

Privacyverklaring Flespakket

Intro

Je deelt soms jouw persoonsgegevens met ons. Bijvoorbeeld jouw adres, zodat we een label kunnen generen voor het verzenden van een pakket. We vinden het belangrijk dat we zorgvuldig omgaan met deze persoonsgegevens. We houden ons aan de wetten en regels die gaan over het gebruiken en bewaren van persoonsgegevens. Wij leggen je graag uit wat we met jouw persoonsgegevens doen.

Deze privacyverklaring geldt voor alle bedrijven en diensten met een Flespakket-logo. Dit zijn allemaal online diensten die vallen onder DM Productions B.V.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die iets vertellen over je. Of die we met je in verband kunnen brengen. Bijvoorbeeld jouw naam en adres. Je deelt persoonsgegevens met ons in deze situaties:

- je bent klant bij ons.
- je hebt contact met ons.
- je maakt gebruik van een dienst van ons.

Bezoekt je onze website? Dan deelt je soms ook persoonsgegevens met ons.

Waarom verwerken we jouw persoonsgegevens?

We verwerken jouw persoonsgegevens omdat we je persoonlijke service willen geven. We gebruiken daarvoor informatie die we over je bewaard hebben. Zo kunnen we je zo goed en zo snel mogelijk helpen als je vragen hebt over een dienst. Met verwerken bedoelen we opslaan, analyseren, veranderen, verwijderen, doorsturen, enzovoort.

Wat doen we met jouw persoonsgegevens?

Hieronder leest je welke verschillende dingen we doen met jouw persoonsgegevens.

1. We doen ons werk

We bieden als Flespakket veel verschillende diensten aan:

- Post (Brievenbuspakje+) en pakketten bezorgen
- (Europese) Retourservice
- Digitale Postzegel
- Palletzendingen
- Notificatie Service
- Flespakket verzendservice

Voor deze diensten hebben we vaak jouw naam en jouw adres nodig.

2. We laten je weten of jouw pakket onderweg is

Heb je iets verstuurd? Dan houden we je op de hoogte. We sturen je een e-mail over de status van jouw pakket. Ook kunnen we dit doen door je pushberichten te sturen. Of je houdt zelf de status in de gaten via track & trace.

3. We zorgen dat de website van Flespakket goed werkt

Met jouw persoonsgegevens analyseren we hoe je de website gebruikt. Met de gegevens van al onze klanten zorgen we dat de site zo goed mogelijk werkt.

4. Soms geven jouw gegevens aan autoriteiten

Soms moeten we persoonsgegevens aan autoriteiten geven. Bijvoorbeeld aan de ACM, de politie en opsporingsdiensten. Voordat we dat doen, checken we de bevoegdheden van deze autoriteiten.

5. We verbeteren onze dienstverlening

Door informatie uit persoonsgegevens te analyseren en te combineren, kunnen we onze dienstverlening verbeteren. Bij het analyseren werken we zoveel mogelijk met anonieme gegevens die we niet kunnen koppelen aan personen. Dit zijn een aantal voorbeelden van dingen die we maken en verbeteren door de analyses:

- We verbeteren pagina's en formulieren op onze website.
- We lossen oorzaken van klachten op.
- We ontwikkelen nieuwe producten.
- We maken rapportages voor andere organisaties. In deze rapportages komen nooit namen en adressen voor. Want het gaat om informatie over grote groepen gebruikers. Bijvoorbeeld het aantal pakketten dat bezorgd is in een bepaald postcodegebied.

6. We bieden je onze diensten aan

We geven je graag informatie die voor je interessant is. En wat je interessant vindt, analyseren we door goed te kijken naar bijvoorbeeld het volgende:

- Wanneer en hoe vaak bezoek je de website?
- Welke pagina's bekijk je?
- Op welke woorden zoek je?

Als je toestemming geeft, maken we een profiel van je. En we plaatsen cookies op jouw telefoon, tablet of computer.

Ook maken we verschillende groepen van gebruikers die heel erg op elkaar lijken. We noemen dit profilering. Zakelijke klanten hebben bijvoorbeeld interesse in andere producten dan

consumenten. Hiermee kunnen we onder andere bepalen welke producten bij je past of welke vraag je waarschijnlijk heeft aan ons.

Heb je een Flespakket-account en heb je toestemming gegeven? Dan maken we een klantprofiel en combineren we de informatie uit jouw profiel met andere informatie die we van je hebben. Bijvoorbeeld hoeveel pakketjes je per jaar verstuurt. We maken dan een klantprofiel. Zo kunnen we de website en onze e-mails nog beter aan je aanpassen. En onze medewerkers kunnen jouw klantprofiel gebruiken om je beter te helpen en te adviseren.

Ook kunnen we met jouw toestemming jouw versleutelde gegevens gebruiken om je op websites buiten Flespakket relevante advertenties te vertonen.

7. We voorkomen misbruik

We willen fraude tegengaan en voorkomen. Daarom gebruiken we ook persoonsgegevens als we denken dat iemand misbruik maakt van onze dienst.

8. We lezen het cv van sollicitanten

Solliciteert je bij ons? Dan stuur je ons jouw cv. Dit cv bewaren we en gebruiken we tijdens een sollicitatiegesprek.

9. We gebruiken persoonsgegevens van onze medewerkers

De persoonsgegevens van medewerkers en ex-medewerkers gebruiken we om bijvoorbeeld het salaris te betalen. In de wet staat welke persoonsgegevens van medewerkers we mogen of moeten hebben.

Van wie heeft Flespakket persoonsgegevens?

Wij hebben persoonsgegevens van iedereen die direct of indirect contact met ons heeft of heeft gehad. Een voorbeeld van indirect contact: je bestelt een artikel bij een webwinkel, en een vervoerder bezorgt het pakketje bij je thuis. Je hebt dan niet persoonlijk jouw adres aan ons gegeven, maar wij krijgen het van de webwinkel.

We hebben ook persoonsgegevens van contactpersonen, vertegenwoordigers en leveranciers met wie we zakelijk contact hebben.

Welke persoonsgegevens verwerken we?

Hieronder zie je welke persoonsgegevens we verwerken:

- **Postbezorging**

We verwerken bijvoorbeeld deze gegevens:

- Naam
- Adres
- Woonplaats
- Postcode
- Documentnummer van iedere brief of kaart.

- **Pakketbezorging**

We verwerken bijvoorbeeld deze gegevens:

- Naam
- Adres
- Woonplaats
- Postcode
- Documentnummer van het pakket.

- **Retourservice**

We verwerken bijvoorbeeld deze gegevens:

- Naam
- Adres
- Woonplaats
- Postcode
- E-mailadres

- **Palletzendingen**

We verwerken bijvoorbeeld deze gegevens:

- Naam
- Adres
- Woonplaats
- Postcode
- E-mailadres

- **Notificatie Service**

Hiermee kun je automatisch extra status updates per e-mail te sturen.

We verwerken bijvoorbeeld deze gegevens:

- Naam
- Adres
- Woonplaats
- Postcode
- E-mailadres

- **Flespakket verzendservice**

Hiermee kun je snel pakketten verzenden. We verwerken bijvoorbeeld deze gegevens:

- Naam
- Adres

- Woonplaats
 - Postcode
 - E-mailadres
 - Telefoonnummer
 - Geslacht
 - Geboortedatum
 - Bankrekeningnummer
 - Gebruikersnaam en wachtwoord
 - Gebruikslog
 - IP-adres van jouw computer, mobiel of tablet
- **De website van Flespakket**
 Als je onze website bezoekt, verwerken we persoonsgegevens van jou. We verwerken bijvoorbeeld deze gegevens:
 - Het IP-adres van jouw computer, mobiel of tablet.
 - Gegevens over jouw bezoek aan de site
 - Wanneer heb je welke pagina's bezocht?
 - Waar heb je naar gezocht?
 - Bent je ingelogd op Flespakket?
 - jouw cookie-instellingen.
 - Informatie die we verzamelen door cookies te plaatsen. In onze cookieverklaring leggen we uit welke soorten cookies we gebruiken en waarom, en hoe je de cookie-instellingen kunt wijzigen.
- **Jouw reacties op Flespakket en over Flespakket op social media**
 Stel je op social media een vraag aan Flespakket? Of tagt je Flespakket in jouw bericht op social media? Dan bewaren we dat bericht en jouw accountnaam. Zo kunnen we op jouw bericht reageren. En zo kunnen we informatie delen over Flespakket.
- **Jouw Social Login (Facebook)**
 Als je een Facebook-account hebt, kun je met jouw gegevens gemakkelijk en snel inloggen bij Flespakket. We slaan jouw gegevens in jouw ID-accountnummer op en delen deze niet met derden.
- **Jouw Flespakket-account**
 Als je een Flespakket-account hebt, kun je jouw persoonsgegevens gebruiken voor meerdere diensten van Flespakket. We houden bij welke diensten je gebruikt en hoe vaak. We slaan daarvoor jouw ID-accountnummer op.
- **Klantenservice**
 Je kan bellen en chatten met onze medewerkers. Als je chat, bewaren we deze chat. En bij bellen maken we aantekeningen die we bewaren. Dat is handig als je nog eens contact met ons opneemt. Soms huren we een andere organisatie in voor de klantenservice. Als

we dat doen, dan bewaart deze organisatie jouw gegevens. Maar ze gebruiken de gegevens alleen voor Flespakket .

- **Als je bij Flespakket solliciteert**

Solliciteer je bij ons? Dan verwerken we alle gegevens die je in jouw cv hebt gezet.

- **Als je werkt bij Flespakket**

We bewaren een aantal persoonsgegevens van medewerkers en ex-medewerkers. Wilt u weten welke? Neem dan contact op met de HR-afdeling.

Met wie delen we persoonsgegevens?

In principe delen we jouw gegevens niet met personen of organisaties buiten Flespakket.

Behalve als dit nodig is om de dienst te leveren die we je beloven. Bijvoorbeeld als je gebruik maakt van onze verhuisservice. Je geeft dan aan welke bedrijven via ons jouw adreswijziging moeten ontvangen. En soms zijn we verplicht om persoonsgegevens door te geven.

Bijvoorbeeld als we aangifte doen van fraude. De volgende organisaties hebben volgens de wet soms het recht om gegevens op te vragen bij ons:

- De politie
- Justitie
- Toezichthouders: de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en de Autoriteit Consument & Markt (ACM)
- De Belastingdienst

Hoe lang bewaren we jouw gegevens?

In principe bewaren wij jouw gegevens niet langer dan noodzakelijk. Hoelang we jouw gegevens bewaren hangt af van deze zaken:

- Met welk doel bewaren we jouw gegevens?
- Hoelang moeten we van de wet de gegevens bewaren?

Hoe beveiligen we jouw persoonsgegevens?

Op de volgende manieren willen zo veilig mogelijk met jouw persoonsgegevens omgaan:

- We besteden veel tijd en geld aan de beveiliging van onze systemen met persoonsgegevens. We laten onze omgeving regelmatig, minimaal jaarlijks, door een externe cybersecurity adviseur controleren.
- Gaat er iets mis met onze beveiliging, waardoor mensen buiten Flespakket de persoonsgegevens kunnen zien? Of waardoor dit gevaar ontstaat? Dan registreren we dit, en handelen we het zorgvuldig af. We melden deze incidenten bij de toezichthouder, en als dat nodig is ook bij jou.

- Alleen medewerkers die jouw persoonsgegevens nodig hebben, kunnen deze inzien. Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend. Als zij niet meer bij ons werken, geldt deze verklaring nog steeds.
- Twee organisaties en een functionaris houden toezicht op hoe wij persoonsgegevens verwerken:
 - De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert of wij ons houden aan de Algemene verordening gegevensbescherming.
 - De Autoriteit Consument & Markt (ACM) controleert of wij goed omgaan met:
 - Cookies
 - Direct marketing
 - Het bel-me-niet-register
 - De Functionaris voor de Gegevensbescherming controleert of we binnen Flespakket goed omgaan met persoonsgegevens. In de wet staat wat precies zijn taken zijn. De Functionaris voor de Gegevensbescherming rapporteert rechtstreeks aan de directie. Heeft u een vraag aan de Functionaris voor de Gegevensbescherming? Stuur dan een e-mail aan info@flespakket.nl

Wat mag je doen met de persoonsgegevens die we van jou hebben?

Je mag de volgende dingen doen met de persoonsgegevens die we van hebben:

- Bekijken
- Aanpassen
- Beperken
- Verwijderen
- Bezwaar maken tegen de verwerking ervan
- Ontvangen op een manier waarop je de gegevens gemakkelijk aan een ander kunt geven.

Jouw gegevens bekijken en aanpassen in jouw Flespakket-account

Op de volgende manieren kun je jouw gegevens bekijken en aanpassen:

- Heb je een Flespakket-account? Dan zie je daar welke gegevens wij van je hebben. Veel gegevens kun je daar meteen aanpassen.
- Neem contact op met onze klantenservice. Deze is bereikbaar op maandag t/m donderdag van 8:00 tot 18:30 uur, vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur en op zaterdag van 10:00 tot 16:00 uur. Telefoonnummer: 023 - 30 30 315

- Gebruik dit formulier om jouw persoonsgegevens op te vragen of aan te passen. Ook kunt je met dit formulier bezwaar maken tegen verwerking van jouw persoonsgegevens. (zie link:<https://www.flespakket.nl/contact>)
- Heb je geen computer, of je wil geen e-mail sturen? Stuur ons dan een brief. Doe bij de brief een kopie van jouw identiteitsbewijs. Bijvoorbeeld jouw paspoort of rijbewijs. Let op: maak op de kopie jouw BSN-nummer onzichtbaar. En schrijf de datum erop, en waarom je de kopie naar ons stuurt. Zo voorkom je fraude. Stuur de brief en de kopie naar:

D.M. Productions B.V.
Privacy Office
Verzoek persoonsgegevens
Antareslaan 31
2132 JE Hoofddorp

Je krijgt per post antwoord. Zo voorkomen we dat anderen jouw persoonsgegevens zien.

Over deze privacyverklaring

Deze privacyverklaring geldt voor alle bedrijven en diensten met een Flespakket-logo in Nederland en is gemaakt op 23 mei 2018. Deze privacyverklaring kan gewijzigd worden.

Heb je nog vragen over privacy?

Heb je na het lezen van deze privacyverklaring nog vragen over hoe wij jouw persoonsgegevens gebruiken? Neem dan contact op met onze klantenservice (<https://www.flespakket.nl/contact>) of met onze functionaris voor de gegevensbescherming: info@flespakket.nl

We hopen natuurlijk dat wij jouw privacy vragen goed beantwoorden. Ben je toch niet tevreden met onze reactie? Dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.