

# Privacy- en cookieverklaring solvo.nl

Via de website [www.solvo.nl](http://www.solvo.nl) en de applicatie (app) van **Solvo B.V.** (hierna: "Solvo") worden privacygevoelige gegevens oftewel persoonsgegevens verwerkt. Solvo vindt een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens heel belangrijk. Persoonlijke gegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd.

Bij onze verwerking houden wij ons aan de eisen die de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) stelt. Dat betekent onder andere dat wij:

- **duidelijk vermelden** met **welke doeleinden** wij persoonsgegevens verwerken. Dat doen wij via deze privacyverklaring;
- onze **verzameling van persoonsgegevens beperken** tot alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor legitieme doeleinden;
- jou eerst **vragen om uitdrukkelijke toestemming** om jouw persoonsgegevens te verwerken in gevallen waarin jouw toestemming is vereist;
- **passende beveiligingsmaatregelen** nemen om jouw persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van partijen die in onze opdracht persoonsgegevens verwerken;
- je recht respecteren om jouw **persoonsgegevens op je aanvraag ter inzage te bieden, te corrigeren of te verwijderen**.

Solvo is de verantwoordelijke voor de gegevensverwerking binnen onze dienst. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welke doelen. Wij raden je aan deze verklaring zorgvuldig te lezen.

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 18 september 2017

## **Gebruik van persoonsgegevens**

Door het gebruiken van onze dienst via de website of de app laat je bepaalde gegevens bij ons achter. Dat kunnen persoonsgegevens zijn. Wij bewaren en gebruiken uitsluitend de persoonsgegevens die rechtstreeks door jou worden opgegeven, in het kader van de door jou gevraagde dienst, of waarvan bij opgave duidelijk is dat ze aan ons worden verstrekt om te verwerken. Wij zullen de persoonsgegevens niet voor andere doeleinden gebruiken, tenzij jij daar vooraf toestemming voor hebt gegeven of wij dit op grond van de wet mogen of moeten doen.

Als je onze dienst gebruikt verzamelen wij bepaalde informatie, zelfs als je geen boeking maakt of vraag indient. Wij verzamelen een IP-adres, welke browser wordt gebruikt, welk besturingssysteem wordt gebruikt, welke applicatieversie wordt gebruikt, je taalinstellingen en pagina's (op onze website) die aan je getoond zijn. Deze gegevens gebruiken wij alleen om navigatie te vereenvoudigen en onze website of app te verbeteren.

## **Doeleinden van verwerking**

Wij verwerken jouw persoonsgegevens in het algemeen voor de volgende doeleinden:

- het verlenen van toegang tot de website [www.solvo.nl](http://www.solvo.nl) of de app;
- het gebruik maken van de functionaliteiten op onze website of de app;

- het doorsturen van een (medische) vraag aan een zorgspecialist en vervolgens het doorsturen van het antwoord van de zorgspecialist aan jou;
- jou en een zorgspecialist met elkaar in contact brengen;
- om contact met jou op te nemen indien je hierom hebt verzocht;
- wanneer je een zorgspecialist bent: het afhandelen van een aanvraag om bij Solvo aan te sluiten;
- het afhandelen van klachten;
- het doen van marketingactiviteiten ten behoeve van onze dienstverlening, zoals het versturen van een nieuwsbrief, echter uitsluitend na jouw toestemming;
- het analyseren van statistieken en het optimaliseren van de website.

### **Bewaartermijnen**

Solvo bewaart je gegevens niet langer dan noodzakelijk is om de in deze privacyverklaring genoemde doelen te bereiken.

### **Bijzondere persoonsgegevens**

Bijzondere persoonsgegevens (zoals medische gegevens) worden alleen verwerkt na jouw uitdrukkelijke toestemming.

### **Contactformulier**

Als je een contactformulier op de website invult, of ons een e-mail stuurt, dan gebruiken we jouw gegevens alleen om contact met je op te nemen en om jouw vraag of klacht af te handelen.

### **Zoek een zorgspecialist**

Het is mogelijk dat je persoonsgegevens invult en verzendt om in contact te komen met een zorgspecialist of om daar een afspraak mee te maken en eventueel overeenkomsten mee te sluiten.

Wij slaan deze gegevens niet op en zorgen er enkel voor dat deze gegevens direct naar de zorgspecialist worden verzonden.

Het kan om de volgende gegevens gaan:

- NAW-gegevens
- Telefoonnummer
- Geslacht
- E-mailadres
- Bijzondere persoonsgegevens (gegevens over je gezondheid, etc.)

### **Stel een medische vraag**

Verder is het mogelijk om een medische vraag te stellen via Solvo.nl. Solvo zorgt ervoor dat een van de aangesloten zorgspecialisten jouw vraag beantwoordt. Solvo heeft hier slechts een faciliterende rol in en beantwoordt de vraag niet zelf. Voor het indienen van een vraag kan je verschillende gegevens invullen. Niet alle invulvelden zijn verplicht. Dit wordt duidelijk aangegeven in het vraagproces.

Afhankelijk van de keuzes die jij zelf maakt bij het stellen van een medische vraag, verwerken wij hierbij de volgende gegevens:

- Naam of pseudoniem
- Woonplaats
- Leeftijd
- Geslacht
- E-mailadres
- Bijzondere persoonsgegevens (gegevens over je gezondheid, etc.)

Bovenstaande gegevens (behalve het e-mailadres) worden doorgegeven aan de zorgspecialist die jouw vraag beantwoordt. Nadat de zorgspecialist jouw vraag heeft beantwoord, krijg je een e-mail van ons om je antwoord te bekijken. Hierna wordt jouw e-mailadres uit onze database verwijderd.

### **Publicatie**

Wij publiceren jouw gegevens nooit zonder jouw toestemming. Als je een medische vraag hebt gesteld aan een zorgspecialist, kan Solvo jou vragen of vraag en antwoord gepubliceerd mogen worden op de website of de app. Dit gebeurt alleen als je hiervoor toestemming geeft. Deze toestemming kan je altijd weer intrekken. Neem hiervoor contact met ons op via het contactformulier op de website of via de contactgegevens onderaan deze verklaring.

### **Voor zorgspecialisten: het aansluiten bij Solvo**

Wanneer je een zorgspecialist bent, kun je een aanvraag indienen om je aan te sluiten bij Solvo. Wanneer je dit doet, vragen wij om de volgende gegevens:

- NAW-gegevens
- Telefoonnummer
- Specialisme
- Plaats

Wij gebruiken deze gegevens dan om contact met je op te nemen en je aanvraag verder af te handelen.

### **Advertenties**

Onze website of app vertoont generieke advertenties, waarbij geen persoonsgegevens worden verzameld. Wij bouwen nadrukkelijk *geen* profiel van je op, om op die manier persoonlijke advertenties aan je te tonen.

### **Google Analytics (cookies)**

Wij gebruiken Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers onze website gebruiken. Wij hebben een bewerkersovereenkomst met Google gesloten om afspraken te maken over de omgang met onze data. Verder hebben wij Google niet toegestaan de verkregen Analytics informatie te gebruiken voor andere Googlediensten.

Dit alles gebeurt aan de hand van het plaatsen van een cookie op je apparatuur. Een cookie is een eenvoudig klein bestandje dat met pagina's van deze website wordt meegestuurd en door jouw browser op de harde schijf van jouw computer wordt

opgeslagen (of op soortgelijke wijze als gebruik gemaakt wordt van een ander mobiel apparaat zoals een tablets of smartphone, bij gebruik maken van de app). De daarin opgeslagen informatie kan bij een volgend bezoek weer naar onze servers of die van de betreffende derde partijen teruggestuurd worden. Cookies kunnen via de browser worden geblokkeerd, indien je dit wenst.

Meer informatie over cookies? Zie de [uitleg](#) van de Consumentenbond.

### **Beveiliging**

Wij nemen passende beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot jouw persoonsgegevens te beperken. Zo zorgen wij dat alleen de noodzakelijke personen toegang hebben tot jouw gegevens, dat de toegang tot de gegevens afgeschermd is en dat onze veiligheidsmaatregelen regelmatig gecontroleerd worden.

### **Minderjarigen**

Personen die de leeftijd van 16 jaar nog niet hebben bereikt, mogen uitsluitend onder toezicht van hun ouders of wettelijk vertegenwoordigers gebruik maken van onze website of app.

### **Websites van derden**

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op websites van derden, noch op de dienstverlening van derden, zoals zorgspecialisten die door middel van links met deze website zijn verbonden of die direct met deze website zijn verbonden, omdat zij hun diensten aanbieden en jij de gegevens aan hen verstrekt. Wij kunnen niet garanderen dat deze derden op een betrouwbare of veilige manier met jouw persoonsgegevens omgaan. Wij raden je aan de privacyverklaring van deze websites te lezen en onderzoek te doen naar hoe zorgspecialisten omgaan met jouw persoonsgegevens alvorens van deze websites gebruik te maken.

### **Wijzigingen in deze privacy- en cookieverklaring**

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. Het verdient aanbeveling om deze privacyverklaring geregeld te raadplegen, zodat je van deze wijzigingen op de hoogte bent.

### **Autoriteit Persoonsgegevens**

Natuurlijk helpen wij jou graag verder als je klachten hebt over de verwerking van jouw persoonsgegevens. Je kunt ons bereiken via de contactgegevens onderaan deze pagina, of via ons contactformulier. Als je ontevreden bent over de manier waarop wij omgaan met je klacht, heb je het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Je kunt hiervoor [contact](#) opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **Inzage en wijzigen van je gegevens**

Voor vragen over ons privacy beleid of vragen over inzage en wijzigingen in (of verwijdering van) jouw persoonsgegevens kun je altijd contact met ons opnemen via onderstaande gegevens.

## **Contactgegevens**

### **Solvo B.V.**

Krijn Taconiskade 414

1087 HW Amsterdam

service@solvo.nl

+31207220929

KVK: 59776609

BTW: NL853640075B01

IBAN: NL18FVLB0226067505

Je kunt ons bellen op maandag t/m vrijdag van 09.00 uur – 17.00 uur op 020-7220929.