



Privacybeleid van DolOpHout

Toepassingsgebied

Gebruik en verzameling van gegevens

- 1 Wanneer je gebruik maakt van onze website**
 - 1.1 Website DolOpHout
 - 1.2 'Mijn Account' gebruikersprofiel (B-to-B)
- 2 Deelnemen aan ons (online) klantenpanel**
- 3 Direct mail**
 - 3.1 Onderzoek naar de effectiviteit van direct mailing campagnes
 - 3.2 Beveiliging van jouw gegevens
 - 3.3 Doorgifte van gegevens
 - 3.4 Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering

Toepassingsgebied

Waar gaat dit privacybeleid over?

Dit privacybeleid informeert je over de gegevens die wij verwerken van gebruikers en klanten die onze website www.dolophout.nl bezoeken. Wij vinden het belangrijk om ervoor te zorgen dat onze dienstverlening transparant, persoonlijk en betrouwbaar is. Wij zijn dan ook continu bezig om invulling te geven aan jouw specifieke wensen en behoeften en onze dienstverlening, waar mogelijk, te verbeteren.

Hiervoor hebben we soms gegevens van jou nodig. DolOpHout gaat daar zorgvuldig mee om en zorgt ervoor dat de verwerking van jouw (persoons)gegevens voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving.

Op de website van DolOpHout treft je onder “*Samenwerking met...*” een aantal links aan naar websites van bedrijven waar wij prettig mee samenwerken. Hoewel we deze relaties met de grootst mogelijke zorgvuldigheid hebben geselecteerd, zijn wij niet verantwoordelijk voor de verwerking van jouw gegevens via hun websites. Ons privacybeleid is **niet** van toepassing op het gebruik van deze websites.

Het privacybeleid van DolOpHout kan van tijd tot tijd wijzigen als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Het meest actuele privacybeleid vind je op www.dolophout.nl. Wij raden je daarom aan ons privacybeleid regelmatig te raadplegen, zodat je van deze wijzigingen op de hoogte bent.

Dit Privacybeleid is laatst gewijzigd op **18 maart 2021**

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van je gegevens?

DolOpHout, gevestigd op Eland 3, 1273 GJ in Huizen, is de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in dit privacybeleid.

Gebruik en verzameling van gegevens

De gegevens die DolOpHout van jou verzamelt verschilt, afhankelijk van het gebruik van onze diensten.

Welke gegevens verzamelen we zodra je met ons contact opneemt?

Wanneer je telefonisch, per e-mail, via social media of per post contact met ons opneemt kunnen wij jouw contactgegevens opslaan voor het afhandelen van je vraag of klacht en je eventueel ook later benaderen met aanvullende informatie. Wij zien de behandeling van vragen of klachten door een goede klantenservice als onderdeel van onze dienstverlening, en gebruiken deze persoonsgegevens uitsluitend voor dit doel.

Daarnaast willen wij onze dienstverlening continu verbeteren, waarvoor we jou om een reactie kunnen vragen. Met deze informatie kunnen we bijvoorbeeld onze website beter inrichten en eventuele aanpassingen doorvoeren. Van tijd tot tijd kunnen we daarom vragen stellen naar jouw ervaringen bij het gebruik van onze diensten, bijvoorbeeld tijdens of na het bezoeken van onze website. Je beslist zelf of en welke informatie je daarbij aan ons wenst te geven over jouw ervaring, zodat ons belang om informatie te verzamelen om onze diensten te verbeteren niet zwaarder gaat wegen dan jouw recht op privacy. Wij koppelen jouw feedback aan andere informatie die we over jou hebben, zoals computer, desktop, tablet, smartphone of smartwatch alsook het tijdstip waarop je ons hebt benaderd, om onderzoek te doen over hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Om je vraag, klacht of terugkoppeling te kunnen registreren, noteren we deze in ons klantrelatie bestand tezamen met de contactgegevens waarmee je ons benadert, zoals jouw telefoonnummer, e-mailadres of socialmedia-account. Wij kunnen je eventueel ook vragen om aanvullende contactgegevens zoals je volledige naam, functietitel en eventueel vestigingsadres.

Hoe lang bewaren wij jouw gegevens voor dit doel?

Wij bewaren vragen, klachten en je contactgegevens niet langer dan 2 jaar, tenzij de aard van de vraag of klacht ons noodzaakt deze langer te bewaren.

Als je aan ons terugkoppelt hoe jij onze diensten hebt ervaren, dan bewaren we jouw terugkoppeling gedurende de periode die wij nodig hebben om eventuele aanpassingen in onze systemen door te voeren en eventueel jou te informeren over hoe we jouw terugkoppeling hebben verwerkt, voor een periode niet langer dan 27 maanden. Daarna verwijderen wij deze informatie.

1 Wanneer je gebruik maakt van onze website

1.1 Website DolOpHout

Welke gegevens verzamelen en gebruiken wij als je van onze website gebruik maakt?

Zodra je onze website www.dolophout.nl bezoekt, verwerken wij een aantal gegevens van jou (zoals IP-adres, klikgedrag en raadplegen van informatie) om de functionaliteit van onze dienstverlening te waarborgen en deze technisch te beheren.

Wij gebruiken een deel van de verzamelde gegevens ook om onze website verder te optimaliseren en te personaliseren, zodat deze in de toekomst nóg beter aansluit bij jouw online surf- en zoekgedrag. Daarnaast wordt een deel van deze gegevens geanalyseerd en de resultaten worden gebruikt voor het opbouwen van klantsegmenten (groepen die bepaalde gemeenschappelijke kenmerken hebben) zodat we jou persoonlijker en relevanter van informatie kunnen voorzien.

Wat houdt dit doel in?

Deze gegevens hebben we ten eerste nodig om functionaliteit te bieden. Met deze gegevens zijn we in staat de website van DolOpHout te beheren, bijvoorbeeld voor het oplossen van een technische storing, het verbeteren van de beschikbaarheid of het optimaliseren van het gebruiksgemak.

DolOpHout gebruikt de gegevens ten tweede om de website van DolOpHout aan te passen aan jouw online surf-, en zoekgedrag. Dit betekent bijvoorbeeld dat we de volgorde van getoonde producten kunnen wijzigen voor een betere vindbaarheid van producten en artikelen waarvan wij denken dat ze relevant voor jou zijn.

DolOpHout gebruikt alleen informatie voor het personaliseren van communicatie op de website als jij daar toestemming voor hebt gegeven. Om deze informatie te verzamelen en om het gebruiksgemak op de website van DolOpHout te vergroten gebruiken we cookies. Lees meer over het gebruik van cookies in ons [Cookiebeleid](#).

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wij verwerken hiervoor gegevens zoals het IP-adres van je computer, desktop, tablet, smartphone of smartwatch alsook het tijdstip waarop je ons hebt benaderd, de unieke identifiers van op deze apparaten (devices) geplaatste cookies, de bezochte webpagina's, de internetbrowser waarmee je surft, de duur van een bezoek/sessie, jouw gebruik van de web pagina's (zoals blog artikelen, product interactie en ingevoerde zoekopdrachten).

Hoe lang bewaren wij jouw gegevens voor dit doel?

Wij bewaren deze gegevens maximaal 27 maanden.

1.2 'Mijn Account' gebruikersprofiel (B-to-B)

De voordelen van een eigen gebruikersprofiel

Binnenkort kun je op onze Huis pagina www.dolophout.nl/home inloggen op je eigen 'Mijn Account' gebruikersprofiel.

Wat houdt dit doel in?

Door middel van een unieke gebruikersnaam en wachtwoord krijg je dan *exclusief* toegang tot ons **volledige** assortiment: houtsoorten, afmetingen, behandelingen en prijzen (excl. BTW).

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor het openen van je 'Mijn Account' gebruikersprofiel verwerken wij persoonsgegevens zoals je e-mailadres en wachtwoord.

Hoe lang bewaren wij jouw gegevens voor dit doel?

Wij bewaren de meeste gegevens in principe voor onbepaalde tijd. Als je jouw gegevens uit je 'Mijn Account' gebruikersprofiel omgeving wilt verwijderen zorgen wij ervoor dat dit binnen één week in onze database is doorgevoerd.

2 Deelnemen aan ons (online) klantenpanel

DolOpHout doet regelmatig onderzoek naar de tevredenheid onder haar relaties over het gebruiksgemak van de website en informatie over producten en diensten. Hiervoor maakt DolOpHout gebruik van (online) klantenpanels, onder andere via Microsoft Teams. Indien jij je daarvoor hebt opgegeven, ontvang je maximaal twee keer per jaar een uitnodiging om jouw mening te geven over het gebruik van onze website en over jouw ervaringen met de aangeboden producten en/of diensten. Per uitnodiging kun je zelf beslissen of je wel of niet mee wilt doen. Als je geen uitnodigingen meer wilt ontvangen, klik dan onderaan de link in de uitnodiging en vervolgens op "schrijf me uit". Jouw gegevens worden dan verwijderd en je ontvangt in het vervolg geen uitnodigingen meer voor ons klanten kwaliteitsonderzoek.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor het versturen van uitnodigingen tot deelname aan een klantenpanel verwerken wij gegevens zoals je klantenpanel inschrijving, e-mailadres, postcode, geboortedatum, en de door jou ingevulde antwoorden.

Hoe lang bewaren wij jouw gegevens voor dit doel?

Wij bewaren je klantenpanel inschrijving en je contactgegevens in principe voor onbepaalde tijd totdat je aangeeft dat je niet meer wilt deelnemen aan ons klanten kwaliteitsonderzoek.

3 Direct mail

Wat houdt dit doel in?

Wij verwerken jouw gegevens om je, maximaal 8 maal per jaar, een e-mailing toe te sturen. Indien je ons gepersonaliseerde e-mails niet meer wilt ontvangen dan kun jij je afmelden door op de link "uitschrijven" onderaan de betreffende e-mail te klikken.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor het versturen van onze direct mail nieuwsbrief verwerken wij je inschrijving overeenkomstig de door jou opgegeven contactgegevens zoals: je naam, e-mailadres en geslacht.

Hoe lang bewaren wij jouw gegevens voor dit doel?

Wij bewaren je inschrijving en je contactgegevens in principe voor onbepaalde tijd totdat je aangeeft dat je onze direct mails niet meer wilt ontvangen. In dat geval registreren we wel nog dat jij je hebt afgemeld.

3.1 Onderzoek naar de effectiviteit van direct mailing campagnes

Wat houdt dit doel in?

Wij voeren onderzoek uit naar de effectiviteit van de verstuurde nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen door middel van statistische analyses. De informatie die wij uit deze analyses halen, gebruiken wij om onze nieuwsbrieven en direct marketing te evalueren en, waar mogelijk, te verbeteren. Wij gebruiken deze gegevens ook om inzichtelijk te maken hoe de verstuurde nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen bijdragen aan de ontwikkeling van klantsegmenten en welke bijdrage zij leveren aan onze bedrijfsresultaten.

Zo kijken we bijvoorbeeld of er gereageerd wordt op de verstuurde informatie en aanbiedingen, welke producten en diensten populair zijn en hoe we ons assortiment en onze marketing kunnen aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen. De onderzoeksresultaten worden gerapporteerd en beoordeeld bij het opstellen van nieuwsbrieven. Dit betekent dat de resultaten ook worden gebruikt om de effectiviteit van onze nieuwsbrieven te verbeteren door deze met segmentering op basis van jouw open- en klikgedrag aan te passen. De samengestelde rapporten zijn op geen enkele wijze tot individuele klanten te herleiden. Wij voeren deze analyses en beoordelingen uit op grond van ons gerechtvaardigd belang jou zo goed mogelijk van relevante informatie te voorzien.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

We verwerken hiervoor het kenmerk en de verzenddatum van de verstuurde e-mail, het type informatie of aanbieding dat is verstuurd, welke versie van de nieuwsbrief, informatie of aanbieding is verstuurd, of er bij het versturen van de nieuwsbrief, informatie of aanbieding gebruik is gemaakt van een A/B test, of de nieuwsbrief is geopend, op welke link in de nieuwsbrief informatie of aanbieding is geklikt en of het verzenden van een specifieke direct mail campagne heeft bijgedragen aan de bedrijfsresultaten.

Indien je ons toestemming hebt gegeven voor het verzamelen en analyseren van cookies maken wij ook een koppeling tussen de informatie over jouw open- en klikgedrag in de nieuwsbrieven met informatie die is verzameld via cookies en het klik- en zoekgedrag op onze website.

Hoe lang bewaren wij jouw gegevens voor dit doel?

Wij bewaren de gegevens rondom verzending en de inhoud van de e-mail, nieuwsbrief, informatie of aanbiedingen maximaal 27 maanden. De samengestelde resultaten worden onbeperkt bewaard.

3.2 Beveiliging van jouw gegevens

Hoe beveiligen we je gegevens?

DolOpHout gaat uiterst zorgvuldig om met je persoonsgegevens. Wij hebben verschillende technische en organisatorische maatregelen genomen om je persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatig gebruik. Zo beveiligen wij onze systemen en applicaties volgens de geldende standaarden voor informatiebeveiliging, zoals Control Objectives for information related Technology (CobIT) en de Standard of Good Practice for Information Security (ISF).

3.3 Doorgifte van gegevens

Welke derden hebben toegang tot jouw gegevens?

DolOpHout schakelt bij de uitvoering van haar dienstverlening derden in. Je moet hierbij denken aan Google voor het analyseren van de gegevens over jouw websitegebruik (via Google Tag Manager) en voor het personaliseren van informatie op de website. DolOpHout stuurt voor deze doeleinden geen gegevens zoals naam, adres, e-mailadres, of andere direct identificerende gegevens naar deze partij.

Google - en indien je daar gebruik van maakt: Facebook (Instagram, WhatsApp), Twitter en LinkedIn - kunnen persoonsgegevens van jou ontvangen door deze te verzamelen met cookies. Dit kan slechts nadat jij hier toestemming voor hebt gegeven, en deze toestemming kun je ook altijd weer intrekken op de pagina van ons cookiebeleid.

In ons cookiebeleid vind je ook meer informatie over hoe en waarom de verzameling van persoonsgegevens met cookies door ons en andere partijen wordt gedaan.

Uitsluitend indien DolOpHout hiertoe wettelijk is verplicht, worden persoonsgegevens verstrekt aan toezichthouders, fiscale autoriteiten en opsporingsinstanties.

3.4 Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering

Hoe kan ik rechten over mijn gegevens uitoefenen?

DolOpHout vindt het belangrijk dat je weet hoe jij bij ons staat geregistreerd, en dat jij controle hebt over jouw gegevens. Je kunt op elk moment om informatie of inzage vragen in specifieke gegevens die DolOpHout over jou verzamelt en deze laten corrigeren of verwijderen door een verzoek per e-mail te sturen naar: contact@dolophout.nl Wij reageren in de regel binnen één week op jouw verzoek.

Indien je een misstand over ons gebruik van jouw gegevens wilt signaleren of een klacht wilt indienen over hoe we jouw verzoek hebben behandeld, heb je het recht je te richten tot de Autoriteit Persoonsgegevens. Wij willen je echter vragen eerst contact met ons op te nemen via het hierboven vermelde e-mail adres, of telefonisch op: +31 (0)6 25010587 zodat wij je zo goed als mogelijk verder kunnen helpen.