



De VELUX Groep - Privacybeleid

PRIVACYBELEID VAN DE VELUX GROEP

De VELUX Groep respecteert en beschermt uw privacy. Hieronder leggen we uit hoe we omgaan met uw persoonsgegevens.

Dit privacybeleid van de VELUX Groep ('Privacybeleid') beschrijft hoe we omgaan met gegevens die via onze digitale platformen aan ons worden verstrekt of door ons worden verzameld. Het gebruik van deze gegevens biedt bezoekers de mogelijkheid om ons online te bezoeken en van onze diensten gebruik te maken. Dit Privacybeleid is opgesteld in overeenstemming met de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG') en met plaatselijke wetgeving in de markten waarin we actief zijn.

1. Rechtsgrond voor de verwerking van gegevens door de VELUX Groep

De rechtsgrond voor verwerking door de VELUX Groep is afhankelijk van de doeleinden van de verwerking.

Voor de meeste persoonsgegevens die via onze digitale platformen worden verzameld, geldt de rechtsgrond dat de verwerking noodzakelijk is in het kader van de gerechtvaardigde zakelijke belangen van de VELUX Groep. Wij hebben onze gerechtvaardigde zakelijke belangen zorgvuldig afgewogen tegen uw belangen, fundamentele rechten en vrijheden. Onder onze 'gerechtvaardigde belangen' vallen: het verbeteren van ons inzicht in de consument, het bepalen van relevante communicatie en aanbiedingen voor alle contactmomenten die u mogelijk met de VELUX Groep hebt, productontwikkeling, het promoten van de VELUX Groep en haar producten en diensten, en het verbeteren van uw ervaring wanneer u (de digitale platformen van) de VELUX Groep bezoekt of contact met ons hebt. De VELUX Groep heeft waarborgen geïmplementeerd om uw belangen, grondrechten en vrijheden te beschermen. Op uw verzoek geven wij u nadere informatie over de belangenafweging.

Indien de VELUX Groep persoonsgegevens verwerkt uit hoofde van een (mogelijke) overeenkomst met u, is de rechtsgrond dat de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u, of om op uw verzoek handelingen te verrichten alvorens een overeenkomst wordt aangegaan. Indien u in deze gevallen niet persoonsgegevens verstrekt die wij u vragen te geven, zijn we mogelijk niet in staat om bepaalde producten of diensten aan u te leveren.

Indien uw toestemming de rechtsgrond voor de verwerking is, hebt u het recht om deze toestemming te allen tijde weer in te trekken. Dit heeft echter geen gevolgen voor de rechtmatigheid van de verwerking door de VELUX Groep die heeft plaatsgevonden voordat de toestemming werd ingetrokken. Indien u ons geen toestemming geeft om persoonsgegevens van u te verzamelen, zijn we mogelijk niet in staat om bepaalde producten of diensten aan u te leveren, en sommige van onze diensten zijn mogelijk niet afgestemd op uw interesses en voorkeuren.

Indien de VELUX Groep persoonsgegevens deelt met rechtshandhavingsinstanties of andere overheidsinstanties, doet de VELUX Groep dit uit hoofde van een wettelijke verplichting.

2. Welke persoonsgegevens verzamelt de VELUX Groep en voor welke doeleinden

Hieronder vindt u de belangrijkste categorieën van persoonsgegevens die door de VELUX Groep worden verzameld en de belangrijkste doeleinden voor de verwerking van die gegevens:

2.1 Als onderdeel van de algemene bedrijfsvoering van VELUX

We verzamelen persoonsgegevens over individuen, medewerkers, leveranciers (waaronder derden-dienstverleners), aannemers, verbonden bedrijven, tussenpersonen en zakelijke klanten. Dit zijn gegevens zoals de naam en contactgegevens van een persoon en overige gegevens die nodig zijn in het kader van een dienstverband of om zaken te kunnen doen met u of uw organisatie.

2.2 Om te helpen wanneer u een vraag of verzoek hebt

Wanneer u telefonisch of per e-mail, post of via onze digitale platformen contact opneemt met de VELUX-vennootschappen kunt ervoor kiezen om ons persoonsgegevens te verstrekken, zoals uw naam, e-mailadres of andere contactgegevens. Deze gegevens stellen ons in staat om te antwoorden op verzoeken om informatie over bijvoorbeeld de producten van VELUX, om een afspraak te maken voor een meting en een offerte in het kader van de installatie van VELUX-producten, of voor een afspraak voor onderhoudswerk aan een raam. Deze gegevens delen wij met andere VELUX-vennootschappen en dealers of onafhankelijke installateurs, zodat we klanten kunnen helpen met

hun verzoek of in verband met het verlenen van diensten, zoals telefonische ondersteuning of een offerte.

2.3 (Potentiële) klanten

We verzamelen persoonsgegevens van klanten en van potentiële klanten, zoals naam, contactgegevens, betalings- en creditcardgegevens, kredietinformatie en andere gegevens die we nodig hebben om zaken te kunnen doen met de persoon of met de organisatie. We verstrekken de gegevens aan dealers of onafhankelijke installateurs in het kader van het verwerken van de bestelling van een klant, waaronder het verzorgen van levering van VELUX-producten aan de klant of helpen met verzoeken.

2.4 Bedrijfsontwikkeling

De persoonsgegevens die u verstrekt aan de VELUX Groep en de gegevens die door onze digitale platformen worden verzameld, gebruiken wij voor het verbeteren van ons inzicht in onze klanten en het bepalen van relevante communicatie en aanbiedingen voor alle contactmomenten die u mogelijk met de VELUX Groep hebt. Gegevens worden tevens gebruikt voor productontwikkeling.

2.5 Marketingcommunicatie

We gebruiken persoonsgegevens, met uw toestemming indien nodig, om u op de hoogte te houden van de bedrijfsactiviteiten, producten en diensten van VELUX. Indien u niet wilt dat de VELUX Groep uw persoonsgegevens op deze wijze gebruikt, of indien u geen informatie meer wenst te ontvangen, kunt u zich op elk moment afmelden van onze nieuwsbrief. U vindt een afmeld-link onder aan de berichten die we u sturen, maar u kunt ook contact met ons opnemen per e-mail of post om zich af te melden.

2.6 Onderzoek onder bezoekers en klanten

We verzamelen persoonsgegevens van bezoekers aan onze digitale platformen of klanten als onderdeel van onderzoek met betrekking tot de diensten en producten van de VELUX Groep. Deze gegevens worden niet gebruikt voor marketingcommunicatie zonder uw toestemming.

2.7 Potentiële medewerkers en aannemers

Wanneer iemand solliciteert op een functie of een overeenkomst aangaat of wil aangaan met een VELUX-vennootschap, verzamelen we bepaalde gegevens, zoals naam, contactgegevens, informatie over het arbeidsverleden, relevante betrouwbaarheidsonderzoeken en gegevens over beroepsmatige belangen. Deze gegevens kunnen direct via u worden verzameld, via personeelsbemiddeling of via uw eerdere werkgevers en via anderen, zoals via referenties of openbaar toegankelijke bronnen. Deze gegevens gebruiken wij bij onze besluitvorming of we de betreffende persoon een arbeidsovereenkomst zullen aanbieden of dat we de persoon op basis van een andere overeenkomst inschakelen.

2.8 Gebruik van diensten

We verzamelen gegevens (zoals het type apparaat, browser, IP-adres en besturingssysteem) door te registreren hoe u met onze diensten omgaat, bijvoorbeeld door middel van cookies. We gebruiken de volgende cookies:

Functionele Cookies

Soort Cookie	Doel
_cfduid (hs-analytics.net)	Identificeren van betrouwbaar webverkeer door Cloudflare.
ASP.NET_SessionId (velux.nl)	Behoud van een sessiestatus tussen paginaverzoeken.
AWSELB (mapsearch.velux.nl)	Verspreiden van verkeer over meerdere servers voor stabiliteit.

Statistische Cookies

Soort Cookie	Doel
_at.hist.# (velux.nl)	Opslaan van gebruikershistorie van de AddThis social sharing widget.

_ga (velux.nl)	Genereren van een ID voor het bijhouden van data over gebruik van de site.
_gat (velux.nl)	Gebruikt door Google Analytics om de request rate te throttlen.
nmstat (velux.nl)	Vaststellen of de gebruiker eerder op de website is geweest.
sc_pview_shuser (velux.nl)	Vergaren van informatie over browser, besturingssysteem, IP-adres, resolutie en navigatiegedrag.
siteimproveses (siteimprove.com)	Registratie van de volgorde van pagina's tijdens een bezoek aan de website.

Marketing Cookies

Soort Cookie

Doel

_atuvc (velux.nl)

Bijwerken van de teller van de social sharing features.

_hssc (velux.nl)

Inzage in aantal bezoeken, tijd doorgebracht op website, pagina's bezocht.

_ptq.gif (hubspot.com)

Inzage in data over het apparaat en gedrag van de gebruiker.

ads/ga-audiences

Re-engagement cookies voor retargeting met Google AdWords.

CT# (adform.net)

Registratie van de meest recente advertentieklik.

hsfirstvisit (velux.nl)

Vaststellen of dit het eerste bezoek aan de website is.

hubspotutk (velux.nl)

Houdt de identiteit/profilering van een gebruiker bij.

IDE (doubleclick.net)

Registratie van gedrag nadat men op een advertentie klikt.

2.9 Naleving van de wet

We verzamelen persoonsgegevens om te voldoen aan op ons rustende wettelijke verplichtingen.

De VELUX Groep beschouwt de persoonsgegevens en overige gegevens die wij verzamelen als vertrouwelijk. Wij zullen deze dan ook niet aan derden verkopen of verhuren.

3. Hoe de VELUX Groep uw gegevens verzamelt

We verzamelen de gegevens die u ons verstrekt wanneer u ons verzoekt om producten, diensten of informatie, wanneer u zich bij ons registreert, deelneemt aan openbare forums of andere activiteiten op onze digitale platforms, klantenonderzoeken invult of op een andere manier contact met ons hebt.

We verzamelen gegevens met gebruikmaking van verschillende technologieën, waaronder cookies. Deze hebben betrekking op bezoeken aan onze websites en applicaties en op het gebruik van onze applicaties op de websites of platforms van derden. Cookies zijn kleine bestanden die informatie opslaan op iemands computer, mobiele telefoon of een ander apparaat. Ze stellen de organisatie die de cookie op het apparaat geplaatst heeft in staat om de persoon in kwestie te herkennen op verschillende websites, apparaten en/of surfsessies. Cookies zijn op verschillende manieren heel nuttig. Ze helpen ons bijvoorbeeld inzicht te krijgen in de onderdelen van onze website die het meest populair zijn, omdat ze ons helpen te zien welke pagina's en functionaliteiten bezoekers gebruiken en hoeveel tijd ze doorbrengen op de pagina's. Voor meer informatie over cookies verwijzen we u naar ons Cookiebeleid: [<https://www.velux.com/cookie-policy>]. Deze website maakt voor de modulaire lichtstraten gebruik van de live chat software van Userlike en is met name gericht op zakelijke groepen klanten (bijvoorbeeld architecten, vakmensen en projectontwikkelaars). Userlike gebruikt cookies om de inhoud van de chat te bewaren terwijl je over de site surft en om u zoveel mogelijk te verbinden met dezelfde medewerker. De verzamelde gegevens worden niet gebruikt om bezoekers aan deze website persoonlijk te identificeren en zullen niet worden samengevoegd met persoonsgegevens van de drager van het pseudoniem, tenzij er op vrijwillige basis persoonsgegevens worden verstrekt tijdens het gebruik van de live chat tool. Het privacybeleid van Userlike vindt u hier: [<https://www.userlike.com/nl/terms#privacy-policy>].

4. Links naar andere websites

Deze website bevat links naar andere websites (zoals Facebook, Google+, YouTube, Pinterest) die niet onder de reikwijdte van dit Privacybeleid vallen. Let op: wij staan niet in voor andere websites en hun inhoud. We raden u aan om de privacyverklaringen te lezen van elke website die u bezoekt.

5. Het delen van uw persoonsgegevens met andere bedrijven

De VELUX Groep deelt uw persoonsgegevens niet met anderen, behalve in een beperkt aantal gevallen, waaronder:

- Wanneer bedrijven namens ons diensten leveren, zoals het bezorgen van pakketten of het bieden van klantenservice. Deze bedrijven mogen uw persoonsgegevens niet gebruiken voor andere doeleinden dan die waarom wij verzoeken of die wettelijk verplicht zijn.
- Wanneer we persoonsgegevens delen met derden om de veiligheid van onze klanten te garanderen, om onze rechten en eigendommen te beschermen, om mee te werken aan een juridische procedure, of in andere gevallen waarin we er te goeder trouw van uitgaan dat het verstrekken van de persoonsgegevens wettelijk verplicht is. Voorbeelden zijn opsporingsdiensten, incassobureaus en externe juridische dienstverleners.
- Wanneer u uw toestemming geeft voor het delen van uw persoonsgegevens met een ander bedrijf, zoals:
 - wanneer u ervoor kiest om uw persoonsgegevens te delen met zorgvuldig geselecteerde bedrijven, zodat zij u aanbiedingen kunnen sturen voor hun producten en diensten. In deze gevallen zullen wij voordat u toestemming geeft, vertellen om welke bedrijven het gaat;
 - wanneer u ons vraagt uw persoonsgegevens te delen met websites of platforms van derden, zoals sociale netwerksites.

Externe dienstverleners

Indien de VELUX Groep samenwerkt met externe dienstverleners (verwerkers), sluiten we een verwerkersovereenkomst om ervoor te zorgen dat deze dienstverleners de AVG en andere plaatselijke wetgeving naleven. Wanneer de VELUX Groep samenwerkt met een externe vennootschap die optreedt

als verwerkingsverantwoordelijke, sluiten we overeenkomsten met betrekking tot de in de AVG omschreven afdoende technische en organisatorische maatregelen.

Lijst ontvangers persoonsgegevens

We hebben geen volledige lijst van alle ontvangers van persoonsgegevens bijgevoegd. Dit komt omdat we een groot, wereldwijd opererend bedrijf zijn dat samenwerkt met een groot aantal ontvangers van gegevens. Een volledige lijst van al deze ontvangers zou niet bijdragen aan de helderheid van dit document. Bovendien veranderen we regelmatig van leveranciers. Het zou daarom een grote administratieve last zijn om een uitputtende lijst bij te houden van alle ontvangers. Daar komt bij dat we u ook op de hoogte moeten stellen telkens wanneer we een ontvanger toevoegen of verwijderen. Dit vinden wij te belastend voor u. We zijn daarom van mening dat een lijst van categorieën van ontvangers leidt tot meer transparantie en gebruiksvriendelijkheid dan een lijst van alle ontvangers.

Klarna Bank

Om u de betaalmethoden van Klarna aan te bieden, kunnen we bij het afrekenen uw persoonlijke gegevens in de vorm van contact- en bestelgegevens doorgeven aan Klarna, zodat Klarna kan beoordelen of u in aanmerking komt voor hun betaalmethoden en om die betaalmethoden aan te passen voor u. Uw overgedragen persoonlijke gegevens worden verwerkt in overeenstemming met [Klarna's eigen privacyverklaring](#).

6. Uw rechten als betrokkene

De VELUX Groep stelt u in staat om bepaalde rechten uit te oefenen en keuzes te maken met betrekking tot het verzamelen, gebruiken en delen van uw gegevens door ons. Uw rechten en keuzes omvatten, in overeenstemming met plaatselijke wetgeving:

- U kunt uw keuzes met betrekking tot abonnementen, nieuwsbrieven en alerts wijzigen;
- U kunt kiezen of u marketingcommunicatie van ons wenst te ontvangen over producten en diensten waarvan we denken dat deze interessant voor u zijn;
- U kunt kiezen of we uw persoonsgegevens mogen delen met andere bedrijven, zodat zij u marketingcommunicatie kunnen sturen over hun producten en diensten;
- U kunt kiezen of u gerichte advertenties wenst te ontvangen van vele advertentienetwerken, gegevensuitwisselingen, marketing analytics en andere dienstverleners.

U kunt ons verder verzoeken de persoonsgegevens die we van u hebben in te zien en om onjuiste of onvolledige gegevens te (laten) corrigeren. Onder bepaalde omstandigheden kunt u vragen om overdracht van de persoonsgegevens die we van u hebben naar een andere verantwoordelijke, beperking van de gegevensverwerking of verwijdering van de gegevens uit onze bestanden. U kunt ook bezwaar maken tegen onze verwerking van uw persoonsgegevens.

U kunt uw rechten uitoefenen en keuzes maken, of verzoeken om inzage van uw persoonsgegevens, door contact op te nemen met Customers Services of met de plaatselijke privacy verantwoordelijke via privacy@velux.nl of door de instructies op te volgen die in de berichten staan die we u sturen.

De VELUX Groep geeft binnen een maand antwoord op uw verzoek om uw recht(en) uit te oefenen, maar behoudt zich het recht voor om deze periode met twee maanden te verlengen indien dit op grond van de AVG is toegestaan. Indien de VELUX Groep de antwoordtermijn verlengt, zal de VELUX Groep u hiervan binnen een maand na uw verzoek op de hoogte stellen.

Indien u vragen hebt over welke persoonsgegevens van u wij precies verwerken of bewaren, neemt u dan contact op met Customers Services of de plaatselijke privacy verantwoordelijke via privacy@velux.nl.

7. Veiligheid, integriteit en bewaartermijn van gegevens

De veiligheid, integriteit en vertrouwelijkheid van uw gegevens zijn uitermate belangrijk voor ons. De VELUX Groep heeft technische, administratieve en fysieke beveiligingsmaatregelen getroffen die zijn ontworpen om gegevens te beschermen tegen ongeoorloofd(e) inzage, verstrekking, gebruik en wijziging. De toegang tot uw persoonsgegevens is beperkt tot de personen voor wie toegang noodzakelijk is. Van tijd tot tijd herzien we onze beveiligingsprocedures met het oog op de passende nieuwe technologieën en methodes. U dient zich ervan bewust te zijn dat, ondanks onze inspanningen, geen enkele beveiligingsmaatregel perfect of ondoordringbaar is.

We bewaren uw persoonsgegevens zo lang als nodig is in het kader van de in dit Privacybeleid bepaalde doeleinden, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk vereist of toegestaan is. De VELUX Groep ververst regelmatig de gegevens om te zorgen dat deze bijgewerkt blijven.

Verwerkingsactiviteiten	Bewaartermijn
Opslaan van uw aanhef, voor- en achternaam, omdat wij u graag persoonlijk benaderen in e-mails, (telefoon)gesprekken	Uw gegevens worden tot één jaar na het laatste contactmoment bewaard

Adresgegevens, zoals woonplaats, postcode en huisnummer, zodat wij en onze partners weten waar de te leveren dienst plaatsvindt	Uw gegevens worden tot één jaar na het laatste contactmoment bewaard
E-mailadressen verzamelen wij om u op de hoogte te houden van de status van processen, ontwikkelingen, aanbiedingen.	Uw gegevens worden tot één jaar na het laatste contactmoment bewaard
Telefoonnummers verzamelen wij om u op de hoogte te houden per SMS, of om telefonisch contact met u te zoeken	Uw gegevens worden tot één jaar na het laatste contactmoment bewaard
Productinteresses en -voorkeuren bewaren wij om u relevante e-mails te sturen met inspiratie en relevante aanbiedingen	Uw gegevens worden tot één jaar na het laatste contactmoment bewaard

Wij kunnen uw gegevens in sommige gevallen langer bewaren voor statistische en historische doeleinden. In dit geval zullen wij de gegevens die van u bekend zijn volledig anonimiseren.

8. Gegevensoverdracht, opslag en wereldwijde verwerking

De VELUX Groep is wereldwijd actief en kan uw persoonsgegevens in het kader van de in dit Privacybeleid bepaalde doeleinden doorgeven aan individuele VELUX-vennootschappen of aan derden die zich op locaties over de hele wereld bevinden. Wanneer wij uw persoonsgegevens doorgeven, opslaan of verwerken buiten de Europese Economische Ruimte, zullen we redelijke maatregelen treffen om de privacy van uw persoonsgegevens te waarborgen. Wij maken gebruik van het EU-US Privacy Shield wanneer we persoonsgegevens verstrekken aan ontvangers in de Verenigde Staten die zijn gecertificeerd onder het EU-US Privacy Shield. In andere gevallen gebruiken wij door de Europese Commissie goedgekeurde standaardcontractbepalingen voor de doorgifte van persoonsgegevens buiten de Europese Unie, we treffen overige maatregelen uit hoofde van EU-wetgeving om te zorgen voor passende waarborgen, of we vragen u om uitdrukkelijke toestemming. Voor meer informatie over het EU-US Privacy Shield, klikt u [hier](#). Voor meer informatie over de door de Europese Commissie goedgekeurde standaardcontractbepalingen, klikt u [hier](#).

9. Wijzigingen aan dit Privacybeleid

Van tijd tot tijd kunnen we dit Privacybeleid wijzigen met het oog op de nieuwste technologieën, gebruiken in de sector, rechtsvoorschriften of voor andere doeleinden. We plaatsen te allen tijde de meest recente versie op onze digitale platformen, samen met een overzicht van materiële wijzigingen (indien van toepassing). Wij zullen u op passende wijze informeren over eventuele materiële wijzigingen, bijvoorbeeld ten aanzien van onze verwerkingsdoeleinden of uw rechten.

10. Opmerkingen en vragen

Indien u een opmerking of vraag over dit Privacybeleid heeft, kunt u contact opnemen met privacy@velux.nl, of telefonisch contact zoeken met de klantenservice.

U kunt een klacht indienen over de manier waarop we zijn omgegaan met uw persoonsgegevens. U kunt contact opnemen met de VELUX Groep door middel van de contactgegevens die onder aan dit Privacybeleid staan. Indien u een klacht wilt indienen, moeten u uw naam en contactgegevens aan ons verstrekken. Wij zullen de klacht onderzoeken en binnen 30 dagen antwoord geven. De VELUX Groep spant zich altijd in om alle verzoeken en klachten die bij haar binnen komen, zo goed mogelijk af te handelen.

Daarnaast hebt u altijd de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de bevoegde toezichthoudende autoriteit. Dit kan de toezichthoudende autoriteit zijn in het land waar u woont of werkt, of waar de vermeende inbreuk op uw rechten of de omgang met uw persoonsgegevens heeft plaatsgevonden. De Nederlandse toezichthoudende autoriteit is de Autoriteit Persoonsgegevens.

Onze websites kunnen links bevatten naar andere sites die niet ons eigendom zijn en waar we geen zeggenschap over hebben, en we zijn niet verantwoordelijk voor de wijze waarop zij met privacy omgaan op die websites. We raden u aan om goed op te letten wanneer u onze websites of applicaties verlaat, en om het privacybeleid te lezen van andere websites die uw persoonsgegevens kunnen verzamelen.

11. Contactgegevens

Deze website is eigendom van en wordt beheerd door VELUX A/S.

VELUX A/S is gevestigd in Denemarken onder registratienummer 30003519, en haar statutaire zetel is aan Aadalsvej 99, DK 2970 Hoersholm. VELUX A/S is de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens via onze digitale platformen.

U kunt contact opnemen met VELUX A/S door een brief te sturen aan het bovengenoemde zakelijke adres, door een e-mail te sturen aan info@velux.com of door te bellen naar +45 45 16 40 00.

VELUX Nederland B.V. is de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens binnen de reikwijdte van de activiteiten van VELUX in Nederland, en dit geldt ook wanneer u direct contact opneemt met VELUX Nederland B.V. of wanneer we uw gegevens doorgeven aan VELUX Nederland B.V. om antwoord te geven op een specifieke vraag.

VELUX A/S en VELUX Nederland B.V. hebben afspraken gemaakt met betrekking tot hun respectievelijke verantwoordelijkheden als verwerkingsverantwoordelijke. VELUX A/S is uw eerste contactpunt indien u vragen of klachten hebt of (een van) uw rechten wilt uitoefenen.

Dit Privacybeleid is voor het laatst gewijzigd op 24 mei 2018.

Documentgeschiedenis

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving van wijzigingen
1.0	04.04.2018	Heidi Berggreen, Audit & Controls	Versie 1.0
1.1	24.05.2018	Jens Hoekstra, Business Data Analyst	Versie 1.1
1.2	01.06.2021	Dennis Bakker, Shopmanager	Versie 1.2