

# Privacyverklaring voor klanten

## Inhoudsopgave

|   |          |
|---|----------|
| <b>I. Verantwoordelijke .....</b>   | <b>2</b> |
| <b>II. Functionaris voor de gegevensbescherming.....</b>  | <b>2</b> |
| <b>III. Verwerking van uw persoonsgegevens in het kader van onze algemene handelsactiviteiten .....</b> | <b>3</b> |
| <b>a) Betreffende gegevens en gegevenscategorieën: .....</b>  | <b>3</b> |
| <b>b) Verwerkingsdoeleinden en rechtsgronden .....</b>  | <b>3</b> |
| <b>c) Aanvullende informatie voor gebruikers van de onlineshop.....</b>                                 | <b>4</b> |
| <b>d) Aanvullende informatie over gepersonaliseerde direct marketing .....</b>                          | <b>5</b> |
| [1] Persoonsgegevens .....  | 5        |
| [2] Doelgroepsamenstelling en -toewijzing .....   | 5        |
| [3] Analyse .....   | 5        |
| [4] Herroepingsrecht.....   | 5        |
| <b>e) Duur van de opslag: .....</b>   | <b>6</b> |
| <b>f) Noodzaak van uw medewerking aan de gegevensverzameling / gevolgen van weigering:.....</b>         | <b>6</b> |
| <b>g) Geautomatiseerde individuele besluitvorming waaronder profilering.....</b>                        | <b>6</b> |
| <b>IV. Ontvangers .....</b>   | <b>6</b> |
| <b>a) Verwerkers .....</b>  | <b>6</b> |
| <b>b) Openbare instanties .....</b>   | <b>7</b> |
| <b>c) Andere ontvangers .....</b>   | <b>7</b> |
| <b>V. Overdracht in landen buiten de EU / de EER.....</b>   | <b>7</b> |
| <b>VI. Uw rechten.....</b>  | <b>7</b> |

Bedankt voor uw belangstelling voor ons concern en onze producten.

Met de volgende privacyverklaring wil Klöckner & Co Deutschland GmbH (hierna "Klöckner", "wij" of "ons" genoemd) u informeren over hoe wij omgaan met de verwerking van uw persoonsgegevens in het kader van onze algemene handelsactiviteiten, in het bijzonder betreffende onze dienstverlening. Met persoonsgegevens bedoelen we alle informatie die betrekking heeft op uw persoonlijke omstandigheden (zoals uw voor- en achternaam, uw adres, uw telefoonnummer of uw e-mailadres).

Hieronder willen we u in het bijzonder informeren over welke persoonsgegevens we verwerken, voor welke doeleinden dit gebeurt en welke rechten u in dit verband heeft.

## **I. Verantwoordelijke**

De verwerkingsverantwoordelijke is:

Kloeckner Metals Belgium NV  
Keizersstraat 50  
8530 Harelbeke  
Telefoon: +32 (0) 56 268 080  
E-mail: [info@kloeckner.com](mailto:info@kloeckner.com)

## **II. Functionaris voor de gegevensbescherming**

U kunt onze functionaris voor de gegevensbescherming bereiken via de volgende contactgegevens:

Group Data Protection Office  
Functionaris voor de gegevensbescherming Kloeckner Metals Belgium NV  
Keizersstraat 50  
8530 Harelbeke  
E-Mail : [dataprivacy@kloeckner.com](mailto:dataprivacy@kloeckner.com)

### **III. Verwerking van uw persoonsgegevens in het kader van onze algemene handelsactiviteiten**

#### **a) Betreffende gegevens en gegevenscategorieën:**

In het kader van onze algemene handelsactiviteiten verwerken wij de volgende persoonsgegevens: aanspreekvorm, voornaam, achternaam, zakelijk e-mailadres, geboortedatum, bedrijfsnaam, zakelijk adres, rechtsvorm, factuuradres, verzendadres en -informatie, betaalmethode, creditcardgegevens (verkort), zakelijk telefoonnummer, btw-nummer, klantnummer bij Klöckner, informatie over klantspecifieke prijzen (overeengekomen kortingen en voorwaarden), contracten en geplaatste orders (inclusief bijvoorbeeld ordernummer, opgevraagde hoeveelheid, artikelnummer, gewenste hoeveelheid en tijdstip).

In onze onlineshop verwerken wij bovendien gegevens over de aan uw account gekoppelde gebruiker met naam, e-mailadres en wachtwoord (versleuteld), uw account-ID en de gebruiksgegevens in het kader van het gebruik van de onlineshop.

#### **b) Verwerkingsdoeleinden en rechtsgronden**

We verwerken bovengenoemde gegevens in het kader van onze algemene handelsactiviteiten en in het bijzonder ter naleving van onze (pre-)contractuele verplichtingen, conform art. 6 (1) b) van de AVG (voor gegevens van contractpartners) of artikel 6 (1) f) van de AVG (voor gegevens van de contactpersonen van de contractpartners). In het laatste geval hangt ons gerechtvaardigd belang samen met de mogelijkheid om te communiceren met onze contractpartners. De naleving van onze (pre-)contractuele verplichtingen omvat het opstellen en verspreiden van offertes, de orderverwerking inclusief logistiek, betalingsverwerking en facturering, evenals de primaire klantenservice, bijvoorbeeld ter ondersteuning bij productvragen. We gebruiken uw contactgegevens ook voor het onderhouden van de zakelijke relatie (bijvoorbeeld om contact op te nemen in het kader van klanttevredenheid, klantenbinding en aftersales) op basis van artikel 6 (1) f) van de AVG. Ons gerechtvaardigd belang is gelegen in het onderhouden en verbeteren van de klantrelatie.

Daarnaast verzamelen en verwerken we gegevens over de kredietwaardigheid van de betreffende persoon of firma, waaronder andere informatie die hier relevant voor is, zoals informatie over eigendomsverhoudingen en achterstallige vorderingen of handhavingsinformatie. De rechtsgrond voor de verwerking is art. 6 (1) f) van de AVG. Ons gerechtvaardigd belang is gelegen in het vaststellen en verminderen van kredietrisico's.

Op basis van art. 6 (1) c) van de AVG zijn we volgens de Europese antiterrorverordeningen 2580/2001 en 881/2002 en internationale wetgeving verplicht om uw contactgegevens (bedrijfsnaam en -adres) te toetsen, om ervan verzekerd te zijn dat er in de toekomst geen geld of andere economische middelen voor terroristische doelen worden vrijgemaakt. We verkrijgen de persoonsgegevens ofwel direct van uzelf of in voorkomende gevallen via andere Klöckner-systemen, zoals onze onlineshop.

Daarnaast verwerken we uw persoonsgegevens voor het evalueren van het algemeen klantgedrag. Het doel van deze verwerking is het in kaart brengen van individuele verschillen tussen klanten, betreffende de orderfrequentie, bestelwijze, hoeveelheid, prijs, et cetera om

klantspecifiek op u te kunnen reageren. Dit doen we op basis van Art. 6 (1) f) van de AVG, dat het gerechtvaardigd belang erkent van verkoopstimulering door een gericht aanbod en klantenservice.

Voorts gebruiken we de verzamelde gegevens voor het versturen van algemene nieuwsbrieven (productaanbevelingen, informatie over Klöckner, acties, polls, et cetera) op basis van art. 6 (1) f) van de AVG. Ons gerechtvaardigd belang is gelegen in de verkoopstimulering door middel van reclamecommunicatie. Als u ons daarnaast toestemming heeft gegeven voor gepersonaliseerde direct marketing, verwerken we uw gegevens ook om u een nieuwsbrief op maat te kunnen sturen. Meer informatie vindt u in hoofdstuk *'IV d) Aanvullende informatie over gepersonaliseerde direct marketing'*.

In bepaalde gevallen gebruiken we bestaande communicatie met betrekking tot orders en opdrachten ook voor de doorontwikkeling van onze digitale systemen, bijvoorbeeld om automatisch vragen te lezen en te beantwoorden met behulp van algoritmen. Voor dit soort ontwikkelingen (kunstmatige intelligentie, machine learning) is doorgaans een grote hoeveelheid bekende datasets nodig om het systeem te 'trainen' - bijvoorbeeld met behulp van eerdere offerteaanvragen. De rechtsgrond hiervoor is ons gerechtvaardigd belang conform art. 6 (1) f) van de AVG, dat is gelegen in de systeemoptimalisatie ten behoeve van een betere klantenservice.

#### **c) Aanvullende informatie voor gebruikers van de onlineshop**

Verder gebruiken we uw gegevens uit de onlineshop op basis van artikel 6 (1) f) van de AVG in gepseudonimiseerde vorm voor een statistische analyse van het algemene klantgedrag in de onlineshop. Onze gerechtvaardigd belangen zijn gelegen in het nastreven van de bovengenoemde doeleinden.

Als u de winkelwagen heeft gevuld en de orderprocedure afbreekt (door het browservenster te sluiten of de winkelwagen op te slaan zonder de order te plaatsen), verwerken wij uw winkelwagengegevens en uw telefoonnummer of uw e-mailadres ten behoeve van direct marketing volgens artikel 6 (1) f) van de AVG. We kunnen dan telefonisch of per e-mail contact met u opnemen om u te wijzen op de in de winkelwagen achtergelaten artikelen of om te vragen of u de order om technische redenen heeft geannuleerd. Op deze rechtsgrond verwerken we uw e-mailadres en gegevens over uw vestigingsplaats ook om u aanbiedingen per e-mail te sturen en om eventuele technische ondersteuning bij de bestelling te kunnen bieden.

#### **d) Aanvullende informatie over gepersonaliseerde direct marketing**

Om u individuele informatie te kunnen verstrekken die is afgestemd op uw interesses, worden de onderstaande persoonsgegevens als volgt verwerkt ten behoeve van de doelgroepsamenstelling en -toewijzing, op basis van uw toestemming conform 6 (1) a) van de AVG:

##### [1] Persoonsgegevens

Aanspreekvorm; voor- en achternaam; e-mailadres; leeftijd; burgerlijke staat; inkomen; beroep; bedrijfsnaam, adres, klantnummer, branche en classificatie van de onderneming waaraan ik ben toegewezen na analyse op basis van [3]; mijn functie en afdeling in het bedrijf; informatie over kredietwaardigheid, betalingsgedrag en het concurrentiegedrag van mijn bedrijf binnen de markt tussen verschillende aanbieders; tijdstip van eerste contact met Kloeckner; contactnummer dat aan mij is toegewezen; mijn taal; het aankoopgedrag en de aankoopgeschiedenis (online/offline), gebruikte contactpunten en voor mij ter beschikking gestelde en gebruikte diensten; mijn communicatie- en interactiegedrag bij advertenties, aanvragen, bestellingen en het gebruik van diensten waaronder bewegingen binnen de onlineshop, klikgedrag, bezochte start-, bron- en doelpagina's, gebruikte IP-adressen, verblijfsduur en bouncepercentage bij internetbezoeken, aantal bezoeken, status als nieuwe of terugkerende klant, de gemiddelde winkel- en bezoektijd; mijn reacties en bewegingen binnen de marketingkanalen; chat- en klantenserviceregistraties, mijn communicatiegeschiedenis inclusief aantekeningen en notulen van telefonische en persoonlijke gesprekken; resultaten van enquêtes voor marktonderzoek; informatie over mijn accountmanagers en de verkooporganisatie bij Kloeckner.

##### [2] Doelgroepsamenstelling en -toewijzing

Bij de samenstelling van doelgroepen worden in het kader van elke e-mailcampagne eerst verschillende soorten mensen gedefinieerd die te benaderen zijn voor aanbiedingen, evenementen en beurzen, en producten en diensten. Vervolgens worden deze mensen aan een doelgroep toegewezen. Hiertoe wordt op basis van de in paragraaf [1] genoemde persoonsgegevens een individuele analyse van mij als persoon uitgevoerd conform de in paragraaf [3] beschreven procedure. Op basis van deze analyse wordt voor elke e-mailcampagne automatisch bepaald aan welke doelgroep ik word toegewezen en welke aanbiedingen, speciale evenementen en beurzen, en producten en diensten mij worden aangeboden.

##### [3] Analyse

Tijdens de analyse stellen wij van u en uw bedrijf een profiel op, waarin de in paragraaf [1] vermelde persoonsgegevens worden onderzocht en beoordeeld met betrekking tot uw eerdere gedrag als klant, alsmede het gedrag van uw bedrijf. Hiervan kunnen voorkeuren voor producten, het tijdstip van aankoop en andere gedragsgerelateerde verklaringen worden afgeleid. Rekening houdend met andere statistische waarden trekt Kloeckner conclusies over mijn waarschijnlijke toekomstige gedrag en berekent het waarschijnlijkheidswaarden voor mijn interesse in bepaalde aanbiedingen, speciale evenementen en beurzen, en producten en diensten.

##### [4] Herroepingsrecht

U KUNT UW TOESTEMMING TE ALLEN TIJDE VOLLEDIG OF VOOR SPECIFIEKE DOELEINDEN VAN DE VERWERKING KOSTELOOS EN MET ONMIDDELLIJKE INWERKINGTREDING INTREKKEN.

**e) Duur van de opslag:**

We bewaren uw gegevens slechts zolang als noodzakelijk is om te voldoen aan de doeleinden die met de verwerking worden nagestreefd (in de regel zijn dit de contract- en orderverplichtingen, inclusief eventuele garantieverplichtingen), of zolang er wettelijke bewaarverplichtingen van toepassing zijn. Relevant zijn hierbij met name belastings- en handelsrechtelijke voorschriften, die in de regel een bewaarperiode van 6 tot 10 jaar vereisen.

Gegevens die we gebruiken voor de doorontwikkeling van systemen worden in geen geval langer bewaard dan volgens fiscale of andere wettelijke bewaarverplichtingen is vereist.

Indien u uw toestemming voor het verwerken van uw persoonsgegevens intrekt, zullen wij uw opgeslagen persoonsgegevens wissen, voor zover geen enkele andere rechtsgrond ons het recht geeft op verdere verwerking. Dit betreft met name wettelijke verplichtingen - zoals wettelijke bewaartermijnen - of het waarborgen van onze gerechtvaardigde belangen.

**f) Noodzaak van uw medewerking aan de gegevensverzameling / gevolgen van weigering:**

Tenzij anders aangegeven, is het verplicht om de persoonsgegevens te verstrekken die voor het zakelijke contact van belang zijn. Het niet verstrekken van deze verplichte gegevens heeft tot gevolg dat de betreffende dienstverlening niet kan worden geleverd. Voor het overige heeft het niet verstrekken van deze gegevens tot gevolg dat we onze dienstverlening niet in dezelfde vorm en kwaliteit kunnen leveren.

**g) Geautomatiseerde individuele besluitvorming waaronder profilering**

In verband met het gebruik van onze dienst is een geautomatiseerde individuele besluitvorming waaronder profilering volgens art. 22 van de AVG niet van toepassing.

## **IV. Ontvangers**

**Interne ontvangers:** Bij Klöckner hebben medewerkers alleen toegang tot uw persoonsgegevens als ze deze nodig hebben om te kunnen voldoen aan bovengenoemde doelen.

**Externe ontvangers:** We delen uw persoonsgegevens alleen met externe partijen als dit nodig is voor de afhandeling of verwerking van uw verzoeken en orders, als er sprake is van een expliciete wettelijke toestemming of als wij hiervoor uw toestemming hebben gekregen.

Mogelijke externe ontvangers zijn:

**a) Verwerkers**

Bedrijfsorganisaties van Klöckner of externe dienstverleners die we inzetten voor het leveren van diensten, bijvoorbeeld op het gebied van technische infrastructuur en onderhoud of het verstrekken van contractueel relevante inhoud.

## **b) Openbare instanties**

Autoriteiten en overheidsinstellingen, zoals het openbaar ministerie, rechtbanken of belastingautoriteiten, aan wie we wegens juridische verplichtingen persoonsgegevens moeten verstrekken.

## **c) Andere ontvangers**

Alleen als het nodig is voor de uitvoering van het contract, indien u toestemming heeft gegeven of als er sprake is van een expliciete wettelijke toestemming zullen we uw persoonsgegevens aan andere ontvangers verstrekken. Het gaat hierbij met name om bedrijfsorganisaties, betalingsdienstaanbieders, kredietinstellingen, banken en incassobureaus.

## **V. Overdracht in landen buiten de EU / de EER**

Persoonsgegevens die we verwerken in het kader van de hierboven beschreven procedures, worden door ons in bepaalde gevallen verstrekt aan ontvangers wiens vestigingsplaats of wiens locatie waar uw persoonsgegevens worden verwerkt zich buiten de Europese Unie/de Europese Economische Ruimte bevindt. Indien dit landen betreft waarvoor de EU-commissie geen adequaatheidsbesluit heeft genomen, zorgen wij samen met de betrokken ontvangers voor de in de AVG gewaarborgde en voorgeschreven passende bescherming van uw persoonsgegevens. Een kopie van deze garantie kunt u bij ons opvragen (zie contactgegevens in paragraaf I).

## **VI. Uw rechten**

Als betrokkene heeft u de volgende rechten volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), indien er aan de desbetreffende wettelijke bepalingen is voldaan:

**Recht op inzage:** U heeft het recht om van ons informatie te ontvangen over de persoonsgegevens die we over u hebben verwerkt.

**Recht op rectificatie:** U heeft het recht om onjuiste persoonsgegevens te laten wijzigen. Bovendien kunt u onvolledige gegevens laten aanvullen.

**Recht op verwijdering:** In bepaalde gevallen kunt u de verwijdering van uw persoonsgegevens eisen.

**Recht op beperking van de verwerking:** U kunt in bepaalde gevallen van ons eisen dat we het gebruik van uw persoonsgegevens beperken.

**Recht op dataportabiliteit:** Als u ons gegevens heeft verstrekt op basis van een contract of na uw toestemming, kunt u ons vragen om deze gegevens in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat aan u beschikbaar te stellen of om ze aan een andere verantwoordelijke over te dragen.

**Intrekken van de toestemming:** Als u ons toestemming heeft gegeven voor de verwerking van uw gegevens, kunt u deze op elk moment en met onmiddellijke ingang intrekken. Dit heeft geen gevolgen voor de legitimiteit van de verwerkingen vóór de intrekking.

## **Recht op bezwaar**

### **Individueel recht op bezwaar:**

Voor zover we uw persoonsgegevens verwerken voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen zoals geformuleerd in artikel 6 (1) f) van de AVG, heeft u op elk moment het recht om bezwaar te maken tegen het verwerken van uw persoonsgegevens, om redenen die voortkomen uit uw specifieke situatie. Dit geldt ook voor een profilering op basis van deze bepalingen. We zullen deze persoonsgegevens dan niet langer voor deze doeleinden verwerken, tenzij we kunnen aantonen dat er overtuigende en legitieme gronden voor zijn die zwaarder wegen dan uw belangen, rechten en vrijheden. Ook in het geval van het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering mogen we de gegevens verwerken.

### **Recht op bezwaar tegen de verwerking van gegevens ten behoeve van direct marketing:**

U heeft te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens ten behoeve van direct marketing. Als u bezwaar maakt tegen de verwerking, worden uw persoonsgegevens niet langer voor dit doel verwerkt. Dit geldt ook voor profilering, voor zover deze verband houdt met dergelijke direct marketing.

**Gebruikmaken van uw rechten:** Om gebruik te maken van al de hierin genoemde rechten kunt u contact opnemen met de voor u bevoegde accountmanager of via de in paragraaf I. vermelde contactgegevens. In plaats daarvan kunt u zich ook richten tot de functionaris voor de gegevensbescherming (zie paragraaf II voor de contactgegevens). Zorg ervoor dat we daarbij uw identiteit duidelijk kunnen vaststellen.

**Recht van beroep bij de toezichthoudende instantie:** Als u vindt dat de verwerking van uw persoonsgegevens onwettig is, heeft u het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende instantie voor gegevensbescherming, specifiek in de lidstaat van uw gebruikelijke verblijfplaats, uw werklocatie of de plaats van de vermeende inbreuk.

**Actueel per september 2021**