPA verzamelen we niet bewust persoonlijk identificeerbare informatie van kinderen onder de 13 jaar. We raden aan dat niemand onder de 15 jaar persoonlijk identificeerbare informatie naar onze site verzendt. In het geval dat we vaststellen dat een gebruiker van deze site jonger is dan 13 jaar, zullen we zijn of haar persoonlijk identificeerbare informatie niet bewaren of gebruiken.

REMARKETING OP DE WEBSITE EN DIENSTEN

Als u uw toestemming hebt gegeven door targeting-cookies op de website te accepteren, kunnen we Google AdWords (remarketing en functies voor vergelijkbare doelgroepen) en Facebook-advertenties gebruiken. U kunt het cookiebeleid van RCR Zorghotels bekijken, waarin staat hoe u uw cookie-instellingen kunt aanpassen.

MET WIE WIJ UW GEGEVENS DELEN

Wij delen gegevens met derden als volgt:

- Met uw toestemming: we kunnen uw gegevens delen met derden wanneer we uw uitdrukkelijke toestemming hebben verkregen om dit te doen. U kunt deze toestemmingen intrekken.
- Geautoriseerde leveranciers: we kunnen uw gegevens delen met externe leveranciers die ons helpen onze diensten uit te voeren, betalingen te verwerken en te voldoen aan uw instructies en onze contractuele verplichtingen. Dit omvat betalingsverwerkers, content delivery-netwerken (cdns), cloudgebaseerde hostingservices, monitoringservices, e-mailserviceproviders, leveranciers van kwaliteitsborging en testen, leveranciers van fraude- en misbruikpreventie, leveranciers van klantrelatiebeheer (crm) .
- Advertenties: we kunnen uw gegevens delen met advertentiebedrijven om relevante advertenties voor u weer te geven. Tenzij u uitdrukkelijk akkoord gaat, zullen we uw naam, e-mailadres of fysiek adres niet delen met of verkopen aan dergelijke personen.
- Analyse: we kunnen uw gegevens delen met personen die analyses leveren die laten zien hoe klanten onze diensten gebruiken.
- Gelieerde ondernemingen en adviseurs: we kunnen uw gegevens delen met onze gelieerde onderneming en onze auditors en adviseurs voor planning, financiële rapportage, boekhouding, auditing, belastingaangifte en wettelijke naleving.



Tenzij u uitdrukkelijk akkoord gaat, zullen we uw gegevens niet delen met onze moedermaatschappij of een gelieerde onderneming voor andere doeleinden, zoals direct marketing.

- Bepaalde juridische situaties: we kunnen uw gegevens delen als we van mening zijn dat openbaarmaking noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting of in verband met een zakelijke transactie.
- Geaggregeerde of geanonimiseerde informatie: we kunnen niet-persoonlijke geaggregeerde of geanonimiseerde informatie openbaar maken, zoals ons aantal bezoekers en geregistreerde gebruikers.

DATARETENTIE

Wij bewaren uw gegevens zolang u een account heeft. Wanneer u een account sluit, zullen wij uw persoonlijke gegevens verwijderen. We kunnen logboeken van automatisch verzamelde informatie bewaren (voor interne analyse); jouw e-mailadres; uw belastinggegevens; communicatie met u; en uw transactiegegevens (voor controle-, belasting- en financiële doeleinden). Wanneer we geen zakelijke reden meer hebben om gegevens te bewaren, zullen we deze verwijderen of anonimiseren.

Als we een juridische procedure ontvangen met betrekking tot uw account, bewaren we uw gegevens zo lang als we te goeder trouw menen dat nodig is om te voldoen aan de juridische procedure. Evenzo, als we denken dat uw account betrokken is geweest bij wangedrag, kunnen we uw gegevens bewaren om onze rechten te verdedigen of te doen gelden.

UW PRIVACYKEUZES

Wij stellen u in staat tal van keuzes te maken over uw gegevens:

- U kunt ervoor kiezen om bepaalde informatie niet aan ons te verstrekken. U kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om geen account aan te maken of om geen optionele accountinformatie te verstrekken.
- U kunt uw account- en video-privacyinstellingen wijzigen. U kunt informatie die vrijwillig aan ons is verstrekt, wijzigen of corrigeren. We raden u aan uw gegevens actueel te houden door uw instellingenpagina te bekijken.
- U kunt zich afmelden voor het ontvangen van commerciële e-mails van ons.
- U kunt het gebruik van cookies beperken. Zie ons cookiebeleid voor de mogelijkheden.
- U kunt uw account sluiten.
- Gebruikers uit bepaalde landen kunnen aanvullende rechten hebben.



VEILIGHEIDSMaatregelen om uw gegevens te beschermen

RCR Zorghotels neemt passende veiligheidsmaatregelen ter bescherming tegen ongeoorloofde toegang, wijziging, openbaarmaking of vernietiging van persoonsgegevens. Deze omvatten, maar zijn niet beperkt tot, interne beoordelingen van: (a) de gegevensverzameling van RCR Zorghotels; (b) opslag- en verwerkingspraktijken; (c) elektronische beveiligingsmaatregelen; en (d) fysieke beveiligingsmaatregelen om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot systemen waar RCR Zorghotels persoonsgegevens opslaat. Alle werknemers, contractanten en agenten van RCR Zorghotels die toegang hebben tot persoonlijke informatie zijn gebonden aan geheimhoudingsverplichtingen en kunnen worden onderworpen aan disciplinaire maatregelen, waaronder beëindiging en strafrechtelijke vervolging of ongeoorloofd gebruik of openbaarmaking van persoonlijke informatie.

APP-SITE EN LINKS VAN DERDEN

De inhoud van RCR Zorghotels kan links bevatten naar derden die persoonlijke informatie en niet-persoonlijke informatie rechtstreeks van u kunnen verzamelen. Daarnaast kan RCR Zorghotels gebruikmaken van derden om onderdelen van de inhoud van RCR Zorghotels te leveren. In beide gevallen kunnen dergelijke derden een afzonderlijk privacybeleid en gegevensverzamelingspraktijken hebben, onafhankelijk van RCR Zorghotels. RCR Zorghotels: (a) is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor deze onafhankelijke beleidslijnen of acties; (b) niet verantwoordelijk is voor de privacypraktijken of de inhoud van een dergelijke website; en (c) geeft geen garanties of verklaringen over de inhoud, producten of diensten die op dergelijke websites worden aangeboden of de veiligheid van enige informatie die u aan hen verstrekt

E-MAILS COMMUNICATIE

Door een account aan te maken, stemt u ermee in om commerciële e-mails van ons te ontvangen. Denk hierbij aan nieuwsbrieven en aanbiedingen. Gebruikers uit bepaalde landen hebben mogelijk de mogelijkheid om zich af te melden of aan te melden bij het aanmaken van een account. Alle gebruikers kunnen weigeren om commerciële berichten te ontvangen in hun accountinstellingen. Houd er rekening mee dat het enkele dagen kan duren voordat een opt-outverzoek is verwerkt en dat u transactionele e-mails van ons blijft ontvangen (bijv. e-mails ter bevestiging van transacties en/of met informatie over uw account).



DATAVEILIGHEID

We doen er alles aan om de veiligheid van uw persoonlijke gegevens te handhaven en hebben maatregelen genomen om u te beschermen tegen verlies, misbruik en wijziging van de gegevens die onder onze controle staan. We gebruiken moderne en veilige technieken om onze systemen te beschermen tegen inbraak door onbevoegde personen, en we verbeteren onze beveiliging regelmatig naarmate er betere methoden beschikbaar komen.

Onze datacenters en die van onze partners gebruiken moderne fysieke beveiligingsmaatregelen om ongeoorloofde toegang tot de faciliteit te voorkomen. Daarnaast worden alle persoonsgegevens opgeslagen op een veilige locatie achter firewalls en andere geavanceerde beveiligingssystemen met beperkte (need-to-know) administratieve toegang.

Al onze werknemers die toegang hebben tot of betrokken zijn bij de verwerking van persoonsgegevens zijn contractueel verplicht om de vertrouwelijkheid van uw gegevens te respecteren en zich te houden aan de privacynormen die we hebben opgesteld. Houd er rekening mee dat geen enkele beveiligingsmaatregel perfect of ondoordringbaar is. Daarom kunnen (en kunnen) we, hoewel we industriestandaardpraktijken gebruiken om uw privacy te beschermen, de absolute veiligheid van persoonlijke gegevens niet garanderen.

De website kan gebruikers chatrooms, chatbots, forums, prikborden of nieuwsgroepen aanbieden. Het is belangrijk om te onthouden dat alle informatie die in deze gebieden wordt vrijgegeven, openbare informatie wordt. Dienovereenkomstig dient u, net als bij elk openbaar forum, uiterst voorzichtig te zijn wanneer u beslist of u uw persoonlijke gegevens openbaar wilt maken.



AVG VERKLARING

Het is het beleid van RCR Zorghotels om te voldoen aan de algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In overeenstemming met de AVG kunnen we uw persoonlijke gegevens overdragen van uw eigen land naar de Verenigde Arabische Emiraten (of andere landen) op basis van de volgende wettelijke kaders:

- Legitieme zakelijke belangen: we kunnen onze diensten niet leveren of onze verplichtingen jegens u nakomen zonder uw persoonlijke gegevens over te dragen aan de Verenigde Arabische Emiraten.
- Toestemming : we kunnen uw persoonlijke gegevens overdragen wanneer we uw uitdrukkelijke, herroepbare toestemming ontvangen.
- Ons gebruik van standaardcontractbepalingen (ook bekend als "modelclausules") waar van toepassing.
- U hebt het recht om: u af te melden voor niet-essentiële cookies (zie ons cookiebeleid); toegang krijgen tot, corrigeren, verwijderen, beperken of bezwaar maken tegen ons gebruik van uw persoonlijke informatie; vergeten zijn; uw gegevens overdragen; en toestemmingen intrekken.

We maken de uitoefening van deze rechten voornamelijk mogelijk via onze diensten (die we ons het recht voorbehouden te wijzigen). We voldoen ook aan onze verplichtingen in antwoord op directe verzoeken. Wij streven ernaar verzoeken binnen een maand af te handelen. Houd er rekening mee dat we mogelijk niet in staat zijn om aan verzoeken te voldoen in de mate dat ze ertoe zouden leiden dat we een wet overtreden of de rechten van een andere persoon schenden. Wij behouden ons het recht voor om passende identificatie te vragen. Wij behandelen verzoeken kosteloos, tenzij dit ons onredelijke kosten met zich meebrengt.

Als u een verzoek, klacht of onderzoek heeft, neem dan contact op met onze functionaris voor gegevensbescherming via info@rcrzorghotels.nl. We zijn vastbesloten om met u samen te werken om een eerlijke oplossing voor elk probleem te verkrijgen. U hebt ook het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming van uw rechtsgebied.

PRIVACY KLACHTENREGELING

Als u van mening bent dat we niet hebben voldaan aan onze verplichtingen onder deze privacyverklaring of de toepasselijke wetgeving, heeft u mogelijk het recht om een klacht in te dienen bij een relevante gegevensbeschermingsautoriteit of via de rechtbank. Hoewel dit niet verplicht is, raden we u aan om ons op de hoogte te stellen van eventuele klachten en RCR Zorghotels zal reageren in overeenstemming met onze klachtenprocedure – onze contactgegevens vindt u in het gedeelte 'Contact opnemen' hieronder.



We willen uw zorgen eerlijk, effectief en snel afhandelen. Sommige klachten zijn echter complexer dan andere en het onderzoek kan enige tijd in beslag nemen.

- We zullen uw klacht onmiddellijk na ontvangst bevestigen
- We houden u tijdens elk onderzoek op de hoogte

Om u te helpen bij het snel oplossen van uw klacht, is het belangrijk dat we uw klacht volledig begrijpen. Soms betekent dit dat we u kunnen vragen om uw zorgen schriftelijk aan ons kenbaar te maken. Dit kan per e-mail of per post naar de adressen. We hebben interne procedures opgesteld voor het onderzoeken van klachten, waarbij ook ervaren medewerkers van RCR Zorghotels betrokken kunnen zijn die de klacht overwegen of onderzoeken. In voorkomend geval wordt de klacht behandeld door iemand die niet direct betrokken was bij de zaak waar uw klacht over gaat. De medewerker is bevoegd om uw klacht af te handelen of heeft direct toegang tot iemand die daartoe bevoegd is. Ons antwoord zal het onderwerp van uw klacht volledig behandelen en, indien van toepassing, verhaal bieden. Als u ons tijdens ons onderzoek belt en de medewerker die uw klacht behandelt niet beschikbaar is, dan zal een ander lid van ons team proberen u te helpen.

Tenzij de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming vereist dat er binnen een kortere tijd wordt gereageerd, zullen we proberen uw privacyklachten binnen 15 werkdagen na ontvangst van uw klacht en in uitzonderlijke omstandigheden binnen 35 werkdagen op te lossen (en we zullen u laten weten of dit het geval is).

Zoals hierboven vermeld, als u niet tevreden bent met ons antwoord/resultaat, of anderszins met de afhandeling van de klacht, heeft u mogelijk het recht om een claim in te dienen bij een relevante gegevensbeschermingsautoriteit of de rechtbanken.

WIJZIGINGEN PRIVACYBELEID RCR ZORGHOTELS

RCR Zorghotels streeft er voortdurend naar nieuwe technologieën en processen te implementeren om u, uw privacy en uw gebruik van de RCR Zorghotels-service beter te beschermen. Als gevolg hiervan kunnen er van tijd tot tijd wijzigingen in dit privacybeleid worden aangebracht door RCR Zorghotels. In geen geval zullen deze wijzigingen leiden tot de verslechtering van een van de beveiligingsmaatregelen die zijn ontworpen om u te beschermen tegen ongeoorloofde openbaarmaking, zoals dergelijke maatregelen worden beschreven in dit privacybeleid.

KLACHTEN OF VRAGEN

Als u vragen heeft over onze praktijken voor gegevensverzameling en -bescherming of over uw rechten, aarzel dan niet om contact op te nemen met onze functionaris voor gegevensbescherming via info@rcrzorghotels.nl.