

Klachtenprocedure Privacy / Gebruik persoonsgegevens

Foto Koch vindt het heel belangrijk dat haar klanten tevreden zijn. Ook met betrekking tot het gebruik van de persoonsgegevens. Wij doen er alles aan om de beveiliging van de gegevens zo goed mogelijk te waarborgen.

Mocht het zo zijn dat u een klacht heeft over het gebruik van uw persoonsgegevens, kunt u een klacht indienen.

Wij zullen er alles aan doen om uw klacht goed af te handelen en op te lossen. We zullen vervolgens de oorzaak op een zodanige wijze oplossen om herhaling te voorkomen.

Stap 1 - Neem contact op met onze Klantenservice

We vinden het belangrijk om uw verhaal te horen en willen uw vraag graag persoonlijk oplossen. Daarom vragen we u om contact op te nemen met de Klantenservice en aan te geven wat het probleem is.

Stap 2 - Klacht indienen

Indien u niet tevreden bent met de oplossing die de Klantenservice u geboden heeft, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) van Foto Koch. U kunt uw klacht per e-mail privacy@fotokoch.nl of per brief sturen naar onderstaand adres.

We streven ernaar u binnen 5 werkdagen te antwoorden.

Foto Koch Nederland B.V.

T.a.v. Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG)

Postbus 27

3740 AA BAARN

Stap 3 – Klacht in behandeling

De klacht wordt onderzocht door de Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG). Deze zal indien nodig contact met u opnemen voor een verdere toelichting. Er zal gesproken worden met de persoon of de personen die met de klacht te maken hebben.

Stap 4 – Reactie

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht gegrond is, dan wordt aangegeven welke verbeter-acties Foto Koch zal nemen om het probleem op te lossen en herhaling te voorkomen.

Indien de klacht ongegrond is, dan wordt uiteraard de uitspraak gemotiveerd.

U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

Stap 5 – Oneens met de uitspraak?

Als u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht, kunt u binnen 2 weken na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de Directie van Foto Koch. Binnen de volgende 2 weken ontvangt u van de Directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

Stap 6 – Niet tevreden?

Wanneer u vindt dat uw klacht ook door de Directie niet goed is afgehandeld m.b.t. het gebruik van uw persoonsgegevens, dan kunt u zich richten tot de Autoriteit Persoonsgegevens om te vragen om zij kunnen bemiddelen.