



# Privacy statement Smuldier

## Inleiding

Dit is het privacy statement van Smuldier, een merk van Q-Petfood B.V. Q-Petfood produceert natuurlijke diervoeding voor honden dat in de markt wordt uitgebracht onder de merknaam Smuldier.

Ten behoeve van deze dienstverlening verwerken wij persoonlijke gegevens van webbezoekers, (potentiële) klanten en leveranciers. Wij gaan zorgvuldig met deze gegevens om en zorgen dat ze veilig zijn. Dat lijkt ons niet meer dan logisch. Welke gegevens we vragen en waarvoor we ze nodig hebben staat omschreven in dit privacy statement, alsmede wat uw rechten zijn, met wie wij gegevens delen en hoe lang wij deze gegevens bewaren.

## Verwerkingsverantwoordelijke

De verantwoordelijke organisatie voor de verwerking van persoonsgegevens is Q-Petfood B.V. (hierna voor het gemak aangeduid als Q-Petfood) en alle aan haar gelieerde ondernemingen ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 84274050 en is gevestigd aan de Aaltenseweg 63, 7051 CN te Varsseveld.

## Welke gegevens verwerkt Q-Petfood?

Q-Petfood verwerkt de volgende categorieën van persoonsgegevens:

- Contact- en NAW-gegevens;
- Organisatie, afdeling
- Sector
- Geslacht;
- Functie;
- Geboortedatum;
- IP-adres;
- Bedrijfsgegevens;
- Afwijkend afleveradres;
- Financiële gegevens (voor betaling en bij deelname aan acties);
- Bestel- en contacthistorie;
- Deelnamedetails bij activaties;
- Open en clickgedrag op de nieuwsbrief
- Gegevens over het gebruik van onze websites of apps. Bijvoorbeeld een IP-adres, de versie van het besturingssysteem en instellingen van het apparaat dat wordt gebruikt om de website te bezoeken, alsmede gegevens over het gebruik van de website, zoals het tijdstip van het bezoek, zoekopdrachten die binnen de sites worden gebruikt en de onderwerpen die worden bekeken.
- Web bezoek: Met behulp van cookies kan Q-Petfood op basis van websitegedrag relevante doelgroepen en segmenten duiden en gericht benaderen. Meer hierover leest u in onze cookiestatement
- Chat: Via de chat op de website kunt u contact met ons opnemen. De gesprekken die u met ons voert worden veilig bewaard in onze webcare monitoring tool. De contactgeschiedenis wordt veilig bewaard zodat we kunnen zien waar het gesprek over ging, maar ook om vragen en klachten terug te kunnen lezen.
- In sommige gevallen kunnen Persoonsgegevens door Q-Petfood worden gevalideerd of gecombineerd met informatie afkomstig uit externe bronnen. Zo houden wij onze gegevens actueel
- Overige gegevens, die aan Q-Petfood worden verstrekt bijvoorbeeld in het kader van klachtenafhandeling of andere contactverzoeken.



## Waarvoor verwerkt Q- Petfood persoonsgegevens?

Q-Petfood verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering van Q-Petfood en gelieerde merken, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:

- De aanvraag, totstandkoming en/of uitvoering van een overeenkomst tot het leveren van onze producten of andere aanpalende diensten;
- Het onderhouden van contact met klanten over de afgenomen diensten en de uitvoering daarvan;
- Het verzamelen en verwerken van gegevens van klanten, leads en prospects voor (direct)marketing doeleinden waaronder het informeren over andere relevante producten en/of diensten van Q-Petfood;

Het voldoen aan wettelijke verplichtingen en bewaartermijnen;

- Het uitvoeren van crediteuren- en debiteurencontrole;
- Het behandelen van vragen, klachten en geschillen;
- Het optimaliseren van de werking van online webpagina's;
- Het verrichten van analyses ten behoeve van managementinformatie, product- en dienstontwikkeling.
- Het bepalen van de (algemene) strategie alsmede statistische en wetenschappelijke doeleinden.

*Geautomatiseerde besluitvorming*

*Er is geen sprake van geautomatiseerde besluitvorming.*

## Grondslagen voor de gegevensverwerking

- Om persoonsgegevens te mogen verwerken, moet de verwerking zijn gebaseerd op één van de grondslagen uit de privacywetgeving (AVG). Q-Petfood verwerkt persoonsgegevens:
- om uitvoering te geven aan een overeenkomst- wij verwerken bepaalde gegevens om uitvoering te geven aan een overeenkomst met onze afnemers.
- om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust – zo moeten wij op basis van fiscale wetgeving onze financiële administratie ten minste 7 jaar bewaren
- met uw toestemming – wij vragen toestemming om u te mogen benaderen met onze marketinguitingen, bijvoorbeeld door middel van het plaatsen van cookies of voor het toesturen van onze e-mailnieuwsbrief
- Omdat dit noodzakelijk is voor een legitiem belang van Q-Petfood: dit is bijvoorbeeld het geval bij analyses ten behoeve van efficiency en kwaliteitsmanagement.

## Met wie deelt Q-Petfood persoonsgegevens?

### Leveranciers

Q-Petfood kan bij de uitvoering van haar dienstverlening andere partijen inschakelen, bijvoorbeeld software leveranciers, bezorgdiensten of de websitebeheerder. Voor zover deze derden bij het uitvoeren van hun diensten persoonsgegevens verwerken, doen zij dit in hoedanigheid van verwerker voor Q-Petfood. Met alle verwerkers sluiten wij overeenkomsten waarin privacy en IT security worden geborgd.

### Autoriteiten

Op basis van een wettelijke verplichting of op verzoek van de rechtbanken kunnen deze gegevens ook worden overgedragen aan de autoriteiten (politie, belastingdienst, enz.).

### Doorgifte buiten de Europese Unie

Q-Petfood kan persoonsgegevens delen met organisaties in Europa, maar soms ook met partijen buiten de zogeheten Europese Economische Ruimte (EER). Gaat het om bedrijven buiten de EER dan deelt Q-Petfood alleen persoonsgegevens als de bescherming hiervan voldoende gewaarborgd is.



## **Uw rechten**

### **Recht op inzage**

U heeft te allen tijde en zonder kosten het recht op inzage van uw persoonsgegevens en op informatie over hoe die verwerkt worden. Het recht op inzage omvat: informatie dat Q-Petfood uw persoonsgegevens gebruikt, om welke gegevens het gaat, met welk doel, aan wie gegevens zijn verstrekt en de herkomst ervan (indien bekend).

### **Recht op het corrigeren van de verzamelde persoonsgegevens**

U heeft het recht om correctie van uw persoonsgegevens te vragen. Het recht op correctie houdt in dat u Q-Petfood mag vragen persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Dit kan als de persoonsgegevens feitelijk onjuist zijn, onvolledig zijn of niet ter zake doen voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, of op een andere manier in strijd met een wet worden gebruikt.

### **Recht op vergetelheid**

Als het voor Q-Petfood niet meer noodzakelijk is om uw gegevens te bewaren of verwerken, kunt u vragen te stoppen met de verwerking van persoonsgegevens (of dat beperken) of de persoonsgegevens geheel of gedeeltelijk te wissen. Wij kunnen aan dit verzoek niet altijd gehoor geven. Als u bijvoorbeeld opdrachtgever van ons bent geweest vereist de belastingdienst dat wij financiële gegevens 7 jaar bewaren. Ook indien u vraagt of wij u niet meer willen benaderen met marketing moeten we uw gegevens onthouden juist om u van onze toekomstige campagnes uit te kunnen sluiten. Als we geen gehoor geven aan uw verzoek, krijgt u van ons uiteraard de reden.

### **Recht op dataportabiliteit**

U kunt, indien u dit wenst, gegevens die u aan ons heeft verstrekt in een machine leesbaar formaat krijgen, bijvoorbeeld omdat u deze wilt doorgeven aan een andere instantie.

### **Recht om bezwaar te maken**

Voor zover de verwerking van persoonsgegevens is gebaseerd op de rechtmatige belangen van Q-Petfood (en niet op andere verwerkingsgronden) heeft u het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens. Zo kunt u bijvoorbeeld bezwaar maken tegen het ontvangen van gerichte informatie over onze dienstverlening.

Indien u gebruik wilt maken van uw rechten dan kunt u een e-mail sturen naar [info@smuldier.nl](mailto:info@smuldier.nl)

### **Hoe lang bewaart Q-Petfood persoonsgegevens?**

Q-Petfood bewaart persoonsgegevens voor zo lang dat nodig is om diensten aan u te verlenen, dit wettelijk is toegestaan of totdat u uw toestemming intrekt of een verzoek in dient om uw gegevens te verwijderen. Financiële gegevens bewaren wij gedurende minimaal 7 jaar na sluiting van het financiële boekjaar.

### **Hoe beveiligt Q-Petfood persoonsgegevens?**

Q-Petfood neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen ongeoorloofde toegang, (onopzettelijke) vernietiging of verspreiding of enige andere vorm van misbruik. We maken gebruik van beveiligde verbindingen. Gegevens worden altijd versleuteld verzonden, zowel aan interne als bevoegde externe partijen. Binnen Q-Petfood zijn persoonsgegevens alleen toegankelijk zijn voor medewerkers die daar vanuit hun functie toe bevoegd zijn vanuit een least privileged principe.



## Intellectuele eigendomsrechten

Alles op de websites smuldier.nl en Q-Petfood.nl is van ons. Dat geldt voor teksten, logo's, illustraties en foto's. Wij hebben deze gemaakt of de beelden zijn met instemming van de maker of de afgebeelde persoon op onze websites gekomen. Als bezoeker kunt u daarom niet zomaar het materiaal op onze sites kopiëren, hergebruiken of openbaar

# Cookieverklaring

Om u beter en persoonlijker te helpen gebruikt Q-Petfood cookies en vergelijkbare technieken zoals webbeacons en fingerprinting op haar websites, hierna zeggen we gewoon 'cookies'. Hiermee volgen wij en andere partijen uw internetgedrag binnen onze site(s). En op basis van surfgedrag tonen we advertenties die aansluiten bij uw interesses. Ook delen we cookies met social media partijen, zodat u ons kunt volgen, liken en berichten en foto's kunt delen.

## Algemeen

Deze cookies plaatsen wij

- Functioneel – Noodzakelijk voor het functioneren van de website
- Analyse – Voor analyse doeleinden om de website te verbeteren
- Affiliate – Om de effectiviteit van advertenties te meten
- Social Media – Voor het laten functioneren van like buttons
- Marketing – Om informatie en advertenties van ons en andere partijen zoveel mogelijk te laten aansluiten bij je interesses

Uw instellingen slaan we op in een cookie. Verwijder je cookies uit je browser dan kan je keuze niet worden herkend en vragen we opnieuw toestemming voor het gebruik van cookies.

## Functionele cookies

Die zijn noodzakelijk voor het functioneren van onze website. U kunt deze dan ook niet weigeren. Met deze cookies wordt bijvoorbeeld uw browserinstellingen opgeslagen zodat onze website het beste bekeken kan worden, of dat de website bereikbaar blijft (load-balancing) uw taal of land te herkennen, te zien of u onze website bezoekt vanaf een pc, tablet of telefoon en uw gebruikservaring hierop aanpassen, maar ook cookies die ervoor zorgen dat er geen andere cookies mogen worden geplaatst (no-follow).

## Google Analytics

Q-Petfood maakt gebruik van analytische cookies informatie te verzamelen over bijvoorbeeld de datum en de tijd waarop iemand onze websites bezoekt en welke pagina's u daarop bekijkt. Q-Petfood gebruikt deze gegevens om onze websites te verbeteren, om 'traffic'-statistieken samen te stellen (zoals de tijden van de dag of de dagen in de week waarop de websites de meeste bezoekers trekt) en om de populariteit van de verschillende onderdelen van de site te meten. Met deze cookies meten wij de effectiviteit van de website en de getoonde informatie; we meten geen individueel surfgedrag. Aan de hand van deze informatie proberen we de website steeds weer een beetje beter te maken. Deze cookies zijn door ons zo ingesteld dat ze geringe gevolgen hebben voor privacy. We hoeven er daarom geen toestemming voor te vragen. Ze worden bij ieder bezoek geplaatst.

- **Google analytics ( \_gat, \_gid, \_ga),** : Met deze cookies meten we het gebruik van onze websites. Deze cookie is privacyvriendelijk ingesteld.

**Opslagperiode:** sessie, 2 jaar

*Je kunt de 'Google Analytics Opt-out Browser Add-on' installeren om te voorkomen dat onze websites informatie over jouw bezoeken doorstuurt naar Google Analytics.*



## Hotjar cookies

Met de cookies van Hotjar verkrijgt Q-Petfood beter inzicht in het bezoekersgedrag op de website en kunnen we bepaalde content A/B testen. Denk aan het bijhouden van click- en scrollgedrag van bezoekers en het monitoren van de uitzal tijdens en duur van bepaalde registratieprocessen, zoals de inschrijving voor onze nieuwsbrief. Q-Petfood gebruikt deze data alleen geaggregeerd en kan deze niet herleiden tot een computer of individu.

- **Hotjar cookie:** (\_hjAbsoluteSessionInProgress\_hjFirstSeen,\_hjIncludedInPageviewSample, \_hjIncludedInSessionSample\_\*, \_hjSessionUser\_\*, \_hjSession\_\*) Het Hotjar (Java)script gebruiken wij om inzicht te krijgen in het gebruik van de website om zodoende de website continu te blijven verbeteren. Het Hotjar script genereert anonieme heatmaps op basis van muisklikken en scrollbewegingen, waaruit blijkt hoe een enkele pagina of meerdere pagina's (in een funnel) worden gebruikt.

**Opslagperiode:** maximaal 1 jaar

*Hotjar biedt bezoekers de mogelijkheid om in de browser zogeheten 'do not track'-signalen in te stellen.*

## Sociale media cookies

### Deelknoppen

Op onze websites vertonen wij soms knoppen met links naar de sociale netwerken Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube en Instagram, zodat u eenvoudig informatie kunt vinden en delen. Deze deelknoppen zijn geen stukjes code van de sociale media zelf en maken geen gebruik van cookies.

### YouTube-video's

Op onze websites vertonen wij video's van YouTube. Deze video's zijn stukjes code (embeds) van YouTube zelf en maken gebruik van cookies. Met deze cookies wordt ook het aantal views van deze video's geregistreerd. Smuldier heeft geen invloed op deze cookies en verwijst voor meer info naar de privacyrichtlijnen van YouTube.

## Marketing en personalisatie cookies

Q-Petfood gebruikt cookies om onze sites relevanter te maken door de inhoud af te stemmen op de interesses van onze bezoekers. Dit soort cookies wordt ook wel tracking cookies genoemd. We plaatsen uitingen via de platforms van Google en Facebook. Hieronder vallen ook kanalen als YouTube en Instagram. Dankzij cookies kunnen we mensen die al eerder interesse hebben getoond in ons werk op andere websites of apps relevante informatie aanbieden. Ook kunnen we met behulp van marketing cookies eerder gebruiksgedrag meten en analyseren.

Facebook Pixel (\_fbp): JavaScript-code die bijhoudt welke pagina's bezoekers van Q-Petfood bekijken. Hierdoor kan Q-Petfood het gebruik van haar website(s) meten en haar doelgroepen leren kennen. Zo kunnen bezoekers die eerder onze website hebben bezocht, een advertentie op Facebook getoond krijgen. Ook kunnen onze advertenties getoond worden aan vergelijkbare doelgroepen die onze website nog niet hebben bezocht. Daarnaast kan de conversie worden bijgehouden. Q-Petfood kan na 180 dagen geen gebruik meer maken van de gegevens.

## Browserinstellingen

Als u niet wilt dat websites cookies plaatsen op uw apparaat waarmee u de website bekijkt, kunt u uw browserinstellingen aanpassen. Voordat een cookie geplaatst wordt, krijgt u een waarschuwing en dient u toestemming te geven voor de cookie. Doet u dat niet, kan dat bijvoorbeeld tot gevolg hebben dat de website minder goed werkt. U kunt de instellingen van uw browser aanpassen zodat uw browser alle cookies en ook de cookies van derde(n) weigert. Ook kunt u geplaatste cookies verwijderen. Hiervoor moet u de instellingen van uw browser aanpassen via voorkeuren en vervolgens kunt u de privacy instellingen aanpassen.



# Disclaimer

Door het gebruiken van de website stemt u in met de disclaimer. Q-Petfood behoudt zich het recht voor te allen tijde de inhoud van haar website en/of deze disclaimer te wijzigen zonder haar klanten en/of gebruikers van de website over deze wijziging te informeren. De inhoud van de website is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld, maar kan desondanks mogelijke onjuistheden bevatten of onvolledig zijn. Q-Petfood aanvaardt op geen enkele wijze enig aansprakelijkheid voor schade die is ontstaan door, of voortvloeit uit het gebruik van de website. Het gebruiken van deze website komt geheel voor eigen rekening en risico van een gebruiker van de website. Aan de inhoud van de website kunnen geen rechten ontleend worden. Alle teksten op de website zijn auteursrechtelijk beschermd en eigendom van Q-Petfood voor zover deze niet aan derden toebehoren.

## Vragen?

Heeft u vragen of opmerkingen over het privacy statement van Q-Petfood dan kunt u deze richten aan [info@smuldier.nl](mailto:info@smuldier.nl)

## Klachten

Wij helpen u graag als u een klacht heeft over onze organisatie. U kunt dan een mail sturen naar [info@smuldier.nl](mailto:info@smuldier.nl). Op grond van de privacywetgeving heeft u ook het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens over onze verwerkingen van persoonsgegevens. U kunt hiervoor contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens via dit formulier.

## Wijzigingen privacy statement

Q-Petfood behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in dit privacy statement.  
April 2023