

# PRIVACYBELEID

U kunt dit document downloaden en archiveren als PDF-bestand door [hier te klikken](#). Om het PDF-bestand te openen, dient u te beschikken over het gratis software programma Adobe Reader (kan worden gedownload op [www.adobe.fr](http://www.adobe.fr)) of een vergelijkbaar software programma dat het PDF-bestand ondersteunt.

Dit privacybeleid is bijgewerkt op [04/11/2020]

## 1 - Inleiding

Clarins hecht veel belang aan de bescherming van de privacy van de gebruikers en de naleving van de geldende wetgeving ter zake.

Dankzij dit privacybeleid krijgt u een beter inzicht in de beginselen inzake gegevensbescherming die

Clarins toepast. Gelieve dit privacybeleid te lezen voor u uw persoonsgegevens meedeelt.

Clarins Benelux SA met maatschappelijke zetel te Waterloo Atrium – 4 e verdieping, Drève Richelle 167 – B 1410 Waterloo, België is de gegevensbeheerder voor de website [bnl.clarins.com](http://bnl.clarins.com).

Dit privacybeleid kan op elk moment worden aangepast. Alle aanpassingen van dit privacybeleid worden op deze pagina weergegeven, en waar van toepassing aan u gemeld. Wij raden u aan om dit privacybeleid regelmatig te lezen.

## 2 - Wanneer verzamelen wij uw gegevens?

Wij verzamelen uw persoonsgegevens wanneer:

- u onze website bezoekt;
- u een account aanmaakt op onze website;
- u iets koopt of reserveert op onze website of in een van de erkende verkooppunten van ons distributienetwerk;
- u zich abonneert op een van onze nieuwsbrieven;
- u zich registreert voor een van onze loyaliteitsprogramma's;
- u deelneemt aan speciale acties, in het bijzonder spelletjes, wedstrijden, producttests, klantenquêtes of marktonderzoeken;
- u content deelt op sociale netwerken zoals Instagram, Facebook, Pinterest of Twitter met de hashtag #clarins of andere hashtags die wij voorstellen;
- u ons bezoekt in een van onze instituten of bepaalde erkende verkooppunten van ons distributienetwerk;
- u contact met ons opneemt, in het bijzonder wanneer u belt of een verzoek of klacht richt aan onze klantendienst, wanneer u onze producten en/of diensten beoordeelt of wanneer u in realtime met andere bezoekers chat;
- u derden toestemming hebt gegeven om uw persoonsgegevens aan ons over te maken.

## 3 - Welke persoonsgegevens verzamelen wij?

Voor ons zijn "persoonsgegevens" alle gegevens aan de hand waarvan u rechtstreeks of onrechtstreeks kan worden geïdentificeerd. Wij kunnen vooral de volgende persoonsgegevens verzamelen:

- informatie over uw identiteit, in het bijzonder uw geslacht, familienaam, voornamen, adres, telefoonnummers, e-mailadres, gebruikersnaam en wachtwoord, geboortedatum of leeftijd;
- informatie over uw betaalwijze, met name het nummer van uw creditcard en de vervaldatum ervan;
- informatie over onze commerciële transacties, met name transactienummers, overzicht van uw aankopen, uw vragen aan of correspondentie met onze klantendienst, uw voorkeuren en interesses of informatie met betrekking tot een van onze getrouwheidsprogramma's;
- informatie over content (zoals foto's, video's, waarderingen, beoordelingen, opmerkingen);
- informatie over welzijn of gezondheid (schoonheidsproblemen, huidtype, huidgevoeligheid, contra-indicaties ...) als u daar vooraf en uitdrukkelijk mee ingestemd hebt, in het bijzonder in het kader van cosmetovigilantie of een Clarins-schoonheidsconsult of een Clarins-behandeling in een van onze instituten;
- informatie over uw accounts op sociale media (gebruikersnaam, legenda, locatie ...), uploads en posts wanneer u content deelt of gebruikmaakt van de hashtag #clarins of andere hashtags die wij voorstellen;
- opnames van telefoongesprekken om u de beste servicekwaliteit te bieden, in het bijzonder om medewerkers op te leiden en te beoordelen;
- technische informatie, met name uw IP-adres of informatie over hoe u op uw computer surft;
- andere informatie die u verstrekt wanneer u met ons contact opneemt of die we van externe providers gekregen hebben.

#### **4 - Waarom worden uw persoonsgegevens verzameld?**

Wij verzamelen uw persoonsgegevens vooral voor de volgende doeleinden:

- Websitebeheer en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. (Wettelijke belangen);
- De verwerking van uw bestellingen (bestellingen, leveringen, facturen, klantendienst ...). (Uitvoering van een contract);
- Klantrelatiebeheer (CRM), in het bijzonder om ons te helpen u beter te leren kennen en om u gepersonaliseerde aanbiedingen voor onze producten en diensten te bieden (met name per e-mail, per sms, op sociale netwerken of een ander medium en door gerichte advertenties weer te geven op websites en sociale netwerken), om uw lidmaatschap van ons loyaliteitsprogramma te beheren (Toestemming). Hiervoor kunnen we segmentatieacties uitvoeren die op uw voorkeuren, interesses en koopgedrag gebaseerd zijn, uw surfgedrag en verzoeken op onze website analyseren of andere acties uitvoeren om onze database beter te kwalificeren (Toestemming of Wettelijke belangen). Wij kunnen bijvoorbeeld re gecodeerde gegevens (e-mail of telefoonnummer) importeren op platforms van derden om na te gaan of u al een interactie met onze merken had en/of geïnteresseerd kunnen zijn in onze producten en diensten en om u gepersonaliseerde advertenties te bieden op sociale netwerken door gebruik van retargeting functies. Het aanmaken van een account stelt ons in staat om uw klantervaring te personaliseren, maar u kan ook als gast iets op onze site bestellen zonder een account aan te maken.
- Het uitvoeren van analyses en bedrijfsstatistieken om te anticiperen op marktveranderingen (zakelijke informatie, data visualisatie etc.), het meten van uw

tevredenheid en R&D (Wettelijke belangen); Het meten van de prestaties van gelieerde campagnes (Toestemming); Sociale interactie (Toestemming);

- Indien van toepassing, preventie en opsporing van fraude, misdaad- en procesbeheer. De oplossingen inzake fraudeopsporing die wij gebruiken, kunnen volledig geautomatiseerd zijn of menselijke tussenkomst vereisen. Wanneer we geautomatiseerde fraudeopsporingsoplossingen gebruiken, verwerken we uw persoonlijke gegevens om frauduleuze activiteiten te identificeren of betalingen te beveiligen en om in dit opzicht geautomatiseerde beslissingen te nemen. De logica van deze geautomatiseerde besluitvorming is gebaseerd op het toepassen van regels en modellen voor fraudeanalyse op onze bedrijfsprocessen om te bepalen of een handeling mogelijk frauduleus is. Deze verwerking kan juridische gevolgen hebben die u aangaan of die u op vergelijkbare wijze aanzienlijk beïnvloeden en we mogen u weigeren een contract met u aan te gaan. Wij delen u mee dat wij ook reCAPTCHA zouden kunnen gebruiken, een service van Google om onze website te beschermen tegen spam en misbruiken. HIER INVOEGEN Meer informatie over hoe Google de gegevens gebruikt die via reCAPTCHA worden verzameld, vindt u onder Google Privacybeleid en Servicevoorwaarden. (Wettelijke belangen);
- Verwerking van uw verzoeken en klachten (Toestemming);
- Het beheer van onwenselijke effecten gerelateerd aan het gebruik van onze producten (Cosmetovigilance), de uitvoering van studies betreffende de gebruiksveiligheid van onze producten en uitoefening van uw rechten (bijhouden van een opt-outlijst) (Wettelijke verplichting).
- Zoals anderszins wettelijk toegestaan en/of aan u van tijd tot tijd medegedeeld .

## 5 - Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

Wij verkopen uw persoonsgegevens nooit aan andere bedrijven voor marketingdoeleinden.

Clarins is in vele landen actief. De persoonsgegevens die wij over u verzamelen, worden door ons gebruikt en kunnen aan andere bedrijven van Clarins worden meegedeeld als dat nodig is voor de doeleinden zoals vermeld in dit Privacybeleid en in het bijzonder aan ons hoofdkantoor in Frankrijk en/of onze filialen in Frankrijk, Zuid-Afrika, Duitsland, Australië, Oostenrijk, de Benelux, Canada, China, Zuid-Korea, Dubai, Spanje, Hongkong, Ierland, Italië, Japan, Maleisië, Mexico, Portugal, Rusland, Singapore, Zwitserland, Verenigd Koninkrijk en Taiwan. Elk van deze bedrijven is onafhankelijk of uit eigen naam bevoegd om uw persoonlijke gegevens te verwerken en gebruiken voor de doeleinden vermeld in dit Privacybeleid.

Uw persoonsgegevens kunnen ook worden doorgegeven aan dienstverleners die zijn gekozen voor hun expertise en betrouwbaarheid en die namens ons en volgens onze aanwijzingen handelen (verwerking en uitvoering van bestellingen, beveiligde betaling, klantendienstbeheer, onderhouds en technische ontwikkelingsactiviteiten, tarieven en beoordelingen, analyses, spampreventie, beheer van digitale campagnes en affiliatie, enz.). Wij geven deze dienstverleners toestemming om uw persoonsgegevens uitsluitend te gebruiken voor zover dat nodig is om diensten te verlenen uit onze naam of voor het naleven van de wettelijke vereisten en wij trachten te garanderen dat uw persoonsgegevens altijd worden beschermd.

Die derde partijen kunnen zich in of buiten de Europese Economische Ruimte (EER) bevinden, inclusief in landen die niet hetzelfde niveau van gegevensbescherming bieden als het land waar u woont. In dat geval zullen wij ervoor zorgen dat:

- wij uw ondubbelzinnige toestemming verkrijgen om uw persoonsgegevens met die derde partijen te delen,
- wij gepaste gegevensoverdrachtsovereenkomsten sluiten die voldoen aan de modelcontractbepalingen die de Europese Commissie heeft opgesteld,

wij voldoen aan de bindende bedrijfsvoorschriften (BCR) die zijn goedgekeurd door de bevoegde overheden;

Ten slotte kunnen wij uw persoonsgegevens ook doorgeven aan lokale overheden als dat wettelijk vereist is of als onderdeel van een onderzoek en in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving.

## **6 - Hoe beschermen wij uw persoonsgegevens?**

Clarins neemt passende technische en organisatorische maatregelen met betrekking tot de aard van gegevens en risico's, om de veiligheid en vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens te bewaren en, in het bijzonder, om te voorkomen dat deze worden gewijzigd, bekendgemaakt of doorgegeven aan onbevoegde partijen.

Deze maatregelen kunnen praktijken omvatten zoals beperkte toegang door personeelsleden die uit hoofde van hun functie gemachtigd zijn om toegang te krijgen tot gegevens, contractuele garanties in het geval van een derde partij, onderzoek naar de invloed op privacy, interne onderzoek naar onze praktijken en privacybeleid en/of de implementatie van fysieke en/of systematische beveiligingsmaatregelen (beveiligde toegang, authenticatieprocedure, back-up, antivirus, firewall, pseudonimisering, codering enz.).

## **7 - Wat is ons beleid ten aanzien van minderjarigen?**

Deze website is niet bedoeld voor minderjarigen.

Wij verzamelen of verwerken niet bewust persoonsgegevens van minderjarigen. Ingeval wij weet hebben van het verzamelen van persoonsgegevens van minderjarigen zonder voorafgaande toestemming van de houder van de ouderlijke verantwoordelijkheid, zullen wij passende maatregelen nemen om contact op te nemen met de persoon en/of, indien nodig, om deze persoonsgegevens van onze servers en/of die van onze dienstverleners te verwijderen.

## **8 - Wat is ons beleid ten aanzien van cookies (en andere tracking technologieën)?**

Meer informatie over ons [cookiebeleid](#);

## **9 - Hoe wordt de content beheerd die u op de sociale netwerken deelt met behulp van onze hashtags?**

U kan ervoor kiezen om onze hashtags te gebruiken om uw content op sociale netwerken zoals Instagram, Facebook, Pinterest of Twitter te taggen.

Door het gebruik van deze hashtags geeft u aan dat u ermee instemt dat uw content op onze website kan verschijnen en kan worden gebruikt om naar onze producten of diensten te verwijzen.

Wij herinneren u eraan dat de informatie die u op de sociale netwerken deelt, kan worden geraadpleegd, gebruikt en opgeslagen door anderen overal ter wereld en met name in landen

zonder wetgeving die een adequate bescherming van uw persoonsgegevens garandeert, zoals deze gelden in het land waar u woont.

Wij vestigen ook uw aandacht op het feit dat wanneer u content deelt door het gebruik van een van onze hashtags, uw gebruik van de sociale media uitsluitend onder de algemene voorwaarden van dat sociale netwerk valt. Wij nodigen u uit om het te lezen en regelmatig te raadplegen.

Indien u niet langer wenst dat uw content op onze website staat, dan kan u deze van het sociale netwerk verwijderen of het gebruik van onze hashtags stopzetten.

## **10 - Hoelang worden uw persoonsgegevens bewaard?**

Wij trachten uw persoonsgegevens niet langer te bewaren dan nodig is voor de in dit privacybeleid uiteengezette doeleinden en in overeenstemming met de geldende bepalingen.

Als algemene regel geldt:

- De gegevens van klanten/prospects worden bewaard gedurende een periode van drie jaar vanaf het verzamelen ervan of het laatste contact of het einde van de zakelijke relatie, tenzij u zich daartegen verzet hebt of gevraagd hebt om ze te verwijderen. Na afloop van deze termijn van drie jaar kunnen wij opnieuw met u contact opnemen om te vragen of u marketingberichten wilt blijven ontvangen. Als u daarop geen duidelijk positief antwoord geeft, worden uw gegevens verwijderd of gearchiveerd in overeenstemming met de geldende bepalingen.
- Identiteitsgegevens mogen gedurende één jaar worden bewaard in geval van uitoefening van uw rechten
- Gegevens in verband met creditcards worden verwijderd zodra de transactie is voltooid of worden gearchiveerd als bewijs in overeenstemming met de geldende bepalingen. Onder voorbehoud van uw uitdrukkelijke toestemming kunnen bankgegevens worden bewaard tot de vervaldatum van uw creditcard. Wij bewaren nooit uw visueel cryptogram.
- Benodigde gegevens voor het uitvoeren van analyses en bedrijfsstatistieken kunnen tot vijf jaar worden bewaard.
- Gegevens om het bewijs te leveren van een recht of een overeenkomst of gegevens die worden bewaard voor de naleving van een wettelijke verplichting, kunnen worden gearchiveerd in overeenstemming met de geldende bepalingen.
- Opnames van telefoongesprekken kunnen maximaal zes maanden worden bijgehouden.

## **11 - Wat zijn uw rechten ten aanzien van uw persoonsgegevens en hoe neemt u contact met ons op?**

Als u ons uw e-mailadres, telefoonnummer of postadres geeft, kan u e-mails, oproepen of periodieke berichten van ons ontvangen over onze producten, diensten of geplande evenementen. U kan zich op elk moment uitschrijven uit onze mailinglijsten door contact met ons op te nemen op het onderstaande adres door op de link "uitschrijven" te klikken die u in al onze mails vindt of door "STOP" te antwoorden op een SMS van ons. U kan ook op elk moment uw voorkeuren in uw account wijzigen.

In overeenstemming met de geldende wetgeving hebt u het recht op inzage, rechtzetting, schrapping en overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens en een recht op bezwaar en

beperking van de verwerking. U kan ook uw toestemming op elk moment intrekken. Om deze rechten te kunnen uitoefenen, moet u ons een verzoek sturen waarbij u uw identiteit bewijst:

- via e-mail naar de klantendienst;
- per brief naar het volgende adres:

Clarins Benelux SA  
Waterloo Atrium - 4<sup>e</sup> verdieping  
Drève Richelle 167  
B 1410 Waterloo  
België

Wij zullen u zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen één maand na uw verzoek informeren over de te nemen maatregelen. Wij behouden ons het recht voor om geen gevolg te geven aan ongegronde of excessieve verzoeken.

Overeenkomstig de geldende bepalingen kan u ook een klacht indienen bij de bevoegde autoriteit die verantwoordelijk is voor gegevensbescherming of een gerechtelijke procedure starten als uw gegevens worden misbruikt.

Mocht u vragen of opmerkingen hebben in verband met dit privacybeleid, dan kan u contact opnemen met ons aanspreekpunt voor gegevensbescherming in België of in Frankrijk:

Clarins Benelux SA  
DPO  
Waterloo Atrium - 4<sup>e</sup> verdieping  
Drève Richelle 167  
B 1410 Waterloo  
België

Clarins  
Direction Juridique / Délégué à la Protection des Données  
12 avenue de la Porte des Ternes  
F-75017 Paris  
Frankrijk