

Privacybeleid Holland Gold

Privacybeleid Holland Gold

Als u ons kantoor bezoekt of als u een bestelling doet, hebben we uw gegevens nodig. Bijvoorbeeld bij een bestelling om ervoor zorgen dat wij uw bestelling op het juiste adres kunnen bezorgen.

Wij gaan altijd zorgvuldig met uw persoonlijke gegevens om. We dragen er zorg voor en bewaren ze veilig. Wat we met uw persoonlijke gegevens doen en waarom we ze nodig hebben, vertellen we hier graag. Als u na het lezen van ons privacybeleid vragen hebt, neem dan gerust contact op met onze klantenservice.

Dit privacybeleid kan van tijd tot tijd wijzigen als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Het meest actuele privacybeleid vindt u op onze website. Wij raden u aan om dit privacybeleid regelmatig te raadplegen, zodat u van deze wijzigingen op de hoogte bent. U ziet hier altijd de laatste datum van wijziging.

Dit privacybeleid is voor het laatst gewijzigd op 22 mei 2018.

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?

Bulliongroup BV handelend onder (onder andere) de naam Holland Gold, gevestigd aan de Arcadialaan 16B (Victory Building), 1813 KN Alkmaar, is de verantwoordelijke voor de verwerking van gegevens zoals beschreven in dit privacybeleid.

Wanneer is dit privacybeleid van toepassing?

Dit privacybeleid is van toepassing op alle persoonsgegevens die Holland Gold verwerkt van iedereen die weleens contact heeft (gehad) met Holland Gold, zoals onze bezoekers, klanten en zakelijke contactpersonen.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot uw persoon als individu. Denk maar aan uw naam, telefoonnummer, adres of e-mailadres. Maar ook gegevens zoals het IP-adres of een klantnummer bij Holland Gold zijn persoonsgegevens. En andere gegevens die uniek zijn voor u, zoals uw bestelgeschiedenis of surfgedrag.

Van wie verwerken wij persoonsgegevens en hoe krijgen wij deze gegevens?

Wij verwerken de persoonsgegevens van iedereen die direct of indirect contact heeft (gehad) met Holland Gold, zoals (zakelijke) klanten en contactpersonen van partners.

We krijgen de gegevens rechtstreeks van u, wanneer u onze website bezoekt, een account aanmaakt en bepaalde gegevens invult of wanneer u contact zoekt met onze klantenservice.

In sommige gevallen ontvangen we uw gegevens van anderen. Wanneer iemand een bestelling direct naar u verstuurt, krijgen we uw naam- en adresgegevens. Ook kunnen wij gegevens krijgen van andere partijen, maar alleen wanneer u die partijen toestemming hebt gegeven om bepaalde gegevens aan ons te verstrekken.

Bezoek aan ons kantoor

Bezoek aan kantoor

Bulliongroup houdt kantoor in Alkmaar. Hier ontvangen wij onze klanten en relaties. Ons kantoor is niet vrij toegankelijk en u dient van tevoren een afspraak te maken. Ook worden er persoonsgegevens verzameld. Wij noteren tenminste uw naam en registreren het nummer van uw identiteitsbewijs. Bij het afnemen van diensten worden relevante gegevens opgenomen.

Cameratoezicht

In en rondom ons kantoor hangen verschillende camera's. Dit is voor uw veiligheid, maar ook voor die van onze collega's. Alle beelden die wij met de camera's opnemen worden lokaal opgeslagen. Zodra de lokale schijf vol is worden de beelden overschreven. Hier wordt alleen van afgeweken als er goede redenen zijn om de beelden langer te bewaren, bijvoorbeeld voor een politieonderzoek. Ook kunnen de beelden (al dan niet automatisch) doorgestuurd worden naar de alarmcentrale of politie. Zij bekijken de beelden en komen in actie als zij dat nodig achten.

Gebruikmaken van het wifi

Tijdens een bezoek aan onze gebouwen en bezoekerscentra kunt u gratis gebruik maken van het wifi-netwerk. Wij registreren geen persoonsgegevens of gegevens van apparaten bij het gebruik van dit netwerk.

Welke gegevens verwerken wij van u, waarvoor gebruiken wij die en hoelang worden deze bewaard?

Gegevens voor het verwerken van uw bestelling

Als u iets bestelt, hebben we bepaalde gegevens van u nodig om de bestelling te kunnen bezorgen en u op de hoogte te kunnen houden over de bestelling. Hiervoor verzamelen wij gegevens zoals uw naam, e-mailadres, bezorgadres(sen), betaalgegevens en het telefoonnummer. De gegevens zijn nodig om de overeenkomst uit te voeren die u met ons (of met een van onze partners) hebt gesloten. Op grond van de wet moeten wij de gegevens gerelateerd aan de bestelling tenminste 7 jaar bewaren.

Gegevens in uw account

In uw persoonlijke account bewaren we de volgende gegevens: uw naam, (bezorg- en woon-/ vestigings-) adres(sen), telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum (als u die hebt opgegeven), betaalgegevens. In uw account bewaren we ook uw bestelgeschiedenis inclusief gekozen afleveropties. Daarnaast slaan wij in uw account de door u opgegeven interesses op, namelijk uw verlanglijstje of opgegeven koersdoelen in een alert functie, eventuele gekoppelde e-mail- en personalisatievoorkeuren.

Wij bewaren de gegevens in het account zolang uw actief klant bij ons bent. Als u 7 jaar niet meer bij ons hebt ingelogd, verwijderen wij al uw gegevens, tenzij er andere (wettelijke) verplichtingen een langere bewaartermijn voorstaan. Daarnaast kun u op ieder moment een verzoek doen om uw gegevens te laten verwijderen.

Gegevens over uw contact met de klantenservice

U kunt contact opnemen met de klantenservice; u kunt met ons bellen en e-mailen. We kunnen u een volgende keer sneller helpen door uw gegevens te bewaren. De aantekeningen over het klantcontact bewaren wij dan ook zolang u actief klant bij ons bent. Een telefoongesprek kan worden opgenomen voor trainings- en analysedoeleinden. Wij hebben een gerechtvaardigd belang om deze interacties te gebruiken om onze dienstverlening te kunnen verbeteren. Wij bewaren het telefoongesprek gedurende 1 maand.

Gegevens voor een optimale winkelbeleving

Op onze website staan veel artikelen. Wij willen u dan ook graag helpen om tussen al deze artikelen te vinden wat u zoekt. Allereerst zorgen we dat de website goed werkt zodat u optimaal kunt winkelen. Daarvoor verzamelen we bij een bezoek aan de website uw IP-adres, informatie over uw internetbrowser, eventuele taalinstellingen en informatie over de instellingen van het besturingssysteem van de computer of het mobiele toestel waarmee u ons bezoekt.

We zorgen er ook voor dat de website zo relevant mogelijk is door onze winkel af te stemmen op uw persoonlijke voorkeuren. Om dit te kunnen, verzamelen we uw zoek-, klik en koopgedrag. Wij gebruiken deze gegevens voor het in kaart brengen van generieke klantpatronen, zodat we die op individueel niveau in kunnen zetten. Daarbij gaat het niet zozeer om de kennis over individuele klanten.

Verbeteren van de winkelbeleving gebaseerd op algemene informatie en verkoopstatistieken

Wanneer u een artikel bekijkt, ziet u ook andere artikelen die we aanbevelen (bijvoorbeeld onder het kopje “Verder kijken” of “Anderen bekeken ook”). Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op het artikel of de categorie waar u op dat moment naar kijkt. Op basis van statistieken weten we dat klanten die dat artikel kochten, ook geïnteresseerd waren in de andere artikelen. Deze aanbevelingen zijn niet persoonlijk: iedereen die dat artikel bekijkt, ziet dezelfde aanbevelingen.

Personalisatie op basis van uw accountgegevens en zoek-, surf- en aankoopgeschiedenis

Als we weten wie u bent (dan ziet u bovenaan op de homepage uw naam), kunnen we de website voor u nog persoonlijker maken. We kijken bijvoorbeeld naar wat u eerder bij ons zocht of kocht. Deze gegevens verzamelen we op basis van cookietechnieken, het IP-adres en het unieke nummer dat gekoppeld is aan het mobiele apparaat waarmee u surft. Wat we niet doen is deze gegevens gebruiken om u bij uw bezoek aan de website andere prijzen te tonen dan aan andere klanten. Het kan wel voorkomen dat de prijs van sommige producten inmiddels is aangepast omdat onze producten zijn gekoppeld aan actuele koersen van edelmetaal.

Zelf ingestelde voorkeuren

Op verschillende plekken kunt u zelf uw voorkeuren bij ons aangeven. U kunt bijvoorbeeld ergens van op de hoogte gehouden willen worden of een koersalert inschakelen. Ook als er een nieuw product uitkomt van bijvoorbeeld een munt kunt u daar vooraf alvast op intekenen.

Gegevens voor marketing

Gepersonaliseerde e-mails

We hebben geregeld aanbiedingen, speciale acties en nieuwtjes die we met u willen delen. We delen die graag via mail. Als u bij ons een account hebt en een of meerdere bestellingen hebt geplaatst, e-mailen we u nieuws, suggesties, informatie over onze artikelen en diensten op basis van uw aankopen en reviewverzoeken.

Gepersonaliseerde advertenties

Wij, onze advertentienetwerken en mediabureaus kunnen u advertenties tonen onze en andere websites. Dat gebeurt op basis van u eerdere bezoeken aan onze website en de websites van derde(n). Uw surf-, zoek-, en koopgedrag worden verzameld op basis van cookietechnieken, uw IP-adres dat gekoppeld is aan het apparaat waarmee u surft. Wij doen dit alleen als u toestemming hebt gegeven voor het plaatsen van cookies. Voor cookies geldt een beperkte bewaartermijn en die termijn verschilt per cookie.

Gegevens uit klantonderzoeken

We zijn voortdurend bezig onze dienstverlening te verbeteren en nog beter te laten aansluiten op wat klanten willen. Daarom kunnen we uw gegevens (klant ID, e-mailadres en/of telefoonnummer) gebruiken om u uit te nodigen voor een vrijblijvend klant- of marktonderzoek. Op deze manier helpt u onze website nog beter te worden.

Deelname aan een klant- of marktonderzoek is geheel vrijwillig. U beslist zelf of u mee wilt doen aan het onderzoek. Hoelang uw gegevens gekoppeld aan de uitslagen van het klant- of marktonderzoek worden bewaard, varieert per onderzoek.

Gegevens uit klantonderzoeken

Wij verzamelen graag reviews. Als u een review schrijft, kies u of uw persoonlijke gegevens of uw naam zichtbaar zijn voor andere bezoekers. U kunt ook een alias gebruiken. Ook kun u aangeven of wij over uw review contact met u mogen opnemen.

Wij plaatsen reviews alleen met uw toestemming. Omdat reviews lang waardevol zijn voor klanten, bewaren we een review totdat u ervoor kiest deze zelf via onze review partner te verwijderen.

Gegevens voor prijsvragen, acties, presentaties

Als u meedoet aan een actie, prijsvraag of een presentatie bijwoont, vragen wij gegevens aan u, zoals uw naam, adres en/of e-mailadres. Wij verzamelen deze gegevens met uw toestemming. In de voorwaarden van de betreffende prijsvraag of actie kun u terugvinden waarvoor uw gegevens precies worden gebruikt en hoelang wij deze bewaren.

Gegevens om fraude tegen te gaan

Wij gebruiken persoonsgegevens (waaronder IP-adressen en zoek-, surf- en koopgedrag) om ongeautoriseerde toegang en fraude te onderzoeken, te voorkomen en tegen te gaan.

Met wie worden uw gegevens gedeeld?

Verkooppartners

Wanneer u direct of indirect –bijvoorbeeld via investering in een product van een partner, zoals een forward gold sale - via onze website een bestelling plaatst kan ook de verkooppartner relevante gegevens van u (via ons) ontvangen zoals uw naam en bezorgadres. Deze gegevens heeft de verkooppartner nodig om de overeenkomst die u met deze partij bent aangegaan te kunnen uitvoeren. Als dit voor de levering noodzakelijk is, bijvoorbeeld om een bezorgafpraak te maken, krijgt de betreffende verkooppartner ook uw telefoonnummer.

Distributie- en logistieke partners

Om uw bestelling te kunnen afwickelen werken wij samen met partners zoals MINC en Mikropakket, Deze partijen ontvangen uw klantnummer, bestelnummer, naam, bezorgdatum en bezorgadres om te zorgen dat ze uw bestelling op de juiste manier kunnen verwerken en op het door u gekozen adres af te leveren. Wij ontvangen bijvoorbeeld weer de track & trace gegevens van het pakket en het getekende bewijs bij aflevering.

Andere externe dienstverleners

Wij schakelen ook andere externe dienstverleners in om te helpen met verschillende zaken. Soms hebben zij daar ook persoonsgegevens voor nodig. Wij delen alleen de gegevens die noodzakelijk zijn voor de opdracht die de externe dienstverlener voor ons uitvoert. We verkopen uw gegevens niet aan deze dienstverleners of andere derde partijen. En met alle externe dienstverleners sluiten wij overeenkomsten waarin wij afspreken wat ze met de gegevens mogen doen.

Het type werkzaamheden dat onze externe dienstverleners voor ons uitvoeren zijn:

- het ondersteunen bij het leveren van onze digitale diensten zoals de hosting, onderhoud en ondersteuning van onze websites en applicaties;
- het ondersteunen bij onze klantenservice;
- het ondersteunen bij onze advertentie- en marketingcampagnes;
- het ondersteunen bij het doen van klantonderzoek en het verkrijgen van ratings- en reviews;
- het leveren van financiële diensten, zoals betaal- en incassodiensten.

De overheid

Wettelijke verplichting om gegevens te verzamelen

Soms moeten wij persoonsgegevens doorgeven aan de overheid. Dit kan zich allereerst voordoen als bepaalde overheidsinstellingen deze gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun taken. Ook kan de politie of justitie bepaalde gegevens nodig hebben in het geval van fraude of misbruik. Tot slot kunnen bepaalde toezichthouders toegang tot persoonsgegevens krijgen in het kader van een onderzoek.

Ons bedrijf heeft de wettelijke verplichting gegevens te verzamelen, te bewaren en eventueel ter beschikking te stellen aan instanties die deze verzamelen of (kunnen) vorderen.

Wij moeten een opkopersregister bijhouden om heling te bestrijden. Deze eis komt uit het Wetboek van Strafrecht. Gemeenten kunnen aanvullende regels stellen in de Algemene Plaatselijke Verordening (APV). Tevens hebben wij te maken met regelgeving vanuit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) welke ten doel heeft witwassen en terrorismefinanciering te bestrijden. Ook deze wet vraagt ons om bij bepaalde omstandigheden gegevens te verzamelen, te bewaren en eventueel ter beschikking te stellen.

Ons bedrijf heeft een vergunning voor de verkoop van het beleggingsobject edelmetaal in combinatie met opslag. Deze vergunning is verstrekt door de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Ook de AFM kan ons inzicht vragen in diverse (klant)gegevens.

Waar slaan wij uw gegevens op?

Wij slaan uw gegevens op binnen de Europese Economische Ruimte ("EER"). Het kan echter voorkomen dat bepaalde gegevens die we verzamelen, worden doorgegeven aan of opgeslagen op een bestemming buiten de EER, bijvoorbeeld omdat een van onze externe dienstverleners daar gevestigd is. Wanneer hiervan sprake is, zorgen wij dat dit gebeurt op een veilige en rechtmatige manier.

Hoe worden uw gegevens beveiligd?

Holland Gold neemt veel maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen. Zowel op organisatorisch als technisch gebied. Wij hebben een groep specialisten in huis die dagelijks werken aan het beveiligen van onze systemen en het zoeken naar kwetsbaarheden. Door een strenge toegangscontrole zorgen wij dat uw persoonsgegevens alleen toegankelijk zijn voor medewerkers waarvoor het noodzakelijk is dat zij daarmee werken. Daarnaast laten we regelmatig onze beveiliging toetsen door externe experts. Geven we uw gegevens aan iemand anders? Dan eisen we dat die ander net zo zorgvuldig met uw gegevens omgaat als wij.

Welke rechten kunt u uitoefenen met betrekking tot uw gegevens?

Recht op informatie

U hebt het recht op een begrijpelijke en transparante uitleg over hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan en welke rechten u in dat verband kan uitoefenen. In dit privacybeleid hebben wij daarom uitgebreid uitgelegd welke gegevens wij van u verzamelen en hoe wij met uw gegevens omgaan.

Recht op inzage

U hebt het recht om te allen tijde inzage van ons te vragen in de gegevens die wij van u beschikbaar hebben. U kunt hiervoor terecht bij onze klantenservice.

Recht op correctie

U hebt het recht om uw persoonsgegevens te laten corrigeren als deze onjuist of verouderd zijn en/of om ze te laten aanvullen als ze onvolledig zijn. U kunt hiervoor terecht bij onze klantenservice.

Recht om bezwaar te maken

U hebt het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw gegevens als u het niet eens bent met de manier waarop we uw persoonsgegevens verwerken. Dit recht geldt voor de gegevens die wij gebruiken voor direct marketing. U kunt ons vragen om uw gegevens niet langer te gebruiken voor gepersonaliseerde aanbevelingen op de website. U kunt hiervoor terecht bij onze klantenservice.

Recht op dataportabiliteit

U hebt het recht om gegevens die u aan ons hebt gegeven in het kader van de overeenkomst(en) die u met ons hebt gesloten te ontvangen in een machine-leesbaar formaat, zodat u deze gegevens kunt bewaren in een database van u of van een andere partij. Dit betreft uw naam-, adres- en woonplaatsgegevens en bestelgeschiedenis. U kunt hiervoor terecht bij onze klantenservice.

Recht op beperking

U hebt het recht om beperking van de verwerking van uw gegevens te verzoeken. Dit betekent dat wij uw gegevens mogen bewaren maar niet gebruiken. Dit recht ontstaat in een aantal gevallen. Als u van mening bent dat hier sprake van is, kun u contact met ons opnemen via de klantenservice.

Recht om vergeten te worden/verzoek om account te verwijderen

U hebt het recht om ons te verzoeken om alle gegevens die wij van u hebben te verwijderen. Wanneer u een verzoek indient om uw account te verwijderen, zullen wij gegevens verwijderen die tot u herleidbaar zijn behalve de gegevens die wij op basis van de wet moeten of mogen bewaren. U kunt hiervoor terecht bij onze klantenservice.

Recht om een klacht in te dienen

U hebt het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop wij met uw gegevens omgaan. Wanneer u een klacht hebt, dan lossen wij dat het liefst zelf met u op. U kunt hiervoor terecht bij onze klantenservice. Maar u heeft ook het recht om een klacht in te dienen bij onze Functionaris voor de Gegevensbescherming. U kunt hiervoor terecht bij onze klantenservice die u met de Functionaris in contact zal brengen. Tot slot heeft het recht om u met uw klacht te wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Vragen?

Als u nog vragen hebt over de wijze waarop Holland Gold met persoonsgegevens omgaat, neem dan gerust contact op met onze klantenservice. Wij helpen u graag.