

Privacyverklaring van Haren Schoenen BVBA

vanHaren Schoenen BVBA verzamelt via haar winkels, website, app, (win)acties en andere diensten persoonsgegevens van jou. Jouw privacy staat bij ons hoog in het vaandel, dus we vertellen je graag welke gegevens het zijn, wat we met je gegevens doen en hoe we deze privé houden.

Doeleinden van gebruik

Onderstaand wordt een overzicht gegeven van de persoonsgegevens die we – per doeleinde – verwerken. Hoeveel we van je weten is mede-afhankelijk van de gegevens die je zelf invult door bijvoorbeeld het aanmaken van een account of het meedoen aan een winactie. Uiteraard zal vanHaren je persoonsgegevens slechts gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.

Indien de verwerking van persoonsgegevens berust op toestemming, dan heb je te allen tijden het recht om de toestemming in te trekken.

- Bestellen, betalen, retourneren

Wanneer je via vanharen.be een product koopt hebben we persoonsgegevens nodig om de bestelling, betaling en eventueel de retourzending te verwerken. Daarvoor slaan we navolgende gegevens op: aanhef, voor- en achternaam, (factuur) adresgegevens, e-mailadres, telefoonnummer, order- en betaalgegevens, IP-adres, device.

- Bezorgen

Om je pakket op het door jou gewenste moment op de door jou gewenste locatie te bezorgen, geven we de volgende gegevens door aan onze bezorgpartner: aanhef, voor- en achternaam, adresgegevens, e-mailadres en telefoonnummer.

- Bezoek vanharen.be

Op onze website maken we gebruik van cookies en andere technieken. Hierdoor zorgen we er onder andere voor dat je bij een nieuw bezoek niet je gegevens opnieuw hoeft in te voeren, dat we onthouden wat je in je winkelmandje hebt geplaatst of dat we kunnen tonen wat je eerder hebt bekeken. De website werkt daardoor sneller en wordt tevens persoonlijker. Ook gebruiken we cookies voor marketingdoeleinden. We plaatsen op jou gerichte advertenties en laten niet-relevante advertenties weg (zo krijg je bijvoorbeeld in banners op een andere website niet steeds de schoenen te zien die je net hebt gekocht).

In ons [cookiebeleid](#) lees je welke cookies we gebruiken en hoe je je cookie-instellingen aan kunt passen. Daar vind je ook de privacystatements van enkele derde partijen (Sovendus, Criteo, Facebook e.a.).

Betrokken gegevens: technische gegevens van de apparatuur die jij gebruikt (smartphone/computer/tablet/kiosk in de winkel), zoals IP-adres, MAC-adres en gebruikte software en je surfgedrag op onze website, waaronder muis- en klikgedrag en de duur en tijd van jouw bezoek op onze website.

- vanHaren app

vanHaren heeft een eigen app waarmee je altijd en overal je favorieten schoenen kan bestellen en je verlanglijstje bij kunt houden. Als je de app downloadt registreren we je IP-adres en informatie over hoe je de app gebruikt. Log je in op jouw vanHaren account dan kunnen we je (ook weer door middel van cookies) de meest relevante en persoonlijke producten, aanbiedingen en instellingen tonen.

Op dit moment zijn we hard aan het werk om een geheel nieuwe app te lanceren. Tot die tijd kun je de app niet meer in de App-/Playstore vinden.

- E-mails en nieuwsbrieven

Wanneer je een bestelling bij ons plaatst, ontvang je verschillende e-mails zoals de order- en verzendbevestiging en een review-verzoek.

Daarnaast kun je je (via een double opt-in) aanmelden voor onze nieuwsbrief. Die nieuwsbrieven proberen we zo relevant mogelijk voor jou te maken. Daarom vragen we naar je interesses (heb jij geen interesse in herenschoenen, dan sturen we je niet onze herennieuwsbrieven bijvoorbeeld) en naar je schoenmaat (heb je een grotere dames of herenmaat dan sturen we speciale nieuwsbrieven wanneer er weer nieuwe collectie binnen is). Deze interesses kun je in 'mijn account' op vanharen.be invullen of wijzigen.

Ook je koopgedrag gebruiken we om de inhoud van de nieuwsbrieven te personaliseren. Daarnaast gebruiken we voor het relevant maken van de nieuwsbrieven jouw gedrag na nieuwsbriefontvangst om nieuwe selecties te maken: persoonlijke nieuwsbrief tracking. Zo versturen we wel eens nieuwsbrieven naar een groep die een specifieke nieuwsbrief eerder geopend heeft (opengedrag) of die bepaalde schoenen hebben aangeklikt (klikgedrag). Wij bekijken deze gegevens niet op individueel niveau.

In iedere nieuwsbrief heb je de mogelijkheid je af te melden en de persoonlijke nieuwsbrief tracking te deactiveren.

Betrokken gegevens: aanhef, voor- en achternaam, e-mailadres, geboortedatum, schoenmaat, interesses, ordergeschiedenis, open- en klikgedrag.

- Direct mailings

Enkele keren per jaar verzenden we per post een kaart die je wijst op onze nieuwe collectie, op een korting of op een actie. Deze direct mailings gaan altijd naar een bepaalde selectie van onze online shop klanten en die selectie wordt gedaan op basis van je ordergeschiedenis. Zo sturen we je bijvoorbeeld een mailing gericht op kinderschoenen als je het afgelopen jaar ook al kinderschoenen bij ons hebt gekocht. Wilt u zo'n mailing niet meer op uw huisadres ontvangen, dan kunt u dat verzoek sturen naar service@vanharen.be.

De gegevens die we hiervoor gebruiken: aanhef, voor- en achternaam, adresgegevens, geboortedatum (indien bekend) en ordergeschiedenis.

- (Win)acties

Regelmatig schrijven we toffe (win)acties uit. Vaak voor schoenen of vanHaren cadeaukaarten, maar ook wel eens voor tickets voor evenementen, andere prijzen of geld. Om mee te kunnen doen vragen we naar je naam, geslacht, e-mailadres en optioneel geboortedatum, schoenmaat, interesses en postcode. Deze gegevens gebruiken we ook om de actie te analyseren. Om je prijs in ontvangst te kunnen nemen, hebben we je telefoonnummer en adresgegevens nodig en soms je rekeningnummer. Bij iedere (online) actie vind je de geldende actievoorwaarden.

- Social Media

vanHaren maakt gebruik van social media om je op de hoogte te houden van de nieuwste trends en producten, een kijkje achter de schermen te geven en aanbiedingen te delen. Je kan ons volgen op Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube en Twitter. Voor het gebruik van deze social media gelden de voorwaarden van het social media platform, niet die van vanHaren.

Wanneer je via social media een vraag aan ons stelt, dan bewaren we dat bericht en je accountnaam, zodat we op je bericht kunnen reageren. Ook maken we gebruik van de advertentiemogelijkheden van social media platforms. We tonen je advertenties op basis van de gegevens die het social media platform met jouw toestemming verzamelt, bijvoorbeeld dat je ons volgt, waar je geïnteresseerd in bent of in welke plaats je woont. Die gegevens zijn niet in beheer van vanHaren maar in beheer van het betreffende social media platform; in je account daar kun je dus ook de instellingen aanpassen.

In ons [cookiebeleid](#) lees je welke social cookies we gebruiken en hoe je je cookie-instellingen aan kunt passen.

- Reviews en klanttevredenheidsonderzoek

Wij houden van schoenen en van tevreden klanten. Daarom onderzoeken we regelmatig wat je van onze producten en service vindt, zodat we die kunnen blijven verbeteren.

Dit doen we door bijvoorbeeld een verzoek om een review van het door jou gekochte product per mail te versturen. Hiervoor maken we een connectie tussen jouw e-mailadres en je ordergegevens, zodat we zeker weten dat jij degene bent die de bestelling heeft geplaatst.

Op onze website maken we gebruik van Hotjar. Dit betreft een feedback tool waarmee we je ervaring met de online shop meten. We vragen je bijvoorbeeld naar het gebruiksgemak van onze site en van het bestelproces of naar tips. Deze resultaten zien wij geanonimiseerd. Ook door metingen en analyses o.b.v. cookies optimaliseren we onze website. In ons [cookiebeleid](#) lees je welke cookies we gebruiken en hoe je je cookie-instellingen aan kunt passen.

In de winkels delen we kaartjes uit voor ons klanttevredenheidsonderzoek ik&mijnvanharen dat online ingevuld kan worden. De gegevens die we hiervoor opslaan zijn: voor- en achternaam, e-mailadres, geslacht en welke winkel je beoordeelt.

- Contact met de klantenservice

Wanneer je vragen hebt over producten, voorraden, je bestellingen, betalingen of wanneer je bijvoorbeeld een klacht hebt, dan staat onze klantenservice voor je klaar. Je kunt mailen en bellen, maar hen ook bereiken via Twitter, Facebook en Instagram. We kunnen je vragen naar je naam, ordernummer/geschiedenis, e-mailadres, telefoonnummer en adresgegevens. Onder je customer ID slaan we je vraag of klacht op, zodat we je zo snel en goed mogelijk kunnen helpen als je nog eens contact opneemt.

Ook kun je altijd met je vraag of klacht terecht in één van onze winkels. Zij noteren je gegevens digitaal of op papier. In het laatste geval volgen zij vervolgens uitdrukkelijke instructies om jouw persoonlijke gegevens niet te laten slingeren en op te bergen achter slot en grendel, met enkel toegang voor bevoegden. Ze zijn goed getraind!

Bel je ons? Dan kunnen we voor kwaliteits- of trainingsdoeleinden het gesprek opnemen. Deze opnames worden niet langer dan 30 dagen bewaard.

- Camera's

vanHaren winkels zijn – in het belang van jouw veiligheid en die van onze medewerkers en producten – voorzien van camera's. Deze camerabeelden worden na 4 weken verwijderd, tenzij er goede redenen zijn om de beelden langer te bewaren, bijvoorbeeld voor een politieonderzoek.

De veiligheid van je persoonsgegevens

vanHaren Schoenen BVBA zorgt te allen tijde voor de waarborging van je privacyrechten. Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om je persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Onze veiligheidsmaatregelen worden in overeenstemming met de technologische ontwikkelingen voortdurend herzien.

De rechtsgronden voor het verwerken van je persoonsgegevens

Wij verwerken jouw gegevens omdat wij dit a) ofwel nodig hebben voor het aangaan of uitvoeren van de overeenkomst met jou, b) ofwel omdat wij (of een derde) daar een gerechtvaardigd belang bij hebben, c) ofwel met jouw toestemming d) ofwel omdat we daartoe wettelijk verplicht zijn.

(a) Je gegevens zijn noodzakelijk voor het bestellen, bezorgen en retourneren van je aankopen en bij het contact met onze klantenservice over een van deze processen.

(b) Daarnaast willen we je de meest optimale, persoonlijke service bieden en kunnen we daarom op basis van 'gerechtvaardigd belang' je gegevens gebruiken. Vanzelfsprekend waarborgen we daarbij je privacy. Onze

gerechtvaardigde belangen staan in deze privacyverklaring omschreven. Het gaat om bezoeken aan de vanHaren website, het 'mijn account' op de website, het gebruik van de vanHaren app, nieuwsbrieven en e-mails, (win)acties, social media, reviews en klanttevredenheidsonderzoek, contact met de klantenservice en beveiliging en camera's.

(c) In sommige gevallen geef je ons nadrukkelijk toestemming om je gegevens te gebruiken. Dit geldt bijvoorbeeld voor je aanmelding voor de nieuwsbrief.

(d) Het kan voorkomen dat er wettelijke verplichtingen zijn om je persoonsgegevens te gebruiken, een vermoeden van fraude is een voorbeeld.

Delen persoonsgegevens met externe partijen

In een aantal gevallen verstrekken we (waar nodig) je gegevens aan externe partijen. Dit doen wij slechts indien dit nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst, indien dit wettelijk verplicht is of indien jij hiertoe uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven. We zullen je gegevens echter nooit aan andere partijen doorverkopen. Externe dienstverleners waar we mee werken mogen je gegevens uitsluitend gebruiken voor het uitvoeren van de betreffende diensten (PostNL bijvoorbeeld enkel voor het bezorgen van jouw bestelling en een bank of een betalingsaanbieder enkel voor het afronden van de betaling). Jouw gegevens mogen ze niet zelfstandig gebruiken of doorgeven.

Gegevens die we via cookies verzamelen, kunnen worden gedeeld met de partijen die deze cookies plaatsen. In ons [cookiebeleid](#) vind je meer hierover.

Wanneer we door overheidsinstanties of andere partijen wettelijk worden verplicht jouw gegevens af te staan, delen we enkel het noodzakelijke.

Waar je gegevens worden opgeslagen

Je gegevens slaan we op in verschillende databases, die streng beveiligd zijn. Zowel qua techniek als qua toegang van personen tot de data. Bijna al deze databases zijn eigendom van onze Duitse moedermaatschappij Deichmann, waarbij de data vaak in de Europese Unie (meestal in Duitsland) worden opgeslagen. Slechts in uitzonderlijke gevallen worden gegevens doorgegeven aan landen buiten de EU. Ten aanzien van de gegevens die naar landen buiten de EU worden verzonden, werken we uitsluitend met partijen die volgens de Europese regels voldoende bescherming bieden. Voor een [aantal landen](#) is dit vastgesteld, bijvoorbeeld voor Amerikaanse partijen die onder het 'Privacy Shield' vallen. En er zijn officiële [modelcontracten](#) die speciaal zijn opgesteld om jouw privacy te waarborgen.

Bewaartermijnen

We bewaren jouw gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor je je gegevens hebt verstrekt. Met betrekking tot de verzending van nieuwsbrieven geldt dat we de gegevens bewaren zolang de toestemming van de ontvanger niet ingetrokken is.

Jouw rechten

Vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) heb je, behoudens wettelijke uitzonderingen, het recht op inzage van je persoonsgegevens, recht op rectificatie en aanvulling, recht om vergeten te worden, recht op dataportabiliteit, recht op bezwaar, recht op beperking van de verwerking en recht op een menselijke blik bij besluiten. Zie het kopje 'contactinformatie' voor het indienen van een dergelijk verzoek.

Heb je een account op vanharen.be? Dan kun je zelf via [Mijn account](#) je gegevens inzien en corrigeren. In hetzelfde account kun je je afmelden voor de nieuwsbrief, maar dat kan ook via de link onderin elke nieuwsbrief. In ons [cookiebeleid](#) vind je meer informatie over het aan- en uitzetten van de cookies.

Kom je er met ons niet uit, dan heb je het recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde toezichhoudende autoriteit. In België betreft dit de Gegevensbeschermingsautoriteit (Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer): www.privacycommission.be.

Geldigheid privacyverklaring

Deze privacyverklaring kan tussentijds aangepast worden. De laatst geldende versienaam en datum worden steeds gepubliceerd.

Versienaam: VBE_privacyverklaring_180002

Datum: 24 mei 2018

Contactinformatie

Mocht je vragen hebben over ons privacybeleid of een verzoek (voor inzage/wijziging/verwijdering) in willen dienen, dan verwelkomen we je e-mail met als onderwerp 'Gegevensbescherming' via privacy@vanharen.be of gebruik daarvoor het [contactformulier](#) op onze website. Post kan gericht worden aan Ankerrui 9, 2000 Antwerpen t.a.v. Privacyfunctionaris vanHaren.

Bekijk ook onze [antwoorden op veelgestelde vragen](#) over dit onderwerp. Daarnaast staat onze klantenservice van maandag t/m vrijdag van 09.30 tot 21.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 18.00 uur voor u klaar via 0800 – 78688 (gratis nummer) of via service@vanharen.be.

Verwerkingsverantwoordelijke:

vanHaren Schoenen BVBA

Ankerrui 9

2000 Antwerpen

Ondernemingsnummer: 0666679317

BTW-nummer: BE0.666.679.317

vanHaren Schoenen BVBA is onderdeel van de Deichmann groep:

Deichmann SE

Deichmannweg 9

45359 Essen

Duitsland

De functionaris voor de gegevensbescherming is Martin Hölscher, standplaats Essen. E-mailadres:

dsb@deichmann.com.

Voor Nederland en België is een privacyfunctionaris benoemd: Thierry Robben, standplaats Waalwijk. E-

mailadres: privacy@vanharen.be.