

Privacyverklaring

Veiligheid en privacy

Wat zijn de "juridische gronden" voor het gebruik van uw gegevens?

Volgens de privacywetgeving moeten we zeggen welke "juridische gronden" we hebben om uw gegevens te gebruiken. We hebben gegevens van u nodig vanwege de contractuele afspraken tussen u en Campercar Nederland, zoals uw aankoop van een product of uw recht op garantie. Dit is het geval bij:

Bestellen & pre-order; Bezorging; Retour & herstel; Montagewerkzaamheden; Contact met onze klantenservice

Daarnaast kunnen we uw gegevens gebruiken bij "gerechtvaardigd belang". Dat betekent dat we al onze klanten de meest optimale, persoonlijke service willen verlenen. Hierbij denken we altijd aan uw privacy. Dit geldt voor:

Reviews & klanttevredenheidsonderzoek; Contact met onze klantenservice; Bezoek van de Campercar-website; Account; Nieuwsbrief & e-mail; Persoonlijk advies; Acties; Social media; Beveiliging, wifi & cameras

We kunnen ook een wettelijke verplichting hebben om uw gegevens te gebruiken, bijvoorbeeld wanneer we fraude vermoeden. En soms heeft u ons zelf toestemming gegeven om u gegevens te gebruiken, zoals wanneer u zich aanmeldt voor de nieuwsbrief. Dit houden we netjes bij.

Wie heeft toegang tot uw gegevens?

We geven uw gegevens alleen door aan andere partijen als dat echt nodig is voor onze dienstverlening. Het betreft dan deze partijen: bezorgpartners, leveranciers en onze monteurs, productondersteuning, betaalpartners, IT-dienstverleners, onze accountant voor de facturaties en partijen die voor ons onze reviews verzamelen. Partijen zoals data management-platforms, media- en advertentiebureaus en onderzoeksbureaus helpen ons zodra we u persoonlijk advies willen geven of gerichte advertenties laten zien, bijvoorbeeld op basis van u interesse in bepaalde producten. In verdachte situaties zijn we verplicht om klantgegevens te delen met overheidsinstanties.

De partijen die van ons toegang krijgen tot uw gegevens, mogen deze alleen gebruiken om u een dienst te leveren namens Campercar. Tenzij ze zelf verantwoordelijk zijn voor het verkrijgen en beschermen van uw gegevens. Sommige cookie-ontwikkelaars hebben toegang tot de gegevens die cookies op onze website verzamelen. U leest hier meer over in ons cookiestatement en het privacybeleid van deze partijen. We verkopen uw gegevens natuurlijk nooit aan derden.

Waar worden uw gegevens opgeslagen?

We slaan uw gegevens op in verschillende databases. We hanteren altijd strenge beveiligingsmaatregelen. Uw gegevens worden bijna altijd opgeslagen binnen de Europese Unie. In het uitzonderlijke geval dat klantgegevens worden doorgegeven naar landen buiten de Europese Unie, zorgen we ervoor dat uw privacy op een passende manier beschermd blijft. Voor een aantal landen is dit officieel vastgesteld. Sommige Amerikaanse partijen hebben zich geregistreerd onder het Privacy Shield dat voldoende bescherming biedt. Of we werken met officiële modelcontracten die speciaal zijn opgesteld om uw privacy te waarborgen.

Hoe lang bewaren we uw gegevens?

We bewaren en gebruiken uw gegevens niet langer dan noodzakelijk. Daarna verwijderen we alle data die we van u hebben. Of gebruiken we uw gegevens anoniem, omdat we bepaalde data nodig hebben voor interne analyses en rapportages zoals de waarde van uw bestelling.

Hoe doen we dat?

We houden bepaalde termijnen aan, waarna we u gegevens verwijderen. Dit zijn ze:

Eventueel opgenomen telefoongesprekken verwijderen we standaard na 30 dagen tenzij we een wettelijke verplichting hebben om een gesprek langer te bewaren.

Camerabeelden van onze showroom en werkplaats bewaren we niet langer dan 4 weken. Tenzij we iets verdachts zien dat we verder moeten onderzoeken of de beelden langer bewaard moeten worden vanwege een andere wettelijke verplichting.

Films en foto's van onze werkzaamheden in onze werkplaats die we maken zetten we op film-websites zoals Youtube en dergelijke. Deze zijn uiteraard volledig geanonimiseerd en worden niet verwijderd.

Inactieve klantaccounts verwijderen we na 7 jaar. Na die periode gebruiken we uw gegevens alleen anoniem, voor interne rapportages.

Van de Belastingdienst moeten we onze administratie met uw factuur-, betaal- en bestelgegevens 7 jaar bewaren. Daarna gebruiken we alleen anonieme gegevens voor interne rapportages. U moet zelf ook de facturen van u aankopen goed bewaren, voor wanneer bijvoorbeeld u garantie verloopt.

Als u uw onderhoud of producten via Campercar laat lopen, monteren of uitvoeren, bewaren we uw werkplaatsgegevens en contactgegevens 7 jaar. Iedere keer als we uw ontwerp opnieuw mogen gebruiken gaat de bewaarperiode opnieuw in. Daarna gebruiken we u gegevens alleen anoniem, voor interne rapportages.

Als u zich heeft ingeschreven voor de nieuwsbrief of toestemming hebt gegeven voor het ontvangen van gepersonaliseerde berichten, dan bewaren we die toestemming 5 jaar lang. Ook als u op een gegeven moment beslist dat u de nieuwsbrief of gepersonaliseerde berichten niet meer wilt ontvangen, bewaren we het intrekken van uw verzoek. De mails die u van ons ontvangt, bewaren we niet langer dan 120 dagen. Gegevens die we gebruiken om fraude te voorkomen bewaren we heel lang. Helaas is dat nodig.

Wat zijn uw rechten?

Uiteraard blijft u de baas over uw eigen gegevens. Wilt u gratis inzage krijgen in uw persoonsgegevens en een kopie ontvangen? Of wilt u uw gegevens wijzigen, verwijderen, gebruik beperken of u e-mailvoorkeuren aanpassen? Geen probleem laat het ons weten per post of e-mail. Op die manier kunt u ook bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens voor marketingdoeleinden of aangeven dat u vindt dat uw privacy zwaarder weegt dan ons belang. In dat geval bekijken we de situatie opnieuw.

Uitschrijven voor de nieuwsbrief is ook makkelijk. Dat doet u via de link onderaan de nieuwsbrief zelf.

Wij willen altijd zeker weten dat u ook echt u bent. Daarom kunnen we aanvullende informatie van u vragen om uw identiteit vast te stellen. Dat doen we ook bij onduidelijke verzoeken.

Heeft u vragen of klachten?

Voor vragen of klachten over uw gegevens en de bescherming van uw privacy kunt u contact opnemen met onze klantenservice.

Mailen: info@campercar.nl

Of schrijven naar: Nieuwsteeg 54-A, t.a.v. directie.

Wanneer u niet tevreden bent over hoe wij omgaan met uw privacy kunt u contact opnemen met de privacy-autoriteit.

Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?

Wij, en wij zijn Campercar Nederland

Hieronder alle belangrijke nummers:

KvK-nummer: 7164274

BTW-identificatienummer: NL169828888B02

Hoe kunt u ons bereiken:

Voor een beller: 0345-753339

Voor een mailer: info@campercar.nl

Bent u een schrijver, dan: Nieuwsteeg 54A – 4196AM - Tricht