

## Privacyverklaring Zayaz

**Wanneer u de (online) dienstverlening van Zayaz gebruikt, wilt u niet dat anderen meekijken. Dus wij doen er alles aan om uw persoonlijke gegevens te beveiligen. Dit hebben we ook beloofd aan de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen College Bescherming Persoonsgegevens).**

### Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens

Om uw (online) contact met Zayaz zo soepel mogelijk te laten verlopen, hebben we een aantal persoonlijke gegevens van u nodig. Wij slaan deze gegevens op in een beveiligde database, en doen er alles aan om ze te beschermen tegen onbevoegde toegang, verlies of diefstal.

Natuurlijk zorgen wij ervoor dat we hierbij voldoen aan wetten en regels. Zayaz heeft hiervoor intern beveiligingsbeleid opgesteld. En medewerkers van Zayaz hebben alleen toegang tot uw persoonsgegevens als zij deze nodig hebben om hun werk te kunnen doen.

Hieronder leggen we precies uit welke gegevens we vastleggen en waar we deze voor gebruiken.

### Welke gegevens legt Zayaz vast en waarom?

<b>Voor- en achternaam en geslacht</b>	Zo weten we wie u bent.
<b>Adres en woonplaats</b>	We kunnen u alleen helpen als we weten waar u woont.
<b>Telefoonnummer</b>	We nemen graag snel contact met u op als het nodig is.
<b>Betaalgegevens</b>	Deze hebben wij nodig om de huur en/of servicekosten te kunnen ontvangen.
<b>IP-adres</b>	Wanneer u onze website bezoekt, wordt uw IP-adres één week lang opgeslagen. Op die manier hebben we bij misbruik – bijvoorbeeld op Mijn Zayaz – één week de tijd om na te gaan welk IP-adres verantwoordelijk is.
<b>E-mailadres</b>	Hiermee zorgen we ervoor dat u kunt inloggen op uw persoonlijke account. U kunt ons via e-mail ook vragen stellen. En onze e-mailnieuwsbrief ontvangen.

## Waar gebruiken we uw gegevens voor?

<p><b>Om u een woning aan te kunnen bieden</b></p>	<p>Als u een sociale huurwoning zoekt in 's-Hertogenbosch, moet u zich inschrijven op <a href="http://www.woonservicedenbosch.nl">www.woonservicedenbosch.nl</a>. Op deze website bieden alle Bossche woningcorporaties, waaronder Zayaz, hun huurwoningen aan. De persoonsgegevens die u hier registreert, worden in onze systemen gezet als u voor een woning in aanmerking komt.</p>
<p><b>Om een huur-overeenkomst met u te kunnen aangaan en uitvoeren</b></p>	<p>Als u een woning bij ons huurt, willen wij u zo goed mogelijk kunnen helpen. Daarom hebben wij uw persoonsgegevens nodig, als u een huurovereenkomst met ons aangaat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Als er iets gerepareerd moet worden aan uw woning, of als er onderhoud nodig is, moeten wij contact met u kunnen opnemen. Het kan zijn dat één van onze aannemers de werkzaamheden uitvoert. Wij geven de aannemer dan uw persoonsgegevens, zodat hij rechtstreeks een afspraak met u kan maken om de werkzaamheden uit te voeren.</li> <li>➤ Uw bankrekeningnummer slaan wij op in ons systeem, of u de huur nu betaalt via automatische incasso, AcceptEmail of overboeking. Daarmee zijn uw betalingen altijd aan uw woning gekoppeld. En kunnen we u ook betalen als u geld van ons terugkrijgt. Betaalt u de huur via AcceptEmail? Controleer altijd eerst of de afzender van de e-mail klopt, voordat u op de betaallink klikt. De afzender moet zijn: <a href="mailto:financiedienstverlening@zayaz.nl">financiedienstverlening@zayaz.nl</a>. Kijk ook of het juiste huurder-nummer in de e-mail staat. Dat nummer bestaat uit een H met 5 cijfers erachter.</li> <li>➤ Wilt u (financiële) gegevens met ons delen? Doe dat nooit via Facebook of Twitter. Wij gaan er zorgvuldig mee om, maar hebben geen invloed op de manier waarop Facebook en Twitter met uw gegevens omgaan.</li> </ul>
<p><b>Om contact met u te kunnen hebben</b></p>	<p>U bent welkom op ons kantoor. En u kunt met ons bellen, mailen, Facebooken en Twitteren. We bewaren informatie over uw gesprekken met ons. Zo hoeft u uw verhaal niet 2 keer te vertellen. We bewaren ook uw relevante persoonlijke informatie voor zover we die nog niet hebben.</p> <p>Om onze dienstverlening steeds beter te maken, registreren we contactmomenten. Zo kunnen we ze onderzoeken. Als we een telefoongesprek opnemen om te gebruiken als trainingsmateriaal, laten we u dat eerst weten. Om onze website te verbeteren, slaan we informatie op over uw bezoeken (meer informatie op pagina 3).</p>

<p><b>Om u een online account te kunnen aanbieden</b></p>	<p>In uw account op Mijn Zayaz staan uw persoonlijke gegevens: naam (ook van eventuele mede-contractanten), post- en huisadres, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres, bankrekeningnummer(s), openstaande betalingen, huurprijsspecificatie + historie en inloggegevens. Zo hoeft u deze gegevens niet steeds opnieuw in te voeren. We bewaren ook gegevens over eerdere verzoeken en/of afspraken. Op die manier kunnen we u sneller helpen.</p>
<p><b>Om u nieuwsbrieven te kunnen sturen</b></p>	<p>Wij sturen bewoners elke maand een algemene nieuwsbrief. Wilt u deze liever niet ontvangen? U kunt zich eenvoudig uitschrijven via de afmeldlink in de nieuwsbrief zelf. Wij geven dit adressenbestand niet aan andere partijen.</p> <p>Wij versturen ook persoonlijke nieuwsbrieven, bijvoorbeeld als we bij u renoveren. Voor deze persoonlijke (project)niewsbrieven kunt u zich niet afmelden. Want de informatie die erin staat, is te belangrijk om niet naar u te versturen. Dat mag ook volgens de wet op de e-mailmarketing.</p>
<p><b>Om te kunnen blijven verbeteren</b></p>	<p>Wij gebruiken uw gegevens ook om te kijken of u tevreden bent. En op die manier onszelf steeds te blijven verbeteren. Het kan dus zijn dat we u benaderen voor een klantonderzoek of het Zayaz Huurderspanel. Of we vragen u hoe de afhandeling van een klacht ging en wat u van onze dienstverlening vindt.</p> <p>Ook verzamelen we gegevens over het gebruik van onze website. We houden bijvoorbeeld het aantal bezoeken bij, en hoe lang bezoekers gemiddeld op onze site blijven. Ook registeren we de instellingen van uw apparaat die uw browser naar ons toestuurt, waarmee uw websitebezoek bij Zayaz te volgen is. En als u het contractformulier op de website invult, bewaren wij de persoonsgegevens die u daarmee naar ons toestuurt (zolang wij deze nodig hebben om uw vraag te beantwoorden). Meer informatie over cookies leest u in <a href="#">onze cookieverklaring</a>.</p>
<p><b>Om fraude te voorkomen</b></p>	<p>Soms moeten we klantgegevens gebruiken om fraude te onderzoeken, te voorkomen en tegen te gaan. Als u iets doet wat wettelijk niet mag, moeten we uw gegevens doorgeven aan overheidsinstanties.</p>

### Tot slot: goed om te weten

#### Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig is

Zayaz gebruikt uw persoonsgegevens om u een dienst te kunnen leveren. Wanneer wij u die dienst niet meer leveren, verwijderen wij ook uw persoonsgegevens. Soms verplicht de wet ons om gegevens langer te bewaren. Volgens de belastingwet zijn wij bijvoorbeeld verplicht om fiscaal relevante persoonsgegevens 7 jaar te bewaren.

**Soms geven wij uw gegevens door aan derden**

Om ons werk goed te kunnen doen, vragen we soms ondersteuning van externe partijen. Bijvoorbeeld van softwarebedrijven of juridisch adviseurs. Maar ook aannemers. Het kan gebeuren dat wij uw gegevens met zo'n partij delen. Zij gebruiken uw gegevens dan alléén om de gevraagde dienst te kunnen uitvoeren – nooit voor commerciële doeleinden. Natuurlijk maken wij hierover vooraf altijd goede afspraken. En we zorgen ervoor dat zo'n externe partij aan onze beveiligingseisen voldoet met een 'verwerkersovereenkomst'.

**U heeft het recht om de persoonsgegevens die wij van u verwerken, in te zien**

En u heeft het recht om persoonsgegevens te laten corrigeren, beperken, blokkeren en/of verwijderen. Wilt u meer informatie hierover, of uw gegevens inzien? Neem dan contact met ons op. U kunt een e-mail sturen naar [klantenservice@zayaz.nl](mailto:klantenservice@zayaz.nl). Of bel ons op 073 – 648 24 00.

**Via Mijn Zayaz kunt u eenvoudig uw gegevens bekijken of aanpassen**

U kunt wijzigingen ook per e-mail of post aan ons doorgeven.

**We doen ons best om u op onze website zo goed mogelijk te informeren**

Maar het kan zijn dat sommige informatie niet klopt. Of dat u informatie (tijdelijk) niet kunt bekijken. Als u hierdoor schade heeft, vinden we dat heel erg vervelend. Toch zijn we hiervoor niet aansprakelijk.

**Deze privacyverklaring kunnen we wijzigen**

De laatste versie is voor het laatst gewijzigd op 2 april 2018. Als er iets veranderd wordt, maken we dat bekend op onze website.