

Mientje Fröbel verwerkersovereenkomst

Deze verwerkingsovereenkomst en de subverwerkerspagina (<https://www.mientjefrobel.nl/c-4450965/subverwerkers/>) waar in dit document op meerdere momenten wordt naar verwezen zijn een aanvulling op de hoofdovereenkomst tussen de consument en Mientje Fröbel.

Wanneer je van onze diensten gebruik maakt dien je akkoord te gaan met onze algemene voorwaarden, verwerkersovereenkomst en de bepalingen op de subverwerkerspagina. De subverwerkerspagina is een pagina met een overzicht van alle subverwerkers die noodzakelijk zijn voor het gehele ordertraject.

Om de geplaatste order(s) te verwerken gebruiken wij persoonsgegevens die je bij ons aanlevert. In deze verwerkingsovereenkomst is vastgelegd hoe wij omgaan met de persoonsgegevens die je bij ons aanlevert.

- Artikel 1 - Wat zijn persoonsgegevens
- Artikel 2 - Wie heeft welke rol
- Artikel 3 - Wanneer is deze verwerkersovereenkomst geldig
- Artikel 4 - Waarom en hoe verwerken wij persoonsgegevens
- Artikel 5.1 - register
- Artikel 5.2 - informatievoorziening
- Artikel 6.1 - Klantbeoordelingen – de uitnodiging
- Artikel 6.2 - Klantbeoordelingen – de beoordeling
- Artikel 7 - Bemiddelen in geschillen
- Artikel 8 - Gegevens delen met derden
- Artikel 9 - Beveiligingsmaatregelen
- Artikel 10 - Controle door jou
- Artikel 11 - Datalekken
- Artikel 12 - Aansprakelijkheid

Artikel 1 - Wat zijn persoonsgegevens

Onder persoonsgegevens verstaan we alle informatie over een natuurlijk persoon die met die informatie geïdentificeerd is of zou kunnen worden. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een naam, telefoonnummer, identificatienummer, IP-adres of om fysieke kenmerken.

Artikel 2 - Wie heeft welke rol

Ieder natuurlijk persoon waarvan de persoonsgegevens verwerkt worden, is 'betrokkene'. Mientje Fröbel is de 'verwerkingsverantwoordelijke'. Wij stellen vast waarom en welke persoonsgegevens verwerkt moeten worden en hoe dit gebeurt. Wij zijn tevens de 'verwerker'. Wij verwerken persoonsgegevens ten behoeve van de webwinkel.

Een partij die in opdracht van Mientje Fröbel persoonsgegevens verwerkt op basis van de hoofdovereenkomst, is 'subverwerker'. Op de subverwerkerspagina (<https://www.mientjefrobel.nl/c-4450965/subverwerkers/>) worden deze subverwerkers getoond.

Artikel 3 - Wanneer is deze verwerkersovereenkomst geldig

Deze verwerkersovereenkomst is een aanvulling op de koopovereenkomst en algemene voorwaarden tussen de betrokkene en Mientje Fröbel. Als de hoofdovereenkomst tussen de betrokkene en de verwerker (inclusief de toepasselijke algemene voorwaarden) al bepalingen bevat ten aanzien van de bescherming en verwerking van persoonsgegevens en/ of databeveiliging, vervalt de toepasselijkheid daarvan en komt het in deze verwerkersovereenkomst bepaalde daarvoor in de plaats.

Deze verwerkingsovereenkomst gaat in op het moment van (digitale) onder- tekening en geldt zolang er persoonsgegevens worden verwerkt op grond van het doel van de hoofdovereenkomst. Deze overeenkomst is onderdeel van de hoofdovereenkomst waarmee akkoord gegaan wordt bij het aangaan van een koopovereenkomst met Mientje Fröbel. In het geval dat de hoofdovereenkomst ten einde komt zullen gegevens worden verwijderd tenzij er een toepasselijke bewaartermijn voor gegevens aanwezig is. Zo'n bewaartermijn kan bijvoorbeeld voortvloeien uit

administratieve verplichtingen zelfs nadat de overeenkomst met deze webwinkel ten einde is gekomen, dit is altijd op basis van de gerechtvaardigde belangen voor de bescherming van de consument. Op verzoek van de betrokkene kunnen gegevens geanonimiseerd worden. Wij zijn gerechtigd deze verwerkersovereenkomst en de inhoud van de subverwerkerspagina te wijzigen of aan te vullen. Deze wijzigingen worden tijdig op de website gepubliceerd. Wijzigingen die noodzakelijk zijn in verband met de (wettelijke) regels, beleid, voorschriften, technologie etc. kunnen te allen tijde door ons doorgevoerd worden. Dergelijke wijzigingen zijn nodig om optimaal de diensten te leveren.

Artikel 4 - Waarom en hoe verwerken wij persoonsgegevens

De persoonsgegevens welke wij van je ontvangen verwerken wij met het doel om de geplaatste order te kunnen verwerken en te leveren, statusupdates met betrekking tot de orderstatus te verzenden en voor aftersales (reviews), dit is altijd op basis van de gerechtvaardigde belangen voor de bescherming van de consument. In dit kader kunnen we een vijftal hoofdprocessen onderscheiden:

- Orderverwerking
- Aanmaken adreslabels
- Verzenden order
- Statusupdates per e-mail
- Review-verzoek per e-mail
- Overige correspondentie per e-mail die noodzakelijk is voor de verwerking van een order.

Artikel 5.1 - register

- Persoonsgegevens die wij in dit register opslaan zijn:
bedrijfsnaam (optioneel)
naam consument/contactpersoon
adresgegevens
telefoonnummer
e-mailadres
gegevens van een alternatief afleveradres (optioneel) bijvoorbeeld bij het rechtstreeks versturen van een cadeautje
- Deze persoonsgegevens verwerken wij om de hoofdoverkomst met jou te kunnen uitvoeren.
- Wij vinden het risico van de verwerking van deze persoonsgegevens laag.
- Correspondentie wordt verzonden via e-mail (<https://www.mientjefrobel.nl/c-4450965/subverwerkers/>). Facturen versturen wij via het beheerplatform van de webwinkel.
- Wij bewaren deze gegevens in principe oneindig. Dat achten wij noodzakelijk vanuit administratieve verplichtingen. Op verzoek van de betrokkene kunnen wij de persoonsgegevens uit het register anonimiseren.

Artikel 5.2 - informatievoorziening

- Wanneer een aanmelding is gedaan voor de nieuwsbrief wordt het e-mailadres gebruikt om deze nieuwsbrief te kunnen versturen.
- Voor het verzenden van de nieuwsbrief verwerken wij de volgende persoonsgegevens: je naam en e-mailadres.
- Deze persoonsgegevens verwerken wij om de hoofdoverkomst met jou te kunnen uitvoeren.
- Wij vinden het risico van de verwerking van deze persoonsgegevens laag.
- Correspondentie wordt verzonden via e-mail (<https://www.mientjefrobel.nl/c-4450965/subverwerkers/>).
- Wij bewaren deze gegevens zolang je voor de nieuwsbrief aangemeld bent. Je kunt je in de ontvangen e-mail afmelden voor onze nieuwsbrief.

Artikel 6.1 - Klantbeoordelingen – de uitnodiging

- Om de consument te kunnen informeren over de kwaliteit van Mientje Fröbel nodigen wij klanten uit om een beoordeling over Mientje Fröbel achter te laten. Onze subverwerker (<https://www.mientjefrobel.nl/c-4450965/subverwerkers/>) stuurt dan namens Mientje Fröbel een e-mail naar onze klanten en publiceren vervolgens de beoordeling. Het versturen van deze mail gaat automatisch ons eigen e-mailadres.
- Voor het verzenden van de uitnodiging verwerken wij de volgende persoonsgegevens: naam en e-mailadres van de consument en ordernummer. Optioneel kunnen ook het telefoonnummer van de consument en bestelde producten verwerkt worden, bijvoorbeeld voor het verzenden van een mobiele uitnodiging en/of het verzamelen van product reviews.
- Wij vinden het risico van de verwerking van deze persoonsgegevens gemiddeld.
- Uitnodigingen worden verzonden via e-mail (<https://www.mientjefrobel.nl/c-4450965/subverwerkers/>).
- Deze gegevens worden drie jaar door onze subverwerker bewaard. Dat achten zij noodzakelijk om statistieken te kunnen verstrekken en misbruik te voorkomen en ter bescherming van onze webwinkel.

Artikel 6.2 - Klantbeoordelingen – de beoordeling

- De beoordelingen over onze webwinkel worden gepubliceerd op onze ledenpagina en onze webwinkel. Indien een opmerkelijke of kwetsende review is achtergelaten kan een moderatieverzoek worden ingediend bij de subverwerker. Als Mientje Fröbel dit doet neemt de subverwerker namens ons in de meeste gevallen contact op met de persoon die de review heeft achtergelaten om de betrouwbaarheid van reviews te waarborgen.
- Voor het publiceren en beheren van de beoordelingen verwerken wij de volgende persoonsgegevens: de beoordelingstekst, naam, e-mail- adres, customer ID, ordernummer en IP-adres van de consument. Optioneel kunnen ook het telefoonnummer van de consument en de bestelde producten verwerkt worden. Een ordernummer wordt gevraagd maar is niet verplicht.
- De consument geeft ons toestemming voor het verwerken en publiceren van deze persoonsgegevens bij het afgeven van de beoordeling.
- Wij vinden het risico van de verwerking van deze persoonsgegevens gemiddeld.
- Correspondentie wordt verzonden via e-mail (<https://www.mientjefrobel.nl/c-4450965/subverwerkers/>).
- Wij bewaren deze gegevens oneindig. Dat achten wij noodzakelijk vanuit het oogpunt van informatievoorziening aan de consument over de betrouwbaarheid van de webwinkel, dit is altijd op basis van de gerechtvaardigde belangen voor de bescherming van de consument. De consument is in staat zelf zijn/haar beoordeling aan te passen of te verwijderen. Ook kan de beoordeling verwijderd worden door Stichting WebwinkelKeur op verzoek van de consument of webwinkel.

Artikel 7 - Bemiddelen in geschillen

- Voor de bemiddeling in geschillen is Mientje Fröbel een overeenkomst aangegaan. Onze subverwerker (<https://www.mientjefrobel.nl/c-4450965/subverwerkers/>) neemt contact op met beide partijen met het doel een gezamenlijke oplossing te bereiken voor het geschil. Lukt dat niet, dan krijgt de consument de keuze het geschil te melden bij een onafhankelijke geschillen beslechter. In dat geval wordt alle beschikbare informatie van de webwinkel en klant met een onafhankelijke geschillen beslechter gedeeld om een oordeel uit te spreken. Voordat deze informatie wordt gedeeld met die onafhankelijke geschillen beslechter nemen de subverwerker hierover contact op met de webwinkel en de consument (<https://www.mientjefrobel.nl/c-4450965/subverwerkers/>).
- Voor geschilbemiddeling verwerken wij de volgende persoonsgegevens: naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon, de inhoudelijke informatie over de aard van het geschil en de gewenste oplossing van het geschil.
- Deze persoonsgegevens verwerken wij om de geschilbemiddeling in opdracht van de consument te kunnen uitvoeren.
- Wij vinden het risico van de verwerking van deze persoonsgegevens gemiddeld.
- Correspondentie inclusief een eventueel oordeel wordt verzonden via e-mail. <https://www.mientjefrobel.nl/c-4450965/subverwerkers/>

- Wij bewaren deze gegevens oneindig. Dat achten wij noodzakelijk om in de toekomst een oordeel te kunnen geven over de betrouwbaarheid van de webwinkel, dit is altijd op basis van de gerechtvaardigde belangen voor de bescherming van de consument. Op verzoek van de betrokkene kunnen wij de persoonsgegevens anonimiseren.

Artikel 8 - Gegevens delen met derden

De gegevens die je met ons deelt zijn belangrijk en dat zien onze subverwerkers ook in. Wij delen persoonsgegevens alleen met subverwerkers die wij op onze website vermelden. Al deze subverwerkers:

- hebben passende technische- en organisatorische beveiligingsmaatregelen genomen
 - en nemen de nodige stappen voor een goede gegevensbescherming.
- Het niveau van gegevensbescherming is gerelateerd aan een risico inschatting.

Wij mogen zonder jouw expliciete schriftelijke toestemming geen gegevens delen met een subverwerker die niet aan bovenstaande eisen voldoet. Door enkel te werken met partijen die voldoen aan deze eisen, zorgen wij ervoor dat jouw gegevens ook bij deze subverwerkers op de juiste manier verwerkt worden en goed beveiligd zijn. (<https://www.mientjefrobel.nl/c-4450965/subverwerkers/>)

Artikel 9 - Beveiligingsmaatregelen

Wij gaan zorgvuldig om met de persoonsgegevens die wij verwerken. Denk hierbij aan het voorkomen van ongeoorloofde toegang/verwerking, verlies, het garanderen van beschikbaarheid en het bewaken van integriteit van de databestanden. We hebben daarom minimaal de volgende beveiligingsmaatregelen getroffen:

- netwerkverbindingen voor onze computersystemen waarmee de gegevensverwerking plaatsvindt zijn via een SSL-encryptie (128-bits) beveiligd;
- indien er op afstand een verbinding tot stand wordt gebracht met een computersysteem waarmee gegevensverwerking plaatsvindt dan wordt de toegang beveiligd;
- de toegang tot de computersystemen waarmee de gegevensverwerking plaatsvindt is beveiligd met een gebruikersnaam en wachtwoord;
- wij handhaven een sterk wachtwoordbeleid. Ieder wachtwoord beschikt tenminste over 8 tekens, tenminste 1 letter, tenminste 1 cijfer tenminste 1 symbool en mag niet beschikken over een eerder gebruikte tekenreeks;
- alle computersystemen waarmee de gegevensverwerking plaatsvindt beschikken over een betrouwbare virusscanner die die altijd up-to-date is;
- er worden geen persoonsgegevens opgeslagen op een privé computer;
- een back-up wordt standaard voor de termijn van één jaar bewaard en is beveiligd met een wachtwoord.
- al onze subverwerkers en overige derden worden door ons tot geheimhouding verplicht. Hier wordt alleen vanaf geweken na jouw uitdrukkelijke schriftelijke toestemming of als de wet ons verplicht om de gegevens te delen;
- oude en onnodige documenten worden op een nauwkeurige manier vernietigd.

Artikel 10 - Controle door jou

Als je een redelijk vermoeden hebt dat wij niet omgaan met persoonsgegevens zoals vermeld is in deze overeenkomst dan heb je het recht een audit te laten voeren.

Als je een audit wilt laten uitvoeren, dan kondig je dat minimaal 14 dagen van tevoren schriftelijk aan. Past de datum niet in onze planning dan zullen wij een alternatieve datum voorstellen.

De auditor dient lid te zijn van beroepsorganisatie van IT-auditors NOREA of dient te voldoen aan dezelfde kwaliteitsstandaarden die de NOREA stelt aan haar leden.

De kosten van de auditor en de kosten van onze medewerkers komen voor jouw rekening. Wij zullen behulpzaam zijn bij de uitoefening van verzoeken of rechten van de betrokkenen.

Artikel 11 - Datalekken

Indien zich toch een beveiligingsincident voordoet dat impact heeft of de rechten en vrijheden van individuen, dan melden wij dat zo spoedig mogelijk bij jou. Jij moet dit als verantwoordelijke melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Van de volgende incidenten doen wij in ieder geval zo snel mogelijk een melding bij jou:

- de website met inloggegevens is gehackt of toegankelijk geworden voor derden;
- het verlies van een gegevensdrager met daarop persoonsgegevens;
- brieven of e-mails met daarin persoonsgegevens zijn naar een onjuist adres gestuurd;
- het ICT-systeem met daarop persoonsgegevens werd gehackt.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid

Iedere aansprakelijkheid van Mientje Fröbel is beperkt tot hetgeen dat in onze Algemene Voorwaarden is bepaald.

Subverwerkers

Partij	Omschrijving	Soort gegevens	Doel	Verwerkersovereenkomst
<u>mijnwebwinkel.nl</u> (Myonlinestore)	Webwinkelplatform en Hosting E-mail verkeer	NAW gegevens e-mailadres telefoonnummer (optioneel)	Orderverwerking	Aanwezig
<u>myparcel.nl</u>	Verzending van orders	NAW gegevens e-mailadres	- Order bezorgen bij eindgebruiker - Statusupdates zending	
Mollie	Betaalprovider	NAW gegevens Bankgegevens	Verwerking betaling	Niet van toepassing (link)
Rabobank	Financiële dienstverlening	NAW gegevens Bankgegevens	Verwerking betaling Betaling uitsluitend door consumenten	
Stichting Webwinkelkeur	Keurmerk en review	Ordergegevens NAW gegevens e-mailadres	Verkrijgen reviews Behandelen geschillen	Aanwezig
Google Analytics	Statistieken	Tracking gegevens bezoekersstromen verkeersbronnen paginaweergaven	verbeteringen toepassen op de website	
Mailchimp	Mailing	e-mailadres naam	Toesturen e-mail kortingscode naar aanleiding van het invullen van een review (eenmalige e-mail)	Aanwezig
PostNL	Verzending van kleine poststukken (monsteraanvraag)	NAW gegevens e-mailadres	- Post bezorgen bij eindgebruiker	
Support/Software	Microsoft Office Numbers Pages Versleuteld met een wachtwoord	Ordergegevens NAW gegevens e-mailadres telefoonnummer	Administratie en verantwoording (belastingdienst) (offline)	Geen verwerkersovereenkomst. Partij verwerkt geen gegevens. De gegevens worden alleen bewaard er is verder geen inzicht in gegevens door de versleuteling. Van toepassing is het privacybeleid
iCloud	Back up gegevens Versleuteld met een wachtwoord	Rapportage webwinkelplatform bevattende: Ordergegevens NAW gegevens e-mailadres telefoonnummer	Administratie en verantwoording (belastingdienst)	Geen verwerkersovereenkomst. Partij verwerkt geen gegevens. De gegevens worden alleen bewaard er is verder geen inzicht in gegevens door de versleuteling. Van toepassing is het privacybeleid