

Privacy Policy

Over ons privacybeleid

Urban Heart vindt jouw privacy belangrijk. Wij verwerken daarom uitsluitend gegevens die wij nodig hebben voor (het verbeteren van) onze dienstverlening en gaan zorgvuldig om met de informatie die wij over jou en jouw gebruik van onze diensten hebben verzameld. Wij stellen uw gegevens nooit voor commerciële doelstellingen ter beschikking aan derden. Dit privacybeleid is van toepassing op het gebruik van de website en de daarop ontsloten dienstverlening van Urban Heart. De ingangsdatum voor de geldigheid van deze voorwaarden is 25/05/2018, met het publiceren van een nieuwe versie vervalt de geldigheid van alle voorgaande versies. Dit privacybeleid beschrijft welke gegevens over jou door ons worden verzameld, waar deze gegevens voor worden gebruikt en met wie en onder welke voorwaarden deze gegevens eventueel met derden kunnen worden gedeeld. Ook leggen wij aan jou uit op welke wijze wij jouw gegevens opslaan en hoe wij uw gegevens tegen misbruik beschermen en welke rechten je hebt met betrekking tot de door jou aan ons verstrekte persoonsgegevens. Als je vragen heeft over ons privacybeleid kun je contact opnemen met onze contactpersoon voor privacyzaken, je vindt de contactgegevens aan het einde van ons privacybeleid.

Onze website

Via de website urbanheart.nl worden privacygevoelige gegevens verwerkt. Deze gegevens worden persoonsgegevens genoemd. Wij vinden een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens van groot belang. Persoonsgegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Onze werknemers en door ons ingeschakelde derden zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van je gegevens te respecteren. Eventuele aanpassingen en/of veranderingen van de website kunnen leiden tot wijzigingen in deze privacyverklaring.

Het verwerken van persoonsgegevens

Bij onze verwerking houden wij ons aan de eisen die de privacywet stelt. Dat betekent onder andere dat wij:

duidelijk vermelden voor welke doeleinden wij persoonsgegevens verwerken. Dat doen wij via deze privacyverklaring;

proberen onze verzameling van persoonsgegevens te beperken tot alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor de vastgestelde doeleinden jou eerst vragen om uitdrukkelijke toestemming om jouw persoonsgegevens te verwerken in gevallen waarin jouw toestemming is vereist; passende beveiligingsmaatregelen nemen om jouw persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van partijen die in opdracht van ons persoonsgegevens verwerken;

jouw recht respecteren om jouw persoonsgegevens op jouw aanvraag ter inzage te bieden, te corrigeren of te verwijderen

Welke gegevens verzamelen wij?

In deze privacy policy leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welk doel. Wij raden je aan deze verklaring zorgvuldig te lezen. Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 25 mei 2018.

Gebruik van persoonsgegevens Bij het gebruik van onze website laat je bepaalde gegevens bij ons achter. Dat kunnen persoonsgegevens zijn. Persoonsgegevens worden door ons op verschillende manieren verzameld. Zo kun je bijvoorbeeld via onze website artikelen of diensten bestellen, waarbij wij je vragen om enkele persoonsgegevens aan ons te verstrekken om de bestelling af te ronden.

Daarnaast kun je een account aanmaken op onze website, om inzicht in jouw bestellingen te verkrijgen en je verlanglijstje bij te houden. Ook bij het bekijken van onze website op verschillende apparaten zoals een smartphone, een tablet, of een computer, e.d. worden er persoonsgegevens verzameld.

Verder is het mogelijk dat je ons benadert met vragen en/of klachten per post, e-mail of telefonisch. Wij zullen in dat geval contact met jou opnemen om de vraag of klacht te behandelen.

Daarnaast kunnen er ook nog gegevens verzameld worden via social media kanalen (zoals Facebook, Instagram, WhatsApp en Pinterest), bijvoorbeeld wanneer jij contact met ons opneemt om vragen te stellen. Wij gebruiken in dat geval alleen jouw accountnaam zodat wij op jouw bericht kunnen reageren.

Wanneer je gebruik maakt van onze website, kunnen wij de volgende gegevens van jou verwerken (mede-afhankelijk van de gegevens die je zelf invult door bijvoorbeeld een bestelling te plaatsen, deel te nemen aan prijsvragen of door het aanmaken van een account):

-Naam en Voorna(a)m(en);

-Email adres;

-Telefoonnummer;

-(factuur)Adres;

Technische gegevens van de apparatuur die jij gebruikt (bijvoorbeeld van jouw smartphone/laptop/tablet of een kiosk uit de winkel), zoals IP-adres, MAC-adres en de gebruikte software;

-Betaalgegevens;

-Aankoopgeschiedenis;

-Inloggegevens van jouw account.

Waarom verzamelen wij deze gegevens?

Bovenstaande gegevens worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

om jou de mogelijkheid te bieden artikelen of diensten te bestellen via onze website en gebruik te maken van alle functionaliteiten en diensten op de website;

om jouw bestelling te verwerken en je te informeren over het verloop daarvan;

om met jou te communiceren door middel van het verzenden van digitale nieuwsbrieven en/of post;

om jouw vragen te beantwoorden of jouw klachten te behandelen via social media, e-mail, per post of telefonisch;

om (op individueel niveau) onze website, assortiment en onze dienstverlening te verbeteren. Dit doen wij op basis van: jouw voorkeuren, uitgevoerde markt- en klantonderzoeken en het gebruik van onze website door bezoekers;

Urban Heart verzamelt en verwerkt deze persoonsgegevens, die verstrekt worden door de bezoeker/klant bij het aangaan van de overeenkomst, toestemming of gerechtvaardigd belang.

Het verstrekken van deze persoonsgegevens ten behoeve van een aankoop van product of dienst is verplicht en een noodzakelijke voorwaarde om met Urban Heart een overeenkomst te sluiten. Wanneer deze gegevens niet worden verstrekt kan Urban Heart mogelijk niet voldoen aan de verplichtingen die wij hebben op grond van jouw overeenkomst of kunnen wij jou niet goed in staat stellen om aan jouw eigen verplichtingen te voldoen.

Bewaartermijnen

Jouw gegevens worden bewaard tot zeven jaar na het doen van een aankoop ten behoeve van analyse doeleinden en commerciële doeleinden zoals suggesties herhaalaankoop.

Verstrekking aan derden

Urban Heart zal in bepaalde gevallen, alleen indien dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de doeleinden die in deze Privacy Verklaring zijn opgenomen, persoonsgegevens doorgeven aan derde partijen.

Koopovereenkomst:

Postorderbedrijf, voor het bezorgen van jouw order;

Wanneer het product of dienst online gekocht is ook:

Hostingpartij van de website inclusief de developer;

Betaalprovider, voor het verzorgen van betalingen en terugbetalingen;

Verder zullen wij de door jou verstrekte gegevens niet aan andere partijen verstrekken indien jij hiervoor geen toestemming hebt gegeven, tenzij dit wettelijk verplicht of toegestaan 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 deze gegevens af te geven. Urban Heart geeft persoonsgegevens in beginsel niet door aan landen buiten de Europese Economische Ruimte of internationale organisaties, tenzij dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de koopovereenkomst.

Profilering

Wij combineren jouw persoonsgegevens uit verschillende bronnen met elkaar, om jou de beste online ervaring te kunnen bieden. Dit doen wij door diverse gegevens van jou aan elkaar te koppelen, zoals jouw account gegevens en eventuele aankoopgeschiedenis.

Beveiliging persoonsgegevens

Urban Heart hecht grote waarde aan de beveiliging van persoonsgegevens. Wij zijn bovendien op grond van de wet verplicht om te zorgen voor een deugdelijke beveiliging van jouw persoonsgegevens. Om die reden hebben wij – onder meer en waar passend – de volgende passende technische en organisatorische maatregelen getroffen ter bescherming van jouw persoonsgegevens:

Persoonsgegevens worden gepseudonimiseerd en datadragers versleuteld;

Hantering van een goed wachtwoordbeleid;

Het inrichten van autorisaties;

Persoonsgegevens worden opgeslagen op servers die onder adequate beveiliging worden gehost bij leveranciers waarmee Urban Heart een verwerkingsovereenkomst heeft gesloten;

SSL

Urban Heart maakt gebruik van gecertificeerde SSL verbindingen (het Secure Socket Layer – Protocol) voor de website tijdens het bestelproces en alle contactformulieren.

Cookies

Cookies zijn kleine stukjes data die tijdens een bezoek aan een website door die website worden opgeslagen in uw webbrowsen op uw computer, mobiele telefoon of andere handheld. Cookies worden gebruikt voor het opslaan van uw wachtwoord en gebruikersnaam, voorkeuren of startpagina's, de status van uw bestelling op een website, persoonlijke instellingen of website tracking (bijv. gerichte marketing). De informatie die in een cookie wordt opgeslagen, kan later worden ingelezen om

bijvoorbeeld een pagina af te stemmen op uw voorkeuren of automatisch in te loggen. Persoonlijke informatie kan alleen in een cookie worden opgeslagen als u die informatie zelf heeft opgegeven op de website die de cookie op uw computer heeft gezet.

Gebruik van cookies

Dankzij cookies kunt u ten volle gebruikmaken van de online winkelfuncties en persoonlijke functies op deze website. We kunnen je bovendien de beste winkelervaring bieden omdat wij informatie verzamelen, die wordt gebruikt om de gebruiksvriendelijkheid en prestaties van onze website te verbeteren. Bovendien maken we gebruik van tracking pixels in onze nieuwsbrieven per e-mail, zodat we kunnen bijhouden hoe vaak er wordt doorgeklikt naar onze website. Urban Heart maakt op deze website gebruik van cookies om o.a. de volgende redenen:

om technische redenen die van belang zijn voor de werking van deze website, zoals het bijhouden van uw huidige winkelsessie en het verschaffen van checkout- en betalingsdiensten;

om je te onderscheiden van andere gebruikers van deze website, zodat we de winkelervaring kunnen afstemmen op jouw persoonlijke voorkeuren en de website en reclame meer van toepassing zijn op jouw interesses. Bovendien onthouden wij de keuzes die je maakt (zoals uw gebruikersnaam, taal en land) voor het volgende bezoek aan onze website;

om statistieken te verzamelen over het aantal bezoekers van onze website via de koppeling in de nieuwsbrieven per e-mail, om het succes van de nieuwsbrieven te meten;

om statistieken te verzamelen over hoe bezoekers de website gebruiken, zodat we de functionering van de website kunnen verbeteren en het succes van eventuele wedstrijden en campagnes te kunnen meten;

Urban Heart maakt gebruik van functionele en web statistische cookies om zodoende tot een goed inzicht te komen in de functionaliteit van onze website en het gedrag van onze klanten. Tevens maken we gebruik van Google Analytics om meer te weten te komen over de bezoekers op onze site.

Wijzigingen in deze privacyverklaring

Wij kunnen deze privacyverklaring van tijd tot tijd wijzigen. Wijzigingen zullen op onze website worden gepubliceerd. Het is daarom aan te raden om deze privacyverklaring geregeld te raadplegen, zodat je van deze wijzigingen op de hoogte bent.

Inzage en wijziging van jouw gegevens

Indien je aan ons persoonsgegevens hebt verstrekt dan kan je deze te allen tijde wijzigen in jouw account. Je kunt bij de Urban Heart klantenservice terecht indien je inzage wenst in de gegevens die Urban Heart van jou heeft geregistreerd en voor

het verwijderen of eventuele correcties indien deze gegevens foutief of onvolledig zijn.