

PRIVACY VERKLARING

MAKELAARDIJ



ALPINA
GROUP

1. WIE ZIJN WIJ?

Uw gegevens worden verwerkt door [Alpina Makelaardij](#). Wij zijn een NVM makelaar waarbij u terecht kunt voor een optimale begeleiding en advies in het aan- en/of verkoopproces van uw toekomstige huis of uw huidige woning, taxaties, verhuur van woningen en bedrijfsonroerendgoed.

Wij zijn onderdeel van de [Alpina Group B.V.](#), één van de grootste, landelijk werkende financieel adviesbedrijven van Nederland. De Alpina Group B.V. adviseert over financiële risico's en schade-, levens- en zorgverzekeringen.

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer is voor ons zeer belangrijk en daarom draagt Alpina er zorg voor dat persoonlijke informatie die wij verwerken uiterst vertrouwelijk wordt behandeld. In deze privacyverklaring leest u hoe wij om gaan met persoonsgegevens en op welke wijze wij invulling geven aan de rechten en plichten die hieruit voortvloeien.

Wij gaan met grote zorg om met de persoonsgegevens van onder meer prospects, klanten, ex-klanten en gebruikers van deze website en handelen hierbij overeenkomstig normen zoals opgenomen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: 'AVG') en andere relevante privacy wet- en regelgeving waaronder begrepen richtlijnen en protocollen die gelden binnen de branche waarin wij opereren.

Contactgegevens

E-mail: privacy@alpinagroup.com

T.a.v. Functionaris Gegevensbescherming

2. ALGEMENE BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald, worden termen in deze privacyverklaring gebruikt in de betekenis die de AVG daaraan toekent.

- *Persoonsgegevens*: alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- *Betrokkene*: degene op wie de persoonsgegevens betrekking hebben.
- *Verwerking van persoonsgegevens*: elke bewerking of geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via automatische processen, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, als mede het afschermen, wissen en vernietigen van gegevens.
- *Verwerkingsverantwoordelijke*: de organisatie die het doel en de middelen voor de gegevensverwerking vaststelt.
- *Verwerker*: de organisatie die ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder zeggenschap te hebben over het doel en de middelen voor de verwerking van die persoonsgegevens.
- *Verstrekking van gegevens*: het bekendmaken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens.
- *Derde*: een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, noch de verwerkingsverantwoordelijke, noch de verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om persoonsgegevens te verwerken.
- *Toestemming van betrokkene*: elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling hem betreffende verwerking van persoonlijke gegevens aanvaardt.

3. WELKE PERSOONSgegevens VERWERKEN WIJ?

Wij verwerken persoonsgegevens in het kader van onze dienstverleningen. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen. Ook als u contact met ons opneemt of de website bezoekt verwerken wij uw gegevens. De meeste persoonsgegevens die we verwerken, ontvangen we van u zelf. Daarnaast kunnen wij informatie inwinnen bij externe partijen die we betrouwbaar vinden.

Wij respecteren uw privacy en daarom worden uw gegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid verwerkt met inachtneming van geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Wij zorgen ervoor dat alleen persoonsgegevens worden verwerkt die accuraat, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.



U kunt door de volgende type dienstverlening in contact komen met Alpina Makelaardij:

- U verkoopt uw woning en u heeft hiervoor Alpina Makelaardij ingeschakeld;
- U verhuurt uw woning en u heeft hiervoor Alpina Makelaardij ingeschakeld;
- U bent op zoek naar een koopwoning en u heeft hiervoor Alpina Makelaardij ingeschakeld;
- U bent op zoek naar een huurwoning en u heeft hiervoor Alpina Makelaardij ingeschakeld;
- U wilt een koop- of huurwoning, een bedrijfspand of agrarisch vastgoed bezichtigen die c.q. dat via Alpina Makelaardij wordt aangeboden;
- U wilt een woning kopen die via Alpina Makelaardij wordt aangeboden;
- U wilt een woning huren die via Alpina Makelaardij wordt aangeboden;
- U wilt vrijblijvend op de hoogte gehouden worden van het aanbod door Alpina Makelaardij;
- U wilt een taxatie van een woning, bedrijfspand of agrarisch vastgoed laten uitvoeren en u heeft hiervoor Alpina Makelaardij ingeschakeld;
- U verkoopt uw bedrijfspand of agrarisch vastgoed en u heeft hiervoor Alpina Makelaardij ingeschakeld;
- U verhuurt uw bedrijfspand of agrarisch vastgoed en u heeft hiervoor Alpina Makelaardij ingeschakeld;
- U bent op zoek naar een bedrijfspand of agrarisch vastgoed om aan te kopen en u heeft hiervoor Alpina Makelaardij ingeschakeld;
- U bent op zoek naar een huurpand (bedrijfspand of agrarisch vastgoed) en u heeft hiervoor Alpina Makelaardij ingeschakeld;
- U wilt een bedrijfspand of agrarisch vastgoed kopen die via Alpina Makelaardij wordt aangeboden;
- U wilt een bedrijfspand of agrarisch vastgoed huren die via Alpina Makelaardij wordt aangeboden;
- U schakelt Alpina Makelaardij in om u te kunnen bijstaan op het gebied van het beheer van vastgoed, ruimtelijke ordening zoals omgevingsvergunningen, wijzigen bestemmingsplan, ontwerpen en/of aanbesteden van nieuw- en verbouwplannen, pachtzaken, onteigening e.d.

Afhankelijk van type dienstverlening, kunnen wij de volgende gegevens verwerken:

- Uw naam, adres en overige contactgegevens zoals uw telefoonnummer en e-mailadres;
- De reden van verkoop/verhuur;
- De datum van aanmelding van de woning en de periode dat de woning te koop staat of heeft gestaan;
- De omschrijving en kenmerken van de woning zoals de vraagprijs/huurprijs, het bouwjaar, de oppervlakte en indeling, kadastrale gegevens, WOZ-waarde en foto's en video's van de woning;
- De reden van intrekking van de eventuele bemiddelingsopdracht;
- Gegevens die nodig zijn als een wettelijke toets moet worden uitgevoerd in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft);
- Gegevens die nodig zijn om de koopovereenkomst/huurovereenkomst op te stellen;
- Wanneer de woning is verkocht/verhuurd: de transactiegegevens zoals de verkoopprijs en de transactiedatum of huurprijs en huurcondities;
- In het kader van klanttevredenheid en marketingdoeleinden worden uw naam en e-mailadres doorgegeven aan Funda om een makelaarsbeoordeling mogelijk te maken;
- De eisen die u stelt aan de huurder;
- Het zoekprofiel waarin uw woonwensen zijn opgenomen;
- Uw leeftijds- en inkomenscategorie en gezinssamenstelling;
- Indien met u afgesproken, gegevens ter vaststelling van uw financieringsmogelijkheden;

- Indien met u afgesproken, gegevens ter vaststelling van uw mogelijkheden om een huurprijs te betalen;
- Indien met u afgesproken, gegevens ter vaststelling van uw mogelijkheden om een koopprijs te betalen of aan andere eisen van de verkoper te voldoen;
- Gegevens die nodig zijn als de verhuurder een huurderstoets eist (bijvoorbeeld NVM Woontoets);
- Datum van bezichtiging en uw mening over de woning, het bedrijfspand of het agrarisch vastgoed;
- Gegevens over biedingen;
- De postcode en huisnummer van het vorige woonadres van de koper, koop- of huurwoning;
- Gegevens van uw woning, bedrijfspand of agrarisch vastgoed om de waarde te bepalen;
- Gegevens die nodig zijn als de taxateur in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) een ongebruikelijke transactie moet melden.

4. WAARVOOR VERWERKEN WIJ UW GEGEVENS?

In het kader van de overeenkomst welke wij met u gesloten hebben en/of ter uitvoering van onze dienstverlening wordt door ons om persoons- en andere gegevens gevraagd en worden deze gegevens ook bewaard. Deze gegevens gebruiken wij voor de volgende doeleinden:

- Het uitvoeren van een overeenkomst van opdracht voor het adviseren, bemiddelen en/of beheren van een financieel product of financiële dienst;
- Het beantwoorden van contactverzoeken en/of het versturen van gevraagde informatie;
- Het leveren van relevante informatie aan klanten, alsmede het verrichten van marketingactiviteiten om ons klantenbestand uit te breiden;
- Het bieden van een persoonlijke ervaring op onze website en/of apps;
- Het uitwisselen van informatie met andere partijen die in verband met de uitvoering van de overeenkomst of dienstverlening informatie van ons nodig hebben, zoals NVM/Brainbay, Funda, notaris, taxateur, meetbureau, fotograaf, verkoopstylist, koper, aankoopmakelaar, FIU, bezichtiger, bouwkundige keurders, bieder en koper.
- Het informeren over onze dienstverlening en producten middels e-mail en/of nieuwsbrieven. Het staat u vrij zich hiervoor aan en ook weer af te melden;
- Het waarborgen van een beheerste en integere uitoefening van de financiële dienstverlening in het kader van de Wet op het financieel toezicht, alsmede het voldoen aan andere wettelijke vereisten, zoals de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en de Sanctiewet van 1977;
- Het voorkomen van fraude jegens ons of andere financiële instellingen (zoals witwassen of identiteitsfraude).
- Het kunnen voldoen aan de wettelijke verplichtingen.

5. WAT IS DE RECHTSGROND OM PERSOONSgegevens TE MOGEN VERWERKEN?

Wij mogen uw gegevens verwerken op ten minste een van de volgende gronden:

- Als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst. Hieronder wordt tevens verstaan het beoordelen of en zo ja onder welke voorwaarden wij een overeenkomst met u willen sluiten;
- Als dit noodzakelijk is voor ons om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. Er rusten diverse wettelijke verplichtingen op ons als financieel dienstverlener. Zo zijn wij verplicht u te identificeren als u klant bij ons wenst te worden. Lukt dat niet dan mogen wij geen overeenkomst sluiten of een betaling aan u doen;
- Als dit noodzakelijk is om vitale belangen van u of van een andere persoon te beschermen;
- Als dit ons gerechtvaardigd belang dient, waarbij wij uiteraard ook uw belang in acht nemen. Hieronder valt ook de verwerking van gegevens van u als benadeelde of begunstigde. Het verwerken van uw gegevens voor onderzoek naar mogelijke fraude vindt ook op deze grondslag plaats;
- Als u ons hiervoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven. Als verwerking op de vier eerst genoemde grondslagen niet toegestaan is dan hebben wij uw toestemming nodig. Als wij gegevens verwerken op basis van toestemming dan mag u deze te allen tijde weer intrekken.

6. AAN WIE KUNNEN WIJ UW GEGEVENS VERSTREKKEN?

Voor het uitvoeren van de hierboven onder 4 'waarvoor verwerken wij uw gegevens' beschreven doeleinden kunnen uw gegevens ook worden gedeeld met derden.

- *Externe dienstverleners*
Voor onze dienstverlening schakelen wij ook andere bedrijven in zoals notarissen, taxateurs, fotografen, verkoopstylisten, bouwkundige keurders Funda en aankoopmakelaars. Wij delen uitsluitend die gegevens die deze externe dienstverleners nodig hebben voor de uitvoering van de werkzaamheden. Zij zijn zelf verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens en waar nodig leggen wij afspraken contractueel vast ter bescherming van uw privacy. Onder externe dienstverleners verstaan wij ook bedrijven die ons IT support leveren. Wij sluiten met deze IT dienstverleners verwerkersovereenkomsten omdat ze doorgaans niet zelf verantwoordelijk zijn voor de verwerking van de persoonsgegevens die wij hebben verstrekt.
- *De overheid*
Soms zijn wij verplicht om uw gegevens te verstrekken aan de overheid. Het kan daarbij gaan om de Belastingdienst, politie/justitie en toezichthouders zoals de Autoriteit Financiële Markten of de Autoriteit Persoonsgegevens.
- *Organisaties behorende tot Alpina Group B.V.*
Uw persoonsgegevens kunnen worden uitgewisseld tussen de verschillende onderdelen van Alpina groep. Dit doen wij onder meer om u zo efficiënt mogelijk van dienst te zijn en om fraude te voorkomen.



De gegevens kunnen wij binnen de groep uitsluitend uitwisselen als dit past bij de aard van de dienstverlening en de doelen zoals omschreven onder 4 'waarvoor verwerken wij uw gegevens'. Zo kunnen wij gegevens uitwisselen om uw vragen te beantwoorden, om uw aanvraag zo goed mogelijk te kunnen verwerken en om een overzicht te krijgen welke producten en diensten u bij de Alpina groep heeft.

De gegevens wisselen wij niet uit binnen de groep als dit gelet op de (gevoelige) aard van gegevens, op grond wettelijke bepalingen of op grond van afspraken met relaties en stakeholders niet is toegestaan.

- *NVM/brainbay*
Bij een aantal diensten worden ook gegevens verstrekt aan NVM/brainbay. De NVM/brainbay zorgt dat alle NVM-makelaars een actueel aanbod hebben van woningen, bedrijfspanden en agrarisch vastgoed die c.q. dat via NVM-makelaars worden c.q. wordt aangeboden.

Daarnaast zorgt de NVM/brainbay dat het actuele aanbod geplaatst wordt op Funda en andere (huizen)websites. Zij zorgen voor een database waardoor taxaties en andere waardebeoordelingen mogelijk zijn en inzichten opgebouwd kunnen worden over de ontwikkelingen op de woningmarkt, bedrijfsonroerendgoed markt en agrarische vastgoedmarkt.

- *Bezichtigter, bieder, koper, huurder, aankoopmakelaar/aanhuurmakelaar*
Aan deze partijen delen wij gegevens als de omschrijving en kenmerken van de woning, zoals vraagprijs, het bouwjaar, de oppervlaktes en indeling, kadastrale gegevens, WOZ-waarde en foto's en video's van de woning. Indien afgesproken met de makelaar, worden deze gegevens ook bekend gemaakt op Funda, andere huizenwebsites en op de website van Alpina Makelaardij.
- *FIU (Financial Intelligence Unit – Nederland)*
Aan deze partij delen wij gegevens zodat zij ongebruikelijke transacties die een mogelijke link hebben met witwassen, onderliggende delicten of terrorismefinanciering om zo bij te dragen aan de integriteit van het financiële stelsel.

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op de verwerking van uw gegevens door derden. Informatie omtrent het verwerken van uw gegevens door derden kunt u vinden op de websites van de betreffende derde partij. Op uw verzoek, informeren wij u aan welke partijen wij uw gegevens hebben verstrekt.

Uw gegevens verwerken wij primair binnen de EER. Gegevens geven wij pas door aan partijen die gevestigd zijn buiten de EER als dit volledig in overeenstemming is met wet- en regelgeving. Om uw privacy te waarborgen leggen wij afspraken met deze partijen in schriftelijke overeenkomsten vast.

7. HOE LANG BEWAREN WIJ UW GEGEVENS?

Hoe lang wij de gegevens bewaren hangt af van het doel waarvoor de gegevens worden verwerkt. Dat kan per situatie verschillen. Wij bewaren de gegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze zijn verwerkt.

Hoe lang wij gegevens moeten bewaren is volledig afhankelijk van de overeenkomst die u met ons bent aangegaan en de producten die u via ons heeft afgenomen. Na afloop van de wettelijke bewaartermijn vernietigen we uw gegevens. Op grond van de wet heeft u het recht om ons te vragen uw gegevens te vernietigen.

Gegevens kunnen wij langer bewaren als wij daartoe wettelijk verplicht zijn alsmede met het oog op bewijsvoering bij klacht- en juridische procedures. Uw gegevens mogen wij geanonimiseerd langer bewaren op archiefniveau voor historische, statistische of wetenschappelijke doelen en/of voor de ontwikkeling van producten en diensten. De gegevens zijn dan niet meer tot u als een persoon te herleiden.

8. BEZOEK AAN ONZE WEBSITE

Als u onze website bezoekt registreren wij algemene bezoekgegevens. Daarbij kunt u denken aan de meest bezochte pagina's zodat wij weten wat u interessant vindt. Dit stelt ons in staat om onze dienstverlening te verbeteren. De gegevens verwerken wij op een geaggregeerd niveau (niet herleidbaar tot een individu).

Op de website maken wij gebruik van cookies. Dit doen wij om de inrichting van onze website zo goed mogelijk op u als bezoeker of klant af te stemmen en voor gerichte informatie en aanbiedingen. Een cookie is een klein tekstbestand dat op uw apparaat wordt opgeslagen. Het bevat gegevens die u op de site invoert. Een cookie kan geen virussen bevatten. Wilt u niet dat wij cookies gebruiken? Stel dan in uw browser 'cookies off' in.

Om u als (potentiële) klant beter te leren kennen, kunnen wij gebruik maken van zogenoemde Verbeterde Conversies wanneer u onze website bezoekt. Bij het bezoek aan onze website laat u mogelijk gegevens achter zoals een e-mailadres, woonadres en/of telefoonnummer. Deze gegevens bewaren wij en worden in gehashte (gepseudonimiseerde) vorm naar Google verzonden. Google kan deze gegevens koppelen aan bestaande Google accounts. De informatie die wij vervolgens van Google ontvangen, stelt ons in staat om de effectiviteit van onze website en/of onze advertenties te meten. Bij het gebruik van Verbeterde Conversies is uw privacy gewaarborgd omdat er geen concrete persoonsgegevens worden gedeeld.

9. SOCIAL MEDIAPLATFORMS

Als u ons benadert via social mediaplatforms zoals Facebook, LinkedIn of Twitter, verwerken wij uw persoonsgegevens. Op onze verwerking van deze gegevens is deze privacyverklaring van toepassing. Deze privacyverklaring is niet van toepassing op de wijze waarop de social mediaplatforms zelf omgaan met uw gegevens.

10. TELEFOONGESPREEKEN

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren en ter bestrijding van fraude kunnen wij onze telefoongesprekken opnemen. Gesprekken kunnen worden teruggeluisterd om onze medewerkers te trainen en indien noodzakelijk om de met u gemaakte afspraken te verifiëren. U wordt voorafgaand aan het gesprek geïnformeerd over de opname. De gesprekken worden niet langer dan noodzakelijk bewaard en zijn niet toegankelijk voor onbevoegden.

11. OP WELKE WIJZE BEVEILIGEN WIJ UW GEGEVENS?

Wij nemen de nodige technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen. Wij doen er alles aan om uw gegevens nauwkeurig, compleet en vertrouwelijk te houden en te beschermen tegen misbruik en onbevoegde toegang. Onze systemen zijn passend beveiligd tegen ongeautoriseerde toegang, vernietiging, vervalsing, verspreiding en enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. De beveiligingsmaatregelen worden continu gecontroleerd door onze Security Officers.

Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht en hebben uitsluitend toegang tot uw gegevens als dit noodzakelijk is vanuit hun functie. Daarnaast verplichten wij onze zakelijke relaties om dezelfde beveiligingsnormen in acht te nemen.

12. WELKE PRIVACY RECHTEN HEEFT U?

U heeft een aantal rechten als het gaat om uw persoonsgegevens. Deze rechten zijn in de wet vastgelegd. U kunt van de volgende rechten gebruik maken:

- Het recht op informatie: betreft het recht om (vooraf) geïnformeerd te worden over wat er aan gegevens wordt vastgelegd en met welk doel. Dat doen we onder meer met deze verklaring;
- Het recht op inzage: betreft het recht om de persoonsgegevens die worden verwerkt in te zien of hier een afschrift van te ontvangen;
- Het recht op rectificatie: betreft het recht om de persoonsgegevens die worden verwerkt te wijzigen c.q. het recht om onjuiste gegevens aan te vullen of te verbeteren;
- Het recht op vergetelheid: betreft het recht om gegevens te laten verwijderen. In geval van een verzoek om gegevens te wissen zullen wij toetsen of dit mogelijk is. In deze toets houden wij ons aan de wettelijke voorschriften en kijken wij bijvoorbeeld of wij geen wettelijke plicht hebben om de gegevens te bewaren of dat verwijdering mogelijk gevaar voor uzelf of andere personen oplevert;
- Het recht op beperking van een verwerking: betreft het recht om minder gegevens te laten verwerken. Ook hier toetsen wij of dit mogelijk is waarbij wij ons aan de wettelijke voorschriften houden;
- Het recht op data-portabiliteit: betreft het recht om persoonsgegevens over te (laten) dragen. U heeft het recht om de gegevens, die wij van u verwerken en van u hebben ontvangen, aan u over te dragen of op uw verzoek aan een andere organisatie over te dragen. Dit kan bijvoorbeeld als u naar een andere werkgever overstapt of een andere zorgverlener toegang tot uw dossier wilt geven;
- Het recht op verzet (bezwaar): betreft het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw gegevens en/of een eerder gegeven toestemming in te trekken. Zo kunt u bijvoorbeeld bezwaar aantekenen tegen een verwerking op basis van gerechtvaardigd belang.

U kunt uw verzoek, vraag of klacht met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens per mail voorleggen aan onze Functionaris Gegevensbescherming. Stuur dan een e-mail aan privacy@alpinagroup.com, t.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming. Op het verzoek reageren wij binnen vier weken.

Stuurt u een kopie van een identiteitsbewijs mee, zodat wij er zeker van zijn dat het verzoek door u is gedaan. Maak in de kopie uw pasfoto en BSN zwart om uw privacy te beschermen. Uw BSN mogen wij namelijk niet verwerken.

Het kan voorkomen dat wij uw verzoek niet kunnen honoreren. Vanzelfsprekend proberen wij dan om samen met u tot een oplossing te komen. Helaas lukt dat niet altijd. Als u het niet eens bent met ons standpunt over het door u ingediende verzoek dan wel met de door ons voorgestelde oplossing dan kunt u bij de Autoriteit Persoonsgegevens hierover een klacht indienen.

13. KUNNEN WIJ DEZE VERKLARING WIJZIGEN?

De tekst van deze privacyverklaring kan door ons worden aangepast, mede vanwege nieuwe ontwikkelingen in onze bedrijfsactiviteiten of wijzigingen in wet- en regelgeving. De meest recente versie is dan van toepassing. Op de website treft u de meest actuele versie van onze privacyverklaring aan.

Voor vragen of suggesties naar aanleiding van deze privacyverklaring kunt u terecht bij onze Functionaris Gegevensbescherming.

