

**Privacy Verklaring
Staples Nederland B.V.**

1. Introductie

Als u klant bent bij Staples Nederland B.V. ('Staples Nederland'), dan kunnen uw persoonlijke gegevens door Staples Nederland worden verwerkt. Dit gebeurt bijvoorbeeld als u een contract aangaat met Staples Nederland, een account aanmaakt of laat aanmaken op één van onze websites, of als u zich registreert als klant in één van onze Retail vestigingen. Wij zullen legitiem en verantwoord met uw persoonlijke gegevens omgaan, in lijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

In deze Privacy Verklaring beschrijven we wie wij zijn, hoe en met welk doel wij uw persoonlijke gegevens verwerken binnen Staples Nederland, hoe u uw privacy rechten kunt uitoefenen, en andere relevante informatie.

We doen ons best om u op een heldere en begrijpelijke wijze van deze informatie te voorzien. Echter, mocht u na het bestuderen van deze Privacy verklaring nog vragen hebben over ons gebruik van uw persoonlijke gegevens, dan kunt u met ons contact opnemen via de contactgegevens onderaan deze verklaring.

Voor informatie over ons gebruik van cookies en vergelijkbare technologieën verwijzen we naar onze "Cookieverklaring".

Als laatste willen wij u erop wijzen dat we constant bezig zijn met het ontwikkelen en verbeteren van Staples Nederland. Als dit enige gevolgen heeft voor de wijze waarop wij uw persoonlijke gegevens verwerken, dan zal dat in deze Privacy verklaring worden weergegeven. Het verdient daarom aanbeveling deze Privacy verklaring regelmatig te controleren op eventuele wijzigingen. Onderaan dit document vindt u de datum waarop de Privacy Verklaring voor het laatst is aangepast.

2. Wie zijn wij?

Staples Nederland B.V. is de beheerder van de activiteiten van Staples Nederland, waaronder inbegrepen Staples Business Advantage, Staples Wholesale, Staples Online en Staples Retail, evenals de websites staples.nl, staplesadvantage.nl, order.staplesadvantage.nl en order.stapleswholesale.nl

Onze contactgegevens zijn:
Staples Nederland B.V.
Rondebeltweg 102
1329 BH Almere

Als u contact met ons wilt opnemen, gelieve dan de contactgegevens onderaan dit document te gebruiken.

De verantwoordelijke voor de bescherming van uw persoonsgegevens is ondergebracht bij ons Data Protection Office (DPO). U kunt deze bereiken via DPO-Benelux@staples-solutions.com.

3. Met welk doel verwerken we uw persoonsgegevens?

Staples Nederland verwerkt uw persoonlijke gegevens voor de volgende doelen:

Orderverwerking en uitvoering van een overeenkomst – We verwerken uw persoonlijke gegevens om uw aankoopovereenkomst voor te bereiden, te ontvangen, te verwerken en uit te voeren.

Administratieve activiteiten – We verwerken uw persoonlijke gegevens om administratieve en financiële zakelijke activiteiten, zoals rapportages en het beheren en verwerken van facturen en incasso's.

Communicatie, marketing en loyaliteitsprogramma's – We verwerken uw persoonlijke gegevens om klantenservice en –ondersteuning te kunnen verlenen, om onze relatie met u te onderhouden, om marketingactiviteiten uit te voeren, om persoonlijke aanbiedingen te kunnen doen, om u toe te voegen aan een loyaliteitsprogramma en/of u te kunnen voorzien van informatie over onze diensten.

Wettelijke doelen – We verwerken uw persoonlijke gegevens om u te kunnen identificeren, om fraude te kunnen tegengaan, om accountantsonderzoeken te kunnen uitvoeren, om een rechtsgang te kunnen initiëren, om veiligheid binnen het bedrijf te garanderen, en om te handelen in overeenstemming met wettelijke verplichtingen.

Bent u op zoek naar meer details over de wijze waarop wij uw persoonlijke gegevens verwerken?

Orderverwerking en uitvoering van een overeenkomst

- Wanneer u een bestelling doet bij Staples Nederland, is het voor ons noodzakelijk dat we uw persoonlijke gegevens verzamelen en opslaan om uw bestelling te kunnen verwerken en afleveren, terwijl we u ondertussen op de hoogte kunnen houden van de verwerkingsstatus en –indien nodig– om retourzendingen te kunnen verwerken. Om die reden hebben we de contactgegevens van u en uw organisatie nodig, afhankelijk van de aard en herkomst van de bestelling.

We kunnen uw persoonlijke gegevens aan een derde partij kenbaar maken met het doel uw bestelling te kunnen verzorgen. Uw persoonlijke gegevens kunnen worden gedeeld met vervoerders om de juiste zending op de juiste plaats te kunnen bezorgen, of om retourzendingen bij u op te halen.

In het geval voor de bestelling een elektronische betaalwijze wordt gebruikt, kunnen uw gegevens worden verwerkt door een betaaldienstverlener. In dat geval is de betaaldienstverlener verantwoordelijk voor de verwerking van uw betaling.

Legitieme basis: het uitvoeren van een (aankoop)overeenkomst

Administratieve activiteiten

- **Facturen en incasso verwerking** – Nadat een bestelling is geplaatst en is verwerkt of is afgeleverd, zal Staples Nederland daarvoor een factuur sturen. Staples Nederland verwerkt ook persoonlijke gegevens indien er debiteuren zijn met open of onbetaalde rekeningen. Klanten met openstaande posten komen in een geautomatiseerd aanmaningsproces terecht en zullen regelmatige betalingsherinneringen ontvangen. Voor dit doel zullen persoonlijke gegevens zoals contactgegevens, ordergegevens en bedrijfsgegevens worden verwerkt.

Legitieme basis: Legitiem belang

Communicatie, marketing en loyaliteitsprogramma's

- **Klantrelatiebeheer** – Uw relatie met Staples Nederland is van groot belang voor ons en om die reden nemen we alle voorzorgsmaatregelen om ons er van te verzekeren dat uw gegevens correct en recent zijn. Klantrelatiebeheer omvat ook het aanmaken van een overeenkomst met u of het registreren van een account in ons systeem. Het omvat ook het delen van uw gegevens met andere afdelingen van Staples Nederland om bestelvoorstellen op te stellen of facturen te versturen naar de juiste entiteit. Met dat doel verzamelen wij uw contactgegevens.

Legitieme basis: Uitvoeren van een overeenkomst, legitiem belang

- **Klantenservice en ondersteuning** – We willen in staat zijn u zo snel als mogelijk te helpen wanneer u met ons contact opneemt voor ondersteuning of het indienen van een klacht. Om dat te kunnen doen, moeten we uw persoonlijke gegevens verwerken in de vorm van aantekeningen en het registreren van chats of telefoongesprekken welke u kunt hebben met onze medewerkers. We gebruiken deze informatie niet alleen om de oplossing van uw vraag te bewerkstelligen maar ook om de kwaliteit van onze services te analyseren en verbeteren. Voor dat doel verzamelen we uw contactgegevens en uw vraag of klacht. In specifieke gevallen kan uw dossier worden gebruikt voor opleidings- en/of trainingsdoeleinden.

In het geval dat een product dat is aangekocht bij Staples Nederland defect is of niet aan de verwachting voldoet kunnen wij derde partijen inzetten om reparaties uit te voeren of andere diensten te leveren. Dienstverleningsverzoeken gedaan aan Staples Nederland kunnen rechtstreeks worden afgehandeld door haar leveranciers; de persoonlijke gegevens die voor dat doel worden gedeeld met deze derde partijen is beperkt tot slechts die gegevens die noodzakelijk zijn voor het leveren van de gevraagde dienst, en uitsluitend ten behoeve van het uitvoeren van die dienst.

Legitieme basis: Uitvoering van een overeenkomst

- **Marketing en promotionele aanbiedingen** – Bent u al een klant van Staples Nederland, of heeft u eerder aangegeven dat u onze promotionele aanbiedingen wenst te ontvangen dan kunt u worden toegevoegd aan een distributielijst van ontvangers aan wie e-mails, (digitale) catalogi, folders en/of brochures worden verzonden. We gebruiken uw persoonlijke gegevens om deze aanbiedingen en uitingen te kunnen versturen.

Legitieme basis: Instemming, legitiem belang

- **Deelname aan loyaliteitsprogramma's** – We kunnen uw persoonlijke gegevens verwerken als u aangeeft deel te willen nemen aan één van onze mogelijke loyaliteitsprogramma's, om gepersonaliseerde aanbiedingen te ontvangen of om terugkoppeling te kunnen geven via klanttevredenheids- of klantbehoefte onderzoeken. Voor dat doel kan Staples Nederland uw contact- en accountgegevens verzamelen en verwerken.

Legitieme basis: Instemming

Wettelijke doelstellingen

- Klantgegevens kunnen nodig zijn bij onderzoek, preventie of oplossing van gevallen van fraude. We kunnen ook verplicht worden uw persoonlijke gegevens over te dragen aan publieksrechtelijke instanties (zoals justitie of de belastingdienst) in de gevallen waarin dit noodzakelijk blijkt om te voldoen aan onze wettelijke plichten.

Ook indien een klant weigert aan zijn/haar betalingsverplichtingen te voldoen kan Staples Nederland de persoonlijke gegevens van deze klant verstrekken aan haar rechtsbijstand voorziening om gerechtelijke stappen te ondernemen met het doel een betaling te bewerkstelligen.

Legitieme basis: Wettelijke plicht

4. Welke persoonsgegevens verzamelen we van u?

Als u zaken doet met Staples Nederland verzamelen wij verschillende categorieën persoonsgegevens van u:

- **Contactgegevens** (Naam, Adres, Woonplaats, E-mail, Telefoonnummer, Fax nummer)
- **Bedrijfsgegevens** (Bedrijfsnaam, Adres, Postcode, Plaats, Kamer van Koophandel inschrijfnummer, BTW-Nummer)
- **Accounts** (Gebruikersnaam, GebruikersID, Wachtwoord(versleuteld))
- **Ordergegevens** (Datum/Tijd, Artikel of Dienst en Aantal, Orderstatus, Orderbedrag, Verkoopprijzen en Orderkosten, Betalingscondities en Transactiegegevens)
- **Marketing & communicatie gegevens** (Uw opt-in/opt-out keuzes voor direct marketing / persoonlijke aanbiedingen, Nieuwsbrieven en dergelijke)
Deze gegevens kunnen per verkoopkanaal verschillen
- **Deelname gegevens** (of u gebruik maakt van een bepaalde promotie of loyaliteitsprogramma)
Deze gegevens kunnen per verkoopkanaal verschillen
- **Customer service gegevens** (registratie van uw contact met ons Customer Service, inclusief correspondentie per e-mail of brief, en telefoongesprekken)
- **Details over website gebruik** (cookies en dergelijke)

5. Op welke rechtsgeldige gronden baseren we de verwerking van uw persoonlijke gegevens?

Om rechtsgeldig te zijn zal voor elk van de verwerkingen van persoonlijke data een rechtsgrond aanwezig moeten zijn, zoals beschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wij verwerken persoonsgegevens geassocieerd met Staples Nederland op basis van de volgende vier rechtsgronden:

- (1) Voor het ten behoeve van u uitvoeren van een order of (service)contract, of
- (3) vanwege het moeten voldoen aan een wettelijke plicht of voorschrift, of
- (4) voor een legitiem belang dat door ons wordt nagestreefd, of
- (4) uw uitdrukkelijke instemming.

Uitvoering van een overeenkomst

Wij gebruiken uw persoonsgegevens welke noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst met u. Zonder deze gegevens zouden wij niet in staat zijn onze verplichtingen, welke voortvloeien uit de overeenkomst, uit te voeren. Het verwerken van orders, contracten en diensten valt onder deze rechtsgrond.

Wettelijk plicht

Wij zijn wettelijk verplicht om uw persoonlijke gegevens te verwerken om te voldoen aan fiscale en andere wettelijke verplichtingen.

Legitiem belang

We gebruiken uw persoonlijke gegevens ten behoeve van de volgende legitieme belangen:

- Om een duurzame relatie met u als klant te kunnen onderhouden, en u producten en/of diensten te kunnen aanbieden (onder ander via direct marketing)
- Om ons te kunnen verdedigen gedurende een mogelijke rechtsgang
- Om de effectiviteit van onze dienstverlening te verbeteren

We kunnen uw persoonlijke gegevens in gepseudonimiseerde vorm gebruiken om te begrijpen hoe we een service kunnen ontwikkelen en verbeteren, maar ook voor rapportagedoelen en algemene statistische en analytische doeleinden. Indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven kunnen wij persoonlijke gegevens verwerken voor het onderzoeken of voorkomen van fraude, of om wettelijke plichten te vervullen. Het verwerken van de persoonsgegevens voor deze doelen vervult daarom voor ons een legitiem doel.

Toestemming

In die gevallen waarin de voorgaande drie rechtsgronden niet van toepassing zijn, zullen wij uw gegevens uitsluitend gebruiken na uw expliciete toestemming.

Let wel dat u te allen tijde uw expliciete toestemming kunt intrekken. In de paragraaf *'Kan ik de door mij gegeven instemming later intrekken?'* kunt u lezen hoe u dat doet.

6. Aan wie verstrekken wij uw persoonlijke gegevens?

Wij kunnen uw gegevens aan derden verstrekken in overeenstemming met de bepalingen uit deze Privacy Verklaring en voor zover dat bij wet is toegestaan. Zonder uw toestemming zullen we echter nooit uw persoonlijke gegevens delen met derden ten behoeve van hun eigen marketingdoeleinden.

Uw persoonlijke gegevens kunnen worden gedeeld met de volgende categorieën van ontvangers:

Interne afdelingen en andere ondernemingen binnen onze eigen groep (Staples Solutions)

Wij kunnen uw persoonlijke gegevens intern delen met andere afdelingen (zoals debiteurenbeheer) en met andere entiteiten binnen Staples Solutions met het doel u van de juiste informatie te kunnen voorzien, producten of diensten te kunnen leveren (waaronder klantenservice), het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten, promoties en communicatie, en om mogelijke illegale activiteiten, inbreuken op onze voorwaarden, fraude en/of databeveiligingsinbreuken te kunnen voorkomen, op te sporen en/of te onderzoeken.

Autoriteiten

We kunnen uw persoonlijke gegevens delen met toezichthoudende instanties zoals de belastingdienst, de douane, de politie en andere publieksrechtelijke instanties. Wij verstrekken uw persoonlijke gegevens:

- Om te voldoen aan een wettelijke plicht of gerechtelijk bevel; of
- als dit noodzakelijk is om strafbare activiteiten te voorkomen, op te sporen of te vervolgen; of
- als dit noodzakelijk is om ons beleid af te dwingen, of de rechten en vrijheden van anderen te garanderen.

Bedrijven voor zakelijke dienstverlening (gegevensverwerkers)

We kunnen gebruikmaken van zakelijke dienstverleners om te helpen onze dienstverlening uit te voeren. Deze organisaties kunnen alleen handelen volgens onze instructies en zijn door ons contractueel gebonden de verstrekte persoonsgegevens niet te verwerken voor hun eigen doeleinden.

Betaaldiensten

Als u een product of dienst aankoopt, kunt u gevraagd worden betaalgegevens te verstrekken. Deze gegevens kunnen rechtstreeks door de betaaldienst worden gebruikt. De betaaldienstverlener is verantwoordelijk voor het uitvoeren van uw betaling binnen de door de wet daartoe gestelde grenzen.

Anders

In bepaalde gevallen kunnen wij uw gegevens aan derden verstrekken. Hierbij doelen wij specifiek aan derden die onderdeel zijn van Staples Solutions of ondernemingen die daar onderdeel van zullen gaan uitmaken en/of haar rechtsopvolgers, als gevolg van herstructurering, fusie of acquisitie.

7. Worden uw persoonlijke gegevens overgebracht naar een locatie buiten de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte?

Uw persoonlijke gegevens worden niet overgebracht naar een locatie buiten de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte.

8. Hoe slaan we uw persoonlijke gegevens op?

Uw persoonlijke gegevens zullen worden geanonimiseerd of verwijderd indien deze niet meer nodig zijn voor de doelen zoals benoemd in deze Privacy Verklaring.

Er zijn situaties waarin bepaalde elementen van uw persoonlijke gegevens voor een langere termijn worden opgeslagen vanwege wettelijke verplichtingen opgelegd door publieke instituten. We kunnen ook elementen van uw persoonlijke gegevens bewaren voor onze eigen legitieme doelen, zoals fraudeherkenning, het behandelen van mogelijke disputen, of het faciliteren van onze contractuele verplichtingen met derde partijen zoals bijvoorbeeld onze leveranciers.

9. Hoe kunt u uw privacy rechten uitoefenen (persoonlijke rechten van betrokkenen)?

Op elk gewenst moment kunt u ons verzoeken om inzage in, of aanpassing of verwijdering van de door ons over u geregistreeerde persoonlijke gegevens. Ook kunt u bezwaar maken tegen door ons aan u gerichte marketingactiviteiten of het gebruik van uw persoonlijke gegevens ten behoeve van profilering, of een algeheel bezwaar tegen verwerking van uw persoonlijke gegevens. Ook heeft u het recht ons te vragen uw gegevens over te dragen aan een door u aan te wijzen derde (data portabiliteit). Deze rechten worden ook wel de 'persoonlijke rechten van betrokkenen' genoemd.

Indien u deze rechten uit wilt oefenen kunt u bij ons een verzoek indienen. Maak hiervoor gebruik van de contactgegevens onderaan deze Privacy Verklaring.

Houdt u er daarbij rekening mee dat we om aanvullend bewijs van uw identiteit zullen vragen, om te voorkomen dat onbevoegden zich toegang tot uw gegevens kunnen verschaffen.

Indien u niet langer gebruik wenst te maken van onze direct marketing uitingen, kunt u ons dit via de contactgegevens onderaan deze Privacy Verklaring kenbaar maken.

10. Kan ik mijn gegeven instemming intrekken?

Indien u uw instemming heeft gegeven kunt u deze te allen tijde weer intrekken. Houdt u er dan wel rekening mee dat dit niet met terugwerkende kracht kan gebeuren, en dat het enige tijd kan duren voordat deze wijziging in al onze systemen is verwerkt.

Langs digitale weg kunt u uw toestemming voor direct marketing intrekken door op de 'unsubscribe'-link onderaan een door ons verzonden marketing-email te klikken, of via een wijziging in uw voorkeuren nadat u bent ingelogd op onze websites.

Voor het intrekken van toestemming voor andere activiteiten kunt u ons een schriftelijk verzoek sturen via de contactgegevens onderaan deze Privacy Verklaring.

11. Kan ik een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen bij ons Data Protection Office via de contactgegevens onderaan deze Privacy verklaring. Daarnaast kunt u een klacht indienen bij de 'Autoriteit Persoonsgegevens', Bezuidenhoutseweg 30, 2594 AV, Den Haag.

12. Hoe kan ik contact opnemen met Staples Nederland?

Indien u een andere vraag heeft over de wijze waarop wij uw persoonlijke gegevens verwerken, kunt u eveneens contact opnemen met ons Data Protection Office via het mailadres DPO-Benelux@staples-solutions.com of per post aan:

Staples Nederland B.V.
T.a.v. DPO
Rondebeltweg 102
1329 BH Almere

13. Wanneer was de laatste aanpassing van deze Privacy Verklaring?

Deze Privacy Verklaring is aangepast op 20 juni 2018.