

Zaia BV - Cookie Policy

Versie 1 (11/08/2025)

Dit is de Cookie Policy van:

Company details Zaia BV, Meir 78, 2000 Antwerpen.

Hierna "ons", "onze", "wij", "we" en "Zaia BV " genoemd.

Deze Cookie Policy heeft betrekking op volgende webdomeinen, die eigendom zijn van en beheerd worden door Zaia BV: hellozaia.com en auth.hellozaia.com.

Waarom deze Cookie Policy?

We willen je een naadloze en persoonlijke gebruikerservaring bieden. Om dit te bereiken, gebruiken we verschillende cookies en vergelijkbare technologieën (hierna: "Cookies") op ons Zaia-platform (hierna: het "Platform"). We willen dat je een duidelijk beeld hebt van wat deze Cookies doen en waarom we ze gebruiken.

Wat zijn Cookies?

Cookies zijn kleine tekstbestanden of tools die worden gebruikt om gebruikersinformatie – zowel persoonsgegevens als andere gegevens – te verzamelen en op te slaan terwijl jij op ons Platform suft of gebruikt. Cookies garanderen de functionaliteit van het Platform en verbeteren jouw gebruikerservaring, bijvoorbeeld door je voorkeuren te onthouden en je gedrag als gebruiker te analyseren.

Cookies kunnen op jouw apparaat worden geplaatst door ons ("first party Cookies") of door onze zorgvuldig geselecteerde partners ("third party Cookies").

Welke informatie wordt verzameld via Cookies?

We verzamelen de volgende apparaat- en gebruiksgegevens: identifiers, informatie over internetactiviteiten zoals IP-adres (of proxyserverinformatie), apparaat- en toepassingsinformatie, locatie, browsertype, integraties, ISP, mobiele provider, bekeken pagina's en bestanden, zoekopdrachten, besturingssysteem, taalvoorkeuren, datum- en tijdstempels die zijn gekoppeld aan je gebruik en de frequentie van bezoeken aan het Platform.

Waar worden Cookies voor gebruikt?

De Cookies die we gebruiken op ons Platform, dienen om:

- ons te helpen ons Platform aan te bieden en te verbeteren;
- het gebruik van ons Platform te analyseren;
- ons Platform te beveiligen en te onderhouden;
- toekomstige mogelijkheden voor de ontwikkeling van ons Platform te identificeren;
- opportuniteiten voor klanten te identificeren.

We onderscheiden twee categorieën Cookies op basis van hun doeleinden:

- Essentiële Cookies
- Optionele Cookies

We geven om jouw privacy en gebruikerservaring. We doen er dan ook alles aan om op beide vlakken de hoogste normen na te leven. Daarom hebben we zorgvuldig overwogen in welke categorie – 'essentieel' of 'optioneel' – we elke Cookie plaatsen, waarbij we je privacy hebben afgewogen tegen onze zakelijke belangen. Dit weerspiegelt onze inzet om een evenwicht te vinden dat zowel jouw privacyrechten respecteert als ons vermogen om onze diensten te leveren op een manier die voor jou het meest waardevol is.

Merk op dat we geen pixels en trackers van derden gebruiken voor advertentiedoeleinden binnen ons Platform.

Essentiële Cookies

Essentiële Cookies worden automatisch geactiveerd omdat we ervan overtuigd zijn dat ze essentieel zijn voor het juiste gebruik van het Platform. Ze kunnen niet worden uitgeschakeld via onze cookie banner.

We maken een onderscheid tussen (i) strikt noodzakelijke Cookies en (ii) functionele en beperkte analytische Cookies.

Strikt noodzakelijke Cookies

Deze essentiële Cookies zijn noodzakelijk voor de goede werking van de basisfuncties van ons Platform.

We gebruiken de strikt noodzakelijke Cookies voor de volgende doeleinden:

Beveiliging: deze Cookies spelen een belangrijke rol bij authenticatie en toegangscontrole. Ze verifiëren de identiteit van gebruikers en wapenen het Platform tegen ongeoorloofde gebruikersactiviteiten. Ze helpen een veilige omgeving te handhaven en beschermen het Platform tegen potentiële schade en mogelijk misbruik.

Foutbewaking: deze Cookies zorgen voor de stabiliteit en betrouwbaarheid van ons Platform. Hierdoor kunnen we technische problemen snel opsporen en oplossen om een ononderbroken service te garanderen.

Paginaweergave: deze Cookies slaan informatie op over de manier waarop het Platform moet worden weergegeven, zodat de browser het Platform steeds op dezelfde manier kan weergeven bij je verschillende bezoeken. Ze helpen gebruikersvoorkeuren voor lay-out, stijl of andere aspecten in verband met de weergave te behouden.

Betaling: deze Cookies slaan transactiegegevens veilig op tijdens onlineaankopen, waardoor het betalingsproces naadloos verloopt. Ze helpen bij het traceren en autoriseren van transacties, verbeteren de gebruikerservaring en garanderen de veiligheid van transacties.

Functionele & beperkte analytische Cookies

Naast strikt noodzakelijke Cookies hebben we ook bepaalde functionele en analytische Cookies in de categorie 'essentieel' opgenomen. Hoewel ze niet per se strikt noodzakelijk zijn, zijn we ervan overtuigd dat ze cruciaal zijn voor het juiste gebruik van onze diensten. We hebben deze keuze gemaakt om ervoor te zorgen dat jij de best mogelijke gebruikerservaring krijgt:

Support chat: dankzij deze Cookies kunnen onze Support-collega's jou ondersteuning per chat aanbieden op het Platform. We beschouwen snelle en persoonlijke klantenservice als essentieel voor het hoge serviceniveau dat je van ons verwacht.

Tutorials: deze Cookies ondersteunen tutorials op het Platform door de voortgang en voorkeuren van gebruikers te onthouden. Dit zorgt voor een naadloze leerervaring, zodat gebruikers de draad kunnen oppikken waar ze gebleven waren en de inhoud van de tutorials kunnen afstemmen op hun individuele behoeften.

In-app-communicatie over productupdates: we gebruiken deze Cookies om je te informeren over belangrijke productupdates. Zo haal je het meeste uit ons Platform en blijf je op de hoogte van verbeteringen waar jij je voordeel mee kan doen.

Beperkte analytische Cookies: We hebben een beperkte set analytische Cookies automatisch ingeschakeld omdat we menen dat ze essentieel zijn om je een persoonlijke en efficiënte gebruikerservaring te bieden. Deze analyses helpen ons te begrijpen hoe jij onze diensten gebruikt, zodat we ze dienovereenkomstig kunnen verbeteren.

Hoe schakel je essentiële Cookies uit?

Je kan de essentiële Cookies niet uitschakelen via de cookie banner, maar het staat je nog steeds vrij om alle Cookies te blokkeren via je browserinstellingen, browserextensies, privacy modi, instellingen van het besturingssysteem, privacytools van derden of andere middelen waarover je beschikt.

Optionele Cookies

We hebben ook een aantal Cookies als 'optioneel' aangemerkt. Hoewel deze Cookies nuttig zijn, beschouwen we ze niet als essentieel voor het juiste gebruik van ons Platform. Deze Cookies worden alleen geactiveerd als jij daarvoor je toestemming geeft en het staat je vrij om ze op elk gewenst moment uit te schakelen via onze cookie banner.

Deze optionele Cookies worden voor de volgende doeleinden gebruikt:

- Analyse van gebruikerssessies: deze Cookies worden gebruikt om diepgaande analyses van gebruikerssessies uit te voeren. Door muisbewegingen, muisklikken en scrollgedrag bij te houden, genereren deze Cookies heatmaps, die de gebruikersbetrokkenheid visueel weergeven. Deze gegevens zijn van onschatbare waarde voor het optimaliseren van het ontwerp en de functionaliteit van ons Platform op basis van echte gebruikersinteracties.
- CES-score: voor de beoordeling van de Customer Effort Score (CES) helpen Cookies bij het verzamelen van gegevens over gebruikersinteracties en feedback. Deze informatie is relevant voor het beoordelen van het gebruiksgemak en de efficiëntie van het Platform en draagt bij aan voortdurende verbetering.
- NPS-enquêtes: deze Cookies spelen een rol bij het beheren van NPS-enquêtes (NPS = Net Promoter Score) door gebruikers te identificeren die wel of niet hebben deelgenomen. Dit maakt gerichte peilingscampagnes mogelijk en helpt bij het meten van de tevredenheid van gebruikers en de waarschijnlijkheid dat ze de app zullen aanbevelen.

- Proefverkoop-chat: deze Cookies vergemakkelijken gepersonaliseerde chatervaringen tijdens de proefperiode. Ze slaan informatie op over gebruikersvoorkeuren en eerdere interacties, zodat het verkoopteam bijstand op maat kan bieden.

Hoe schakel je optionele Cookies uit?

Je kan de optionele Cookies eenvoudig uitschakelen door je toestemming aan te passen in deze Cookie Policy.

Hoelang worden Cookies opgeslagen?

We gebruiken zowel session Cookies als permanente Cookies. Session Cookies bestaan slechts gedurende één enkele sessie en verdwijnen van je apparaat wanneer je de browser afsluit of het apparaat uitschakelt.

Permanente Cookies blijven daarentegen maximaal één jaar op je apparaat nadat je de browser hebt afgesloten of je apparaat hebt uitgeschakeld.

Vragen?

Heb je na het lezen van dit Cookie Policy nog vragen of opmerkingen over hoe Zaia BV met Cookies omgaat?

Neem contact op met onze data protection officer via support@hellozaia.com!

Je leest meer over jouw privacyrechten en -keuzes in onze Privacyverklaring.

Bedankt dat je voor onze diensten koos!