

PRIVACYVERKLARING

Versie 4.5 – Laatst bijgewerkt: 21 juni 2026

Identiteit en contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke

Sonova AG, Laubisrütistrasse 28, 8712 Stäfa, Zwitserland (“Sonova AG”).

Uw hoorzorgprofessional (“HCP”) kan eveneens optreden als verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking die aan het einde van onderstaande sectie wordt beschreven.

Doeleinden en rechtsgrondslagen

Doel	Persoonsgegevens	Rechtsgrondslag
Beheer van uw klantaccountgegevens	Accountgegevens (voornaam, achternaam, e-mailadres, telefoonnummer, wachtwoord, land), hoorapparaat (HD)- en accessoiregegevens (serienummer, type hoorapparaat, modelidentificatie), offertes en facturen, hoortestresultaten, gezondheidsgegevens voortvloeiend uit gestelde vragen en toononderzoek, uw toestemming voor het ontvangen van marketingcommunicatie. <i>Let op:</i> als u ervoor kiest uw account te verwijderen, kunnen hoorapparaat- en accessoiregegevens niet worden verwijderd.	Toestemming
Verzamelen en analyseren van uw gedrag en gebruikstatistieken van de mobiele app	Locatiegegevens zoals stad/regio/land (Sonova slaat geen exacte locatiegegevens op en kan gebruikers niet volgen), telefooninformatie (bijv. merk, model, besturingssysteem, platform en taal), basisinteracties met de mobiele app (bijv. eerste opening van de app, schermovergangen en interactie met knoppen, schuifregelaars en functies), versie van de mobiele app.	Toestemming

Uitvoeren van een online hoortest en opslaan van de resultaten	Accountgegevens (voornaam, achternaam, e-mailadres, telefoonnummer, wachtwoord, land), hoorapparaat- en accessoiregegevens (serienummer, type hoorapparaat, modelidentificatie), hoortestresultaten, gezondheidsgegevens voortvloeiend uit gestelde vragen en toononderzoek. <i>Let op:</i> alleen wanneer u vrijwillig besluit in te loggen of zich te registreren, worden de resultaten van uw hoortest in uw account opgeslagen.	Toestemming
Ontvangen van informatie, reclame en promotioneel materiaal over onze diensten en producten	Naam, achternaam, e-mailadres, telefoonnummer, postadres, apparaattoken (unieke ID voor het verzenden van pushmeldingen).	Toestemming (met de mogelijkheid om voorkeurskanalen te kiezen, zoals e-mail, post, sms, telefoon of meldingen)
Zorgen dat uw hoorapparaat en de mobiele app correct functioneren en u aanpassingen kunt maken	Gegevens opgeslagen in uw hoorapparaat door uw HCP (geboortedatum, leeftijd, geslacht, audiogram), productidentificatie van het hoorapparaat (productnaam, type, versie, hoofdmerk, private label, prijsniveau, batterijtype, apparaattype, apparaattopties, firmwareversie, hardwareversie), persoonlijke afstelinstellingen (inclusief eventuele aangepaste instellingen).	Uitvoering van de overeenkomst – noodzakelijk om de correcte werking van uw hoorapparaat en de mobiele app te waarborgen
Een afspraak maken met uw HCP	Afspraakgegevens zoals type afspraak (winkel of gesprek), datum en tijd van de afspraak, uw e-mailadres.	Uitvoering van de overeenkomst – noodzakelijk om uw verzoek tot contact met ons en onze vertrouwde HCP's uit te voeren
Monitoring van prestaties, correcte	Verbinding met het hoorapparaat (bijv. verbindingstatus, unieke ID, type en	Wettelijke verplichting (bijv. op grond van de

werking en veiligheid van het hoorapparaat (post-market surveillance)	instellingen, detectie- en koppelingsinformatie, gedetailleerde verbindingsgegevens), oplaad- en gebruiksperiodes, loggegevens, gegevens over appcrashes en fout- en gebeurtenislogboeken van het hoorapparaat, technische logboeken van app- en service-events (kunnen IP-adres vereisen), rapporten over firmware-updates (bijv. telefooninformatie, status van het updateproces, foutoorzaak), aanvullende kanaalinformatie ter ondersteuning van productverbeteringen.	Verordening medische hulpmiddelen zijn wij als fabrikant verplicht een monitoringssysteem op te zetten voor de verzameling en analyse van kwaliteits-, prestatie- en veiligheidsgegevens)
Pushmeldingen voor serviceherinneringen <i>(bijv. afspraken, apparaatonderhoud)</i>	Apparaattoken	Gerechtvaardigd belang – u kunt deze pushmeldingen uitschakelen via de instellingen van het besturingssysteem van uw apparaat

Verwerking door uw hoorzorgprofessional

Uw HCP verwerkt uw persoonsgegevens voor het volgende doel, op basis van de uitvoering van uw overeenkomst:

Op afstand aanpassen van uw hoorapparaat via de Remote Supportdienst (RID-gebaseerd), waaronder: gegevens opgeslagen in uw hoorapparaat (geboortedatum, leeftijd, geslacht, audiogram), productidentificatie van het hoorapparaat, Bluetooth-apparaatnaam, serienummer, koppelingssleutel, gebruikslogboeken (opstartteller, aanpassingen, gebruikstijd per akoestische situatie, oplaadcycli), afstelconfiguratie, operationele gegevens (serviceregistratie-ID/status, IP-adres, RID-nummer opgeslagen op het hoorapparaat).

Ontvangers, doorgifte aan derden en interne overdrachten

Wij kunnen uw persoonsgegevens delen met de volgende categorieën ontvangers:

- **Bedrijven binnen de Sonova-groep** – gebonden aan dezelfde gegevensbeschermingsnormen
- **Dienstverleners en zakenpartners** – handelend in onze opdracht en contractueel gebonden aan gegevensbescherming
- **Overheidsinstanties en toezichthouders** – indien wettelijk vereist

Belangrijkste dienstverleners:

- **Microsoft Ireland Operations Limited – Microsoft Azure (Nederland):** cloudinfrastructuur, CRM, accountbeheer, pushmeldingen

- **Twilio Inc., Xirsys:** WebRTC-diensten en technische ondersteuning (transiënte verwerking)
- **Cloudflare Inc. (VS/EU):** botdetectie en beveiliging
- **Timify (Duitsland):** afsprakenbeheer
- **Google Ireland Limited – Google Analytics:** gebruiks- en analysetools
- **Google Ireland Limited – Firebase:** crashanalyse, remote configuratie, pushmeldingen
- **Elasticsearch B.V. (Nederland):** logverwerking voor monitoring en beveiliging
- **Sentry (EU-dataresidentie – Duitsland):** fout- en prestatie monitoring

Wij delen uw persoonsgegevens niet met andere derden zonder uw voorafgaande toestemming, tenzij wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

Voor doorgifte buiten uw land zorgen wij voor passende waarborgen, zoals standaardcontractbepalingen en Transfer Impact Assessments, conform de geldende privacywetgeving.

Bewaartermijnen

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de in deze verklaring beschreven doeleinden of zolang wettelijk vereist. Zie ons Globale Privacybeleid voor details per categorie.

Uw privacyrechten

Afhankelijk van de toepasselijke wetgeving heeft u mogelijk recht op:

- inzage, rectificatie, verwijdering, beperking, overdraagbaarheid, bezwaar;
- intrekking van toestemming;
- en het indienen van een klacht bij de bevoegde toezichthouder.

Aanvullende rechten kunnen gelden afhankelijk van uw woonland. Raadpleeg ons Globale Privacybeleid voor meer informatie.

Contact

Om uw rechten uit te oefenen kunt u contact met ons opnemen via: privacy@sonova.com