

Privacyverklaring

In deze privacyverklaring leggen wij uit hoe wij van Florilène bloemen omgaan met jouw persoonsgegevens: welke we verzamelen en waarvoor we ze gebruiken. Ook leggen we uit hoe je die persoonsgegevens kunt inzien, wijzigen of verwijderen. We vinden het belangrijk dat jij hier goed van op de hoogte bent en raden je aan deze verklaring zorgvuldig te lezen.

- Wij en privacy
- Gebruik van persoonsgegevens
- Verstrekking aan derden
- Profilering en cookies
- Gebruik voor marketingdoeleinden
- Cookies
- Beveiligen en bewaren
- Websites en/of ICT-platforms van derden
- Minderjarigen
- Wijzigingen in deze privacyverklaring
- Inzage, correctie, wijzigen en verwijderen van jouw gegevens
- Autoriteit Persoonsgegevens
- Inwerkingtreding

Wij en privacy

Wij zijn een onafhankelijke bloemist, voor zowel bedrijven als voor consumenten. Via onze website bieden wij allerlei diensten en producten aan onze afnemers. Daarbij verwerken wij privacygevoelige informatie, ook wel persoonsgegevens genoemd. In sommige gevallen werken wij bij de uitvoering van onze dienstverlening samen met andere organisaties of bedrijven.

Persoonsgegevens worden door ons zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Daarbij houden wij ons aan de eisen uit de privacywetgeving. Dat betekent bijvoorbeeld dat wij:

- duidelijk vermelden voor welke doeleinden wij persoonsgegevens verwerken. Dat doen wij op het moment dat wij de persoonsgegevens uitvragen en via deze privacyverklaring;
- je eerst vragen om uitdrukkelijke toestemming om de persoonsgegevens te verwerken in gevallen waarin jouw toestemming is vereist;
- het verzamelen van persoonsgegevens beperken tot alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt. Wanneer wij meer uitvragen dan noodzakelijk is, dan doen wij dat alleen met jouw expliciete toestemming. We leggen je in dat geval helder uit waarom we deze aanvullende gegevens uitvragen;
- De persoonsgegevens niet doorgeven aan derde partijen, tenzij dat nodig is om de gevraagde dienst te kunnen leveren of wanneer wij daar wettelijk toe verplicht zijn;
- wanneer wij de persoonsgegevens delen, afspraken maken met derde partijen om er onder andere voor te zorgen dat deze niet voor andere doeleinden worden gebruikt;
- passende beveiligingsmaatregelen nemen om de persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van partijen die in opdracht van ons persoonsgegevens verwerken.

Gebruik van persoonsgegevens

Bij het gebruik van onze applicaties, diensten en websites laat je bepaalde gegevens bij ons achter. Dat kunnen persoonsgegevens zijn. Wij verwerken niet altijd alle onderstaande gegevens. Dat is namelijk afhankelijk van welke diensten en functionaliteiten jij kiest te gebruiken. Zo hebben we bijvoorbeeld inzicht in jouw adresgegevens om bestellingen uit te leveren.

Persoonsgegevens

Afhankelijk van de diensten en functionaliteiten die je gebruikt, kunnen wij de volgende persoonsgegevens van jou en/of je klanten verwerken:

- e-mailadres
- functie
- geboortedatum
- gebruikersnaam
- gegevens over je technische meetgegevens van apparatuur, zoals IP-adres, MAC-adres, identifiers in cookies en jouw surfgedrag op onze websites
- gegevens over je gebruik van diensten en producten die je invoert als je gebruik maakt van onze services
- geslacht
- IBAN
- informatie die je zelf invult in een open veld, zoals een forumbericht, een klacht op Klachtenformulier of een bericht in het contactformulier
- leeftijd
- klantnummer
- NAW-gegevens
- inloggegevens
- onderwerpen die je wil laten testen, wijzigen of verbeteren
- profielnaam/schermnaam
- telefoonnummer
- vragen die jij aan ons stelt en/of meldingen die jij aan ons doorgeeft

Bijzondere persoonsgegevens

Om te kunnen adviseren over applicatie(s) verwerken wij met jouw toestemming en in lijn met de overeenkomst die je met ons bent aangegaan een aantal (bijzondere) persoons- of bedrijfsgegevens, waaronder je KvK-nummer. Ook verwerken we gevoelige gegevens, namelijk je financiële gegevens, zoals je bankrekeningnummer.

Wij slaan deze persoonsgegevens alleen op wanneer dat noodzakelijk of wettelijk verplicht is. In alle andere gevallen verwijderen we deze gegevens direct.

Doeleinden

Wij verwerken de persoonsgegevens voor een of meer van de volgende doeleinden (mede afhankelijk van welke diensten of functionaliteiten jij gebruikt en welke toestemmingen je hebt gegeven):

- Om jou optimaal gebruik te laten maken van onze applicatie en onze aanvullende dienstverlening..
- Om jouw bestellingen te verwerken en je te informeren over het verloop daarvan.
- Om je gebruik te laten maken van onze community, het internetpanel, klachtregistratie of een van onze overige diensten.
- Om je te kunnen informeren over je bedrijfsvoering en je aan de hand daarvan tips te geven om te besparen en/of je omzet te vergroten.
- Om je klacht over een bedrijf of je reactie op een klacht te verwerken.
- Om je te benaderen over je klacht omdat we daar onderzoek naar willen doen of er (geanonimiseerd) over willen publiceren.
- Om te weten te komen welke onderwerpen spelen bij onze afnemers en bij consumenten en zo te bepalen welke producten of diensten wij gaan testen of controleren.
- Om met jou te communiceren door middel van het verzenden van elektronische nieuwsbrieven en/of post.
- Om jou gepersonaliseerde advertenties en content aan te bieden (zie ook de alinea Profileren en cookies).

- Om jou gepersonaliseerde nieuwsbrieven te versturen op basis van jouw interesses (zie ook de alinea Profilerings en cookies).
- Om jouw gegevens te verwerken voor mogelijke deelname aan acties, zodat we je kunnen bereiken over bijvoorbeeld orders die uitgewisseld worden over ons systeem.
- Om jouw vragen te beantwoorden of jouw klachten te behandelen via social media, e-mail, per post of telefonisch.
- Om onze websites te verbeteren.

Back-up van (persoons)gegevens

Wij maken back-ups van onze ICT-systemen zodat we ze kunnen herstellen bij een beveiligingsincident. Ook zijn we verplicht jouw persoonsgegevens en die van je klanten goed te beveiligen en te kunnen herstellen.

Wij leren van beveiligingsincidenten bij andere organisaties en realiseren dat ondanks onze inspanningen zo'n situatie ook ons kan overkomen. Wanneer er een beveiligingsincident is of als een ICT-systeem crasht, zullen wij onze gegevens, dus ook jouw persoonsgegevens, herstellen.

We lopen dan alle verzoeken om persoonsgegevens te verwijderen na en zorgen dat wij geen persoonsgegevens herstellen die wij niet mogen bezitten.

Verstrekking aan derden

Wij geven de door jou verstrekte gegevens door aan derde partijen, als dat noodzakelijk is voor de levering van de door jou bestelde producten of aangevraagde diensten. Te allen tijde streven wij ernaar de veiligheid van jouw gegevens te waarborgen en we spannen ons in om ervoor te zorgen dat deze niet bij onbevoegden terecht komen.

Wanneer wij jouw gegevens aan een derde verstrekken, zorgen wij er onder andere (met een overeenkomst) voor dat je gegevens niet voor andere doeleinden worden gebruikt. Ook komen wij hierin overeen dat jouw gegevens worden verwijderd zodra ze niet meer nodig zijn.

Verder zullen wij de door jou verstrekte gegevens niet aan andere partijen verstrekken, tenzij dit wettelijk verplicht is. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk dat de politie in het kader van fraudeonderzoek gegevens bij ons opvraagt. In dat geval zijn wij wettelijk verplicht jouw gegevens af te geven.

Profilerings en cookies

Wij combineren jouw persoonsgegevens uit verschillende bronnen (zoals de gegevens uit je account) met elkaar, om jou de beste ervaring te kunnen bieden.

Door jouw gegevens te combineren, kunnen wij je gepersonaliseerde aanbiedingen (bijvoorbeeld gidsen en/of nieuwsbrieven) doen die aansluiten bij jouw interesses. Zo wordt er voorkomen dat jij content of aanbiedingen krijgt die voor jou minder interessant zijn. Aan de hand van deze profilering maken wij op groepsniveau selecties. Wij zullen je op basis hiervan echter nooit voor een van onze diensten en/of producten uitsluiten.

Gebruik voor marketingdoeleinden

Wanneer we je persoonsgegevens gebruiken voor marketingdoeleinden (bijvoorbeeld nieuwsbrieven) kun je je daar altijd weer voor uitschrijven. Je kunt je gemakkelijk afmelden door gebruik te maken van de afmeldlink in onze nieuwsbrief of door in te loggen op onze website en je voorkeuren aan te passen.

Het is ook mogelijk om je afmelding via het contactformulier op www.florilene.nl/contact aan ons door te geven. Heb je liever telefonisch contact? Bel dan met 043 409 13 93 of mail naar info@florilenebloemen.nl.

Cookies

Bij het verzamelen van je gegevens maken we ook gebruik van cookies. Een cookie is een eenvoudig klein bestandje dat met pagina's van deze website wordt meegestuurd en door jouw browser op de harde schijf van je computer wordt opgeslagen. De daarin opgeslagen informatie kan bij een volgend bezoek weer naar onze servers teruggestuurd worden.

Met behulp van een permanente cookie kunnen wij jou herkennen bij een nieuw bezoek op onze website. De website kan daardoor speciaal op jouw voorkeuren worden ingesteld. Ook wanneer je toestemming hebt gegeven voor het plaatsen van cookies kunnen wij dit door middel van een cookie onthouden. Hierdoor hoeft je niet steeds jouw voorkeuren te herhalen waardoor je dus tijd bespaart en een prettiger gebruik van onze website kunt maken. Permanente cookies kan je verwijderen via de instellingen van jouw browser.

Met behulp van een sessie cookie kunnen wij zien welke onderdelen van de website je met dit bezoek hebt bekeken. Wij kunnen onze dienst daardoor zoveel mogelijk aanpassen op het surfgedrag van onze bezoekers. Deze cookies worden automatisch verwijderd zodra je jouw webbrowsers afsluit.

Met jouw toestemming plaatsen onze adverteerders "tracking cookies" op jouw apparatuur. Deze cookies gebruiken zij om bij te houden welke pagina's je bezoekt uit hun netwerk, om zo een profiel op te bouwen van jouw online surfgedrag. Dit profiel wordt mede opgebouwd op basis van vergelijkbare informatie die zij van jouw bezoek aan andere websites uit hun netwerk krijgen. Dit profiel wordt niet gekoppeld aan jouw naam, adres, e-mailadres en dergelijke zoals bij ons bekend, maar dient alleen om advertenties af te stemmen op jouw profiel zodat deze zo veel mogelijk relevant voor je zijn.

Je hebt het recht om te vragen om inzage in en correctie of verwijdering van jouw gegevens. Zie hiervoor onze contactpagina. Om misbruik te voorkomen kunnen wij je daarbij vragen om je adequaat te identificeren. Wanneer het gaat om inzage in persoonsgegevens gekoppeld aan een cookie, dien je een kopie van het cookie in kwestie mee te sturen. Je kunt deze terug vinden in de instellingen van je browser.

Beveiligen en bewaren

Wij nemen passende beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot jouw persoonsgegevens te beperken. Wij hebben hiervoor een informatiebeveiligingsbeleid. Zo zorgen wij dat alleen de noodzakelijke personen toegang hebben tot de gegevens, dat de toegang tot de gegevens afgeschermd is en dat onze veiligheidsmaatregelen regelmatig gecontroleerd worden.

Wij bewaren de gegevens niet langer dan noodzakelijk is. Wij hanteren een standaard bewaartermijn van 2 jaar. Dat wil zeggen dat wij jouw gegevens 2 jaar nadat je klant en/of jij actief bent geweest zullen verwijderen. Wanneer een andere bewaartermijn geldt, zullen wij je daarvan op de hoogte brengen. Uitgezonderd hiervan zijn de gegevens die wij langer moeten bewaren omdat de wet ons dit verplicht, zoals gegevens voor de Belastingdienst.

Als via onze servers gegevens bij derden terecht komen, zoals Google, aanvaarden wij geen aansprakelijkheid voor de verwerking van persoonsgegevens door deze derden. Daar hebben wij immers geen invloed op.

Websites van derden

Deze verklaring is niet van toepassing op websites van derden die door middel van links met onze website zijn verbonden. Wij kunnen niet garanderen dat deze websites op een betrouwbare of veilige manier met jouw persoonsgegevens omgaan. Lees altijd voor gebruik van de

desbetreffende website de privacyverklaring van deze website, voor meer informatie over de manier waarop zij met jouw gegevens omgaan.

Wijzigingen in deze privacyverklaring

Wij kunnen deze privacyverklaring van tijd tot tijd wijzigen. Het is aan te raden om deze privacyverklaring geregeld te raadplegen.

Inzage, correctie, wijzigen en verwijderen van jouw gegevens

Als je een account hebt, kun je daarop inloggen om je gegevens in te zien en te wijzigen. Als je naar aanleiding van deze privacyverklaring contact met ons wilt opnemen, dan kan dat via onderstaande contactgegevens.

Identificatie

Om misbruik te voorkomen vragen wij je om je bij een schriftelijk verzoek te identificeren, door een kopie van een geldig legitimatiebewijs mee te sturen. Vergeet niet om op de kopie jouw BSN én jouw pasfoto af te schermen. Je kunt hier bijvoorbeeld de KopieID-app voor gebruiken. Ook wanneer je je aanvraag telefonisch indient, zullen we je aan de hand van de bij ons bekende gegevens moeten kunnen identificeren voordat wij jouw verzoek in behandeling zullen nemen. Wanneer je een verzoek tot inzage, correctie, wijzigen en/of verwijderen bij ons indient, zorgen wij ervoor dat jouw verzoek binnen 4 weken is afgehandeld. Lukt het ons niet om het binnen deze periode af te handelen, zullen we je daarvan op de hoogte brengen.

Autoriteit Persoonsgegevens

Natuurlijk helpen wij je graag verder als je klachten hebt over de verwerking van jouw persoonsgegevens. Mocht je er desondanks toch niet samen met ons uitkomen, dan heb je op grond van de privacywetgeving ook het recht om een klacht in te dienen bij de privacy toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Je kunt hiervoor contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens.

Inwerkingtreding

De (vernieuwde) privacyverklaring (AVG) is in werking getreden op 25 mei 2018.