

Privacy Policy en Cookieverklaring Hellobook

Algemeen

Hellobook heeft deze privacy policy voor u opgesteld om u te kunnen vertellen hoe wij omgaan met de informatie, met name de persoonsgegevens, die u aan ons verstrekt. Wij vinden de beveiliging van uw persoonsgegevens belangrijk, houden ons daarom aan de relevante wetgeving waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en hebben daarom diverse maatregelen getroffen. Dit gebeurt onder verantwoordelijkheid van:

Hellobook

Alle vragen over privacy en gebruik van persoonsgegevens kunt u richten aan:

info@hellobook.nl

Deze gegevens kunt u op verschillende manieren met ons delen. Voor de gegevens van personeel geldt een andere privacy policy: neem hiervoor contact op met onze verantwoordelijke voor P&O.

U kunt gegevens op verschillende wijzen met ons delen:

- Via onze websites en daar aanwezige applicaties (zie verder in dit document)
- Via social media kanalen (waaronder facebook en twitter)
- Via e-mail
- Via telefonisch contact
- Door een brief, invullen van een (aanwezigheids)formulier of achterlaten van uw visitekaartje

Algemeen gesproken verwerken wij uw gegevens ten behoeve van:

- Administratieve doeleinden;
- Communicatie over opdrachten, naar aanleiding van vragen van uw kant, en u informeren over de producten en diensten van Hellobook, waaronder het (mogelijk) sturen van nieuwsbrieven, uitnodigingen, attenties en/of aanbiedingen;
- Het uitvoering geven aan of het uitvoeren van een opdracht, bijvoorbeeld ter realisatie van (geïndividualiseerd) drukwerk en/of bezorging op adres.
- Het doorvoeren van verbeteringen in de ICT-systemen en processen van onze organisatie.

Dit doen wij op basis van een opdracht of een aantoonbaar verzoek van uw kant, of ons gerechtvaardigd belang (waaronder algemene commerciële activiteiten). In deze privacy policy geven wij u meer inzicht in de details, ook met betrekking tot onze website.

Hellobook kan gegevens die u openbaar heeft gemaakt of met ons heeft gedeeld, verzamelen of in bezit krijgen die wij als onderdeel van ons gerechtvaardigd belang gebruiken om met u in contact te komen om u te informeren over onze producten en diensten. Als u bij ons solliciteert, dan bewaren wij uiteraard ook uw CV en gegevens over uw beschikbaarheid en wensen rondom de functie.

Wanneer wij een opdracht van onze klanten ontvangen, zijn we de Verwerker van eventueel door de klant aan ons ter verwerking verstrekte persoonsgegevens. Deze gegevens kunnen variabel zijn en aangezien wij niet Verantwoordelijk zijn, zijn deze ook voor ons niet op voorhand te voorspellen. Deze gegevens behandelen wij zoals aan ons opgedragen door onze klant in een verwerkersovereenkomst. Indien u vragen heeft over dit soort gegevens, kunt zich het beste wenden tot de originele partij die uw gegevens vergaard heeft (de Verantwoordelijke).

Veranderingen in onze verwerkingsprocessen, websites, applicaties of manier van overleg of contact kunnen leiden tot veranderingen in onze privacy policy, die wij steeds actualiseren op onze website. Het is daarom raadzaam om regelmatig deze privacy policy te herlezen.

Voorbeelden van gegevens die wij van u vast (kunnen) leggen: Klantgegevens (t.b.v. order- en relatiemanagement), gegevens van leveranciers en prospects

Wij registreren gegevens van de zakelijk relatie (de rechtspersoon die onze opdrachtgever is, welke in sommige gevallen een privépersoon kan zijn) én medewerkers bij onze relatie. Wij verwerken uw gegevens omdat u ons een opdracht heeft gegund, of (mondelinge) toestemming voor hebt gegeven, bijvoorbeeld door achterlaten van uw visitekaartje. Wij doen dit ten behoeve van de eerder genoemde algemene doelstellingen. Wij kunnen onder andere vastleggen:

- Naam/ voorletters/ tussenvoegsel
- Titels (indien aanwezig)
- Adres
- Postcode
- Plaats
- Provincie
- Land
- Telefoonnummer
- Faxnummer - E-mailadres
- Website (indien aanwezig)
- Geslacht
- Geboortedatum
- (Zakelijke) interesses
- Werkzaam bij organisatie, moment in dienst bij de organisatie
- Gegevens die u met ons deelt, waaronder de inhoud van de gevoerde gesprekken
- Relevante gegevens voor de orderafhandeling en de zakelijke transactie, waaronder bankrekeningnummer, btw-nummer, KvK-nummer, controle van uw kredietwaardigheid, betaalafspraken, betaalhistorie, factureringsadres, bezorgadres. Zonder deze gegevens is het uitvoeren van de opdracht voor u naar verwachting niet mogelijk.
- Inhoudelijke gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdrachten (bijvoorbeeld oplage, materiaalsoorten, beelden, afwerking, bezorgingsgegevens, e.d.)

Op basis van ontvangen en verstrekte opdracht en gemaakte overige afspraken leggen wij verdere gegevens van u vast. Wij bewaren deze gegevens minstens zo lang als wettelijk verplicht (bijvoorbeeld voor de belastingdienst 7 jaar, of langer in verband met wettelijke en contractuele aansprakelijkheid) en daarna tot u ons verzoekt deze te verwijderen omdat uit onze ervaring blijkt dat klanten, leveranciers en overige relaties het wenselijk vinden dat wij over historische gegevens kunnen beschikken.

Wij bewaren in beginsel geen 'bijzondere persoonsgegevens' van u, tenzij noodzakelijk vanuit wetgeving of contractuele verplichtingen of u ons dat expliciet vraagt.

Wij delen uw gegevens niet met derden, tenzij noodzakelijk voor de controle van de kredietwaardigheid, uitvoering en financiële afhandeling van een opdracht (waarbij wij contactgegevens van onze leveranciers door kunnen geven aan klanten en vice versa), of voor interne verbetering van onze processen (waaronder onze website(s) en applicaties).

Gegevens inzien, aanvullen, verbeteren, afschermen of verwijderen en uw verdere rechten

Op basis van de Algemene verordening gegevensbescherming heeft u diverse rechten, waarover de Autoriteit Persoonsgegevens u in detail van informatie voorziet. U heeft o.a. het recht om uw persoonsgegevens in te zien, op te vragen door ons over te laten dragen, te corrigeren of te verwijderen, of uw eerder gegeven akkoord voor gebruik en verwerking van uw persoonsgegevens in te trekken.

Heeft u een klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens? Wij helpen u dan graag en vragen u contact met ons hierover op te nemen. Ook heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de wettelijke toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt een verzoek tot o.a. inzage, correctie of verwijdering sturen naar eerder genoemde contactinformatie. Wij zullen zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek reageren. Wij bewaren dan wél die informatie waartoe wij wettelijk verplicht zijn.

Beveiligen

Wij nemen de bescherming van uw gegevens serieus en nemen passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.

Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, of indien u meer informatie wenst over de beveiliging van verzamelde persoonsgegevens, neem dan contact met op met onze contactpersoon.

Hoe lang wij uw gegevens bewaren

Wij bewaren uw gegevens niet langer in onze actieve operationele systemen dan strikt nodig is om de doelen te realiseren, waarvoor uw gegevens worden verzameld. Dat betekent dat wij uw gegevens bewaren zolang als dit wettelijk verplicht is – meestal 7 jaar, maar mogelijk langer in verband met contractuele en wettelijke aansprakelijkheid – en totdat u ons verzoekt deze te verwijderen. Wanneer u ons verzoekt de gegevens te verwijderen, kunnen deze nog aanwezig zijn in backups. Wij hebben interne afspraken gemaakt om te voorkomen dat gegevens uit backups ongewenst actief worden.

Delen met anderen

Wij delen uw persoonsgegevens met anderen zoals hiervoor al beschreven.

- Onze partners in zakelijke dienstverlening (ICT-leveranciers, nabewerkers, transporteurs, accountant, incassobureau, banken, afvalverwerkers) ten behoeve van afhandeling van uw vragen, het uitvoeren, bezorgen, factureren en administreren van opdrachten, het verbeteren van de werking van de website en onze bedrijfsprocessen en het oplossen van technische problemen.
- Partijen voor schoonmaak en bedrijfsbeveiliging (wordt niet actief mee gedeeld, maar hebben toegang tot ons pand)

Daarnaast is het mogelijk dat uw gegevens incidenteel ingezien kunnen worden, of dat wij aanvullende dienstverlening nodig hebben van externe partijen (bijvoorbeeld een systeembeheerder). Daarbij zijn dit soort partijen algemeen gezien niet Verwerker van persoonsgegevens.

- Partijen voor management- dienstverlening en certificering (deze krijgen geen opdracht tot verwerking, maar hebben mogelijk inzage).
- Bevoegd gezag, wanneer wij gesommeerd worden de gegevens te delen.

Websites

De website(s) (hierna ook 'website' genoemd)

- www.hellobook.nl

vallen onder de eindverantwoordelijkheid van Hellobook

Uw vragen over onze website en ons gebruik van persoonsgegevens kunt u stellen aan info@Hellobook.nl. Met algemene vragen kunt u zich daar het beste eerst vervoegen: zij kunnen u het beste op weg helpen.

Persoonsgegevens die worden verwerkt op onze website

De genoemde websites en de ICT-dienstverleners die hierbij betrokken zijn, kunnen persoonsgegevens over u verwerken, doordat u (door middel van bezoek, het plaatsen van een bestelling of registratie) gebruik maakt van de diensten die worden geboden, en/of omdat u per telefoon of email contact met ons opneemt over het gebruik van onze websites en/of applicaties.

U dient zich ervan bewust te zijn dat wij niet verantwoordelijk zijn voor het privacy beleid van andere sites/apps, die via een link op onze website(s) bereikbaar zijn.

Uw bezoek aan onze website en uw keuze te registreren of gegevens in te voeren, eventueel ondersteund door expliciete bestelling of een onderliggend contract is het door u gegeven akkoord dat wij uw gegevens verwerken ten behoeve van de genoemde doeleinden.

De genoemde website kan de volgende persoonsgegevens verwerken:

- Technische gegevens welke uw computer en browser achterlaten wanneer zij naar onze website surfen.
- Registratie van uw acties op onze website. Wij maken gebruik van trackers en analyse tools (dit beschrijven wij verderop in deze privacy policy)
- Uw naam, telefoonnummer, bedrijfsnaam, email adres, telefoonnummer en eventuele verzoeken / vragen die u invoert bij gebruik van het contactformulier. Wij willen u vragen geen (gevoelige) persoonsgegevens achter te laten in deze opmerkingen.
- Accountgegevens, waaronder gebruikersnaam en wachtwoord ten behoeve van onze websites
- Inhoudelijke gegevens uit Hellobookshop.nl welke u zelf achterlaat, omdat deze gekoppeld zijn aan uw account en wellicht door u ingevoerde gegevens bevatten.
- Chatgeschiedenis welke enkel en alleen wordt gebruikt voor productverbetering.

Wij behouden deze gegevens tenminste zolang als wij wettelijk verplicht zijn deze te bewaren of totdat u verzoekt tot verwijdering om overeenkomsten met u uit te kunnen voeren, de applicaties te kunnen beheren en verbeteren en u van de gewenste informatie te kunnen voorzien omdat uw historische gedrag ons helpt om u beter te ondersteunen en onze gebruikers aangegeven dit wenselijk te vinden.

Wanneer u verder telefonisch of per e-mail contact met ons of een van onze leveranciers opneemt dan registreren wij de e-mail en overige verdere relevante informatie rondom dit contact in onze e-mail systemen, op onze netwerkmappen en/of ons klantenmanagementsysteem, waaronder tenminste uw naam, om uw contactmoment met ons te kunnen afhandelen. Wij behouden deze gegevens totdat u verzoekt tot verwijdering.

Alle persoonsgegevens worden opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte of op een locatie die tenminste voldoende waarborgen biedt, zoals bijvoorbeeld door Privacy Shield. De websites maken gebruik van een betrouwbaar SSL Certificaat om te borgen dat uw persoonsgegevens niet in verkeerde handen vallen.

Waarom wij uw gegevens nodig hebben

Wij verwerken (persoons)gegevens die u achterlaat primair om u te ondersteunen bij uw verzoek via het contactformulier (waarna wij contact met u opnemen), uitvoering van opdrachten en het leveren van producten en diensten, het gebruik van de website/applicaties of wanneer u ons belt.

Wij verwerken uw (persoons)gegevens op dit moment niet om u onze nieuwsbrieven te kunnen sturen, dit kunnen wij in de toekomst doen, dan vragen wij u hier toestemming voor.

Daarbij kunt u zowel inhoudelijke vragen over onze activiteiten, als vragen rondom het gebruik van de website of voor het oplossen van technische problemen hierbij, aan ons stellen. Wanneer u e-mail of andere berichten naar ons stuurt, is het mogelijk dat we die berichten bewaren. Soms vragen wij u om aanvullende gegevens wanneer die relevant zijn. Dit maakt het mogelijk uw vragen te verwerken en uw verzoeken te beantwoorden. Uiteraard behandelen wij de inhoudelijke gegevens die u achterlaat vertrouwelijk.

Daarnaast slaan wij relevante informatie (waaronder mogelijk ook advertenties en uw reactie op advertenties buiten de website) op met betrekking tot uw gebruik van onze website. Dit doen wij om het gebruik van de website te kunnen analyseren en voor bezoekers te verbeteren.

Onze website past zich niet aan op basis van uw bezoekgedrag.

Ook gebruiken wij uw gegevens om problemen bij gebruik van de website op te lossen en analyses te doen van het algemene klantgedrag op onze website. Wij nemen geen contact met u op op basis van analysetools en verstrekken deze analysegegevens niet aan andere partijen, anders dan genoemd in dit document.

Wij combineren de gegevens die u ons verstrekt via onze website, e-mail, mondeling en telefonisch contact in ons klantrelatiesysteem, ten behoeve van de al genoemde doelen. Wij gebruiken deze gecombineerde gegevens niet voor ander doeleinden dan al genoemd.

Analyseren websitebezoek (en gebruik van cookies)

Deze website(s) maken gebruik van "cookies" (tekstbestandjes die op uw computer worden geplaatst) en analysetools.

Dit zijn op Hellobook.nl:

- o Marketing cookies: Facebook Custom Audience en Facebook Impressions.
- o Social media cookie: Facebook connect, Twitter
- o Analytics: Google Analytics

Deze cookies worden toegepast om de website te laten functioneren voor marketing doeleinden en social media doeleinden en om te helpen analyseren hoe gebruikers de site gebruiken. Onze website deelt deze gegevens met de genoemde organisaties, u gaat hiermee akkoord wanneer u onze website gebruikt. U kunt de wijze waarop deze organisaties met uw persoonsgegevens omgaan, nalezen bij de organisaties zelf (in hun privacy policies).

Wij gebruiken deze informatie om bij te houden hoe u de website gebruikt, om rapporten over de websiteactiviteit op te stellen, de werking van de website te verbeteren en meer gerichte relevante algemene informatie aan bezoekers aan te bieden.

De meeste browsers (Google Chrome, Internet Explorer, Safari, Firefox) zijn standaard ingesteld om cookies te accepteren. U kunt uw browser instellen om alle cookies te weigeren of om aan te geven wanneer een cookie wordt verzonden. Het is echter mogelijk dat sommige functies in deze website dan niet correct functioneren.