



# Privacybeleid

Versie 1 d.d. 01-01-2017

Dit document is voor het laatst aangepast op 23-01-2017

Dit is het privacybeleid van Hiep en Piep. Dit privacybeleid verschaft informatie over de gegevens die wij verwerken als je winkelt op onze website of een van onze diensten gebruikt.

Wij zien het als onze verantwoordelijkheid om je persoonsgegevens op een betrouwbare manier te verwerken en je privacy te beschermen. Hiep en Piep zorgt ervoor dat jouw gegevens beschermd zijn wanneer je onze diensten gebruikt en dat de verwerking van je gegevens voldoet aan de Nederlandse regelgeving en Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).

In dit privacybeleid staat beschreven welke gegevens we verzamelen, waarom we deze gegevens verzamelen, hoe we deze bewaren en voor hoe lang we deze bewaren.

Dit privacybeleid is afgestemd op onze huidige diensten en website-systeem. Deze kunnen van tijd tot tijd veranderen en daarmee wijzigingen in ons privacybeleid tot gevolg hebben. De meest recente versie van ons beleid vind je op onze website [www.hiepenpiep.nl](http://www.hiepenpiep.nl). Hierbij wordt altijd de laatste datum van wijziging vermeld.

## **Wanneer is dit privacybeleid van toepassing?**

Dit privacybeleid is van toepassing op de website en diensten van Hiep en Piep. Op onze website staan ook links naar andere websites. Hoewel wij deze met zorg selecteren, zijn wij niet verantwoordelijk voor het privacybeleid van deze andere websites. Het privacybeleid van Hiep en Piep is niet van toepassing op het gebruik van andere bronnen, websites en/of diensten.

## **Wat is het doel van de gegevensverwerking?**

Wanneer je gebruik maakt van onze diensten verwerken we persoonlijke gegevens. Deze worden enkel gebruikt voor de betreffende dienst(en). We verzamelen of gebruiken geen gegevens voor andere doeleinden dan die in dit privacybeleid staan beschreven, tenzij we vooraf jouw toestemming hiervoor hebben gekregen.

We zullen je gegevens nooit delen of verkopen aan derden voor marketingdoeleinden. Gegevens die worden gedeeld met derde partijen worden alleen gebruikt om onze diensten te leveren, zoals de verzending van artikelen door verzendpartners.

## **Van welke personen verwerken wij gegevens?**

We verwerken gegevens van een ieder die onze website bezoekt of gebruik maakt van onze diensten. We combineren deze persoonsgegevens niet met andere persoonlijke gegevens waarover we beschikken.

Als je jonger bent dan 16 jaar, mag je alleen persoonsgegevens aan ons verstrekken indien één van je ouders, of een wettelijk vertegenwoordiger, dit privacybeleid heeft gelezen en toestemming geeft. Zonder deze toestemming verzoeken wij geen gegevens aan ons te verstrekken.

## **Hoe gebruiken we je persoonlijke gegevens?**

We kunnen persoonlijke gegevens gebruiken om:

- je bestellingen en retouren te verwerken
- je persoonlijke account ('Mijn Account') aan te maken en te beheren
- notificaties over de bezorgstatus te versturen
- contact op te nemen in geval van problemen met de bezorging van je artikelen
- je vragen te beantwoorden en je te informeren over onze geleverde diensten
- een nieuwsbrief te versturen, indien je hiervoor hebt aangemeld

- winnaars te communiceren over de uitslag van winacties
- analyses te maken om het gebruiksgemak en de prestatie van ons webwinkelsysteem te verbeteren
- na te gaan of je de wettelijke leeftijd hebt om online aankopen te doen
- je enquêtes te kunnen sturen waarmee je onze diensten kunt beïnvloeden

### **Welke gegevens verwerken wij?**

We verzamelen persoonlijke gegevens die je aan ons verstrekt wanneer je:

- onze website bezoekt (cookies)
- een bestelling plaatst
- contact met onze klantenservice opneemt
- je aanmeldt voor de nieuwsbrief
- deelneemt aan winacties.

Deze gegevens omvatten bijvoorbeeld: naam, adres, woonplaats, e-mail en telefoonnummer.

Hieronder lichten we per onderdeel/dienst toe welke gegevens wij verwerken, de reden ervan en hoe lang wij de betreffende gegevens bewaren.

### **Websitebezoek (cookies)**

Wanneer je de website van Hiep en Piep bezoekt, verwerken we een aantal technische gegevens om het gebruiksgemak en de prestaties van onze website te verbeteren, zoals het IP-adres van je computer, tablet of smartphone, de bezochte pagina's op onze website en de duur van een bezoek. Om deze informatie te verzamelen gebruiken we cookies. Lees meer over het gebruik van cookies in ons cookie statement, zie hiervoor onze website.

Met behulp van cookies zorgen we er onder andere voor dat je bij een bezoek aan onze website niet steeds dezelfde informatie ontvangt of moet invoeren. Om statistieken te verzamelen voor analysetools als Google Analytics maken we gebruik van cookies van derde partijen. Het gaat hier om zowel permanente als tijdelijke cookies (sessiecookies). De permanente cookies van derden worden maximaal 24 maanden op je computer of mobiele toestel opgeslagen.

Instructies over het instellen of verwijderen van cookies vind je in het onderdeel "help" in het menu van je browser. Je kunt ervoor kiezen om cookies uit te schakelen of om aan te geven wanneer een cookie wordt verzonden. Het is echter mogelijk dat sommige functies op onze en andere websites niet meer goed werken als cookies zijn uitgeschakeld in je browser.

### **Gebruik van onze diensten**

Aankopen doen in onze webshop kan met of zonder klant-account. Om je bestelling te kunnen leveren verwerken we echter in beide gevallen persoonsgegevens, zoals je naam, adres, woonplaats, e-mail en telefoonnummer. Deze gegevens worden opgeslagen op de eigen beveiligde servers van Hiep en Piep en die van een hostingbedrijf.

We slaan je gegevens niet langer op dan nodig is voor het uitvoeren van onze diensten. Uiterlijk binnen twee jaar nadat de desbetreffende vordering is voldaan worden de gegevens verwijderd, tenzij wij bij wet verplicht zijn onze administratie langer te bewaren.

Tijdens het bestelproces op onze website kan je naar wens een klant-account ('Mijn Account') aanmaken. Hiermee heb je inzicht in de status en historie van je bestellingen. Ook hoeft je bij een volgend bezoek niet opnieuw je adresgegevens in te vullen. Voor een 'Mijn Account' verwerken we je naam, adres, woonplaats, geslacht, telefoonnummer, e-mailadres en een zelfgekozen wachtwoord (minimaal 6 karakters). Zakelijke klanten vragen we aanvullend om de bedrijfsnaam en het btw-nummer.

De gegevens van het klant-account blijven bewaard voor onbepaalde tijd, totdat je ze wijzigt, verwijdert, of ons vraagt ze te verwijderen. Wij hebben geen toegang tot de inloggegevens van het klant-account. Wachtwoorden kunnen wij niet inzien, wijzigen of toesturen. Wel kunnen we je account als geheel verwijderen zodat je een nieuw account kunt aanmaken.

## Communicatie

- Elektronische nieuwsbrieven

Voor het versturen van onze nieuwsbrieven verwerken we je naam en e-mailadres. De nieuwsbrieven versturen we via de server van derde partijen, waaronder MailChimp en het hostingbedrijf van onze webshop. We bewaren je inschrijving met je contactgegevens in principe voor onbepaalde tijd, of tot je deze niet meer wenst te ontvangen. Je kunt je voor de nieuwsbrief uitschrijven via de link onderaan in de nieuwsbrief. In dat geval registreren we nog wel dat je je hebt afgemeld. Binnen een jaar na de afmelding worden al je gegevens uit onze registratie verwijderd.

- Social Media

Wanneer je met ons communiceert via social media, zoals Youtube, Facebook, Pinterest, Instagram en/of WhatsApp, dan kan persoonlijke informatie, zoals je (gebruikers)naam, profielfoto, woonplaats, bericht, 'like' en/of interesse in onze producten en diensten, zichtbaar worden op ons mediabord en jouw persoonlijke mediabord of app. Voor het gebruik van deze social media gelden andere privacy voorwaarden, die bepaald worden door het betreffende social media platform. Het privacybeleid van Hiep en Piep is niet van toepassing op het gebruik van deze social media platforms.

- Klantenservice

Wanneer je contact opneemt per mail of via het contactformulier, is het mogelijk dat we deze berichten bewaren. Voor het telefonisch afhandelen van een vraag, suggestie, of klacht kunnen wij eventueel om contactgegevens vragen. We gebruiken deze gegevens alleen voor dit doel en zolang het hiervoor nodig is. De persoonsgegevens die wij bewaren zijn alleen toegankelijk voor de medewerker(s) van Hiep en Piep die zich bezighoudt/houden met de betreffende service. Gegevens die we hierbij kunnen vragen zijn: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en/of e-mailadres.

- Product terugroeping

Wanneer een van onze verkochte producten onverhoopt niet aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet en/of ondeugdelijk blijkt, dan roepen we dit product terug. Naast het plaatsen van een melding op onze website en in onze nieuwsbrief, kunnen we in het belang van jouw welzijn ook via directe weg contact met je opnemen. Hiervoor gebruiken we de persoonsgegevens van jouw order in onze administratie, welke is opgeslagen op de eigen beveiligde servers van Hiep en Piep en die van een hostingbedrijf.

- Uitnodiging voor tevredenheidsonderzoek

Incidenteel houden we een enquête naar de tevredenheid van onze klanten over onze website, producten, service en andere diensten. We kunnen je hiervoor benaderen via e-mail en/of via een bericht op onze social media platforms. In het geval van rechtstreekse uitnodiging via e-mail gebruiken we persoonsgegevens uit onze klantenadministratie, waaronder je naam en e-mailadres. Per uitnodiging kun je zelf beslissen of je mee wilt doen of niet. Indien je geen uitnodigingen meer wilt ontvangen per e-mail, kun je je uitschrijven via de link onderaan in de uitnodiging. We verwerken en bewaren de antwoorden van een enquête op anonieme basis voor de duur van het onderzoek.

- Deelnemen aan een actie

Bij speciale acties, zoals prijsvragen of winacties, vragen we om contactgegevens zoals je naam, e-mailadres en telefoonnummer. Aanvullend kunnen we vragen om je leeftijd, adres en woonplaats, mits dit voor de betreffende actie relevant is. Wanneer je deelneemt aan onze actie(s) dan verwerken we de door jou opgegeven gegevens als naam, e-mailadres en telefoonnummer om je deelname te registreren en/of te bevestigen. Eerst nadat een prijs is

toegekend registreren we je adres en woonplaats. De bewaartermijn van je inschrijving en contactgegevens communiceren we per actie.

### **Wie ontvangen of heeft toegang tot je persoonlijke gegevens?**

We verzamelen of gebruiken je persoonlijke gegevens niet voor andere doeleinden dan die in dit privacybeleid staan beschreven.

Je gegevens zullen we nooit delen of verkopen aan derden voor marketingdoeleinden.

Wij delen alleen gegevens met derde partijen om onze diensten te kunnen leveren, zoals de pakketbezorging door verzendpartners, het versturen van nieuwsbrieven door tekstschrijvers, en het verwerken van betalingen door een geaccrediteerde betaalprovider. Wanneer deze derden jouw persoonsgegevens inzien en/of verwerken, dan gebeurt dit technisch en organisatorisch volgens de wettelijk vereiste veiligheidseisen voor de verwerking van persoonsgegevens.

Indien we er wettelijk toe verplicht worden, geven we inzage in, of verstrekken we jouw persoonsgegevens aan toezichthouders of fiscale autoriteiten.

### **Hoe beschermen we je persoonlijke gegevens?**

We hebben zowel technische als organisatorische maatregelen getroffen om je gegevens te beschermen tegen verlies, manipulatie en onbevoegde toegang. De technische realisatie en het onderhoud van onze website hebben we ondergebracht bij een hostingpartner die onze website met webwinkelsysteem beveiligt volgens de geldende standaarden voor veilige informatiebeveiliging. Het systeem wordt daarbij continue bijgewerkt naar nieuwe technologische ontwikkelingen.

Om het betalen in onze webshop zo veilig mogelijk te maken, hebben we voor het betaalproces een geautoriseerde 'internetkassa' (betaalprovider) geïnstalleerd. Deze betaalprovider voldoet aan de eisen die De Nederlandse Bank stelt aan veiligheid, betrouwbaarheid en stabiliteit van betaalinstantellingen. Betaalgegevens worden verwerkt volgens internationale richtlijnen die zijn vastgelegd in de veiligheidsstandaard PCI DSS. Deze is ontwikkeld door organisaties als VISA, MasterCard, Dinners, Americam Express en JCB. Betalingen via onze internetkassa zijn met deze veiligheidsstandaard beveiligt op bankniveau en worden verwerkt volgens de hoogste veiligheidsnormen. Gegevens zijn niet toegankelijk voor externe partijen en alle data wordt veilig opgeslagen, op Europese servers in extreem beveiligde ruimtes.

### **Worden persoonsgegevens doorgegeven naar landen buiten de EU?**

Nee, je persoonlijke gegevens worden opgeslagen en bijgehouden binnen de Europese Economische Ruimte ("EER").

### **Verzoek om inzage, correctie en verwijdering van gegevens**

Je hebt op elk moment recht om informatie op te vragen over de persoonlijke gegevens die we voor jou bewaren. Deze inzage verlenen wij alleen na identificatie.

Voor het inzien, aanpassen of verwijderen van gegevens uit onze bestanden kun je contact met ons opnemen via het contactformulier op onze website, of door een e-mail te sturen naar [info@hiepenpiep.nl](mailto:info@hiepenpiep.nl).

### **Beheerder van je persoonsgegevens**

Indien je vragen hebt, of wilt reageren op dit privacybeleid, dan kun je contact met ons opnemen via het contactformulier op onze website, of door een e-mail te sturen naar [info@hiepenpiep.nl](mailto:info@hiepenpiep.nl).

Hiep en Piep

Boschestraat 93

2587 HC Den Haag

Nederland

T. +31 (0)6 489 202 50 (op maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00)

E. [info@hiepenpiep.nl](mailto:info@hiepenpiep.nl)

KvK registratie 27337042

BTW-nummer NL180144042B01