

Privacy beleid Bolero Interieur.nl

Als jij iets bestelt, hebben we je gegevens nodig om ervoor te zorgen dat we jouw bestelling kunnen bezorgen. Maar we gaan altijd zorgvuldig met je persoonlijke gegevens om. We dragen er zorg voor en bewaren ze veilig. Wat we met je persoonlijke gegevens doen en waarom we ze nodig hebben, vertellen we hier graag. Als je na het lezen van ons privacy beleid vragen hebt, neem dan gerust contact op met onze klantenservice.

Dit privacy beleid kan van tijd tot tijd wijzigen als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Het meest actuele privacy beleid vind je op www.bolero-interieur.nl. Wij raden je aan om dit privacy beleid regelmatig te raadplegen, zodat je van deze wijzigingen op de hoogte bent. Je ziet hier altijd de laatste datum van wijziging.

Dit privacy beleid is voor het laatst gewijzigd op 9 September 2020.

Inhoudsopgave:

- ❖ Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?
- ❖ Wanneer is dit privacy beleid van toepassing?
- ❖ Wat zijn persoonsgegevens?
- ❖ Van wie verwerken wij persoonsgegevens en hoe krijgen wij deze gegevens?
- ❖ Welke gegevens verwerken wij van jou, waarvoor gebruiken wij die en hoelang worden deze bewaard?
- ❖ Met wie worden jouw gegevens gedeeld?
- ❖ Hoe gaan wij om met gegevens van kinderen?
- ❖ Welke rechten kun jij uitoefenen met betrekking tot jouw gegevens?
- ❖ Vragen?

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?

Bolero Interieur, gevestigd aan Van der Waalsstraat 16, 2665 JK Bleiswijk, is de verantwoordelijke voor de verwerking van gegevens zoals beschreven in dit privacy beleid.

Wanneer is dit privacy beleid van toepassing?

Dit privacy beleid is van toepassing op alle persoonsgegevens die bolero-interieur.nl verwerkt van iedereen die weleens contact heeft (gehad) met bolero-interieur.nl, zoals onze bezoekers, klanten en zakelijke contactpersonen, op alle aan bolero-interieur.nl gerelateerde domeinen.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot jou als individu. Denk maar aan jouw naam, telefoonnummer, adres of e-mailadres. Maar ook gegevens zoals je IP-adres of bolero-interieur.nl klantnummer zijn persoonsgegevens. En andere gegevens die uniek zijn voor jou, zoals je bolero-interieur.nl bestelgeschiedenis of surfgedrag.

Van wie verwerken wij persoonsgegevens en hoe krijgen wij deze gegevens?

Wij verwerken de persoonsgegevens van iedereen die direct of indirect contact heeft (gehad) met bolero-interieur.nl, zoals (zakelijke) klanten en contactpersonen van partners.

We krijgen de gegevens rechtstreeks van jou, wanneer je onze website bezoekt, een account aanmaakt en bepaalde gegevens invult of wanneer je contact zoekt met onze klantenservice.

In sommige gevallen ontvangen we jouw gegevens van anderen. Wanneer iemand een cadeau direct naar jou verstuurt, krijgen we jouw naam- en adresgegevens. Ook kunnen wij gegevens krijgen van andere partijen, maar alleen wanneer jij die partijen toestemming hebt gegeven om bepaalde gegevens aan ons te verstrekken.

Welke gegevens verwerken wij van jou, waarvoor gebruiken wij die en hoelang worden deze bewaard?

Gegevens voor het verwerken van jouw bestelling

Als jij iets bestelt, hebben we bepaalde gegevens van je nodig om jouw bestelling te kunnen bezorgen en je op de hoogte te kunnen houden over je bestelling. Ook voor eventuele retourneringen of reparaties zijn deze gegevens nodig.

Hiervoor verzamelen wij je naam, e-mailadres, bezorgadres(sen), betaalgegevens en je telefoonnummer.

De gegevens zijn nodig om de overeenkomst uit te voeren die je met ons hebt gesloten. Op grond van de wet moeten wij de gegevens gerelateerd aan je bestelling 7 jaar bewaren.

Gegevens in jouw account

In jouw persoonlijke account bewaren we de volgende gegevens: je naam, (bezorg- en woon-/vestigings-) adres(sen), telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum (als je die hebt opgegeven), betaalgegevens, cadeaubonnen en cadeaukaarten.

In je account bewaren we ook je bestelgeschiedenis inclusief gekozen afleveropties.

Het is onze klantbelofte om het leven van onze klanten makkelijker en leuker te maken. Daarom bewaren wij de gegevens in jouw account zolang je actief klant bij ons bent. Als je 7 jaar niet meer bij ons hebt ingelogd, verwijderen wij al jouw gegevens. Daarnaast kun je op ieder moment een verzoek doen om jouw gegevens te laten verwijderen bij de klantenservice.

Gegevens over jouw contact met de klantenservice

Je kan contact opnemen met de klantenservice. Je kunt met ons bellen en/of e-mailen. We gebruiken de in jouw account opgeslagen gegevens om met jou contact op te nemen naar aanleiding van jouw vraag of klacht aan ons.

We kunnen je een volgende keer sneller helpen door jouw gegevens te bewaren. De aantekeningen over het klantcontact met ons bewaren wij dan ook zolang je actief klant bij ons bent.

Een telefoongesprek kan worden opgenomen voor trainings- en analysedoeleinden. Wij hebben een gerechtvaardigd belang om deze interacties te gebruiken om onze dienstverlening te kunnen verbeteren. Wij bewaren het telefoongesprek gedurende 1 maand.

Wanneer je ons een privéberichtje stuurt via Instagram of Facebook, worden de berichten maximaal 6 maanden door ons bewaard, of korter als jij het bericht zelf eerder verwijdert.

Gegevens voor een optimale winkelbeleving

Allereerst zorgen we dat onze website goed werkt zodat jij optimaal kunt winkelen. Daarvoor verzamelen we bij een bezoek aan bolero-interieur.nl jouw IP-adres, informatie over je internetbrowser, eventuele taalinstellingen en informatie over de instellingen van het besturingssysteem van de computer of het mobiele toestel waarmee je ons bezoekt.

We zorgen er ook voor dat bolero-interieur.nl zo relevant mogelijk is door onze winkel af te stemmen op jouw persoonlijke voorkeuren. Om dit te kunnen, verzamelen we je zoek-, klik en koopgedrag bij bolero-interieur.nl. Wij gebruiken deze gegevens voor het in kaart brengen van generieke klantpatronen, zodat we die op individueel niveau in kunnen zetten. Daarbij gaat het niet zozeer om de kennis over individuele klanten. Het is onze klantbelofte om het leven van onze klanten makkelijker en leuker te maken. Daarom bewaren wij deze gegevens zolang je actief klant bij ons bent. Als je 7 jaar niet meer bij ons hebt ingelogd, verwijderen wij al jouw gegevens.

Zelf ingestelde voorkeuren

Op verschillende plekken kun je zelf je voorkeuren bij ons aangeven. Zo kun je bijvoorbeeld ergens van op de hoogte gehouden willen worden of artikelen op je verlanglijstje zetten. Deze voorkeuren kun je te allen tijde zelf uitzetten.

Gegevens voor marketing

Gepersonaliseerde e-mails

We hebben soms aanbiedingen, speciale acties en nieuwtjes die we met je willen delen. We delen die graag via mail. Als je bij ons een account hebt en één of meerdere bestellingen hebt geplaatst, e-mailen we je suggesties, informatie over onze artikelen en diensten op basis van je aankopen en reviewverzoeken, tenzij je hebt aangegeven dat niet wenselijk te vinden. Als je ons daarvoor toestemming geeft, kunnen wij jou ook andere informatie mailen, zoals de dagaanbieding, algemene winacties of persoonlijke aanbevelingen en informatie. Deze persoonlijke aanbevelingen zijn gebaseerd op je aankopen en bezoekgeschiedenis van maximaal 2 jaar geleden om op deze manier de inhoud van dergelijke berichten interessanter voor je te maken.

In je brievenbus

In sommige gevallen kan je van ons een brief of pakketje ontvangen waarmee we onze waardering voor jou als klant willen laten zien. We gaan terughoudend om met het sturen van

post: je ontvangt alleen een brief of pakketje in speciale gevallen. Hierbij kunnen we op basis van je aankopen en bezoekgeschiedenis beslissen of jij een brief of pakketje krijgt. Als je geen post van ons wil ontvangen, kan je daartegen bezwaar maken. Zie daarvoor 'Welke rechten kun jij uitoefenen met betrekking tot jouw gegevens?'

Gegevens uit klantonderzoeken

We zijn voortdurend bezig onze dienstverlening te verbeteren en nog beter te laten aansluiten op wat klanten willen. Daarom kunnen we je gegevens (klant ID en e-mailadres) gebruiken om je uit te nodigen voor een vrijblijvend klant- of marktonderzoek. Deze onderzoeken kunnen wij ook door derden laten uitvoeren. Op deze manier help je onze winkel nog beter te worden. Deelname aan een klant- of marktonderzoek is geheel vrijwillig. Jij beslist zelf of je mee wilt doen aan het onderzoek. Hoelang jouw gegevens gekoppeld aan de uitslagen van het klant- of marktonderzoek worden bewaard, varieert per onderzoek. Wij verwijderen alle naar jou herleidbare gegevens zodra het onderzoek definitief is afgerond.

Gegevens voor reviews & vraag- en antwoord

We zijn dol op reviews. En onze klanten ook. Want reviews helpen om te vinden wat je zoekt. Als je een review schrijft, kies jij of je persoonlijke gegevens of je naam zichtbaar zijn voor andere bezoekers. Je kunt ook een alias gebruiken. Ook kun je aangeven of wij over je review contact met je mogen opnemen. Wij plaatsen reviews alleen met jouw toestemming. Omdat reviews lang waardevol zijn voor klanten, bewaren we een review totdat jij van ons vraagt de review te verwijderen of tot het moment dat de review door ons wordt verwijderd op grond van de reviewvoorwaarden.

Gegevens voor prijsvragen en acties

Als je meedoet aan een actie of prijsvraag, vragen wij gegevens aan jou, zoals je naam, adres en/of e-mailadres. Deze hebben wij nodig om de actie kunnen uitvoeren en de prijswinnaar(s) bekend te maken. Wij verzamelen deze gegevens met jouw toestemming. Als jij daarmee akkoord gaat, kunnen we de gegevens die je bij een actie of prijsvraag met ons deelt ook gebruiken voor andere doeleinden. Bij de betreffende prijsvraag of actie kun je terugvinden waarvoor wij jouw gegevens precies gebruiken en hoe lang wij deze gegevens bewaren.

Gegevens om fraude tegen te gaan

Op beveiligingsincidenten en fraude zit niemand te wachten, wij ook niet. Daarom gebruiken wij persoonsgegevens (waaronder IP-adressen en zoek, surf- en koopgedrag) om ongeautoriseerde toegang en fraude te onderzoeken, te voorkomen en tegen te gaan. Hiervoor kunnen wij eveneens gebruik maken van de diensten van externe dienstverleners.

Social media

Als je social media zoals Facebook gebruikt, kun je via 'like en share' knoppen op bolero-interieur.nl artikelen die je leuk, nuttig of handig vindt, met je vrienden delen op je social media account. Bolero-interieur.nl krijgt geen toegang tot jouw social media account. Wij raden je aan om het privacy beleid van de social media partijen waar jij een account hebt, goed door te nemen zodat je weet hoe je gegevens worden gebruikt en hoe jij je instellingen kunt aanpassen.

Met wie worden jouw gegevens gedeeld?

Externe dienstverleners

Wij schakelen soms andere externe dienstverleners in om te helpen met verschillende dingen. Soms hebben zij daar ook persoonsgegevens voor nodig. Wij delen alleen de gegevens die noodzakelijk zijn voor de opdracht die de externe dienstverlener voor ons uitvoert. We verkopen je gegevens niet aan deze dienstverleners of andere derde partijen. En met alle externe dienstverleners sluiten wij overeenkomsten waarin wij afspreken wat ze met de gegevens mogen doen.

Het type werkzaamheden dat onze externe dienstverleners voor ons uitvoeren zijn:

- het ondersteunen bij het leveren van onze digitale diensten zoals de hosting, onderhoud en ondersteuning van onze website;
- het ondersteunen bij onze klantenservice;
- het ondersteunen bij onze advertentie- en marketingcampagnes;
- het ondersteunen bij het doen van klantonderzoek en het verkrijgen van ratings- en reviews;
- het leveren van financiële diensten, zoals betaaldiensten, incassobureaus en kredietinformatiebureaus;

De overheid

Soms moeten wij persoonsgegevens doorgeven aan de overheid. Dit kan zich allereerst voordoen als bepaalde overheidsinstellingen deze gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun taken, zoals de Belastingdienst. Ook kan de politie of justitie bepaalde gegevens nodig hebben in het geval van fraude of misbruik. Tot slot kunnen bepaalde toezichthouders toegang tot persoonsgegevens krijgen in het kader van een onderzoek.

Hoe gaan wij om met gegevens van kinderen?

Onze dienstverlening is niet gericht op kinderen. Dit betekent dat het gebruik van bolero-interieur.nl door klanten jonger dan 18 jaar alleen is toegestaan met de nadrukkelijke toestemming van een ouder of voogd.

Welke rechten kun jij uitoefenen met betrekking tot jouw gegevens?

Recht op informatie

Jij hebt het recht op een begrijpelijke en transparante uitleg over hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan en welke rechten jij in dat verband kan uitoefenen. In dit privacy beleid hebben wij daarom uitgebreid uitgelegd welke gegevens wij van jou verzamelen en hoe wij met jouw gegevens omgaan.

Recht op inzage

Jij hebt het recht om te allen tijde inzage van ons te vragen in de gegevens die wij over jou beschikbaar hebben. Je kunt dat aanvragen bij de klantenservice. Aanvragen verwerken wij binnen uiterlijk 30 dagen.

Recht op correctie

Jij hebt het recht om jouw persoonsgegevens te laten corrigeren als deze onjuist of verouderd zijn en/of om ze te laten aanvullen als ze onvolledig zijn.

Recht om bezwaar te maken

Jij hebt het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw gegevens als jij het niet eens bent met de manier waarop we jouw persoonsgegevens verwerken. Dit recht geldt voor de gegevens die wij gebruiken voor direct marketing. Zo kun je ons vragen om jouw gegevens niet langer te gebruiken voor gepersonaliseerde aanbevelingen op de website. Daarnaast geldt dit recht ook voor andere gegevens die we van je gebruiken op basis van ons gerechtvaardigd belang.

Recht op dataportabiliteit

Jij hebt het recht om gegevens die jij aan ons hebt gegeven in het kader van de overeenkomst(en) die je met ons hebt gesloten te ontvangen in een machine-leesbaar formaat, zodat jij deze gegevens kan bewaren in een database van jou of van een andere partij. Dit betreffen jouw naam-, adres- en woonplaatsgegevens en bestelgeschiedenis.

Recht op beperking

Jij hebt het recht om beperking van de verwerking van jouw gegevens te verzoeken. Dit betekent dat wij jouw gegevens mogen bewaren maar niet gebruiken. Dit recht ontstaat in een aantal gevallen. Als je van mening bent dat hier sprake van is, kun je contact met ons opnemen via de klantenservice.

Recht om vergeten te worden/verzoek om account te verwijderen

Jij hebt het recht om ons te verzoeken om alle gegevens die wij van jou hebben te verwijderen. Wanneer jij een verzoek indient om jouw account te verwijderen, zullen wij gegevens verwijderen die tot jou herleidbaar zijn behalve de gegevens die wij op basis van de wet moeten of mogen bewaren. Wij bieden jou de mogelijkheid om een verzoek in te dienen bij de klantenservice.

Recht om een klacht in te dienen

Jij hebt het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop wij met jouw gegevens omgaan. Wanneer jij een klacht hebt, dan lossen wij dat het liefst zelf met je op. Neem daarvoor contact op met onze klantenservice. Maar je heb ook het recht om je met jouw klacht te wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Vragen?

Als je nog vragen hebt over de wijze waarop bolero-interieur.nl met persoonsgegevens omgaat, neem dan gerust contact op met onze klantenservice. We helpen je graag.