

# Privacy- en cookiebeleid – vidaXL.be

Dit is het privacy- en cookiebeleid van vidaXL B.V. en elk van zijn gelieerde entiteiten die deel uitmaken van de vidaXL Group (hierna: "vidaXL"). In deze verklaring leggen we kort uit hoe vidaXL (de verwerkingsverantwoordelijke) omgaat met persoonsgegevens.

Een nadere toelichting vindt u onder het kopje '3. LANGE BESCHRIJVING'

## Inhoudsopgave

1. DEFINITIES .....	1
2. KORTE BESCHRIJVING .....	2
3. LANGE BESCHRIJVING .....	3
3.1 Verzameling van persoonsgegevens via webshop .....	3
3.2 Verzameling van persoonsgegevens door middel van reviews en klanttevredenheidsonderzoeken.....	6
3.3 Verzameling van persoonlijke gegevens via onze klantenservice.....	7
3.4 Wat zijn uw rechten? .....	8
3.5 Gegevensverwerking binnen vidaXL .....	9
4. GEBRUIK VAN COOKIES.....	10
4.1 Wat zijn cookies? .....	10
4.1.1 Functionele cookies.....	10
4.1.2 A/B-testcookies.....	11
4.1.3 Webshop-analyse cookies .....	11
4.1.4 Affiliate cookies.....	12
4.1.5 Retargeting cookies .....	12
4.1.6 Sociale-mediacookies .....	13
4.1.7 Prijsvergelijkingscookies.....	14
4.1.8 E-mailcookies .....	14
4.1.9 Gegevens voor de aanbeveling en optimalisatie van de winkelervaring.....	14
4.2 Cookies accepteren en weigeren.....	14
5. WIJZIGINGEN IN HET PRIVACYBELEID .....	15
6. HOE EEN KLACHT IN TE DIENEN?.....	15

## 1. DEFINITIES

Hier leggen we uit wat we bedoelen met specifieke woorden en namen die we in dit beleid gebruiken.

**Webshop:** de webshop vidaxl.be en elke andere door vidaXL aangewezen webshop, URL of applicatie.

**Interactie:** het gebruik van functies in de webshop zoals de verlanglijst, afrekenen, aanmelden nieuwsbrief, mijn account, veilingen en chat.

**Webshopbezoeker:** een klant die de webshop voor het eerst bezoekt en *geen* interactie heeft met de webshop.

**Webshopklant:** 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.

**Privacy- en cookiebeleid:** het privacy- en cookiebeleid van vidaXL.

## 2. KORTE BESCHRIJVING

### Hoe verkrijgen we persoonsgegevens?

We verkrijgen persoonsgegevens uit de volgende bronnen:

- Via onze webshop vidaXL.be (hierna: de "webshop")
- Via onze corporate website corporate.vidaxl.com (hierna: corporate website).
- Via andere verkoopkanalen waar we onze producten verkopen
- Via offline contact, bijvoorbeeld een telefoontje naar onze klantenservice

### Hoe gebruiken we persoonsgegevens?

We gebruiken persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Om onze websites te verbeteren
- Om onze marketing te verbeteren
- Om bestellingen te bezorgen
- Om vragen te beantwoorden

### Hoe beveiligen wij persoonsgegevens?

We zorgen er op de volgende manieren voor dat persoonsgegevens bij ons veilig zijn:

- Klantaccounts zijn beveiligd met een wachtwoord
- Alleen strikt noodzakelijke persoonsgegevens zijn toegankelijk voor bevoegd personeel van vidaXL
- Wanneer we persoonsgegevens met derden moeten delen, zorgen wij ervoor dat die partijen de gegevens ook beveiligen

### Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?

Onder de AVG heb u bepaalde rechten, zoals het recht op inzage (om te zien welke gegevens vidaXL over u heeft) en het recht om vergeten te worden (om uw gegevens te laten verwijderen).

vidaXL zal aan dergelijke verzoeken gevolg geven, behalve in situaties waarin dit niet mogelijk is vanwege een rechtsconflict of wettelijke verplichting (bijvoorbeeld

toegangsrecht van een andere persoon of het bewaren van bepaalde gegevens voor de belastingadministratie).

U kunt uw verzoek indienen door contact op te nemen met onze klantenservice via het e-mailadres dat u aan ons verstrekt heeft.

### 3. LANGE BESCHRIJVING

#### 3.1 Verzameling van persoonsgegevens via webshop

Op onze webshop gebruiken we cookies en andere trackingtechnologieën.

In dit deel leggen we u in detail uit wat voor soort gegevens we verzamelen, waar en hoe, waarvoor we ze gebruiken en wat de wettelijke basis is voor het gebruik van deze gegevens. We gebruiken uw persoonlijke gegevens alleen als dit is toegestaan door de toepasselijke wetgeving. Volgens de EU-wetgeving (GDPR 2016/679) zijn er 6 gronden die het gebruik van uw persoonlijke gegevens rechtvaardigen. Met betrekking tot de informatie die we verzamelen, zijn de volgende gronden van toepassing:

- **Contractuitvoering:** waar uw gegevens nodig zijn om een contract met u aan te gaan of uit te voeren;
- **Wettelijke verplichting:** waar we uw informatie moeten gebruiken om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen;
- **Gerechtvaardigde belangen:** wanneer we uw informatie gebruiken om een legitiem belang te behartigen en onze redenen om deze te gebruiken zwaarder wegen dan enige afbreuk aan uw gegevensbeschermingsrechten;
- **Juridische claims:** wanneer uw informatie nodig is voor ons om u, ons of een derde partij te verdedigen, te vervolgen of een claim in te dienen;
- **Toestemming:** wanneer u heeft ingestemd met ons gebruik van uw persoonlijke gegevens (u heeft middels een toestemmingsformulier of -faciliteit ingestemd met dergelijk gebruik en u kunt uw toestemming op elk moment intrekken);
- **Publiek belang:** niet van toepassing.

Van **webshopbezoekers** kunnen we de volgende informatie verzamelen, afhankelijk van uw cookie-instellingen:

Soort	Doel	Wettelijke grondslag
Land Bekeken producten IP-adres Hoe u onze webshop bent binnengekomen Waar u onze webshop verlaat Met wat voor apparaat u onze webshop bezoekt	Om webshopbezoekers beter te begrijpen, om de juiste webshop te laden om relevante advertenties te tonen.	Gerechtvaardigd belang Toestemming

Van **webshopklant** verzamelen we de volgende informatie:

Van webshopklanten verzamelen wij dezelfde gegevens als van webshopbezoekers, aangevuld met gegevens die de klant met ons deelt, bijvoorbeeld:

Soort	Doel	Wettelijke grondslag
-------	------	----------------------

Voorkeuren in de verlanglijst Bestelde producten Contactinformatie	U voorzien van relevante productsuggesties	Gerechtvaardigd belang Contractuitvoering Toestemming
--	--	---

Via het **klantaccount** verzamelen we de volgende informatie:

Soort	Doel	Wettelijke grondslag
Voor- en achternaam E-mailadres Wachtwoord	Om uw account aan te maken en te beheren Om fraude, misbruik en/of oneigenlijk gebruik van uw account tegen te gaan Om de producten die u heeft besteld in uw account te tonen Om claims te optimaliseren en om de contactgeschiedenis bij te houden met betrekking tot webshopbestellingen en producten die door derden worden aangeboden	Gerechtvaardigd belang Toestemming Contractuitvoering

De gegevens worden in ieder geval bewaard zolang u een account heeft bij vidaXL.

Wanneer u **een bestelling plaatst**, verzamelen wij de volgende informatie:

Soort	Doel	Wettelijke grondslag
Naam E-mailadres Bezorgadres Telefoonnummer Bedrijfsnaam (indien van toepassing) Btw-nummer (indien van toepassing) KvK-nummer (indien van toepassing)	Om u op de hoogte te houden van de status van uw bestellingen Om de bestelling/overeenkomst uit te voeren, onder andere de leverings- en zogenaamde aftersalesverplichtingen. Facturering Om onze service te verbeteren Om vragen en klachten af te handelen Om marketingactiviteiten te personaliseren Om namens een bedrijf bestellingen te plaatsen	Gerechtvaardigd belang Contractuitvoering Toestemming Wettelijke verplichting
Bedrijfsnaam (indien van toepassing) Naam Factuuradres Telefoonnummer	Weer te geven op de factuur Om contact met u op te nemen over de afronding van de bestelling, facturering of bezorging	Gerechtvaardigd belang Contractuitvoering Toestemming

Betaalmethode	Om betaling te kunnen ontvangen en het afrekenproces te optimaliseren Om fraude en hacking te voorkomen De geselecteerde betaalmethode en uw IP-adres worden doorgestuurd naar de geselecteerde betalingspartner, waarna zij de betaling afhandelen	Wettelijke verplichting
---------------	---	-------------------------

Wanneer u uw bestelling betaalt, verzamelen we de volgende gegevens, die ook worden gedeeld met onze betalingspartners

Lijst van onze betalingspartners beschikbaar op [vidaXL.be](https://vidaXL.be):

- PayPal
- Adyen
- Visa
- Mastercard
- Klarna  
([https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/nl\\_be/privacy](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/nl_be/privacy))
- Payconiq
- Bancontact
- Bankoverschrijving

Soort	Doel	Wettelijke grondslag
E-mailadres Bedrijfsnaam (indien van toepassing) Naam Factuuradres Bezorgadres Telefoonnummer Bestelwaarde IP-adres Bestelnummer Apparaat Betaalmethode	Gedeeld met de geselecteerde betalingspartner; Om een betalingsmelding via e-mail te sturen; Om het risico op fraude in te schatten; Om het bestelnummer via e-mail door te sturen in geval van betaling of annulering van de bestelling; Om de bestelwaarde en betaalmethode door te geven zodat de ontvangst van de betaling via de gekozen betaalmethode geverifieerd kan worden; Om onze dienstverlening te verbeteren bij vragen over betaling, annulering en terugbetaling; Om fouten tijdens het betaalproces te verminderen voor een aangename bestelervaring.	Gerechtvaardigd belang Contractuitvoering Toestemming Wettelijke verplichting

--	--	--

Wanneer u **deelneemt aan een veiling** moet u, naast de gegevens die nodig zijn om een account aan te maken, ook een "biedersnaam" aanmaken. Andere klanten kunnen de biedersnaam ook zien.

Deze biedersnaam wordt gebruikt in combinatie met uw account- en bestelgegevens voor de volgende doeleinden:

- Beheren en organiseren van de veilingen
- Bestrijding van en controle op fraude, misbruik en/of onbedoeld gebruik.

Wanneer u uw **verlanglijst aanmaakt** in onze webshop en producten aan uw verlanglijst toevoegt **terwijl u bent uitgelogd**, blijven deze 30 dagen op de lijst staan.

Afhankelijk van uw cookie-instellingen kan onder andere de volgende informatie worden verzameld, ongeacht of u bent in- of uitgelogd:

- IP-adres
- Browsegedrag in de webshop

Als u **producten aan uw verlanglijst toevoegt terwijl u bent ingelogd**, kunt u ze altijd vinden onder verlanglijst in mijn account.

Deze gegevens worden verzameld voor marketingdoeleinden zodat vidaXL uw verlanglijstje kan herinneren wanneer u terugkeert naar de webshop.

### 3.2 Verzameling van persoonsgegevens door middel van reviews en klanttevredenheidsonderzoeken

**Via mijn account** kunt u producten uit de webshop **reviewen**. U kunt een product alleen reviewen als u het gekocht heeft.

Wanneer u een review achterlaat worden de volgende gegevens verzameld zodat de bestelling en de juiste review aan het juiste e-mailadres kunnen worden gekoppeld.

Soort	Doel	Wettelijke grondslag
Naam E-mailadres Product Bestelnummer	Om de productreviews aan de webshop toe te voegen Om contact op te nemen met de klant bij eventuele klachten	Gerechtvaardigd belang Toestemming

Via de webshop kunt u **de webshop en (de service van) vidaXL reviewen**. Ook hier geldt dat u eerst een bestelling geplaatst moeten hebben om een review te kunnen achterlaten. Om de service van vidaXL te reviewen worden de volgende gegevens verzameld:

Soort	Doel	Wettelijke grondslag
Naam Woonplaats	Klantcontact Klachtenafhandeling	Gerechtvaardigd belang Toestemming

Via de webshop kunt u een review achterlaten door op de "Schrijf een review" of vergelijkbare link te klikken. Hierna wordt u doorgestuurd naar een externe webshop, een van de contractpartners van vidaXL, die gespecialiseerd is in klantbeoordelingen. Via deze website kunt u een review plaatsen nadat u akkoord bent gegaan met de voorwaarden van de derde partij. Deze derde partij is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. In dit geval,

U kunt **een review over vidaXL achterlaten via vergelijkingssites** die vidaXL producten en prijzen tonen. Om een review achter te laten worden de volgende gegevens verzameld:

Soort	Doel	Wettelijke grondslag
E-mailadres Naam	Klantcontact Klachtenafhandeling	Gerechtvaardigd belang Toestemming

Voor meer informatie over de verzamelde gegevens wordt verwezen naar het privacybeleid van het betreffende andere kanaal.

Nadat u een bestelling heeft geplaatst bij vidaXL of nadat u contact heeft gehad met vidaXL kunt u benaderd worden om deel te nemen aan een **klanttevredenheidsonderzoek**. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een derde partij. Indien u deelneemt aan een dergelijk klanttevredenheidsonderzoek, dan zullen de volgende (persoons)gegevens worden verwerkt:

Soort	Doel	Wettelijke grondslag
Contactinformatie E-mailadres en/of telefoonnummer Ervaringen met (afdelingen van) vidaXL en/of aangesloten bedrijven Informatie over een geplaatste of bezorgde bestelling IP-adres	Onderzoek naar klanttevredenheid over (afdelingen van) vidaXL en/of aangesloten bedrijven Verbetering van service en processen Afhandeling van vragen en/of klachten Controle op misbruik (bijv. meerdere reviews/ervaringen door één en dezelfde persoon)	Gerechtvaardigd belang Toestemming

### 3.3 Verzameling van persoonlijke gegevens via onze klantenservice

#### Contact met de klantenservice

Als u vragen of klachten heeft over een product dat u bij ons heeft gekocht via de webshop of over de service van vidaXL dan kunt u ons bellen, e-mailen of met ons chatten. De contactgegevens vindt u in de webshop. Ook is het mogelijk om gebruik

te maken van ons online klachtenformulier in de webshop. Als u het online formulier gebruikt, vragen wij u naar (minimaal) de volgende (persoons)gegevens:

Soort	Doel	Wettelijke grondslag
Voor- en achternaam E-mailadres Telefoonnummer Bestelnummer (optioneel/indien van toepassing) Omschrijving van de aard van uw klacht  <u>Chatfunctie:</u> alleen voor- en achternaam, e-mailadres en het onderwerp van de chat	Behandeling van klachten Verstrekking van informatie	Gerechtvaardigd belang Toestemming Contractuitvoering Wettelijke verplichting

### Registratie van interacties

Interacties met onze klantenservice kunnen worden vastgelegd voor trainings-, evaluatie- of kwaliteitsdoeleinden. Indien er een telefoongesprek wordt opgenomen, wordt u hiervan op de hoogte gesteld op het moment dat u telefonisch contact opneemt met onze klantenservice. De (persoons)gegevens die worden vastgelegd zullen alleen worden gebruikt voor bovengenoemde doeleinden.

De opgenomen telefoongesprekken worden zodanig opgeslagen en beveiligd dat ze niet toegankelijk zijn voor onbevoegden en ze worden nooit langer bewaard dan nodig is voor het specifieke doel.

### Diensten van derden

vidaXL maakt voor een deel van haar klantenservice-interacties gebruik van derden.

### Nieuwsbrieven

U kunt zich aanmelden voor verschillende nieuwsbrieven, zowel algemeen als persoonlijk. De persoonlijke nieuwsbrieven worden verstuurd op basis van bijvoorbeeld uw persoonlijke gegevens en bestelgeschiedenis, zodat wij u relevantere nieuwsbrieven kunnen sturen. Indien u de gratis digitale nieuwsbrieven van vidaXL en partners wilt ontvangen, vragen wij onder meer om de volgende (persoons)gegevens.

- Titel/aanhef
- Voor- en achternaam
- E-mailadres

U kunt zich op elk moment afmelden voor de nieuwsbrieven door in te loggen op uw account en u af te melden. Daarnaast kunt u altijd gebruik maken van de uitschrijflink in de nieuwsbrieven.

### 3.4 Wat zijn uw rechten?

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 vragen persoonlijke gegevens aan te passen waarvan u denkt dat deze onjuist zijn. U heeft ook het recht om ons te vragen informatie aan te vullen waarvan u denkt dat deze onvolledig is.
- **Uw recht om te weten** – U heeft het recht om ons te vragen om uw persoonlijke gegevens in bepaalde omstandigheden te wissen.
- **Uw recht op beperking van de verwerking** – U heeft het recht om ons te vragen de verwerking van uw persoonlijke gegevens in bepaalde omstandigheden te beperken.
- **Uw recht om bezwaar te maken tegen verwerking** (alleen wanneer gebaseerd op toestemming) – U heeft onder bepaalde omstandigheden het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking door vidaXL.
- **Uw recht op gegevensoverdraagbaarheid** – U heeft het recht om te vragen dat we de persoonlijke informatie die u ons heeft gegeven, in bepaalde omstandigheden overdragen aan een andere organisatie of aan u.

Voor het uitoefenen van uw rechten hoeft u niets te betalen. Als u een verzoek indient, dan hebben we één maand om hierop te reageren.

Neem contact met ons op via [webservice@vidaxl.be](mailto:webservice@vidaxl.be) of op Mary Kingsleystraat 1, 5928SK, Venlo, Nederland als u een verzoek wilt indienen.

### 3.5 Gegevensverwerking binnen vidaXL

Het vidaXL-concern heeft wereldwijd meerdere kantoren. Deze kantoren werken nauw samen. Medewerkers in onze kantoren hebben alleen toegang tot persoonsgegevens voor zover dat nodig is om hun werkzaamheden te verrichten.

vidaXL neemt maatregelen om uw persoonsgegevens voldoende te **beschermen**. Hiervoor gebruiken we middelen die passen bij onze activiteiten, de aard en omvang van ons bedrijf en het soort gegevens dat we verwerken. Dit doen wij om ongeautoriseerde toegang tot of aanpassing, openbaarmaking of verlies van persoonsgegevens te voorkomen.

Wij verwachten dat u ook bijdraagt aan het veilig bewaren van uw persoonsgegevens door uw inloggegevens (e-mailadres en wachtwoord) geheim te houden. Deel uw inloggegevens met niemand en ga er zorgvuldig mee om.

vidaXL **bewaart** uw gegevens niet langer dan nodig is voor de doeleinden waarvoor uw gegevens worden gebruikt, tenzij de gegevens langer bewaard moeten worden vanwege wettelijke vereisten (zoals een bewaarplicht). Hoelang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen.

Door de wereldwijde aanwezigheid van vidaXL kan het voorkomen dat uw gegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) worden verwerkt. vidaXL zorgt ervoor dat uw gegevens binnen het gehele concern goed beveiligd zijn.

vidaXL kan uw persoonsgegevens om de volgende redenen aan **derden** verstrekken:

- U heeft hiervoor uw uitdrukkelijke toestemming gegeven; of
- De overeenkomst die u met ons heeft, dient uitgevoerd te worden; of
- Omdat vidaXL een samenwerking heeft met een andere partij in het kader van het verbeteren van onze producten en diensten; of
- Een wettelijke verplichting; of

- Om fraude of mogelijke/vermoedelijke fraude te voorkomen of te bestrijden;
- Indien nodig voor de bedrijfsvoering van vidaXL.

Sommige van de externe bedrijven waarmee we samenwerken, zijn buiten de EU gevestigd. Zo werken wij samen met derde partijen zoals Google en Facebook. Dit betekent dat de gegevens op servers buiten Europa kunnen worden opgeslagen. Daar gelden verschillende wetgevingen met betrekking tot persoonsgegevens. Derden naar wie uw gegevens eventueel worden verzonden, worden beschermd door passende maatregelen, waaronder verplichtingen die deze bedrijven binden en door vidaXL aan hen worden opgelegd.

Dit privacy- en cookiebeleid is **niet van toepassing op webshops van derden** die aan de webshop zijn gekoppeld. Daarnaast is het privacy- en cookiebeleid ook niet van toepassing op gegevens die door bedrijven, zoals Google, worden verzameld. U kunt uw voorkeuren zelf aanpassen in uw Google-account. Raadpleeg hiervoor hun [privacybeleid](#).

vidaXL kan op geen enkele wijze verantwoordelijk of verantwoordelijk worden gehouden voor de manier waarop derden en bedrijven met uw (persoons)gegevens omgaan. vidaXL adviseert altijd aan om het privacybeleid en de cookieverklaringen van de betreffende webshops en de betreffende bedrijven te lezen.

## 4. GEBRUIK VAN COOKIES

### 4.1 Wat zijn cookies?

Zoals bij veel webshops maakt vidaXL gebruik van cookies en bestanden vergelijkbaar met cookies en technologieën zoals "web beacons" (hierna: "cookies").

Een cookie is een klein tekstbestand dat via uw browser met de webshoppagina wordt meegestuurd en vervolgens op een harde schijf van uw computer, telefoon of tablet wordt opgeslagen.

Cookies worden bijvoorbeeld gebruikt om wachtwoorden en persoonlijke instellingen op te slaan, zodat u deze bij een volgend bezoek aan de webshop niet opnieuw hoeft in te vullen.

Hieronder wordt uitgelegd hoe de webshop cookies gebruikt, waar de cookies vandaan komen en waarom ze worden gebruikt. Voor de optimalisatie van onze eigen advertenties en die van derden worden onder meer de volgende gegevens verzameld:

- Gekochte producten
- Bekeken producten
- Bestelwaarde
- Hoe de klant in de webshop is gekomen

In deel 4.2 beschrijven we hoe cookies afgewezen en verwijderd kunnen worden.

#### 4.1.1 Functionele cookies

vidaXL maakt gebruik van cookies, zoals Google Analytics, om de door uw gekozen instellingen en ingevoerde gegevens tijdens uw bezoek aan onze webshop te onthouden. Deze cookies vergemakkelijken het browsen op onze webshop omdat bepaalde gegevens niet elke keer opnieuw ingevoerd hoeven te worden.

Daarnaast kan vidaXL gebruiken maken van cookies die nodig zijn om de webshop goed te laten functioneren, ook wanneer u de webshop bezoekt op uw mobiele telefoon of tablet.

#### 4.1.2 A/B-testcookies

vidaXL test haar webshop continu om de beste gebruikerservaring te kunnen bieden. Daarom maakt vidaXL gebruik van zogenaamde A/B-testcookies van derden. Bij A/B-testen worden er twee verschillende varianten van de webshop, of delen van de webshop, aan bezoekers getoond om te bepalen welke het beste werkt. Deze cookie bepaalt dus welke versie van de webshop u ziet.

#### 4.1.3 Webshop-analyse cookies

In de webshop worden cookies gebruikt die bijhouden welke pagina's u heeft bezocht. Deze informatie wordt onder meer verzameld door webanalysediensten Google Analytics, Pingdom, Hotjar, Google Tag Manager, TVSquared, ContentSquare, SpeedCurve, Zendesk, Zoovu en Clarity.

Deze webanalysediensten gebruiken cookies om te analyseren hoe bezoekers de webshop gebruiken. De cookies worden gebruikt om bezoekersinformatie op te slaan, zoals het tijdstip waarop het bezoek aan de webshop heeft plaatsgevonden, of de bezoeker de webshop al eens heeft bezocht en via welke webshop de bezoeker op de webpagina terecht is gekomen.

Om de gebruikers- en klantervaring van onze webshop te optimaliseren, maakt vidaXL gebruik van Hotjar Web Analytics Service. Hotjar kan muisklikken, muisbewegingen en scrollactiviteiten registreren. Hotjar verzamelt ook informatie over bezochte webpagina's, ondernomen acties, het land waarin u zich bevindt, het apparaat dat u gebruikt en de browser waarmee u werkt. Hotjar verzamelt geen persoonlijk identificeerbare informatie (PII) die u niet vrijwillig in de webshop invoert. Ook volgt Hotjar geen surfgedrag op webshops die geen gebruik maken van hun diensten. In de privacyverklaring van Hotjar staat een uitgebreide uitleg over het gebruik van Hotjar: <https://www.hotjar.com/privacy>. U kunt er altijd voor kiezen om uw gegevens niet door Hotjar te laten verzamelen wanneer u onze webshop bezoekt, ga hiervoor naar de 'Opt-out' pagina op de Hotjar webshop en klik op 'Hotjar uitschakelen'.

De gegenereerde informatie over uw webshopgebruik wordt in de meeste gevallen naar de servers van de betreffende webanalysediensten gestuurd. De webanalysediensten gebruiken deze informatie om te evalueren hoe u de webshop gebruikt, om rapporten over de webshopactiviteiten op te stellen en om u andere diensten aan te bieden met betrekking tot het gebruik van de webshop en het internet. vidaXL gebruikt de geaggregeerde gegevens uit de rapportages voor verdere optimalisatie van de webshop.

Pingdom is een tool voor het monitoren van websiteprestaties. Het helpt ons om bugs en andere prestatieproblemen te identificeren. Pingdom verzamelt geen persoonlijk identificeerbare gegevens. Het verzamelt anonieme gegevens over websiteslaadtijden en laadopdrachten.

Google Analytics is een analysetool voor websitegedrag. Het verzamelt geen persoonlijk identificeerbare informatie. IP-adressen worden gemaskeerd voordat ze door Google worden opgeslagen. Google Analytics verzamelt en verwerkt browsegedrag, waardoor we knelpunten op onze website kunnen identificeren en eventuele problemen, die onze klanten kunnen tegenkomen, kunnen oplossen. Over het algemeen helpt het ons een beeld te krijgen van hoe onze klanten omgaan met

onze website, en we kunnen die informatie dienovereenkomstig gebruiken om ons platform te verbeteren.

Google Tag Manager is een tool die onze plaatsing van cookies beheert. Het stelt ons in staat om snel wijzigingen aan te brengen in de manier waarop informatie wordt verzonden en ontvangen (we bouwen bijvoorbeeld onze verbindingen met derden via deze tool en kunnen en zullen irrelevante cookies vanaf daar blokkeren).

TVSquared is een tool die we gebruiken om onze offline merkinspanningen te meten. Het verzamelt een beperkte set gegevens over browsegedrag en combineert die met onze offline merkgegevens om de prestaties en effectiviteit van onze merkinspanningen te meten.

Clarity is een tool die vergelijkbaar is met Hotjar. Het heeft een soortgelijk gebruik als Hotjar (hierboven vermeld) omdat het gespecialiseerd is in gebruikersgedrag op een dieper niveau. Het meet klikken op de verschillende elementen op onze pagina's en verzamelt opnamen van gebruikerssessies (willekeurig geselecteerd en anoniem). Hierdoor krijgen we nog meer grip op mogelijke problemen op onze website. Door deze tool te gebruiken, kunnen we fouten en potentiële gebieden vinden die verbeterd moeten worden en kunnen we deze verbeteringen daarna testen.

vidaXL verwijst naar het privacybeleid van de betreffende webanalysediensten waarin staat beschreven hoe zij omgaan met uw (persoons)gegevens wanneer er gebruik wordt gemaakt van hun producten en diensten, waaronder webanalyse.

#### 4.1.4 Affiliate cookies

Op de website worden affiliate cookies gebruikt om de effectiviteit van advertenties te meten die namens vidaXL op websites van derden worden geplaatst. Zo kan de affiliate partner door vidaXL beloond worden voor het online adverteren van vidaXL. Via deze cookies kan worden gecontroleerd via welke affiliate partner u op onze webshop bent gekomen, of advertenties effectief zijn en of deze daadwerkelijk hebben geleid tot een verkoop in onze webshop. Dit alles doen ze zonder de uitwisseling van persoonsgegevens.

Voor België hebben we twee affiliate partners, namelijk:

- Tradetracker (<https://tradetracker.com/privacy-policy/>)
- EastAds (<https://www.quicken.com/privacy>)

#### 4.1.5 Retargeting cookies

De webshop gebruikt retargeting cookies om relevante advertenties te tonen aan terugkerende bezoekers van de webshop. Met deze cookies kan een profiel van uw surfgedrag worden opgebouwd zodat de advertenties bij uw interesses aansluiten. De advertenties worden getoond in de webshops van advertentiepartners en op sociale media. Cookies in deze categorie zijn Google Ads, Bing Ads, Criteo en IntelliAd.

##### 4.1.5.1 Criteo

Er worden onder meer retargeting cookies van Criteo gebruikt. Voor meer informatie over de gegevens die Criteo verzamelt, verwijzen we u naar het [privacybeleid van Criteo](#).

##### 4.1.5.2 Google Ads & Analytics-remarketing

vidaXL maakt gebruik van Google Ads & Analytics remarketingdiensten om advertenties op webshops van derden (waaronder Google) te tonen aan eerdere

bezoekers van vidaXL. Dit kan betekenen dat we bijvoorbeeld advertenties laten zien aan een bezoeker die zijn bestelling nog niet heeft afgerond, of net zijn bestelling heeft afgerond. De advertenties kunnen tekst- of display-advertenties zijn binnen het Google Display Netwerk.

Alle verzamelde gegevens worden gebruikt in overeenstemming met het privacy- en cookiebeleid van vidaXL en het privacybeleid van Google. U kunt uw advertentievoorkeuren instellen via de [Google Ad Preference pagina](#).

#### *4.1.5.3 Retargeting cookies webshops van derden*

Op webshops van derden (zoals online marktplaatsen) kan ook retargeting plaatsvinden. vidaXL cookies worden vervolgens gebruikt om relevante advertenties te tonen aan eerdere bezoekers van deze andere webshops.

#### *4.1.5.4 Facebook, Instagram en Pinterest Advertenties en analyses*

vidaXL gebruikt remarketingdiensten van Pinterest Ads en Facebook Ads om advertenties op platforms van derden (waaronder Pinterest, Facebook en Instagram) te tonen aan eerdere bezoekers van vidaXL. Dit kan betekenen dat we bijvoorbeeld advertenties laten zien aan een bezoeker die zijn bestelling nog niet heeft afgerond of zijn bestelling net heeft afgerond.

We delen informatie met Pinterest, Facebook en Instagram via cookies die zijn ingesteld op de domeinen van de websites, ongeacht of je al dan niet een Facebook-account hebt of bent ingelogd. Hun doel is om inhoud (inclusief advertenties) te personaliseren, advertenties te meten, analyses te produceren en een veiligere ervaring te bieden, zoals uiteengezet in [dit cookiebeleid van Facebook](#). Alle verzamelde gegevens (e-mailadres, geslacht, locatie, voor- en achternaam, telefoonnummer, geboortedatum, IP) worden gebruikt in overeenstemming met het privacy- en cookiebeleid van vidaXL en het privacybeleid van Facebook. U kunt uw advertentievoorkeuren aanpassen via de [Facebook-advertentievoorkeuren](#) of [Instagram-advertentievoorkeuren](#).

#### *4.1.6 Sociale-mediacookies*

In de webshop kunt u gebruik maken van (bijvoorbeeld) sociale-mediaknoppen van Facebook, YouTube, Twitter, Pinterest en Google+.

Zodra u een pagina in de webshop bezoekt waarop sociale-mediaknoppen staan, maakt uw browser verbinding met de betreffende sociale-media-aanbieder. Hierdoor verkrijgt de aanbieder informatie over de pagina's van de webshop die u met uw IP-adres heeft bezocht.

Als u tijdens uw bezoek aan de webshop bent ingelogd op Facebook, YouTube, Twitter, Pinterest of Google+, dan kan uw bezoek aan uw account worden gekoppeld. Als u de knoppen gebruikt, bijvoorbeeld door op het Facebook 'Vind ik leuk'-symbool te klikken, dan wordt de relevante informatie via uw browser verzonden naar en opgeslagen door de betreffende aanbieder.

Het doel en de omvang van de gegevens die via sociale-mediaknoppen worden verzameld, evenals de verdere verwerking, het verdere gebruik en de duur van de opslag, worden uitsluitend bepaald door de aanbieders van de knoppen. Meer hierover leest u in het privacybeleid van de betreffende aanbieders.

#### 4.1.7 Prijsvergelijkingscookies

De webshop maakt gebruik van verschillende advertentiemogelijkheden. Afgezien van affiliates zijn prijsvergelijkingswebsites een ander populair kanaal dat onze klanten graag gebruiken. Deze websites verzamelen productlijsten van verschillende websites en geven deze zodanig weer dat de klant winkels, prijzen en serviceniveaus gemakkelijk kan vergelijken.

Om de prestaties van deze prijsvergelijkingswebsites te bepalen, sturen we een bevestiging van de aankoop (indien voltooid via hun kanaal) en beperkte aankoopinformatie (aantal producten, totaal transactiebedrag) naar deze partners. Dit stelt ons in staat om hun prestaties te monitoren en dienovereenkomstig aan te passen. Ze verzamelen geen persoonlijk identificeerbare informatie.

Momenteel werken we in België samen met de volgende prijsvergelijkingspartners:

- Kelkoo (<https://www.kelkoo.co.uk/company-pages/privacy-policy/>)
- Lootjestrekken (<https://www.lootjestrekken.nl/privacy-and-terms-of-service>)
- 2dehands (<https://www.tweedehands.net/privacyverklaring.php>)
- LeGuide (<https://www.leguide.com/info-societe/politique-confidentialite/>)
- Vergelijk (<https://www.vergelijk.nl/info/privacy/>)
- Stylight (<https://about.stylight.com/privacy-policy>)

#### 4.1.8 E-mailcookies

Op vidaXL.be worden e-mailcookies gebruikt om de effectiviteit van commerciële e-mails van vidaXL te meten. Zo kunnen we de effectiviteit en performance van onze e-mailcampagnes en nieuwsbrieven meten. Dit alles gebeurt zonder persoonlijke informatie te verzamelen.

We werken momenteel samen met een e-mailcookiepartner genaamd Clang.

#### 4.1.9 Gegevens voor de aanbeveling en optimalisatie van de winkelervaring

Om u een persoonlijke en geoptimaliseerde ervaring op vidaXL.be te bieden gebruiken we algemeen winkelgedrag en algemene statistieken.

Als u een product op vidaXL.be bekijkt, krijgt u vergelijkbare producten onder de koppen 'Dit vind je misschien ook leuk' of 'Aanbevolen combinaties' te zien'. Deze aanbevelingen zijn gerelateerd aan de producten die u op dit moment bekijkt of onlangs hebt bekeken. Daarnaast zou u ook aanbevelingen kunnen zien op basis van statische gegevens van klanten die het product dat u bekijkt al gekocht hebben. Deze aanbevelingen zijn niet gepersonaliseerd en worden geadverteerd aan alle klanten die het product bekijken.

### 4.2 Cookies accepteren en weigeren

Wanneer u vidaXL.be bezoekt, verschijnt er onderaan onze website een cookiebanner. U kunt ofwel alle cookies accepteren (essentiële cookies, analytische cookies en marketingcookies) of ervoor kiezen om de instellingen te personaliseren.

Als u ervoor kiest om de instellingen te personaliseren, dan kunt u ervoor kiezen om analytische en marketingcookies te accepteren. Als u op "instellingen opslaan" klikt zonder analytische en marketingcookies te accepteren, dan worden alleen essentiële cookies gebruikt.

Essentiële cookies kunnen niet worden geweigerd omdat ze noodzakelijk zijn voor een goed werkende website (bijvoorbeeld om ons in staat te stellen producten in u winkelwagen te houden en uw taalvoorkeuren op te slaan).

U kunt cookies ook accepteren of weigeren door uw browserinstellingen aan te passen. Elke browser is anders, daarom verwijst vidaXL u naar de informatiepagina van uw browser of de gebruikershandleiding van uw telefoon voor het instellen van uw cookievoorkeuren.

Als cookies volledig zijn uitgeschakeld, is het mogelijk dat u niet alle functies van de webshop kunt gebruiken. Als u verschillende computers op verschillende locaties gebruikt, moet u ervoor zorgen dat elke browser is ingesteld op uw cookievoorkeuren.

U kunt cookies altijd van de harde schijf van uw computer, telefoon of tablet verwijderen. Raadpleeg de informatiepagina van uw browser of de gebruikershandleiding van uw telefoon of tablet om te leren hoe u dit doet. Let op: wanneer u uw cookies volledig uitschakelt, is het mogelijk dat niet alle functionaliteiten in de webshop gebruikt kunnen worden.

## 5. WIJZIGINGEN IN HET PRIVACYBELEID

De inhoud van dit privacy- en cookiebeleid kan worden gewijzigd. De meest actuele versie is altijd te vinden op de vidaXL webshop. vidaXL raadt aan om dit privacy- en cookiebeleid regelmatig te raadplegen, in ieder geval voordat u aan vidaXL persoonsgegevens verstrekt.

## 6. HOE EEN KLACHT IN TE DIENEN?

Als u zich zorgen maakt of vragen heeft over ons gebruik van uw persoonlijke gegevens, dan kunt u een klacht indienen bij ons via [webservice@vidaxl.be](mailto:webservice@vidaxl.be)

U kunt ook een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, of een gelijkwaardige Europese nationale autoriteit, als u niet tevreden bent met de manier waarop wij uw gegevens hebben gebruikt.

Gegevensbeschermingsautoriteit

Drukpersstraat 35

1000 Brussel

Tel: +32 2 274 48 00

E-mail: [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

Website: <https://www.dataprotectionauthority.be/citizen>