

Privacy Statement
ATAG Nederland B.V. en
ATAG N.V.
(h.o.d.n. "ATAG Benelux")

Datum: maart 2018

Inleiding:

Het privacy statement van ATAG Nederland B.V., gevestigd te Duiven (Nederland) en ATAG N.V., gevestigd te Erpe-Mere (België) (h.o.d.n. "ATAG Benelux") verschaft informatie over persoonsgegevens die we verwerken van gebruikers van de door ons geleverde huishoudelijke apparatuur van de merken ASKO, ATAG, Etna en Pelgrim.

Wij vinden het belangrijk om u duidelijkheid te verstrekken over het doel waarvoor wij persoonsgegevens verzamelen, hoe wij deze gebruiken, beschermen en de rechten die u heeft inzake uw persoonsgegevens.

Dit Privacy Statement kan van tijd tot tijd wijzigen. Wij publiceren te allen tijde de laatste versie op onze website(s).

Vragen?

Indien u na het lezen van ons Privacy Statement vragen heeft over de inhoud of uitvoering of indien u klachten heeft hierover dan kunt u ons bereiken op:

ATAG Nederland B.V.
ATAG N.V.
Afdeling: Legal & Compliance
Postbus 1033
6920 BA Duiven
Email: compliance@atagbenelux.com

Wij zullen u vervolgens op korte termijn benaderen.

Recht op inzage, correctie of verwijdering

Indien u vragen heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens of indien u wilt weten welke gegevens wij van u hebben geregistreerd of voor welk doel wij deze gebruiken dan heeft u (wettelijk) recht op inzage in uw gegevens.

Daarnaast of in verband met de inzage kunt u ons verzoeken om uw gegevens aan te passen of te verwijderen.

U kunt tevens bezwaar maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor marktonderzoek en verkoopactiviteiten. Indien u geen prijs (meer) stelt op e-mails of andere correspondentie van commerciële aard (onderzoek, direct marketing, telemarketing en/of e-mailmarketing) dan kunt u uzelf afmelden via de (bij de correspondentie) bijgesloten hyperlink. Ook kunt u ons een bericht sturen op het bovengenoemde adres.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Persoonsgegevens vanwege garantieregistratie of servicebezoeken

Indien u bij ons huishoudelijke apparatuur koopt, heeft u de mogelijkheid om u te registreren in verband met onze (verlengde) (fabrieks)garantie. Uw informatie gebruiken wij om een eventueel servicebezoek zo accuraat mogelijk in te plannen en te laten verlopen. Bij de registratie vragen wij tevens uw toestemming om u bijvoorbeeld een nieuwsbrief te mogen sturen.

Wij handhaven uw registratie ook na het verstrijken van de garantieperiode, tenzij ons blijkt dat de registratie niet langer actueel is of opportuun is.

In het geval er bij u een servicebezoek heeft plaatsgevonden, wordt dit eveneens vastgelegd in hetzelfde systeem. Dit stelt ons in staat om de garantievoorzwaarden uit te voeren en om een betere analyse vooraf te maken in geval van een eventueel vervolgbeszoek.

Wij gebruiken uw persoonsgegevens op geanonimiseerde basis voor het analyseren van het koopgedrag van de gebruikers van onze apparatuur.

Vanwege trainingsdoeleinden kunnen wij telefoongesprekken opnemen. Deze opnames worden vernietigd na afloop van de training of de evaluatie daarvan.

Persoonsgegevens vanwege "slimme apparatuur"

Bepaalde zogenaamde "slimme" of "smart" apparaten, die u kunt bedienen via een website of middels een app, verzamelen uw persoonsgegevens. Bij de registratie als gebruiker van de website of de app, of mogelijkkerwijs in geval van een update, wordt uw toestemming gevraagd. In het Privacy Statement dat hoort bij deze app, wordt uitgelegd hoe wij in dit specifieke geval met uw gegevens omgaan.

Persoonsgegevens vanwege aankopen

In het geval dat u bij ons een aankoop doet van bijvoorbeeld een accessoire, vervangingsonderdeel of een apparaat (ten gevolge van een koopovereenkomst ter vervanging van een defect apparaat) wordt u bij ons geregistreerd als particuliere klant.

Persoonsgegevens vanwege dealercontacten

Regelmatig hebben wij contact met ons dealerkanaal in verband met de mogelijke toepassing van huishoudelijke apparatuur in een bepaalde situatie. Het kan gebeuren dat wij op deze wijze kennis krijgen van persoonsgegevens. Bijvoorbeeld doordat bouwtekeningen besproken worden waarop adresgegevens vermeld staan. Dergelijke persoonsgegevens worden door ons niet opgeslagen, maar na advisering vernietigd.

Persoonsgegevens vanwege acties

In het geval dat u mee doet aan een speciale actie waarvoor u zich bij ons dient te registreren, bewaren wij uw persoonsgegevens totdat de actie afgelopen is. Deze datum valt normaliter echter niet samen met de einddatum van de actie. Met einddatum wordt in dit verband bedoeld de datum waarop wij onze verplichtingen onder de betreffende actie zijn nagekomen en de bewaring van uw persoonsgegevens niet langer relevant is, tenzij u ons aangegeven heeft dat u op de hoogte wenst te worden gehouden van onze producten en eventuele activiteiten.

Persoonsgegevens vanwege showroombezoek

Bij het bezoek van een van onze Experience Centres is het onder omstandigheden gewenst dat u uw gegevens bij ons achterlaat. Dit gebeurt op geheel vrijwillige basis. Uw gegevens gebruiken wij bijvoorbeeld om u te kunnen benaderen in geval van specifieke vragen of om u een nieuwe brochure te kunnen toezenden indien u ons daarom verzocht heeft. Uw gegevens worden door ons vernietigd zodra deze niet meer relevant zijn voor het doel waarvoor ze achter zijn gelaten, tenzij u ons aangegeven heeft dat u op de hoogte wenst te worden gehouden van onze producten en eventuele activiteiten.

Persoonsgegevens vanwege het opvragen van informatie of het inschrijven voor activiteiten

In het geval dat u informatie (zoals een brochure) bij ons opvraagt middels de website of u zich inschrijft in voor een activiteit (zoals een kookdemo) middels de website dan worden uw gegevens opgeslagen in ons bestand. Uw gegevens gebruiken wij om u te kunnen benaderen in geval van specifieke vragen of om uw afspraak te bevestigen. Uw gegevens worden door ons vernietigd zodra deze niet meer relevant zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, tenzij u op het formulier aangegeven heeft dat u op de hoogte wenst te worden gehouden van onze producten en eventuele activiteiten.

Persoonsgegevens vanwege elektronische nieuwsbrieven

U kunt zich via onze website(s) of middels speciale registratieformulieren opgeven als abonnee van één of meer van door ons verzorgde elektronische nieuwsbrieven.

Aanmelding geschiedt door middel van een zogenaamd “double opt-in” proces, dat wil zeggen dat u alleen als abonnee genoteerd wordt wanneer u na aanmelding via de website de instructies opvolgt die u vervolgens per e-mail worden toegezonden. Onderaan iedere nieuwsbrief treft u een hyperlink aan waarmee u zich eenvoudig kunt uitschrijven voor verdere ontvangst van een of meerdere nieuwsbrieven. Indien u zich uitschrijft voor verdere ontvangst van de nieuwsbrief worden uw persoonsgegevens verwijderd uit onze registratie.

Persoonsgegevens vanwege bijzondere omstandigheden

Hiermee worden persoonsgegevens bedoeld die wij zouden kunnen verzamelen vanwege bijzondere omstandigheden. Te denken valt bijvoorbeeld aan een terugroepactie van onze apparatuur. In een dergelijk geval zullen uw gegevens opgenomen worden in onze reguliere service registratie en/of in een speciaal daartoe gecreëerd databestand.

Vragen vanwege onze producten

Indien u ons benadert met algemene vragen over (het gebruik van) onze apparatuur worden uw gegevens niet opgeslagen. Tenzij uw vraag nader onderzocht dient te worden en wij er bij u op terug moeten komen. In dat geval zullen wij uw gegevens verwijderen zodra wij u een afdoende antwoord hebben gegeven.

Camerabeveiliging

Ons pand en de omliggende parkeerplaats is beveiligd met camera's. Bij het betreden van ons pand wordt u hier uitdrukkelijk op geattendeerd. Camerabeelden bewaren wij 72 uur alvorens deze worden verwijderd, tenzij er gegronde redenen zijn om deze langer te bewaren (bijvoorbeeld ten behoeve van een mogelijk politieonderzoek).

Delen van persoonsgegevens

Uw gegevens worden, behoudens wettelijk voorschrift, alleen gedeeld met een derde partij indien wij een dergelijke partij inschakelen in verband met eventuele installatie, service, bezorging of (markt)onderzoek. Een dergelijke derde partij is te allen tijde gebonden aan een schriftelijke overeenkomst met daarin opgenomen een geheimhoudingsverklaring.

Cookiebeleid

Wij maken op onze websites gebruik van zogeheten “cookies”. Cookies zijn eenvoudige tekstbestanden die door uw browser op uw computer worden opgeslagen en die informatie bevatten. De website instrueert de browser waarmee u websites bekijkt (bijvoorbeeld Internet Explorer of Google Chrome) om deze cookies op uw computer op te slaan.

Wij maken gebruik van zowel “functionele cookies” als “tracking cookies”.

De functionele cookies worden gebruikt om de website gebruikersvriendelijker te maken door het gedrag van de bezoeker bij te houden en bepaalde voorkeuren op te slaan, bijvoorbeeld bij het aanmelden voor een evenement.

De tracking cookies worden gebruikt om bezoekersstatistieken bij te houden over het gebruik van onze website. Wij gebruiken hiervoor Google Analytics.

U kunt deze cookies ook uitschakelen. Ga hiervoor naar de instellingen in het menu van uw browser om alle cookies of slechts bepaalde cookies te weigeren. Houdt u er rekening mee dat wanneer u de cookies niet accepteert, u bepaalde functionaliteiten van de website kunt verliezen en/of het gebruiksgemak van de website beperkt wordt.

Hoe gebruiken wij gegevens:

ATAG Benelux gebruikt de persoonsgegevens die in ons bezit zijn voor diverse doeleinden:

Informatie- en servicedoelstellingen

Een belangrijke reden dat wij persoonsgegevens verzamelen is in verband met servicedoelstellingen. Niet alleen gebruiken wij uw gegevens om eventuele servicebezoeken zo adequaat mogelijk te laten verlopen, maar de servicehistorie van onze producten wordt eveneens actief gebruikt voor productverbetering.

Marktonderzoek

We gebruiken uw gegevens voor analyses, al dan niet verrijkt met gegevens uit externe bronnen, teneinde beter inzicht te krijgen in het koopgedrag en koopwensen van onze gebruikers. Deze gegevens stellen ons in staat om producten te ontwikkelen waarbij er zoveel als mogelijk rekening gehouden wordt met de wensen van onze gebruikers.

Delen van gegevens met derde partijen

Persoonlijke gegevens worden door ATAG Benelux niet verkocht aan derden.

Onder bepaalde omstandigheden delen wij persoonsgegevens wel met derde partijen. Dit gebeurt echter altijd onder strikte contractuele voorwaarden, waaronder een geheimhoudingsbeding.

Met wie delen wij persoonsgegevens:

- *Externe servicepartijen*
In het geval van eventuele service of omruiling van apparaten maken wij, naast onze eigen servicedienst, gebruik van externe partners. Teneinde een servicebezoek of omruilingsbezoek in te kunnen plannen, delen wij adresgegevens en technische informatie.
- *Marketingpartners*
In verband met onze marketing- en (markt)onderzoeksactiviteiten kan het zijn dat wij persoonsgegevens delen met de marketingbureaus waarmee wij samen werken.
- *Websites*
Onze websites worden geschreven en gehost door derde partijen. Op het moment dat een gebruiker zich om enige reden registreert op een website geschiedt deze registratie derhalve bij een dergelijke derde partij.
- *Dealers*
Het kan zijn dat persoonsgegevens met ons of door ons gedeeld worden met een dealer. Bijvoorbeeld omdat een dealer een servicebezoek aanvraagt voor u of omdat wij de dealer adviseren over de keuze van apparatuur in een specifieke situatie.
- *Groepsmaatschappijen*
ATAG Benelux maakt onderdeel uit van een Europees concern. In het kader van servicebezoeken of productontwikkeling kan het zijn dat er persoonsgegevens uitgewisseld worden binnen het concern

Waar worden gegevens opgeslagen

Onze gegevens worden hetzij op onze eigen servers opgeslagen, hetzij op servers van groepsmaatschappijen, hetzij op servers van derden. Deze servers zijn gestationeerd binnen de Europese Unie.