

## Privacy statement

Deze Privacy statement geeft informatie over de persoonsgegevens die wij verwerken van de gebruikers van onze website ([www.vaillant.nl](http://www.vaillant.nl)) en bezoekers aan onze vestiging.

Verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens zoals beschreven in deze Privacy statement is Vaillant Group Netherlands B.V.

Vaillant respecteert jouw privacy. Wij gaan zorgvuldig om met de gegevens die je met ons deelt en verwerken deze in overeenstemming met de geldende wetgeving.

### 1. Welke gegevens verwerken wij en waarom?

#### 1.1 Een vraag stellen of een klacht indienen

Onze klantenservice staat klaar voor je om je te helpen, vragen te beantwoorden en problemen op te lossen. Onze klantenservice kun je via verschillende kanalen bereiken, waaronder via de telefoon, onze website en social media. Als je een vraag of klacht hebt, vragen we je naam, e-mailadres, telefoonnummer en andere informatie die nodig is om je vraag of klacht in behandeling te nemen. We gebruiken deze gegevens ook om je op de hoogte te houden van je vraag of klacht.

Het verstrekken van deze persoonsgegevens is niet verplicht. Indien je deze persoonsgegevens niet verstrekt, kunnen wij echter mogelijk je vraag of klacht niet in behandeling nemen of beantwoorden.

Nadat je vraag of klacht is afgehandeld bewaren wij de gegevens niet langer dan 2 jaar, tenzij de aard van de vraag of klacht ons noodzaakt om deze langer te bewaren.

#### 1.2 Deelnemen aan een actie

Wanneer je meedoet aan een actie of prijsvraag is het voor ons van belang om te weten wie er deelneemt. Om je deelname te registreren en/of te bevestigen en om de eventueel gewonnen prijzen aan je toe te kunnen sturen, hebben we een aantal gegevens van je nodig, zoals je naam, adres en woonplaats en/of e-mailadres. Afhankelijk van de actie verwerken we ook informatie over je deelname, zoals scores of antwoorden op een prijsvraag.

Het verstrekken van deze persoonsgegevens is niet verplicht. Indien je deze persoonsgegevens niet verstrekt is het echter helaas niet mogelijk om jouw deelname aan de actie juist te verwerken.

Na afloop van de actie bewaren we jouw gegevens over je deelname om prijzen toe te kunnen sturen en vragen over de actie te kunnen beantwoorden. Wij bewaren jouw gegevens niet langer dan 2 maanden nadat de actie is afgelopen.

### **1.3 Nieuwsbrieven**

Als je op de hoogte wilt blijven van onze nieuwste producten, aanbiedingen en inspiraties, kun je je inschrijven voor de Vaillant nieuwsbrief. Wij registreren dan je e-mailadres om je verzoek uit te voeren. Om de nieuwsbrieven te personaliseren kunnen we aanvullende gegevens vragen, zoals je naam en adresgegevens.

Dit profiel bewaren we totdat je je weer afmeldt voor de Vaillant nieuwsbrieven. Bij iedere nieuwsbrief die we je sturen zit een mogelijkheid om je weer af te melden.

### **1.4 Camerabeveiliging**

Onze vestigingen zijn voorzien van camera's. Dit is van belang voor jouw veiligheid, maar ook voor die van onze collega's en producten. De camerabeelden worden na 28 dagen verwijderd, tenzij er goede redenen zijn om de beelden langer te bewaren, bijvoorbeeld voor een politieonderzoek.

### **1.5 Bezoek Vaillant website**

Vaillant maakt op vaillant.nl gebruik van cookies en andere technieken. Cookies zijn kleine informatiebestanden die bij een bezoek aan de website worden opgeslagen op het apparaat waarmee je onze website bezoekt, zoals een computer, mobiele telefoon of tablet. Vaillant maakt gebruik van verschillende soorten cookies.

#### **Functionele cookies**

Functionele cookies zijn noodzakelijk om onze website goed te laten werken. Dit zijn o.a. cookies die ervoor zorgen dat:

- je veilig kunt surfen op onze website;
- je browserinstellingen worden uitgelezen, zodat onze website optimaal op je beeldscherm weergegeven wordt.

#### **Analytische cookies**

Met analytische cookies verzamelen wij statistieken van de gebruikers van onze website. Door het websitegebruik te meten, kunnen wij onze website blijven verbeteren in het voordeel van onze gebruikers.

### Tracking cookies

Met tracking cookies kunnen we jouw surfgedrag op onze website volgen. Op die manier kunnen wij en adverteerders aan de hand van jouw surfgedrag gepersonaliseerde online advertenties en op maat gemaakte content tonen.

### Social media plug-in cookies

Social media plug-in cookies zijn cookies die functionaliteiten van social media websites mogelijk maken. Denk hierbij aan een Google-plattegrond met interactieve routebeschrijving, een 'like'-knop voor Facebook of het uitwisselen van informatie, zoals het delen van vacatures en het bekijken van video's via social media.

### Cookies verwijderen of uitschakelen

Je kunt onze cookies uitschakelen. Houd er dan wel rekening mee dat je mogelijk niet van alle functies van deze website volledig gebruik kunt maken. Hoe je cookies uit kunt schakelen of verwijderen staat hier uitgelegd:

- ✓ Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=nl>
- ✓ Edge: <https://support.microsoft.com/nl-nl/help/10607/microsoft-edge-view-delete-browser-history>
- ✓ Firefox: <https://support.mozilla.org/nl/kb/cookies-verwijderen-gegevens-wissen-websites-opgeslagen>
- ✓ Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/nl-nl/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies#ie=ie-11>
- ✓ Opera: <http://www.opera.com/blogs/news/2015/08/how-to-manage-cookies-in-opera/>
- ✓ Safari (iOS): <https://support.apple.com/nl-nl/HT201265>
- ✓ Safari (macOS): [https://support.apple.com/kb/PH21411?locale=nl\\_NL](https://support.apple.com/kb/PH21411?locale=nl_NL)

## **2. Social Media**

Vaillant maakt gebruik van social media om je op de hoogte te houden van de nieuwste producten en acties. Je kunt ons volgen op Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn en YouTube. Aan het gebruik van social media zijn geen voorwaarden vanuit Vaillant verbonden, maar wel ga je akkoord met de voorwaarden van het social media platform.

Vaillant maakt gebruik van de advertentiemogelijkheden van social media platforms. We tonen je advertenties op basis van de gegevens die het social media platform met jouw toestemming verzamelt, bijvoorbeeld dat je ons volgt, geïnteresseerd bent in onze producten of dat je in een bepaalde regio woont. Vaillant heeft geen invloed op welke gegevens social media platforms van jou verzamelen. De voorwaarden waaronder jouw gegevens door de social media platforms worden verzameld, waaronder ook het privacybeleid, staan op de website van het social media platform vermeld.

## **3. Links naar andere websites**

Onze website bevat links naar andere websites, zoals Facebook, LinkedIn en Instagram. Deze Privacy statement geldt alleen voor onze website en wij raden je aan de privacyverklaring van de websites waarnaar verwezen wordt ook te raadplegen.

## **4. Met wie delen wij jouw persoonsgegevens?**

Wij kunnen je persoonsgegevens doorgeven aan andere Vaillant entiteiten. Vaillant schakelt daarnaast bij de uitvoering van haar activiteiten derden in, zoals marketingspecialisten, installateurs die ons ondersteunen bij campagnes en acties en technische dienstverleners ten behoeve van het beheer van onze klantendatabase. Deze externe partijen mogen je gegevens alleen gebruiken om de desbetreffende dienst uit te voeren. We zorgen ervoor dat deze derden zorgvuldig met je informatie omgaan en zich houden aan de geldende wet- en regelgeving. We geven jouw informatie niet door aan derden voor commerciële doeleinden.

Uitsluitend indien Vaillant hiertoe wettelijk is verplicht, worden persoonsgegevens verstrekt aan toezichthouders, fiscale autoriteiten en/of opsporingsinstanties.

## **5. Beveiliging van jouw persoonsgegevens**

Vaillant gaat uiterst zorgvuldig om met je persoonsgegevens. Wij hebben verschillende technische en organisatorische maatregelen genomen om je persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en onrechtmatig gebruik. Zo beveiligen wij onze systemen en applicaties volgens de geldende standaarden voor informatiebeveiliging. Dit geldt ook voor de door ons ingeschakelde derde partijen

## 6. Inzage, wijzigen, blokkeren en verwijdering van jouw gegevens

Als je jouw persoonsgegevens in wilt zien, wilt laten wijzigen, blokkeren of deze wilt laten verwijderen, kun je contact opnemen met onze Privacy Office e via:

Vaillant Privacy Office  
Paasheuvelweg 42  
1105 BJ Amsterdam  
Telefoon: +31 (0)20- 56 5 9200  
E-mail: [privacy@vaillant.nl](mailto:privacy@vaillant.nl)

Om misbruik te voorkomen zullen we je vragen om bepaalde bij ons bekende gegevens te verstrekken, zodat wij kunnen controleren of jij inderdaad degene bent aan wie de persoonsgegevens toebehoren. Ook kunnen wij je vragen om je te identificeren. Wanneer het gaat om inzage in persoonsgegevens gekoppeld aan een cookie, dien je een kopie van de cookie in kwestie mee te sturen. Je kunt deze terugvinden in de instellingen van jouw browser.

Natuurlijk helpen wij je graag verder als je klachten hebt over de verwerking van jouw persoonsgegevens. Mocht je er desondanks toch niet samen met ons uitkomen, dan heb je ook het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 7. Contactgegevens

Als je vragen of klachten hebt over je privacy en/of over deze Privacy statement dan kun je contact opnemen met onze Privacy Officer via onderstaande contactgegevens:

Vaillant Privacy Office  
Paasheuvelweg 42  
1105 BJ Amsterdam  
Telefoon: +31 (0)20- 56 5 9200  
E-mail: [privacy@vaillant.nl](mailto:privacy@vaillant.nl)