

PRIVACYBELEID 2024

Dit is het Privacybeleid van Magazijn "De Bijenkorf" B.V. (hierna "de Bijenkorf").

De Bijenkorf vindt de bescherming van uw persoonsgegevens erg belangrijk. Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving op het gebied van gegevensbescherming, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679, hierna de "AVG").

In dit Privacybeleid lichten wij onder andere toe welke persoonsgegevens wij verzamelen, voor welke doeleinden en op basis van welke grondslag. Dat doen wij aan de hand van de verschillende manieren waarop we persoonsgegevens verkrijgen.

Wij kunnen dit Privacybeleid van tijd tot tijd aanpassen. Wij adviseren u dan ook het Privacybeleid regelmatig te raadplegen. Het privacy statement is voor het laatst gewijzigd op 30 september 2024. Een PDF van het Privacybeleid kunt u [hier](#) downloaden en printen.

1. WIE IS VERANTWOORDELIJK VOOR DE VERWERKING VAN UW PERSOONSgegevens?

De Bijenkorf is een toonaangevend warenhuis met winkels verspreid over Nederland en verschillende digitale marketing- en verkoopkanalen. De websites van de Bijenkorf zijn te vinden op www.debijenkorf.nl en www.debijenkorf.be (hierna de "Websites"). Ook is de Bijenkorf applicatie beschikbaar voor iOS en Android (hierna de "App").

De verantwoordelijke voor alle hieronder genoemde verwerkingen van persoonsgegevens is Magazijn "De Bijenkorf" B.V., Haaksbergweg 34 1101 BX Amsterdam (KvK: 33116577). De Bijenkorf is onderdeel van SHEL Holdings Europe Limited ("Selfridges Group").

2. WELKE PERSOONSgegevens VERZAMELT DE BIJENKORF VOOR WELKE DOELEINDEN?

2.1 HET MEMBERSHIP

Doeleinden en grondslagen Membership

Het Membership heeft tot doel de beleving van klanten te verbeteren en de tevredenheid te verhogen, onder meer door gepersonaliseerde communicatie met informatie, aanbiedingen, acties en evenementen die zoveel mogelijk zijn afgestemd op uw voorkeuren, interesses en aankopen. Ook op de Website ziet u inhoud die past bij uw interesses en we vullen online en in uw Membership Account bijvoorbeeld uw maten en andere voorkeuren in. Als Member heeft u via uw Membership Account (via de Website en in de App) toegang tot uw offline en online aankoopshistorie, zodat u die altijd terug kunt vinden. We herkennen u in de winkel aan uw (digitale) klantenpas en online via uw e-mailadres, Membership Account en via link-tracking.

Deelname aan het Membership is vrijwillig en kosteloos. Vanzelfsprekend kunt u ook aankopen doen in de Bijenkorf winkels en online zonder gebruik te maken van het Membership.

Er zijn drie soorten niveaus binnen het Membership Programma: Member, Member+ en Premium

Member. Deze niveaus zijn gebaseerd op de bestedingen van een Member in de winkels van de Bijenkorf en online. Om het juiste Member-niveau en de daaraan verbonden voordelen aan u te kunnen toekennen, verwerken wij de totale waarde van uw aankopen als Member over een periode van twaalf (12) maanden.

Als Premium Member kunt u ook gebruik maken van de conciërgeservice van de Bijenkorf. In het geval u gebruik maakt van de conciërgeservice, verwerken wij de gegevens die noodzakelijk zijn om uw verzoek te kunnen uitvoeren, zoals uw naam, e-mailadres en/of telefoonnummer en de inhoud van uw verzoek.

De grondslag voor het verwerken van uw persoonsgegevens in het kader van het Membership is het uitvoeren van de overeenkomst met u, namelijk de aanmelding voor het Membership en de uitvoering van het Membership. Om uw voorkeuren en interesses te bepalen, wordt ook gebruik gemaakt van informatie die op basis van uw toestemming is verkregen met cookies of vergelijkbare technieken. Deze toestemming kunt u altijd weer intrekken. We kunnen uw gegevens ook gebruiken voor analyse- en optimalisatiedoelinden (op niet-persoonlijk niveau). De juridische grondslag hiervoor is een gerechtvaardigd belang van de Bijenkorf om te begrijpen hoe klanten onze diensten gebruiken teneinde deze te kunnen verbeteren en optimaliseren.

Wij kunnen het e-mailadres dat hoort bij uw Membership Account gebruiken om advertenties aan u te tonen op sociale media platforms of vergelijkbare advertentieplatforms. Uw e-mailadres wordt hiervoor gehasht, en dus gecodeerd, verstrekt aan deze platforms om te zien of u een account heeft. Via uw Membership Account kunt u zich afmelden voor deze wijze van adverteren (zie 'Instellingen' in uw Account). De grondslag voor het verwerken van uw persoonsgegevens in het kader van deze wijze van adverteren is een gerechtvaardigd belang van de Bijenkorf om marketing campagnes onder uw aandacht te kunnen brengen.

Op het Membership zijn [de Terms of Service de Bijenkorf Membership](#) van toepassing. Lees meer over de voordelen en de verschillende niveaus van het Membership in de [FAQ](#).

Aanmelden voor het Membership

Member worden is eenvoudig en kan op verschillende manieren. U kunt zich aanmelden via de Website of de App. Om Member te worden maakt u een Membership Account aan waarin u zelf bepaalde (persoons)gegevens invult.

Wanneer u zich aanmeldt voor het Membership verklaart u dat u 16 jaar of ouder bent, dan wel dat u hiervoor toestemming van uw ouders of wettelijk vertegenwoordiger heeft.

Door aanmelding voor het Membership wordt u Member van de Bijenkorf. Afhankelijk van uw bestedingen, kunt u in aanmerking komen voor een hoger Member-niveau met nog meer voordelen: Member+ of Premium Member.

Informatie gekoppeld aan uw Membership

Door uw gebruik van de verschillende diensten van de Bijenkorf te analyseren, kunnen wij onze diensten en communicatie beter op uw wensen afstemmen. Onderdeel van het Membership is daarom dat wij beschikbare informatie over u koppelen en toevoegen aan uw Membership, waaronder uw interesses, merkvoorkeuren, (online) aankopen en informatie over uw gebruik van de Website, App en overige diensten van de Bijenkorf, zoals Tablet Assisted Sales [zie hoofdstuk 2.7] en Personal Styling [zie hoofdstuk 2.8].

Uw Membership beheren

Via uw Membership Account omgeving op de Website en in de Bijenkorf App kunt u zelf uw

voorkeuren en interesses voor het Membership instellen en beheren. De volgende instellingen vindt u terug in uw Membership Account:

- Afmelden voor het gehele Membership (zie 'Instellingen' in uw Account).
- Interesses instellen en wijzigen (zie 'Voorkeuren' in uw Account).
- Aan- en afmelden voor bepaalde communicatie. Zo kunt u zich aan- of afmelden voor de Membership nieuwsbrief, voor Membership-communicatie, voor het ontvangen van digitale kassabonnen en voor informatie en aanbiedingen via de post. Het aan- of uitzetten van pushberichten op uw telefoon kunt u instellen via uw Membership Account in de App.
- Personalisatie instellingen aanpassen (zie 'Instellingen' in uw Account). De koppeling van informatie die is gebaseerd op uw gebruik van de website, app, personal styling, andere diensten en (online) aankopen kunt u uitzetten.

2.3 BETALINGEN

Ten behoeve van de Bijenkorf worden uw aankopen met een pinpas of creditcard in een winkel van de Bijenkorf of in de webshop afgewikkeld door onze payment provider Adyen N.V. (hierna: "Adyen"). Bij de Bijenkorf kunt u op verschillende manieren betalen. Welke gegevens hierbij verwerkt worden is afhankelijk van de door u gekozen betaaldienst. Het betreft gegevens zoals:

- In welke winkel u de betreffende aankoop hebt gedaan;
- Transactie;
- Gegevens die verband houden met uw betaalwijze zoals het soort kaart waarmee u betaalt, een deel van het kaartnummer en de vervaldatum of uw IBAN-nummer bij een iDeal betaling;
- Betaalwijze;
- Locatie en tijd;
- Land van herkomst van de creditcard/pinpas.
- Bij een online betaling, het IP-adres van uw mobiele apparaat of uw computer.

Deze gegevens worden gebruikt om uw bestelling te kunnen afhandelen. De juridische grondslag is de uitvoering van de overeenkomst met u. We kunnen uw gegevens ook gebruiken voor analyse- en optimalisatiedoelinden (op geaggregeerd niveau). De juridische grondslag hiervoor is een gerechtvaardigd belang van de Bijenkorf om te begrijpen hoe klanten onze diensten gebruiken teneinde deze te kunnen verbeteren en optimaliseren.

De gegevens kunnen ook worden gebruikt om fraude te herkennen en op te sporen. De juridische grondslag hiervoor is een gerechtvaardigd belang van de Bijenkorf en/of derden om fraude en ander misbruik van haar diensten te voorkomen.

Om op een zo verantwoord mogelijke manier te ondernemen, het milieu minder te belasten en om onze bedrijfsvoering te efficiënter te kunnen voeren, kan ook uw retourpercentage worden bijgehouden. Afhankelijk van hoe hoog uw retourpercentage is, kunnen wij hierover contact met u opnemen om u ervan bewust te maken dat u een afwijkend hoog retourpercentage hebt. Mocht uw retourpercentage onverminderd hoog blijven, kan de Bijenkorf deze gegevens gebruiken om te beoordelen of het verantwoord is om nog overeenkomsten (op afstand) aan te gaan.

Om fraude tegen te gaan, te controleren of u aan uw betalingsverplichtingen kunt voldoen en ter controle van alle overige feiten en factoren die van belang zijn voor het verantwoord aangaan en/of uitvoeren van de overeenkomst (op afstand), kan de Bijenkorf ook steekproefsgewijs contact met u opnemen voor een aantal controlevragen en/of u op een andere wijze verzoeken aanvullende informatie te verstrekken. De Bijenkorf kan op basis van de bovengenoemde

gegevens bijzondere voorwaarden verbinden aan de uitvoering van de overeenkomst met u of weigeren een koopovereenkomst op afstand aan te gaan. De juridische grondslag hiervoor is een gerechtvaardigd belang van de Bijenkorf om fraude en ander misbruik van haar diensten te voorkomen.

2.4 GEBRUIK VAN DE BIJENKORF WEBSITE

Bezoek aan de website

Om de Website te laten werken en beveiligen hebben wij bepaalde informatie nodig, zoals uw IP-adres, het type browser (het computerprogramma om internetpagina's mee te kunnen bekijken), het besturingssysteem dat u gebruikt en de pagina's die u op onze Website bezoekt. De juridische grondslag hiervoor is het uitvoeren van een overeenkomst met u, namelijk uw bezoek aan de Website en het gerechtvaardigd belang van de Bijenkorf en/of derden om de Website en diensten van de Bijenkorf te beveiligen en fraude op te sporen en te voorkomen.

Cookies

Ook maken wij gebruik van cookies en technieken die vergelijkbaar zijn met cookies, zoals JavaScript, web beacons, link-tracking en fingerprinting. JavaScripts en web beacons zijn standaard internet technieken die samen met cookies zorgen dat een systeem informatie kan verzamelen (JavaScripts), deze in kleine, eenvoudige tekstbestanden kan opslaan (cookies) en vervolgens kan versturen (web beacons). Bij link-tracking worden bepaalde elementen (zogenoemde tags) toegevoegd aan een URL, zodat wij u kunnen herkennen als u vanuit onze e-mails doorklikt naar de Website. Bij fingerprinting wordt aan de hand van een combinatie van technische gegevens, zoals het besturingssysteem, browsersversie en schermresolutie, een 'vingerafdruk' gemaakt. Wij gebruiken deze vingerafdruk om de Website en uw account te beveiligen. Hiermee kan oneigenlijk verkeer (van bijvoorbeeld bots) worden geweerd. Voor onze App maken we gebruik van rechtstreekse integraties met derde partijen via een SDK. Een SDK staat voor een Software Development Kit. Hierna zullen cookies en vergelijkbare technieken samen "Cookies" worden genoemd.

Wij gebruiken Cookies om de gebruiksvriendelijkheid van onze Website te verhogen, om de Website te beveiligen, om uw ervaring van onze diensten te optimaliseren, informatie voor u te personaliseren, u te herkennen bij een volgend bezoek en om u ook via andere kanalen aanbiedingen te kunnen doen. De juridische grondslag voor het gebruik van persoonsgegevens die door middel van cookies en vergelijkbare technieken wordt verkregen, is uw toestemming (met uitzondering van functionele cookies en cookies met geringe gevolgen voor uw privacy). In onze **Cookie Policy** kunt u meer lezen over welke cookies er voor welke doeleinden en door welke partijen worden geplaatst. U kunt uw toestemming altijd weer intrekken via de link Cookie informatie & instellingen onderaan de Website.

Webshop Account

Klanten die hun Webshop Account niet hebben omgezet in een Membership Account, kunnen hun Webshop Account blijven gebruiken om bestellingen te plaatsen op de Website. We gebruiken uw gegevens om er voor te zorgen dat u eenvoudig vervolgbestellingen op de Websites kunt plaatsen en voor het afhandelen van uw bestelling. De juridische grondslag voor deze verwerking is de uitvoering van de overeenkomst met u.

Bestellen als gast

Als u een online bestelling wilt doen zonder Member te worden, vragen wij u gegevens in te vullen die wij nodig hebben voor het afhandelen van de bestelling en om contact met u te hebben over uw bestelling, zoals uw factuur- en bezorgadres en uw e-mailadres. De juridische grondslag voor deze verwerking is de uitvoering van de overeenkomst met u.

Verzenden vanuit de winkel

Wanneer u op onze Website of via ons Personal Shopping team een aanvraag doet om een artikel vanuit de winkel te laten verzenden, vragen wij u gegevens in te vullen zodat wij vanuit de winkel telefonisch contact met u kunnen opnemen om u te laten weten of het artikel beschikbaar is en wij u een e-mail kunnen sturen met een link waarmee u in de beveiligde omgeving van onze payment provider, Adyen N.V., de betaling kan afronden. Uw adresgegevens worden gebruikt om het bestelde product naar u te verzenden. De juridische grondslag voor deze verwerkingen is de uitvoering van de overeenkomst met u.

Bent u Member, dan wordt uw aankoop toegevoegd aan uw Membership Account, waarmee u toegang heeft tot uw offline en online aankoopshistorie [zie Hoofdstuk 2.1]. De grondslag voor het verwerken van uw persoonsgegevens in het kader van het Membership is het uitvoeren van de overeenkomst met u, namelijk de uitvoering van het Membership.

2.5 DE BIJENKORF APP

De Bijenkorf App is een smartphone- en tablet-app van de Bijenkorf. Met de App kunt u uw Membership Account beheren, online aankopen doen en extra informatie krijgen over de diensten en producten van de Bijenkorf. De App biedt verschillende aanvullende functionaliteiten, zoals contact met onze klantenservice en de mogelijkheid van het scannen van producten in de winkel voor (voorraad)informatie. Ook kunt u via de App cadeaucards scannen en bestellen. Op het gebruik van de App zijn de **Bijenkorf App Terms of Service** van toepassing.

Als u gebruik maakt van de Bijenkorf App, verwerken wij de gegevens die nodig zijn om uw gebruik van de App mogelijk te maken, zoals:

- Naam;
- Inloggegevens, waaronder uw e-mailadres;
- Informatie over uw gebruik van de App (zoals de pagina's en producten die u bekijkt, hoe lang, hoe vaak etc., zowel als u ingelogd bent als niet);
- Telefooneigenschappen;
- Uw online aankopen;

Wij gebruiken deze gegevens in de eerste plaats om uw gebruik van de App mogelijk te maken, ter uitvoering van de overeenkomst met u.

De App maakt verder gebruik van cookies om uw ervaring van onze diensten te optimaliseren. Meer informatie hierover leest u in onze **Cookie Policy**. De juridische grondslag hiervoor is uw toestemming (met uitzondering van functionele cookies en cookies met geringe gevolgen voor uw privacy).

De App bevat een speciale sectie voor Members (zie hoofdstuk 2.1), waar u eenvoudig uw Membership en communicatievoorkeuren kunt beheren. Als u inlogt als Member in de App, koppelen wij informatie over uw gebruik van de App aan uw Membership om u zoveel mogelijk persoonlijke service te kunnen bieden en onze aanbiedingen en communicatie af te stemmen op uw persoonlijke voorkeuren en interesses. Lees **hier** meer over het Membership.

De persoonsgegevens die wij via de App verkrijgen, gebruiken wij ten slotte voor analysedoeleinden en om de App te beveiligen, aan te passen en te verbeteren. De juridische grondslag hiervoor is een gerechtvaardigd belang van de Bijenkorf om onze diensten en producten te optimaliseren en vernieuwen.

Pushberichten

Wanneer u de Bijenkorf App downloadt, wordt u gevraagd of u pushberichten wilt ontvangen betreffende nieuws, inspiratie en events van de Bijenkorf. U kunt deze keuze op een later moment altijd weer aanpassen via de App ('zie Instellingen').

2.6 SOCIALE MEDIA

De Bijenkorf is op verschillende sociale media te vinden, zoals Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Snapchat en YouTube.

Als u de Bijenkorf volgt via sociale media, of communiceert met of over de Bijenkorf via sociale media, krijgen wij mogelijk toegang tot een deel van uw openbare profielgegevens. Als u informatie over de Bijenkorf deelt via sociale media kunnen uw gegevens zichtbaar worden via die sociale media. De Bijenkorf volgt zelf ook sociale media kanalen en kan op die manier toegang krijgen tot gegevens op sociale media over u.

De Bijenkorf kan bijhouden hoe vaak een bepaalde post van de Bijenkorf is gedeeld en "geliked" via sociale media, om het bereik daarvan te analyseren. Ook kan de Bijenkorf bijhouden of en, zo ja, welke berichten er over de Bijenkorf worden geplaatst via sociale mediakanalen en klachtensites. In dat kader verwerken wij de gegevens die nodig zijn zodat wij de inhoud van onze sociale media-activiteiten voor onze klanten zoveel mogelijk kunnen optimaliseren, zoals:

- Profielinformatie van het betreffende sociale medium;
- De bekeken en geplaatste content en berichten met betrekking tot de Bijenkorf;
- In het platform opgeslagen metadata.

Het doel van deze verwerking is het bereik van de sociale media-activiteiten van de Bijenkorf te analyseren en haar klanttevredenheid te verbeteren. De grondslag van deze verwerking is het gerechtvaardigd belang van de Bijenkorf om haar dienstverlening en sociale media-activiteiten te kunnen verbeteren. Deze gegevens kunnen worden toegevoegd aan uw klantdossier indien u contact heeft met het Klant Contact Center via sociale media. Het doel van deze verwerking is de afhandeling van uw verzoek. De grondslag van deze verwerking is de uitvoering van de overeenkomst met u.

Indien u via sociale media deelneemt aan een winactie van de Bijenkorf, verwerken wij, mogelijk in samenwerking met een partner, de volgende gegevens van u:

- Naam;
- Profielinformatie van het betreffende sociale medium;
- E-mailadres (in het geval van een digitale prijs);
- Adres (in het geval van een fysieke prijs);
- Inzending winactie, waaronder mogelijk foto- en/of videomateriaal.

Wij gebruiken deze gegevens om contact met u op te nemen over de winactie en om de prijs naar u op te sturen, ter uitvoering van de overeenkomst met u.

De Bijenkorf werkt ook samen met advertentiepartners zoals Facebook, Instagram, Pinterest en YouTube om te adverteren op deze sociale netwerken en zoeknetwerken zoals Google en Microsoft. Met gebruik van Cookies kunnen wij analyses uitvoeren zodat wij kunnen inzien hoe effectief een advertenciacampagne is en kunnen wij en derde partijen advertenties en andere content aanpassen aan uw interesses. Lees meer hierover in onze **Cookie Policy**.

Elke aanbieder van een advertentienetwerk is verantwoordelijk voor zijn eigen deel van de

verwerking als verwerkingsverantwoordelijke. De Bijenkorf en de aanbieder van een advertentienetwerk kunnen voor bepaalde onderdelen van gegevensverwerkingen ook gezamenlijk verantwoordelijk zijn. Indien dit van toepassing is, wordt u hierover verder geïnformeerd in onze **Cookie Policy**. Wanneer sprake is van gezamenlijke verantwoordelijkheid, kunt u uw rechten bij elk van de partijen uitoefenen.

2.7 BEZOEK AAN DE WINKEL

Wifi-netwerk in de winkels

Indien u gebruik maakt van het gratis wifi-netwerk in winkels van de Bijenkorf, verwerken wij de gegevens die nodig zijn om de wifi-verbinding tot stand te brengen, zoals:

- MAC-adres;
- Locatie & tijd;
- Telefooneigenschappen.

De gegevens worden gebruikt om de wifi-verbinding tot stand te brengen en worden maximaal 24 uur na het beëindigen van de verbinding verwijderd. De grondslag voor het verwerken van de gegevens is het uitvoeren van de overeenkomst.

Cameratoezicht

In onze winkels zijn beveiligingscamera's aanwezig. U wordt hierover geïnformeerd bij het binnengaan van de winkel en de camera's zijn duidelijk zichtbaar. Wij gebruiken de camerabeelden om de veiligheid van onze klanten en ons personeel te waarborgen, voor de beveiliging van onze gebouwen, het bewaken van de producten in onze winkels en het vastleggen van incidenten. De beelden kunnen worden verstrekt aan politie en justitie in geval van incidenten.

De grondslag van deze verwerking is het gerechtvaardigd belang van de Bijenkorf en/of derden om haar winkels te beveiligen en incidenten te voorkomen/beperken.

Tablet Assisted Sales

Indien een product in de winkel niet voorradig is, is het mogelijk deze direct via een tablet in de winkel online te bestellen met hulp van een (kassa)medewerker, de zogenaamde "Tablet Assisted Sales". Het gewenste product kan dan de volgende dag worden opgehaald of bij u worden thuisbezorgd. Bent u Member, dan zullen uw accountgegevens na het lezen van uw (digitale) klantenpas worden geladen. Wij verwerken in het kader van de Tablet Assisted Sales de volgende gegevens:

- E-mailadres;
- Naam, adres en woonplaats;
- Telefoonnummer;
- Transactiegeschiedenis;
- Tijdstip van de aankoop;
- Bank- en betaalgegevens;
- Gekocht product.

Bent u geen Member, dan zal u gevraagd worden zelf uw gegevens in te voeren. Wij verwerken deze gegevens tezamen met uw betaalgegevens om de overeenkomst uit te voeren.

Wij gebruiken deze gegevens om uw bestelling te kunnen afhandelen en om contact met u te hebben over uw bestelling. De juridische grondslag is de uitvoering van de overeenkomst met u.

Winkelen op afspraak

Wanneer u via onze Website een reservering maakt om te winkelen op afspraak, verwerken wij de gegevens die nodig zijn om uw reservering te verwerken en met u te communiceren over uw

reservering, zoals:

- Naam;
- E-mailadres;
- Datum/tijdstip reservering en gekozen winkel.

Wij gebruiken deze gegevens om uw afspraak te verwerken en mogelijk te maken, ter uitvoering van de overeenkomst met u.

Ook gebruiken wij uw gegevens voor analyse- en optimalisatiedoeleinden (op geaggregeerd niveau) teneinde inzicht te krijgen in het gebruik van deze dienst. De juridische grondslag hiervoor is een gerechtvaardigd belang van de Bijenkorf om haar diensten te verbeteren.

Verhuurservice

Wanneer u een afspraak maakt om de Stijlstudio van de Bijenkorf te bezoeken voor kledinghuur, verwerken wij de gegevens die nodig zijn om u zo goed mogelijk van dienst te zijn met uw verzoek en met u te communiceren over uw verzoek, zoals:

- Naam;
- E-mailadres;
- Telefoonnummer;
- Datum/tijdstip bezoek en gekozen winkel;
- Kledingmaat;
- Gelegenheid;
- Gewenst item uit de catalogus.

Wij gebruiken deze gegevens om uw afspraak te verwerken en mogelijk te maken, ter uitvoering van de overeenkomst met u.

Ook gebruiken wij uw gegevens voor analyse- en optimalisatiedoeleinden (op geaggregeerd niveau) teneinde inzicht te krijgen in het gebruik van deze dienst. De juridische grondslag hiervoor is een gerechtvaardigd belang van de Bijenkorf om haar diensten te verbeteren.

2.8 PERSONAL STYLING EN SHOPPING

Online Personal Styling

Met Online Personal Styling krijgt u persoonlijk stijladvies. Een van onze stylisten neemt telefonisch of per e-mail contact met u op nadat u zich heeft aangemeld via de Website. Tijdens een gesprek geeft u aan waar u naar op zoek bent, wat uw maten en wensen zijn. Vervolgens selecteert uw stylist vrijblijvend passende items. Per e-mail ontvangt u een unieke link naar speciaal voor u geselecteerde items en outfits. Zo heeft u direct een compleet overzicht van de kleding en accessoires die bij uw stijl passen. Uw favoriete kledingstukken en accessoires kunt u meteen bestellen vanuit uw account. Online Personal Styling is alleen beschikbaar voor Members.

Als u gebruik maakt van onze personal styling diensten, vragen wij u bepaalde gegevens (zoals uw naam, telefoonnummer, e-mailadres, leeftijd, maten en voorkeuren) op te geven en een questionnaire in te vullen. Ook hebben wij inzage in de producten die u eerder bij de Bijenkorf hebt gekocht. U kunt ook foto's en andere persoonlijke inhoud met de stylist delen. Wij gebruiken deze gegevens om te beoordelen hoe wij u het beste kunnen helpen en om u personal styling advies te geven. De juridische grondslag hiervoor is uw aanvraag van deze dienst en het verlenen van de personal styling dienst (de uitvoering van de overeenkomst met u). Het persoonlijk stijladvies vindt u in uw Membership Account.

Als u zich aanmeldt voor Personal Styling, wordt u gevraagd of u de Personal Styling nieuwsbrief wilt ontvangen. U kunt deze keuze op een later moment altijd weer aanpassen via de uitschrijfmogelijkheid onderaan de Personal Styling nieuwsbrief.

Personal Shopping

In sommige filialen kunt u gebruik maken van onze personal shopper in de Personal Shopping Lounge. Een consultatie met onze personal shopper duurt ongeveer twee uur en zal worden afgestemd op uw individuele voorkeuren.

Indien u hiervan gebruik maakt zal onze persoonlijke shopper een persoonlijk styling dossier maken en daarin (persoons)gegevens, waaronder uw maten en persoonlijke voorkeuren, opnemen. De grondslag hiervoor is de uitvoering van de overeenkomst met u.

2.9 KLANTENSERVICE

Als u contact opneemt met, of gebruik maakt van de diensten van de Bijenkorf Klantenservice, het Klant Contact Center of de Reparatieservice, verzamelen wij de gegevens die nodig zijn voor de afhandeling van uw verzoek, zoals:

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer;
- Inhoud correspondentie en gespreksnotities;
- Gespreksopname in geval van telefonisch contact;
- Indien u contact opneemt via Chat; ook de verwijzende website en op welke pagina u zich bevindt als u de chat opstart;

Afhankelijk van uw verzoek zal de medewerker toegang kunnen verkrijgen tot informatie die nodig is om uw verzoek te behandelen, bijvoorbeeld of u een Account heeft of Member bent en de orderstatus van uw bestelling.

Wij gebruiken deze gegevens om zo goed mogelijk op uw klacht, verzoek of vraag te kunnen reageren, ter uitvoering van de overeenkomst met u.

We slaan uw vraag op om u later beter behulpzaam te kunnen zijn en uw klanttevredenheid te kunnen analyseren, waarvoor als grondslag geldt het gerechtvaardigd belang van de Bijenkorf om haar dienstverlening te verbeteren.

2.10 COMMUNICATIE VAN DE BIJENKORF

Op de Website en in de App kunt u zich aanmelden voor de reguliere e-mailniewsbrief van de Bijenkorf. De nieuwsbrief bevat informatie over producten, diensten en evenementen van de Bijenkorf. De grondslag hiervoor is toestemming.

Als Member ontvangt u zowel nieuwsbrieven die uw Membership betreffen als nieuwsbrieven die op uw interesses en voorkeuren zijn afgestemd, op basis van uw gebruik van de diensten van de Bijenkorf en op basis van de door u opgegeven voorkeuren en interesses. Deze kunt u aanpassen in uw Membership Account. De juridische grondslag hiervoor is de uitvoering van de overeenkomst met u. U kunt in uw Membership Account aangeven welk type nieuwsbrief u al dan niet wenst te ontvangen.

Nieuwsbrieven worden gepersonaliseerd door middel van het gebruik van cookies en vergelijkbare technieken, zoals link-tracking. Door middel van link-tracking zien wij of u onze e-

mails opent en herkennen wij u als u vanuit onze e-mails doorklikt naar de Website. Wij kunnen hierdoor volgen welke acties u neemt vanuit de e-mail en meten hoe efficiënt onze nieuwsbrieven zijn. De frequentie van verzending is afhankelijk van hoe vaak u een e-mail opent en uw klikgedrag op de Website. De grondslag voor het gebruik van cookies en vergelijkbare technieken is toestemming. De juridische grondslag hiervoor is uw toestemming. Deze toestemming kan altijd weer worden ingetrokken via "Cookie informatie & instellingen" onderaan de Website.

Berichten per sms

Als u uw telefoonnummer hebt opgegeven, kunnen wij u in uitzonderlijke gevallen waarschuwen in geval van calamiteiten, of u attenderen op bijzondere gebeurtenissen en speciale gelegenheden. Wij zullen dat echter alleen bij uitzondering doen. Mocht u een sms van ons ontvangen, dan kunt u direct na ontvangst van een dergelijk bericht ook aangeven dat u hier geen prijs op stelt.

Pushberichten

Als u zich aanmeldt voor de Bijenkorf App, wordt u gevraagd of u pushberichten wilt ontvangen. U kunt deze keuze op een later moment altijd weer aanpassen via de instellingen in de App.

Post

Als Member ontvangt u mogelijk post met informatie en aanbiedingen van de Bijenkorf. De juridische grondslag hiervoor is de uitvoering van de overeenkomst met u. U kunt zich altijd afmelden voor post via uw Membership Account.

2.11 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEKEN

De Bijenkorf doet op verschillende manieren onderzoek naar klanttevredenheid. Via de Website van de Bijenkorf kunt u uw mening over de gebruiksvriendelijkheid van de Website delen. In het geval u contact opneemt met het Klant Contact Center of een aankoop bij de Bijenkorf doet, kunt u eveneens een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan een klanttevredenheidsonderzoek. Indien u deelneemt aan een klanttevredenheidsonderzoek van de Bijenkorf, verwerken wij de volgende gegevens:

- E-mailadres;
- Gegevens betreffende de te onderzoeken dienstverlening (bijvoorbeeld een aankoop naar aanleiding waarvan het klanttevredenheidsonderzoek plaatsvindt) en uitkomst onderzoek;
- Naam, adres, woonplaats en telefoonnummer (alleen op uw verzoek).

De uitkomsten van het onderzoek worden door ons gebruikt om onze diensten en producten te verbeteren. De juridische grondslag voor deze verwerking is het uitvoeren van de overeenkomst.

2.12 EVENTS

Indien u zich aanmeldt voor een event van de Bijenkorf, verwerken wij – afhankelijk van het betreffende evenement – de gegevens die nodig zijn om uw deelname aan het evenement mogelijk te maken, zoals:

- NAW;
- Geslacht
- E-mailadres;
- Telefoonnummer;
- Geboortedatum (optioneel);
- In het geval van een styling event: maten, voorkeuren, gelegenheid, gekochte producten;

- In het geval van een betaald evenement, de betaalmethode, het betaalde bedrag en een cijfercode waarmee Adyen als betaaldienstverlener van de Bijenkorf de transactie kan achterhalen;
- Indien het een event met een ontbijt, lunch, diner of borrel betreft, kunt u aangeven of u dieetwensen heeft.

Wij gebruiken deze gegevens om uw deelname aan het evenement te verwerken en mogelijk te maken, ter uitvoering van de overeenkomst met u.

Ook gebruiken wij uw gegevens voor analyse- en optimalisatiedoelinden (op geaggregeerd niveau) teneinde inzicht te krijgen in het type bezoekers van onze events. De juridische grondslag hiervoor is een gerechtvaardigd belang van de Bijenkorf om marketingactiviteiten te ontplooiën en haar events te verbeteren.

2.13 CADEAUSERVICE

Wanneer u gebruik maakt van de Cadeauservice van de Bijenkorf voor relatiegeschenken of cadeaus voor uw medewerkers, verwerken wij de gegevens die nodig zijn voor het afhandelen van de bestelling en om contact met u te hebben over uw bestelling, zoals uw factuur- en bezorgadres, uw telefoonnummer en uw e-mailadres.

Als u gebruik maakt van de Cadeauservice, wordt u gevraagd of u de Cadeauservice nieuwsbrief wilt ontvangen. U kunt deze keuze op een later moment altijd weer aanpassen via de uitschrijfmogelijkheid onderaan de Cadeauservice nieuwsbrief.

2.14 NALEVING VAN WET- EN REGELGEVING

De Bijenkorf kan bepaalde persoonsgegevens van u verwerken omdat zij daartoe verplicht is op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, zoals consumentenwetgeving of fiscale wetgeving. In dat geval worden de gegevens verwerkt die noodzakelijk zijn om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen. De juridische grondslag hiervoor is de uitvoering van een wettelijke verplichting.

3. HOELANG BEWAREN WIJ UW GEGEVENS?

De Bijenkorf bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of worden verwerkt. De Bijenkorf hanteert verschillende bewaartermijnen, afhankelijk van het doeleinde en de categorie gegevens zoals hieronder genoemd, tenzij wij op grond van een wettelijke verplichting of voor het instellen of uitoefenen van een rechtsvordering bepaalde gegevens langer dienen te bewaren.

Aankoop zonder Membership of Webshop Account

Wanneer u een aankoop doet zonder in te loggen, hanteren wij een bewaartermijn van maximaal twaalf (12) maanden na aankoop om eventuele serviceverzoeken nog te kunnen behandelen.

Membership

De zichtbare gegevens die zijn opgeslagen in uw Membership Account worden in beginsel door ons bewaard zolang u Member bent. Aankoophistorie kan afhankelijk van de omvang en/of aankoopdatum beperkt worden weergegeven. Als u zesendertig (36) maanden geen gebruik heeft gemaakt van uw Membership, zullen wij u vragen of u Member wilt blijven. Als u, ook na een reminder, niet aangeeft Member te willen blijven, verwijderen wij uw Membership Account, met uitzondering van gegevens die wij volgens een wettelijke bewaartermijn langer dienen te bewaren.

Indien u contact opneemt met de conciërgeservice voor Premium Members worden de gegevens over uw verzoek maximaal twaalf (12) maanden na afhandeling van uw verzoek bewaard.

Webshop Account

De zichtbare gegevens die zijn opgeslagen in uw Webshop Account worden in beginsel door ons bewaard zolang uw Webshop Account actief is. Als u vijftien maanden geen gebruik heeft gemaakt van uw Webshop Account, zullen wij u vragen of u uw Webshop Account wilt behouden. Als u, ook na een reminder, niet aangeeft uw Webshop Account te willen behouden, verwijderen wij uw Webshop Account, met uitzondering van gegevens die wij volgens een wettelijke bewaartermijn langer dienen te bewaren.

Nieuwsbrief

Wanneer u zich heeft opgegeven voor één van de Bijenkorf nieuwsbrieven, bewaart de Bijenkorf uw gegevens om de nieuwsbrief te kunnen sturen totdat u aangeeft deze niet meer te willen ontvangen. Dat kan in ieder geval door middel van de link onderaan elk bericht. Wanneer u vanuit uw Membership een nieuwsbrief ontvangt, kunt u zich hiervoor ook afmelden via uw account.

Klantenservice

Indien u contact opneemt met de Bijenkorf Klantenservice worden uw persoonsgegevens door ons maximaal twaalf (12) maanden na afhandeling bewaard.

Klanttevredenheid

Als u meedoet aan een klanttevredenheidsonderzoek, worden de door u verstrekte gegevens door ons maximaal 24 maanden bewaard.

Personal styling

Indien u gebruik maakt van onze personal styling diensten, bewaren wij uw persoonlijke styling dossier voor toekomstige stylingadviezen. U kunt dit dossier terugvinden in uw Membership Account. Indien u vijftien (15) maanden geen gebruik heeft gemaakt van onze personal styling diensten en u geen Member bent, ontvangt u een bericht van de Bijenkorf met de vraag of u nog steeds gebruik wilt maken van onze personal styling diensten. Indien u ook na een tweede bericht niets laat horen, verwijdert de Bijenkorf uw personal styling dossier na zestien (16) maanden.

Events en overige reserveringen

Gegevens over de evenementen waarvoor u zich aanmeldt en overige reserveringen die u via onze website boekt (zoals winkelen op afspraak), bewaren wij maximaal zes (6) maanden.

Wifi-netwerk in de winkels

Informatie over uw apparaat/connectie wordt alleen verwerkt om de wifi-verbinding tot stand te brengen en wordt maximaal 24 uur nadat de verbinding is beëindigd verwijderd.

Cameratoezicht

De Bijenkorf bewaart camerabeelden maximaal vier (4) weken, tenzij een langere termijn noodzakelijk is voor de afhandeling van een incident.

Winacties

Gegevens over winacties waar u aan mee heeft gedaan, bewaren wij maximaal zes (6) maanden.

Gegevens betreffende fraude, diefstal of excessieve retouren

Ten aanzien van gegevens betreffende fraude, diefstal en excessieve retouren hanteert de Bijenkorf een bewaartermijn van maximaal vijf jaar, uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor het uitoefenen, onderbouwen of instellen van een rechtsvordering (inclusief een ontzegging) en/of er aangifte is gedaan.

Wanneer u vragen heeft over het bewaartermijnenbeleid van de Bijenkorf, dan kunt u contact opnemen met de Bijenkorf door een e-mail te sturen naar info@debijenkorf.nl.

4. AAN WIE VERSTREKT DE BIJENKORF UW GEGEVENS?

De Bijenkorf kan gebruik maken van de diensten van derden om uw gegevens te verwerken in overeenstemming met dit privacy statement. Deze derde partijen treden hierbij op als verwerker voor de Bijenkorf en de Bijenkorf draagt zorg dat deze partijen voldoende waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Derde partijen die voor de Bijenkorf optreden als verwerker hebben een verwerkersovereenkomst met de Bijenkorf afgesloten waarin onder meer is opgenomen dat zij uw gegevens uitsluitend zullen verwerken in opdracht van de Bijenkorf.

Uw gegevens kunnen ook worden doorgegeven aan derde partijen, omdat we een overeenkomst met u moeten uitvoeren of als dat nodig is om de afspraken met u na te komen. Daarnaast verstrekken we uw gegevens aan andere partijen die we nodig hebben in het kader van onze dienstverlening, bijvoorbeeld advocaten of deurwaarders.

Ook kan de Bijenkorf diensten aanbieden in samenwerking met andere partijen. Voor het bezorgen van uw bestellingen in overeenstemming met de door u gekozen bezorgmethode en het versturen van e-mailnotificaties over de status van de bezorging, worden uw contactgegevens en uw bezorgadres aan de betreffende bezorgdienst verstrekt. De bezorgdienst is als zelfstandig verantwoordelijke partij betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst met u. Voor meer informatie over verwerkingen van **persoonsgegevens** door de betreffende bezorgdienst kunt u de **privacyverklaring op de website van [PostNL](#) en [DHL](#) raadplegen**. Ook Adyen N.V. is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor het verwerken van uw betaalgegevens via de door u gekozen betaalmethode als payment provider. Voor meer informatie over verwerkingen van **persoonsgegevens** door Adyen N.V. kunt u de **privacyverklaring op de website van [Adyen](#) raadplegen**. Ook andere partijen kunnen betrokken zijn bij het uitvoeren van een overeenkomst met u als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke of als gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke met de Bijenkorf. U wordt daarover dan geïnformeerd op het moment dat u gebruik maakt van een dergelijke dienst.

Voor het overige verstrekt de Bijenkorf alleen gegevens aan derden met uw uitdrukkelijke toestemming of indien zij daartoe verplicht is op grond van wet- en regelgeving, zij daartoe genoodzaakt is als gevolg van een rechtszaak en/of in het geval zij dat noodzakelijk acht ter bescherming van haar eigen belangen en/of belangen van derden.

5. GEVEN WIJ UW GEGEVENS DOOR AAN ANDERE LANDEN?

De Bijenkorf kan gebruik maken van de diensten van derden om uw gegevens te verwerken in overeenstemming met dit privacy statement. Deze partijen kunnen gevestigd zijn buiten de Europese Unie of zij kunnen gebruik maken van servers die zich buiten de Europese Unie bevinden, onder meer in de Verenigde Staten. Het niveau van het recht op bescherming van persoonsgegevens kan in deze landen lager zijn dan in de Europese Unie.

Om uw privacy te waarborgen, zal de Bijenkorf uw persoonsgegevens slechts doorgeven naar landen buiten de EER indien de Europese Commissie heeft besloten dat het betreffende derde land een passend beschermingsniveau waarborgt, dan wel indien andere passende waarborgen worden geboden, zoals ongewijzigde standaardbepalingen inzake gegevensbescherming die zijn goedgekeurd door de Europese Commissie, zo nodig met aanvullende maatregelen. Deze zijn [hier](#) te vinden.

6. HOE BESCHERMEN WIJ UW PERSOONSgegevens?

De Bijenkorf heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige vorm van oneigenlijke verwerking. Zo maken wij gebruik van een firewall en hebben wij versleutelingsmaatregelen getroffen om te voorkomen dat onbevoegde derden toegang hebben tot gegevens.

Onze klantgegevens worden opgeslagen op locaties die zowel fysiek als technisch beveiligd zijn. Tevens wordt er gelogd wie toegang heeft gehad tot de gebruikersdata. Slechts een beperkte groep medewerkers heeft op basis van zijn of haar functieprofiel toegang tot de klantgegevens. De medewerkers die toegang hebben tot de gegevens worden vooraf getraind en geïnstrueerd hoe met deze gegevens om te gaan. Op hen rust tevens een geheimhoudingsplicht. Meerdere keren per jaar worden er beveiligingschecks gedaan door externe specialisten om de veiligheid van persoonsgegevens te kunnen blijven waarborgen. Eventuele aandachtspunten die hieruit naar boven komen, worden direct geadresseerd, opgepakt en opgelost.

7. WAT GEBEURT ER IN HET GEVAL VAN OVERDRACHT VAN DE ONDERNEMING?

In de toekomst kunnen één of meer onderdelen of activa van de Bijenkorf worden overgedragen aan een derde partij of kan de Bijenkorf fuseren met een derde partij. In dat geval kunnen ook uw persoonsgegevens aan deze derde partij worden overgedragen. De Bijenkorf zal u in een dergelijk geval altijd vooraf informeren.

8. WAT ZIJN UW RECHTEN?

Inzage en correctie

Als u wilt weten welke persoonsgegevens de Bijenkorf van u verwerkt en voor welke doeleinden, kunt u contact opnemen met de Bijenkorf via onze [Klantenservice](#) of via info@debijenkorf.nl. U kunt ook verzoeken om wijziging of correctie van uw gegevens. Indien u jonger bent dan 16 jaar, dienen dergelijke verzoeken te worden gedaan door uw ouder (of wettelijke vertegenwoordiger). De Bijenkorf zal op uw verzoek zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen een maand reageren.

Bezwaar

U kunt te allen tijde bezwaar maken tegen gebruik van persoonsgegevens voor direct marketing en/of (verdere) ontvangst van (bepaalde) marketinginformatie door contact op te nemen met onze [Klantenservice](#) via info@debijenkorf.nl. In de e-mails of andere berichten die de Bijenkorf stuurt, is ook een afmeldmogelijkheid opgenomen. Indien u hiervan gebruikmaakt, zult u

dergelijke berichten niet meer ontvangen. Voor noodzakelijke serviceberichten kunt u zich niet afmelden.

Verwijdering

Als u wilt dat de Bijenkorf uw persoonsgegevens en/of uw account verwijderd, kunt u hierom verzoeken door een e-mail te sturen naar info@debijenkorf.nl of via uw account online en in de App. Het is mogelijk dat enkele persoonsgegevens na het verwijderingsverzoek door de Bijenkorf worden bewaard, bijvoorbeeld indien dit noodzakelijk is voor de afwikkeling van geplaatste bestellingen of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de gegevens te bewaren.

Beperking verwerking

Als u gegronde redenen heeft een beperking van de verwerking te vragen, bijvoorbeeld omdat u de juistheid van de persoonsgegevens die de Bijenkorf verwerkt betwist, of u bezwaar heeft ingediend tegen de verwerking van persoonsgegevens door de Bijenkorf, kunt u hierom verzoeken door een e-mail te sturen naar info@debijenkorf.nl.

Gegevensoverdraagbaarheid

Indien de verwerking van persoonsgegevens door de Bijenkorf berust op uw toestemming en via geautomatiseerde procedés wordt verricht, heeft u het recht te verzoeken de betreffende persoonsgegevens die u aan de Bijenkorf heeft verstrekt, in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen. U kunt hierom verzoeken door een e-mail te sturen naar info@debijenkorf.nl.

Intrekken toestemming

Wanneer een verwerking van uw persoonsgegevens is gebaseerd op uw (uitdrukkelijke) toestemming, heeft u te allen tijde het recht deze toestemming in te trekken, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan.

Klacht

Indien u een klacht heeft over het gebruik van persoonsgegevens door de Bijenkorf, heeft u het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Beheer uw gegevens via uw (Membership) Account

U kunt uw gegevens ook zelf bekijken, beheren, wijzigingen en verwijderen in uw Membership Account of Webshop Account via de Website of App. Zo kunt u:

- Uw persoonlijke gegevens wijzigen en aanvullen met – bijvoorbeeld – uw telefoonnummer en geboortedatum;
- Uw bezorgadressen wijzigen en aanvullen;
- Uw orderhistorie bekijken;
- Uw verlanglijst bekijken en verwijderen;
- Interesses en voorkeuren opgeven, zoals uw voorkeurswinkel, uw interesses qua evenementen en uw nieuwsbrief interesses;
- Zich afmelden voor het Membership;
- Uw Membership instellingen wijzigen. Zo kunt u onder meer de volgende opties aan- of uitzetten: de nieuwsbrief, Membership-communicatie en digitale kassabonnen.
- Zich aanmelden als lid van het klantenpanel van de Bijenkorf.

9. WEBSITES VAN DERDEN

De website kan hyperlinks bevatten naar websites van derde partijen. De Bijenkorf heeft geen zeggenschap over de websites van derden waarnaar wordt gelinkt. Het kan dus zo zijn dat op het gebruik van deze websites van derden een ander privacy statement van toepassing is. Dit privacy statement heeft alleen betrekking op persoonsgegevens die door de Bijenkorf zijn verkregen. De Bijenkorf accepteert geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor (de werking en/of inhoud van) websites van derden.

10. CONTACT

Voor vragen of opmerkingen over dit privacy statement kunt u contact opnemen met **de Bijenkorf Klantenservice**.

Of met onze Functionaris Gegevensbescherming via **privacyofficer@debijenkorf.nl** of 088 2454503.

Bekijk deze privacyverklaring in een PDF-bestand.