



## Hondenservice Snuffel

### Privacyverklaring en klachtenprocedure

#### Privacyverklaring

Algemeen Dit privacyreglement is bedoeld om u te informeren over uw rechten en onze plichten die gelden op grond van de Wet ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Op grond van deze wet heeft een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde plichten en heeft degene van wie de gegevens zijn bepaalde rechten. Hondenservice Snuffel gebruikt voor het uitvoeren van de dienstverlening diverse persoonsgegevens van u. Dit is tevens noodzakelijk voor onze (financiële) administratie.

#### Details over uw persoonsgegevens Hondenuitlaatservice

Hondenservice Snuffel verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres

Hondenuitservice Snuffel bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. De volgende bewaartermijnen voor de hierboven genoemde gegevens wordt gehanteerd.

- Voor (ex-)klanten: zo lang als de wettelijke termijn voor het bewaren van documenten benodigd voor de financiële administratie voorschrijft. Hier

betreft het concreet de facturen zoals die aan klanten zijn verzonden met daarop de persoonsgegevens.

- Voor personen die nooit klant zijn geweest: 6 maanden. Hier betreft het concreet persoonsgegevens door u verstrekt via het contactformulier op [www.dewandelbus.com](http://www.dewandelbus.com) en/of inschrijfformulieren.

### **Verstrekking van persoonsgegevens aan derden**

Hondenservice Snuffel verkoopt uw gegevens niet aan derden en verstrekt deze uitsluitend indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Hondenservice Snuffel blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

### **Specifieke informatie over de website "[www.hondenservice-snuffel.nl](http://www.hondenservice-snuffel.nl)"**

Hondenservice Snuffel gebruikt alleen technische en functionele cookies. En analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy. Persoonsgegevens inzien, aanpassen of verwijderen Personen van wie Hondenservice Snuffel gegevens in het bezit heeft, hebben de volgende rechten Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens verwerkt worden. Het recht op inzage en afschrift van die gegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad). Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens indien dat nodig mocht zijn.

### **Beveiliging van persoonsgegevens**

Hondenservice Snuffel neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op via [hondenservice.snuffel@gmail.com](mailto:hondenservice.snuffel@gmail.com).

### **Contact**

Hondenservice Snuffel, johan van Oldenbarneveltlaan 52-2, 3705HH Zeist.  
[www.hondenservice-snuffel.nl](http://www.hondenservice-snuffel.nl), KVKUtrecht63868431

## Klachtenprocedure Hondenservice Snuffel

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar fouten moeten wél worden opgelost. Als u over iets ontevreden bent of als u van mening bent dat er in uw geval fouten zijn gemaakt, dan vernemen we dat graag van u. Wij zullen onze fouten en de gevolgen daarvan altijd proberen op te lossen. Wij willen er ook van leren voor de toekomst. Daarom stellen wij het zeer op prijs als u ons hierover informeert.

### Bespreek uw klacht eerst

Wij houden niet van ontevreden klanten, dat zult u begrijpen. Daarom zullen wij er alles aan doen om dit te voorkomen. Maar mocht u onverhoopt toch ergens niet tevreden over zijn, dan horen wij dat graag van u.

Bespreek uw ontevredenheid in een persoonlijk gesprek met uw hondenuitlaatservice. Meestal is er gewoon een simpele oplossing en die bied ik natuurlijk graag!

### Officiële klacht indienen

Heeft een persoonlijk gesprek niet tot het gewenste resultaat geleid? Bent u nog steeds ontevreden? Dan kunt u de klacht op het bijgevoegde formulier omschrijven en ter attentie van de eigenaar van de hondenuitlaatservice versturen. Zodra wij over deze gegevens beschik, gaan wij met uw klacht aan de slag en houd ik u op de hoogte over de voortgang van de afwikkeling.

### Wat doen wij met uw klacht?

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen drie dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin ik vermeld:

- een korte beschrijving van uw klacht.
- hoe en wanneer ik uw klacht onderzoek.
- op welke termijn u naar alle waarschijnlijkheid een antwoord kunt verwachten.

### Verantwoordelijkheden rond behandeling

De verantwoordelijkheid van de behandeling van uw klacht ligt bij de eigenaar van de hondenuitlaatservice.

### Verloop behandeling klacht

Aan de hand van het ingevulde klachtenformulier en het horen van de betrokkenen vorm ik een zo goed mogelijk beeld van de inhoud van en situatie rond de klacht. Het kan zijn dat u gevraagd wordt een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven. Indien u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, wordt bekeken of een vorm van

schadeloosstelling en/of andere genoegdoening op zijn plaats is, en of en zo ja welke maatregelen er kunnen worden genomen om herhaling van het probleem te voorkomen. Wij streven ernaar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van een klacht inhoudelijk te reageren. Indien dit niet lukt wordt u ingelicht over de reden van het uitstel en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn er wel een reactie kan komen.

### **Dibevo**

Hondenservice Snuffel is aangesloten bij Dibevo. Op de website [www.dibevo.nl](http://www.dibevo.nl) vindt u onder het kopje kenniscentrum/advies en hulp Klachten en geschillenbemiddeling. Hier kunt u uw klacht neerleggen zodat er een onafhankelijke partij uw klacht bekijkt.

## Klachtenformulier

Naam	
Naam hond	
Adres	
Postcode woonplaats	
Telefoonnummer	
E -mailadres	
Omschrijf klacht  (probeer uw klacht zo concreet mogelijk te omschrijven, bijvoorbeeld door namen en data te noteren)	
Gewenste oplossing/reactie:  (heeft u een voorstel voor eventuele oplossing of reactie?)	
Plaats	
Datum	
Handtekening	