

PRIVACYBELEID VOOR DE SWAROVSKI CLUB

De volgende bepalingen zijn van toepassing op de verwerking van gegevens door Swarovski in verband met Swarovski Club, het loyaliteitsprogramma voor klanten.

a. Verantwoordelijke voor de persoonsgegevens (Verwerkingsverantwoordelijke)

De persoonsgegevens in verband met het lidmaatschap van de Swarovski Club worden verwerkt door twee gezamenlijke verantwoordelijken voor de verwerking, in het bijzonder (i) de verantwoordelijke voor de verwerking van het respectievelijke lokale Swarovski-bedrijf dat het lidmaatschap volgens het aanmeldingsformulier uitgeeft of, indien dit anders is, de Swarovski-entiteit waaraan uw lidmaatschap is toegewezen, en (ii) de verantwoordelijke voor de verwerking van Swarovski Aktiengesellschaft, Dröschstrasse 15, 9495 Triesen, Liechtenstein. De verzamelde persoonsgegevens worden gedeeld met andere bedrijven van de Swarovski Group en bepaalde derde partijen als beschreven in dit Privacybeleid.

b. Verwerking van persoonsgegevens en bron

Swarovski verzamelt en bewaart de verplichte persoonlijke gegevens die worden verstrekt op het aanmeldingsformulier van de Swarovski Club (met inbegrip van, maar niet beperkt tot: titel, naam en adres en e-mailadres) (Formuliergegevens) plus alle persoonsgegevens die vrijwillig door Swarovski Club-leden worden verstrekt op de ledenpagina, uw account of tijdens interactie met ons in de store, via telefoon, e-mail, chat of online: geboortedatum evenals stijlen/interesses (bijv. in Sieraden en Accessoires, Interieur en Stijl, Bruiloft, Figuren en Verzamelobjecten en/of Horloges; Klassieke stijl), gegevens met betrekking tot uw afspraken, sociale media-accounts (en gerelateerde informatie verzameld via sociale inloginstanties), verlanglijstjes, gender, IP-adres en online identificatiegegevens. Daarnaast biedt Swarovski, indien beschikbaar met uw toestemming, de mogelijkheid om met Swarovski te communiceren (via chat of videogesprekken) wanneer chat- en videofunctionaliteiten worden geactiveerd door cookies te accepteren. Het gebruik van deze technologie stelt ons in staat om de locatie van bezoekers te bepalen en hen de mogelijkheid te bieden om met ons te communiceren via gepersonaliseerde chat of videogesprekken, waar we producten kunnen voorstellen en aanbevelen die aansluiten bij de verwachtingen en voorkeuren van een bezoeker. Dit gebruik zal gepaard gaan met het volgen van de ervaring van Swarovski Club-leden op de WEBSITE (met inbegrip van het live volgen van hun navigatie op de WEBSITE of mobiele applicatie) om Swarovski in staat te stellen Swarovski Club-leden te assisteren tijdens het navigeren op www.swarovski.com. Swarovski slaat ook gegevens op over de aankoopgeschiedenis van Leden in de vorm van gekochte artikelen (productaanduiding, prijs, korting), plaats en tijd van aankoop en lidmaatschapsnummer. De aankoopgeschiedenis wordt geregistreerd als het lidmaatschapsnummer van de Swarovski Club bij de kassa wordt meegedeeld voor aankopen in stores die deelnemen aan het Swarovski Club-programma. In de online store wordt de aankoopgeschiedenis van Leden geregistreerd wanneer het lidmaatschapsnummer wordt vermeld bij aankoop of wanneer het Lid een aankoop doet wanneer ze zijn ingelogd op een online account die is gekoppeld aan een Swarovski Club-lidmaatschap. Swarovski verzamelt en bewaart ook alle aan het Swarovski Club-lid verzonden vouchers en in voorkomend geval verdere gegevens over het gebruik door het Swarovski Club-lid van de online aanbiedingen en mailings van de Swarovski Group (bijv. openingspercentage van de nieuwsbrief, clickrate, bezochte online webpagina's, interactie met sociale media). Wanneer Swarovski van mening is dat twee verschillende Swarovski Club-lidmaatschappen aan dezelfde persoon toebehoren, of wanneer een geldig verzoek hieromtrent wordt ontvangen, kan Swarovski deze samenvoegen. Aan het begin van hun lidmaatschap ontvangen Leden een e-mail met daarin een link naar een overzicht van alle stores die momenteel deelnemen aan het Swarovski Club-programma. Dit overzicht van deelnemende stores is ook online te bekijken op swarovski.com/store-finder.

c. Doel van verwerking

Swarovski verzamelt en verwerkt de persoonsgegevens van Leden van het klantloyaliteitsprogramma, o.a. voor de volgende doeleinden:

- beheer van de Swarovski Club-lidmaatschappen;
- beheer en uitvoering van de Swarovski Club, namelijk gepersonaliseerde aanbiedingen, adviezen en mededelingen met betrekking tot producten en diensten van Swarovski, het verstrekken van voordelen en het toekennen van speciale voorwaarden (bijv. vouchers), uitnodigingen voor speciale evenementen en promoties die zijn voorbehouden aan leden, deelname aan enquêtes, het vragen om feedback en handelingen op sociale media;
- personalisering en harmonisering van de klantervaring via verschillende kanalen (Swarovski-stores, swarovski.com, e-mailcommunicatie, sociale media);
- verschaffing van relevante informatie en gepersonaliseerde marketingcontent;
- verstrekking van gepersonaliseerde aanbiedingen, hulp en advies met betrekking tot producten en diensten;
- optimalisatie van de marketing- en communicatiestrategie van Swarovski;
- verzending van uitnodigingen voor speciale evenementen en promoties die zijn voorbehouden aan geregistreerde klanten;
- deelname aan onderzoeken waarvoor feedback van klanten nodig is via verschillende kanalen (Swarovski-stores, swarovski.com, e-mailcommunicatie, sociale media);
- niet-marketingcommunicatie, inclusief maar niet beperkt tot: wijzigingen met betrekking tot Privacybeleid, Algemene voorwaarden en/of Gebruiksvoorwaarden, algemene wijzigingen in het product- en dienstenaanbod, accountverificatie, het vernieuwen van wachtwoorden of informatie met betrekking tot incidenten die van invloed kunnen zijn op onze diensten.

De verzamelde persoonsgegevens worden door Swarovski gebruikt om het lidmaatschap te administreren en te beheren (inclusief voor boekhoudkundige doeleinden) en om het Lid te voorzien van de voordelen en andere diensten die bij het Lidmaatschap horen (de rechtsgrondslag hiervoor is het Lidmaatschap). In de deelnemende stores kunnen Swarovski Club-leden profiteren van een uitgebreid klantenadvies waarbij de storemedewerker op vertoon van het lidmaatschapsnummer de aankoopgeschiedenis van het Lid kan opvragen en het Lid aanvullend verkoopadvies kan geven op basis van hun eerdere aankopen, gekozen stijl/interesses of verlanglijstje. Op vertoon van het lidmaatschapsnummer van de Swarovski Club, het e-mailadres of de naam en geboortedatum van het Lid (of een ander uniek authenticatiekenmerk) heeft de betreffende storemedewerker toegang tot de opgeslagen aankoopgeschiedenis en de verlanglijst van het Lid. Swarovski kan de persoonsgegevens ook gebruiken om geselecteerde Leden uit te nodigen voor speciale evenementen en promoties, zoals de presentatie van nieuwe producten of kortingsacties. Daarnaast gebruikt Swarovski de persoonsgegevens ook om Leden te feliciteren met hun verjaardag.

Swarovski kan ook persoonsgegevens van geselecteerde Leden gebruiken om hen gepersonaliseerde hulp en advies aan te bieden en om in contact te komen met een speciale Kristalexpert bij eventuele verzoeken die ze hebben, per telefoon, e-mail of op een andere door Swarovski gekozen manier. Leden kunnen zelf beslissen of ze gebruik willen maken van dergelijke diensten. Wij wijzen u erop dat u door het verstrekken van bepaalde informatie aan Swarovski, zoals een telefoonnummer of e-mailadres, ermee instemt dat Swarovski en zijn geaffilieerde ondernemingen van tijd tot tijd telefonisch contact met u opnemen (zelfs als uw telefoonnummer(s) op een Niet-bellen-lijst staan), of u per e-mail benaderen voor het verstrekken van de voordelen die aan uw lidmaatschap zijn verbonden, zoals diensten, speciale aanbiedingen en uitnodigingen voor activiteiten. Deze toestemming kan op elk moment worden ingetrokken.

Swarovski gebruikt de in de aankoopgeschiedenis verzamelde gegevens ook om Leden lidmaatschapsvoordelen toe te kennen in de vorm van kortings- of loyaliteitsvouchers. Op basis van de in de aankoopgeschiedenis opgeslagen gegevens beoordeelt Swarovski welk type voucher aan het Lid wordt toegekend. Indien een Lid Swarovski toestemming heeft gegeven, die te allen tijde kan worden ingetrokken, kan Swarovski het Lid verdere informatie over Swarovski, productinformatie, diensten en exclusieve aanbiedingen toesturen per e-mail of op een andere door Swarovski gekozen wijze, met inbegrip van tekst, telefoon of post. Op basis van de gegevens en de door deelnemende stores gerapporteerde aankoopgeschiedenis, interactievariabelen (zoals clickrates, interactietijd of interactie met sociale media), interacties met onze WEBSITE en browseactiviteit, geselecteerde stijl/interesses evenals andere informatie die vrijwillig door het Swarovski Club-lid aan Swarovski is verstrekt, kan Swarovski de naar het Lid verzonden informatie personaliseren, zodat het Lid in het bijzonder, waar mogelijk, informatie ontvangt die Swarovski interessant lijkt voor het Lid.

Daartoe analyseert Swarovski de bij aanvang van het Lidmaatschap verzamelde gegevens en houdt Swarovski in het bijzonder rekening met de opgeslagen informatie met betrekking tot leeftijd, gender, interesses en voorkeuren, interactievariabelen evenals de ontvangen vouchers en andere informatie die uit de aankoopgeschiedenis of interactiegegevens kan worden afgeleid of op een later tijdstip vrijwillig door het Lid aan Swarovski is verstrekt. Voor het verstrekken van deze gepersonaliseerde informatie die interessant is voor het Lid, kan Swarovski profileringsactiviteiten uitvoeren. Profilering wordt gedefinieerd als elke vorm van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens om bepaalde persoonlijke aspecten met betrekking tot een natuurlijke persoon te evalueren, in het bijzonder om elementen als voorkeuren, interesses of waarschijnlijk gedrag van die natuurlijke persoon te analyseren of te voorspellen.

Communicatie anders dan marketingboodschappen kunnen nog steeds worden verstuurd als u zich heeft uitgeschreven voor specifieke marketingcommunicatie omdat dit mogelijk nodig is voor ons om een contract met u uit te voeren, te voldoen aan wettelijke eisen of beveiligingsoverwegingen.

d. Openbaarmaking van persoonsgegevens

In het kader van de verwerking van persoonsgegevens in verband met de Swarovski Club kan Swarovski persoonsgegevens aan de volgende categorieën ontvangers bekendmaken:

- Partners, met inbegrip van zakelijke, marketing- en promotiepartners (met inbegrip van sociale mediapartners) en alle deelnemende retailers of andere erkende vakhandelaren, ongeacht of het bedrijf door Swarovski of door een andere verkoop- of samenwerkingspartner wordt geleid; overwegende dat deze stores zich in elk land/elke regio wereldwijd kunnen bevinden en dat zij de van Swarovski ontvangen gegevens uitsluitend mogen gebruiken voor de exploitatie van de Swarovski Club, met inbegrip van gepersonaliseerde aanbiedingen aan en communicatie met Leden namens Swarovski;
- Derden, waaronder sociale media en marketingpartners, voor het leveren van gepersonaliseerde marketingcontent en het optimaliseren van de marketing- en communicatiestrategie;
- aan een Swarovski-bedrijf waaraan de verwerking van gegevens (beheer van de database) met betrekking tot de Swarovski Club in technisch opzicht is uitbesteed (verwerkers);
- aan een Swarovski-bedrijf ten behoeve van de exploitatie van de Swarovski Club in gevallen waarin u lid wordt van de Swarovski Club in een ander land/andere regio dan het land/de regio van verblijf of om uw Swarovski Club-beloningen te bepalen op basis van uw aankopen in andere landen of regio's dan het land/regio waar u woont.

SWAROVSKI mag uw persoonsgegevens zowel binnen SWAROVSKI als aan derden en in elk land/elke regio ter wereld bekendmaken, met name in alle landen/regio's waar SWAROVSKI wordt vertegenwoordigd door groepsmaatschappijen, filialen of andere kantoren en vertegenwoordigers (zie BIJLAGE 2, zoals van tijd tot tijd bijgewerkt) en in landen/regio's waar dienstverleners van SWAROVSKI hun gegevens verwerken (zie BIJLAGE 2, zoals van tijd tot tijd bijgewerkt). Indien dat het geval is, zorgt Swarovski voor een gepast niveau van bescherming.

e. Rechten van gegevenssubjecten

Swarovski Club-leden hebben op grond van de toepasselijke wetgeving het recht om Swarovski om informatie te vragen met betrekking tot hun opgeslagen persoonlijke gegevens, om hun-persoonlijke gegevens te wijzigen, te beperken of te verwijderen, of om een kopie van de persoonlijke gegevens te vragen. Swarovski Club-leden kunnen de toestemming die ze aan Swarovski hebben gegeven (bijv. om voor promotionele en reclamedoeleinden te worden gebruikt en nieuwsbrieven en andere commerciële mededelingen te ontvangen) ook intrekken met betrekking tot de toekomst. Als u gebruik wilt maken van uw rechten met betrekking tot abonnementen op nieuwsbrieven, toegang tot gegevens of verwijdering van gegevens, aarzel dan niet om contact op te nemen met onze klantenservice op Customer_Service_BNL@swarovski.com. Zij geven graag antwoord op al uw vragen. Let wel dat we u om een identiteitsbewijs kunnen vragen voordat we u toegang geven tot uw persoonsgegevens.

f. Bewaartermijn Persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden bewaard en gebruikt gedurende de lidmaatschapstermijn; daarna worden ze bewaard zolang als nodig is voor de bovenstaande doeleinden maar niet langer dan vijf jaar tenzij dit om wettelijke redenen is vereist. De aankoopgeschiedenis wordt gedurende vijf jaar bewaard. Meer informatie over de Swarovski Club vindt u in de Algemene Voorwaarden van het loyaliteitsprogramma voor klanten op www.swarovski.com.

g. Updates en aanvullende informatie

Voor updates van de informatie in dit Privacybeleid en, indien van toepassing, verdere landenspecifieke verplichte informatie en verplichte informatie op basis van de EU-verordening inzake gegevensbescherming, en voor eventuele onduidelijkheden met betrekking tot de overdracht van persoonlijke informatie naar het buitenland, de opslag en beveiliging van uw persoonlijke informatie en andere privacykwesties die niet expliciet worden vermeld in dit Privacybeleid, verwijzen we u, indien van toepassing, naar het Privacybeleid op www.swarovski.com.