

# Privacybeleid Dieren Suprise

Als jij iets bestelt, hebben we je gegevens nodig om ervoor te zorgen dat we jouw bestelling kunnen bezorgen. Maar we springen 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 privacybeleid vragen hebt, neem dan gerust contact op met [info@dierensuprise.nl](mailto:info@dierensuprise.nl).

Dit privacybeleid kan van tijd tot tijd wijzigen als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Het meest actuele privacybeleid vind je op [www.dierensuprise.nl](http://www.dierensuprise.nl). Wij raden je aan om dit privacybeleid regelmatig te raadplegen, zodat je van deze wijzigingen op de hoogte bent. Je ziet hier altijd de laatste datum van wijziging.

Dit privacybeleid is voor het laatst gewijzigd op 7 februari 2020.

## Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?

**MJN bv**, gevestigd aan het Anne Frankplein 12, 5122 CB te Rijen, is de verantwoordelijke voor de verwerking van gegevens zoals beschreven in dit privacybeleid.

## Wanneer is dit privacybeleid van toepassing?

Dit privacybeleid is van toepassing op alle persoonsgegevens die Dieren Surprise verwerkt van iedereen die weleens contact heeft (gehad) met Dieren Surprise, zoals onze bezoekers, klanten en zakelijke contactpersonen, op alle aan Dieren Surprise 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 Dieren Surprise klantnummer zijn persoonsgegevens. En andere gegevens die uniek zijn voor jou, zoals je Dieren Surprise 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 Dieren Surprise, 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 retouren 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 (of met een van onze verkooppartners) 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, inclusief de digitale artikelen en abonnementen die je hebt afgesloten.

Daarnaast slaan wij in je account de door jou opgegeven interesses op, namelijk jouw verlanglijstje, eventuele gekoppelde Dieren Aurprise apps en je e-mail- en personalisatievoorkeuren.

Wij bewaren de gegevens in jouw account zolang je actief klant bij ons bent. Als je 7 jaar niet meer bij ons hebt ingelogd of 7 jaar na het verstrijken van je laatste abonnementsperiode, verwijderen wij al jouw gegevens. Daarnaast kun je op ieder moment een verzoek doen om jouw gegevens te laten verwijderen in je account.

### **Gegevens over jouw contact met de klantenservice**

Je kan contact opnemen met de klantenservice. 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 en met onze verkooppartners 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.

## **Gegevens voor een optimale winkelbeleving**

Allereerst zorgen we dat onze website of app goed werkt zodat jij deze optimaal kunt gebruiken. Daarvoor verzamelen we bij een bezoek aan Dieren Surprise 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.

## **Gegevens voor marketing**

### **Gepersonaliseerde e-mails**

We hebben geregeld 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 een lopend abonnement hebt, e-mailen we je suggesties, informatie over onze artikelen en diensten op basis van je aankopen en reviewverzoeken. Als je ons daarvoor toestemming geeft, kunnen wij jou ook andere informatie mailen.

### **Gepersonaliseerde advertenties**

Wij, onze advertentienetwerken en mediabureaus kunnen je advertenties tonen op [dierensurprise.nl](https://dierensurprise.nl) en andere websites. Dat gebeurt op basis van je eerdere bezoeken aan onze websites en de websites van derde(n). Je surf-, zoek-, en koopgedrag worden verzameld op basis van cookietechnieken, je IP-adres en het advertentienummer dat gekoppeld is aan het apparaat waarmee je surft. Wij doen dit alleen als je toestemming hebt gegeven voor het plaatsen van cookies. Voor cookies geldt een beperkte bewaartermijn en die termijn verschilt per cookie.

## **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, e-mailadres en/of telefoonnummer) gebruiken om je uit te nodigen voor een vrijblijvend klant- of marktonderzoek. 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. In de voorwaarden van de betreffende prijsvraag of actie kun je terugvinden waarvoor jouw gegevens precies worden gebruikt en hoelang wij deze 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 Dieren Surprise artikelen die je leuk, nuttig of handig vindt, met je vrienden delen op je social media account. Dieren Surprise krijgt geen toegang tot jouw social media account. Wij raden je aan om het privacybeleid van de social media partijen waar jij een account hebt, goed door te nemen zodat je weet hoe je gegevens

# **Met wie worden jouw gegevens gedeeld?**

## **Verkooppartners**

Wanneer jij via Dieren Surprise een abonnement afsluit kunnen jou gegevens worden gedeeld met onze partners. Onze partners zullen nooit rechtstreeks met je in contact treden. Alle mogelijke contacten en of promoties of acties die onze partners voor jou zouden kunnen selecteren, worden via Dieren Surprise aan je aangeboden.

## **Distributie- en logistieke partners**

Om jouw bestelling te kunnen afwickelen, werken wij samen met distributiepartners zoals. Deze partijen ontvangen jouw klantnummer, bestelnummer, naam en bezorgadres om te zorgen dat ze jouw pakketje op de juiste manier kunnen verwerken.

Ook werken we samen met verschillende logistieke partners, zoals (PostNL). Onze logistieke partners krijgen van ons jouw naam en bezorgadres. Deze informatie hebben ze nodig om jouw pakketje op het door jou gekozen adres af te leveren.

## Andere externe dienstverleners

Wij schakelen ook 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 websites en applicaties;
- 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.

## Alleen op jouw verzoek: met andere bedrijven

Als jij dat wilt, geven we je persoonsgegevens ook aan andere bedrijven door, bijvoorbeeld als een van onze commerciële partners een aanbieding heeft voor klanten van Dieren Surprise. Dit doen wij dan alleen met jouw uitdrukkelijke toestemming.

## Waar slaan wij jouw gegevens op?

Wij slaan jouw gegevens op binnen de Europese Economische Ruimte ("EER"). Het kan echter voorkomen dat bepaalde gegevens die we verzamelen, worden doorgegeven aan of opgeslagen op een bestemming buiten de EER, bijvoorbeeld omdat een van onze externe dienstverleners daar gevestigd is. Wanneer hiervan sprake is, zorgen wij dat dit gebeurt op een veilige en rechtmatige manier.

## Hoe worden jouw gegevens beveiligd?

Dieren Surprise neemt veel maatregelen om jouw persoonsgegevens te beveiligen. Zowel op organisatorisch als technisch gebied. Wij hebben een groep specialisten in huis die dagelijks werken aan het beveiligen van onze systemen en het zoeken naar kwetsbaarheden. Door een strenge toegangscontrole zorgen wij dat jouw persoonsgegevens alleen toegankelijk zijn voor medewerkers waarvoor het noodzakelijk is dat zij daarmee werken. Geven we jouw gegevens aan iemand anders? Dan eisen we dat die ander net zo zorgvuldig met jouw gegevens omgaat als wij. Mocht je het gevoel hebben dat dit niet gebeurt, laat het ons dan weten via onze klantenservice.

# Hoe gaan wij om met gegevens van kinderen?

Onze dienstverlening is niet gericht op kinderen. Dit betekent dat het gebruik van Dieren Surprise 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 privacybeleid 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 in je account. 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. Dit kun je 24/7 doen in je account.

### 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. Dit kun je zelf regelen in je account. Daarnaast geldt dit recht ook voor andere gegevens die we van je gebruiken op basis van ons gerechtvaardigd belang. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen dat we de gegevens over je surf- en zoekgedrag vergeten en blijven vergeten. Ook dit kun je zelf regelen in je account. Aanvragen verwerken wij binnen uiterlijk 30 dagen.

### 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. Wij bieden jou de mogelijkheid om deze gegevens in een machine-leesbaar formaat te downloaden in account

### 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 in je account

## **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 hebt ook het recht om een klacht in te dienen bij onze Functionaris voor de Gegevensbescherming. Dit kun je doen door te e-mailen naar [dpo@aholddelhaize.com](mailto:dpo@aholddelhaize.com). Tot slot heb je het recht om je met jouw klacht te wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

## **Vragen?**

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