



Privacy verklaring Hela Thissen B.V.

In deze privacyverklaring leggen we uit welke persoonsgegevens we verwerken wanneer je gebruikmaakt van onze webshop of klant bij ons bent. Heb je na het lezen van deze verklaring nog vragen? Neem dan gerust contact op met onze klantenservice.

Toepasselijkheid privacyverklaring

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens door Hela Thissen B.V., waaronder die van (potentiële) klanten en gebruikers van onze websites en diensten, zoals de webshop helashop.nl, hela-shop.nl en hela.nl.

Wij hechten veel waarde aan je privacy. Daarom gaan we zorgvuldig om met je persoonsgegevens. We zorgen ervoor dat elke verwerking voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Deze privacyverklaring kan worden aangepast als daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld door nieuwe wetgeving of ontwikkelingen binnen onze dienstverlening. De meest recente versie vind je altijd op onze website. Wil je op de hoogte blijven? Raadpleeg dan regelmatig deze privacyverklaring.

Verantwoordelijke

Hela Thissen B.V. is de verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die wij verwerken. Dit betekent dat wij bepalen welke gegevens we verzamelen, voor welk doel en hoe lang we deze bewaren.

Onze gegevens:

- **Adres:** Magalhaesweg 1, 5928 LN Venlo
- **KvK-nummer:** 12035212
- **E-mailadres klantenservice:** nl.info@helaspice.com

Verwerking door derden

Hela Thissen B.V. werkt samen met verschillende externe partijen. In de onderstaande tabel vind je per partij het doel van de verwerking, de rechtsgrondslag en het land waar de partij is gevestigd.

Verwerker	Doel	Grondslag	Land	Verklaring
Mollie	Betalingsverwerking	Uitvoering overeenkomst	Nederland	Verklaring
PostNL Titan Fulfilment Van den Brink	Bezorging	Uitvoering overeenkomst	Nederland	Verklaring PostNL Verklaring Titan

Verwerker	Doel	Grondslag	Land	Verklaring
				Verklaring van den Brink
Google	Analytics & marketing	Toestemming / gerechtv. belang	VS*	Verklaring
Meta (Facebook)	Marketing / retargeting	Toestemming	VS*	Verklaring
M7	Hosting webshop	Uitvoering overeenkomst	Nederland	Verklaring
WooCommerce	Hosting webshop, orderverwerking, betalingen, klantenbeheer	Uitvoering overeenkomst	VS*	Verklaring
Coosto	Social listening, content-management, analytics	Gerechtvaardigd belang	Nederland	Verklaring
Klaviyo	Marketingautomatisering, nieuwsbrieven, SMS, profiling	Toestemming / gerechtvaardigd belang	VS*	Verklaring
TikTok	Marketing / retargeting	Toestemming	VS*	Verklaring
X	Marketing / retargeting	Toestemming	VS*	Verklaring
LinkedIn	Marketing / retargeting	Toestemming	VS*	Verklaring
Microsoft Office 365	E-mailcommunicatie, opslag documenten, samenwerkingstools	Uitvoering overeenkomst/gerechtvaardigd belang	VS*	Verklaring

**Bij doorgifte buiten de EER hanteren wij standaardcontractbepalingen (SCC's) van de Europese Commissie als waarborg.*

Welke gegevens we verwerken

Accountgegevens

Wanneer je iets bestelt bij Hela Thissen B.V., kun je ervoor kiezen om een account aan te maken. Met een account kun je eenvoudig je bestellingen beheren, zoals het volgen van je pakket (track & trace), het aanmelden van een retour of het aanvragen van garantie. Je maakt het account aan vóór of tijdens het bestellen. Heb je eenmaal een account, dan log je in met je e-mailadres en wachtwoord.



Voor het aanmaken van een account verwerken we de volgende gegevens:

- Voornaam, voorletter(s), achternaam, geslacht, e-mailadres;
- Telefoonnummer (optioneel);
- Postcode en huisnummer;
- Wachtwoord.

Afhankelijk van je verdere gebruik van de webshop, kunnen we ook de volgende gegevens opslaan:

- Bestelgegevens, zoals datum, ordernummers, bedragen, artikelen, aantal etc.;
- Bezorgdata en -tijden en track & trace codes;
- Betaaltransacties;
- Retourinformatie.

Je kunt ook een bestelling plaatsen zonder een account aan te maken. In dat geval verwerken we bijna dezelfde gegevens; alleen het wachtwoord niet.

De genoemde verwerkingen zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst tussen jou en Hela Thissen B.V. Omdat wij volledig online werken, regelen we veel zaken rondom jouw bestelling via je account in onze webshop.

Bestelgegevens

Via onze webshop kun je snel en gemakkelijk artikelen bestellen. Je kunt deze thuis laten bezorgen of ophalen bij een afhaalpunt. Om jouw bestelling goed te kunnen verwerken, bezorgen en om je op de hoogte te houden, hebben we bepaalde gegevens van je nodig. Ook voor eventuele retouren of reparaties gebruiken we deze gegevens.

Op elk aanbod in onze webshop en op iedere koopovereenkomst die je met Hela Thissen B.V. sluit, zijn onze Algemene Voorwaarden van toepassing.

We verwerken de volgende gegevens voor de bestelling:

- Kenmerken van de geplaatste bestelling(en), zoals bestelnummer, artikelnummer, aantallen en prijzen;
- E-mailadres;
- Bezorgmethode en bezorgadres;
- Betaalmethode, zoals iDeal | Wero;
- Rekeningnummer en betaalgegevens;
- Indien van toepassing: kortingscodes, extra opmerkingen en speciale instructies.

De gegevens zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst tussen jou en Hela Thissen B.V. Wij zorgen ervoor dat je bestelling volledig wordt afgehandeld, van betaling tot en met bezorging.

Klantenservice

Onze klantenservice is op werkdagen bereikbaar tussen 08:30 en 17:00 uur. Je kunt ons bellen, e-mailen of een bericht sturen via social media, zoals Facebook en TikTok. Door gegevens van je contactmoment te bewaren, kunnen we je bij een volgend contact sneller en beter helpen.



We verwerken daarbij de volgende gegevens:

- Datum en tijdstip van het contact;
- Voornaam, achternaam en mailadres van de beller;
- Wijze van contact (bijvoorbeeld telefoon, e-mail, social media);
- Aantekeningen van je contact met onze klantenservice.

We bewaren deze aantekeningen zolang je een account of lopende bestelling bij ons hebt. Daarna bewaren we ze nog maximaal 2 jaar. Zo kunnen we je ook later nog goed helpen als je weer contact met ons opneemt.

Technische data

We verzamelen technische gegevens zoals je IP-adres, het type apparaat en browser dat je gebruikt, je taalinstellingen en je gedrag op onze website. Dit kan bijvoorbeeld gaan om je zoek-, klik- en koopgedrag.

Marketing

Om een goede relatie met je op te bouwen en onze webshop zo relevant mogelijk voor je te maken, gebruiken we gegevens die ons helpen te begrijpen wat je zoekt en nodig hebt. Als je een account hebt en bestellingen hebt geplaatst, sturen we je via e-mail suggesties en informatie over onze producten en diensten, gebaseerd op je aankopen en eerdere reviews. Met jouw toestemming kunnen we je ook andere berichten sturen, zoals dagaanbiedingen, algemene acties, persoonlijke aanbevelingen en nieuws. Wil je deze informatie liever niet ontvangen? Dan kun je je op elk moment afmelden voor nieuwsbrieven via je account.

Voor marketingdoeleinden verwerken we (onder andere) de volgende gegevens:

- Google Analytics: voor het analyseren van je zoekgedrag;
- Google Adwords: voor het bijhouden van aankopen via Adwords advertenties;
- Remarketing: gerichte aanbiedingen op het Google en Criteo netwerk;
- Bekeken producten - producten die je recent hebt bekeken.

Grondslag voor verwerking

Wij verwerken je gegevens op basis van verschillende rechtsgronden, afhankelijk van het doel van de verwerking.

De verwerking is noodzakelijk om jouw belangen en onze gerechtvaardigde belangen af te wegen. Zo kunnen wij jou de best mogelijke service en klantervaring bieden.

De belangrijkste grondslagen zijn:

- Uitvoering van een overeenkomst, zoals je bestelling of contact met de klantenservice;
- Toestemming, bijvoorbeeld voor marketing, tracking en profilering;
- Gerechtvaardigd belang, waarbij we zorgvuldig afwegen of dit past binnen jouw rechten, bijvoorbeeld voor het verbeteren van de gebruikservaring of voor noodzakelijke analyses.

Voor profilering en gepersonaliseerde aanbiedingen vragen wij altijd expliciet jouw toestemming.



Bewaartermijnen

- Accountgegevens: zolang je account actief is, of totdat je vraagt om verwijdering;
- Bestellingen en facturen: 7 jaar, vanwege wettelijke verplichtingen;
- Marketing- en trackinggegevens: maximaal 2 jaar;
- Notities van klantcontact: zolang je account actief is;
- Gespreksopnames (voor training): maximaal 1 jaar;
- Technische logs: geanonimiseerd en geaggregeerd bewaard na 3 jaar.

Internationale doorgifte

Sommige gegevens worden verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte (EER). We werken alleen samen met partijen die passende beveiligingsmaatregelen bieden, zoals standaard contractuele clausules (SCC's). Zo zorgen we ervoor dat jouw gegevens zo goed mogelijk beschermd blijven.

Cookies en tracking

Bij je eerste bezoek aan onze website tonen we een cookiebanner. Hierin kun je aangeven welke cookies je wel of niet accepteert. Je kunt je cookievoorkeuren op elk moment aanpassen via de link naar de cookie-instellingen.

Categorieën cookies:

- **Functionele cookies**
Nodig om de website goed te laten werken. Ze onthouden bijvoorbeeld de inhoud van je winkelwagen, je sessie en zorgen voor een veilige betaling. Zonder deze cookies kan de site niet goed functioneren (bijvoorbeeld __ssid, __stripe_mid, __stripe_sid en woocommerce_cart_hash).
- **Statistiekcookies**
Verzamelen anonieme gegevens over het gebruik van de website, zoals het aantal bekeken producten of hoe vaak een pagina wordt bezocht. Deze informatie helpt om de website te verbeteren, maar is niet te herleiden naar een individu (bijvoorbeeld woolentor_already_views_count_product en woolentor_viewed_products_list_
- **Analytische cookies**
Geven inzicht in bezoekersgedrag en herkomst. Hiermee meten we welke kanalen bezoekers gebruiken (bijvoorbeeld Google of direct) en hoe sessies verlopen. Soms worden ze gebruikt voor A/B-testen (bijvoorbeeld sbjs_current, sbjs_current_add, sbjs_first en sbjs_first_add)
- **Marketingcookies**
Worden gebruikt om bezoekers te herkennen en gerichte advertenties of e-mailcampagnes te tonen. Ze helpen ook bij het opbouwen van profielen en personalisatie (bijvoorbeeld __kla_id)

Volledige cookielijst

Let op: bepaalde cookies worden geplaatst door derde partijen zoals Google en Meta. Deze partijen kunnen jouw gegevens ook voor hun eigen doeleinden gebruiken. Raadpleeg hun privacyverklaringen voor meer informatie.

Cookie	Doel / wat ze doen	Type
__kla_id	Gebruikt door Klaviyo voor e-mailmarketing en tracking van bezoekers om personalisatie en campagnes te verbeteren.	Marketing / tracking
__ssid	Sessiecookie om gebruikerssessies te koppelen en herkennen.	Functioneel
__stripe_mid	Stripe-cookie voor betalingsverwerking en fraudepreventie. Houdt gebruikers-ID bij.	Noodzakelijk / functioneel
__stripe_sid	Stripe-cookie voor sessiebeheer tijdens betalingen.	Noodzakelijk / functioneel
sbjs_current	Houdt de huidige verkeersbron van de gebruiker bij (bijv. direct, social, zoekmachine).	Analyse / tracking
sbjs_current_add	Extra informatie over huidige sessie (bijv. eerste pagina, referer).	Analyse / tracking
sbjs_first	Houdt de eerste verkeersbron van een gebruiker bij (bijv. eerste bezoek via Google).	Analyse / tracking
sbjs_first_add	Extra data over eerste bezoek (eerste pagina, referer).	Analyse / tracking
sbjs_migrations	Houdt migratiegegevens van sessies bij (voor Sourcebuster.js tracking).	Analyse / tracking
sbjs_session	Houdt sessie-informatie bij (aantal bezochte pagina's, laatste pagina).	Analyse / tracking
sbjs_adata	Houdt gebruikersdata bij (apparaat, browser, IP-info).	Analyse / tracking
woocommerce_cart_hash	Houdt winkelwagenstatus bij (welke producten erin zitten).	Functioneel
woocommerce_items_in_cart	Houdt bij hoeveel producten er in de winkelwagen zitten.	Functioneel
woolentor_already_views_count_product	Houdt bij hoe vaak een product bekeken is.	Functioneel / statistiek
woolentor_viewed_products_list	Houdt bij welke producten de gebruiker heeft bekeken.	Functioneel / statistiek
wp_woocommerce_session_[hash]	Sessiecookie om winkelwagen en gebruikersdata tijdelijk op te slaan zodat deze bij een volgend bezoek behouden blijven.	Functioneel



Rechten van betrokkenen

Je hebt onder de AVG recht op:

- Inzage in je gegevens;
- Rectificatie van onjuiste gegevens;
- Vergetelheid (verwijdering);
- Beperking van verwerking;
- Bezwaar tegen verwerking, o.a. bij marketing;
- Overdraagbaarheid van je gegevens;
- Intrekking van toestemming, via CMP-instellingen;
- Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Een verzoek kun je indienen via ons klantenserviceformulier.

CMP, toestemmingen en logging

Wij gebruiken een eigen Consent Management Platform (CMP). Jouw toestemmingskeuzes worden in je browser opgeslagen en blijven maximaal 6 maanden bewaard. Je kunt je voorkeuren op elk moment aanpassen.

Beveiliging

Wij nemen technische en organisatorische maatregelen om je gegevens te beveiligen:

- Versleutelde opslag;
- Beveiligde verbindingen (SSL/TLS);
- Toegangscontrole op basis van rol;
- Regelmatige kwetsbaarheidsscans;

CMP-status uitgever

Hela Thissen B.V. verkoopt geen advertentieruimte aan derden via Google Ad Manager of andere platformen. Je gegevens worden niet gedeeld met externe adverteerders tenzij je daar expliciet toestemming voor geeft.

Vragen?

Voor vragen of klachten kun je terecht bij onze klantenservice via nl.info@helaspice.com. We helpen je graag verder.