Clyma

CLYMA B.V. · VERSIE SEPTEMBER 2026

Privacy verklaring

Hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens bij de aircocheck, batterijcheck, offerte, installatie, service en op onze website, inclusief cookies.

- Airconditioning
- Thuisbatterij
- Laadpaal

ADRES
Vijfhuizenberg 76a
4708 AL Roosendaal

REGISTRATIE
KvK 97951463
btw NL868301346B01

CONTACT
085 505 5535
info@clyma.nl

ONLINE
clyma.nl

OVERZICHT

Inhoud

1. Wie wij zijn en waarover deze verklaring gaat 3

2. Welke gegevens wij verwerken en waarvoor 3

3. Op welke grondslag wij uw gegevens verwerken 7

4. Met wie wij gegevens delen 8

5. Gegevens buiten de Europese Economische Ruimte 9

6. Geautomatiseerde beoordeling 10

7. Hoe lang wij uw gegevens bewaren 10

8. Cookies en vergelijkbare technieken 11

9. Hoe wij uw gegevens beveiligen 12

10. Uw rechten 12

11. Klachten en de Autoriteit Persoonsgegevens 13

12. Wijzigingen en contact 13

Leeswijzer. In deze verklaring leest u welke persoonsgegevens Clyma van u verwerkt, waarvoor wij dat doen, met wie wij gegevens delen, hoe lang wij ze bewaren en welke rechten u heeft. Hoofdstuk 2 volgt de stappen die u bij ons doorloopt: van een bezoek aan de website tot service na de installatie. Hoofdstuk 8 gaat over cookies. De verklaring geldt naast onze algemene voorwaarden, waarin artikel 24 naar deze verklaring verwijst.

Wij hebben deze verklaring geschreven in gewone taal. Heeft u na het lezen nog vragen, dan helpen wij u graag via info@clyma.nl of 085 505 5535.

HOOFDSTUK 1

Wie wij zijn en waarover deze verklaring gaat

1.1 Clyma B.V., gevestigd aan de Vijfhuizenberg 76a, 4708 AL Roosendaal en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 97951463, is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerkingen in deze verklaring. In deze verklaring noemen wij onszelf "wij" of "Clyma". U bereikt ons via info@clyma.nl en 085 505 5535. Wij hebben geen functionaris voor gegevensbescherming; vragen over privacy behandelt onze directie.

1.2 Wij installeren airconditioning, thuisbatterijen en laadpalen bij particulieren in Nederland. Deze verklaring geldt voor alles wat wij daarbij met uw persoonsgegevens doen: op onze website clyma.nl met de aircocheck, de batterijcheck, de salderingscheck en het contactformulier, op de persoonlijke pagina's waarop u een offerte, contract, meerwerk of oplevering bekijkt en goedkeurt, in ons klantportaal app.clyma.nl, bij contact per telefoon, mail en WhatsApp, tijdens de schouw, installatie, service en onderhoud, in de app die onze monteurs gebruiken en bij de advertenties waarmee u ons vindt.

1.3 Deze verklaring geldt niet voor partijen die zelf verantwoordelijk zijn voor uw gegevens en hun eigen privacyverklaring hebben. Dat zijn onder meer de fabrikanten van de producten die wij installeren en hun apps en cloudplatforms, laadpaalbeheerders en aanbieders van laadpassen, het Nationaal Warmtefonds, uw bank, en Google, Microsoft en Meta als u via hun diensten bij ons terechtkomt. Waar wij zelf gegevens met deze partijen delen, leest u dat in hoofdstuk 4.

1.4 Voor onze medewerkers, sollicitanten en partnerinstallateurs geldt een aparte, interne verklaring. Solliciteert u bij ons via werk@clyma.nl, dan gebruiken wij uw gegevens alleen voor de sollicitatieprocedure en verwijderen wij ze uiterlijk vier weken na afloop, tenzij u ons toestemming geeft ze een jaar te bewaren.

1.5 Onze producten en diensten zijn bedoeld voor volwassenen. Wij verzamelen niet bewust gegevens van personen onder de achttien jaar. Merken wij dat dit toch is gebeurd, dan verwijderen wij die gegevens.

HOOFDSTUK 2

Welke gegevens wij verwerken en waarvoor

2.1 Als u onze website bezoekt

Onze website draait op de servers van Cloudflare. Bij ieder bezoek verwerkt Cloudflare technische gegevens zoals uw IP-adres, het type browser en de opgevraagde pagina, om de website te leveren en te beschermen tegen misbruik en aanvallen. Wij bewaren zelf geen bezoeklogboeken. De lettertypen op de website laden wij van Google Fonts; daarbij ontvangt Google uw IP-adres, maar geen cookie en geen informatie over wie u bent.

Voor de zelfhulptools meten wij anoniem bij welke stap bezoekers afhaken. Daarvoor bewaren wij alleen de naam van de tool, een willekeurig sessienummer en de hoogst bereikte stap. Dat is niet tot u herleidbaar en er wordt geen cookie voor geplaatst.

Statistieken en advertentiemeting met Google Analytics, Google Ads en Microsoft Advertising gebruiken wij alleen met uw toestemming. Welke cookies daarbij horen en hoe u uw keuze aanpast, staat in hoofdstuk 8.

2.2 Als u de aircocheck of batterijcheck invult

Met de aircocheck en de batterijcheck berekent u zelf een prijsindicatie. Daarvoor vult u gegevens in over uw woning en uw situatie: het aantal en de grootte van de ruimtes, het gewenste model en extra's, uw jaarverbruik, of u zonnepanelen heeft en welke voorkeur u heeft voor dagen en dagdelen. Wilt u het advies of de offerte ontvangen, dan vragen wij uw naam, mailadres, telefoonnummer, postcode en huisnummer, eventueel met een toelichting en uw belvoorkeur.

Met uw postcode en huisnummer halen wij uw straat en woonplaats op bij de openbare adresvoorziening van het Kadaster (PDOK). Daarbij worden geen andere gegevens over u verstuurd. Wij gebruiken uw gegevens om het advies en de offerte op te stellen en per mail te sturen, om te bepalen of u in ons werkgebied woont, om contact met u op te nemen en om u, als u dat wilt, een adviesgesprek of schouw aan te bieden. Uw aanvraag wordt een dossier in ons klantsysteem, ook als u daarna niets meer van u laat horen; hoe lang wij dat bewaren, staat in hoofdstuk 7.

Wij leggen vast via welke weg u bij ons terechtkwam, bijvoorbeeld een advertentie of een zoekmachine. Heeft u toestemming gegeven voor marketingcookies, dan bewaren wij daarbij ook de klik-ID die Google of Microsoft aan de link naar onze website toevoegt. Wat wij daarmee doen, leest u in 2.11. Bij de aanvraag berekenen wij automatisch een indicatie van de omvang van de opdracht en of een schouw zinvol is; dat leest u in hoofdstuk 6.

2.3 Als u contact met ons opneemt

Contactformulier en mail. Via het contactformulier verwerken wij uw naam, mailadres, telefoonnummer, het onderwerp en uw bericht. Uw IP-adres bewaren wij daarbij maximaal vierentwintig uur om misbruik van het formulier tegen te gaan. Mailt u ons, dan bewaren wij de mailwisseling in uw dossier. Bij een formulier of mail ontvangt u een automatische ontvangstbevestiging.

Telefoon. Onze telefonie loopt via Rinkel. Daarbij verwerken wij uw telefoonnummer, het tijdstip en de duur van het gesprek. Wij nemen telefoongesprekken op voor trainingsdoeleinden, zodat wij onze medewerkers beter kunnen begeleiden. U hoort dat aan het begin van het gesprek. Wilt u niet dat het gesprek wordt opgenomen, dan kunt u ons dat zeggen of ons mailen; wij helpen u dan zonder opname. De opnamen zijn alleen toegankelijk voor onze directie en de betrokken medewerker en worden na de termijn in hoofdstuk 7 verwijderd.

WhatsApp. U kunt ons ook via WhatsApp Business bereiken. Berichten die voor uw dossier van belang zijn, zoals foto's van uw situatie of een gemaakte afspraak, nemen wij over in uw dossier. WhatsApp is een dienst van Meta; Meta verwerkt daarbij uw telefoonnummer en gegevens over het berichtenverkeer volgens de eigen voorwaarden van WhatsApp. Stuur ons via WhatsApp geen gevoelige gegevens zoals kopieën van identiteitsbewijzen of bankgegevens.

Adviesgesprek boeken. Boekt u via onze website een telefonisch adviesgesprek, dan verwerken wij uw naam, mailadres, telefoonnummer en het gekozen tijdstip. De afspraak komt in onze agenda en u ontvangt een bevestiging per mail.

2.4 Als u een offerte ontvangt en aanvaardt

Een offerte, een onderhoudscontract, een meerwerkvoorstel en de oplevering bekijkt en aanvaardt u op een persoonlijke pagina met een link die alleen u ontvangt. Wij registreren wanneer de pagina voor het eerst is geopend, zodat wij weten of ons bericht is aangekomen. Aanvaardt u de offerte, dan leggen wij als bewijs van uw akkoord vast: uw naam, uw getekende handtekening, de datum en het tijdstip, uw IP-adres en het type apparaat of browser. Deze gegevens staan ook op de getekende offerte die u ontvangt. Zonder dit bewijs kunnen wij niet aantonen dat en wanneer de overeenkomst tot stand is gekomen.

Wijst u een offerte af, dan kunt u ons vertellen waarom en of u voor een andere aanbieder heeft gekozen. Dat is vrijwillig. Wij gebruiken die informatie alleen om ons aanbod te verbeteren. Stuurt u ons via de offertepagina een vraag of opmerking, dan komt die met het tijdstip in uw dossier.

2.5 Het klantportaal en uw dossier

In het klantportaal app.clyma.nl logt u in met uw mailadres. U vindt daar uw offerte, het contract, de planning, de facturen, de foto's van de installatie, de garantie- en onderhoudsgegevens en de berichten die wij u hebben gestuurd. Achter het portaal ligt ons klantsysteem, waarin wij per klant een dossier bijhouden met uw

contactgegevens, adres, de gegevens over uw woning en installatie, alle documenten, betalingen, afspraken, serviceverzoeken en een tijdlijn van ons contact met u. Alleen medewerkers die uw dossier nodig hebben voor hun werk hebben er toegang toe.

Schakelen wij voor uw installatie een partnerinstallateur in, dan werkt die met de gegevens uit uw dossier die daarvoor nodig zijn. Wij blijven uw aanspreekpunt en verantwoordelijk voor het werk, zoals in artikel 20.1 van onze algemene voorwaarden staat. Elke keer dat een partner in een dossier kijkt, leggen wij dat vast in een inzagelogboek.

2.6 De schouw, de installatie en de app van onze monteurs

Onze monteurs werken met een eigen app. Daarin zien zij de planning en uw dossier en leggen zij het werk bij u thuis vast:

- **Foto's** van de situatie vóór, tijdens en na de installatie, van de meterkast, de leidingroute, de plaats van de units en van eventueel meerwerk of schade. De foto's zijn bedoeld voor een goede voorbereiding, de uitvoering, garantie en de afhandeling van klachten. Onze monteurs fotograferen de installatie en niet u, uw huisgenoten of buren. Foto's worden nooit openbaar getoond zonder uw uitdrukkelijke goedkeuring per foto (zie 2.9).
- **Serienummers** van de geïnstalleerde onderdelen. De monteur scant het typeplaatje; wij bewaren alleen het nummer, niet de scanfoto. Serienummers hebben wij nodig voor de garantieregistratie en voor service.
- **Checklists en meetwaarden** van de installatie, zoals de drukproef van de koudemiddelleiding, en de opmerkingen van de monteur.
- **Uw akkoord** op meerwerk en op de oplevering, met uw handtekening op het scherm van de monteur, de datum, het tijdstip en de plaats.

De app gebruikt de locatie van de monteur op het moment dat hij naar u vertrekt en op het moment van ondertekening. Met de locatie van vertrek berekenen wij via de routedienst van Google de verwachte aankomsttijd; daarvoor sturen wij uw adres naar Google. U ziet alleen de verwachte aankomsttijd, geen locatie. Voor de werkplanning halen wij bij Open-Meteo de weersverwachting op voor de coördinaten van uw woonplaats; daarbij worden geen andere gegevens over u verstuurd.

2.7 Service, garantie, onderhoud en monitoring

Na de installatie gebruiken wij uw gegevens voor alles wat bij een goed werkend product hoort: het registreren van het product bij de fabrikant voor de fabrieksgarantie, het afhandelen van storingen, garantieclaims en klachten, het uitnodigen voor de jaarlijkse onderhoudsbeurt als u een onderhoudscontract heeft, en herinneringen aan onderhoud dat nodig is om uw garantie te behouden. Bij een storing of onderhoudsbeurt leggen wij vast wat er is gedaan en welke onderdelen zijn gebruikt.

De producten die wij installeren werken met een app en een cloudplatform van de fabrikant: LG ThinQ voor airconditioning van LG, Smart M-Air voor airconditioning van Mitsubishi Heavy Industries, Onecta voor airconditioning van Daikin, het SEMS-portaal van GoodWe voor thuisbatterijen en de app van de fabrikant van uw laadpaal. U maakt daarvoor zelf een account aan bij de fabrikant. Als installateur krijgen wij, met uw toestemming in die app, toegang tot technische gegevens van uw installatie: status, foutmeldingen, instellingen en verbruiks- of opbrengstgegevens. Wij gebruiken die gegevens uitsluitend om de installatie in bedrijf te stellen, storingen op afstand te beoordelen, garantieclaims te onderbouwen en onderhoud voor te bereiden. Wij slaan deze gegevens niet in ons eigen systeem op, met één uitzondering: bij een storing of garantieclaim bewaren wij een schermafbeelding of uittreksel als onderdeel van dat dossier. U kunt onze toegang op ieder moment in de app van de fabrikant intrekken; uw product blijft dan gewoon werken. De fabrikant is zelf verantwoordelijk voor wat er in zijn app en platform met uw gegevens gebeurt; zie hoofdstuk 5.

2.8 Facturen en betaling

Voor de facturering verwerken wij uw naam, adres, de omschrijving van de opdracht en de bedragen. Betaalt u via de betaallink in de factuur of het portaal, dan verwerkt onze betaalprovider uw betaling; wij ontvangen alleen de bevestiging en de naam en het rekeningnummer waarvan is betaald. Betaalt u per bankoverschrijving, dan zien wij die gegevens op ons bankafschrift. Bij een te late betaling sturen wij herinneringen. Blijft betaling uit, dan mogen wij de vordering overdragen aan een incassobureau of deurwaarder; die ontvangt dan uw naam, adres, contactgegevens en de factuurgegevens.

Vraagt u bij een thuisbatterij btw terug of financiering aan bij het Nationaal Warmtefonds, dan regelt u die aanvraag zelf. Wij delen daarvoor alleen op uw verzoek de offerte of factuur die u voor de aanvraag nodig heeft. Wij verstrekken uw gegevens niet uit onszelf aan de Belastingdienst of het Warmtefonds.

2.9 Beoordelingen en het installateursprofiel

Na de oplevering ontvangt u per mail de vraag of u een beoordeling wilt geven. Dat is vrijwillig. Kiest u voor een beoordeling op onze website, dan geeft u een score, een tekst en de naam waarmee u wilt worden weergegeven, bijvoorbeeld "Jan uit Roosendaal". U kiest daarbij per foto of wij foto's van uw installatie bij de beoordeling mogen tonen. De beoordeling en de gekozen foto's staan openbaar op ons installateursprofiel en kunnen door zoekmachines worden gevonden. U kunt ons altijd vragen een beoordeling of foto te verwijderen. Kiest u voor een beoordeling bij Google, dan sturen wij u door naar Google; wij registreren alleen dat u op de link heeft geklikt. Op enkele pagina's tonen wij beoordelingen via de reviewwidget van Trustoo; zie hoofdstuk 8.

2.10 Berichten die wij u sturen

Wij sturen u alleen berichten die bij uw aanvraag of uw installatie horen: de bevestiging van uw aanvraag, het advies en de offerte, afspraakbevestigingen, facturen, de uitnodiging voor een onderhoudsbeurt, herinneringen die nodig zijn om uw garantie te behouden en het verzoek om een beoordeling. Wij versturen geen nieuwsbrief en wij geven uw gegevens niet aan anderen voor hun marketing. Wilt u de onderhoudsherinneringen of het beoordelingsverzoek niet ontvangen, dan meldt u dat via info@clyma.nl; wij zetten die berichten dan voor u uit. Wij houden per bericht bij aan wie, wanneer en met welk onderwerp het is verstuurd en of het is aangekomen, zodat wij bij problemen kunnen nagaan wat er is gebeurd.

2.11 Advertenties en het meten daarvan

Wij adverteren via Google Ads, Microsoft Advertising (Bing) en Meta (Facebook en Instagram). Vult u een formulier in op Facebook of Instagram, dan ontvangen wij van Meta de gegevens die u daar heeft ingevuld en behandelen wij die als een aanvraag zoals in 2.2. Op onze website staan geen meetscripts van Meta.

Met uw toestemming (hoofdstuk 8) meten wij welke advertenties tot een aanvraag leiden. Daarbij gebeurt het volgende:

- Google Analytics en de advertentiescripts van Google en Microsoft plaatsen cookies en meten uw bezoek en uw aanvraag.
- Bij een aanvraag via de aircocheck sturen wij uw mailadres, telefoonnummer, naam en postcode in versleutelde (gehashte) vorm naar Google, zodat Google de aanvraag kan koppelen aan de advertentie die u heeft gezien ("verbeterde conversies"). Google kan daaruit niet meer afleiden dan dat u een aanvraag heeft gedaan.
- Tekent u later een offerte, dan melden wij dat aan Google met de klik-ID van uw oorspronkelijke bezoek en dezelfde gehashte gegevens ("offlineconversie"). Zo leert Google welke advertenties tot echte klanten leiden. Dit doen wij alleen als u bij uw aanvraag toestemming voor marketingcookies heeft gegeven.

Geeft u geen toestemming, dan plaatsen wij deze cookies niet, sturen wij niets naar Google of Microsoft over uw aanvraag en meten wij uw bezoek alleen in geaggregeerde vorm zonder cookies. Uw aanvraag zelf behandelen wij in beide gevallen precies hetzelfde.

HOOFDSTUK 3

Op welke grondslag wij uw gegevens verwerken

3.1 De AVG staat het verwerken van persoonsgegevens alleen toe met een wettelijke grondslag. Hieronder ziet u per verwerking welke grondslag wij gebruiken.

Verwerking	Grondslag
Aircocheck, batterijcheck, contactformulier, adviesgesprek en het opstellen van een offerte	Noodzakelijk om op uw verzoek stappen te zetten vóór het sluiten van een overeenkomst
Uitvoering van de overeenkomst: planning, schouw, installatie, oplevering, klantportaal, service, garantie, onderhoud, facturering	Uitvoering van de overeenkomst
Bewijs van akkoord: handtekening, tijdstip, IP-adres en apparaat	Uitvoering van de overeenkomst en ons gerechtvaardigd belang om de totstandkoming te kunnen bewijzen
Bewaren van facturen en administratie	Wettelijke verplichting (fiscale bewaarplicht van zeven jaar)
Garantieregistratie en claims bij de fabrikant	Uitvoering van de overeenkomst
Toegang tot de monitoring van uw installatie bij de fabrikant	Uitvoering van de overeenkomst en ons gerechtvaardigd belang bij een goede en veilige werking van de installatie; de toegang zelf geeft u in de app van de fabrikant
Foto's van de installatie, serienummers, checklists en meetwaarden	Uitvoering van de overeenkomst en ons gerechtvaardigd belang bij garantie en het afhandelen van klachten en schade
Locatie van de monteur voor de aankomsttijd	Gerechtvaardigd belang bij een goede planning en het informeren van u over de aankomsttijd; de gegevens gaan over de monteur, niet over u
Onderhoudsherinneringen, uitnodiging voor de onderhoudsbeurt en het beoordelingsverzoek	Gerechtvaardigd belang bij het behoud van uw garantie en bij het verbeteren van onze dienstverlening; u kunt zich altijd afmelden
Publiceren van uw beoordeling en gekozen foto's	Toestemming, die u kunt intrekken
Opnemen van telefoongesprekken	Gerechtvaardigd belang bij het opleiden van medewerkers; u kunt bezwaar maken, dan nemen wij niet op
Beveiliging van de website, tempolimieten, inzagelogboek, beveiligingslogboeken	Gerechtvaardigd belang bij het beschermen van onze systemen en uw gegevens
Anonieme meting van de zelfhulptools	Gerechtvaardigd belang; de gegevens zijn niet tot u herleidbaar
Statistiekcookies, advertentiecookies, verbeterde conversies en offlineconversies	Toestemming, die u kunt intrekken
Incasso en het afhandelen van geschillen	Gerechtvaardigd belang bij het innen van onze vordering en het vaststellen en verdedigen van rechten
Melden van schade bij onze verzekeraar	Gerechtvaardigd belang bij het afwikkelen van schade en uitvoering van de overeenkomst

3.2 Waar wij ons op een gerechtvaardigd belang beroepen, hebben wij ons belang afgewogen tegen uw privacy. U kunt tegen deze verwerkingen bezwaar maken; zie hoofdstuk 10. Waar wij uw toestemming vragen, kunt u die altijd intrekken. Het intrekken heeft geen gevolgen voor wat daarvóór op basis van uw toestemming is gedaan.

HOOFDSTUK 4

Met wie wij gegevens delen

4.1 Wij verkopen uw gegevens niet en delen ze alleen als dat nodig is voor de doelen in deze verklaring. Wij werken met twee soorten partijen. **Verwerkers** werken in onze opdracht en volgens onze instructies; met hen sluiten wij een verwerkersovereenkomst. **Zelfstandige ontvangers** bepalen zelf hoe zij uw gegevens gebruiken en zijn daar zelf verantwoordelijk voor.

Partij	Wat zij voor ons doet	Welke gegevens	Rol en vestiging
Cloudflare, Inc.	Hosting van de website, het klantsysteem en het partnerportaal, database, opslag van foto's en documenten, beveiliging, bescherming tegen misbruik	Alle gegevens op onze website en in ons klantsysteem	Verwerker, Verenigde Staten, datacenters in de EU
Supabase, Inc.	Database en inlogvoorziening van het klantportaal app.clyma.nl	Accountgegevens en dossiergegevens in het portaal	Verwerker, Verenigde Staten, met hosting in de door ons gekozen regio
Resend, Inc.	Verzenden van onze mails	Mailadres, naam, inhoud van het bericht en bijlagen zoals de offerte	Verwerker, Verenigde Staten
Rinkel B.V.	Zakelijke telefonie en gespreksopnamen	Telefoonnummer, tijdstip, duur en opname van het gesprek	Verwerker, Nederland
WhatsApp (Meta Platforms Ireland Ltd.)	Berichtenverkeer via ons zakelijke WhatsApp-nummer	Telefoonnummer, berichten en gegevens over het berichtenverkeer	Zelfstandig verantwoordelijk voor de dienst, Ierland en Verenigde Staten
Kadaster (PDOK)	Opzoeken van straat en woonplaats bij postcode en huisnummer	Postcode en huisnummer	Zelfstandig, Nederland
Google (Google Ireland Ltd. en Google LLC)	Statistieken, advertenties en conversiemeting (alleen met uw toestemming), routeberekening voor de aankomsttijd, lettertypen	Cookiegegevens en gehashte contactgegevens bij toestemming; uw adres voor de routeberekening; IP-adres voor de lettertypen	Verwerker voor statistieken; zelfstandig voor advertenties; Ierland en Verenigde Staten
Microsoft (Microsoft Ireland Operations Ltd.)	Advertenties en conversiemeting via Bing (alleen met uw toestemming)	Cookiegegevens	Zelfstandig, Ierland en Verenigde Staten
Meta Platforms Ireland Ltd.	Advertenties op Facebook en Instagram en leadformulieren op die platforms	De gegevens die u in een formulier op Facebook of Instagram invult	Zelfstandig, Ierland en Verenigde Staten

Partij	Wat zij voor ons doet	Welke gegevens	Rol en vestiging
Trustoo B.V.	Toont beoordelingen op enkele pagina's van onze website	Technische gegevens van uw bezoek aan die pagina's	Zelfstandig, Nederland
Open-Meteo	Weersverwachting voor de werkplanning	Coördinaten van de woonplaats	Zelfstandig, geen persoonsgegevens
Onze betaalprovider	Afhandelen van betalingen via de betaallink	Naam, bedrag, factuurnummer en de gegevens van de betaling	Zelfstandig, Nederland
Fabrikanten en importeurs: LG Electronics, Mitsubishi Heavy Industries (via de Nederlandse importeur), Daikin, GoodWe en de fabrikant van uw laadpaal	Garantieregistratie, garantieclaims en technische ondersteuning	Naam, adres, product, serienummer, installatiedatum en bij een claim de storingsgegevens	Zelfstandig; Europese vestigingen, zie hoofdstuk 5 voor de apps en platforms
Partnerinstallateurs	Uitvoeren van een schouw, installatie of service in onze opdracht	De gegevens uit uw dossier die voor de klus nodig zijn	Verwerker, Nederland
Onze boekhouder	Financiële administratie en belastingaangiften	Alleen financiële overzichten; geen namen of adressen van klanten	Verwerker, Nederland
Incassobureau of deurwaarder	Innen van een openstaande factuur	Naam, adres, contactgegevens en factuurgegevens	Zelfstandig, Nederland
Onze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar	Afwikkelen van een schademelding	Naam, adres en de gegevens van de schade	Zelfstandig, Nederland
Overheid, zoals de Belastingdienst	Alleen als de wet ons daartoe verplicht	Wat de wet vereist	Zelfstandig, Nederland

4.2 Groothandels waar wij materialen bestellen, ontvangen geen gegevens van u; leveringen gaan naar ons eigen adres. Wij gebruiken voor onze medewerkers pushmeldingen via Apple en Google; die meldingen bevatten geen gegevens over u.

HOOFDSTUK 5 Gegevens buiten de Europese Economische Ruimte

5.1 Enkele van onze leveranciers zijn gevestigd in de Verenigde Staten of hebben daar hun moederbedrijf: Cloudflare, Supabase, Resend, Google, Microsoft en Meta. Wij kiezen waar mogelijk voor opslag binnen de Europese Unie. Waar gegevens toch in de Verenigde Staten worden verwerkt, gebeurt dat op basis van het adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie voor het EU-VS Data Privacy Framework voor leveranciers die daaronder gecertificeerd zijn, en anders op basis van de door de Europese Commissie vastgestelde standaardcontractbepalingen, aangevuld met technische maatregelen zoals versleuteling. Een kopie van de gebruikte waarborgen kunt u bij ons opvragen.

5.2 De apps en cloudplatforms van de fabrikanten worden deels buiten de Europese Economische Ruimte beheerd, zoals in Zuid-Korea (LG), Japan (Mitsubishi Heavy Industries) en China (GoodWe). Voor Zuid-Korea en Japan heeft de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit genomen. U sluit voor die apps zelf een

overeenkomst met de fabrikant; de fabrikant is verantwoordelijk voor die verwerking en informeert u daarover in zijn eigen privacyverklaring. Wij delen zelf alleen gegevens met de Europese vestigingen van de fabrikanten en importeurs, zoals in hoofdstuk 4 staat.

HOOFDSTUK 6 Geautomatiseerde beoordeling

6.1 Bij een aanvraag via de aircocheck of batterijcheck berekent ons systeem automatisch een prijsindicatie, een schatting van de omvang van de opdracht, of uw adres in ons werkgebied ligt en of een schouw bij u thuis zinvol is. Deze uitkomsten helpen ons bij het inplannen van het contact met u. Er wordt geen besluit over u genomen dat rechtsgevolgen heeft of u anderszins in aanmerkelijke mate treft: een medewerker beoordeelt iedere aanvraag en stelt de definitieve offerte op. Wij maken geen profielen van u voor andere doelen.

HOOFDSTUK 7 Hoe lang wij uw gegevens bewaren

7.1 Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor wij ze hebben gekregen, tenzij de wet een langere termijn voorschrijft. Daarna verwijderen of anonimiseren wij ze.

Gegevens	Bewaartermijn
Aanvraag zonder opdracht (aircocheck, batterijcheck, contactformulier, adviesgesprek, mail en WhatsApp)	Twee jaar na het laatste contact
Klantdossier na een opdracht: offerte, contract, planning, foto's, serienummers, checklists, oplevering, service en correspondentie	Zolang de garantie en een eventueel onderhoudscontract lopen, plus twee jaar daarna
Facturen, betalingen en de gegevens die daarbij horen	Zeven jaar na afloop van het boekjaar (fiscale bewaarplicht)
Bewijs van akkoord: handtekening, tijdstip, IP-adres en apparaat	Vijf jaar na het einde van de overeenkomst en de garantie (verjaringstermijn)
Schermafbeeldingen uit de monitoring bij een storing of garantieclaim	Als onderdeel van het klantdossier
Beoordeling en gekozen foto's op het installateursprofiel	Zolang het profiel bestaat; eerder op uw verzoek
Opnamen van telefoongesprekken	Maximaal drie maanden
Logboek van verzonden mails	Eén jaar
IP-adres bij het contactformulier (tegen misbruik)	Vierentwintig uur
Anonieme meting van de zelfhulptools	Eén jaar
Inlogsessies van portalen	Dertig dagen na het laatste gebruik
Inzagelogboek van partners	Twee jaar
Sollicitaties	Vier weken na afloop van de procedure; één jaar met uw toestemming
Cookies	Zie de tabel in hoofdstuk 8

7.2 Loopt er een klacht, geschil of schadeafwikkeling, dan bewaren wij de gegevens die daarvoor nodig zijn totdat de zaak is afgerond. Back-ups van onze systemen worden binnen dertig dagen overschreven.

HOOFDSTUK 8

Cookies en vergelijkbare technieken

8.1 Cookies zijn kleine bestanden die een website op uw apparaat plaatst. Daarnaast gebruiken wij vergelijkbare technieken, zoals de opslag in uw browser en scripts van andere partijen. Volgens de Telecommunicatiewet mogen wij alleen zonder uw toestemming cookies plaatsen die noodzakelijk zijn om de website te laten werken. Voor statistiek- en marketingcookies vragen wij uw toestemming via de cookiebalk. Zolang u niets kiest, plaatsen wij alleen noodzakelijke cookies.

8.2 Hieronder staat per cookie of script wat het doet, wie het plaatst, hoe lang het op uw apparaat blijft en in welke categorie het valt.

Naam	Doel	Partij	Bewaartermijn	Categorie
`clyma-consent`	Onthoudt uw keuze in de cookiebalk (opslag in de browser, geen cookie)	Clyma	Tot u de keuze wist of uw browsergegevens verwijdert	Noodzakelijk
`__cf_bm`	Onderscheidt mensen van geautomatiseerd verkeer en beschermt de website	Cloudflare	30 minuten	Noodzakelijk
`Turnstile`	Controleert op de pagina "Partner worden" of het formulier door een mens wordt ingevuld; plaatst geen eigen cookie	Cloudflare	Sessie	Noodzakelijk
`__Host-sessie`	Houdt een partner ingelogd in het partnerportaal	Clyma	30 dagen	Noodzakelijk
`CF_Authorization`	Toegang van medewerkers tot het interne klantsysteem	Cloudflare	Sessie	Noodzakelijk
`Google Fonts`	Laadt de lettertypen van de website; geen cookie, wel uw IP-adres	Google	Geen opslag	Noodzakelijk
`_ga`	Onderscheidt bezoekers voor de bezoekstatistieken	Google Analytics	2 jaar	Statistiek
`_ga_P8H9MR25GJ`	Houdt de sessie bij voor de bezoekstatistieken	Google Analytics	2 jaar	Statistiek
`_gcl_au`	Meet of een bezoek via een Google-advertentie tot een aanvraag leidt	Google Ads	3 maanden	Marketing
`_gcl_aw, _gcl_gb`	Bewaart de klik-ID na een klik op een Google-advertentie	Google Ads	3 maanden	Marketing
`IDE, test_cookie`	Advertentiemeting en het afstemmen van advertenties op Google-netwerken	Google (doubleclick.net)	13 maanden, sessie	Marketing
`clyma-herkomst`	Bewaart de klik-ID en campagne waarmee u op de website kwam, zodat een getekende offerte aan de advertentie kan worden gekoppeld (opslag in de browser, geen cookie)	Clyma	Tot u de browser sluit	Marketing
`_uetsid`	Sessie-ID voor advertentiemeting via Bing	Microsoft Advertising	1 dag	Marketing

Naam	Doel	Partij	Bewaartermijn	Categorie
`_uetvid`	Bezoekers-ID voor advertentiemeting via Bing	Microsoft Advertising	13 maanden	Marketing
`MUID`	Advertentie-ID van Microsoft (bing.com)	Microsoft	13 maanden	Marketing
`Trustoo reviewwidget`	Toont beoordelingen op de pagina's Over ons, Multisplit airco en de thuisbatterijpagina's per plaats; het script van Trustoo kan technische gegevens van uw bezoek verwerken	Trustoo	Volgens Trustoo	Derde partij

8.3 Wij gebruiken Google Consent Mode. Zolang u geen toestemming heeft gegeven, staan alle meet- en advertentiefuncties van Google en Microsoft op "geweigerd": er worden dan geen cookies geplaatst en er worden geen gegevens over u naar Google of Microsoft gestuurd. Kiest u "Alles accepteren", dan zetten wij de statistiek- en marketingfuncties aan. Kiest u "Alleen noodzakelijk", dan blijven ze uit.

8.4 U kunt uw keuze op ieder moment aanpassen via de knop "Cookievoorkeuren wijzigen" op clyma.nl/cookies. Daarnaast kunt u cookies verwijderen of blokkeren via de instellingen van uw browser. Blokkeert u noodzakelijke cookies, dan werken sommige onderdelen van de website mogelijk niet meer.

HOOFDSTUK 9 Hoe wij uw gegevens beveiligen

9.1 Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om uw gegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en onbevoegde toegang. Onder meer:

- alle verbindingen met onze website, het klantportaal en onze systemen zijn versleuteld (HTTPS);
- ons klantsysteem is alleen toegankelijk voor medewerkers met een persoonlijk account en een extra beveiligingslaag van Cloudflare; partners zien alleen de dossiers waarmee zij werken en iedere inzage wordt vastgelegd;
- wachtwoorden bewaren wij alleen in versleutelde (gehashte) vorm; inlogsessies verlopen automatisch;
- foto's en documenten staan in een afgeschermde opslag en zijn alleen via een persoonlijke link of na inloggen te bereiken;
- de persoonlijke links naar offertes en documenten zijn lang en onvoorspelbaar en verlopen waar mogelijk;
- de apparaten van onze monteurs zijn beveiligd en kunnen op afstand worden gewist als ze kwijtraken; pushmeldingen bevatten geen klantgegevens;
- formulieren zijn beschermd tegen geautomatiseerd misbruik en het aantal mails per adres is begrensd;
- wij maken dagelijks back-ups en hebben verwerkersovereenkomsten met onze leveranciers.

9.2 Ondanks deze maatregelen kan een beveiligingsincident nooit volledig worden uitgesloten. Vindt een datalek plaats dat een risico voor u oplevert, dan melden wij dat bij de Autoriteit Persoonsgegevens en informeren wij u als de wet dat vereist. Vermoedt u zelf een beveiligingsprobleem, meld dit dan direct via info@clyma.nl.

HOOFDSTUK 10 Uw rechten

10.1 U heeft het recht om:

- **in te zien** welke gegevens wij van u verwerken en een kopie daarvan te ontvangen;
- onjuiste gegevens te laten **corrigeren** en onvolledige gegevens te laten aanvullen;

- uw gegevens te laten **verwijderen**, bijvoorbeeld als wij ze niet meer nodig hebben of als u uw toestemming intrekt en er geen andere grondslag is;
- de verwerking te laten **beperken** zolang bijvoorbeeld de juistheid van uw gegevens wordt onderzocht;
- de gegevens die u ons heeft gegeven in een gangbaar bestand te ontvangen of te laten **overdragen** aan een andere partij;
- **bezwaar** te maken tegen verwerkingen op grond van ons gerechtvaardigd belang, zoals de gespreksopnamen en de herinneringen;
- uw **toestemming in te trekken**, bijvoorbeeld voor cookies of voor het tonen van uw beoordeling.

10.2 Een verzoek stuurt u naar info@clyma.nl of per post naar Clyma B.V., Vijfhuizenberg 76a, 4708 AL Roosendaal. Om te voorkomen dat wij gegevens aan de verkeerde persoon geven, kunnen wij u vragen uw identiteit te bevestigen, bijvoorbeeld door te antwoorden vanaf het mailadres dat bij ons bekend is. Wij reageren binnen één maand. Is uw verzoek ingewikkeld of heeft u meerdere verzoeken gedaan, dan mogen wij die termijn met twee maanden verlengen; wij laten u dat dan binnen de eerste maand weten. Het uitoefenen van uw rechten is kosteloos.

10.3 Sommige gegevens mogen wij niet verwijderen, ook niet op uw verzoek, omdat de wet ons verplicht ze te bewaren (bijvoorbeeld facturen) of omdat wij ze nodig hebben om onze rechten te kunnen verdedigen. Wij leggen u dan uit welke gegevens wij bewaren en waarom.

HOOFDSTUK 11 Klachten en de Autoriteit Persoonsgegevens

11.1 Bent u niet tevreden over hoe wij met uw gegevens omgaan, dan horen wij dat graag eerst zelf via info@clyma.nl. Wij bevestigen uw klacht binnen twee werkdagen en reageren inhoudelijk binnen tien werkdagen.

11.2 U heeft altijd het recht een klacht in te dienen bij de toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag, via autoriteitpersoonsgegevens.nl.

HOOFDSTUK 12 Wijzigingen en contact

12.1 Wij kunnen deze verklaring aanpassen, bijvoorbeeld als wij nieuwe diensten of leveranciers gebruiken of als de wet verandert. De actuele versie staat altijd op clyma.nl/privacy en in het klantportaal. Bij een belangrijke wijziging die u raakt, informeren wij u per mail of in het portaal.

12.2 Deze verklaring is versie september 2026 en geldt vanaf 17 september 2026. Zij vervangt de verklaring van 26 mei 2026.

12.3 Vragen over deze verklaring of over uw gegevens stelt u aan Clyma B.V., Vijfhuizenberg 76a, 4708 AL Roosendaal, info@clyma.nl, 085 505 5535.