



Privacyverklaring

CED Group

Versie december 2025



CED is een full-service aanbieder van geïntegreerde diensten, variërend van noodhulp en schadebeheer tot reparatie. Voor een goede uitvoering van onze activiteiten is de verwerking van uw persoonsgegevens soms noodzakelijk. Uit persoonsgegevens kan informatie worden gehaald over een individuele persoon, bijvoorbeeld contactgegevens, financiële gegevens of gegevens over andere privacygevoelige zaken.

Wij verzamelen uw persoonsgegevens uitsluitend wanneer wij een opdracht voor u of onze klanten moeten uitvoeren of wanneer u ons kantoor of onze website bezoekt. Persoonsgegevens worden met name gebruikt om namens u opdrachten uit te voeren. Dit soort gegevens zijn bijvoorbeeld uw contactgegevens en gegevens die nodig zijn voor schadeafhandeling of -herstel. Wij verwerken ook de beelden van beveiligingscamera's op ons terrein tijdens uw bezoek aan onze kantoren.

Het verwerken van persoonsgegevens gebeurt altijd zorgvuldig en in overeenstemming met de wet en ons eigen privacybeleid. De basisprincipes van ons eigen privacybeleid zijn:

- Wij laten u altijd weten wat er met uw gegevens gebeurt en hoe u uw rechten kunt uitoefenen, bijvoorbeeld uw recht op inzage en bezwaar.
- Wij gebruiken de gegevens alleen voor het doel waarvoor wij ze hebben verzameld (bijvoorbeeld voor het uitvoeren van bestellingen, klantenrelatiebeheer en marketing).
- Wij verzamelen, gebruiken en slaan niet meer gegevens op dan we nodig hebben om het doel te bereiken waarvoor wij de gegevens hebben verzameld. De gegevens worden alleen gebruikt als er geen andere manier is om hetzelfde doel te bereiken.
- Wij gebruiken gegevens alleen voor zover dit volgens de wet is toegestaan.
- Wij treffen passende veiligheidsmaatregelen tegen verlies van of ongeoorloofde toegang tot persoonsgegevens.
- Wij verstrekken uw persoonsgegevens alleen aan derden indien wij voldoende garantie krijgen voor de bescherming van uw gegevens.

Welk soort persoonsgegevens worden door ons verwerkt?

Algemene informatie

- Contactgegevens (bijvoorbeeld uw voornaam, achternaam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres).
- Gegevens die we nodig hebben voor het afhandelen van een schadegeval of reparatie (bijvoorbeeld eigendoms- en registratiegegevens van uw voertuig, gegevens over de tegenpartij en eigendomsgegevens of de locatie van het betrokken onroerend goed).
- Identificatienummers (bijvoorbeeld id-nummers en verzekeringspolis-nummers).



- Foto's van een beschadigd onroerend goed (bijvoorbeeld een huis of een kantoorgebouw) of voertuig. Locatiegegevens van de verzekerde (voor het uitvoeren van een video-expertise).
- Financiële gegevens (bijvoorbeeld bankrekeningnummers).

Medische gegevens

- Medische gegevens (van belang voor medische spoedhulp, behandeling van letsel of een claim).

Contactgegevens

- Wij leggen vast wanneer en waarover u contact met ons heeft. Met het oog op het verbeteren van onze bedrijfsvoering, waaronder de kwaliteit van de dienstverlening alsmede training, coaching en beoordeling van medewerkers, nemen we telefoongesprekken op en leggen wij de inhoud van chats vast.

De keuze voor verwerking van bepaalde onderdelen van de bovengenoemde persoonsgegevens is afhankelijk van de dienst die aan u moet worden verleend.

Doeleinden waarvoor wij uw persoonsgegevens verwerken

Diensten voor klanten

- Diensten voor klanten zijn diensten die wij verlenen aan bijvoorbeeld ondernemingen in de verzekeringssector, vastgoedmaatschappijen, woningcorporaties, leasemaatschappijen, zorgaanbieders en overheidsinstanties.

Verbetering van onze diensten

- Om onze dienstverlening constant te kunnen blijven verbeteren, kan een extern marktonderzoeksbureau u nadat u gebruik heeft gemaakt van onze diensten per e-mail een uitnodiging sturen tot deelname aan een klanttevredenheidsonderzoek.

Opsporing van fraude

- Ter bescherming van uw eigen veiligheid en die van onze klanten, zoals verzekeringsmaatschappijen, verwerken wij persoonsgegevens om fraude te voorkomen en te bestrijden.

Relatiebeheer (bijvoorbeeld wanneer u zich via onze website op onze nieuwsbrief abonneert)

- Relatiebeheer betreft zaken als marketing, klantenadministratie en klantenservice (zoals u op de hoogte houden van het laatste nieuws over CED en relevante diensten; marketing en het meten van de respons op onze marketingcampagnes en het verbeteren van de werking van onze website).



U kunt uw toestemming op elk moment intrekken via de afmeldingsoptie die u in elk bericht van ons kunt vinden.

Bezoekers aan CED-kantoren registreren

- Wij moeten persoonsgegevens mogelijk verwerken om bezoekers aan onze kantoren te controleren en onze kantoren en ons personeel te beschermen.

Waarom wij uw gegevens mogelijk gebruiken

Het gebruik van uw persoonsgegevens is noodzakelijk voor:

- Verwerking van onze overeenkomsten/contracten betreffende een natuurlijke persoon, rechtstreeks met een persoon die een contract heeft afgesloten voor onze expertisediensten of via een verzekeringsmaatschappij of een andere derde partij, bijvoorbeeld een tussenpersoon;
- Het naleven van onze wettelijke verplichtingen;
- Uitoefenen van onze gerechtvaardigde belangen om onze diensten zo efficiënt mogelijk aan onze klanten te kunnen (blijven) verlenen;
- Het geven van toestemming zodat we onze diensten zo efficiënt mogelijk aan de bezoekers van onze website kunnen (blijven) aanbieden en het gebruik van onze website kunnen optimaliseren;
- Interne controle van bezoekers aan onze kantoren en bedrijfsbeveiliging.

Gebruik van Artificiële Intelligentie (AI)

CED maakt in beperkte mate gebruik van AI om haar dienstverlening te ondersteunen. Dit gebeurt uitsluitend voor specifieke doeleinden, waaronder:

- *Administratieve werkzaamheden:* AI helpt bij het verwerken van gegevens en het uitvoeren van routinematige administratieve taken om de efficiëntie te verbeteren.
- *Communicatie via chatbots:* Voor het beantwoorden van veelgestelde vragen en het bieden van basisinformatie kan CED gebruikmaken van AI-gestuurde chatbots.
- *Kwaliteitsbeoordeling van telefoongesprekken:* AI wordt ingezet om gesprekken te analyseren en te beoordelen op kwaliteit, met als doel onze dienstverlening continu te verbeteren.

CED zorgt ervoor dat het gebruik van AI plaatsvindt binnen de geldende privacywetgeving en dat passende technische en organisatorische maatregelen worden genomen om uw persoonsgegevens te beschermen. AI wordt niet ingezet voor het nemen van beslissingen.



Wie heeft toegang tot uw persoonsgegevens?

- CED maakt gebruik van verschillende systemen voor het verwerken van uw persoonsgegevens. De leveranciers van deze systemen kunnen hierdoor ook uw persoonsgegevens verwerken. Er zijn gegevensverwerkers die namens CED werken.
- Alleen medewerkers van CED of gecertificeerde gecontracteerde deskundigen die uw persoonsgegevens nodig hebben om hun werk uit te voeren, hebben direct toegang tot uw gegevens die in de systemen van CED zijn opgeslagen.

Bewaartermijn van uw persoonsgegevens

Uw gegevens worden na het vervallen van de bewaartermijn verwijderd overeenkomstig de toepasselijke gedrags- en beroepsregels, of (indien dergelijke regels ontbreken) uiterlijk vijf jaar na afronding van de opdracht, tenzij wij wettelijk verplicht zijn uw gegevens langer te bewaren of langere bewaring noodzakelijk is voor het verrichten van onze werkzaamheden.

Bezoekers aan CED-kantoren

Wij bewaren uw contactgegevens tot uiterlijk 6 maanden na uw bezoek aan onze kantoren. Wij bewaren de camerabeelden maximaal 4 weken, tenzij wij wettelijk verplicht zijn om deze gegevens langer te bewaren of dit van belang is voor onze bedrijfsvoering.

Moet ik mijn persoonsgegevens aan CED verstrekken?

Klanten (bijvoorbeeld verzekerden)

- Wij moeten persoonsgegevens verwerken om onze diensten aan onze klanten te verlenen. Zonder deze gegevens is het onmogelijk om onze producten en/of diensten naar behoren te leveren.

Bezoekers aan CED-kantoren

- Wij moeten uw persoonsgegevens verwerken om u toegang te verlenen tot het CED-gebouw. Zonder deze gegevens kunnen wij u geen toegang verlenen.

Wie is de gegevensbeheerder die verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

CED is de gegevensbeheerder en derhalve verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Wanneer CED de gegevensverwerker is, wordt u hiervan op de hoogte gebracht door de partij die CED heeft gecontracteerd om namens hen gegevens te verwerken.



Met wie kan ik contact opnemen als ik vragen heb over het gebruik van mijn persoonsgegevens?

Voor vragen kunt u contact opnemen met:

CED Group
T.a.v. Functionaris voor gegevensbescherming
Rietbaan 40
2908 LP Capelle aan den IJssel
Tel. 010-2843434
privacy@ced.nl

Hoe zit het met het gebruik van mijn persoonsgegevens door derden?

- CED heeft overeenkomsten gesloten met de partijen die uw persoonsgegevens ontvangen (afhankelijk van de verwerkingsactiviteit). Dit worden gegevensverwerkingsovereenkomsten genoemd en worden afgesloten om uw persoonsgegevens namens CED te mogen verwerken, zodat er voldoende privacy- en beveiligingsmaatregelen zijn om te garanderen dat uw gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de wet, met het eigen beleid van CED en met deze privacyverklaring van CED.
- Indien derden toegang moeten krijgen tot uw gegevens, gebeurt dit alleen als wij er zeker van zijn dat deze partij de gegevens alleen zal gebruiken op een manier en voor een doel dat verband houdt met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld, en alleen volgens de instructies van CED. Bovendien gelden steeds de bij wet vereiste vertrouwelijkheidsverplichtingen en veiligheidsmaatregelen om te voorkomen dat uw persoonsgegevens aan andere partijen worden doorgegeven.
- In sommige gevallen zijn wij wettelijk verplicht gegevens te verstrekken aan derden, bijvoorbeeld aan gerechtelijke autoriteiten. In dergelijke gevallen zullen wij uw recht op privacy altijd respecteren overeenkomstig de wet.
- Indien wij uw gegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) moeten overdragen, bijvoorbeeld aan een datacentrum of een van onze leveranciers, doen wij dit uitsluitend onder de wettelijk vereiste voorwaarden.

Hoe beveiligen wij uw persoonsgegevens?

- Wij nemen alle redelijke en passende veiligheidsmaatregelen om onze bezoekers en klanten te beschermen tegen ongeoorloofde toegang of wijziging, openbaarmaking of vernietiging van hun persoonsgegevens. Wij houden ons hierbij aan de toepasselijke beveiligingsnormen.
- Als er zich een beveiligingsincident voordoet dat uw privacy kan schaden, wordt u zo spoedig mogelijk van het incident op de hoogte gebracht. In dat geval melden wij ook welke maatregelen wij hebben genomen om de gevolgen



van een dergelijk incident te beperken en herhaling in de toekomst te voorkomen.

Welke rechten heeft u inzake het gebruik van persoonsgegevens (en hoe kunt u deze uitoefenen)?

- U kunt bezwaar maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens indien u bijvoorbeeld van mening bent dat dit niet noodzakelijk is voor onze bedrijfsvoering of om aan een wettelijke verplichting te voldoen.
- U heeft recht op toegang tot uw persoonsgegevens. Dit betekent dat u kunt inzien welke persoonsgegevens zijn geregistreerd en voor welke doeleinden deze gegevens worden gebruikt.
- Indien u van mening bent dat wij over onjuiste persoonsgegevens over u beschikken, kunt u deze laten corrigeren. U kunt ons ook vragen de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken, bijvoorbeeld tijdens de periode die nodig is om uw verzoeken of bezwaren te onderzoeken.
- U kunt ons vragen om uw persoonsgegevens uit onze systemen te verwijderen.
- U kunt ons vragen om uw persoonsgegevens aan een andere partij over te dragen.
- U kunt bovengenoemde verzoeken of bezwaren indienen door een brief met uw naam, adres en telefoonnummer aan CED of een e-mail te sturen aan privacy@ced.nl. U ontvangt binnen een maand antwoord van ons.
- U kunt ook een klacht indienen over het gebruik van uw persoonsgegevens. U kunt dergelijke klachten indienen bij de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens (AP), aangezien het hoofdkantoor van CED zich in Nederland bevindt.

Wij zullen aan uw verzoek voldoen, tenzij CED een overtreffend, legitiem belang heeft om de gegevens te bewaren en het belang van CED zwaarder weegt dan uw privacybelangen. Zodra wij de gegevens hebben verwijderd, kunnen technische redenen ons verhinderen alle kopieën van de gegevens direct uit onze systemen en back-upsystemen te verwijderen. Wij kunnen weigeren om aan de voorgaande verzoeken te voldoen indien we constateren dat deze onredelijk vaak voorkomen, onredelijk veel technische inspanning kosten of onredelijk ernstige technische gevolgen hebben voor onze systemen of de privacy van anderen in gevaar brengen.

Gebruiken jullie mijn gegevens om nieuwsbrieven te verzenden?

Wij gebruiken de adresgegevens van onze klanten voor het verzenden van e-mails over onze dienstverlening en sales in de vorm van bijvoorbeeld nieuwsbrieven en uitnodigingen voor evenementen. U kunt zich op elk moment afmelden voor marketing-e-mails of uw voorkeuren instellen via de afmeldingsoptie die u in alle berichten kunt vinden.



Websitebezoek (cookies)

CED gebruikt cookies om het gebruik en de werking van apps, portalen en programma's te kunnen monitoren en verbeteren. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone.

CED verzamelt informatie die verkregen wordt vanuit analytische cookies via Google Analytics. De informatie wordt opgeslagen met geanonimiseerd IP-adres.

CED heeft een Verwerkersovereenkomst met Google gesloten om te zorgen dat zij de gegevens binnen de grenzen van de privacywetgeving moet verwerken. Google mag de verzamelde gegevens ook niet delen met derden.

U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat, maar dit kan ten koste gaan van uw gebruikservaring. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

Wijzigingen in de privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor om onze privacyverklaring te allen tijde te wijzigen. We zullen wijzigingen op onze website publiceren (www.cedgroup.eu).

Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd op 1 december 2025.