

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?

Rosco Catering VOF ("Rosco Catering"), gevestigd aan de Proostwetering 20G, 3543 AE Utrecht, is de verantwoordelijke voor de verwerking van gegevens zoals beschreven in dit privacybeleid.

### **Wanneer is dit privacybeleid van toepassing?**

Dit privacybeleid is van toepassing op alle persoonsgegevens die Rosco Catering verwerkt van iedereen die weleens contact heeft (gehad) met Rosco Catering, zoals onze bezoekers, klanten en zakelijke contactpersonen, op alle aan Rosco Catering gerelateerde domeinen.

### **Wat zijn persoonsgegevens?**

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot jou als individu. Denk maar aan jouw naam, telefoonnummer, adres of e-mailadres. Maar ook gegevens zoals je IP-adres of Rosco Catering klantnummer zijn persoonsgegevens. En andere gegevens die uniek zijn voor jou, zoals je Rosco Catering bestelgeschiedenis of surfgedrag.

### **Van wie verwerken wij persoonsgegevens en hoe krijgen wij deze gegevens?**

Wij verwerken de persoonsgegevens van iedereen die direct of indirect contact heeft (gehad) met Rosco Catering, zoals (zakelijke) klanten en contactpersonen van partners.

We krijgen de gegevens rechtstreeks van jou, wanneer je onze website bezoekt, een account aanmaakt en bepaalde gegevens invult of wanneer je contact zoekt met onze sales afdeling.

In sommige gevallen ontvangen we jouw gegevens van anderen. Wanneer iemand een cadeau direct naar jou verstuurt, krijgen we jouw naam- en adresgegevens. Ook kunnen wij gegevens krijgen van andere partijen, maar alleen wanneer jij die partijen toestemming hebt gegeven om bepaalde gegevens aan ons te verstrekken.

### **Welke gegevens verwerken wij van jou, waarvoor gebruiken wij die en hoelang worden deze bewaard?**

#### *Gegevens voor het verwerken van jouw bestelling*

Als jij iets bestelt, hebben we bepaalde gegevens van je nodig om jouw bestelling te kunnen bezorgen en je op de hoogte te kunnen houden over je bestelling.

Hiervoor verzamelen wij je naam, e-mailadres, bezorgadres(sen), betaalgegevens en je telefoonnummer.

De gegevens zijn nodig om de overeenkomst uit te voeren die je met ons hebt gesloten. Op grond van de wet moeten wij de gegevens gerelateerd aan je bestelling 7 jaar bewaren.

#### *Gegevens in jouw account*

In jouw persoonlijke account bewaren we de volgende gegevens: je naam, (bezorg- en woon-/vestigings-) adres(sen), telefoonnummer en e-mailadres,

In je account bewaren we ook je bestelgeschiedenis.

Het is onze klantbelofte om het leven van onze klanten makkelijker en leuker te maken. Daarom bewaren wij de gegevens in jouw account zolang je actief klant bij ons bent. Als je 7 jaar niet meer bij ons hebt ingelogd, verwijderen wij al jouw gegevens. Daarnaast kun je op ieder moment een verzoek doen om jouw gegevens te laten verwijderen in je account.

### *Gegevens over jouw contact met de sales afdeling*

Je kan 24/7 contact opnemen met de sales afdeling. Je kunt met ons bellen, e-mailen of chatten of een berichtje sturen via social media, zoals Facebook. Je telefoonnummer in je klantaccount kunnen we daarbij gebruiken om je te herkennen als je onze sales afdeling belt. Daardoor kunnen onze sales medewerkers je meteen helpen.

We gebruiken de in jouw account opgeslagen gegevens om met jou contact op te nemen naar aanleiding van jouw vraag of klacht aan ons. We kunnen je een volgende keer sneller helpen door jouw gegevens te bewaren. De aantekeningen over het klantcontact met ons bewaren wij dan ook zolang je actief klant bij ons bent.

Een telefoongesprek met onze sales afdeling wordt opgenomen voor trainings- en analysedoeleinden. Wij hebben een gerechtvaardigd belang om deze interacties te gebruiken om onze dienstverlening te kunnen verbeteren. Wij bewaren het telefoongesprek gedurende 1 maand.

Wanneer je ons een privéberichtje stuurt via Facebook, worden de berichten maximaal 6 maanden door ons bewaard.

### *Gegevens voor een optimale winkelbeleving*

In onze winkel staan meerdere artikelen. Wij willen jou dan ook graag helpen om tussen al deze artikelen te vinden wat je zoekt.

Allereerst zorgen we dat onze website of app goed werkt zodat jij optimaal kunt winkelen. Daarvoor verzamelen we bij een bezoek aan Rosco Catering jouw IP-adres, informatie over je internetbrowser, eventuele taalinstellingen en informatie over de instellingen van het besturingssysteem van de computer of het mobiele toestel waarmee je ons bezoekt.

We zorgen er ook voor dat Rosco Catering zo relevant mogelijk is door onze winkel af te stemmen op jouw persoonlijke voorkeuren. Om dit te kunnen, verzamelen we je zoek-, klik en koopgedrag bij Rosco Catering. Wij gebruiken deze gegevens voor het in kaart brengen van generieke klantpatronen, zodat we die op individueel niveau in kunnen zetten. Daarbij gaat het niet zozeer om de kennis over individuele klanten. Het is onze klantbelofte om het leven van onze klanten makkelijker en leuker te maken. Daarom bewaren wij deze gegevens zolang je actief klant bij ons bent. Als je 7 jaar niet meer bij ons hebt ingelogd, verwijderen wij al jouw gegevens. Als je hierover meer wilt weten en je voorkeur wilt aanpassen verwijzen we je naar je account.

### **Verbeteren van de winkelbeleving gebaseerd op algemene informatie en verkoopstatistieken**

Wanneer je op Rosco Catering een artikel bekijkt, zie je ook andere artikelen die we aanbevelen (bijvoorbeeld onder het kopje “andere suggesties” of “gerelateerde producten”). Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op het artikel of de categorie waar je op dat moment naar kijkt. Op basis van statistieken weten we dat klanten die dat artikel kochten, ook geïnteresseerd waren in de andere artikelen. Deze aanbevelingen zijn niet persoonlijk: iedereen die dat artikel bekijkt, ziet dezelfde aanbevelingen.

### **Personalisatie op basis van jouw accountgegevens en zoek-, surf- en aankoopgeschiedenis bij Rosco Catering**

Als we weten wie je bent (dan zie je bovenaan op de homepage je naam), kunnen we de winkel voor jou nog persoonlijker maken. Net als in je favoriete fysieke winkel. De winkelbediende kent je en kan op basis van je vorige aankopen en interesses goede aanbevelingen doen.

Wat we niet doen is deze gegevens gebruiken om jou bij je bezoek aan Rosco Catering andere prijzen te tonen dan aan andere klanten. Het kan wel voorkomen dat als je ons opnieuw bezoekt we de prijs van sommige producten inmiddels hebben.

Wij hebben een gerechtvaardigd belang bij het toepassen van deze personalisatie, namelijk om jouw leven makkelijker en onze winkel beter te maken. Je vindt sneller wat je zoekt en wordt niet gestoord met artikelen en categorieën die niet relevant voor je zijn.

### **Gegevens voor marketing**

#### *Gepersonaliseerde e-mails en pushnotificaties*

We hebben geregeld aanbiedingen, speciale acties en nieuwtjes die we met je willen delen. We delen die graag via mail of onze nieuwsbrief.

#### *Gepersonaliseerde advertenties*

Wij, onze advertentienetwerken en mediabureaus kunnen je advertenties tonen op Rosco Catering en andere websites. Dat gebeurt op basis van je eerdere bezoeken aan onze websites en de websites van derde(n). Je surf, zoek-, en koopgedrag worden verzameld op basis van cookietechnieken, je IP-adres en het advertentienummer dat gekoppeld is aan het apparaat waarmee je surft. Wij gebruiken deze gegevens alleen als je toestemming hebt gegeven voor het plaatsen van cookies. Voor cookies geldt een beperkte bewaartermijn en die termijn verschilt per cookie. Leer meer over cookies en hoe je jouw cookievoorkeuren kunt instellen.

### **Gegevens om fraude tegen te gaan**

Op beveiligingsincidenten en fraude zit niemand te wachten, wij ook niet. Daarom gebruiken wij persoonsgegevens (waaronder IP-adressen en zoek, surf- en koopgedrag) om ongeautoriseerde toegang en fraude te onderzoeken, te voorkomen en tegen te gaan.

Wanneer er aantoonbaar sprake is geweest van fraude dan zullen wij bepaalde gegevens gerelateerd aan die fraude bewaren. Dit doen we voor de duur van 1 jaar nadat we deze fraude hebben ontdekt.

### **Achteraf betalen**

Als je artikelen koopt die je niet meteen wilt betalen, kunnen wij je kredietwaardigheid toetsen. We kunnen daarbij gebruikmaken van externe bureaus. Dit staat ook in onze algemene voorwaarden

### **Social media**

Als je social media zoals Facebook gebruikt, kun je via 'like en share' knoppen op Rosco Catering artikelen die je leuk, nuttig of handig vindt, met je vrienden delen op je social media account. Rosco Catering krijgt geen toegang tot jouw social media account. Wij raden je aan om het privacybeleid van de social media partijen waar jij een account hebt, goed door te nemen zodat je weet hoe je gegevens worden gebruikt en hoe jij je instellingen kunt aanpassen.

### **Met wie worden jouw gegevens gedeeld?**

Wij schakelen ook andere externe dienstverleners in om te helpen met verschillende dingen. Soms hebben zij daar ook persoonsgegevens voor nodig. Wij delen alleen de gegevens die noodzakelijk zijn voor de opdracht die de externe dienstverlener voor ons uitvoert. We verkopen je gegevens niet aan deze dienstverleners of andere derde partijen. En met alle externe dienstverleners sluiten wij overeenkomsten waarin wij afspreken wat ze met de gegevens mogen doen.

Het type werkzaamheden dat onze externe dienstverleners voor ons uitvoeren zijn:

het ondersteunen bij het leveren van onze digitale diensten zoals de hosting, onderhoud en ondersteuning van onze websites en applicaties;

het ondersteunen bij onze sales afdeling;

het ondersteunen bij onze advertentie- en marketingcampagnes;

het ondersteunen bij het doen van klantonderzoek en het verkrijgen van ratings- en reviews;

het ondersteunen bij het personaliseren van onze marketingboodschappen en het leveren van een optimale winkelbeleving;

het leveren van financiële diensten, zoals betaaldiensten, incassobureaus en kredietinformatiebureaus;

het ondersteunen bij het doen van onderzoeken en analyses om onze dienstverlening te verbeteren.

### **De overheid**

Soms moeten wij persoonsgegevens doorgeven aan de overheid. Dit kan zich allereerst voordoen als bepaalde overheidsinstellingen deze gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun taken, zoals de Belastingdienst. Ook kan de politie of justitie bepaalde gegevens nodig hebben in het geval van fraude of misbruik. Tot slot kunnen bepaalde toezichthouders toegang tot persoonsgegevens krijgen in het kader van een onderzoek.

### **Hoe worden jouw gegevens beveiligd?**

Rosco Catering neemt veel maatregelen om jouw persoonsgegevens te beveiligen. Zowel op organisatorisch als technisch gebied. Wij hebben een groep specialisten in huis die dagelijks werken aan het beveiligen van onze systemen en het zoeken naar kwetsbaarheden. Door een strenge toegangscontrole zorgen wij dat jouw persoonsgegevens alleen toegankelijk zijn voor medewerkers waarvoor het noodzakelijk is dat zij daarmee werken. Daarnaast laten we bij Rosco Catering regelmatig onze beveiliging toetsen door externe experts. Geven we jouw gegevens aan iemand anders? Dan eisen we dat die ander net zo zorgvuldig met jouw gegevens omgaat als wij. Mocht je het gevoel hebben dat dit niet gebeurt, laat het ons dan weten.

### **Hoe gaan wij om met gegevens van kinderen?**

Onze dienstverlening is niet gericht op kinderen. Dit betekent dat het gebruik van Rosco Catering door klanten jonger dan 18 jaar alleen is toegestaan met de nadrukkelijke toestemming van een ouder of voogd.

### **Welke rechten kun jij uitoefenen met betrekking tot jouw gegevens?**

#### **Recht op informatie**

Jij hebt het recht op een begrijpelijke en transparante uitleg over hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan en welke rechten jij in dat verband kan uitoefenen. In dit privacybeleid hebben wij daarom uitgebreid uitgelegd welke gegevens wij van jou verzamelen en hoe wij met jouw gegevens omgaan.

#### **Recht op inzage**

Jij hebt het recht om te allen tijde inzage van ons te vragen in de gegevens die wij over jou beschikbaar hebben. Voor info bel 030-2412205

## **Recht op correctie**

Jij hebt het recht om jouw persoonsgegevens te laten corrigeren als deze onjuist of verouderd zijn en/of om ze te laten aanvullen als ze onvolledig zijn. Dit kun je 24/7 doen in je account.

## **Recht om bezwaar te maken**

Jij hebt het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw gegevens als jij het niet eens bent met de manier waarop we jouw persoonsgegevens verwerken. Dit recht geldt voor de gegevens die wij gebruiken voor direct marketing. Zo kun je bij onze sales afdeling aangeven dat je niet langer post van ons wilt ontvangen.

## **Recht op dataportabiliteit**

Jij hebt het recht om gegevens die jij aan ons hebt gegeven in het kader van de overeenkomst(en) die je met ons hebt gesloten te ontvangen in een machine-leesbaar formaat, zodat jij deze gegevens kan bewaren in een database van jou of van een andere partij. Dit betreffen jouw naam-, adres- en woonplaatsgegevens en bestelgeschiedenis. Wij bieden jou de mogelijkheid om deze gegevens in een machine-leesbaar formaat te downloaden in account.

## **Recht op beperking**

Jij hebt het recht om beperking van de verwerking van jouw gegevens te verzoeken. Dit betekent dat wij jouw gegevens mogen bewaren maar niet gebruiken. Dit recht ontstaat in een aantal gevallen. Als je van mening bent dat hier sprake van is, kun je contact met ons opnemen via de sales afdeling.

## **Recht om vergeten te worden/verzoek om account te verwijderen**

Jij hebt het recht om ons te verzoeken om alle gegevens die wij van jou hebben te verwijderen. Wanneer jij een verzoek indient om jouw account te verwijderen, zullen wij gegevens verwijderen die tot jou herleidbaar zijn behalve de gegevens die wij op basis van de wet moeten of mogen bewaren.

Wij kunnen dit verzoek niet inwilligen indien er nog openstaande bestellingen of facturen zijn en/of je particuliere verkoopaccount, indien van toepassing, niet in de zogenoemde 'vakantiestand' staat (dit kun je in je verkoopaccount aanpassen). Ook kunnen we dit verzoek niet inwilligen als we op grond van de wet je persoonsgegevens mogen bewaren ondanks een verwijderverzoek. Bijvoorbeeld indien er met je account is gefraudeerd. Nadat je 7 jaar niet meer bij ons inlogt, verwijderen wij al jouw gegevens.

## **Recht om een klacht in te dienen**

Jij hebt het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop wij met jouw gegevens omgaan. Wanneer jij een klacht hebt, dan lossen wij dat het liefst zelf met je op. Neem daarvoor contact op met onze sales afdeling.

## **Vragen?**

Als je nog vragen hebt over de wijze waarop Rosco Catering met persoonsgegevens omgaat, neem dan gerust contact op met onze sales afdeling.(030-2412205) We helpen je graag.