

# PRIVACYVERKLARING FAKRO Connect App

## Introductie:

Deze privacyverklaring beschrijft hoe wij, FAKRO sp. z o. O en FAKRO Nederland, uw persoonlijke gegevens zullen verzamelen, gebruiken, delen en anderszins verwerken in verband met uw gebruik van:

- De FAKRO Connect App;
- Elk van onze diensten die toegankelijk is via de App (Diensten), waaronder uw deelname aan het FAKRO CONNECT-programma, tenzij deze Diensten aangeven dat een aparte of aanvullende privacyverklaring van toepassing is op een bepaalde Dienst, in welk geval alleen die privacyverklaring van toepassing is.

Deze App onze Diensten zijn niet bedoeld voor kinderen en wij verzamelen niet bewust gegevens met betrekking tot kinderen.

Lees deze privacyverklaring zorgvuldig, zodat u begrijpt welke praktijken wij hanteren ten aanzien van uw persoonsgegevens en hoe wij daarmee omgaan.

Deze kennisgeving is in een gelaagd formaat opgesteld, zodat u eenvoudig kunt doorklikken naar de specifieke onderdelen hieronder.

## Belangrijke informatie en wie wij zijn

FAKRO Nederland is de verwerkingsverantwoordelijke voor uw persoonlijke gegevens (aangeduid als FAKRO Nederland, wij of ons in deze privacyverklaring).

Als u vragen heeft over deze privacyverklaring, neem dan contact met ons op via de onderstaande gegevens.

## Contactgegevens

Onze volledige details zijn:

Volledige naam van de rechtspersoon: FAKRO Nederland B.V.

E-mailadres: [marketing@fakronederland.nl](mailto:marketing@fakronederland.nl)

Adres: De Ren 34, 6562DC Groesbeek

## Wijzigingen in de privacyverklaring en uw plicht om ons te informeren over wijzigingen

We houden onze privacyverklaring up-to-date.

Deze versie werd voor het laatst bijgewerkt op 8 december 2025. Wij kunnen onze privacyverklaring wijzigen en als dat gebeurt, worden die wijzigingen op deze pagina geplaatst. U kunt mogelijk verplicht zijn de wijzigingen te lezen en te bevestigen om gebruik van de App of de Diensten voort te zetten.

Het is belangrijk dat de persoonlijke gegevens die we over u bezitten accuraat en actueel zijn. Houd ons alstublieft op de hoogte als uw persoonlijke gegevens veranderen tijdens onze relatie met u.

### Links en sites van derden

Onze App en Diensten kunnen van tijd tot tijd links bevatten naar en van de websites van derden. Houd er rekening mee dat deze websites (en alle diensten die via hen toegankelijk zijn) worden beheerd door deze derden en niet onder deze privacyverklaring vallen. U dient hun eigen privacybeleid te bekijken om te begrijpen hoe zij uw persoonlijke gegevens gebruiken voordat u persoonlijke gegevens naar deze websites stuurt of gebruikmaakt van deze diensten.

### De gegevens die we over u verzamelen

Wij verzamelen, gebruiken, slaan op en verzenden verschillende soorten persoonlijke gegevens over u. Deze persoonlijke gegevens groeperen we in de volgende categorieën:

- Identiteitsgegevens: voornaam, achternaam, titel, geboortedatum en profielgegevens.
- Contactgegevens: voornaam, achternaam, contactadres, e-mailadres en telefoonnummers, uw communicatievoorkeuren en kopieën van de communicatie tussen u en ons.
- Profielgegevens: je e-mailadres, gebruikersnaam en wachtwoord.
- Transactiegegevens: bezorgadressen, geschiedenis van uw aankopen, leveringen, retouren en terugbetalingen en de toepasselijke voorwaarden van uw aankopen.
- Apparaatgegevens: het type apparaat dat je gebruikt, je unieke apparaatidentificatie, informatie over het mobiele netwerk, je mobiele besturingssysteem, het type mobiele browser dat je gebruikt, IP-adres, tijdzone-instelling.
- Inhoudsgegevens: informatie die je opslaat of genereert in de app, zoals foto's, video's en bijbehorende metadata, check-ins, berichten en berichten.
- Gebruiksgegevens: logboeken en details van uw gebruik van onze Apps en Diensten, inclusief de data en tijden waarop u de App en onze diensten downloadt, raadpleegt en bijwerkt, eventuele fout- of debugginginformatie, en de bronnen die u raadpleegt en de acties die wij en u hiermee uitvoeren en cookiegegevens.
- Beveiligingsgegevens: informatie die we verzamelen over uw gebruik van de App, onze diensten en onze sites om uw en onze andere gebruikers te waarborgen, namelijk gebruiksgegevens.
- Cookiegegevens: de informatie die wordt verzameld via de cookies en vergelijkbare technologieën die in onze Cookie-Kennisgeving zijn vermeld, beschikbaar hier <https://www.fakro.nl/privacyverklaring/>
- Locatiegegevens: uw huidige locatie zoals bekendgemaakt door GPS-technologie WiFi-verbindingen, uw IP-adres voor de periode waarin u ons toestemming hebt gegeven deze te verzamelen.
- Verbonden data: informatie die op uw apparaat is opgeslagen en waarmee u de App mag verbinden, namelijk het inlog-e-mailadres (exclusief wachtwoord) en inlogactiviteit
- Sociale media gegevens: uw sociale media-accountinformatie.
- Feedbackgegevens: uw feedback en enquête-antwoorden.
- Personalisatiegegevens: Apparaat gegevens, inhoudsgegevens, transactiegegevens, verbonden gegevens, sociale mediagegevens, gebruiksgegevens, locatiegegevens en de voorkeuren die wij hebben afgeleid en die u gebruikt om de app en diensten te personaliseren.
- Competitiegegevens: informatie over de wedstrijden en acties waaraan u bij ons deelneemt, zoals uw wedstrijdgeschiedenis, de toepasselijke voorwaarden, gerelateerde derden en eventuele aanvullende privacyverklaring.

Wij verzamelen geen speciale categorieën persoonlijke gegevens over u (dit omvat details over uw ras of etniciteit, religieuze of filosofische overtuigingen, seksleven, seksuele geaardheid, politieke opvattingen, vakbondslidmaatschap, informatie over uw gezondheid en genetische en biometrische gegevens).

## Hoe worden uw persoonlijke gegevens verzameld?

Wij verzamelen uw persoonlijke gegevens op de volgende manier:

- **Registratie.** We verzamelen uw identiteitsgegevens en contactgegevens wanneer u uw account bij ons registreert voor gebruik van de App en/of deelname aan het FAKRO CONNECT-programma.
- **Communicatie.** Wanneer u met ons communiceert via e-mail, telefoon, een van onze online formulieren of chat, verzamelen wij uw contactgegevens. Als u contact met ons opneemt via de App via de chatfunctie, verzamelen wij ook apparaat- en cookiegegevens om onze chatfunctie te bedienen en op uw berichten te reageren. Als de communicatie betrekking heeft op een fout of probleem dat u heeft met de App of een van onze Diensten, verzamelen wij ook gebruiksgegevens voor diagnose en verbetering.
- **Informatie die u genereert wanneer u onze App en Diensten gebruikt.** Elke keer dat u onze App en Diensten gebruikt en toegang heeft, verzamelen we Content-, Apparaat-, Cookie-, Personalisatie- en Gebruiksgegevens. We verzamelen contentgegevens waar je deze uploadt naar de App of interactie hebt met de beschikbare inhoud in de App. We verzamelen apparaat-, cookie-, personalisatie- en gebruiksgegevens door gebruik te maken van cookies en andere vergelijkbare technologieën. Zie onze cookie-kennisgeving <https://www.fakro.nl/loyaliteitsprogramma/> voor meer details.
- **Informatie die we verzamelen door het gebruik van onze App, sites en Diensten te monitoren.** Elke keer dat u onze App en Diensten gebruikt en deze bezoekt, verzamelen wij informatie over die toegang en het gebruik, waaronder apparaat-, inhoud-, cookie- en gebruiksgegevens.
- **Aanvullende informatie** verzamelen we anders via onze App, Sites en Diensten waar wij uw toestemming voor hebben. Waar u uw toestemming geeft, verzamelen wij uw locatiegegevens doorlopend zolang u de App op uw apparaat heeft geïnstalleerd.
- **Verbonden data.** We verzamelen Connected Data wanneer u ervoor kiest uw apparaat aan uw account te koppelen.
- **Sociale media data.** We verzamelen sociale mediagegegevens wanneer u ervoor kiest uw sociale media-accounts te koppelen aan uw FAKRO Connect-account.
- **Informatie die we ontvangen van derden en openbaar beschikbare bronnen.** Wij ontvangen persoonlijke gegevens over u van de hieronder genoemde derde partijen en openbare bronnen:
  - Apparaat- en cookiegegevens van de volgende partijen:
    - analytics-aanbieders zijn Google Analytics 4 (GA4) en Agorapulse, respectievelijk gevestigd in de Verenigde Staten van Amerika en Frankrijk;
  - advertentienetwerken zoals Google Ads en Meta Ads (Facebook/Instagram), Pinterest Ads, gevestigd in de Verenigde Staten van Amerika en Ierland;
  - zoekinformatieproviders zijn Google Search gevestigd in de Verenigde Staten van Amerika; en
  - e-mailmarketingproviders zijn Mailchimp gevestigd in de Verenigde Staten van Amerika.
- Contact-, financiële en transactiegegevens van aanbieders van technische, betaal- en leveringsdiensten, voor zover dit nodig is om uw transacties en beloningen in het kader van het FAKRO CONNECT-programma te verwerken;
- Identiteits- en contactgegevens van publiek beschikbare bronnen zoals het Handelsregister van de Kamer van Koophandel of andere door de wet aangewezen openbare registers.

## Cookies

We gebruiken cookies (kleine bestanden die op uw apparaat worden geplaatst) en andere trackingtechnologieën op de App en in onze directe marketingmails om uw ervaring en onze

ontwikkeling van de App en onze Diensten te verbeteren. Voor gedetailleerde informatie over de cookies die we gebruiken, de doeleinden waarvoor we ze gebruiken en hoe u uw keuzes kunt uitoefenen met betrekking tot ons gebruik van uw cookies, zie ons cookiebeleid <https://www.fakro.nl/loyaliteitsprogramma/>.

### Hoe wij uw persoonlijke gegevens gebruiken

Wij gebruiken uw persoonlijke gegevens alleen wanneer wij hiervoor een wettelijke grondslag hebben onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onze wettelijke grondslag voor elk doel waarvoor wij uw persoonsgegevens gebruiken, wordt hieronder gespecificeerd. Meestal gebruiken we uw persoonlijke gegevens in de volgende situaties:

- **Toestemming.** Waar u vrijelijk hebt ingestemd vóór de verwerking met een specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige aanwijzing van wat u wilt. U kunt uw toestemming op elk moment intrekken door toegang te krijgen tot het accountgedeelte van uw account of contact met ons op te nemen (zie "Uw wettelijke rechten" hieronder).
- **Uitvoering van een contract.** Waar we uw persoonlijke gegevens moeten verwerken om een contract met u uit te voeren (bijvoorbeeld het aanbieden van de FAKRO Connect App en het FAKRO CONNECT-programma) of waar u ons vraagt stappen te ondernemen voordat we een contract met u aangaan. Wanneer wij afhankelijk zijn van de uitvoering van een contract en u niet de benodigde informatie verstrekt, kunnen wij uw contract niet uitvoeren.
- **Gerechtvaardigde belangen.** Waar het noodzakelijk is voor onze gerechtvaardigde belangen (of die van een derde partij) en uw belangen en fundamentele rechten die belangen niet overstijgen. We zorgen ervoor dat we elke mogelijke impact op u (zowel positief als negatief) en uw rechten overwegen en afwegen voordat we uw persoonlijke gegevens verwerken voor onze gerechtvaardigde belangen. U kunt meer informatie krijgen over hoe wij onze gerechtvaardigde belangen beoordelen tegen mogelijke gevolgen voor u met betrekking tot specifieke activiteiten door contact met ons op te nemen.
- **Wettelijke verplichting.** Waar we uw persoonsgegevens moeten gebruiken om te voldoen aan een wettelijke of regelgevende verplichting. Wanneer wij vertrouwen op wettelijke verplichtingen en u niet de benodigde informatie verstrekt, kunnen wij mogelijk niet aan onze verplichtingen jegens u voldoen, of moeten we aanvullende stappen ondernemen, zoals het informeren van een toezichthoudende autoriteit of een andere overheidsinstantie.

### Met welke doeleinden gebruiken wij uw gegevens?

**Wij gebruiken uw persoonsgegevens onder meer voor de volgende doeleinden:**

- om uw registratie voor de App en het FAKRO CONNECT-programma te verwerken en uw account aan te maken en te beheren;
- om het FAKRO CONNECT-programma uit te voeren, waaronder het toekennen, beheren en inwisselen van punten en beloningen;
- om de App, onze websites en onze Diensten (waaronder het FAKRO CONNECT-programma) te leveren, te beheren en te beveiligen;
- om klantenservice en ondersteuning te bieden, inclusief het behandelen van klachten;
- om u serviceberichten te sturen over de App, het FAKRO CONNECT-programma en uw account (bijvoorbeeld informatie over wijzigingen in de voorwaarden of dit privacy beleid, of meldingen over het verlopen van punten);
- om u, met uw toestemming waar vereist, marketingcommunicatie te sturen over producten, diensten, acties en evenementen van FAKRO;
- om ons aanbod en de werking van de App en het FAKRO CONNECT-programma te analyseren en verbeteren (bijvoorbeeld via statistieken over gebruik van functionaliteiten en campagnes);
- om fraude, misbruik of oneigenlijk gebruik van de App en het FAKRO CONNECT-programma te voorkomen en op te sporen;

- om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en verzoeken van toezichthouders en andere autoriteiten.

### **Openbaarmakingen van uw persoonlijke gegevens**

We kunnen uw persoonlijke gegevens delen met de volgende derden:

- **Externe derden.**
  - Uw Appstore-provider en mobiele netwerkoperator om u in staat te stellen de App te installeren en te gebruiken.
  - Serviceproviders die als verwerkers optreden, zoals Mobitouch in Polen, die IT- en systeembeheerdiensten leveren, hostingdiensten voor onze App, bezorging en logistieke diensten, betalingsverwerking, fraude- en identiteitsverificatiediensten, klantenservice, e-mailbezorging en -administratie, en gegevensopslag en -analyse.
  - Onze professionele adviseurs die optreden als controllers en gevestigd zijn in het Nederland, waaronder advocaten, auditors, verzekeraars en consultants die juridische, boekhoudkundige en verzekeringsdiensten leveren.
  - Uw dienstverleners die u heeft aangewezen en die wij moeten contacteren om aan uw verzoeken te voldoen, zoals uw bank- of betaalkaartprovider om uw transacties te verwerken.
  - Derde partij partners waarbij u zich uitdrukkelijk hebt aangemeld om marketing van of met hen te ontvangen.
  - Derden aan wie we mogelijk delen van ons bedrijf of onze activa willen verkopen, overdragen of samenvoegen. Alternatief kunnen we proberen andere bedrijven over te nemen of ermee te fuseren. Als er een wijziging plaatsvindt in ons bedrijf, mogen de nieuwe eigenaren uw persoonlijke gegevens op dezelfde manier gebruiken als in deze privacyverklaring vermeld.
  - Toezichthouders, wetshandhavinginstanties, overheidsinstanties of andere derden die als controllers optreden en gevestigd zijn in Nederland, waar nodig om onze rechten uit te oefenen of aan een wettelijke verplichting te voldoen.

### **Internationale doorgiften**

Telkens wanneer wij uw persoonlijke gegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) overdragen, zorgen wij ervoor dat er een vergelijkbaar niveau van bescherming aan wordt geboden door ten minste één van de volgende waarborgen te implementeren:

- Wij zullen uw persoonsgegevens alleen overdragen aan landen waarvan wordt geacht dat ze een voldoende beschermingsniveau voor persoonsgegevens bieden.
- Waar we bepaalde dienstverleners buiten de EER gebruiken, maken we gebruik van door de Europese Commissie goedgekeurde standaardcontractbepalingen (Standard Contractual Clauses) en, waar nodig, aanvullende maatregelen, zodat persoonsgegevens een beschermingsniveau krijgen dat in wezen gelijkwaardig is aan dat binnen de EER

Neem contact met ons op via de bovenstaande contactgegevens als u meer informatie wilt over het specifieke mechanisme dat wij gebruiken bij het overzetten van uw persoonlijke gegevens uit Nederland.

### **Gegevensbeveiliging**

Alle informatie die u ons verstrekt, wordt opgeslagen op onze beveiligde servers en/of die van zorgvuldig geselecteerde dienstverleners. Waar wij u (of waar u heeft gekozen) een wachtwoord hebben gegeven waarmee u toegang krijgt tot bepaalde delen van onze App of Diensten, bent u verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van dit wachtwoord. We vragen u geen wachtwoord met iemand te delen.

Zodra we uw gegevens hebben ontvangen, zullen we passende technische en organisatorische maatregelen nemen en onderhouden om uw persoonlijke gegevens te beschermen tegen verlies, ongeoorloofd gebruik of toegang, wijziging of openbaarmaking.

We hebben procedures ingevoerd om datalekken te detecteren en erop te reageren en u en eventuele relevante toezichthouders op de hoogte te stellen wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

### **Gegevensbewaring**

Details over bewaartermijnen voor verschillende aspecten van uw persoonlijke gegevens zijn beschikbaar in ons bewaarbeleid, dat u kunt aanvragen door contact met ons op te nemen.

Volgens de wet moeten we basisinformatie over onze klanten (inclusief contact-, identiteits-, beveiligings- en transactiegegevens) in de regel zeven (7) jaar lang bewaren nadat zij geen klant meer zijn, voor fiscale en administratieve doeleinden.

In sommige gevallen kunt u ons vragen uw gegevens te verwijderen: zie hieronder "Uw wettelijke rechten" voor meer informatie.

Zodra we geen wettelijk recht meer hebben om uw persoonlijke gegevens te bewaren, zullen wij uw persoonsgegevens verwijderen of, in sommige gevallen, anonimiseren (zodat deze niet langer aan u gekoppeld kunnen worden) voor onderzoeks- of statistische doeleinden, in welk geval wij deze informatie onbeperkt kunnen gebruiken zonder verdere kennisgeving.

### **Uw wettelijke rechten**

U heeft de volgende rechten volgens de gegevensbeschermingswetten (in het bijzonder de AVG) met betrekking tot uw persoonlijke gegevens.

- **Toegang.** Vraag toegang aan en/of een kopie van de persoonsgegevens die wij over u verwerken (algemeen bekend als een verzoek om inzage in persoonsgegevens). Dit stelt u in staat te controleren of wij het op legale wijze verwerken.
- **Correctie.** Verzoek om correctie van onvolledige of onjuiste gegevens die wij over u hebben. (We moeten mogelijk de juistheid van de nieuwe gegevens die u ons verstrekt verifiëren.)
- **Verwijdering.** Vraag ons om persoonlijke gegevens te verwijderen waar geen goede reden is om deze te blijven verwerken. U kunt ons ook vragen uw persoonlijke gegevens te verwijderen wanneer u met succes uw recht op bezwaar tegen verwerking hebt uitgeoefend (zie hieronder), waar wij uw gegevens onrechtmatig hebben verwerkt of waar we uw persoonsgegevens moeten wissen om aan de wet te voldoen. (In sommige gevallen moeten we mogelijk sommige van uw persoonlijke gegevens blijven bewaren waar wettelijk verplicht. Als deze van toepassing zijn, zullen wij u op het moment van onze reactie informeren.)
- **Bezwaar.** Maak bezwaar tegen het verwerken van uw persoonsgegevens als (a) wij ons op gerechtvaardigde belangen als wettelijke basis baseren en u vindt dat de verwerking uw fundamentele rechten en vrijheden aantast, of (b) de verwerking bedoeld is voor direct-marketingdoeleinden. In sommige gevallen kunnen we uw bezwaar weigeren als we kunnen aantonen dat we dwingende gerechtvaardigde gronden hebben om uw informatie te blijven verwerken die uw rechten en vrijheden overrulen.
- **Beperking.** Verzoek ons om onze verwerking van uw persoonsgegevens te beperken of op te schorten:
  - Als u wilt dat we de juistheid van de gegevens vaststellen;
  - waar ons gebruik van de gegevens onrechtmatig is, maar u wilt niet dat wij deze wissen;

- waar we de gegevens niet langer nodig hebben, maar u ons nodig hebt om deze te bewaren om juridische claims te vestigen, uit te oefenen of te verdedigen; of
- Als u bezwaar heeft gemaakt tegen ons gebruik van uw gegevens, maar we moeten verifiëren of wij doorslaggevende gerechtvaardigde gronden hebben om deze te gebruiken.
- **Dataportabiliteit.** Verzoek dat wij bepaalde van uw persoonsgegevens aan u of een door u gekozen derde partij overdragen in een gestructureerd, gangbaar en machinaal leesbaar formaat. Dit recht geldt alleen voor informatie die via geautomatiseerde middelen wordt verwerkt en die wij verwerken op basis van uw toestemming of ter uitvoering van een contract.
- **Toestemming intrekken.** Trek uw toestemming in op elk moment waarop wij vertrouwen op toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken. Wees u ervan bewust dat dit geen invloed heeft op de rechtmatigheid van de verwerking die is uitgevoerd voordat u uw toestemming introk. Na intrekking kunnen we bepaalde producten of Diensten mogelijk niet meer aan u leveren. We zullen u informeren als dit het geval is op het moment dat u uw toestemming intrekt.
- **Klacht indienen.** Als u ontevreden bent over de manier waarop wij uw persoonlijke gegevens verwerken, vragen wij u eerst contact met ons op te nemen via onderstaande gegevens, zodat wij de kans hebben dit te herstellen. U heeft daarnaast altijd het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een andere bevoegde toezichthoudende autoriteit binnen de EER.

U kunt op elk moment een van deze rechten uitoefenen door contact met ons op te nemen op [marketing@fakronederland.nl](mailto:marketing@fakronederland.nl) of door het aanvraagformulier op <https://www.fakro.nl/contact/> te gebruiken.