PRIVACYVERKLARING

SVpestcontrol / SV Ongediertebestrijding

Versie: november 2026 (bijgewerkt 9 november 2026)

1. Inleiding

SVpestcontrol / SV Ongediertebestrijding (hierna: "SVpestcontrol", "wij" of "ons") respecteert uw persoonsgegevens en behandelt deze vertrouwelijk en zorgvuldig. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verwerken, voor welke doeleinden, op welke grondslag en welke rechten u heeft. Hiermee voldoen wij aan onze informatieplicht als bedoeld in artikel 13 en 14 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR).

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon.

2. Verwerkingsverantwoordelijke

De verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens is:

Naam: SVpestcontrol / SV Ongediertebestrijding
KvK-nummer: 61957569
Adres: Da Costastraat 88E, Amsterdam
E-mail: info@svpestcontrol.nl

SVpestcontrol heeft geen Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) aangesteld; dit is op grond van artikel 37 AVG ook niet verplicht. Voor privacyvragen kunt u terecht bij bovenstaande contactgegevens.

3. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Afhankelijk van het doel verwerken wij de volgende categorieën persoonsgegevens:

- Identificatie- en contactgegevens: naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer.
- Bedrijfsgegevens (bij zakelijke klanten): bedrijfsnaam, KvK-nummer, btw-nummer, functie en contactpersoon.
- Opdracht- en behandelgegevens: locatie, type plaagdier, ingezette middelen, datum/tijdstip van behandeling, advies en rapportage.
- Toegangs- en planningsgegevens: de coördinaten van de te behandelen locatie, toegangs- en bezoekinstructies die u ons geeft (bijvoorbeeld waar een sleutel ligt of wie aanwezig is) en uw voorkeursdagen en dagdelen (maandag t/m vrijdag, ochtend of middag) voor een bezoek.
- Financiële gegevens: factuur- en betaalgegevens en, wanneer u kiest voor automatische incasso, uw IBAN, de naam van de rekeninghouder en de gegevens van uw machtiging.
- Communicatiegegevens: e-mails, telefoongesprekken (geen opname), berichten via WhatsApp, het contactformulier en de chat op onze website, correspondentie en klachten.
- Klantportaal: indien u gebruikmaakt van ons klantportaal, de gegevens waarmee u toegang krijgt tot uw gegevens en de werkbonnen en rapportages die u daar kunt inzien.
- Website- en cookiegegevens: IP-adres, apparaat- en browsergegevens, bezochte pagina's en interactiegegevens (zie artikel 12).
- Beeldmateriaal: incidenteel foto's van de behandelde locatie ter onderbouwing van de rapportage; deze bevatten in beginsel geen herkenbare personen.

Wij verwerken in beginsel geen bijzondere persoonsgegevens (zoals gezondheidsgegevens) en geen gegevens van personen jonger dan 16 jaar. Indien dit onverhoopt toch noodzakelijk is, zullen wij de wettelijke vereisten in acht nemen.

4. Bron van de persoonsgegevens

Wij verkrijgen persoonsgegevens hoofdzakelijk rechtstreeks van u, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een offerte, het sluiten van een overeenkomst (ook wanneer u een contractvoorstel digitaal ondertekent) of contact met ons via de website (formulier of chat), WhatsApp, e-mail of telefoon. Daarnaast kunnen wij gegevens verkrijgen van uw werkgever (bij zakelijke opdrachten), van derden in opdracht (zoals woningcorporaties, vastgoedbeheerders of verzekeraars) of uit openbare bronnen (zoals het Handelsregister en de Basisregistratie Adressen en Gebouwen, waarmee wij het adres van een locatie controleren en de coördinaten bepalen).

5. Doeleinden van de verwerking

Wij verwerken uw persoonsgegevens uitsluitend voor de volgende doeleinden:

- Het uitbrengen van offertes en het sluiten en uitvoeren van overeenkomsten.
- Het uitvoeren van plaagdierbeheersing en het opstellen van behandelrapportages, inclusief wettelijk verplichte logboeken op grond van de biocidenregelgeving.
- Het plannen van bezoeken, rekening houdend met uw toegangs- en bezoekinstructies en uw voorkeursdagen en dagdelen.
- Klantadministratie, facturatie en debiteurenbeheer, waaronder het innen van betalingen via automatische incasso (SEPA) wanneer u daarvoor een machtiging heeft afgegeven.
- Het beschikbaar stellen van werkbonnen en rapportages in ons klantportaal.
- Beantwoorden van vragen, klachten en serviceverzoeken, ook wanneer u ons via de chat op de website, het contactformulier of WhatsApp benadert.
- Voldoen aan wettelijke verplichtingen, waaronder fiscale bewaarplicht en toezichtverplichtingen.
- Verbeteren van onze dienstverlening en website (geanonimiseerd of geaggregeerd).
- Het incidenteel en handmatig per e-mail vragen of u onze dienstverlening wilt beoordelen, bijvoorbeeld op Google, nadat een klus is afgerond. Dit gebeurt niet automatisch en alleen bij particuliere klanten, hooguit één keer per twaalf maanden, niet als u een lopend contract heeft en niet als u zich daarvoor heeft afgemeld. Elke e-mail bevat een afmeldlink.
- Meten van de effectiviteit van onze online advertenties (bijvoorbeeld het aantal offerteaanvragen of chats dat via een advertentie is ontstaan), alleen na uw toestemming (zie artikel 12).
- Verzending van een nieuwsbrief of servicemail, indien u zich daarvoor heeft aangemeld of indien u klant bent (met opt-out).

6. Grondslagen voor de verwerking

Wij verwerken uw persoonsgegevens uitsluitend op basis van een van de volgende grondslagen uit artikel 6 AVG:

- Uitvoering van een overeenkomst met u (art. 6 lid 1 sub b AVG), inclusief maatregelen op uw verzoek voorafgaand aan een overeenkomst, zoals het opstellen van een offerte, en het innen van betalingen op basis van uw SEPA-machtiging.
- Voldoen aan een wettelijke verplichting (art. 6 lid 1 sub c AVG), zoals de bewaarplicht onder de biocidenwetgeving en de Algemene wet inzake rijksbelastingen.
- Uw toestemming (art. 6 lid 1 sub a AVG), bijvoorbeeld voor de nieuwsbrief of niet-noodzakelijke cookies, waaronder advertentiemeting. Toestemming kunt u te allen tijde intrekken.
- Gerechtvaardigd belang (art. 6 lid 1 sub f AVG), zoals relatiebeheer, het beantwoorden van uw vragen via chat of formulier, het vragen om een beoordeling van onze dienstverlening, fraudepreventie en de beveiliging van onze systemen. Wij maken hierbij steeds een belangenafweging; tegen het ontvangen van beoordelingsverzoeken kunt u altijd bezwaar maken via de afmeldlink.

7. Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of dan wettelijk vereist. Indicatieve bewaartermijnen:

- Klant- en opdrachtdossiers, inclusief ondertekende contracten en machtigingsgegevens (IBAN, rekeninghouder): tot 7 jaar na het einde van de overeenkomst, op grond van fiscale bewaarplicht (art. 52 AWR).
- Werkbonnen en bijbehorende documenten (zoals pdf's en foto's): drie jaar na de datum van het werk beschikbaar in ons systeem. Daarna bewaren wij ze in een afgeschermd archief, in elk geval tot zeven jaar na afloop van het jaar waarin de werkzaamheden plaatsvonden (fiscale bewaarplicht), en verwijderen wij ze daarna, tenzij verdere bewaring noodzakelijk is. Oudere documenten kunt u via ons kantoor opvragen.
- Behandel- en biocidenlogboeken: ten minste 5 jaar conform biocidenregelgeving.
- Offertes die niet tot een opdracht hebben geleid: tot 1 jaar.
- E-mailcorrespondentie en serviceverzoeken: tot 2 jaar na afronding.
- Chatgesprekken, berichten via het contactformulier en WhatsApp-berichten: tot 2 jaar na afronding van het contact, tenzij het contact leidt tot een offerte of opdracht; dan geldt de termijn van het betreffende dossier.
- Afmeldingen voor beoordelingsverzoeken: zolang nodig om te voorkomen dat wij u opnieuw benaderen.
- Nieuwsbriefgegevens: tot intrekking van uw toestemming of langdurige inactiviteit (24 maanden).
- Cookies en website-analyse: zie artikel 12.

8. Delen met derden

Wij delen uw persoonsgegevens uitsluitend met derden voor zover noodzakelijk voor de hierboven genoemde doeleinden of indien hiertoe een wettelijke verplichting bestaat. Categorieën ontvangers zijn onder meer:

- ICT- en hostingdienstverleners (e-mail, CRM, boekhouding, websitehosting en versleutelde back-ups).
- Banken en betaaldienstverleners, voor het uitvoeren van betalingen en incasso's.
- Chatwoot, de aanbieder van onze chatsoftware (een clouddienst die door Chatwoot wordt gehost), voor het ontvangen en beantwoorden van chatberichten via onze website.
- Google, voor het meten van advertentieresultaten (Google Ads), alleen na uw toestemming. Plaatst u naar aanleiding van ons verzoek een beoordeling op Google, dan verwerkt Google die gegevens onder eigen verantwoordelijkheid en volgens het eigen privacybeleid.
- Meta (WhatsApp), indien u ons via WhatsApp benadert; hiervoor gelden ook de voorwaarden en het privacybeleid van WhatsApp.
- Onderaannemers die in opdracht van SVpestcontrol werkzaamheden verrichten.
- Accountants, juridisch adviseurs en incassobureaus, voor zover relevant.
- Toezichthouders en (overheids)instanties, indien wij daartoe verplicht zijn.

Met partijen die uw persoonsgegevens namens ons verwerken, sluiten wij een verwerkersovereenkomst zoals voorgeschreven door artikel 28 AVG. Wij verkopen uw gegevens niet aan derden.

9. Doorgifte buiten de EER

Wij streven ernaar uw persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER) te verwerken. Indien doorgifte naar landen buiten de EER toch plaatsvindt — bijvoorbeeld doordat een ICT-dienstverlener (zoals Chatwoot) gebruikmaakt van clouddiensten, of doordat Google of Meta gegevens in de Verenigde Staten verwerkt — zorgen wij voor passende waarborgen, zoals een

adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie of de modelcontractbepalingen (Standard Contractual Clauses).

10. Beveiliging

Wij hechten grote waarde aan de bescherming van uw persoonsgegevens. Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen, waaronder versleuteling van gegevensoverdracht, versleutelde back-ups, toegangsbeveiliging op basis van rolverdeling (bankgegevens zijn alleen zichtbaar voor medewerkers die ze nodig hebben), periodieke updates en bewustwordingstraining van medewerkers. In geval van een datalek dat een hoog risico voor u oplevert, informeren wij u en de Autoriteit Persoonsgegevens conform artikel 33 en 34 AVG.

11. Contact via website, chat en WhatsApp

Wanneer u via ons contactformulier, de chat op onze website of WhatsApp contact met ons opneemt, verwerken wij de gegevens die u zelf invult of verstuurt, zoals uw naam, e-mailadres, telefoonnummer en de inhoud van uw bericht. Wij gebruiken deze gegevens om uw vraag te beantwoorden en, indien gewenst, een offerte of afspraak voor u voor te bereiden.

De chat wordt aangeboden via de clouddienst Chatwoot. Om een gesprek te kunnen voortzetten, bewaart de chat een identificatiecode in uw browser. Dit is noodzakelijk voor het functioneren van de chat. Een deel van de gesprekken kan automatisch (via een chatbot) worden afgehandeld voordat een medewerker het overneemt. Er worden geen besluiten genomen die voor u rechtsgevolgen hebben.

Plaatst u gevoelige gegevens in een chat of bericht, zoals bankgegevens of gegevens over uw gezondheid? Dan verzoeken wij u dat niet te doen; wij hebben deze gegevens niet nodig om u te helpen. Uw IBAN voor automatische incasso geeft u uitsluitend op via onze ondertekenpagina voor het contract.

12. Cookies en website-analyse

Op onze website maken wij gebruik van cookies en vergelijkbare technieken. Een cookie is een klein tekstbestand dat op uw apparaat wordt geplaatst. Wij onderscheiden:

- **Functionele cookies:** noodzakelijk voor het correct functioneren van de website, het onthouden van uw cookiekeuze en de werking van de chat (geen toestemming vereist).
- **Marketing- en meetcookies:** wij gebruiken Google Ads om te meten of een bezoek aan onze website via een advertentie tot een offerteaanvraag of chat leidt. Deze cookies en metingen worden alleen geplaatst en uitgevoerd na uw toestemming via de cookiebanner. Zonder toestemming worden hiervoor geen gegevens naar Google gestuurd.

Lettertypen op onze website worden lokaal vanaf onze eigen server geladen; hiervoor worden geen gegevens aan Google doorgegeven.

U kunt uw cookievoorkeuren te allen tijde wijzigen of intrekken via de cookie-instellingen op de website of via uw browserinstellingen. Een overzicht van de gebruikte cookies vindt u in ons cookiebeleid op de website. Voor meer informatie over cookies kunt u terecht bij de Autoriteit Consument & Markt (acm.nl) of bij de Autoriteit Persoonsgegevens (autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Onze website kan knoppen of links naar sociale media bevatten (zoals LinkedIn, Facebook of X). SVpestcontrol heeft geen invloed op de verwerking van persoonsgegevens door deze platforms; lees daarvoor het privacystatement van het betreffende platform.

13. Geautomatiseerde besluitvorming en profilering

SVpestcontrol gebruikt geen geautomatiseerde besluitvorming, waaronder profilering, die voor u rechtsgevolgen heeft of u in aanmerkelijke mate treft. Uw voorkeursdagen en dagdelen worden uitsluitend gebruikt als hulpmiddel bij het plannen van een bezoek.

14. Uw rechten

Onder de AVG heeft u onder meer de volgende rechten ten aanzien van uw persoonsgegevens:

- Recht op inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken.
- Recht op rectificatie van onjuiste of onvolledige persoonsgegevens.
- Recht op verwijdering (recht om "vergeten te worden"), in de gevallen genoemd in artikel 17 AVG.
- Recht op beperking van de verwerking.
- Recht op overdraagbaarheid (dataportabiliteit).
- Recht van bezwaar tegen verwerking op grond van gerechtvaardigd belang.
- Recht om eerder gegeven toestemming in te trekken.

U kunt een verzoek indienen via de contactgegevens in artikel 2. Wij reageren in beginsel binnen één maand na ontvangst; bij complexe of meerdere verzoeken kan deze termijn met twee maanden worden verlengd, waarover wij u tijdig informeren. Om uw identiteit te verifiëren kunnen wij om aanvullende gegevens vragen. In bepaalde gevallen kunnen wij geen of slechts gedeeltelijk uitvoering geven aan uw verzoek, bijvoorbeeld vanwege wettelijke bewaartermijnen of zwaarwegende gerechtvaardigde belangen. Wij motiveren dit altijd schriftelijk.

15. Klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens

U heeft het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens indien u van mening bent dat wij niet zorgvuldig met uw persoonsgegevens omgaan. Meer informatie vindt u op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl. Wij waarderen het wanneer u zich eerst tot ons wendt zodat wij uw zorgen kunnen wegnemen.

16. Wijzigingen

SVpestcontrol kan deze privacyverklaring van tijd tot tijd aanpassen, bijvoorbeeld bij wijzigingen in onze dienstverlening of in wet- en regelgeving. De meest recente versie publiceren wij op www.svpestcontrol.nl. Wij raden u aan deze pagina periodiek te raadplegen.

17. Contact

Heeft u vragen, opmerkingen of een klacht over deze privacyverklaring of de verwerking van uw persoonsgegevens? Neem dan contact met ons op via info@svpestcontrol.nl of per post: SVpestcontrol, Da Costastraat 88E, Amsterdam.