

Privacy- en cookieverklaring Wehkamp

Laatst gewijzigd op 24 september 2024



Inhoud

Klik op de titel om meteen naar de informatie te gaan die u zoekt.

Informatie over wie je gegevens verwerkt

- 1** Inleiding
- 2** Wanneer is deze privacy- cookieverklaring van toepassing?
- 3** Wie is de verantwoordelijke voor verwerking van je gegevens?
- 4** Functionaris voor gegevensbescherming

Onze relatie met jou

- 5** Account aanmaken en beheren
- 6** Artikelen kopen en laten bezorgen
- 7** Bezoek en gebruik van de shop (algemeen)
- 8** Marketing
- 9** Cookies
- 10** Social media
- 11** Speciale actie
- 12** Reviews
- 13** Vragen, klachten, reparaties en garanties

Inschakelen van derden

- 14** Derden die je gegevens verwerken
- 15** Belastingen, administratie etc.

Onderzoek

- 16** Anti-fraudeonderzoek
- 17** Klanttevredenheidsonderzoek
- 18** Intern marktonderzoek

Beveiliging en bewaartermijnen

- 19 Hoe beveiligen wij je gegevens?
- 20 Datalekken
- 21 Bewaartermijnen

Jouw rechten en begrippenlijst

- 22 Jouw rechten
- 23 Begrippenlijst

Informatie over wie je gegevens verwerkt

1 Inleiding

In deze privacy- en cookieverklaring leggen we uit welke gegevens we van jou verwerken als je klant of gebruiker bent van onze shop. Ook vertellen we je waarom en hoe lang we je gegevens verwerken en wat je rechten zijn met betrekking tot elke verwerking. Daarnaast verstrekken we je onder meer informatie over de partijen waarmee we samenwerken en ons beveiligingsbeleid. Aan het einde van deze privacy- en cookieverklaring vind je een lijst waarin enkele belangrijke begrippen worden uitgelegd.

2. Wanneer is deze privacy- en cookieverklaring van toepassing?

Dit is de privacy- en cookieverklaring van Wehkamp Retail Group B.V. (Kamer van koophandel-nummer 27109571) ("**Wehkamp**"). Deze privacy- en cookieverklaring is van toepassing op elke verwerking van persoonsgegevens van onze (potentiële) klanten en gebruikers van onze websites, waaronder de webshop op Wehkamp.nl en andere diensten, zoals onze apps (gezamenlijk ook: shop). We hebben op dit moment een app voor Android en een app voor iOS. We spreken hierna in enkelvoud ook over **app**.

Wij vinden het belangrijk dat onze dienstverlening betrouwbaar en transparant is. Wij gaan dan ook discreet en zorgvuldig om met je persoonsgegevens en we zorgen ervoor dat elke verwerking van je gegevens voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving. In het kader van transparantie geven wij je ook informatie over de verwerking van andere gegevens dan persoonsgegevens. Zo valt algemene informatie over onze klantenservice bijvoorbeeld niet onder het begrip 'persoonsgegevens'. Hierna worden alle persoonsgegevens en andere gegevens gezamenlijk ook aangeduid als **gegevens**.

We proberen onze dienstverlening continu te verbeteren en zo veel mogelijk af te stemmen op je persoonlijke behoeften en wensen. Daarom kunnen wij deze privacy- en cookieverklaring aanpassen als ontwikkelingen daarom vragen. De meest actuele privacy- en cookieverklaring kun je vinden op onze website en in onze app. We raden je aan deze privacy- en cookieverklaring regelmatig te raadplegen zodat je van de wijzigingen op de hoogte blijft.

Wij hebben een aantal belangrijke begrippen uitgelegd in de begrippenlijst. Je kunt klikken op de hyperlinks in de tekst voor meer informatie. Op veel computers kun je dit doen door te klikken op de Ctrl-knop in combinatie met je linkermuisknop. Wij verwerken je gegevens niet zonder reden en alleen als we die nodig hebben voor een of meer specifieke doeleinden. Wij zullen ook nooit je gegevens aan derden verkopen.

Voor de rechten die je hebt in verband met het verwerken van je gegevens verwijzen we naar § 23. Mocht je klachten, vragen of opmerkingen hebben over deze privacy - en cookieverklaring, neem dan gerust contact op met de functionaris voor gegevensbescherming (§ 4).

3. Wie is de verantwoordelijke voor verwerking van je gegevens?

Wehkamp is de verantwoordelijke voor de verwerking van je gegevens. Zo stelt Wehkamp vast hoe en welke gegevens van je worden verwerkt, voor welke doeleinden en hoe lang. Indien je vragen hebt over de verwerking van je persoonsgegevens kun je contact met ons opnemen via privacy@wehkamp.nl. Je kunt hier klikken voor meer informatie.

In onze shop tref je links aan naar websites van andere partijen, zoals onze leveranciers van artikelen. Hoewel zij met zorg zijn geselecteerd, zijn wij niet verantwoordelijk voor de verwerking van je gegevens via deze websites. Deze privacy- en cookieverklaring is daarop niet van toepassing.

Ook kan Wehkamp bij de verwerking van je gegevens haar groepsvennootschappen en andere partijen inschakelen. Voor zover die andere partijen gegevens verwerken ten behoeve van Wehkamp, doen zij dat als verwerker en heeft Wehkamp met die partijen een overeenkomst gesloten (§ 15). Voor zover die andere partijen de doeleinden en middelen voor het verwerken van gegevens zelf bepalen, doen zij dat als verantwoordelijke. Dit betekent ook dat zij een grondslag moeten hebben om je gegevens te mogen verwerken. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de verwerking van je gegevens door die partijen. Deze privacy- en cookieverklaring is daarop niet van toepassing.

4. Functionaris voor gegevensbescherming

Wehkamp heeft een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld. Dit is iemand die erop toeziet dat je gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wet-en regelgeving. De werkzaamheden van de functionaris voor gegevensbescherming bestaan onder meer uit toezicht houden, vragen en klachten afhandelen en adviseren over de beveiliging en verwerking van je gegevens. Je kunt onze functionaris bereiken op privacy@wehkamp.nl.

Onze relatie met jou

5 Account aanmaken en beheren

5.1 Wat houdt dit in?

Voordat je artikelen kunt kopen bij Wehkamp heb je een Mijn Wehkamp account nodig dat je kunt aanmaken op onze website of in onze app. Als je eenmaal een Mijn Wehkamp account hebt, kun je inloggen met je e-mailadres en wachtwoord. Je kunt je Mijn Wehkamp account zelf beheren. Zie voor meer informatie over je rechten in verband met het verwerken van je gegevens § 23.

5.2 Welke gegevens verwerken wij van je?

Voor het aanmaken van een account hebben wij de volgende gegevens van je nodig:

Verwerkingen voor aanmaken Mijn Wehkamp account

Categorie	Opmerkingen
Voornaam, voorletter(s), achternaam, geslacht, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer	• In dit stadium is je telefoonnummer niet verplicht om op te geven • Je voornaam, voorletter(s), achternaam, geslacht en e-mailadres zijn wel verplicht • Ook je geboortedatum moet je verplicht opgeven. Je kunt een account aanmaken als je jonger bent dan 18 jaar, maar je moet minimaal 16 jaar zijn We hebben je geboortedatum onder meer nodig om het volgende te checken: • Een minderjarige mag in principe geen overeenkomsten sluiten, tenzij hij daarvoor toestemming heeft van zijn ouders/voogd. Deze toestemming kan alleen worden verleend voor een bepaalde overeenkomst of een bepaald doel • Wel gaat de wet ervan uit dat er toestemming is als het gaat om een overeenkomst waarbij het in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is dat de minderjarige die overeenkomst sluit. Het is bijvoorbeeld heel gebruikelijk dat een minderjarige kleding koopt. Daarom kan iemand vanaf 16 jaar in principe artikelen kopen bij ons

Verwerkingen voor aanmaken Mijn Wehkamp account

Categorie	Opmerkingen
Postcode en huisnummer (eventueel met toevoeging)	• Je woonplaats en straatnaam worden automatisch ingevuld en opgeslagen op basis van je postcode
Wachtwoord	• Het door jou ingevoerde wachtwoord moet je bevestigen om veiligheidsoverwegingen • Je wachtwoord moet minimaal 8 tekens bevatten • Om een sterk wachtwoord te maken kun je hoofdletters, kleine letters, cijfers en/of speciale tekens combineren

Als je je account actief gaat gebruiken, kunnen naast de hiervoor genoemde gegevens de volgende gegevens worden opgeslagen, afhankelijk van hoe je onze shop gebruikt:

Verwerkingen voor (verder) gebruik van Mijn Wehkamp account

Categorie	Opmerkingen
• Besteldata • Bestelnummers • Totaalbedragen • Ordernummers • Details van je bestellingen, zoals totaal (aantal) bestellingen, bedragen, (type) artikelen, artikelnummers, aantal, kleur en prijs • Bezorgdata en -tijden • Bezorgkosten	• Je kunt maximaal 5 jaar terugkijken in je bestelhistorie. Als je niets bij ons koopt, heb je uiteraard ook geen bestelhistorie • Je kunt bij 'details van je bestelling' je retouren regelen, reparaties melden en facturen bekijken en downloaden • Je kunt klikken op 'volgen' voor details over de bezorging van je bestelling (bijvoorbeeld vanaf het sorteercentrum via het distributiecentrum naar je adres)

Verwerkingen voor (verder) gebruik van Mijn Wehkamp account

Retouren

Ik wil een artikel afgeven bij een DHL Parcelshop	• Je kunt kleding en kleine artikelen retour sturen via een DHL Parcelshop. Hiervoor is geen afspraak nodig • Je kunt hier een DHL Parcelshop zoeken
Retour doorgeven	• Bepaal zelf wanneer we jouw retour ophalen. Je kunt hiervoor een afspraak inplannen
Openstaande retourafspraken	• Bekijk hier je openstaande retourafspraken
Mijn verwerkte retouren	• Bekijk hier de retouren die wij in de laatste 3 maanden van je hebben ontvangen
Volg mijn retourzending	• Heb je een opdrachtnummer gekregen van je retourzending, dan kun je retourzendingen volgen die niet bij je verwerkte retouren staan

Verwerkingen voor (verder) gebruik van Mijn Wehkamp account

Gegevens en voorkeuren

Mijn Wehkamp account	• E-mailadres en wachtwoord. Je kunt wijzigingen aanbrengen door te klikken op de button 'wijzigen'
Mijn persoonlijke gegevens	• Klantnummer, voorletters, achternaam, geslacht, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer (mobiel, thuis of werk)
Mijn voorkeuren	• Bezorgvoorkeuren (standaard staat 'bij burens afleveren' op 'toegestaan') • Telefoonnummer voor DHL aankomstbericht (je kunt ook een ander e-mailadres of telefoonnummer invoeren) • E-mailadres voor e-mailvoorkeur. Je kunt hier aangeven of je wel of niet op de hoogte gehouden wilt worden van aanbiedingen en acties van Wehkamp • Gegevens kun je wijzigen door op 'wijzigen' te klikken

Verwerkingen voor (verder) gebruik van Mijn Wehkamp account

Algemene informatie

Contact	Ik wil contact via webcare, e-mail en telefoon
Zelf doen	Info over Mijn Wehkamp, gegevens wijzigen, inschrijven nieuwsbrief en klacht melden
Bestellen	Info over bestelling plaatsen, volgen, annuleren, kosten en veiligheid van winkelen
Bezorgen en ophalen	Info over levertijd en bezorgtijden, bezorgadres, pakket ophalen, pakket volgen etc.
Retourneren	Info over gratis retourneren, retour niet terugbetaald, retourvoorwaarden, artikel(en) ruilen etc.
Reparatie en garantie	Info over retourneren, artikelen laten repareren, aankoopbewijzen, reparatiekosten etc.
Service bij bezorging	Info over bezorging grote artikelen, bezorging op andere verdieping, artikel gebruiksklaar maken etc.
Onze app	Info over app en de mogelijkheden daarvan
Acties en prijsvragen	Info over acties via Instagram, Facebook etc.

5.3 Wat is de grondslag voor deze verwerkingen?

De onder § 5.2 genoemde verwerkingen zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst tussen jou en Wehkamp. Jij bestelt immers artikelen bij Wehkamp en wij verzorgen de hele afhandeling daarvan. Aangezien wij een 100% online retailer zijn, kun je veel zaken in het kader van je bestellingen via je Mijn Wehkamp account regelen.

5.4 Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?

Accountgegevens inclusief je voorkeuren bewaren we alleen zolang je je account actief gebruikt. Wanneer je 5 jaar achtereen geen bestellingen meer hebt gedaan, zullen we onder bepaalde voorwaarden je accountgegevens verwijderen. Wanneer je wel een account aangemaakt hebt, maar nooit besteld hebt, is deze periode korter. Je gegevens over bestellingen en facturen bewaren we 7 jaar in verband met wettelijk vastgestelde termijnen.

Je kunt je gegevens aanpassen en je instellingen voor onze diensten en nieuwsbrieven wijzigen in je Mijn Wehkamp account. Als je je gegevens aanpast, wordt dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken, in onze databases doorgevoerd. Als je je account beëindigt, zullen we daarna je gegevens verwijderen binnen 4 weken, tenzij we dat niet mogen doen (§15 en § 21).

Voor de bewaartermijn van je transactiegegevens verwijzen we naar § 5.4.

Voor wat we na de bewaartermijn met je gegevens doen verwijzen we naar § 21.

6. Artikelen kopen en laten bezorgen

6.1 Wat houdt dit doel in?

Via onze website en app kun je snel en eenvoudig artikelen kopen en laten thuisbezorgen of ophalen bij een DHL-punt. Op elk aanbod en elke koopovereenkomst die je sluit met Wehkamp zijn de Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en de Aanvullende Algemene Voorwaarden van toepassing. Je kunt in principe artikelen bestellen als je minimaal 16 jaar oud bent.

6.2 Welke gegevens verwerken wij van je?

Al vanaf het moment dat je onze website bezoekt of de app gebruikt, verwerken we bepaalde gegevens van je (§ 8). Als je artikelen wilt bestellen en deze wilt laten thuisbezorgen of wilt afhalen bij een DHL-punt verwerken wij de volgende transactiegegevens van je. Een DHL-punt kun je alleen je pakket zelf ophalen. Om je een compleet beeld te geven zetten we alle stappen in het proces hieronder voor je uiteen:

Verwerkingen voor kopen en bezorgen van artikelen

Categorie	Opmerkingen en details
Kenmerken geplaatste bestellingen (orders)	Aantal, soort, prijzen, leverbaarheid artikelen, soort verzending, BTW en verzendkosten
Inloggegevens Mijn Wehkamp account	- Om artikelen te kunnen kopen heb je een Mijn Wehkamp account nodig en moet je ingelogd zijn - Je kunt inloggen met je e-mailadres en wachtwoord (§ 5)
Bezorgwijze	Pakketpost, bezorgen bij bezorgadres of ophalen bij DHL-punt. Om een DHL-punt te kiezen dat zo dicht mogelijk bij je woonadres ligt, kun je je postcode invoeren
Bezorgadres en -tijd	Naam, adres, woonplaats, bezorgdatum en -tijd indien mogelijk
Ophaalbevestiging	Om te communiceren over je bestelling per e-mail of SMS (voor SMS moet je je telefoonnummer invullen)
Manier van betalen	- Vooraf met iDeal (gratis) - Creditcard (gratis) - Achteraf met Riverty (gratis)
Rekeningnummer en betaalgegevens	Wij verwerken gegevens met betrekking tot de betaling

Verwerkingen voor kopen en bezorgen van artikelen

Categorie	Opmerkingen en details
Ingevoerde cadeaukaart of kortingscode	• Indien relevant
Informatie over acceptatie van je bestelling	• Besteloverzicht
Bestelnummer (ook wel ordernummer genoemd)	• Bestelnummer zie je op de bedankpagina
Volg je bestelling	• Gegevens om je bestelling te volgen (track and trace)
Instructies die je aan ons geeft voor aflevering	• Indien relevant
Overige accountgegevens indien nodig	Zie § 5

Als je eenmaal een Mijn Wehkamp account hebt geopend en een of meerdere artikelen hebt aangeschaft, kunnen we je daarna aanbiedingen en informatie over onze artikelen en diensten sturen via bijvoorbeeld e-mail of tonen via de shop (§ 8, § 9 en § 10). We kunnen je gegevens ook gebruiken om je aanbiedingen en informatie op social media te laten zien (§ 10). Verder verwerken we onder meer je transactiegegevens voor intern marktonderzoek (§ 18).

6.3 Wat is de grondslag voor deze verwerkingen?

De onder § 6.2 genoemde verwerkingen zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst tussen jou en Wehkamp. Jij bestelt immers artikelen bij Wehkamp en wij verzorgen de algehele afhandeling daarvan. Aangezien wij een 100% online retailer zijn, kun je veel zaken in het kader van je bestellingen via je Mijn Wehkamp account regelen. Zie bijvoorbeeld voor de grondslagen van marketing § 8, § 9 en § 10, voor social media § 10 en intern marktonderzoek § 18.

6.4 Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?

De onder § 6.2 genoemde gegevens bewaren wij over het algemeen 7 jaar omdat we in verband met wettelijke termijnen verplicht zijn deze gegevens te bewaren. Voor de bewaartermijnen van je account, aanpassing of verwijdering van gegevens uit je account, wijziging van je instellingen of beëindiging van je account verwijzen we naar § 5.4. Voor wat we na de bewaartermijn met je gegevens doen verwijzen we naar § 21.

Belangrijke gegevens voor het functioneren van onze shop, waaronder de aan de wensenlijst en het winkelmandje toegevoegde artikelen, je inlogstatus en aanbevelingen, waaronder artikelen, bewaren we maximaal 1 jaar vanaf het laatste ingelogde bezoek aan onze shop.

7. Bezoek en gebruik van de shop (algemeen)

7.1 Wat houdt dit doel in?

7.1.1 Functionaliteit

Als je onze shop bezoekt, verwerken wij gegevens van je, zoals je IP-adres en het gebruik van onze diensten. Deze gegevens hebben we nodig om de functionaliteit van onze shop te kunnen aanbieden. Tevens kunnen wij daarmee onze shop onderhouden, bijvoorbeeld voor het oplossen van storingen en het verbeteren van de beschikbaarheid of gebruiksgemak.

7.1.2 Aanpassen aan klik- en koopgedrag

Wehkamp gebruikt je gegevens om haar shop aan te passen aan je klik- en koopgedrag, zodat we je persoonlijker en relevanter kunnen benaderen. Dit betekent dat we de volgorde van getoonde artikelen kunnen aanpassen voor betere vindbaarheid van artikelen waarvan wij denken dat ze voor jou relevanter zijn, de plaatsing of zichtbaarheid van bepaalde aanbiedingen in de shop kunnen wijzigen en bepaalde pagina's of diensten anders kunnen inrichten. Dit kan eventueel worden gebaseerd op andere gegevens als jij die hebt opgegeven in je Mijn Wehkamp account (§ 5).

Door gegevens over je online klik- en koopgedrag te analyseren, kunnen wij segmenten opbouwen en jou in één of meer segmenten onderbrengen. 'Segmenten' zijn groepen die bepaalde gemeenschappelijke kenmerken hebben, bijvoorbeeld regio, leeftijd of prijsgevoeligheid. Deze segmenten worden gebruikt voor het personaliseren van de shop en uitingen. Ook worden zij gebruikt voor het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties in onze shop en via websites van derden. Tot slot kunnen segmenten worden gebruikt voor campagnes op onze websites of in onze app.

Om deze gegevens te verzamelen en om het gebruik van onze websites en app aangenamer te maken worden cookies en vergelijkbare technieken gebruikt. Zie § 9 en onze cookieverklaring.

7.1.3 Koppeling van je gegevens

Wehkamp kan de gegevens over je gebruik en bezoek van de shop bijvoorbeeld koppelen aan gegevens uit je Mijn Wehkamp account (§ 5), transactiegegevens (§ 6), gegevens die we van je hebben ontvangen op basis van de door jezelf ingevoerde maten, reviews (§ 12) en/of in het kader van klanttevredenheidsonderzoek (§ 17). De koppeling van je gegevens maakt het mogelijk om onze shop en uitingen waaronder getoonde aanbiedingen en advertenties relevanter en persoonlijker te maken. Daarnaast worden deze gegevens geanalyseerd. De resultaten daarvan kunnen worden gebruikt voor segmentatie ten behoeve van het personaliseren van de shop en uitingen. Ook kunnen deze worden gebruikt voor het tonen van relevante aanbiedingen, advertentiecampagnes en nauwkeurige kledingmaat aanbevelingen, zodat je eenvoudiger het juiste product vindt dat past bij jouw maat. Dit zal tevens bijdragen aan een vermindering van retouren.

7.1.4 Caching

Via onze app kunnen artikelinformatie en je wensenlijst lokaal op je device worden opgeslagen, zodat deze gegevens sneller beschikbaar zijn en je mobiele verbinding minder wordt belast. Onze app heeft hiervoor toegang nodig tot de bestandenmap van je device voor de opslag van tijdelijke bestanden. Als je dit niet meer wilt, kun je de app verwijderen. Een vergelijkbare techniek is van toepassing op onze website.

7.2 Welke gegevens verwerken wij van je?

In het kader van § 7.1 verwerken wij onder meer de volgende gegevens van je:

Verwerkingen voor bezoek en gebruik van de shop

Categorie	Opmerkingen en details
IP-adres van je devices en unieke identifiers van de op je devices geplaatste cookies (§ 9)	Een 'device' is bijvoorbeeld een computer, tablet of mobiele telefoon
Bezochte web- of apppagina's en duur van bezoek of sessie	Met behulp van cookies of vergelijkbare technieken kunnen wij zien welke onderdelen van de website of app je hebt bekeken
Bezochte web- of apppagina's en duur van bezoek of sessie	Met behulp van cookies of vergelijkbare technieken kunnen wij zien welke onderdelen van de website of app je hebt bekeken
Internetbrowser waarmee je surft	Je kunt denken aan Google Chrome, Mozilla Firefox of Safari
Klikgedrag en geziene advertenties	- Onder klikgedrag scharen wij ook surf- en zoekgedrag. Je kunt hierbij ook denken aan artikel-interacties, zoekopdrachten, promotie-interacties en stappen in de bestelflow - Wij analyseren ook het klikgedrag
Transactiegegevens	Zie § 6.2
Voorkeuren of interesses	Zie § 5

7.3 Wat is de grondslag voor deze verwerkingen?

Dit hangt af van het doel. Voor marketing wordt bijvoorbeeld verwezen naar § 8, voor intern marktonderzoek naar § 18.

7.4 Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?

Dit hangt af van het doel. Voor marketing wordt bijvoorbeeld verwezen naar § 8, voor intern marktonderzoek naar § 18.

8. Marketing

8.1 Wat houdt dit doel in?

Om een goede relatie met je op te bouwen, doen wij aan verschillende vormen van marketing, waaronder direct marketing (gezamenlijk ook: marketing). Dit doen wij onder meer door je rechtstreeks te benaderen via verschillende kanalen, zoals e-mail, (on)geadresseerde post, SMS, pushberichten, social media (§ 10) en/of andere media. Maar ook aanbevelingen van artikelen en reclamebanners op onze en derde websites vallen onder de kanalen die wij inzetten voor marketing. Dit alles geldt ook voor onze app.

We maken onze shop en uitingen het liefst zo relevant mogelijk voor jou. Hiervoor hebben we gegevens nodig die ons helpen te begrijpen wat jij zoekt en wat je interesses zijn. We analyseren je gedrag op basis van onze marketinguitingen, zodat wij onze aanbiedingen beter op je persoonlijke voorkeuren kunnen afstemmen. Dit gebeurt mede op basis van profilering.

Verder zijn onze marketinguitingen gericht op het verkrijgen van je (re)actie. Een voorbeeld is dat de advertenties op onze website en in onze e-mails je kunnen inspireren om informatie over onze artikelen te bekijken of om over te gaan tot het doen van aankopen. Dit geldt net zo goed voor reclamespotjes op televisie die je aanmoedigen om informatie op te vragen over onze artikelen en/of over te gaan tot aankopen.

Tot slot analyseren wij hoe groot de respons is en hoe effectief onze campagnes zijn op basis van je (re)acties en het gedrag ten aanzien daarvan.

8.2 Welke gegevens verwerken wij van je?

8.2.1 Marketing als je onze shop bezoekt of gebruikt

Als je een account hebt aangemaakt (§ 5) en een of meerdere artikelen hebt aangeschaft (§ 6), kunnen wij je daarna benaderen voor marketingdoeleinden. Als wij je elektronische contactgegevens hebben gekregen in het kader van de verkoop van onze artikelen, mogen wij deze contactgegevens op grond van de wet zonder verdere toestemming gebruiken voor het versturen van commerciële communicatie voor 'eigen gelijksoortige artikelen of diensten'. Dit zijn artikelen uit ons eigen assortiment waarvan je logischerwijs kunt bedenken dat die tot ons aanbod behoren. Je kunt bezwaar maken tegen het gebruik van je elektronische contactgegevens voor marketingdoeleinden (§ 22.9).

Als je nog geen account hebt aangemaakt en/of nog geen artikelen hebt gekocht via Wehkamp, kun je toch op de hoogte blijven van de nieuwste artikelen, laatste trends en scherpste aanbiedingen. Dit kun je doen door je in te schrijven voor de nieuwsbrief door je e-mailadres in te vullen op onze homepage en op 'meld me aan' te klikken.

Naast de verschillende kanalen die we kunnen inzetten voor marketingdoeleinden, is er sprake van 'onderliggende' verwerking van je gegevens voor marketingdoeleinden. De volgende

gegevensverwerkingen, met inbegrip van profilering, vinden onder meer plaats:

Verwerkingen voor marketingdoeleinden

Categorie	Opmerkingen en details
1. Marketing zonder of met minimale profilering	• Televisiecampagnes • Algemene e-mails • Flyers
2. Profilering op basis van cookie gegevens. Je kunt denken aan gegevens op basis van klikgedrag en gegevens die worden verwerkt op basis van vergelijkbare technieken, zoals JavaScripts, web beacons etc.	• Werking van de zoekmachine in onze shop • Rangschikking van onze artikelen op artikeloverzichtspagina's • 'Andere klanten kochten of bekeken ook' • 'Laatst bekeken' artikelen • Reclamebanners op onze website gebaseerd op cookie gegevens • Onze e-mails kunnen 'persoonlijke rijen' met artikelen bevatten (gebaseerd op gegevens van je klikgedrag) • Zie voor de gegevens die we verwerken op basis van cookies § 7, § 9 en onze cookieverklaring
3. Alle profileringsactiviteiten gebaseerd op nummers 1 en 2 plus accountgegevens	• Vouchers voor kortingen op je verjaardag • Vouchers voor kortingen op de artikelgroep 'Wonen' nadat je bent verhuisd
4. Alle profileringsactiviteiten gebaseerd op nummers 1 t/m 3 plus gegevens die 'toehoren' aan derde partijen. Je kunt denken aan cookies die zijn verrijkt met gegevens in het kader van Wehkamp uitingen	In de volgende voorbeelden is Wehkamp adverteerder: • Reclamebanners op andere websites dan die van Wehkamp, gebaseerd op segmenten. Voor gegevensverwerkingen die niet door Wehkamp worden uitgevoerd maar een andere partij, moet die andere partij zelf een grondslag hebben, zoals toestemming of noodzakelijkheid ter behartiging van haar gerechtvaardigde belangen • Dit geldt ook voor het delen van gehashte e-mailadressen met bijvoorbeeld Facebook en Google, zodat Facebook en Google je kunnen herkennen op basis van dezelfde hashcode. Voor de verwerkingen aan de kant van Facebook moet zij zelf een grondslag hebben, zoals toestemming of noodzakelijkheid ter behartiging van haar gerechtvaardigde belangen
5. Alle profileringsactiviteiten gebaseerd op nummers 1 t/m 4 plus gegevens van verwijzingen. Je kunt denken aan gegevens met betrekking tot marketingcampagnes of zoektermen	• Je vertoont gedrag op andere websites dan die van Wehkamp. Wehkamp krijgt daarover gegevens nadat je bijvoorbeeld hebt geklikt op een advertentie van Wehkamp

6. Alle profileringsactiviteiten gebaseerd op nummers 1 t/m 5 plus transactiegegevens (hieronder vallen ook kortingscoupons en codes)

- E-mails e.d. met aanbiedingen die zijn gebaseerd op eerdere transactiegegevens
 - Persoonlijke rijen in e-mails e.d. die zijn gebaseerd op gegevens van eerdere transacties
-

8.2.2 Gegevens van andere partijen combineren met onze gegevens over jou

Wij passen gegevens toe van andere partijen, zoals Geomarktprofiel. Die andere partijen verzamelen gegevens op basis van bijvoorbeeld enquêtes en openbare bronnen. Op grond daarvan kunnen bijvoorbeeld schattingen worden gemaakt over het aantal personen in een huishouden, de hoogte van inkomsten, het aantal thuiswonende kinderen, het aantal aankopen van een huishouden, en categorieën gekochte artikelen. Vervolgens worden die schattingen aan Wehkamp verstrekt (bijvoorbeeld op basis van postcode en huisnummer). Wehkamp matcht die gegevens met haar eigen klantendatabase. Dit betekent dat we de gegevens die we verkrijgen combineren met de gegevens die we al eerder hadden ontvangen van jou. Hierdoor kunnen we nog beter analyseren en voorspellen welke aanbiedingen en suggesties interessant voor je zijn. Dit proces vindt voor een groot deel geautomatiseerd plaats. Hierbij is sprake van profilering.

8.2.3 Bijzondere gegevens

Wehkamp verwerkt geen bijzondere gegevens van jou voor marketingdoeleinden. Als Wehkamp dat wel wil gaan doen, zal ze daarvoor altijd vooraf toestemming vragen.

8.3 Wat is de grondslag voor deze verwerkingen?

De onder § 8.2.1 genoemde verwerkingen zijn noodzakelijk ter behartiging van gerechtvaardigde belangen om jou op de best mogelijke manier van dienst te kunnen zijn en om je de beste klantervaring te kunnen geven. De onder § 8.2.2 en § 8.2.3 genoemde verwerkingen doen wij op basis van toestemming.

8.4 Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?

We bewaren je (gecombineerde) gegevens maximaal 5 jaar voor marketingdoeleinden vanaf moment van ontstaan van de gegevens. Voor wat we na de bewaartermijn met je gegevens doen, verwijzen we naar § 21.

Voor de verwerking van je gegevens voor andere doeleinden raden we je aan om de rest van deze privacy- en cookieverklaring te lezen. Zie voor intern marktonderzoek bijvoorbeeld § 18.

9. Cookies

9.1 Wat houdt dit doel in?

Wehkamp maakt gebruik van cookies. Cookies zijn tekstbestandjes die je device of browser opslaat wanneer je onze shop bezoekt of artikelen koopt. Wehkamp maakt ook gebruik van technieken die vergelijkbaar zijn met cookies, zoals tracking pixels, flash cookies, Java scripts, tags en web beacons. Deze technieken scharen wij onder het begrip cookies. Op basis van cookies worden gegevens van een server naar je device of browser gestuurd met als doel om opgeslagen te worden. Bij een volgend bezoek worden deze gegevens weer naar de server teruggestuurd. Zo kan de server jouw device of browser herkennen.

Doeleinden cookies

Functionele cookies

- Cookies die ervoor zorgen dat onze shop wordt gefaciliteerd en naar behoren functioneert

Analytische cookies

- We kunnen meten en analyseren hoe je onze shop gebruikt en waar we dat kunnen verbeteren
- Wij voeren onder meer A/B-testen uit. A/B-testen is een methode om te onderzoeken wat de meest efficiënte van twee mogelijkheden is. Wij doen dit voor de optimalisatie van conversie van onze shop, binnen nieuwsbrieven, bij advertenties en voor andere marketinguitingen. Door websites en nieuwsbrieven anders in te delen kan het conversiepercentage wijzigen. Op basis van een A/B-test zien wij welke indeling leidt tot een hogere conversie en welke niet. 'Conversie' is de omzetting van bezoek aan een website naar een bepaald conversiedoel. Dit wordt uitgedrukt als een percentage van de sitebezoekers dat overgaat tot het conversiedoel. Het conversiedoel is meestal een bestelling of betaling, maar kan ook een aanmelding voor een nieuwsbrief of registratie als gebruiker betreffen. Hetzelfde geldt voor banners en andere uitingen, zoals tekst in hyperlinks of indeling van advertenties in bijvoorbeeld zoekmachines.
- Hiervoor gebruiken wij onder meer de software van derden (§ 14), zoals Google Analytics. Google Analytics hebben wij privacy vriendelijk ingesteld. Zo hebben we de laatste twee cijfers van je IP-adres afgeschermd, zodat je privacy zo goed mogelijk wordt beschermd. Daarom wordt dit ook wel 'privacyvriendelijk' genoemd

Advertentiecookies

- Wij en derden volgen je gedrag op onze website/app en die van derden, zodat wij en derden advertenties aan je kunnen tonen die bij je interesses passen en jij informatie kunt delen op social media. Hiervoor gebruiken wij onder meer de software van derden (§ 15), zoals Google Adwords en Google DoubleClick
- Wij schakelen ook retargetingbedrijven in die op andere websites, zoals NU.nl, gepersonaliseerde advertenties tonen aan bezoekers die eerder onze shop bezochten

Interesses en voorkeuren cookies

- Cookies die op basis van je gedrag mede de inhoud van de webpagina's bepalen. Simpel voorbeeld is dat we je inlogvoorkeuren onthouden, zodat je niet steeds dezelfde informatie hoeft in te voeren

Sociale media cookies

- Cookies om de inhoud van onze shop te delen via social media, zoals Facebook

Overige /onvoorziene cookies

- Door de manier waarop internet werkt, hebben wij niet altijd inzicht in cookies die door derden worden geplaatst

-
- Mocht je dergelijke cookies vinden, laat het ons dan weten
-

9.2 Welke gegevens verwerken wij van je?

Voor de gegevensverwerkingen op basis van cookies, waarbij ook profilering plaatsvindt, verwijzen we naar § 7 en § 8 en onze cookieverklaring.

9.3 Wat is de grondslag voor deze verwerkingen?

9.3.1 Plaatsen en uitlezen van cookies

Voor het plaatsen en uitlezen van cookies met als uitsluitend doel de communicatie via internet uit te voeren, is je voorafgaande toestemming niet vereist. Hetzelfde geldt voor cookies die strikt noodzakelijk zijn om onze diensten te kunnen leveren of analytische cookies die geen of geringe invloed hebben op je privacy. Deze cookies kun je dan ook niet uitschakelen. Dit zou het functioneren van onze shop ernstig in gevaar brengen.

Voor de overige cookies vragen wij je toestemming in onze cookiebanner voordat wij de cookies plaatsen en uitlezen. Dit is wettelijk verplicht. Voor het afwijzen van cookies, het verwijderen van cookies en onze cookie opt-outs verwijzen we naar § 22.9.4.

9.3.2 Verwerken van je gegevens

Doordat wij cookies gebruiken met als doel om gegevens over je gebruik van onze shop te verzamelen, combineren of analyseren zodat jij beter of anders behandeld kunt worden, verwerken wij je gegevens. Door bijvoorbeeld bij te houden welke pagina's van onze shop jij bezoekt, doen wij aan profilering. Je profiel kan worden gekoppeld aan je accountgegevens (§ 5) of transactiegegevens (§ 6) in het kader van bijvoorbeeld marketing (§ 8). Voor elke verwerking van gegevens hebben wij een grondslag en is deze privacy- en cookieverklaring van toepassing.

9.4 Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?

Voor de bewaartermijnen van cookies verwijzen we naar onze cookieverklaring. [Klik hier](#).

10. Social media

10.1 Wat houdt dit doel in en welke gegevens verwerken wij van je?

Als je ervoor kiest om informatie met betrekking tot onze artikelen en diensten te delen via social media, zoals YouTube, Facebook, Pinterest, Instagram of Twitter, zullen je gegevens, zoals je naam en je interesses in onze artikelen en diensten, mogelijk zichtbaar worden voor alle bezoekers van je persoonlijke pagina's. Op het gebruik van social media zijn de voorwaarden, privacy- en cookieverklaring en andere verklaringen van de betreffende social media van toepassing.

Wehkamp raadt je aan om die zorgvuldig te lezen. Deze kunnen afwijken van die van Wehkamp. De voorwaarden van Wehkamp en deze privacy- en cookieverklaring zijn niet van toepassing op het gebruik van dergelijke social media.

Wij zijn ook actief op verschillende social media. Wanneer je onze social media pagina's bezoekt of als je er commentaar op plaatst, kunnen wij of door ons ingeschakelde dienstverleners, gegevens over je gebruik verzamelen. In het bijzonder kunnen wij gegevens verzamelen over door jou geplaatste openbare posts over Wehkamp. Deze gegevens verwerken wij om je gedrag en voorkeuren beter te begrijpen. Als je via social media communiceert met Wehkamp, bijvoorbeeld als je commentaar plaatst, media uploadt, een boodschap verzendt of op een like knop klikt, kunnen wij gegevens over je ontvangen, zoals je (gebruikers)naam, woonplaats, e-mailadres en geslacht. Wij gebruiken die gegevens om zo goed mogelijk op je te reageren. We slaan de gegevens die wij ontvangen op bij de andere gegevens die we van je hebben. Hierdoor kunnen we je later persoonlijker van dienst zijn.

Soms kunnen we je sociale media-activiteiten aan die van ons linken. Als je bijvoorbeeld via je sociale media-accounts openbaar een eigen foto van een artikel deelt met de hashtag #ikdeelmetWehkamp, kunnen wij die foto doorplaatsen op onze accounts. Dit doen we niet automatisch, omdat we eerst een selectie van foto's maken. Mochten wij je foto doorplaatsen, dan zullen we je accountnaam vermelden. De foto is immers niet van ons. Als je wilt dat wij je foto verwijderen, kun je ons een privébericht sturen via onze accounts. Wij zullen daarop zo snel mogelijk reageren.

In aanvulling op deze privacy- en cookieverklaring kan Wehkamp bij een bepaalde dienst of actie specifieke informatie geven over het gebruik van sociale media. In dat geval gaat die informatie vóór de bepalingen in deze privacy- en cookieverklaring.

10.2 Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?

Wij bewaren de ontvangen gegevens, afhankelijk van de andere gegevens die we van jou hebben zo lang als noodzakelijk voor het doeleinde waarvoor ze zijn verzameld.

11. Speciale acties

11.1 Wat houdt dit doel in?

Wehkamp biedt regelmatig speciale acties aan waaraan je kunt deelnemen, zoals spaaracties, wedstrijden, campagnes, prijsvragen en/of promotionele kansspelen. Soms zullen wij je vragen een registratie- of websiteformulier in te vullen om mee te kunnen doen.

11.2 Welke gegevens verwerken wij van je?

Als je deelneemt aan een speciale actie zijn de volgende gegevensverwerkingen noodzakelijk:

Verwerkingen voor marketingdoeleinden

Categorie	Opmerkingen
Naam, adres, woonplaats, leeftijd, telefoonnummer, e-mailadres	Om mee te kunnen doen en toegekende prijzen en voordelen naar jou te kunnen sturen
Acceptatie algemene voorwaarden	Om mee te kunnen doen moet je onze voorwaarden accepteren
Gegevens over je deelname	Afhankelijk van de speciale actie. Je kunt denken aan de inzendingen, scores en spaarsaldo

11.3 Wat is de grondslag voor deze verwerkingen?

De verwerkingen in het kader van speciale acties zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst tussen jou en Wehkamp. Immers, om mee te kunnen doen met de actie sluit je een overeenkomst met ons en moeten wij gegevens van je verwerken.

Mocht er bij een specifieke actie een andere grondslag van toepassing zijn, zoals toestemming of noodzakelijk ter behartiging van gerechtvaardigde belangen, dan zullen wij je daarover informeren.

11.4 Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?

Wij bewaren inschrijvingen en informatie over je deelname na afloop van de actie om prijzen uit te kunnen delen en vragen over de actie te kunnen beantwoorden. Hoe lang de specifieke bewaartermijn is, communiceren wij per actie. Uiteraard zullen wij de gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor het doeleinde waarvoor ze zijn verzameld. Zie ook § 21.

12. Reviews

12.1 Wat houdt dit doel in?

Na aankoop van je artikelen, kun je een review plaatsen in onze shop. De review is zichtbaar voor anderen. Wij kunnen jou ook om een review vragen nadat je een artikel hebt gekocht. Dit kunnen we doen door je een e-mail te sturen. Ook kunnen wij reviews uitvragen op basis van acties met onze partners.

Als je eenmaal een review hebt gegeven, kunnen wij daarna contact met je opnemen. Dit doen we alleen als je je contactgegevens eerder aan ons hebt verstrekt. Op grond van je reviews kunnen we bepalen of een artikel aan je verwachtingen voldoet. Als dat niet het geval is, kunnen wij naar aanleiding daarvan maatregelen treffen en eventueel het artikel uit ons assortiment halen.

12.2 Welke gegevens verwerken wij van je?

Wij verwerken de volgende gegevens naar aanleiding van je reviews:

Verwerkingen voor reviews

Categorie

Opmerkingen

Titel van je review, waardering van het artikel, of je het artikel zou aanbevelen en of het voldoet aan je verwachtingen (kwaliteit, pasvorm, lengte), of je andere reviews nuttig vindt, hoeveel reviews je hebt geschreven etc.

- Je kunt 1 t/m 5 sterren geven voor een artikel. Je kunt ook een beschrijving van je waardering geven

Gebruikersnaam, e-mailadres, woonplaats

Je kunt e-mails ontvangen naar aanleiding van een geplaatste review of met een verzoek om een review te plaatsen

- Alle e-mails bevatten de mogelijkheid tot afmelden voor toekomstige berichten
- We tonen alleen de door jou ingevoerde nickname. Maar we tonen deze nickname niet wanneer je je voor- en achternaam hebt gebruikt. Je wordt dan op de website en in e-mails als 'anoniem' aangeduid

Je akkoord op de voorwaarden

12.3 Wat is de grondslag voor deze verwerkingen?

Voor het plaatsen van reviews geef je toestemming. Maar de verwerkingen op grond waarvan wij je vragen om een review te plaatsen en het onderzoek naar aanleiding van verzamelde reviews zijn noodzakelijk ter behartiging van gerechtvaardigde belangen (zie voor onderzoek § 18 en § 19).

Reviews stellen ons immers in staat ons aanbod nog beter op jouw wensen te laten aansluiten.

Mochten we je in de toekomst willen benaderen voor marketingdoeleinden op grond van reviews, zullen we daarvoor (opnieuw) een grondslag vaststellen. Daarover zullen we je ook informeren. Je moet akkoord gaan met onze gedragsregels voordat je een review plaatst.

12.4 Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?

De reviews blijven in principe zo lang zichtbaar als de artikelen in onze shop bestelbaar zijn. Als je een review wilt verwijderen moet je daartoe een verzoek doen via: privacy@wehkamp.nl. Als we constateren dat je onze gedragsregels overtreedt, hebben wij het recht om de betreffende review(s) direct te verwijderen.

13. Vragen, klachten, reparaties en garanties

13.1 Wat houdt dit doel in?

Ten aanzien van onze artikelen en diensten,, kun je een vraag stellen, klacht indienen, verzoek doen om reparatie, een beroep doen op je garantie of om een andere reden contact opnemen met onze klantenservice (§ 3). Voor klachten kun je onze klachtenprocedure nalezen of de Algemene Voorwaarden Nederlandse Thuiswinkel Organisatie raadplegen. Om je zo goed mogelijk te woord te kunnen staan, moeten we je later kunnen benaderen met aanvullende informatie.

13.2 Welke gegevens verwerken wij van je?

In verband met § 13.1 zijn de volgende gegevensverwerkingen noodzakelijk:

Verwerkingen voor vragen, klachten, reparaties en garanties

Categorie	Opmerkingen
Vraag, klacht, reparatieverzoek	• We nemen je vraag, klacht of verzoek om reparatie op in de database van onze klantenservice • Je kunt ook een vraag, klacht of ander verzoek indienen over je rekening of saldo
Gegevens over de overeenkomst in geval van een beroep op de garantie	• Dit betekent dat we ook je gegevens over je bestelling e.d. verwerken
Naam, adres, woonplaats, geslacht, e-mailadres, klantnummer en/of telefoonnummer	• Afhankelijk van de vraag, klacht, reparatie of garantie waarop je je beroept • In principe nemen wij contact met je op, maar in bepaalde gevallen, bijvoorbeeld als artikelen mogelijk gevaar opleveren, denk aan het ontploffen (van onderdelen) van een artikel, kunnen wij bepaalde gegevens (zie linker kolom) met onze leverancier delen. De leverancier kan dan rechtstreeks contact met je opnemen zodat je zo snel en goed mogelijk kunt worden geholpen

13.3 Wat is de grondslag voor deze verwerkingen?

De onder § 13.2 genoemde verwerkingen zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst tussen jou en Wehkamp. Voor zover die verwerkingen niet voortvloeien uit de uitvoering van de overeenkomst zijn ze noodzakelijk ter behartiging van gerechtvaardigde belangen.

13.4 Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?

Wij bewaren de gegevens zoals genoemd in § 13.2, 7 jaar. Hiermee bewaren we informatie van vragen en klachten over bestellingen en facturen net zo lang als de wettelijke termijn voor bestellingen en factuurgegevens, tenzij de aard van de verwerking ons noodzaakt om deze langer te bewaren. Een voorbeeld is als jouw klacht tot een procedure leidt. Dan moeten wij die informatie langer bewaren.

14. Derden die je gegevens verwerken

Wehkamp schakelt voor het uitvoeren van haar diensten, het leveren van artikelen, betalingsverkeer, achteraf betalen en overige activiteiten, in sommige gevallen, derden in. Voor zover deze derden je gegevens verwerken ten behoeve van Wehkamp, doen zij dit als verwerker. Wehkamp heeft met die derden een verwerkersovereenkomst gesloten waarin onder meer beveiliging, geheimhouding en je rechten worden geregeld. Voor zover deze derden de doeleinden en middelen voor het verwerken van gegevens zelf bepalen, doen zij dat als verantwoordelijke. Dit betekent ook dat zij een grondslag moeten hebben om je gegevens te mogen verwerken. Deze derden dienen zich aan de verplichtingen uit de AVG te houden. Hoe deze verantwoordelijken met jouw persoonsgegevens omgaan is terug te vinden in hun privacy- en cookieverklaring.

Je gegevens kunnen in sommige gevallen worden doorgegeven aan ontvangers in landen buiten de EER. De hoofdregel is dat dit alleen is toegestaan als een land een passend beschermingsniveau biedt. Klik [hier](#) om te zien welke landen dit zijn.

Als er geen passend beschermingsniveau is in een land buiten de EER, zorgen wij voor passende waarborgen zodat je gegevens zo goed mogelijk worden beschermd. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van modelcontracten die zijn goedgekeurd door de Europese Commissie. Wat betreft gegevensuitwisseling met de Verenigde Staten zullen wij altijd zaken proberen te doen met bedrijven die zijn gecertificeerd onder het zogenaamde EU-VS- privacyschild. Dit is een overeenkomst die de bescherming regelt van gegevens van EU-burgers die in de Verenigde Staten worden verwerkt. De Europese Commissie heeft deze overeenkomst (voorlopig) goedgekeurd. Amerikaanse bedrijven kunnen hun certificering indienen bij het United States Department of Commerce. Als de certificering wordt goedgekeurd, mogen wij gegevens uitwisselen met het betreffende bedrijf in de Verenigde Staten.

Als er ook geen passende waarborgen zijn in een land buiten de EER, zullen wij je gegevens alleen doorgeven als sprake is van een wettelijke uitzondering. Voorbeelden hiervan zijn je uitdrukkelijke toestemming of als de verwerking noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst.

Als je wilt weten welke waarborgen we inzetten om je gegevens te beschermen en waar je die kunt raadplegen, kun je contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming (§ 4).

Wehkamp werkt onder meer samen met partijen die ons helpen met het volgende:

Categorieën derden

- Logistieke en operationele doeleinden. Je kunt denken aan postverwerkers, pakketbezorgers en partijen die ons helpen met het versturen van e-mails
- Marketingdiensten voor het personaliseren van onze shop en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties op onze websites/app en die van derden. Wij gebruiken hiervoor software, zoals Google Adwords en Google DoubleClick. Zie verder § 9.1
- Analyse-diensten voor het analyseren van gegevens over je bezoek aan en gebruik van onze shop. Wij gebruiken hiervoor software, zoals Google Analytics
- IT-diensten voor onderhoud en beheer van onze systemen en opslag van je gegevens
- Faciliteren van speciale acties (§ 11) en/of (mede uitvoeren van) klanttevredenheidsonderzoek (§ 17)
- Externe callcenters en soms onze leveranciers om je te helpen met het afhandelen van vragen, klachten, reparaties en garanties (§ 13). In dat verband worden gegevens over vragen, klachten, reparaties en garanties door deze externe callcenters verwerkt
- Partijen die artikelen repareren
- Diensten in ons distributiecentrum. Je kunt denken aan partijen die pakketten sorteren
- Toezichthouders, fiscale autoriteiten en opsporingsinstanties, zoals politie en openbaar ministerie. Alleen als we wettelijk verplicht zijn verstrekken we de noodzakelijke gegevens aan deze partijen
- Voor specifieke doeleinden, zoals fraudepreventie, afhandeling van betalingen, kunnen je gegevens worden doorgegeven van Wehkamp Retail Group B.V. aan Riverty Group GmbH en in bepaalde situaties tussen derde partijen waarmee wij samenwerken.
- Betaaldienstverleners voor het achteraf betalen van je aankoop, zoals Riverty. Kijk voor meer informatie de privacyverklaring van Riverty Group GmbH.
- Betaaldienstverleners voor het betalen met iDeal en Creditcard, zoals Adyen N.V.

15. Belastingen, administratie etc.

15.1 Wat houdt dit doel in?

Voor sommige doeleinden moeten wij op grond van wettelijke verplichtingen bepaalde gegevens van jou verwerken. Je kunt denken aan administratie-, boekhoud-, en belastingdoeleinden. Zo moeten wij de belastinginspecteur voorzien van alle gegevens die van belang (kunnen) zijn voor belastingheffing bij Wehkamp. Ook heeft onze accountant inzage in onze administratie om haar wettelijke controle op onze jaarrekening te kunnen uitvoeren. Hoewel we dit zoveel mogelijk beperken, kan het dus zo zijn dat we soms bepaalde gegevens van je moeten delen met derden.

15.2 Welke gegevens verwerken wij van je?

Het hangt van het doel van de wettelijke verplichting af welke gegevens we van je moeten verwerken. Wij mogen niet meer of andere gegevens verwerken dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de wettelijke verplichting. Gelet op de mogelijke inbreuk op je privacy zullen we van geval tot geval een belangenafweging maken. Daarbij letten we onder meer op de aard van de verplichting en de aard van de betrokken gegevens.

15.3 Wat is de grondslag voor deze verwerkingen?

De onder § 15.2 bedoelde verwerkingen zijn noodzakelijk om te voldoen aan wettelijke verplichtingen die op Wehkamp rusten.

15.4 Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?

Dit hangt af van het doel. We verwijzen naar § 21 voor meer informatie.

Onderzoek

16. Anti-fraudeonderzoek

16.1 Wat houdt dit doel in?

Wehkamp bevindt zich in een branche waarin het risico op fraude zeer reëel is. Daarom voert Wehkamp anti-fraudeonderzoek uit. Dit onderzoek is bedoeld om financiële en/of reputatieschade te voorkomen als gevolg van fraude. Fraude is een verzamelnaam voor onder andere diefstal, verduistering, valsheid in geschrifte, bedrog en oplichting. Aangezien elke klant een klantnummer heeft, is bij fraude over het algemeen een klantnummer betrokken. Met andere woorden: jouw klantnummer kan worden misbruikt door anderen om te frauderen. Fraudepreventie is dus behalve in ons belang vooral ook in jouw belang.

De beslissing om te spreken van (een vermoeden van) fraude nemen wij op basis van eigen onderzoek, waarbij we gebruik kunnen maken van diensten van derden. Van alle bestellingen die niet vooraf worden betaald, wordt het frauderisico vastgesteld. Enerzijds gebruiken wij hiervoor software die op basis van interne bronnen automatisch gegevens combineert en in een lijst opslaat. Hierbij is sprake van profilering. Als inderdaad sprake is van (een vermoeden van) fraude, kunnen wij dit doorgeven aan de vervoerder van je bestelling. De vervoerder kan de betreffende bestelling dan annuleren. Anderzijds worden bestellingen met een (verhoogd) frauderisico handmatig beoordeeld voordat zij worden goedgekeurd en geleverd. Als wij dat nodig vinden, verlangen wij vooruitbetaling van de betreffende bestellingen.

Alle vormen van fraude worden onderzocht om in te schatten hoe groot de schade is, of eventuele schade verhaald kan worden op de dader(s) en om maatregelen te nemen om verdere schade te voorkomen. Als een klant als fraudeur is geïdentificeerd, zal Wehkamp aangifte doen bij de politie en alle schade op die klant verhalen.

16.2 Welke gegevens verwerken wij van je?

Wij verwerken de volgende gegevens in het kader van anti-fraudeonderzoek:

Verwerkingen voor vragen, klachten, reparaties en garanties

Categorie	Opmerkingen
Naam, adres, postcode, woonplaats, geslacht, geboortedatum, IP-adres, e-mailadres en telefoonnummer	Als je vrijwillig gegevens met betrekking tot je werk opgeeft, nemen wij die mee
Profielkenmerken die we een debiteurnummer hebben gegeven	Voorbeeld is dat een debiteur een melding maakt van een frauduleuze transactie op zijn debiteurnummer
Eventueel opnames van telefoongesprekken	Hiervan kunnen we gebruikmaken in het kader van kwaliteitsmonitoring en incidenteel bij anti-fraude onderzoek
Gegevens met betrekking tot bezoek van onze shop	Denk aan het bestelgedrag
Transactiegegevens	Zie § 6.2

16.3 Wat is de grondslag voor deze verwerkingen?

De gegevensverwerkingen met betrekking tot anti-fraudeonderzoek zijn noodzakelijk ter behartiging van gerechtvaardigde belangen. Het anti-fraudeonderzoek is behalve in ons belang ook in jouw belang om veilig te kunnen (blijven) shoppen.

16.4 Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?

We bewaren de gegevens in het kader van anti-fraudeonderzoek tot 7 jaar na je laatste activiteit. 'Na laatste activiteit' betekent de laatste wijziging op je klantnummer na het bereiken van een saldo van € 0. Je kunt denken aan de laatste adreswijziging of laatste afboeking. Voor wat we na de bewaartermijn met je gegevens doen, verwijzen we naar § 21.

17. Klanttevredenheidsonderzoek

17.1 Wat houdt dit doel in?

Wij voeren klanttevredenheidsonderzoek uit om inzicht te krijgen in de beleving en tevredenheid van onze klanten. Op basis daarvan kunnen wij je klantervaring, onze shop en andere artikelen en diensten verbeteren. Klanttevredenheidsonderzoek vormt een integraal en onmisbaar onderdeel van de bedrijfsprocessen van Wehkamp.

Doeleinden klanttevredenheidsonderzoek

1. Analyse van waardering van onze artikelen en diensten, inclusief onze communicatie
2. Bepaling van prijs- en kwaliteitverhouding van onze artikelen en diensten
3. Betere en efficiëntere dienstverlening

Wij gebruiken onder meer de volgende methoden voor klanttevredenheidsonderzoek:

Methoden voor klanttevredenheidsonderzoek

Categorie	Opmerkingen en details
Telefonisch	• We nemen vanuit een callcenter telefonisch contact met je op
Online vragenlijst (ook wel enquête of survey genoemd)	• We sturen je per e-mail een uitnodiging met een link naar een vragenlijst op basis van het e-mailadres dat bij ons bekend is • Afhankelijk van het onderzoek sturen wij jou zelf een uitnodiging of word je benaderd door of via onze partners met expertise op dit gebied
Klantenpanel	• Als je je hebt ingeschreven voor ons klantenpanel, sturen we je een paar keer per jaar een uitnodiging om je mening te geven over onze shop of bepaalde artikelen of diensten • Per uitnodiging kun je beslissen of je mee wilt doen of niet • Als je geen uitnodigingen meer wilt ontvangen, kun je je gemakkelijk uitschrijven
Persoonlijke interview	• Je kunt worden uitgenodigd door Wehkamp voor een persoonlijk interview bij ons op locatie. Je hoeft hier niet aan mee te doen, maar als je hiervoor wordt gevraagd, ben je van harte welkom

17.2 Welke gegevens verwerken wij van je?

De volgende gegevensverwerkingen zijn nodig om je relevante vragen te kunnen stellen in het kader van klanttevredenheidsonderzoek:

Methoden voor klanttevredenheidsonderzoek

Categorie	Opmerkingen en details
Klantnummer of ID, naam, postcode, huisnummer, e-mailadres, telefoonnummer, geboortjaar of leeftijd, categorie (nieuwe klant of niet)	
Inschrijving	Bijvoorbeeld in het kader van een klantenpanel
Door jou ingevulde en teruggestuurde antwoorden	- Deze zullen we verwerken en gebruiken voor analyses of intern marktonderzoek. Zie ook § 18 - Wehkamp vraagt of zij je gegevens mag inzien bij de antwoorden, zodat Wehkamp hiervan kan leren. Als je 'nee' antwoordt, worden de antwoorden geanonimiseerd. Je kunt enquêtes e.d. dus anoniem invullen - Wehkamp vraagt of zij contact met je mag opnemen over je antwoorden. Alleen als je 'ja' antwoordt, nemen we mogelijk contact met je op
Transactiegegevens	Denk aan aantal gekochte artikelen, herhalingsaankopen en merktrouwheid. Zie verder § 6.2

Voor klanttevredenheidsonderzoek schakelen wij gespecialiseerde bedrijven in. Voor zover die bedrijven je gegevens verwerken ten behoeve van Wehkamp, doen zij dit als verwerker (§ 14). We zullen alleen de noodzakelijke gegevens met dergelijke bedrijven delen voor de analyse van klanttevredenheid. De klanttevredenheid kan worden uitgedrukt in een getal, bijvoorbeeld de 'net promoter score'. De net promoter score kan worden berekend door je de volgende vraag te stellen: 'Hoe waarschijnlijk is het dat je ons zult aanbevelen aan een vriend of collega?' Om hierop antwoord te geven kun je een score invullen. Als je een hoge score geeft, ben je tevreden. Maar je kunt natuurlijk ook een lage score geven. Dat kan voor ons een signaal zijn om onze dienstverlening nog beter te maken. De net promoter score krijgen wij terug van de bedrijven waarmee wij samenwerken samen met de andere antwoorden die je hebt ingevuld. Wij kunnen deze gegevens vervolgens naar een andere partij sturen met het verzoek deze gegevens (verder) te analyseren of klanten na te bellen over de antwoorden. Dit doen we alleen als je hebt aangegeven dat we dat mogen doen. De resultaten van het onderzoek zullen wij niet gebruiken om je te benaderen voor marketingdoeleinden, tenzij we daarvoor een grondslag hebben en we je daarover hebben geïnformeerd.

17.3 Wat is de grondslag voor deze verwerkingen?

De verwerkingen van je gegevens voor klanttevredenheidsonderzoek, waaronder het analyseren van je ingevulde en teruggestuurde antwoorden, zijn noodzakelijk ter behartiging van gerechtvaardigde belangen. Zie voor de grondslag van intern marktonderzoek § 20.9.

17.4 Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?

Wij bewaren je contactgegevens of inschrijving voor klanttevredenheidsonderzoek in principe voor onbepaalde tijd totdat je aangeeft dat je hieraan niet meer wilt meedoen. Als je geen uitnodigingen meer wilt ontvangen, kun je je gemakkelijk uitschrijven. We bewaren de overige gegevens in het kader van klanttevredenheidsonderzoek 5 jaar. Zie voor wat we daarna met je gegevens doen § 21.

18. Intern marktonderzoek

18.1 Wat houdt dit doel in?

‘Marktonderzoek’ is een onderzoek waarbij informatie wordt verzameld over (mogelijke) markten of klanten. Marktonderzoek binnen Wehkamp (intern marktonderzoek) is voor ons van groot belang en wij zijn ervan overtuigd dat het ook in het belang is van onze klanten: het dient als uitgangspunt voor ons marketing- en communicatiebeleid en de verbetering van onze shop en diensten. In elk stadium van het aankoop- en marketingproces kunnen wij koopgedrag en motivaties van onze klanten analyseren. Zo verwerken wij de onder § 18.2 genoemde gegevens voor statistisch onderzoek naar trends in het aankoopgedrag en de effectiviteit van onze marketinguitingen en aanbiedingen. De resultaten daarvan gebruiken we om onze marketinguitingen en aanbiedingen te evalueren en te verbeteren en om inzichtelijk te maken hoe zij bijdragen aan onze bedrijfsresultaten.

18.2 Welke gegevens verwerken wij van je?

Om intern marktonderzoek te kunnen doen, kunnen wij de volgende gegevens van je verwerken (al dan niet in combinatie met elkaar). Hierbij is sprake van profilering:

Verwerkingen voor klanttevredenheidsonderzoek

Categorie	Opmerkingen en details
Account aanmaken en beheren	• Zie § 5.2
Artikelen kopen en laten bezorgen	• Zie § 6.2 (transactiegegevens)

Verwerkingen voor intern marktonderzoek

Categorie	Opmerkingen
Bezoek en gebruik van de shop (algemeen)	• Zie § 7.2
Marketing	• Zie § 8.2 • Wij kunnen gegevens van andere partijen combineren met gegevens die we al van je hebben. Voor marketingdoeleinden vragen we daarvoor toestemming. Voor intern marktonderzoek doen we dat op basis van noodzakelijkheid ter behartiging van onze gerechtvaardigde belangen (§ 20.3)
Cookies	• Zie § 9.1 en § 9.2

Verwerkingen voor intern marktonderzoek

Categorie	Opmerkingen
Social media	• Zie § 10
Speciale acties	• Zie § 10.2
Reviews	• Zie § 12.2
Vragen, klachten, reparaties, garanties	• Zie § 12.2
Belastingen, administratie etc.	• Zie § 15.2
Klanttevredenheidsonderzoek	• Zie § 17. De gegevens daaruit worden meegenomen bij intern marktonderzoek

18.3 Wat is de grondslag voor deze verwerkingen?

De onder § 18.2 genoemde verwerkingen zijn noodzakelijk voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen. Voor meer uitleg verwijzen we naar § 23.7.4.

18.4 Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?

De resultaten van intern marktonderzoek worden alleen op geaggregeerde en anonieme basis gerapporteerd. Dit betekent dat de resultaten niet tot individuele klanten zijn te herleiden. De resultaten mogen we daarom onbeperkt bewaren en delen met andere partijen.

We bewaren je 'onderliggende' gegevens voor intern marktonderzoek vanaf moment van ontstaan 5 jaar. Zie voor wat we daarna met je gegevens doen § 21.

Beveiliging en bewaartermijnen

19. Hoe beveiligen wij je gegevens?

Wehkamp neemt de beveiliging van je gegevens zeer serieus. Jij wilt veilig winkelen bij ons en wij willen dat je gegevens niet op straat komen te liggen. Daarom heeft Wehkamp passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om te waarborgen dat je gegevens goed worden beveiligd en uitsluitend voor specifieke doeleinden worden verwerkt. Wehkamp heeft bij haar beveiliging rekening gehouden met de verwerkingsrisico's van je gegevens, vooral als gevolg van verlies of onrechtmatig gebruik van je gegevens. Wehkamp heeft onder meer de volgende maatregelen getroffen:

Beveiligingsmaatregelen

1. We zorgen ervoor dat je account is beveiligd en dat niemand van buiten of van binnen kan inloggen en bij je gegevens kan komen. Zo wordt onder andere je wachtwoord versleuteld bij ons opgeslagen
2. Wij voorzien onze website en app regelmatig van geautomatiseerde veiligheidsscans
3. Communicatie via de website of e-mail vindt versleuteld, gecontroleerd en veilig plaats
4. Wij houden continu in de gaten of er (stiekem) inbraakpogingen worden ondernomen. Wij repareren kwetsbaarheden en nemen maatregelen bij inbraak
5. We gebruiken de laatste technologieën om de beschikbaarheid en veiligheid van onze shop te garanderen
6. We zorgen ervoor dat we up-to-date zijn met onze software en andere technologieën
7. We hebben veel systemen die met elkaar communiceren. Wanneer we je gegevens van het ene naar het andere systeem sturen, gebeurt dit veilig en gecontroleerd
8. Wij beschermen onze systemen tegen malware, virussen, cryptoware en hacking software
9. Alleen medewerkers van Wehkamp die dat voor de uitvoering van hun functie nodig hebben, kunnen je gegevens inzien voor specifieke doeleinden
10. We loggen pogingen tot inbraak en het gebruik van je gegevens door onze medewerkers, zodat wij kunnen bijhouden wat er gebeurt. Mochten loggegevens tot personen herleidbaar zijn, is sprake van verwerking van je gegevens. Wij verwijderen of anonimiseren logs dan ook zodra ze niet meer noodzakelijk zijn voor de doeleinden waarvoor wordt gelogd
11. Derde partijen die toegang nodig hebben tot je gegevens zijn verplicht om passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te nemen en hun medewerkers tot geheimhouding te verplichten (§ 14)

20. Datalekken

Als er een inbreuk in verband met gegevens heeft plaatsgevonden (datalek), moeten wij dit aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) melden binnen 72 uur nadat we daarvan op de hoogte zijn geraakt, tenzij het niet waarschijnlijk is dat het datalek een risico oplevert voor je rechten en vrijheden.

Als het waarschijnlijk is dat het datalek een hoog risico oplevert voor jouw rechten en vrijheden, zijn we verplicht het datalek ook aan jou te melden.

Er is sprake van een datalek als er bij een beveiligingsincident (zoals diefstal van een laptop of een hack in onze systemen) gegevens verloren zijn gegaan of als Wehkamp onrechtmatige verwerking van gegevens redelijkerwijs niet kan uitsluiten. Wanneer concreet sprake is van een datalek, hangt af van alle omstandigheden van het geval.

Als alleen sprake is van een onverhoopte zwakke plek in onze beveiliging, spreken we van een beveiligingslek en niet van een datalek. In dat geval hoeft Wehkamp in principe geen melding te doen aan de AP. Uiteraard zal Wehkamp een beveiligingslek wel zo snel mogelijk dichten zodra zij daarvan op de hoogte raakt.

Mocht jij een (mogelijk) beveiligings- of datalek aantreffen bij Wehkamp, vragen wij je dit direct te melden door te mailen naar security@Wehkamp.nl of contact op te nemen met onze klantenservice (§ 3) of functionaris voor gegevensbescherming (§ 4).

21. Bewaartermijnen

In voorgaande paragrafen zijn specifieke bewaartermijnen genoemd. In het algemeen bewaren wij je gegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doeleinde waarvoor we je gegevens hebben verzameld. Daarna zullen wij je gegevens verwijderen of anonimiseren, tenzij we bepaalde gegevens langer nodig hebben voor een ander doeleinde. Als dat het geval is, hebben wij daarvoor een grondslag en zullen wij ervoor zorgen dat deze gegevens alleen nog toegankelijk zijn voor dat andere doeleinde. Een voorbeeld is dat wij een (groot) aantal documenten voor een minimale termijn moeten bewaren op grond van de wet. In die documenten komen mogelijk bepaalde gegevens van jou voor. We zullen in die gevallen alleen die gegevens bewaren die noodzakelijk zijn om onze wettelijke verplichtingen na te komen. Na de wettelijke bewaartermijnen zullen wij je gegevens uiteraard alsnog verwijderen of anonimiseren. We zullen gegevens anonimiseren als we ze bijvoorbeeld nog willen gebruiken voor statistische doeleinden.

Hierna geven we enkele voorbeelden waarvoor wettelijke minimum bewaartermijnen gelden:

Categorie	Bewaartermijn	Start van bewaartermijn
Verplichting voor bewaren van boekhouding en administratie	7 jaar	Start boekjaar (vanaf 1 april) volgend op de documentdatum
Belastingdocumentatie en rapportages van leveringen van goederen, geïmporteerde en geëxporteerde goederen en andere relevante gegevens	7 jaar	Start boekjaar (vanaf 1 april) volgend op datum waarop informatie betrekking heeft
Klachten	5 jaar	Start boekjaar (vanaf 1 april) volgend op datum van behandelen van klacht
Betalingsoverzicht / facturen (rekeningspecificatie van bestellingen)	7 jaar	Start boekjaar (vanaf 1 april) volgend op datum voldoen relevante claim / factuur
Bestellingen (orders), bewijzen levering van bestellingen	7 jaar	Start boekjaar (vanaf 1 april) volgend op de documentdatum
Alle inkooprecords van goederen, import en export	7 jaar	Start boekjaar (vanaf 1 april) volgend op datum waarop informatie betrekking heeft

Jouw rechten en begrippenlijst

22 Jouw rechten

Hierna wordt uitgelegd wat je rechten zijn met betrekking tot de verwerking van je gegevens door Wehkamp. In je Mijn Wehkamp account kun je het meeste zelf regelen. Zo kun je je gegevens inzien, wijzigen of downloaden. Ook kun je aangeven dat je geen e-mail meer wilt ontvangen over onze artikelen of aanbiedingen. Maar je kunt ook contact opnemen via: privacy@wehkamp.nl.

22.1 Recht op informatie

We zijn verplicht om je te informeren over onze identiteit, welke gegevens we van je verwerken, hoe lang, voor welke doeleinden, op basis van welke grondslag en aan wie we je gegevens verstrekken. Al deze informatie kun je vinden in deze privacy- en cookieverklaring. Mocht je meer informatie willen hebben, dan kun je contact met ons opnemen (§ 3 en § 4). Wij zullen de informatie kosteloos verstrekken, tenzij je verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is. In dat geval zullen we geen gevolg geven aan je verzoek of, als we dat wel doen, administratiekosten rekenen.

22.2 Recht op inzage

Je hebt het recht op inzage in je gegevens. Je hebt onder meer het recht om van Wehkamp uitsluitel te verkrijgen of zij gegevens van jou verwerkt, en zo ja, welke gegevens, wat de doeleinden zijn van de verwerking, aan welke partijen je gegevens worden verstrekt, hoe lang je gegevens worden verwerkt en de beschikbare informatie over de herkomst van de gegevens (als de gegevens niet van jezelf afkomstig zijn). Je hoeft geen reden te geven voor een inzageverzoek. Het recht op inzage heeft alleen betrekking op inzage in je eigen gegevens. Wehkamp kan je vragen om een kopie van je rijbewijs, identiteitskaart of paspoort te sturen ter identificatie.

22.3 Recht op rectificatie

Je kunt Wehkamp vragen je gegevens direct te laten rectificeren indien deze gegevens niet correct zijn. Je hebt ook het recht om onvolledige gegevens volledig te maken door een aanvullende verklaring of brief te sturen aan Wehkamp. In je Mijn Wehkamp account kun je veel gegevens zelf wijzigen.

22.4 Recht op verwijdering van gegevens ('recht om vergeten te worden')

Op verzoek zijn we verplicht je gegevens zonder onredelijke vertraging te verwijderen, bijvoorbeeld in de volgende gevallen:

Recht op verwijdering van gegevens

1. Je trekt je toestemming in waarop de verwerking is gebaseerd en Wehkamp heeft geen andere grondslag voor de verwerking
2. Je maakt bezwaar tegen de verwerking en er zijn geen zogenaamde 'dwingende gerechtvaardigde gronden' die ervoor zorgen dat de verwerking mag worden voortgezet
3. Je maakt bezwaar tegen de verwerking van je gegevens voor direct marketing, met inbegrip van profilering die daarop betrekking heeft
4. Je gegevens moeten worden verwijderd om te voldoen aan wettelijke verplichtingen

Als Wehkamp je gegevens heeft gedeeld met andere partijen en verplicht is om jouw gegevens te verwijderen, zal zij alle redelijke maatregelen treffen om die andere partijen ervan op de hoogte te stellen dat koppelingen en kopieën van je gegevens ook moeten worden verwijderd.

Het 'recht om vergeten te worden' staat tussen aanhalingstekens. We kunnen of mogen namelijk niet altijd al je gegevens verwijderen. Soms is de verwerking namelijk nog nodig voor:

Geen recht op verwijdering van je gegevens

1. Nakomen van wettelijke verplichtingen die op Wehkamp rusten (§ 15)
2. Archiveren voor statistische doeleinden (onder omstandigheden)
3. Instellen, uitoefenen of onderbouwen van claims, bijvoorbeeld op basis van je garantie
4. Noodzakelijke gegevens in het kader van anti-fraudeonderzoek

22.5 Recht op beperking van de verwerking

Je hebt het recht om verwerking van je gegevens te laten beperken in de volgende gevallen:

Geen recht op verwijdering van je gegevens

1. Je bent het niet eens met de juistheid van je gegevens
2. De verwerking is onrechtmatig en jij wilt niet dat je gegevens worden verwijderd. In de plaats daarvan wil je liever dat het gebruik van je gegevens wordt beperkt
3. Wehkamp heeft je gegevens niet meer nodig, maar jij hebt ze nog wel nodig voor het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een claim

Als de verwerking is beperkt, worden je gegevens, met uitzondering van de opslag ervan, alleen verwerkt met je toestemming, in verband met een claim, ter bescherming van rechten van anderen of om gewichtige redenen van algemeen belang, zoals internationale gegevensuitwisselingen tussen belasting- of douanediens ten of financiële autoriteiten.

22.6 Mededeling van rectificatie, verwijdering of beperking

Tenzij het onmogelijk is of ons onevenredig veel inspanning kost, zullen wij de ontvangers van je gegevens op de hoogte stellen van elke rectificatie, verwijdering of beperking van de gegevensverwerking. Wehkamp zal informatie verstrekken over deze ontvangers als je hierom verzoekt.

22.7 Recht op overdraagbaarheid van je gegevens

Je hebt het recht op overdraagbaarheid van gegevens. Dit houdt in dat je aan Wehkamp een verzoek kunt doen om je gegevens te ontvangen. Vervolgens kun je deze gegevens opslaan voor persoonlijk gebruik. Ook kun je je gegevens doorgeven aan een andere retailer of vragen aan Wehkamp om dat voor je te doen (voor zover dit technisch mogelijk is). Je hebt het recht op overdraagbaarheid alleen met betrekking tot gegevens die je zelf aan Wehkamp hebt verstrekt én als de verwerking berust op je toestemming of een overeenkomst waarbij jij partij bent. Je kunt je gegevens downloaden in je Mijn Wehkamp account.

22.8 Intrekken toestemming

Als de gegevensverwerking voor een bepaald doeleinde berust op toestemming (zie bijvoorbeeld § 8.2.2 en § 8.2.3), heb je het recht om die toestemming op elk moment in te trekken. Nadat je je toestemming hebt ingetrokken, zal Wehkamp ervoor zorgen dat zij de verwerking van je gegevens voor dat doeleinde staakt. Wel blijft de verwerking van je gegevens van de periode vóór het intrekken rechtmatig.

22.9 Recht van bezwaar

22.9.1 Algemeen

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van je gegevens. Dit kun je doen als er in jouw specifieke situatie redenen zijn om bezwaar te maken. Dit geldt voor zover Wehkamp zich baseert op gerechtvaardigde belangen en voor profilering die daarop is gebaseerd. Na je bezwaar zullen wij de verwerking van je gegevens stoppen. Dit is anders als we dwingende gerechtvaardigde gronden hebben voor de verwerking die zwaarder wegen dan jouw belangen of de verwerking nog nodig is in verband met het instellen, uitoefenen of onderhouden van een claim. In die gevallen zullen we de verwerking niet stoppen.

22.9.2 Direct marketing

Als je gegevens voor direct marketing worden verwerkt, heb je altijd het recht om bezwaar daartegen te maken, met inbegrip van profilering die betrekking heeft op direct marketing (§ 8). Na je bezwaar worden je gegevens niet meer voor direct marketing verwerkt.

22.9.3 Gebruik van je contactgegevens

Je kunt gemakkelijk en kosteloos bezwaar maken tegen het gebruik van je elektronische contactgegevens. Zo kun je onderaan al onze e-mails klikken op 'afmelden.' Daarna zullen wij je e-mailadres niet meer gebruiken voor marketing en zul je ook geen marketing mails meer ontvangen. Als je geen uitnodigingen per e-mail meer wilt ontvangen voor klanttevredenheidsonderzoek kun je je daarvoor ook gemakkelijk uitschrijven.

22.9.4 Cookies

Als je niet wilt dat websites cookies plaatsen op je computer, kun je de browserinstellingen aanpassen zodat je een waarschuwing krijgt voordat er cookies worden geplaatst. Ook kun je de instellingen zodanig aanpassen dat je browser alle cookies of alleen cookies van derde partijen weigert. Ook kun je geplaatste cookies verwijderen. Je moet de instellingen apart voor elke browser en computer aanpassen. Wees je ervan bewust dat als je geen cookies wilt, wij niet meer kunnen garanderen dat onze website helemaal goed werkt. Daarnaast betekent het weigeren van cookies ook niet dat je geen advertenties meer te zien krijgt. De advertenties zijn dan alleen niet meer toegesneden op je interesses en worden mogelijk vaker herhaald. Hoe je je instellingen kunt aanpassen, verschilt per browser. Raadpleeg indien nodig de helpfunctie van je browser. Voor meer informatie verwijzen wij je naar onze cookieverklaring.

22.10 Geautomatiseerde individuele besluitvorming

Je hebt het recht om niet te worden onderworpen aan een besluit dat uitsluitend is gebaseerd op geautomatiseerde verwerking van je gegevens, waaronder profilering. Het moet gaan om een besluit waaraan voor jou rechtsgevolgen zijn verbonden of die jou op een andere manier in aanmerkelijke mate treft. Hierna zullen we uitleggen wat dit allemaal betekent.

Een 'rechtsgevolg' is een gevolg dat door het recht aan feiten of handelingen wordt verbonden. Een voorbeeld is het ontstaan van verplichtingen als je met Wehkamp een koopovereenkomst sluit: Wehkamp moet het artikel leveren, jij moet betalen. De levering en betaling zijn 'rechtsgevolgen.'

Een 'besluit gebaseerd op geautomatiseerde verwerking' houdt in dat het besluit wordt genomen zonder dat mensen daarbij zijn betrokken. Een voorbeeld is een besluit van een computer op basis van een algoritme. Denk bijvoorbeeld aan een automatisch besluit om wel of geen krediet te verlenen. Een dergelijk besluit kan worden genomen met of zonder profilering op basis van allerlei typen gegevens.

Hoewel je het recht hebt om niet te worden onderworpen aan een besluit dat uitsluitend is gebaseerd op geautomatiseerde verwerking van je gegevens, is dit wel toegestaan als dit:

Toegestane geautomatiseerde besluitvorming

1. Noodzakelijk is voor een overeenkomst tussen jou en Wehkamp
2. Mag op grond van de wet. Je kunt hierbij denken aan opsporing van misdrijven
3. Berust op je uitdrukkelijke toestemming

Als geautomatiseerde besluitvorming is toegestaan, zal Wehkamp passende maatregelen nemen om je rechten te beschermen. Dit houdt in dat Wehkamp je hierover inlicht, je het recht hebt op menselijke tussenkomst, je het recht hebt om je standpunt toe te lichten en je het besluit kunt aanvechten. Ook heb je recht op uitleg over de totstandkoming van het besluit. Als je hierover vragen hebt, kun je contact met ons opnemen (§ 3 en § 4).

Wij zullen geautomatiseerde besluitvorming niet baseren op bijzondere gegevens, tenzij je daarvoor uitdrukkelijke toestemming hebt gegeven, wij je hierover hebben geïnformeerd en Wehkamp passende maatregelen heeft genomen om je rechten en belangen te beschermen.

22.11 Klacht bij AP of naar de rechter

Als je van mening bent dat de verwerking van je gegevens inbreuk maakt op de wet kun je contact opnemen via: privacy@wehkamp.nl. Maar je hebt ook het recht om een klacht in te dienen bij de AP of naar de rechter te stappen. Klik hier voor de contactgegevens van de AP.

22.12 Beperkingen van je rechten

Soms kunnen wij je rechten beperken, bijvoorbeeld in het kader van het voorkomen, onderzoeken, opsporen en vervolgen van strafbare feiten, beschermen van jouw rechten of die van anderen en het innen van vorderingen (bijvoorbeeld als je een schuld bij ons hebt).

23. Begrippenlijst

Hieronder vind je een alfabetisch overzicht met een aantal belangrijke begrippen uit toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot gegevensbescherming:

23.1 Algemene Verordening Gegevensbescherming

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is de privacyverordening met als doel om betrokkenen te beschermen in verband met de verwerking van hun gegevens en met betrekking tot het vrije verkeer van die gegevens binnen de Europese Unie (EU)/Europese Economische Ruimte (EER). De AVG is rechtstreeks van toepassing in alle landen van de EU/EER. De AVG schept nieuwe verplichtingen voor verantwoordelijken en verwerkers en geeft nieuwe of uitgebreide rechten aan betrokkenen. Vanaf 25 mei 2018 kunnen alle organisaties in de EU/EER op naleving van de AVG worden aangesproken.

23.2 Anonimiseren

Dit is een onomkeerbaar proces om ervoor te zorgen dat gegevens niet meer herleidbaar zijn naar betrokkenen. De AVG is dan niet meer van toepassing.

23.3 Autoriteit Persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is onze nationale toezichthouder op het gebied van gegevensbescherming. De AP beoordeelt of organisaties gegevens verwerken in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving. De AP kan overtredingen onder meer bestraffen met boetes.

23.4 Betrokkenen

Natuurlijke personen (individueen) waarvan gegevens worden verwerkt. Voorbeelden hiervan zijn onze medewerkers en alle (potentiële) klanten. Jij valt daar ook onder.

23.5 Bijzondere gegevens

Gegevens met betrekking tot iemands ras, etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, vakbondslidmaatschap, genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie, gezondheid, seksueel gedrag of seksuele gerichtheid. Het verwerken van bijzondere gegevens is verboden, tenzij er uitdrukkelijke toestemming is van de betrokkene of een andere wettelijke uitzondering geldt. Overigens gelden voor strafrechtelijke gegevens en burgerservicenummers aparte regels.

23.6 Derde

Natuurlijke of rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of ander orgaan, niet zijnde betrokkene, noch verantwoordelijke, noch verwerker, noch personen onder rechtstreeks gezag van verantwoordelijke of verwerker die gemachtigd zijn om gegevens te verwerken.

23.7 Grondslagen

Om rechtmatig gegevens van jou te kunnen verwerken, heeft Wehkamp een wettelijke grondslag nodig. Dit is de basis die de wet biedt om gegevens van je te mogen verwerken. Hierna komen de grondslagen aan de orde die voor ons het meest van belang zijn:

23.7.1 Toestemming

Een van de grondslagen voor het verwerken van je gegevens is voorafgaande toestemming voor een of meer specifieke doeleinden. ‘Toestemming’ is elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee jij door middel van een verklaring of ondubbelzinnige actieve handeling gegevensverwerking accepteert. Je kunt toestemming geven door middel van een opt-in. Dit houdt in dat je een handeling moet verrichten om mee te doen aan een bepaalde regeling. Maar toestemming is niet de enige grondslag om je gegevens te mogen verwerken. Andere, even zo belangrijke grondslagen om zónder toestemming gegevens van jou te mogen verwerken zijn de volgende:

23.7.2 Noodzakelijk voor uitvoering van de overeenkomst

De gegevensverwerking is noodzakelijk om op jouw verzoek vóór het sluiten van een overeenkomst maatregelen te nemen of ter uitvoering van enige overeenkomst tussen jou en Wehkamp (gezamenlijk: noodzakelijk voor uitvoering van de overeenkomst). Een voorbeeld is dat wij je naam, adres en geboortedatum nodig hebben om de door jou gekochte artikelen te kunnen leveren ter uitvoering van de koopovereenkomst.

23.7.3 Noodzakelijk om te voldoen aan wettelijke verplichtingen

De gegevensverwerking is noodzakelijk om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die op Wehkamp rusten. Zie voor voorbeelden § 15.

23.7.4 Noodzakelijk voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen

De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van Wehkamp of een derde, tenzij jouw belangen, grondrechten en fundamentele vrijheden die tot bescherming van je gegevens verplichten, zwaarder wegen dan onze belangen. Hierna spreken we ook over gerechtvaardigde belangen.

Om ons te kunnen beroepen op deze grondslag, zullen wij eerst bepalen of er gerechtvaardigde belangen zijn. Je kunt denken aan verwerkingen die vallen onder onze normale bedrijfsvoering of het dagelijks beheer van Wehkamp. Vervolgens vragen wij ons af of we met minder gegevens of via een minder ingrijpende weg hetzelfde resultaat kunnen bereiken. Ook zal Wehkamp een balanstest uitvoeren. Dit betekent dat we jouw belangen en rechten afwegen tegen die van ons. Als we tot het besluit komen dat onze belangen zwaarder wegen, zullen wij ons beroepen op deze grondslag. Wij zullen daarbij je rechten respecteren (§ 22) en zorgen dat wij naleving aan de toepasselijke wet- en regelgeving kunnen aantonen.

Ook gegevensverwerking voor direct marketing kan worden gebaseerd op gerechtvaardigde belangen. Bij de vraag in hoeverre profilering voor direct marketing op gerechtvaardigde belangen kan worden gebaseerd, houden wij rekening met de gedetailleerdheid en volledigheid van je profiel, impact op jou (gevoeligheid van de gegevens, indringendheid van de verwerking, jouw verwachtingen etc.), de waarborgen die we nemen en toekomstig gebruik van de combinatie van profielen.

23.8 Ontvanger

Natuurlijke of rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of ander orgaan, al dan niet een derde, aan wie gegevens worden verstrekt.

23.9 Persoonsgegevens

Alle informatie die direct of indirect te herleiden is naar een individu, zonder dat de naam van dat individu bekend hoeft te zijn. Voorbeelden zijn naam, adres, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer, identificatienummer, klantnummer, cookie ID's, locatiegegevens, gegevens ter zake van tracking, commerciële, advertentiecookies en financiële gegevens. In deze privacy- en cookieverklaring wordt gesproken over gegevens.

23.10 Profilering

Elke vorm van geautomatiseerde verwerking van gegevens waarbij bepaalde persoonlijke aspecten van jou worden geëvalueerd om je economische situatie, gezondheid, persoonlijke voorkeuren, interesses, betrouwbaarheid, gedrag, locatie e.d. te analyseren of voorspellen.

23.10 Pseudonimiseren

Zodanige verwerking van gegevens dat zij niet aan specifieke betrokkenen kunnen worden gekoppeld zonder aanvullende gegevens. Die aanvullende gegevens moeten apart worden bewaard en beveiligd.

23.11 Verantwoordelijke

Organisatie die doel en middelen bepaalt voor de verwerking van gegevens. Voorbeeld is dat Wehkamp als verantwoordelijke gegevens verwerkt voor marketingdoeleinden.

23.12 Verwerken

(Een geheel van) bewerkingen met betrekking tot (een geheel van) gegevens, al dan niet geautomatiseerd. Voorbeelden zijn verzamelen, vastleggen, ordenen, opslaan, wijzigen, opvragen, inzien, overdragen, delen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, combineren, afschermen en verwijderen van gegevens.

23.13 Verwerker

Organisatie die ten behoeve van de verantwoordelijke gegevens verwerkt. Voorbeelden zijn onze IT-leveranciers en een extern callcenter.

23.14 Verwijderen

Wissen van gegevens zodat zij noch direct, noch indirect kunnen worden teruggehaald. Na het verwijderen van gegevens is de AVG niet meer van toepassing.

