

# PRIVACY STATEMENT

---

U vindt hier een privacy policy zodat u weet hoe we op Rugpijnweg.nl om gaan met de privacy van uw persoonlijke informatie tijdens uw bezoek aan onze site. Wij hechten hoge waarde aan de bescherming van uw gegevens. Het volgende geeft aan hoe wij daar mee omgaan.

**Wij herkennen het belang van bescherming van uw persoonlijke privacy** en deze policy is er op gericht u te helpen in het begrijpen van welke informatie op deze site wordt vastgelegd en wat we daar eventueel mee doen. Allemaal om u te helpen verantwoorde keuzes te maken bij uw bezoek aan onze site.

## Vier privacy beloftes:

1. Uw persoonlijke gegevens beschermen we alsof die van onszelf zijn.
2. Uw persoonlijke gegevens gebruiken we alleen voor de in deze privacyverklaring omschreven doeleinden.
3. Wij bewaren uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is om de in deze privacyverklaring genoemde doeleinden te bereiken.
4. Uw persoonlijke gegevens delen we nooit zonder gegronde reden met andere partijen.

## Welke informatie verzamelen wij?

Tijdens uw bezoek aan onze site kunt u ons twee soorten informatie verschaffen: persoonsgegevens die u gericht zelf opgeeft en die op individuele basis wordt opgeslagen en daarnaast website informatie die wordt verzameld aan de hand van algemene gegevens ten aanzien van het gebruik van onze website, denk hierbij aan bezoekersaantallen enz.

## Welke persoonsgegevens verwerkt Rugpijnweg.nl?

Om de overeenkomst die u met ons aangaat uit te voeren, hebben we de volgende persoonsgegevens van u nodig.

### Naam en adresgegevens

Uw naam wordt opgeslagen omdat we u liever niet aanspreken met uw klantnummer. Uw adres en woonplaats hebben we onder meer nodig voor het opstellen van factu(u)r(en). Deze gegevens gebruiken we ook voor de personalisering van uw e-boek(en).

### E-mailadres

We bewaren uw e-mailadres zodat het mogelijk is om u belangrijke berichten over uw bestelling of account toe te sturen en ook voor de personalisering van uw e-boek(en). Uw e-mailadres kunnen we ook gebruiken om u via nieuwsbrieven up-to-date te houden over nieuwe ontwikkelingen bij Rugpijnweg. Uiteraard heeft u de optie om u hiervoor uit te schrijven.

### Telefoonnummer

Uw telefoonnummer gebruiken we om contact met u op te nemen in een noodgeval of om uw input te vragen. Ook uw telefoonnummer gebruiken we bij de personalisering van uw e-boek(en).

### Inloggegevens en klantnummer

Uw inloggegevens bewaren we om de toegang tot uw account te beveiligen, zodat alleen u kunt inloggen. Ook maken we een uniek klantnummer aan waarmee we u sneller kunnen helpen.

### IP-adres

Uw IP-adres bewaren we om u een overzicht te kunnen geven vanaf welk IP-adres ingelogd is op uw account of wijzigingen zijn doorgevoerd. Dit adres wordt ook gebruikt om uw account beter te beschermen tegen ongeoorloofde toegang.

### Betaalgegevens

Na een geslaagde bestelling slaan we de transactiegegevens op van de betaling – de paypal transactie code, de

stripe transactie code of de iDeal transactiecode. Voor de verwerking van uw betalingen zetten we ook andere partijen in, zoals creditcardmaatschappijen. Bij een bestelling maken we een uniek factuurnummer aan die gekoppeld wordt aan uw account.

## Doeleinden van de gegevensverwerking

Wij verwerken uw persoonsgegevens natuurlijk niet zonder achterliggende redenen, maar hebben ze nodig voor:

- het verlenen van toegang tot onze website en diensten, zodat u bijvoorbeeld kunt inloggen in uw eigen beveiligde deel van onze website om uw e-boek(en) of factu(u)r(en) te downloaden;
- het aangaan en uitvoeren van uw overeenkomst met ons, zodat we weten op welke diensten u recht hebt;
- het opnemen van contact, bijvoorbeeld om u te helpen bij een probleem waar u tegenaan loopt;
- het behandelen van uw klacht, voor een lange en gelukkige relatie;
- het beveiligen van onze diensten en het bestrijden van fraude, zodat bijvoorbeeld niet iemand anders zich als u voordoeft;
- het personaliseren van door u bestelde e-boek(en).

Na het verkrijgen van uw toestemming gebruiken we uw persoonsgegevens ook voor:

- het verkrijgen van inzicht in het gebruik van onze website, zodat we bijvoorbeeld weten welke pagina's beter ingericht moeten worden;
- het verbeteren en evalueren van onze website en diensten, zodat we bijvoorbeeld weten welke nieuwe functionaliteiten u graag in onze diensten terugziet;
- het afstemmen van onze content op uw interesses, zodat u bijvoorbeeld geen advertenties op Facebook te zien krijgt die geen toegevoegde waarde hebben;

Wij zullen uw persoonsgegevens niet voor andere doeleinden gebruiken dan degene die hierboven besproken zijn, tenzij u daar vooraf toestemming voor hebt gegeven of wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

### Automatisch verzamelde gegevens

Gegevens die automatisch worden verzameld door onze website worden verwerkt met het doel onze dienstverlening verder te verbeteren. Deze gegevens (bijvoorbeeld uw IP-adres, webbrowser en besturingssysteem) zijn geen persoonsgegevens.

### Medewerking aan fiscaal en strafrechtelijk onderzoek

In voorkomende gevallen kan Ruggijnweg.nl op grond van een wettelijke verplichting worden gehouden tot het delen van uw gegevens in verband met fiscaal of strafrechtelijk onderzoek van overheidswege. In een dergelijk geval zijn wij gedwongen uw gegevens te delen, maar wij zullen ons binnen de mogelijkheden die de wet ons biedt daartegen verzetten.

### Bewaartermijnen

Als u boek(en) aanschaft op Ruggijnweg.nl krijgt u voor de levensduur van die boeken toegang tot de nieuwe versies van die boeken. Vandaar dat wij uw gegevens ook voor de levensduur van onze boeken in ons bestand houden. Dit betekent dat wij uw klantprofiel bewaren totdat u aangeeft dat u niet langer van onze diensten gebruik wenst te maken. Als u dit bij ons aangeeft zullen wij dit tevens opvatten als een vergetverzoek. Op grond van toepasselijke administratieve verplichtingen dienen wij facturen met uw (persoons)gegevens te bewaren, deze gegevens zullen wij dus voor zolang de toepasselijke termijn loopt bewaren.

Medewerkers hebben echter geen toegang meer tot uw cliëntprofiel en documenten die wij naar aanleiding van uw opdracht hebben vervaardigd.

## Web Site Gebruik Informatie

Net zoals bijna alle op internet aanwezige websites, maakt ook onze website gebruik van een standaard technologie die 'cookies' genoemd wordt (zie de verklaring hieronder). Onze website werkt met sessie cookies,

die nodig zijn voor het content management systeem waarmee de paginas worden geserveerd op internet. Onze website maakt voor bezoekregistratie GEEN gebruik van cookies. Deze site werkt voor bijhouden van bezoekersaantallen en gebruik van onze site met PIWIK en wel met de cookie-loze variant. Daarnaast werkt de site met een facebook pixel waarvoor wel een cookie wordt gebruikt. Via de facebook pixel kunnen wij mensen die onze site bezocht hebben voorzien van relevante informatie via facebook advertenties.

#### **Wat zijn Cookies?**

Een cookie is een heel klein text document, dat vaak een anonieme unieke indentificatie bevat. Als u een website bezoekt, vraagt de computer van die site aan uw computer om toestemming om dit bestandje op te slaan op een speciaal onderdeel van uw harde schijf dat hiervoor speciaal is aangemaakt. Elke website kan een eigen cookie naar uw browser sturen - als uw browser dat toestaat natuurlijk. Om uw privacy te beschermen staat uw browser een website alleen toe om de eigen cookie in te zien die door die site eerder op uw computer is opgeslagen, dus niet de cookies van andere sites. De meeste browser accepteren standaard cookies. Natuurlijk kunt u er voor kiezen om geen cookies te accepteren op uw computer, u moet dan de instellingen van uw browser wijzigen. Als u dit doet, kan het het zijn dat sommige onderdelen van onze site niet zo effectief functioneren tijdens uw bezoek. Een cookie kan geen andere gegevens van uw harde schijf halen en kan ook geen computer virussen doorgeven, het is een standaard internet browser technologie, zonder mogelijkheid tot besmetting van uw computer.

#### **Hoe gebruiken wij informatie die we van cookies krijgen?**

Als u onze site bezoekt, gebruikt onze site cookies om u te onderscheiden van andere bezoekers. In sommige gevallen gebruiken wij cookies om te zorgen dat u slechts 1 keer hoeft in te loggen - bijvoorbeeld op beveiligde onderdelen van onze website.

Cookies worden op deze site alleen gebruikt voor noodzakelijke processen, ons content management systeem draait met noodzakelijke sessie cookies en onze beveiligde omgeving werkt met cookies om te zorgen dat u toegang heeft tot de beveiligde pagina's waar u toegang heeft tot door u aangeschafte e-boeken en informatie.

#### **IP adressen**

IP Adressen worden iedere keer gebruikt wanneer u contact maakt met het internet. Uw IP adres is het nummer dat door computers op het netwerk van internet wordt gebruikt om uw computer te identificeren. IP adressen worden automatisch verzameld door onze webserver als onderdeel van demografische en profieldata bekend staand als verkeersgegevens, zodat gegevens - zoals internet pagina's die u opvraagt, naar u toegestuurd kunnen worden.

## **Over de gegevensverwerking**

Hieronder kunt u lezen op welke wijze wij uw gegevens verwerken, waar wij deze (laten) opslaan, welke beveiligingstechnieken wij gebruiken en voor wie de gegevens inzichtelijk zijn.

## **Webwinkelsoftware**

#### **Amember.com webwinkel**

De Rugpijnweg webwinkel is ontwikkeld met gebruik van software van amember.com. Amember.com heeft geen toegang tot de persoonsgegevens die u ten behoeve van onze dienstverlening aan ons beschikbaar stelt. In uitzonderlijke gevallen krijgt Amember.com toegang tot de software op onze server, geheel en alleen om ons (technische) ondersteuning te bieden. Indien amember.com voor ondersteuning toegang krijgt tot onze server, is zij jegens ons gebonden zich te houden aan haar privacy policy, die u kunt vinden op [www.amember.com](http://www.amember.com).

#### **Webhosting en onderhoud**

Voor onze website maken wij gebruik van een Virtual Private Server (VPS) van Transip.nl. Transip.nl heeft geen toegang tot uw gegevens en is op basis van de overeenkomst die wij met hen hebben gesloten verplicht om passende beveiligingsmaatregelen te nemen met betrekking tot de fysieke en remote toegang tot onze VPS. Voor onze system administrator zaken op de VPS maken wij gebruik van de diensten van Martynas.it. Deze partij heeft voor serveronderhoud op afstand toegang tot de VPS. Contractueel is vastgelegd dat zij geen

toegang hebben tot uw persoonsgegevens. Zij houden zich strikt en alleen bezig met softwarematig serveronderhoud.

## E-mail en mailinglijsten

### Sendgrid

Onze website maakt gebruik van Sendgrid.com, een derde partij die het e-mailverkeer afkomstig van onze website en het verzenden van eventuele nieuwsbrieven afhandelt. Alle bevestigingsmails die u ontvangt van onze website en webformulieren worden verzonden via de servers van sendgrid.com. Sendgrid.com zal uw naam en emailadres nooit voor eigen doeleinden gebruiken. Onderaan elke e-mail die geautomatiseerd via onze website is verzonden ziet u de 'unsubscribe' link. Als u hier op klikt zal u geen e-mail meer van onze website ontvangen. Dit kan de functionaliteit van onze website ernstig verminderen. Uw persoonsgegevens worden door Sendgrid.com beveiligd opgeslagen. Sendgrid.com maakt gebruik van cookies en andere internettechnologieën die inzichtelijk maken of emails worden geopend en gelezen. Sendgrid behoudt zich het recht voor om uw gegevens te gebruiken voor het verder verbeteren van de dienstverlening en in het kader daarvan informatie met derden te delen.

Wij maken voor ons reguliere zakelijke e-mailverkeer eveneens gebruik van de diensten van Sendgrid. Deze partij heeft passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om misbruik, verlies en corruptie van uw en onze gegevens zoveel mogelijk te voorkomen. Sendgrid heeft geen toegang tot ons postvak en wij behandelen al ons emailverkeer vertrouwelijk.

Wanneer u e-mail of andere berichten naar ons verzendt, is het mogelijk dat we die berichten bewaren. Soms vragen wij u naar uw persoonlijke gegevens die voor de desbetreffende situatie relevant zijn. Dit maakt het mogelijk uw vragen te verwerken en uw verzoeken te beantwoorden. De gegevens worden opgeslagen op eigen beveiligde computers en/of servers van Rugpijnweg.nl. Wij zullen deze gegevens niet combineren met andere persoonlijke gegevens waarover wij beschikken.

## Payment processors

### Paypal

Voor het afhandelen van een (deel van) de betalingen in onze webwinkel maken wij gebruik van het platform van Paypal.com. Paypal verwerkt uw naam, adres en woonplaatsgegevens en uw betaalgegevens zoals uw bankrekening- of creditcardnummer. Paypal heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen. Paypal behoudt zich het recht voor uw gegevens te gebruiken om de dienstverlening verder te verbeteren en in het kader daarvan (geanonimiseerde) gegevens met derden te delen. Alle hierboven genoemde waarborgen met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens zijn eveneens van toepassing op de onderdelen van Paypal's dienstverlening waarvoor zij derden inschakelen. Paypal bewaart uw gegevens niet langer dan op grond van de wettelijke termijnen is toegestaan.

### Stripe

Voor het afhandelen van een (deel van) de betalingen in onze webwinkel maken wij gebruik van het platform van Stripe.com. Stripe verwerkt uw naam, adres en woonplaatsgegevens en uw betaalgegevens zoals uw bankrekening- of creditcardnummer. Stripe heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen. Stripe behoudt zich het recht voor uw gegevens te gebruiken om de dienstverlening verder te verbeteren en in het kader daarvan (geanonimiseerde) gegevens met derden te delen. Alle hierboven genoemde waarborgen met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens zijn eveneens van toepassing op de onderdelen van Stripe's dienstverlening waarvoor zij derden inschakelen. Stripe bewaart uw gegevens niet langer dan op grond van de wettelijke termijnen is toegestaan.

### iDeal

Voor het afhandelen van een (deel van) de betalingen in onze webwinkel maken wij gebruik van het platform van iDeal. iDeal verwerkt uw betaalgegevens zoals uw bankrekening. iDeal heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen. iDeal behoudt zich het recht voor uw gegevens te gebruiken om de dienstverlening verder te verbeteren en in het kader daarvan

(geanonimiseerde) gegevens met derden te delen. Alle hierboven genoemde waarborgen met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens zijn eveneens van toepassing op de onderdelen van iDeal's dienstverlening waarvoor zij derden inschakelen. iDeal bewaart uw gegevens niet langer dan op grond van de wettelijke termijnen is toegestaan.

## Beoordelingen

### WebwinkelKeur

Wij verzamelen reviews via het platform van WebwinkelKeur. Als u een review achterlaat via WebwinkelKeur dan bent u verplicht om een naam en e-mailadres op te geven. WebwinkelKeur deelt deze gegevens met ons, zodat wij de review aan uw bestelling kunnen koppelen. WebwinkelKeur publiceert uw naam eveneens op de eigen website. In sommige gevallen kan WebwinkelKeur contact met u opnemen om een toelichting op uw review te geven. In het geval dat wij u uitnodigen om een review achter te laten delen wij uw naam en e-mailadres met WebwinkelKeur. Zij gebruiken deze gegevens enkel met het doel u uit te nodigen om een review achter te laten. WebwinkelKeur heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen.

WebwinkelKeur behoudt zich het recht voor om ten behoeve van het leveren van de dienstverlening derden in te schakelen, hiervoor hebben wij aan WebwinkelKeur toestemming gegeven. Alle hierboven genoemde waarborgen met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens zijn eveneens van toepassing op de onderdelen van de dienstverlening waarvoor WebwinkelKeur derden inschakelt.

## Verzenden en logistiek

Uw bestellingen worden via internet geleverd. Na ontvangst van uw betaling kunt u op de beveiligde omgeving inloggen en uw gepersonaliseerde e-boek(en) in PDF formaat downloaden.

## Facturatie en boekhouden

In onze offline boekhouding worden uw persoonsgegevens niet opgeslagen. Onze boekhouding verwerkt vanaf de website [Rugpijnweg.nl](http://Rugpijnweg.nl) alleen per maand geaggregeerde totaalbedragen, geen persoonsgegevens. De facturen voor onze diensten vindt u terug in de online betaalomgeving, welke niet rechtstreeks gekoppeld is aan onze boekhoudsoftware.

## Uw rechten

Op grond van de geldende Nederlandse en Europese wetgeving heeft u als betrokkene bepaalde rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die door of namens ons worden verwerkt. Wij leggen u hieronder uit welke rechten dit zijn en hoe u zich op deze rechten kunt beroepen.

In beginsel sturen wij om misbruik te voorkomen afschriften en kopieën van uw gegevens enkel naar uw bij ons reeds bekende e-mailadres. In het geval dat u de gegevens op een ander e-mailadres of bijvoorbeeld per post wenst te ontvangen, zullen wij u vragen zich te legitimeren. Wij houden een administratie bij van afgehandelde verzoeken, in het geval van een verzoek administreren wij geanonimiseerde gegevens. Alle afschriften en kopieën van gegevens ontvangt u in de machineleesbare gegevensindeling die wij binnen onze systemen hanteren.

U heeft te allen tijde het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens als u vermoedt dat wij uw persoonsgegevens op een verkeerde manier gebruiken.

### Inzagerecht

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken en die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, in te zien. U kunt een verzoek met die strekking doen aan onze contactpersoon voor privacyzaken. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een kopie van alle gegevens met een overzicht van de verwerkers die deze gegevens onder zich hebben, onder vermelding van de categorie waaronder wij deze gegevens hebben opgeslagen.

### **Rectificatierecht**

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken en die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, te laten aanpassen. U kunt een verzoek met die strekking doen aan onze contactpersoon voor privacyzaken. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een bevestiging dat de gegevens zijn aangepast.

### **Recht op beperking van de verwerking**

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, te beperken. U kunt een verzoek met die strekking doen aan onze contactpersoon voor privacyzaken.

U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een bevestiging dat de gegevens tot u de beperking opheft niet langer worden verwerkt.

### **Recht op overdraagbaarheid**

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken en die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, door een andere partij te laten uitvoeren. U kunt een verzoek met die strekking doen aan onze contactpersoon voor privacyzaken. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres afschriften of kopieën van alle gegevens over u die wij hebben verwerkt of in opdracht van ons door andere verwerkers of derden zijn verwerkt. Naar alle waarschijnlijkheid kunnen wij in een dergelijk geval de dienstverlening niet langer voortzetten, omdat de veilige koppeling van databestanden dan niet langer kan worden gegarandeerd.

### **Recht van bezwaar en overige rechten**

U heeft in voorkomende gevallen het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door of in opdracht van [Rugpijnweg.nl](http://Rugpijnweg.nl). Als u bezwaar maakt zullen wij onmiddellijk de gegevensverwerking staken in afwachting van de afhandeling van uw bezwaar. Is uw bezwaar gegrond dat zullen wij afschriften en/of kopieën van gegevens die wij (laten) verwerken aan u ter beschikking stellen en daarna de verwerking blijvend staken.

U heeft bovendien het recht om niet aan geautomatiseerde individuele besluitvorming of profiling te worden onderworpen. Wij verwerken uw gegevens niet op zodanige wijze dat dit recht van toepassing is. Bent u van mening dat dit wel zo is, neem dan contact op met onze contactpersoon voor privacyzaken.

### **Cookies van derde partijen**

In het geval dat softwareoplossingen van derde partijen gebruik maken van cookies is dit vermeld in deze privacyverklaring.

### **Keuze voor Opt-In/Opt-Out**

Deze site maakt gebruik van mogelijkheid voor bezoekers om zich uit te schrijven van emailberichten, zodat u geen verdere berichten ontvangt. Nadat u zich uitschrijft zullen wij stoppen - zodra technisch mogelijk - met het versturen van verdere berichten aan uw emailadres.

### **Enquetes**

Van tijd tot tijd zullen we op onze site informatie verzamelen via enquetes. Deelname hieraan is volledig vrijwillig en de bezoeker heeft de vrije keus om informatie te geven. Informatie die via enquetes verzameld kan worden, kan bestaan uit contact informatie, demografische informatie, en/of andere informatie. Deze informatie zal gebruikt worden om de kwaliteit van de site te verbeteren en/of om te zorgen dat onze informatie en diensten/producten beter aansluiten bij de wensen van onze bezoekers.

### **Overname of verandering van eigendom**

Indien deze website (of een belangrijke deel ervan) wordt overgenomen, zal uw informatie worden gezien als onderdeel van de bezittingen van deze site, en kan als zodanig deel uit maken van de bezittingen die worden overgedragen.

**Wijzigingen in het privacybeleid**

Wij behouden te allen tijde het recht ons privacybeleid te wijzigen. Op deze pagina vindt u echter altijd de meest recente versie. Als het nieuwe privacybeleid gevolgen heeft voor de wijze waarop wij reeds verzamelde gegevens met betrekking tot u verwerken, dan brengen wij u daarvan per e-mail op de hoogte.

**Contactgegevens**

Rugpijnweg.nl

KvK: 24294108

BTW: NL808077053B01

Vinkenhilseweg 1

3235 LK Rockanje

Nederland

T (0181) 3 999 43

E klantenservice@rugpijnweg.nl

**Contactpersoon voor privacyzaken**

Robert Feddes