

Privacy verklaring Lokken Keramiek

Lokken Keramiek respecteert uw privacy en doet er alles aan om uw persoonsgegevens te beschermen. Lokken Keramiek verwerkt uw persoonsgegevens alleen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG').

Het privacy statement van Lokken Keramiek kan wijzigen als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Het meest actuele privacy statement vindt u altijd op onze website. Dit privacy statement is op 20 mei 2020 het laatst gewijzigd. We raden u aan dit privacy statement geregeld te raadplegen, zodat u op de hoogte bent van wijzigingen.

Dit privacy statement is van toepassing op alle gegevens die Lokken Keramiek verzamelt en verwerkt van (potentiële) klanten en van gebruikers van haar website, apps en andere diensten. Lokken Keramiek verwerkt gegevens voor de volgende doeleinden:

- Verlenen, factureren en administreren van diensten
- Vragen en klachten beantwoorden
- Maken van offertes en overeenkomsten
- Verzenden van nieuwsbrieven
- Verbeteren van de dienstverlening
- Verstrekken van informatie of aanbiedingen

Verlenen, facturen en administreren van diensten

- Wanneer u een product of dienst van Lokken Keramiek afneemt waarvoor u moet betalen, sturen wij u per e-mail facturen voor de kosten. Wanneer uw betaling op de rekening is bijgeschreven, administreren wij dat u de kosten hebt betaald.
- Voor dit doel verwerken wij onder andere uw NAW-gegevens, KvK nummer, betalingsgegevens, factuurgegevens en bankrekeningnummer in de klantenadministratie.

Vragen en klachten beantwoorden

- U kunt Lokken Keramiek via verschillende kanalen (zoals via de website, per e-mail en telefoon) benaderen met vragen of klachten. Als u contact met ons opneemt, zullen wij uw persoonsgegevens verwerken om uw vraag te beantwoorden.
- Voor dit doel verwerken wij uw naam, contactgegevens, uw correspondentie met Lokken Keramiek over uw vraag en alle overige persoonsgegevens die u aan ons verstrekt en die nodig zijn om uw vraag te beantwoorden.

Nieuwsbrieven en aanbiedingen sturen

- Als u (potentiële) klant van Lokken Keramiek bent, kunnen wij u via post, e-mail of telefoon benaderen met nieuwsbrieven en aanbiedingen. Wij kunnen u dan service verlenen en sturen u aanbiedingen of informatie over de producten of diensten van Lokken Keramiek. Wij kunnen u ook met aanbiedingen benaderen op social media platforms zoals Facebook, Instagram en LinkedIn. U kunt u hiervoor afmelden via de link onderaan de e-mail en tijdens een telefoongesprek met ons. U ontvangt dan geen nieuwsbrieven meer. Ook niet op social media.

- Lokken Keramiek verwerkt uw contactgegevens om u onze nieuwsbrief en aanbiedingen toe te sturen. Wilt u deze nieuwsbrief en aanbiedingen niet meer ontvangen? Dan kun u zich uitschrijven op de in de nieuwsbrief aangegeven manier.
- Voor dit doel verwerken wij uw in-/uitschrijving voor de nieuwsbrief en uw contactgegevens (zoals u e-mailadres).

Social media platforms

Lokken Keramiek is actief op social media platforms zoals Facebook, Instagram en LinkedIn. Als u via social media contact opneemt met Lokken Keramiek, verwerken wij uw gegevens voor de volgende doelen:

Om vragen die u via social media stelt te kunnen beantwoorden

- U kunt op verschillende manieren met Lokken Keramiek in gesprek gaan om informatie te verkrijgen of om vragen te stellen. Als u Lokken Keramiek benadert via de social media pagina's, kunnen wij de gegevens die u aan ons verstrekt verzamelen. Denk hierbij aan uw (gebruikers)naam (social-ID), adres, e-mailadres, geslacht en bijvoorbeeld de gegevens die u in uw vraag aan Lokken Keramiek met ons deelt.
- Om te kunnen reageren op uw berichten vragen wij u uw persoonsgegevens in een besloten bericht (Direct Message of e-mail) met ons te delen. Zo kunnen wij controleren of wij met de juiste persoon in gesprek zijn en dragen wij zorg voor de veiligheid van uw gegevens. Als u gevoelige gegevens of overeenkomstgegevens aan ons vraagt, zullen wij u e-mailen of bellen. Wij wijzen u erop dat er veiligere manieren zijn om met Lokken Keramiek te communiceren, bijvoorbeeld telefonisch.

Acties via social media

- Als u deelneemt aan acties op de social media pagina's van Lokken Keramiek verwerken wij uw contactgegevens om de actie uit te kunnen voeren en u te informeren over het vervolg en de uitslag van de actie. Uw contactgegevens worden bewaard zolang nodig is om de actie te kunnen uitvoeren. Als wij uw gegevens willen gebruiken voor marketingactiviteiten, vragen wij daar vooraf toestemming voor. Voor de details per actie verwijzen wij u naar de actievoorwaarden van de desbetreffende actie.

Functionaliteit van website

Wanneer u onze website bezoekt, worden uw technische gegevens verwerkt om de functionaliteiten van de websites te kunnen bieden onder andere met cookies. Met deze gegevens zijn wij in staat om de website te beheren en te verbeteren. Bijvoorbeeld het oplossen van een technische storing. Alle gegevens van cookies en andere technieken zijn anoniem.

Trendanalyse

Lokken Keramiek doet op basis van geaggregeerde informatie onderzoek naar trends in het gebruik van diensten en producten. Bij het uitvoeren van deze trendanalyses verwerken wij uw gegevens om statistische analyses te kunnen uitvoeren.

Lokken Keramiek voert onderzoek uit naar trends in de markt door middel van statistische analyses. Wij gebruiken hiervoor onder andere anonieme gegevens via cookies op de website. De informatie die wij uit de analyses halen, gebruiken wij om de huidige producten- en dienstenportfolio en processen te evalueren en deze aan te passen op basis van nieuwe ontwikkelingen. De resultaten van

deze analyses worden uitsluitend op geaggregeerde basis gerapporteerd. Dit betekent dat de resultaten op geen enkele manier tot individuele klanten zijn te herleiden.

Bewaartermijn

Lokken Keramiek bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor uw gegevens worden verwerkt. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard, is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen. Dit zijn de bewaartermijn die Lokken Keramiek hanteert. Na het verstrijken van de bewaartermijn waarbinnen Lokken Keramiek de persoonsgegevens gebruikt, worden alle persoonsgegevens geanonimiseerd voor historische, statistische en/of wetenschappelijke doeleinden.

Informatie die is ingewonnen in het kader van advisering

- Doel: Het vastleggen en bewaren van het advies over een product en/of dienst om te bepalen of passend advies is gegeven.
- Bewaartermijn: Is er geen product en/of dienst afgesloten? Dan maximaal 1 jaar vanaf het moment van advisering. Is er wel een product en/of dienst afgesloten? Dan gedurende de contractduur tot maximaal 10 jaar na moment van advisering.

Het aangaan en onderhouden van een relatie ten behoeve van het afsluiten van een product en/of dienst

- Doel: Het beoordelen van de integriteit van de klant en de gepastheid van het product inclusief gegevens met betrekking tot het risicoprofiel van de klant.
- Bewaartermijn: Gedurende de overeenkomst tot maximaal 7 jaar na beëindiging van de relatie.

Historisch klant- en productbeeld

- Doel: Het bijhouden van een historisch archief van wijzigingen in de persoonsgegevens en correspondentie gedurende de relatie. Het bijhouden van een historisch archief welke producten en/of diensten een klant gedurende de relatie heeft afgenomen.
- Bewaartermijn: Gedurende contractduur tot maximaal 7 jaar na beëindiging van de relatie.

Transactie- en facturatiegegevens

- Doel: Het kunnen leveren van overeengekomen diensten en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- Bewaartermijn: Gedurende contractduur tot maximaal 7 jaar na beëindiging van de relatie.

Klachten

- Doel: Het administreren en afhandelen van klachten.
- Bewaartermijn: Gedurende contractduur tot maximaal 7 jaar na beëindiging van de relatie.

Aanbiedingen

- Doel: Het vastleggen van contactgegevens ten behoeve van het (gericht) doen van marketinguitingen en informatieve uitingen.

- Bewaartermijn: Gedurende contractduur tot maximaal 7 jaar na beëindiging van de relatie.

Het analyseren van klantdata

- Doel: Trendanalyse, marktonderzoek en research. Bij analyse zelf is de data pseudoniem.
- Bewaartermijn: 2 jaar na commerciële relatie, data anonimiseren.

Gepersonaliseerde aanbiedingen en informatie website

- Doel: Het vastleggen van klik- en surfgedrag van de klant op basis waarvan de klant informatie en/of aanbiedingen ontvangt die op zijn/haar gedrag aansluiten.
- Bewaartermijn: Gedurende contractduur tot maximaal 7 jaar na beëindiging van de relatie.

Inzage, wijzigen en verwijderen van gegevens

Wilt u weten of alle gegevens die Lokken Keramiek van u heeft juist zijn? Dan kunt u daar navraag naar doen via info@lokkenkeramiek.nl. Binnen een maand leveren wij u een overzicht van uw gegevens zoals die bij ons bekend zijn. U kunt ons vragen om wijzigingen of verbeteringen aan te brengen aan uw persoonsgegevens.

U kunt ons ook vragen uw persoonsgegevens te verwijderen. Indien wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van een wettelijke verplichting of het uitvoeren van de overeenkomst, dan kunnen wij dit verzoek niet honoreren.

Hebt u vragen over deze privacyverklaring? Dan kunt u vraag stellen door ons een e-mail te sturen via info@lokkenkeramiek.nl.