

# PRIVACY STATEMENT

In dit Privacy Statement kunt u lezen hoe uw gegevens worden beschermd en gebruikt. Dit Privacy Statement is voor het laatst gewijzigd op 22 mei 2018.

Heeft u klachten of vragen over ons Privacy Statement? Stuur een e-mail naar [klantenservice@berden.nl](mailto:klantenservice@berden.nl) of vul ons contactformulier in.

## INHOUDSOPGAVE

1. Berden
2. Verzamelde gegevens en doeleinden verwerking
  - 2.1 Klantenkaart
  - 2.2 Pin- / creditcard betalingen
  - 2.3 Gebruik van de Berden website
  - 2.4 Social media
  - 2.5 Bezoek aan de winkel
  - 2.6 Personal Shopper
  - 2.7 Klantenservice
  - 2.8 Informatie over diensten van Berden
  - 2.9 Klanttevredenheidsonderzoeken
  - 2.10 Overig
3. Verstrekking gegevens aan derden
4. Doorgifte gegevens buiten EU
5. Beveiliging
6. Overdracht onderneming
7. Inzage en correctie
8. Websites van derden
9. Bewaartermijnen
10. Contact

## 1. BERDEN

Dit is het Privacy Statement van Berden Retail B.V., Berdenmeubelen B.V., Berden-Pot Interieur B.V., Berden Warenhuis B.V., AP Zuid Nederland B.V., Berden by Houweling B.V., Berden Deutschland GmbH en/of aan voornoemde vennootschappen gelieerde vennootschappen (hierna "Berden"). Veiligheid en privacy staan hoog in het vaandel bij Berden. Berden handelt altijd in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens.

In dit Privacy Statement worden de verschillende manieren waarop Berden gegevens verzamelt en de doeleinden waarvoor gegevens kunnen worden gebruikt, besproken. Berden blijft haar diensten ontwikkelen en optimaliseren. Het kan zijn dat dit Privacy Statement als gevolg daarvan van tijd tot tijd wordt aangepast. Berden adviseert u dan ook het Privacy Statement regelmatig te raadplegen.

## 2. VERZAMELDE GEGEVENS EN DOELEINDEN VERWERKING

Berden is verantwoordelijk voor alle hieronder genoemde verwerkingen van persoonsgegevens. Berden verzamelt en verwerkt persoonsgegevens van klanten voor de hieronder genoemde doeleinden. Hierna zal steeds naar de nummers van deze doeleinden worden verwezen.

1. Om onze diensten te verlenen en te factureren
2. Om uw bestellingen af te handelen en u te informeren over het verloop daarvan
3. Om met u te communiceren (waaronder het verzenden van berichten)
4. Om analyses uit te voeren voor rapportage doeleinden (marktonderzoek)
5. Om onze diensten op uw wensen af te stemmen
6. Om onze diensten te optimaliseren
7. Om u extra diensten en voordelen aan te bieden
8. Om u te informeren over producten, evenementen, aanbiedingen en acties van Berden
9. Om gepersonaliseerde reclame te tonen
10. Om de gegevens te koppelen aan uw Klantenkaart
11. Om de gespaarde punten te registreren
12. Om informatie over u te verstrekken aan derden indien u daarvoor toestemming hebt gegeven
13. Om informatie over u te verstrekken aan derden indien wij daartoe verplicht zijn op basis van wet- of regelgeving (b.v. aan opsporingsinstanties)
14. Om te controleren of u aan uw betalingsverplichtingen kunt voldoen alsmede ter controle van al die feiten en factoren die van belang zijn voor het verantwoord aangaan en/of uitvoeren van de overeenkomst
15. Om de website te beveiligen, aan te passen en te verbeteren
16. Om uw identiteit te verifiëren en fraude tegen te gaan

We waarderen het vertrouwen dat u in ons stelt, en zullen alles in het werk stellen om uw persoonlijke informatie te beschermen. Door ons een email te sturen kunt u uw gegevens desgewenst laten verwijderen. Zie voor meer informatie hierover punt 7.

## 2.1 KLANTENKAART

Stijl, een term die bij Berden centraal staat in vrijwel alles. Ook het contact met u als klant onderhouden we graag in stijl. Vandaar de Berden 'klantenkaart', die volop exclusief voordeel biedt en staat voor nog meer winkelplezier!

De 'klantenkaart' is eenvoudig online aan te vragen via onderstaande link:

[FORMULIER ONLINE AANVRAAG KLANTENKAART](#)

Het is ook mogelijk om het aanvraagformulier in één van onze winkels in te vullen.

Heeft u een wijziging of opmerking met betrekking tot uw Berden 'klantenkaart'? Vul dan onderstaand formulier in, zodat wij dit zo snel mogelijk voor u kunnen aanpassen:

[FORMULIER WIJZIGEN KLANTENKAART](#)

De voordelen van een registratie in ons klantensysteem en algemene voorwaarden van de Berden 'klantenkaart' zijn:

[ALGEMENE VOORWAARDEN](#)

Voor een uitleg betreffende het puntensysteem van de Berden 'klantenkaart' zie:

[PUNTENSYSTEEM](#)

Heeft u vragen met betrekking tot de Berden 'klantenkaart'? Bel gerust naar 077-3580655 of stuur een e-mail naar [klantenkaart@berden.nl](mailto:klantenkaart@berden.nl)

Ten behoeve van uw aanvraag voor een Klantenkaart verwerken wij de volgende gegevens:

- E-mailadres
- Naam, adres en woonplaats
- Telefoonnummer
- Geboortedatum
- Geslacht

Wij gebruiken deze gegevens voor de volgende doeleinden: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.

## 2.2 PIN / CREDITCARD BETALINGEN

Ten behoeve van het afwickelen van uw aankopen met een pinpas of creditcard in een winkel van Berden of in een van onze webshops, verwerken wij de volgende gegevens:

- In welke winkel/webshop u de betreffende aankoop hebt gedaan
- Transactie geschiedenis
- Betaalwijze
- Locatie & tijd
- Land van herkomst van de creditcard/pinpas

Wij gebruiken deze gegevens voor de volgende doeleinden: 1, 2, 4, 10, 11, 12, 13, 14, 16.

## 2.3 GEBRUIK VAN DE BERDEN WEBSITE

### Bezoek aan de website

Als u een van de Berden websites bezoekt, verzamelen wij door middel van cookies bepaalde gegevens over u. Cookies zijn kleine stukjes informatie die door je browser worden opgeslagen op je computer. De Berden websites maken gebruik van cookies om u te herkennen en sneller van dienst te kunnen zijn bij een volgend bezoek. Daarnaast stellen de cookies ons in staat het online gebruiksgemak te vergroten en om na te gaan hoe de site gebruikt wordt, zodat wij op basis daarvan de kwaliteit van onze diensten kunnen verbeteren. [Lees meer over ons cookiebeleid.](#)

### Bezoek aan een website met Mijn Account

Op enkele websites is het mogelijk een eigen account aan te maken. Een Account maakt het gebruik van de webshop gemakkelijk en handig. Ten behoeve van het gebruik van uw Account verwerken wij de volgende gegevens:

- E-mailadres
- Naam, adres en woonplaats
- Telefoonnummer
- Klikgedrag
- Transactie geschiedenis
- IP-adres
- Gegevens over uw computer
- Duur en tijdstip van het bezoek
- Inloggegevens
- Bank- en betaalgegevens indien een aankoop wordt gedaan
- Gekochte producten

Wij gebruiken de gegevens die wij verkrijgen in het kader van uw gebruik van de website met uw Mijn Account voor de volgende doeleinden: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.

### Bestellen als gast

Als u online aankopen wilt doen zonder een Mijn Account aan te maken, kunt u bestellen als gast. Wij verwerken in dat geval de volgende gegevens:

- Naam, adres en woonplaats
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Bank- en betaalgegevens

Wij gebruiken deze gegevens voor de volgende doeleinden: 1, 2, 3, 7, 8, 12, 13, 15, 16.

## 2.4 SOCIAL MEDIA

Berden is op verschillende sociale media aanwezig, zoals Facebook, Twitter, Instagram en Pinterest om u te kunnen blijven inspireren. Als u Berden volgt via sociale media, of communiceert met of over Berden via sociale media, verwerken wij de volgende gegevens zodat wij de inhoud van onze sociale media activiteiten voor onze klanten zoveel mogelijk kunnen optimaliseren:

- Profielinformatie van het betreffende sociale medium
- De bekeken en geplaatste content en berichten met betrekking tot Berden
- In het platform opgeslagen metadata

- Bij een deelname aan een actie of prijsvraag kunnen aanvullende gegevens worden verzameld, waarover u voor deelname wordt geïnformeerd

Wij gebruiken deze gegevens voor de volgende doeleinden: 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13.

## 2.5 BEZOEK AAN DE WINKEL

### Cameratoezicht

In bijna al onze winkels zijn beveiligingscamera's aanwezig. U wordt hierover geïnformeerd bij het binnengaan van de winkel en de camera's zijn duidelijk zichtbaar.

Beelden van het cameratoezicht worden na maximaal vier weken, dan wel na afhandeling van eventueel geconstateerde incidenten verwijderd.

Wij gebruiken de camerabeelden voor de veiligheid van onze klanten en ons personeel, de beveiliging van onze gebouwen, het bewaken van de producten in onze winkels en het vastleggen van incidenten. De beelden kunnen worden verstrekt aan politie en justitie in geval van incidenten.

## 2.6 PERSONAL SHOPPER

Als u gebruik maakt van onze personal shoppers diensten, vragen wij u bepaalde gegevens op te geven en zullen wij zelf bepaalde gegevens registreren. Het gaat hierbij onder meer om de volgende gegevens:

- E-mailadres
- Naam, adres en woonplaats
- Telefoonnummer
- Maten
- Voorkeuren
- Gelegenheid
- Leeftijd
- Gekochte producten
- Bank- en betaalgegevens

Wij bewaren deze gegevens in uw persoonlijke styling dossier, zodat wij u goed kunnen adviseren en gebruiken de gegevens verder voor de volgende doeleinden: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.

## 2.7 KLANTENSERVICE

Als u contact opneemt met of gebruik maakt van de diensten van de Klantenservice verzamelen wij de volgende gegevens om op uw klacht, verzoek of vraag zo goed mogelijk te kunnen reageren:

- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Inhoud correspondentie
- Gespreksopname in geval van telefonisch contact
- Naam, adres en woonplaats

Wij gebruiken deze gegevens voor de volgende doeleinden: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 13, 14.

## 2.8 INFORMATIE OVER DIENSTEN VAN BERDEN

### E-mail nieuwsbrief

Indien u dat wenst ontvangt u periodiek de nieuwsbrief van Berden per e-mail. De nieuwsbrief bevat informatie over producten, diensten en evenementen van Berden en is zoveel mogelijk toegespitst op uw interesses en voorkeuren wanneer die bij ons bekend zijn.

Als u de nieuwsbrief van Berden ontvangt, verzamelen wij de volgende gegevens:

- Voor- en achternaam
- E-mailadres
- Geboortedatum (optioneel)
- Voorkeuren
- Tijdstip waarop de e-mail wordt geopend
- Klikgedrag e-mail

Wij gebruiken deze gegevens voor de volgende doeleinden: 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13.

Als u de nieuwsbrief niet langer wenst te ontvangen, kunt u zich hiervoor op ieder moment afmelden.

## 2.9 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEKEN

Indien u deelneemt aan een klanttevredenheidsonderzoek van Berden, verwerken wij de volgende gegevens zodat de uitkomsten van het onderzoek gebruikt kunnen worden voor verbeteringen binnen Berden in de breedste zin van het woord:

- E-mailadres
- Uitkomst onderzoek
- Naam, adres en woonplaats (alleen op uw verzoek)
- Ordernummer meubelaankopen

Wij gebruiken deze gegevens voor de volgende doeleinden: 4, 5, 6.

## 2.10 OVERIG

Ten slotte slaat Berden informatie op (onder andere het door u gebruikte IP-adres) met het oog op het samenstellen van gebruiksstatistieken, alsmede voor de beveiliging van de website. Hierbij maken wij gebruik van diensten van derden.

Om te controleren of u aan uw betalingsverplichtingen kunt voldoen, alsmede ter controle van al die feiten en factoren die van belang zijn voor het verantwoord aangaan en/of uitvoeren van de overeenkomst (op afstand), kan Berden u verzoeken aanvullende informatie te verstrekken, zoals een kopie identiteitsbewijs. Het Burgerservicenummer (BSN) mag daarbij onleesbaar worden gemaakt. De kopie van het identiteitsbewijs wordt vernietigd zodra de controle is uitgevoerd.

## 3. VERSTREKKING GEGEVENS AAN DERDEN

Berden kan gebruik maken van de diensten van derden om uw gegevens te verwerken in overeenstemming met dit Privacy Statement. Deze derde partijen treden hierbij op als

verwerker voor Berden en Berden draagt zorg dat deze partijen voldoende waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Derde partijen die voor Berden optreden als verwerker hebben een verwerkersovereenkomst met Berden afgesloten waarin onder meer is opgenomen dat zij uw gegevens alleen zullen verwerken in opdracht van Berden.

Alle ondernemingen binnen het concern van Berden kunnen toegang krijgen tot uw persoonsgegevens. Deze partijen zullen hetzelfde niveau van bescherming bieden als Berden. Door het gebruik van de diensten van Berden geeft u toestemming voor het verstrekken van uw persoonsgegevens aan ondernemingen binnen het concern van Berden. Voor het overige verstrekt Berden alleen gegevens aan derden met uw voorafgaande toestemming of indien zij daartoe verplicht is op grond van wet- en regelgeving, zij daartoe genoodzaakt is als gevolg van een rechtszaak en/of in het geval zij dat noodzakelijk acht ter bescherming van haar eigen belangen.

#### 4. DOORGIFTE GEGEVENS BUITEN EU

Berden maakt gebruik van de diensten van derden om uw gegevens te verwerken in overeenstemming met dit privacy statement. Deze zijn in principe gevestigd en/of maken gebruik van servers binnen de Europese Unie.

Echter indien deze partijen gevestigd zijn buiten de Europese Unie of zij gebruik maken van servers die zich buiten de Europese Unie bevinden dan kan het niveau van het recht op bescherming van persoonsgegevens in deze landen lager zijn dan in de Europese Unie. Door het gebruik van de diensten van Berden geeft u toestemming voor de doorgifte van uw persoonsgegevens buiten de Europese Unie.

#### 5. BEVEILIGING

Berden heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw gegevens te beschermen tegen verlies of oneigenlijke verwerking. Zo wordt gebruik gemaakt van een firewall en versleutelingsmaatregelen ter voorkoming van toegang tot gegevens door onbevoegde derden.

De gebruikersdata worden opgeslagen op locaties die zowel fysiek als technisch beveiligd zijn. Tevens wordt er gelogd wie toegang heeft gehad tot de gebruikersdata. Slechts een selecte groep medewerkers heeft op basis van zijn of haar functieprofiel toegang tot de klantendata. Die medewerkers die toegang hebben tot de klantendata worden vooraf getraind en geïnstrueerd hoe met deze data om te gaan en er rust een geheimhoudingsplicht op hen.

#### 6. OVERDRACHT ONDERNEMING

In de toekomst kunnen één of meer onderdelen of activa van Berden worden overgedragen aan een derde partij of kan Berden fuseren met een derde partij. In dat geval kunnen ook uw persoonsgegevens aan deze derde partij worden overgedragen. Berden zal u in een dergelijk geval hierover altijd informeren.

## 7. INZAGE EN CORRECTIE

Als u wilt weten welke gegevens Berden over u heeft vastgelegd of als u gegevens wilt wijzigen of verwijderen die u niet via uw Mijn Account kunt wijzigen, kunt u contact opnemen met Berden via onze klantenservice, [klantenservice@berden.nl](mailto:klantenservice@berden.nl).

U kunt uw toestemming voor het gebruik van gegevens voor de klantenkaart te allen tijde weer geheel of gedeeltelijk intrekken.

## 8. WEBSITES VAN DERDEN

De website kan hyperlinks bevatten naar websites van derde partijen. Berden heeft geen zeggenschap over de websites van derden waarnaar wordt gelinkt. Het kan dus zo zijn dat op het gebruik van deze websites van derden een ander Privacy Statement van toepassing is. Dit Privacy Statement heeft alleen betrekking op persoonsgegevens die door Berden zijn verkregen. Berden accepteert geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor (de werking en/of inhoud van) websites van derden.

## 9. BEWAARTERMIJNEN

Berden bewaart persoonsgegevens in overeenstemming met de wet niet langer dan noodzakelijk in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren, dat noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt.

## 10. CONTACT

Mocht u nog vragen hebben over dit Privacy Statement dan kunt u contact opnemen met de klantenservice: [klantenservice@berden.nl](mailto:klantenservice@berden.nl)