

Privacyverklaring voor (website)bezoekers, klanten en overige relaties

Wie is de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

Stichting Koninklijk Nederlands Normalisatie-instituut, statutair gevestigd en kantoorhoudende in (2623 AX) Delft, aan de Vlinderweg 6; is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens.

Welke type persoonsgegevens verwerken we?

- Contactgegevens (zoals naam, e-mailadres, werk- of thuisadres, telefoonnummer, het door u achtergelaten bericht, inclusief eventueel door u achtergelaten persoonsgegevens in dat bericht).
- Cookies (zie hieronder).
- Gebruikersnaam en wachtwoord.
- De naam van de organisatie waarvoor u werkt of die u vertegenwoordigt, uw functienaam of functietitel.
- Gegevens met het oog op het berekenen of vastleggen van facturen, het doen van betalingen en het innen van vorderingen, inclusief factuur- en afleveradressen en creditcarddetails, wanneer u diensten of producten van ons afneemt.
- Informatie die te maken heeft met het soort browser, OS of type device dat u gebruikt om onze website te bezoeken.
- Opnames van telefoongesprekken die u heeft met onze klantenservice.
- Kentekens en camerabeelden wanneer u ons gebouw aan de Vlinderweg 6 in Delft bezoekt.
- Alle andere informatie die u mogelijk aan ons verstrekt.

Nadere informatie over cookies

Op onze website worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, zoals de meest gevraagde pagina's. Het doel hiervan is om de inrichting van de website voor u te optimaliseren. Ook kunnen de gegevens worden gebruikt om meer gerichte informatie aan te bieden. Via internet worden nooit persoonlijke gegevens van u verzonden/opgenomen zonder dat u daarmee heeft ingestemd.

Op de website van NEN worden cookies geplaatst. Cookies zijn eenvoudige tekstbestanden die informatie bevatten en die door uw browser op uw computer, tablet of smartphone worden opgeslagen. De website instrueert de browser waarmee u websites bekijkt (bijvoorbeeld Internet Explorer of Google Chrome) om deze cookies op uw computer op te slaan. Een cookie bevat geen identificerende gegevens en wordt alleen toegepast om het gebruik van de NEN-site voor u gemakkelijker te maken. Als u hier geen prijs op stelt, kunt u via uw webbrowsier (bijvoorbeeld Internet Explorer of Firefox) het gebruik van cookies blokkeren. De meeste onderdelen van onze website blijven dan leesbaar.

Er wordt gebruikgemaakt van drie soorten cookie-instellingen:

Strikt noodzakelijk

De bezoeker geeft hiermee toestemming om:

- logingegevens te onthouden;
- beveiliging te garanderen wanneer ingelogd;
- te onthouden wat er in de winkelwagen zit;
- te onthouden hoever de bezoeker is met bestellen.

Analyse surfgedrag

De bezoeker geeft hiermee toestemming om:

- logingegevens te onthouden;
- beveiliging te garanderen wanneer ingelogd;
- te onthouden wat er in de winkelwagen zit;
- te onthouden hoever de bezoeker is met bestellen;
- surfgedrag op de website te monitoren, wat inzicht geeft in wat klanten belangrijk vinden (dit is niet herleidbaar naar een IP-adres).

Social media

Via deze cookies geeft NEN u de mogelijkheid om de informatie op de website te delen via socialmediabuttons. Dit zijn cookies die door derde partijen worden geplaatst. Kijk voor meer informatie naar de privacystatements van LinkedIn, Twitter of Facebook. Deze informatie wijzigt geregeld, NEN heeft hier geen invloed op.

De bezoeker geeft hiermee toestemming om:

- logingegevens te onthouden;
- beveiliging te garanderen wanneer ingelogd;
- te onthouden wat er in de winkelwagen zit;
- te onthouden hoever de bezoeker is met bestellen;
- surfgedrag op de website te monitoren, wat inzicht geeft in wat klanten belangrijk vinden (dit is niet herleidbaar naar een IP-adres);
- de mogelijkheid te bieden om pagina's te delen met sociale netwerken.

NEN plaatst zelf geen tracking cookies op de website. Maar als u gebruikmaakt van de socialmediacookies, kunnen derde partijen deze wel plaatsen.

Hoe gebruiken we die informatie en op basis waarvan doen we dat?

We verwerken de persoonsgegevens als hierboven genoemd om de volgende redenen:

- Voor servicedoeleinden: om uw bericht te kunnen opvolgen en u over de vervolgstappen te kunnen informeren.
- Voor relatiebeheer, marketing, klantenadministratie en servicedoeleinden (u te informeren over de laatste nieuwtjes over NEN en relevante diensten, marketing en het meten van respons op onze marketingacties, het beheer van ons CRM en het verbeteren van het functioneren van onze website).
- Om verkoopbevorderende activiteiten te ontplooiën.
- Om een adequate klantenadministratie en debiteurenbeheer te kunnen voeren.
- Voor interne controle en bedrijfsbeveiliging.

Het gebruik van uw persoonsgegevens is noodzakelijk voor:

- De uitvoering van overeenkomsten met onze klanten.
- Het voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.
- Het behartigen van ons gerechtvaardigde belang om onze diensten zo efficiënt mogelijk aan onze klanten te kunnen (blijven) verlenen.
- Het behartigen van ons gerechtvaardigde belang om onze diensten zo efficiënt mogelijk aan de bezoekers van onze website te kunnen (blijven) verlenen.
- Het behartigen van uw gerechtvaardigde belang om de juiste informatie te verkrijgen.
- Het gerechtvaardigd belang van NEN om onze eigendommen te beveiligen.

NEN gebruikt contactgegevens van zijn bestaande klanten voor het versturen van servicemails en het versturen van commerciële informatie, zoals nieuwsbrieven en uitnodigingen voor events. U kunt zich voor de mails met commerciële informatie altijd afmelden of uw voorkeuren instellen door de afmeldmogelijkheid te gebruiken die in ieder bericht is opgenomen of door een e-mail te sturen aan communicatie@nen.nl.

NEN gebruikt contactgegevens van andere relaties dan zijn klanten voor het versturen van commerciële informatie, zoals nieuwsbrieven en uitnodigingen voor events alleen als u daar vooraf toestemming voor heeft gegeven. U kunt uw toestemming altijd weer intrekken door de afmeldmogelijkheid te gebruiken die in ieder bericht is opgenomen of door een e-mail te sturen aan communicatie@nen.nl. Wij zullen u na drie jaar weer opnieuw toestemming vragen voor het gebruik van uw contactgegevens.

Met wie delen we deze informatie?

NEN verstrekt uw persoonsgegevens niet aan derden zonder uw voorafgaande toestemming, tenzij NEN daartoe gehouden is op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak. Wij gebruiken uw gegevens evenmin om bij te houden welke advertenties interessant voor u zijn of om advertenties te laten aansluiten bij uw interesses.

NEN gebruikt verschillende systemen voor de verwerking van uw persoonsgegevens. De leveranciers van die systemen kunnen daardoor ook persoonsgegevens van u verwerken. Voor meer informatie over deze leveranciers kunt u contact met ons opnemen via privacy@nen.nl.

Ook kan het voorkomen dat derde partijen, zoals onze accountant en onze juridische en financiële adviseurs, toegang krijgen tot uw persoonsgegevens in het kader van door NEN verstrekte opdrachten en/of toezichthoudende taken die zij ten aanzien van NEN vervullen.

NEN heeft met alle partijen die toegang hebben tot uw persoonsgegevens, afspraken gemaakt, zodat er voldoende waarborgen zijn voor de zorgvuldige verwerking van uw persoonsgegevens. Dit is in overeenstemming met de wet en het interne privacybeleid van NEN en deze NEN-privacyverklaring.

Als wij derden ook toegang geven tot uw gegevens, doen wij dat alleen als wij zeker weten dat die derden de gegevens alleen gebruiken op een manier die en voor een doel dat verwant is aan het doel waarvoor we de gegevens hebben verkregen. En alleen in overeenstemming met deze NEN-privacyverklaring. Verder gelden er altijd de op grond van de wet vereiste geheimhoudingsverplichtingen en beveiligingsmaatregelen om te voorkomen dat uw persoonsgegevens zomaar bekend worden bij andere partijen. Daarbij kijken wij altijd hoe wij uw recht op privacy zo veel mogelijk kunnen respecteren.

Als wij uw gegevens willen doorgeven buiten Europa, bijvoorbeeld omdat een datacenter of onze leverancier daar is gevestigd, doen wij dit alleen onder de voorwaarden die de wet daaraan stelt, bijvoorbeeld door middel van een contract waarop de EU Model Clauses van toepassing zijn.

Hoelang bewaren we uw gegevens?

NEN bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze werden opgeslagen. We houden bepaalde termijnen aan, waarna we deze gegevens verwijderen:

- Als u zich heeft ingeschreven voor een nieuwsbrief of toestemming heeft gegeven voor het ontvangen van gepersonaliseerde berichten, dan bewaren we die toestemming 2 jaar. Ook wanneer u op een gegeven moment beslist dat u de nieuwsbrief of gepersonaliseerde berichten niet meer wilt ontvangen, bewaren we het intrekken van uw verzoek.
- Als u een klant van ons bent, bewaren we uw gegevens gedurende de overeenkomst die u met ons bent aangegaan en daarna nog 12 maanden. Als u bij NEN een norm heeft gekocht, bewaren we uw gegevens 7 jaar, vanwege de herzieningstermijn van normen.
- Als u een potentiële klant bent en u uitdrukkelijk ermee heeft ingestemd dat wij contact met u opnemen, bewaren we uw gegevens totdat u zich afmeldt of na 12 maanden vanaf het tijdstip waarop u voor het laatst met ons contact heeft gehad.
- Inactieve klantaccounts verwijderen we in elk geval na 7 jaar.
- Fiscale regelgeving verplicht ons om onze administratie met uw factuur-, betaal- en bestelgegevens 7 jaar te bewaren.

- Opgenomen telefoongesprekken verwijderen we standaard na 30 dagen, tenzij we een wettelijke verplichting hebben om een gesprek langer te bewaren.
- Camerabeelden bewaren we niet langer dan 4 maanden. Tenzij we iets verdachts zien dat we verder moeten onderzoeken of de beelden langer bewaard moeten worden vanwege een andere wettelijke verplichting.

In alle gevallen geldt dat NEN in bepaalde gevallen uw gegevens langer zal bewaren dan hierboven aangegeven indien dat verplicht is op grond van een wettelijke regeling of als langer bewaren echt nodig is voor het uitvoeren van onze activiteiten, bijvoorbeeld om klachten te behandelen, geschillen op te lossen of om fraude en misbruik te voorkomen.

Hoe beveiligen we uw persoonsgegevens?

Wij nemen alle redelijke, passende beveiligingsmaatregelen om onze bezoekers en deelnemers te beschermen tegen onrechtmatige toegang of wijziging, openbaarmaking of vernietiging van persoonsgegevens. We voldoen daarbij aan de geldende beveiligingsstandaarden.

Als ondanks de beveiligingsmaatregelen er toch sprake is van een beveiligingsincident dat waarschijnlijk nadelige gevolgen heeft voor uw privacy, zullen wij u zo snel mogelijk informeren over het incident. We informeren u dan ook over de maatregelen die wij hebben genomen om de gevolgen te beperken en herhaling in de toekomst te voorkomen.

Waar slaan we uw gegevens op?

De persoonlijke gegevens die wij van u verzamelen, worden in principe altijd opgeslagen in Nederland en Europa. Het kan in uitzonderingsgevallen voorkomen dat gegevens worden overgedragen naar en worden opgeslagen buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Ze kunnen in die gevallen ook worden verwerkt door personeel buiten de EER dat voor ons of voor een van onze leveranciers werkt. In dat geval zal de wetgeving over gegevensbescherming van het derde land door de Europese Commissie zijn goedgekeurd of zullen er andere toepasselijke waarborgen zijn ingesteld. Verdere informatie is verkrijgbaar bij onze privacycoördinator, via privacy@nen.nl.

Welke rechten heeft u met betrekking tot uw persoonsgegevens?

- U kunt bezwaar maken tegen gebruik van uw persoonsgegevens, bijvoorbeeld als u van mening bent dat het gebruik van uw persoonsgegevens niet noodzakelijk is voor de uitvoering van onze activiteiten of het voldoen aan een wettelijke verplichting.
- U heeft recht op inzage van uw persoonsgegevens. Dit houdt in dat u kunt opvragen welke persoonsgegevens er van u zijn geregistreerd en voor welke doeleinden die gegevens worden gebruikt.
- Als u vindt dat wij onjuiste persoonsgegevens over u hebben, dan kunt u deze persoonsgegevens laten corrigeren. U kunt ons ook vragen om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken, ook voor de termijn die wij nodig hebben om uw verzoeken of bezwaren te beoordelen.

- U kunt ons ook vragen om uw persoonsgegevens te verwijderen uit onze systemen.
- U kunt ons ook vragen om te zorgen dat uw persoonsgegevens aan een andere partij worden overgedragen.
- Wij zullen aan uw verzoek voldoen, tenzij wij een dwingend, gerechtvaardigd belang hebben om de gegevens niet te verwijderen, dat zwaarder weegt dan uw privacybelang. Als wij de gegevens hebben verwijderd, kunnen wij om technische redenen niet alle kopieën van de gegevens onmiddellijk uit onze systemen en back-upsystemen verwijderen. Wij kunnen weigeren te voldoen aan de hiervoor genoemde verzoeken als deze onredelijk vaak worden gedaan, onredelijk zware technische inspanningen vergen of onredelijk zware technische gevolgen hebben voor onze systemen of de privacy van anderen in gevaar brengen.

U kunt de hiervoor genoemde verzoeken doen of het genoemde bezwaar maken door een brief te sturen, voorzien van uw naam, adres, telefoonnummer en een kopie van een geldig legitimatiebewijs, aan de privacycoördinator van NEN. Deze is te bereiken via privacy@nen.nl. Vergeet niet om uw BSN op de kopie van het identiteitsbewijs onleesbaar te maken, voordat u deze meestuurt.

Waar kunt u meer informatie krijgen over de wijze waarop NEN met uw persoonsgegevens omgaat?

Wanneer u vragen heeft of meer informatie wilt over het gebruik van uw persoonsgegevens en uw rechten, kunt u zich wenden tot de privacycoördinator van NEN. Deze is te bereiken via privacy@nen.nl.

Als u niet tevreden bent over de wijze waarop NEN met uw vragen, bezwaren of klachten omgaat, kunt u een klacht indienen bij NEN. U kunt zich daartoe richten tot klachten@NEN.nl.

In het geval dat u ook daarna nog niet tevreden bent over de wijze waarop NEN met uw klacht is omgegaan, kunt ook een klacht over het gebruik van uw persoonsgegevens indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, via <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens?qa=klacht>.