
PRIVACYBELEID – VIDAXL.BE

Versie 2026.06

Dit privacybeleid is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in verband met aankopen en activiteiten op deze website.

De website wordt beheerd door vidaXL Marketplace B.V., een in Nederland gevestigd bedrijf dat transacties mogelijk maakt en het online verkoopplatform beheert. De producten die via de website worden verkocht, worden aangeboden door vidaXL B.V..

De term “vidaXL” verwijst in dit beleid naar vidaXL Marketplace B.V., vidaXL B.V. en, indien van toepassing, naar andere aan vidaXL gelieerde entiteiten die betrokken zijn bij de exploitatie, dienstverlening of ondersteuning van de Webshop.

SAMENVATTING:

Categorie	Details
Wie verzamelt gegevens?	vidaXL Marketplace B.V. (exploitant van de Webshop), vidaXL B.V. (verkoper van de producten), Andere derde partijen, afhankelijk van interactie (zie paragraaf 4 van het beleid).
Rechtsgrondslag en verwerking Verwerkingsscenario's	Uitvoering van een overeenkomst, wettelijke verplichting, gerechtvaardigd belang, toestemming. <u>Voorbeelden:</u> • Bezoekers → IP-adres, apparaat, digitale gedragsgegevens (analyse/personalisatie) • Klanten → Contactgegevens voor bestellingen en ondersteuning • Gebruikers met een account → Logingegevens, orderstatus, fraudebestrijding • Bestellingen/betalingen → Betalings- en leveringsgegevens worden veilig verwerkt • Veilingen → Gegevens over biedingen verzameld om oneerlijk gebruik te voorkomen • Verlanglijstjes → Worden opgeslagen voor een gepersonaliseerde ervaring • Recensies → Rechtstreeks of via partners gedeeld, gebruikt voor verificatie • Klantenservice → Gesprekken, e-mails en chats worden geregistreerd; gesprekken kunnen worden opgenomen. • Nieuwsbrief → Wordt verzonden met toestemming of op basis van gerechtvaardigd belang
Gegevensuitwisseling	Gedeeld met gezamenlijke/onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijken (bijv. betaling, levering, marketing),

Categorie	Details
	verwerkers (bijv. CRM, hosting, chat-tools), subverwerkers en andere ontvangers (bijv. fraudebestrijding, autoriteiten).
Uw rechten	Toegang, correctie, verwijdering, beperking, bezwaar, verzoek om overdraagbaarheid, klacht indienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit. Neem contact op met vidaXL via de gegevens in het volledige beleid.
Doorgifte	Gegevens kunnen met waarborgen, zoals standaardcontractbepalingen naar buiten de EER worden overgedragen.
Bewaartermijn	Gegevens worden alleen bewaard indien nodig, bijvoorbeeld 10 jaar voor belastingdoeleinden, 2 jaar voor inactieve accounts. Zie paragraaf 7 voor meer informatie.
Beveiligingsmaatregelen	Technisch (SSL/TLS), organisatorisch (personeelstraining, beperkte toegang tot gegevens), toezicht, gegevensminimalisatie, incidentresponsplanning.

INHOUD

1. DEFINITIE	3
2. WIE VERZAMELT DE PERSOONSgegevens?	3
3. RECHTSGRONDSLAG EN VERWERKINGSACTIVITEITEN	4
3.1 RECHTSGRONDSLAG	4
3.2 ONZE VERWERKING EN REDENEN	4
3.2.1 Bezoekers van de Webshop	4
3.2.2 Klanten van de Webshop	5
3.2.3 Gebruikers met een account.....	5
3.2.4 Bestellingen en betalingen.....	6
3.2.5 Veilingen.	6
3.2.6 Verlanglijstjes	7
3.2.7 Recensies.....	7
3.2.8 Interacties met de klantenservice	9
3.2.9 Nieuwsbrief.	11
3.2.10 vidaXL+ Rewards Program	11
4. MET WIE WIJ UW GEGEVENS DELEN	12
5. UW RECHTEN	13
6. INTERNATIONALE DOORGIFTE	14
7. HOE LANG WORDEN MIJN GEGEVENS BEWAARD?	15

8. WELKE VEILIGHEIDSMaatregelen worden er getroffen om mijn gegevens te beschermen?	16
9. HOE DIENt U EEN CLAIM IN?	17
10. WIJZIGINGEN IN DEZE VERKLARING	17

1. DEFINITIE.

In dit privacybeleid worden de volgende termen gebruikt zoals hieronder gedefinieerd:

Webshop:	De online winkel die toegankelijk is via www.vidaxl.be en elke andere website, applicatie of URL die door vidaXL is aangewezen voor de online verkoop van producten.
Interactie:	Het gebruik van de functies op de webshop, zoals het aanmaken van een Verlanglijstje, het Afrekenen, het abonneren op de Nieuwsbrief, het gebruik van "Mijn account", de deelname aan Veilingen, het gebruik van de Chatfunctie of het gebruik van andere interactieve functies.
Bezoeker:	een klant die de Webshop voor het eerst bezoekt en geen interactie heeft met de Webshop.
Klant:	een klant die interactie heeft met de Webshop.
Account:	het account dat een klant via de Webshop moet aanmaken om een bestelling te kunnen plaatsen.
Privacybeleid:	Het privacybeleid van vidaXL.

Alle termen die in dit Privacybeleid worden gebruikt en die zijn gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 (hierna "AVG" genoemd), hebben de betekenis die daaraan in de AVG wordt toegekend, met inbegrip van maar niet beperkt tot: "**Persoonsgegevens**", "**Verwerking**", "**Pseudonimisering**", "**Ontvanger**", "**Derde partij**", "**Toestemming**", "**Inbreuk op persoonsgegevens**", "**Toeziethoudende autoriteit**", "**Grensoverschrijdende verwerking**", "**Verwerkingsverantwoordelijke**", "**Verwerker**", "**Betrokkene**", and "**Functionaris voor gegevensbescherming**".

2. WIE VERZAMELT DE PERSOONSgegevens?

2.1 Uw persoonsgegevens worden mogelijk door meerdere partijen verzameld en verwerkt. Dit is afhankelijk van uw interactie met de Webshop.

2.2 Verantwoordelijkheid voor uw gegevens.

2.2.1 Hoofdverwerkingsverantwoordelijken (hierna gezamenlijk aangeduid als vidaXL):

- **vidaXL Marketplace B.V.:** als beheerder van de Webshop is vidaXL Marketplace B.V. de primaire verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van uw gegevens tijdens uw gebruik van de Webshop en de bijbehorende functies.
- **vidaXL B.V.:** het bedrijf dat de producten in de Webshop verkoopt, is tevens gezamenlijk of onafhankelijk verantwoordelijke Verwerkingsverantwoordelijke samen met vidaXL Marketplace B.V. voor alle activiteiten met betrekking tot de bestelling, levering, klantenservice, facturering en eventuele diensten na verkoop.

2.2.2 Andere betrokken entiteiten. Al naargelang uw Interactie kunnen uw gegevens ook worden verwerkt door andere entiteiten, die worden vermeld in artikel 4.

3. RECHTSGRONDSLAG EN VERWERKINGSACTIVITEITEN

3.1 RECHTSGRONDSLAG

Wij verwerken uw Persoonsgegevens uitsluitend wanneer wij daarvoor een geldige rechtsgrondslag hebben. Op grond van de AVG kunnen de volgende wettelijke gronden van toepassing zijn:

Rechtsgrondslag	Uitleg
uitvoering van een overeenkomst*	Om een contract uit te voeren of om op uw verzoek stappen te ondernemen voordat een contract wordt aangegaan
Wettelijke verplichting	Om te voldoen aan wettelijke verplichtingen
Gerechtvaardigd belang**	Wanneer wij (of een derde partij) een zakelijke of commerciële reden hebben om uw gegevens te gebruiken, waarbij uw rechten in acht worden genomen
Toestemming	Wanneer u duidelijke en expliciete toestemming hebt gegeven
Algemeen belang	Niet van toepassing op onze huidige verwerkingsactiviteiten

* Bijvoorbeeld: zonder bepaalde informatie zoals uw naam, contactgegevens, afleveradres of betalingsgegevens zouden wij uw bestelling niet kunnen verwerken, producten niet kunnen leveren, betalingen niet kunnen afhandelen of klantenondersteuning niet kunnen bieden. Wanneer het verstrekken van Persoonsgegevens optioneel is, zal dit duidelijk worden aangegeven. Als u ervoor kiest om optionele gegevens niet te verstrekken, kunt u onze Webshop nog steeds gebruiken, maar kunnen bepaalde functies of diensten, zoals gepersonaliseerde aanbevelingen of marketingcommunicatie, niet beschikbaar zijn.

** Wanneer wij ons baseren op gerechtvaardigd belang als rechtsgrondslag voor de verwerking van uw Persoonsgegevens, omvatten die belangen onder meer het waarborgen van de goede werking en beveiliging van onze Webshop, het verlenen van klantenservice, het voorkomen van fraude en misbruik, het verbeteren van onze diensten en het handhaven van eerlijke en transparante platformactiviteiten. Wij hebben deze belangen zorgvuldig afgewogen tegen uw rechten en vrijheden en vastgesteld dat de verwerking proportioneel is, beperkt blijft tot wat noodzakelijk is voor de genoemde doeleinden, en geen significante of onverwachte impact op u heeft. Wij passen passende waarborgen toe, zoals gegevensminimalisatie, toegangscontroles en beperkte bewaartermijnen, om uw Persoonsgegevens te beschermen. U hebt te allen tijde het recht bezwaar te maken tegen verwerking op basis van gerechtvaardigd belang, zoals beschreven in Sectie 5 van dit Privacybeleid.

3.2 ONZE VERWERKING EN REDENEN

In de onderstaande tabellen lichten we de belangrijkste soorten gegevens toe en hoe deze door vidaXL worden verwerkt.

3.2.1 BEZOEKERS VAN DE WEBSHOP (de verzameling van de gegevens is afhankelijk van uw cookie-instellingen).

Gegevens	Doel	Rechtsgrondslag
IP-adres, apparaattype, referrer, land, browsagedrag	Exploitatie en beveiliging van de website: om de technische werking en beveiliging van de webshop te waarborgen, waaronder het tonen van de juiste websiteversie	Gerechtvaardigd belang, namelijk het waarborgen van de goede werking en beveiliging van onze Webshop
	Webshopanalyse: om geaggregeerd gebruik van de webshop te analyseren en prestaties en	Functionaliteit belang, namelijk het verbeteren van de functionaliteit en kwaliteit van onze diensten

	gebruiksvriendelijkheid te verbeteren	
	Marketing en reclame: om marketinginhoud te personaliseren en waar van toepassing gerichte advertenties te tonen	Toestemming

3.2.2 KLANTEN VAN DE WEBSHOP. Hetzelfde als hierboven, **plus**:

Gegevens	Doel	Rechtsgrondslag
Contactgegevens, voorkeuren, bestelde producten	Verwerking en uitvoering van bestellingen: om bestellingen te verwerken, levering te regelen, betalingen af te handelen en retouren te beheren	Overeenkomst
	Account- en servicebeheer: om klantaccounts, bestelgeschiedenis en klantvoorkeuren te beheren	Overeenkomst
	Gepersonaliseerde productaanbevelingen: om vergelijkbare of aanvullende producten voor te stellen op basis van eerdere aankopen	Gerechtvaardigd belang, namelijk het verbeteren van de relevantie en bruikbaarheid van onze diensten
	Marketingcommunicatie: om nieuwsbrieven of promotionele berichten te verzenden, waar van toepassing	Toestemming

3.2.3 GEBRUIKERS MET EEN ACCOUNT

Gegevens	Doel	Rechtsgrondslag
Naam, e-mailadres, wachtwoord	Aanmaken en beheren van accounts: om het gebruikersaccount aan te maken en te onderhouden en een veilige login mogelijk te maken	Overeenkomst
	Ordertracking en accountgeschiedenis: om gebruikers hun bestellingen via hun account te laten bekijken en beheren	Overeenkomst
	Accountbeveiliging en preventie van misbruik: om misbruik, fraude of beveiligingsincidenten met betrekking tot gebruikersaccounts op te sporen, te voorkomen en te onderzoeken	Gerechtvaardigd belang, namelijk het waarborgen van de veiligheid en integriteit van ons platform
Naam, e-mailadres, identificatie van socialmedia-account	Accountauthenticatie en inloggen via socialmedia-account: om uw identiteit te verifiëren via de gekozen socialmediaprovider en u in staat te stellen veilig in te loggen	Overeenkomst

	op uw vidaXL-account zonder aparte inloggegevens aan te maken	
--	---	--

3.2.4 BESTELLINGEN EN BETALINGEN.

Gegevens	Doel	Rechtsgrondslag
Naam, adres, contactgegevens, betaalmethode, IP-adres	Bestelverwerking en levering: om aankopen te verwerken, verzending te regelen en bestellingen te leveren	Overeenkomst
	Betalingsverwerking en facturatie: om betalingen te verwerken, facturen uit te reiken en terugbetalingen te beheren	Overeenkomst
	Fraudepreventie en transactieveiligheid: om frauduleuze of ongeoorloofde transacties op te sporen en te voorkomen en de webshop te beschermen	Gerechtvaardigd belang, namelijk het voorkomen van fraude en het waarborgen van de veiligheid van transacties
	Naleving van wettelijke en fiscale verplichtingen: om te voldoen aan boekhoudkundige, fiscale en andere wettelijke verplichtingen	Wettelijke verplichting

3.2.5 VEILINGEN.

Gegevens	Doel	Rechtsgrondslag
Bijnaam van bidder	Deelname aan veilingen en biedfunctionaliteit: om gebruikers in staat te stellen biedingen te plaatsen en aan veilingen deel te nemen	Overeenkomst
	Transparantie van veilingen: om bijnamen van bidders tijdens de veiling weer te geven om transparantie en eerlijkheid te waarborgen	Gerechtvaardigd belang, namelijk het waarborgen van eerlijke en transparante veilingactiviteiten
Account- en bestelgegevens gekoppeld aan de veiling	Preventie van misbruik en integriteit van het platform: om misbruik, manipulatie of ongewenst gedrag bij veilingen op te sporen en te voorkomen	Gerechtvaardigd belang, namelijk het beschermen van de integriteit en veiligheid van het veilingplatform
	Afhandeling van geschillen en beheer van veilingresultaten: om geschillen op te lossen, veilingregels te handhaven en veilingresultaten te verwerken	Gerechtvaardigd belang, namelijk het waarborgen van een juiste handhaving van veilingregels en de oplossing van geschillen

3.2.6 VERLANGLIJSTJES. Als u een eigen Verlanglijstje aanmaakt in onze Webshop en er producten aan toevoegt terwijl u niet bent ingelogd, blijven deze 30 dagen op het lijstje staan. Als u producten toevoegt aan uw Verlanglijstje terwijl u bent ingelogd, kunt u deze altijd terugvinden via onder Verlanglijstje in Mijn account.

Gegevens	Doel	Rechtsgrondslag
Artikelen op het Verlanglijstje	Functionaliteit van de verlanglijst: om geselecteerde producten op te slaan en in de Verlanglijst weer te geven tijdens de sessie of binnen het gebruikersaccount	Gerechtvaardigd belang, namelijk het aanbieden van verlanglijstfunctionaliteit en het verbeteren van de gebruikerservaring
	Aan account gekoppelde verlanglijsten: om verlanglijstitems van ingelogde gebruikers over sessies heen op te slaan en op te halen	Overeenkomst
	Gepersonaliseerde aanbiedingen en aanbevelingen: om relevante producten voor te stellen op basis van verlanglijstitems, waar van toepassing	Toestemming
IP-adres, browsegedrag	Sessiegebaseerde verlanglijst: om verlanglijstitems te koppelen aan een browsersessie	Toestemming
	Personalisatie voor ingelogde gebruikers: om de gebruikerservaring te verbeteren door inhoud met betrekking tot de verlanglijst te tonen aan ingelogde gebruikers	Gerechtvaardigd belang, namelijk het verbeteren van de bruikbaarheid en relevantie van onze diensten

3.2.7 RECENSIES. vidaXL biedt klanten de mogelijkheid om na hun bestelling de producten en diensten te beoordelen. Met deze recensies kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren en andere klanten informeren. Daarnaast kunnen wij u ook uitnodigen om deel te nemen aan tevredenheidsenquêtes. De verzamelde gegevens kunnen variëren en zijn afhankelijk van het type recensie of enquête en van wie de Interactie beheert (vidaXL of een derde partij).

3.2.7.1 RECENSIES VAN PRODUCTEN EN DIENSTEN BEHEERD DOOR VIDAXL.

Gegevens	Doel	Rechtsgrondslag
Naam, gekocht product	Publicatie van product- en dienstbeoordelingen: om beoordelingen weer te geven samen met de naam van de beoordelaar (of gekozen weergavenaam) en het relevante product of de relevante dienst	Toestemming

E-mailadres, bestelnummer	Verificatie van beoordelingen: om te verifiëren dat de beoordelaar een daadwerkelijke klant is en de beoordeling te koppelen aan een specifieke bestelling	Gerechtvaardigd belang, namelijk het waarborgen van de authenticiteit en betrouwbaarheid van klantbeoordelingen
E-mailadres	Afhandeling van klachten en follow-up: om contact op te nemen met de beoordelaar in verband met klachten, servicekwesties of opvolging naar aanleiding van beoordelingen	Gerechtvaardigd belang, namelijk het beheren van klantfeedback en het oplossen van servicekwesties
Woonplaats (voor dienstbeoordelingen)	Contextualisering van beoordelingen: om inzicht te krijgen in de regio van de klant voor analyse van de servicekwaliteit en contextuele informatie	Gerechtvaardigd belang, namelijk het verbeteren van de servicekwaliteit en klantervaring

3.2.7.2 RECENSIES DIE VIA EXTERNE PLATFORMS ZIJN INGEDIEND. Wanneer u op ‘Een recensie schrijven’ of een soortgelijke link in onze Webshop klikt, wordt u mogelijk doorgestuurd naar een recensieplatform van een externe partij (een van de partners waarmee vidaXL samenwerkt). Deze partijen verzamelen en verwerken uw gegevens op basis van hun eigen privacybeleid. vidaXL heeft geen controle over hoe zij met uw gegevens omgaan.

Gegevens	Doel	Rechtsgrondslag
Naam, e-mailadres	Indienen en publiceren van beoordelingen op platforms van derden: om beoordelingen weer te geven en klanten te verifiëren op het beoordelingsplatform van de derde partij	Toestemming, zoals verkregen door het platform van de derde partij onder diens eigen privacybeleid

Opmerking: Wij raden u aan om de toepasselijke privacybeleid van de derde partij te raadplegen voordat u een beoordeling indient, aangezien vidaXL geen controle heeft over hoe deze platforms uw Persoonsgegevens verwerken.

3.2.7.3 VERGELIJKINGSSITES MET RECENSIEFUNCTIE. U kunt vidaXL ook beoordelen via onafhankelijke vergelijkingssites waarop onze productaanbiedingen worden weergegeven.

Gegevens	Doel	Rechtsgrondslag
Naam, e-mailadres	Indienen en publiceren van beoordelingen op vergelijkingssites: om beoordelingen weer te geven en, waar van toepassing, contact op te nemen met beoordelaars in verband met klachten of servicekwesties	Toestemming of gerechtvaardigd belang, zoals vastgesteld door het vergelijkingssite dat als onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijke optreedt onder diens eigen privacybeleid

3.2.7.4 TEVREDENHEIDSENQUÊTES. Nadat u een aankoop heeft gedaan of contact heeft gehad met onze klantenservice, kunt u worden uitgenodigd om een tevredenheidsenquête in te vullen. Deze enquêtes worden namens vidaXL uitgevoerd door externe dienstverleners.

Gegevens	Doel	Rechtsgrondslag
Naam, e-mailadres en/of telefoonnummer	Uitnodiging en distributie van enquêtes: om klanten uit te nodigen deel te nemen aan een klanttevredenheidsonderzoek	Gerechtvaardigd belang, namelijk het meten en verbeteren van de kwaliteit van onze diensten
	Follow-up op feedback: om contact op te nemen met de klant indien verduidelijking of opvolging nodig is	Gerechtvaardigd belang, namelijk het verbeteren van de servicekwaliteit en het oplossen van klantzorgen
Ervaringsgegevens, feedbacktekst	Evaluatie en verbetering van de servicekwaliteit: om de klantervaring te evalueren en diensten, interne processen en training van personeel te verbeteren	Gerechtvaardigd belang, namelijk het verbeteren van onze diensten en klantervaring
Bestelgegevens	Contextualisering van feedback: om feedback te koppelen aan een specifieke transactie of klantinteractie	Gerechtvaardigd belang, namelijk het waarborgen van een juiste evaluatie van klantinteracties
IP-adres	Integriteit van enquêtes en preventie van misbruik: om meerdere inzendingen van dezelfde gebruiker te voorkomen en de betrouwbaarheid van enquête-uitkomsten te beschermen	Gerechtvaardigd belang, namelijk het beschermen van de integriteit en betrouwbaarheid van enquête-uitkomsten
Eventuele optionele Persoonsgegevens die in vrije tekstvelden worden verstrekt	Vrijwillige verstrekking: om aanvullende Persoonsgegevens te verwerken die de klant naar eigen goeddunken verstrekt	Toestemming

3.2.8 INTERACTIES MET DE KLANTENSERVICE. Als u vragen heeft, ondersteuning wenst of een klacht wilt indienen, kunt u contact opnemen met de klantenservice van vidaXL. U kunt contact opnemen via telefoon, e-mail, chat of het online klachtenformulier in onze Webshop. Om uw verzoek te kunnen beantwoorden en verwerken, verzamelen en verwerken wij uw persoonsgegevens.

3.2.8.1 INTERACTIES MET DE KLANTENSERVICE.

Gegevens	Doel	Rechtsgrondslag
Voor- en achternaam, e-mailadres, telefoonnummer, bestelnummer (waar van	Afhandeling van klantvragen en verzoeken: om de klant te identificeren, vragen te	Overeenkomst, wanneer het verzoek betrekking heeft op een bestelling of overeenkomst

toepassing), beschrijving van het probleem of verzoek	beantwoorden en de gevraagde ondersteuning te bieden	
	Klantcommunicatie en follow-up: om updates te sturen, statusinformatie te verstrekken en verzoeken of klachten op te volgen	Gerechtvaardigd belang, namelijk het bieden van effectieve klantenondersteuning en continuïteit van de dienstverlening
	Afhandeling van klachten en geschiloplossing: om klachten te onderzoeken, op te lossen en te documenteren	Gerechtvaardigd belang, namelijk het oplossen van geschillen en het verbeteren van de servicekwaliteit
	Identificatie van transacties: om de relevante aankoop te identificeren zodat het verzoek correct kan worden afgehandeld	Overeenkomst
Chatspecifiek: voor- en achternaam, e-mailadres, onderwerp van de chat	Live klantenondersteuning via chat: om realtime hulp te bieden en op vragen te reageren	Overeenkomst of Gerechtvaardigd belang, afhankelijk van de aard van het verzoek
Vrijetekstinteracties met de klantenservice	Analyse van interacties met de klantenservice: om Persoonsgegevens te detecteren en te verwijderen met behulp van generatieve AI- of machinelearningmodellen; zodra geanonimiseerd, om terugkerende klachten of productproblemen te identificeren en productkwaliteit en klantervaring te verbeteren	Gerechtvaardigd belang, namelijk het verbeteren van klantenserviceprocessen en productkwaliteit

Wanneer verwerking vereist is om aan de toepasselijke wetgeving inzake consumentenbescherming of belastingen te voldoen, kan de rechtsgrondslag ook een wettelijke verplichting zijn.

3.2.8.2 REGISTRATIE VAN INTERACTIES. De telefoongesprekken met de klantenservice kunnen worden opgenomen voor de volgende doeleinden:

Gegevens	Doel	Rechtsgrondslag
Gespreksopname van de stem	Monitoring van de servicekwaliteit en training van personeel: om klantenserviceprocessen te verbeteren en medewerkers van de klantenservice te trainen	Gerechtvaardigd belang, namelijk het verbeteren van de servicekwaliteit en klantenondersteuning
	Afhandeling van klachten en verificatie van geschillen: om klachten te valideren, incidenten te onderzoeken en te zorgen voor een correcte afhandeling van klantinteracties	Gerechtvaardigd belang, namelijk het oplossen van geschillen en het waarborgen van een juiste afhandeling van klantverzoeken

	Optionele gespreksopname: wanneer opname niet strikt noodzakelijk is en de klant actief instemt met de opname	Toestemming
--	---	-------------

Opmerking: u wordt altijd geïnformeerd over het feit dat het gesprek wordt opgenomen. De opnames worden beveiligd en slechts zo lang bewaard als nodig is voor het aangegeven doel, met een maximum van 21 dagen.

3.2.9 NIEUWSBRIEF.

Gegevens	Doel	Rechtsgrondslag
Naam, e-mailadres, voorkeuren	Beheer van nieuwsbriefabonnementen: om nieuwsbriefabonnementen te registreren, beheren en onderhouden	Toestemming
	Algemene marketingcommunicatie: om nieuwsbrieven en promotionele berichten te verzenden	Toestemming
	Gepersonaliseerde marketingcommunicatie: om de inhoud van nieuwsbrieven af te stemmen op voorkeuren of eerdere interacties, waar van toepassing	Toestemming
Naam, e-mailadres	Marketing aan bestaande klanten: om informatie te sturen over vergelijkbare producten of diensten aan klanten die eerder bij ons hebben gekocht	Gerechtvaardigd belang, namelijk het promoten van vergelijkbare producten of diensten aan bestaande klanten

3.2.10 VIDAXL+ REWARDS PROGRAM. Deelname aan het vidaXL+ Rewards Program vereist de verwerking van Persoonsgegevens zoals hieronder beschreven.

Gegevens	Doel	Rechtsgrondslag
Naam, e-mailadres, accountgegevens, aankoopgeschiedenis, saldo van beloningspunten	Beheer van lidmaatschap: om uw Rewards Program-account te beheren, punten toe te kennen en te volgen, en lidmaatschapsgegevens bij te houden	Overeenkomst
	Communicatie over het lidmaatschap: om welkomstmails, puntenupdates, rekeningoverzichten en andere communicatie te versturen die nodig is om uw lidmaatschap te onderhouden	Overeenkomst

	Marketingcommunicatie met betrekking tot beloningen: om aanbiedingen en promoties te versturen als onderdeel van het Rewards Program	Toestemming
--	--	-------------

Meer informatie over het vidaXL+ Rewards Program vindt u in [de ALGEMENE VOORWAARDEN - LOYALITEITSPROGRAMMA VIDAXL + REWARDS PROGRAM](#).

4. MET WIE WIJ UW GEGEVENS DELEN

4.1 vidaXL deelt uw persoonsgegevens met verschillende derde partijen om uw bestellingen uit te voeren, onze diensten te leveren, onze activiteiten te ondersteunen en aan de wettelijke verplichtingen te voldoen. Deze Ontvangers kunnen worden gecategoriseerd als onafhankelijke of gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken of Verwerkers onder de AVG.

4.2 Onafhankelijke of gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken. Deze entiteiten bepalen, zelfstandig of samen met vidaXL, de doeleinden en middelen voor de verwerking van persoonsgegevens:

Dienstverlener	Doel	Rechtsgrondslag
Klantenserviceproviders (aan vidaXL gelieerde entiteit)	Afhandeling van klantvragen en klachten	Overeenkomst, Gerechtvaardigd belang
Betalingsdientaanbieders (PSP's) (bijv. PayPal, Klarna, Visa, Adyen)	Veilige betalingsverwerking	Overeenkomst, Wettelijke verplichting
Logistieke bedrijven	Levering en retournering van bestellingen	Overeenkomst
Marketing- en enquêteproviders	Verzending van nieuwsbrieven, klantfeedback	Toestemming, Gerechtvaardigd belang
Productontwikkeling- en kwaliteitsteams	Analyse van geanonimiseerde feedback voor verbeteringen	Gerechtvaardigd belang
Fraudepreventieproviders (bijv. Forter)	Detectie en preventie van frauduleuze transacties en misbruik van diensten	Gerechtvaardigd belang
Social media-authenticatieproviders (bijv. Google, Facebook)	Authenticatie van gebruikers die ervoor kiezen in te loggen op hun vidaXL-account via een socialmedia-account	Overeenkomst

Opmerking: Wij beoordelen en actualiseren deze lijst regelmatig om wijzigingen in onze verwerkingsactiviteiten weer te geven.

Kom meer te weten over hoe Google persoonlijke informatie verwerkt op pagina [Verantwoordelijkheid voor bedrijfsgegevens](#).

4.3 Verwerkers. Deze entiteiten verwerken persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van vidaXL en in overeenstemming met artikel 28 van de AVG:

Type verwerker	Doel
Cloudhosting en IT-infrastructuur	Website- en systeembeheer
CRM- en klantenservicesystemen	Interactie met klanten en opvolging van ondersteuning
E-mail-/nieuwsbriefplatforms	Verzending van nieuwsbrieven en verwerking van inschrijvingen
Chat- en communicatiemiddelen	Real-time klantenservice
Incassodiensten	Uitbesteding van incasso
Diensten voor klantenservice (extern)	Behandeling van klachten namens vidaXL

Diensten voor adresverificatie en -validatie	Verificatie en validatie van klantadresgegevens ter ondersteuning van een correcte orderverwerking
Tools voor retourbeheer en het genereren van labels	Aanmaak van retourlabels, beheer van retourautorisaties, selectie van vervoerders en registratie van tracking ter ondersteuning van retourzendingen
Diensten voor fraudepreventie en -detectie	Detectie en preventie van frauduleuze activiteiten, misbruik van diensten en onrechtmatige transacties

Opmerking: Wij beoordelen en actualiseren deze lijst regelmatig om wijzigingen in onze verwerkingsactiviteiten weer te geven.

4.4 Subverwerkers. Wanneer de verwerkingsverantwoordelijken van vidaXL een beroep doen op subverwerkingsverantwoordelijken, zijn de volgende maatregelen van kracht:

- Er is een bindende overeenkomst met de subverwerker;
- De verplichtingen komen overeen met of overtreffen de verplichtingen in onze gegevensverwerkingsovereenkomsten;
- Subverwerkers worden gecontroleerd op adequate beveiligingsmaatregelen.

4.5 Andere specifieke externe ontvangers. In bepaalde situaties kan vidaXL Persoonsgegevens delen met externe partijen wanneer dit noodzakelijk is voor wettelijke naleving en professioneel advies.

Categorie	Voorbeelden	Doel	Rechtsgrondslag
Overheidsinstanties	Belastingautoriteiten, financiële toezichthouders, politie, douaneautoriteiten	Wettelijke naleving, fraudepreventie	Wettelijke verplichting
Professionele adviseurs	Externe juridische adviseurs, auditors, accountants	Procedures, compliance	Gerechtvaardigd belang

Opmerking: Sommige van deze partijen kunnen onder de gegevensbeschermingswetgeving optreden als onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijken. Wij beoordelen en actualiseren deze lijst regelmatig om wijzigingen in onze verwerkingsactiviteiten weer te geven.

4.6 Herstructurering of bedrijfswijzigingen. In het geval van een verkoop, fusie of herstructurering van vidaXL of haar gelieerde ondernemingen, kunnen uw persoonsgegevens worden gedeeld met potentiële kopers of groepsentiteiten, onder strikte geheimhouding en uitsluitend in overeenstemming met de AVG.

5. UW RECHTEN

5.1 Op grond van de wetgeving inzake gegevensbescherming heeft u onder meer de volgende rechten:

- **Uw recht op toegang** – U heeft het recht om ons om een kopie van uw persoonlijke gegevens te vragen.
- **Uw recht op rectificatie** – U heeft het recht om ons te verzoeken om onjuiste persoonsgegevens te corrigeren. U heeft ook het recht om ons te verzoeken om onvolledige informatie aan te vullen.
- **Uw recht op verwijdering** – U heeft het recht om ons te verzoeken uw persoonlijke gegevens in bepaalde omstandigheden te verwijderen.
- **Uw recht op beperking van de verwerking** – U heeft het recht om ons te verzoeken de verwerking van uw persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te beperken.
- **Uw recht om bezwaar te maken tegen verwerking** – U hebt het recht bezwaar te maken tegen verwerking door vidaXL wanneer die verwerking is gebaseerd op gerechtvaardigde belangen, met inbegrip van direct marketingdoeleinden.
- **Uw recht op gegevensoverdraagbaarheid** – U heeft het recht om ons te verzoeken de door u verstrekte persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden over te dragen aan een andere organisatie of aan u.

Houd er rekening mee dat deze rechten niet onvoorwaardelijk zijn. Als u bijvoorbeeld een verzoek indient om uw persoonsgegevens te verwijderen, kan het zijn dat wij bepaalde gegevens moeten bewaren om te voldoen aan wettelijke verplichtingen (bijvoorbeeld de fiscale regelgeving).

Wanneer de verwerking van uw Persoonsgegevens is gebaseerd op toestemming, hebt u het recht uw toestemming te allen tijde in te trekken. U kunt dit doen door contact met ons op te nemen of, waar beschikbaar, door uw instellingen aan te passen op de pagina “Voorkeuren” in uw account. Intrekking van toestemming laat de rechtmatigheid van verwerking vóór de intrekking onverlet.

5.2 Hoe oefent u uw rechten uit? U kunt uw rechten op de volgende manieren uitoefenen:

Per post: vidaXL
 Mary Kingsleystraat 1
 5928 SK Venlo
 Nederland
 *(Vermeld uw volledige naam, postadres, e-mailadres en, indien beschikbaar, uw
 klantnummer, zodat wij uw gegevens kunnen terugvinden.)*

Per e-mail webservice.nl@vidaxl.be
Per 078 48 05 80
telefoon

5.3 Gevolgen van het uitoefenen van een recht op grond van de AVG. U hoeft geen opleg te betalen voor het uitoefenen van uw rechten. Als u een verzoek indient, hebben wij één maand de tijd om u te beantwoorden. Als u uw rechten wilt uitoefenen en wij niet reageren of als onze reactie niet naar uw tevredenheid is, kunt u een klacht indienen bij de relevante gegevensbeschermingsautoriteit zoals vermeld in artikel 9 van dit Beleid.

6. INTERNATIONALE DOORGIFTE

6.1 vidaXL maakt deel uit van een internationaal netwerk van gelieerde en contractueel verbonden ondernemingen (het “vidaXL-consortium”). Sommige bedrijven maken deel uit van dezelfde juridische groep, terwijl andere bedrijven actief zijn onder het merk vidaXL via nauwe commerciële en operationele samenwerkingsverbanden. Deze bedrijven zijn zowel binnen als buiten de Europese Economische Ruimte gevestigd.

6.2 Toegang binnen het vidaXL-consortium. Persoonsgegevens kunnen door vidaXL-entiteiten, gelieerde ondernemingen en derde partijen in de volgende landen worden overgedragen, afhankelijk van operationele vereisten:

- de EER (Nederland, Roemenië, Polen, enz.)
- De Verenigde Staten
- Azië (India, Filipijnen, enz.)

Elk van deze entiteiten heeft alleen toegang tot persoonsgegevens voor zover dit nodig is voor de uitvoering van hun contractuele taken (transport, klantenservice, IT-ondersteuning, enz.).

6.3 Doorgifte naar landen buiten de EER. Wanneer persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt – door entiteiten van vidaXL, contractanten of externe dienstverleners – zorgen wij ervoor dat deze worden beschermd met adequate waarborgen in overeenstemming met de AVG. Dit omvat:

- Door de Europese Commissie goedgekeurde modelcontracten ook wel standaardcontractbepalingen genoemd (SCC's);
- Contractuele overeenkomsten inzake gegevensbescherming;

- Technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen;
- Leveranciersaudits en -beoordelingen.

Sommige externe verwerkingsverantwoordelijken of dienstverleners die gevestigd zijn in landen buiten de EER (bijvoorbeeld Google, Meta, Amazon, Web Services, enz.) kunnen persoonsgegevens verwerken onder deze beveiligingsmaatregelen.

6.3.1 Landspecifieke waarborgen

Land	Adequaatheidsbesluiten	Passende waarborgen
Verenigde Staten	Ja. EU-VS Data Privacy Framework	N.v.t.
Azië (India, Filipijnen, enz.)	Nee	SCC's en aanvullende maatregelen

7. HOE LANG WORDEN MIJN GEGEVENS BEWAARD?

7.1 vidaXL bewaart uw Persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld, tenzij een langere bewaartermijn vereist of toegestaan is door de wet (bijvoorbeeld voor fiscale, boekhoudkundige, regelgevende of juridische doeleinden). De bewaartermijn is afhankelijk van de aard van de gegevens en de verwerkingsdoeleinden en kan bijgevolg variëren.

7.2 Om te voldoen aan artikel 5, lid 1, punt e) van de AVG, waarin wordt bepaald dat Persoonsgegevens niet langer mogen worden bewaard dan nodig is, hanteren wij de volgende algemene criteria en wettelijke verplichtingen bij het bepalen van de bewaartermijnen in Nederland:

Type gegevens	Doel	Bewaartermijn	Rechtsgrondslag / motivering
Bestel- en transactiegegevens	Uitvoering van contracten, klantenservice, boekhouding	Tot 10 jaar	Wet op de Rijksbelastingen, Boekhoudverplichtingen, EU-Verordening 282/2011, AVG art. 6 lid 1 sub b & c
Interacties met klantenservice	Klachtenbehandeling, kwaliteitscontrole	2–5 jaar, afhankelijk van het onderwerp	Gerechtvaardigd belang (AVG art. 6 lid 1 sub f) voor klantenservice, bewijsdoeleinden, opleiding
Recensies en enquêteresultaten	Tonen van klantfeedback en kwaliteitsverbetering	Tot 2 jaar	Toestemming (AVG art. 6 lid 1 sub a), of gerechtvaardigd belang voor interne evaluatie
E-mailcommunicatie (zoals nieuwsbrieven)	Marketingdoeleinden en service-updates	Tot intrekking van toestemming	Toestemming volgens e-Privacyrichtlijn (2002/58/EG) en AVG
Inactieve accountgegevens	Fraude- en misbruikpreventie, juridische bescherming	Gewoonlijk verwijderd na 2 jaar inactiviteit	Gerechtvaardigd belang (AVG art. 6 lid 1 sub f) om misbruik te voorkomen; verjaringstermijn civiele vorderingen (art. 3:307 BW – meestal 5 jaar)
Chattranscripten	Naslag voor klantenservice en kwaliteitsverbetering	2–5 jaar, afhankelijk van de casus	Gerechtvaardigd belang voor analyse en klantervaring (AVG art. 6 lid 1 sub f)

Contactgegevens, aankoopgeschiedenis, serienummers, leverinformatie	Uitvoering van consumentengaranties	Zolang als vereist door regelgeving	Consumentenwet, Richtlijn 2011/83/EU, mogelijke aansprakelijkheid tijdens en na garantieperiode
Gegevens over klachtenbehandeling, ondersteuning	Productaansprakelijkheidscclaims	Zolang als vereist door autoriteiten	Richtlijn 85/374/EEG (omgezet in het Burgerlijk Wetboek, art. 6:185 e.v.); verjaringstermijn tot 10 jaar
Klant- en productgegevens m.b.t. veiligheid	Productterugroepingen, veiligheidsmeldingen	Zolang als vereist door toezichthouders	Algemene productveiligheidsrichtlijn (2001/95/EG)
Relevante klantinteracties voor juridische geschillen	Juridische verdediging en claims	Tot het verstrijken van de verjaringstermijn	Burgerlijk Wetboek, verjaringstermijnen meestal 5 jaar (bijv. art. 3:310 BW)

7.3 Archivering en verwijdering. Zodra de geldende bewaartermijn is verstreken, worden uw Persoonsgegevens veilig verwijderd, geanonimiseerd of gearchiveerd op een manier die ze niet langer toegankelijk of identificeerbaar maakt, tenzij verdere bewaring wettelijk verplicht is.

8. WELKE VEILIGHEIDSMATREGELEN WORDEN ER GETROFFEN OM MIJN GEGEVENS TE BESCHERMEN?

8.1 Algemene beginselen. vidaXL neemt alle nodige technische en organisatorische maatregelen om uw Persoonsgegevens te beveiligen tegen onrechtmatige of onbevoegde verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging. Deze maatregelen zijn gericht op de gevoeligheid van de gegevens, de omvang van onze activiteiten, de hoeveelheid gegevens die wordt verwerkt en de mogelijke risico's. Wij passen de beginselen van gegevensbescherming toe zoals vereist door artikel 25 van de AVG.

8.2 Voorbeelden van de getroffen beveiligingsmaatregelen. VidaXL treft de volgende maatregelen om uw gegevens te beveiligen:

Categorie	Voorbeelden van maatregelen
Technische beveiliging	• SSL/TLS-versleuteling tijdens gegevensoverdrachten
Organisatorische beveiliging	• Geheimhoudingsverklaringen voor werknemers; • Verplichte training op het gebied van gegevensbescherming; • Beperkte toegang tot gegevens op basis van beroepsfuncties; • Risicobeoordelingen van leveranciers voor derde partijen
Monitoring en respons	• Doorlopende systeemcontrole op verdachte toegangspogingen • Regelmatige controles en kwetsbaarheidstesten; • Reactieplan in geval van datalekken
Minimalisering en bewaring van gegevens	• De Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig is. • Pseudonimisering/anonimisering wanneer volledige identificatie niet vereist is.

8.3 Uw verantwoordelijkheid. Wij verwachten ook dat u maatregelen neemt om uw Persoonsgegevens te beschermen, bijvoorbeeld door uw inloggegevens geheim te houden, een sterk wachtwoord te gebruiken

en niet hetzelfde wachtwoord voor meerdere accounts te gebruiken, uit te loggen wanneer u openbare of gedeelde apparaten gebruikt en vidaXL onmiddellijk op de hoogte te stellen als u vermoedt dat uw Account wordt misbruikt.

9. HOE DIENT U EEN CLAIM IN?

9.1 Functionaris voor gegevensbescherming (DPO). vidaXL heeft een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld in overeenstemming met artikel 37 van de AVG. De functionaris voor gegevensbescherming is verantwoordelijk voor:

- Het toezicht op de naleving van de AVG en andere relevante wetgeving inzake gegevensbescherming;
- Het adviseren van het bedrijf en zijn werknemers over de verplichtingen op het gebied van gegevensbescherming;
- Het fungeren als contactpersoon voor betrokkenen en de toezichthoudende autoriteit;
- Het uitvoeren van risicobeoordelingen en het verstrekken van advies over gegevensbeschermingseffectbeoordelingen;
- Het waarborgen dat de rechten van gegevenssubjecten correct en tijdig worden nageleefd.

9.2 Hoe neem ik contact op met de functionaris voor gegevensbescherming?

9.2.1 Indien u vragen of opmerkingen heeft over de wijze waarop uw persoonsgegevens worden verwerkt, of indien u uw rechten inzake gegevensbescherming wenst uit te oefenen, kunt u rechtstreeks contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming.

U kunt contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming via:

- **E-mail:** webservice.nl@vidaxl.be
- **Post:**
Ter attentie van de Functionaris voor gegevensbescherming
vidaXL
Mary Kingsleystraat 1
5829 SK Venlo
Nederland

9.2.2 Indien u niet tevreden bent over de wijze waarop wij uw bezwaar hebben behandeld, of indien u van mening bent dat wij uw persoonsgegevens niet op rechtmatige wijze verwerken, heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de relevante gegevensbeschermingsautoriteit.

Bevoegde toezichthoudende autoriteit	Toezichthoudende autoriteit in België:
Autoriteit Persoonsgegevens Bezuidenhoutseweg 30, 2594 AV Den Haag, Nederland https://autoriteitpersoonsgegevens.nl	Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) Drukpersstraat 35, 1000 Brussel https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be

10. WIJZIGINGEN IN DEZE VERKLARING

De inhoud van dit Privacybeleid kan steeds worden gewijzigd. U vindt de meest recente versie altijd op de vidaXL Webshop. vidaXL raadt u aan om regelmatig dit Privacybeleid te raadplegen, en in ieder geval voordat u Persoonsgegevens aan vidaXL verstrekt.