

Zaia BV - Privacyverklaring

Versie 1 (11/08/2025)

Dit is een privacyverklaring van: Zaia BV, Meir 78, 2000 Antwerpen

In deze privacyverklaring verwijzen we naar onszelf als "Zaia BV", "wij", "we", "ons" en "onze".

Heb je opmerkingen, vragen of bezorgdheden over je privacy die je rechtstreeks aan Zaia BV wil richten, stuur die dan naar support@hellozaia.com.

Waarom een Privacyverklaring?

Deze Privacyverklaring is gericht aan iedereen die op wat voor wijze dan ook persoonsgegevens met ons deelt (hierna: "jij", "je") tijdens het gebruik van of in de samenwerking met ons Zaia-platform (hierna: het "Platform").

We willen jou, gebruiker van ons Platform, in heldere taal vertellen waarom we bepaalde persoonsgegevens van jou nodig hebben en wat we met die informatie doen. Niet alleen omdat we daar wettelijk toe verplicht zijn, maar vooral omdat we transparantie en privacy belangrijk vinden.

Uiteraard streven wij ernaar om de Europese en Belgische gegevensbeschermingswetgeving zo goed mogelijk na te leven. Daarom proberen we je steeds de mogelijkheid te bieden om deze privacyverklaring te raadplegen voordat jij je persoonsgegevens met ons deelt. Zo weet je telkens precies wat je mag verwachten en kan je een weloverwogen beslissing nemen.

Deze privacyverklaring is een aanvulling op de algemene privacyverklaring op onze website. Om een volledig beeld te krijgen van de manier waarop Zaia BV met je persoonsgegevens omspringt, lees je het best ook onze algemene privacyverklaring. Lees ook onze Cookie Policy, waarin we uitleggen welke cookies we gebruiken om jouw ervaring met het Platform te optimaliseren.

Suggesties over hoe we onze privacypraktijken kunnen verbeteren? Laat het ons weten via support@hellozaia.com.

Wat weet Zaia BV over jou en wat gebeurt er met die informatie?

Deze privacyverklaring gaat specifiek over de persoonsgegevens die we verzamelen van gebruikers van ons Platform. De term "Gebruiker" verwijst naar iedereen die het Platform gebruikt, of dat nu is met een betalend klantenaccount of een gratis proefaccount.

In het algemeen gebruiken we persoonsgegevens van Gebruikers om:

- de kwaliteit, functionaliteit en gebruikerservaring van ons Platform te verbeteren en te ontwikkelen;
- persoonlijke ondersteuning te bieden;

- beveiligingsbedreigingen en misbruik op te sporen, te beperken en te voorkomen, onderhoud uit te voeren en fouten op te sporen en te corrigeren;
- de Gebruiker relevante marketingberichten te sturen.

Wat weet Zaia BV over mij?

We verzamelen minstens de volgende persoonsgegevens van jou als Gebruiker van ons Platform:

- Naam
- Voornaam
- Functie
- Bedrijf waarvoor je werkt
- E-mailadres
- Telefoonnummer (vast/mobiel)
- Informatie over het gebruik dat je maakt van ons Platform (bv. heatmaps, tijdstip van in- en uitloggen, modules/functies die je het meest en het minst gebruikt, enz.)
- De logindata gekoppeld aan je gebruikersaccount (geen zorgen, ze worden altijd versleuteld)
- IP-adres en daaraan gekoppelde geografische locatiegegevens (land en regio, maar geen exact adres)
- Communicatievoorkeur
- Alle andere persoonsgegevens die vrijwillig met ons zijn gedeeld (bv. tijdens een chatsessie met een van onze collega's van de supportafdeling)

Wat doet Zaia BV met mijn informatie?

Een gebruikersaccount aanmaken

Wanneer je jouw gebruikersaccount aanmaakt, moet je altijd bepaalde persoonsgegevens verstrekken. We gebruiken deze informatie in eerste instantie om je registratie te voltooien.

Enquêtes

Via gebruikersenquêtes, zowel op het Platform als via e-mail, meten we de gebruikerstevredenheid en het gebruiksgemak. Hierdoor kunnen we jouw gebruikerservaring verbeteren.

Gebruiksmonitoring & analytics

We monitoren jouw gebruik van ons Platform. Dit doen we in eerste instantie om onze tools te optimaliseren. In de meeste gevallen gebruiken we deze data enkel op geaggregeerde en anonieme basis in het kader van gebruiksonderzoek en statistische analyse. Af en toe kan het gebeuren dat we je gebruik op individueel niveau van dichterbij bekijken. Dit doen we enkel om jou als klant beter te kunnen ondersteunen.

Ondersteuning

We hebben je contactgegevens nodig zodat onze collega's van de supportafdeling je vragen snel en gericht kunnen beantwoorden.

Zaia-medewerkers verschaffen zich nooit rechtstreeks toegang tot je persoonlijk gebruikersaccount, behalve wanneer jij hier je uitdrukkelijke toestemming voor geeft of wanneer dit noodzakelijk is om veiligheidscontroles

uit te voeren of om jou als Gebruiker de nodige ondersteuning of assistentie te verlenen. Toegang tot je gebruikersaccount wordt omkaderd door een streng toegangscontrolebeleid en is steeds beperkt tot het daarvoor bevoegde personeel.

Verkoop & marketing

Voor Gebruikers met een gratis proefaccount:

Tijdens je proefperiode kunnen onze collega's van de verkoopafdeling je opbellen of mailen om je door je eerste Zaia-ervaring te loodsen. Zo zorgen we ervoor dat je een duidelijk beeld hebt van wat de desbetreffende tool allemaal kan en helpen we jou in te schatten of een softwarelicentie een meerwaarde zou zijn voor je bedrijf. Wanneer je telefonisch hebt aangegeven dat je in de toekomst eventueel wel geïnteresseerd zou zijn in onze diensten, kunnen we je op een later ogenblik nogmaals opbellen.

We sturen je ook marketing e-mails met relevante productinformatie tijdens en gedurende een beperkte tijd na de gratis proefperiode. Je hebt uiteraard steeds de mogelijkheid om je uit te schrijven voor deze e-mails. Houd er wel rekening mee dat zelfs als je je afmeldt voor het ontvangen van marketingcommunicatie, je nog steeds administratieve communicatie van ons kan ontvangen, zoals orderbevestigingen en meldingen die nodig zijn om je account of de aan jou geleverde diensten te beheren.

We gebruiken je persoonsgegevens ook om onze diensten te promoten en je relevante content te bieden op het Platform en op socialemediaplatformen en andere websites, op basis van je voorkeuren. Dit gebeurt door middel van technologieën zoals cookies (meer informatie vind je in onze Cookie Policy).

Ook als je na de proefperiode niet overstapt naar een betalend account, bewaren we je persoonsgegevens nog gedurende een periode van twee jaar. Zo kunnen we bijvoorbeeld voorkomen dat er misbruik wordt gemaakt van de gratis proefperiode door personen die meerdere keren na elkaar een gratis proefabonnement gebruiken.

Voor Gebruikers met een betalend klantenaccount:

In je eerste maanden als Gebruiker met een betalend klantenaccount sturen we je regelmatig nuttige onboarding e-mails. Zo leer je snel hoe je ons Platform op de juiste manier gebruikt. Zolang je ons Platform gebruikt, ontvang je ook onze productupdates. Zo ben je steeds op de hoogte van de laatste wijzigingen aan ons Platform, bijvoorbeeld wanneer we een nieuwe mogelijkheid lanceren. Daarnaast ontvang je ook onze maandelijkse nieuwsbrief waarin we de meest relevante tips, blogs en nieuwtjes op een rijtje zetten. Tot slot ontvangen admin-Gebruikers ook uitnodigingen voor onze evenementen.

Al deze informatieve en marketingcommunicatie ontvang je via e-mail. Je kan je e-mailvoorkeuren op elk ogenblik aanpassen en je voor één of meerdere van deze mailinglijsten uitschrijven. Houd er wel rekening mee dat zelfs als je je afmeldt voor het ontvangen van marketingcommunicatie, je nog steeds administratieve communicatie van ons kan ontvangen, zoals orderbevestigingen en meldingen die nodig zijn om je account of de aan jou geleverde diensten te beheren.

We gebruiken je persoonsgegevens ook om onze diensten te promoten en je relevante content te bieden op het Platform en op socialemediaplatformen en andere websites, op basis van je voorkeuren. Dit gebeurt door middel van technologieën zoals cookies (meer informatie vind je in onze Cookie Policy).

Overzicht (Juridisch):

Verwerkingsactiviteit	Doel van de verwerking	Rechtsgrond
Aanmaken van een gebruikersaccount onder het desbetreffende bedrijfsaccount	Een gebruikersaccount aanmaken	Uitvoering van de overeenkomst
Enquêtes tonen aan de Gebruiker op het Platform en enquêtes verzenden via e-mail	Kwantitatief en kwalitatief gebruikersonderzoek om de gebruikerservaring te optimaliseren + persoonlijke/gerichte ondersteuning bieden	Gerechtvaardigd belang <i>Vrije keuze om wel of niet deel te nemen</i>
Monitoring van het gebruik van het Platform (bv. hoe actief het gebruikersaccount wordt gebruikt)	Statistische analyse om de werking van het Platform te optimaliseren + persoonlijke/gerichte ondersteuning bieden	Gerechtvaardigd belang <i>Geen mogelijkheid om je hiertegen te verzetten gezien de minimale gevolgen voor de privacy en het zwaarder wegend belang van de onderneming</i>
Toegang tot je gebruikersaccount om een opgetreden probleem te analyseren	Security engineering Ondersteuning	Gerechtvaardigd belang <i>Steeds de keuze voor synchrone ondersteuning via het delen van het scherm</i>
Toegang tot je gebruikersaccount om gevraagde wijzigingen uit te voeren	Ondersteuning & onboarding	Expliciete toestemming <i>Alleen als de betrokkene hier uitdrukkelijk mee instemt</i>
De prospect opbellen	Telemarketing - Nagaan of er een fit is met de prospect	Gerechtvaardigd belang <i>Voldoende reden om aan te nemen dat er oprechte belangstelling is voor de producten/diensten van Zaia</i> <i>Niet naar personen die op de bel-me-niet-meer-lijst staan</i> <i>De prospect heeft steeds de mogelijkheid om</i>

		toekomstige oproepen te weigeren
Marketing e-mails tijdens en gedurende een beperkte tijd na de gratis proefperiode	Lead nurturing & productmarketing	Gerechtvaardigd belang Opt-out altijd mogelijk
- Eén-op-één-verkoopmails - Productinformatie		
Informatieve onboarding e-mails over de instelling van het gebruikersaccount (enkel bij Gebruikers met betalende klantaccounts en proefaccounts)	Klantenondersteuning	Gerechtvaardigd belang Geen mogelijkheid om je hiertegen te verzetten gezien de minimale gevolgen voor de privacy en het zwaarder wegend belang van de onderneming
Marketingmails tijdens de looptijd van het contract:	Marketing	Gerechtvaardigd belang Opt-out altijd mogelijk
- Productupdates - Nieuwsbrief - Uitnodigingen voor evenementen (alleen voor admin-Gebruikers)		
Persoonsgegevens delen met aanbieders van sociale media en mediabedrijven om gepersonaliseerde advertenties en content op hun websites te tonen (alleen Gebruikers met proefaccounts en betalende klantaccounts)	Remarketing	Gerechtvaardigd belang Opt-out altijd mogelijk

Deelt Zaia BV mijn persoonsgegevens met andere partijen?

Jouw persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt met het oog op onze interne zakelijke doeleinden. In het kader daarvan kunnen wij wel een beroep doen op externe partijen. Dergelijke externe partijen mogen je persoonsgegevens slechts volgens heel duidelijk afgelijnde instructies verwerken.

Concreet doen wij een beroep op de volgende categorieën gegevensverwerkers:

Bedrijven die we hebben ingeschakeld voor marketingdoeleinden:

Wij kunnen contactgegevens van prospects doorgeven aan agentschappen voor outbound marketing en aan onze commissiepartners. Zij kunnen deze prospects opbellen wanneer we hebben vastgesteld dat zij in het verleden oprechte interesse hebben getoond in onze diensten en zich op geen enkele manier (bv. bij een eerste telefoongesprek) verzet hebben tegen dergelijke telefonische oproepen. Zoals steeds kunnen prospects aan de telefoon aangeven dat ze niet geïnteresseerd zijn en niet gebeld wensen te worden. Er wordt dan geen contact meer opgenomen met die prospects.

Is de prospect nog (steeds) niet zeker of Zaia toegevoegde waarde kan bieden of heeft de prospect het even te druk op het moment van de oproep? Dan kan het zijn dat hij of zij op een later ogenblik nog eens teruggebeld wordt. In ieder geval worden contactgegevens van prospects niet langer dan twee jaar bewaard.

We kunnen ook persoonsgegevens van Gebruikers tijdens een proefperiode en klantaccounts delen met aanbieders van social media en andere mediabedrijven, om onze diensten te promoten en hen gepersonaliseerde content op deze websites te bieden.

Bedrijven die we hebben ingeschakeld voor ICT-technische ondersteuning, databasebeheer, software-integratie en hostingdoeleinden (bv. hostingpartners, cloudpartners, datacenters, softwareleveranciers, externe IT-consultants, enz.);

Bedrijven die we hebben ingeschakeld voor communicatiedoeleinden (bv. live-ondersteuning per chat en ticketsysteem voor ondersteuning);

Bedrijven die we hebben ingeschakeld voor analytische doeleinden;

Bedrijven die we hebben ingeschakeld voor betalingsdoeleinden.

Om een optimale bescherming van je persoonsgegevens te garanderen hebben wij de nodige contractuele afspraken gemaakt met al deze externe partijen om ervoor te zorgen dat zij de nodige technische en organisatorische maatregelen genomen hebben en dat zij deze persoonsgegevens uitsluitend gebruiken voor de doeleinden van Zaia BV (en dus niet voor hun eigen doeleinden).

Verder worden je persoonsgegevens nooit verkocht, doorgegeven of gecommuniceerd aan derden die ze voor hun eigen doeleinden willen gebruiken (met name aparte verwerkingsverantwoordelijken), uiteraard tenzij wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of wanneer je ons daarvoor op voorhand je expliciete toestemming hebt gegeven. Een andere belangrijke uitzondering is dat we je persoonsgegevens kunnen delen met andere bedrijven binnen de Uman360-groep. Aangezien Zaia BV uit verschillende dochterondernemingen bestaat, vinden wij het belangrijk dat we jou de best mogelijke totaalervaring bieden. Om overzicht en inzicht te behouden, kan Zaia BV je persoonsgegevens delen met andere bedrijven binnen de groep.

Tot slot kunnen de politiediensten en andere autoriteiten ons verzoeken om toegang tot persoonsgegevens. In dergelijke gevallen zullen we de gegevens alleen verstrekken als er daarvoor een gerechtelijk bevel is uitgevaardigd.

Worden mijn persoonsgegevens doorgegeven aan partijen buiten de Europese Economische Ruimte?

Wij zullen jouw persoonsgegevens uitsluitend doorgeven aan partijen die gevestigd zijn buiten de Europese Economische Ruimte onder één van de volgende voorwaarden:

Het land van bestemming biedt volgens de Europese Commissie een passend beschermingsniveau;

Het land van bestemming biedt op zich geen passend beschermingsniveau, maar Zaia BV maakt de nodige contractuele afspraken met de partij in kwestie, rekening houdend met de modelcontractbepalingen ('standard contractual clauses') zoals gepubliceerd door de Europese Commissie.

Hoe weet ik of Zaia BV mijn persoonlijke informatie veilig bewaart?

Wij hebben alle redelijke technologische en organisatorische voorzorgsmaatregelen genomen om elk risico op ongeoorloofde toegang tot en verlies, misbruik of wijziging van je persoonsgegevens tot een minimum te beperken.

Het is wel belangrijk dat je weet dat het onmogelijk is een onfeilbaar niveau van veiligheid te garanderen. Geen enkele methode van overdracht of doorgifte en van elektronische opslag van gegevens via het internet is 100 % veilig.

Om ervoor te zorgen dat je gebruikersaccount persoonlijk en vertrouwelijk blijft, raden we je sterk aan om je gebruikersnaam en wachtwoord nooit met iemand te delen. Onze medewerkers zullen jou in ieder geval nooit vragen om je logingegevens door te geven. Wanneer je toch beslist om je logingegevens aan een derde mee te delen, heeft deze derde toegang tot de persoonsgegevens op je account en kunnen wij niet langer instaan voor de veiligheid van je accountgegevens. Wanneer je vaststelt dat een derde op ongeoorloofde wijze toegang heeft tot je account, raden wij aan dat je jouw wachtwoord onmiddellijk wijzigt en dat je contact met ons opneemt.

Hoe lang bewaart Zaia BV mijn persoonsgegevens?

Zodra je stopt met het gebruik van het Platform, zullen we automatisch al je contactgegevens verwijderen uit onze marketingdatabase om ervoor te zorgen dat je niet langer marketingmails van ons ontvangt. Het staat je natuurlijk vrij om je te abonneren op bepaalde marketingcommunicatie (bv. voor toekomstige evenementen).

Daarnaast verwijderen we automatisch al je persoonsgegevens uit onze klantendatabase uiterlijk 90 dagen nadat het klantaccount waaraan je gebruikersaccount is gekoppeld, is verwijderd, of eerder als de betreffende

klant je gebruikersaccount nog voor die tijd verwijderd. We bewaren echter wel bepaalde anonieme gegevens, die we gebruiken voor gebruikersonderzoek en statistische analyses.

Wat zijn mijn privacyrechten en hoe kan ik ze uitoefenen?

Als je persoonsgegevens door Zaia BV (voor zijn eigen doeleinden) worden verwerkt, dan beschik je over de volgende rechten:

- Recht op toegang tot de persoonsgegevens die wij over jou bijhouden;

We zijn altijd bereid om je een duidelijk en volledig overzicht te bezorgen van de persoonsgegevens die we tot dusver over jou verzameld hebben.

- Recht op rectificatie, aanvulling of update van je persoonsgegevens;

Je hebt het recht ons te vragen om onjuiste persoonsgegevens die op jou betrekking hebben, te corrigeren. Als Gebruiker kan je de nodige wijzigingen aanbrengen aan de persoonsgegevens in je gebruikersaccount.

- Recht op schrapping van je persoonsgegevens (het 'recht om vergeten te worden')

Je kan ons vragen om persoonsgegevens die op jou betrekking hebben, te schrappen. Houd er wel rekening mee dat we je gebruikersaccount niet kunnen verwijderen zonder toestemming van de houder van het bedrijfsaccount. Als je wilt dat je gebruikersaccount wordt verwijderd, moet je rechtstreeks contact opnemen met de accounthouder.

- Recht op een beperking van de verwerking van je persoonsgegevens;

Je kan ons vragen om de verwerking van je persoonsgegevens te beperken. Het kan gebeuren dat we je persoonsgegevens tijdelijk niet meer mogen gebruiken, maar ook (nog) niet kunnen wissen. Dat kan zich bijvoorbeeld voordoen wanneer jij bezwaar aantekent tegen de verwerking van je persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang als onderneming. Zolang wij niet kunnen aantonen dat onze belangen opwegen tegen jouw individuele belangen, mogen wij je gegevens niet gebruiken.

- Recht om je toestemming in te trekken;

Als wij je persoonsgegevens verwerken op basis van je toestemming, dan kan je die toestemming op een later ogenblik weer intrekken.

- Recht op overdraagbaarheid van je persoonsgegevens;

Je hebt het recht om je persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen. Daarnaast heb je het recht om ons te vragen om deze persoonsgegevens over te dragen aan een andere serviceprovider, tenzij dit technisch onmogelijk is.

- Recht van bezwaar tegen de verwerking van je persoonsgegevens

Je hebt op ieder ogenblik de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen tegen het verwerken van je persoonsgegevens voor onze directmarketingdoeleinden (bv. door je communicatievoorkeuren aan te passen), wanneer deze gebaseerd zijn op ons gerechtvaardigd belang als onderneming.

Je kan je privacyrechten kosteloos uitoefenen door contact met ons op te nemen via support@hellozaia.com. Wij zullen zo snel mogelijk antwoorden en uiterlijk één maand nadat we je verzoek ontvangen hebben.

Wil je jouw recht op toegang, recht op rectificatie, recht op schrapping of recht op overdraagbaarheid uitoefenen? Dan zijn wij genoodzaakt om eerst je identiteit te verifiëren. We willen uiteraard geen persoonlijke informatie vrijgeven zonder zeker te zijn dat jij het bent die het verzoek indient. Wanneer we redenen hebben om te twijfelen aan jouw identiteit, kunnen we aanvullende informatie vragen ter bevestiging.

Houd er rekening mee dat er bepaalde uitzonderingen of beperkingen op de bovengenoemde rechten van toepassing kunnen zijn, afhankelijk van de specifieke omstandigheden van jouw situatie. In dergelijke gevallen verstrekken wij jou gedetailleerde informatie over de toepasselijke uitzondering of beperking en helpen wij je om je rechten zo volledig mogelijk uit te oefenen, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.

Kan deze Privacyverklaring in de toekomst gewijzigd worden?

Het is zeker mogelijk dat we deze Privacyverklaring op een later ogenblik updaten. Dat doen we iedere keer wanneer er iets (grondig) verandert in de manier waarop we met jouw persoonsgegevens omgaan. We plaatsen in dat geval een nieuwe versie van de privacyverklaring op onze websites. Het is daarom aangewezen dat je regelmatig onze websites bezoekt en onze Privacyverklaring raadpleegt.

Niet tevreden over hoe we met jouw persoonsgegevens omgaan?

Indien je opmerkingen of klachten hebt over de wijze waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan, vragen wij jou om deze eerst aan ons te melden. Dat kan door een mail met jouw klacht te sturen naar support@hellozaia.com. Op die manier kunnen we in onderling overleg tot een oplossing komen.

Ben je na deze melding nog niet steeds niet tevreden? Je hebt het recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde toezichthoudende autoriteit (voor België: Gegevensbeschermingsautoriteit).

Na het lezen van deze Privacyverklaring toch nog vragen?

Stuur een mailtje naar support@hellozaia.com. Onze Data Protection Officer neemt graag de tijd om jouw vragen rond privacy te beantwoorden