

FAQ AVG

Algemeen:

Wat houdt het verwerken van persoonsgegevens in?

Onder 'verwerken' vallen alle handelingen die een organisatie kan uitvoeren met persoonsgegevens, van verzamelen tot en met vernietigen.

Dit is dus een zeer ruim begrip. Handelingen die er volgens de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) in ieder geval onder vallen, zijn: het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, uitwissen en vernietigen van gegevens.

Hoe beveilig je de gegevens die via de website worden gestuurd?

De verbinding kan je beveiligen door gebruik te maken van een (volledig) SSL-certificaat.

Daarnaast is het van belang om deze gegevens goed te beveiligen. CCV Shop doet dit voor de gegevens op ons platform. Exporteer je gegevens, dan moet je de beveiliging in acht nemen en deze handelingen opnemen in je register van verwerkingsactiviteiten.

Als een klant een bestelling plaatst, moeten ze dan ook een vinkje plaatsen voor de privacy verklaring zoals bij de algemene voorwaarden?

Dat is afhankelijk van de gegevens die je vraagt en wat je ermee doet.

Er zijn 6 AVG-grondslagen waarom je persoonsgegevens mag verwerken.

Als de gevraagde persoonsgegevens "noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst" heb je het recht om deze gegevens te verwerken en hoef je niet om toestemming te vragen.

Als je meer persoonsgegevens verzamelt dan nodig voor de uitvoering van de overeenkomst heb je een andere grondslag nodig, zoals bijv. toestemming. Voor alle verwerkingen waarvoor je toestemming als grondslag wilt gebruiken, moet je apart toestemming vragen. Bijvoorbeeld voor de verkoop van persoonsgegevens aan derde partijen.

De privacy statement zelf hoeft nooit geaccordeerd te worden. Deze moet wel duidelijk vindbaar zijn in de webshop.

Moet je een verwerkingsregister bijhouden als je na de order alle gegevens verwijdert, en alleen de factuur nog voor de wet bewaart?

Ja, als de verwerking van persoonsgegevens voor een organisatie niet incidenteel is moet je een verwerkingsregister bijhouden.

Geldt de AVG ook voor B2B webshops?

De wet spreekt over natuurlijke (levende) personen. Indien het gaat om een rechtspersoon (een organisatie of instelling) is de AVG niet van toepassing. Echter, als een rechtspersoon een eenmanszaak is dan zijn de gegevens wél te herleiden tot een natuurlijk persoon en is de AVG wel van toepassing. Het btw-nummer van een zzp-er bevat bijvoorbeeld het BSN nummer. Het is daarom verstandig om ook bij B2B webshops aan de AVG te voldoen.

Cookies:

Is het vanaf 25 mei 2018 verplicht om de consument de keuze te geven tussen verschillende soorten cookies?

Ja, dit is in de huidige cookie wetgeving verplicht. Voor analytische cookies en tracking cookies die persoonsgegevens verzamelen moet je toestemming vragen. Geef duidelijk aan welke cookies je plaatst en vermeldt dit in de cookie statement & cookiebalk (indien actief).

De CCV Shop cookiebalk is compliant met de huidige cookie wetgeving.

Functionele cookies

Cookies onthouden bijvoorbeeld wat gebruikers in hun winkelwagentje geplaatst hebben en zorgen ervoor dat je bezoekers automatisch ingelogd blijven. Voor deze cookies heb je geen toestemming/ cookiemelding nodig. Wel moet je de gebruikers van je website transparantie bieden over welke cookies je plaatst en wat ze doen. Dit kan via een cookie-statement en een privacy statement.

Analytische cookies

Deze cookies meten bijvoorbeeld alle data die je terugvindt in Google Analytics. Deze cookies meten bijvoorbeeld: het aantal bezoekers op je website, de tijd dat ze op je website verblijven en welke pagina's ze bekijken.

Zolang de gebruikersgegevens niet verzameld worden en de vergaarde informatie anoniem blijft is het niet nodig om toestemming te vragen.

Volgens de AVG zijn IP-adressen persoonsgegevens en moet je toestemming vragen via een cookiebalk. Echter, als je deze gegevens anonimiseert (bijvoorbeeld aanpassing JavaScript-trackingcode voor Google Analytics:

<https://support.google.com/analytics/answer/2763052?hl=nl>) hoef je geen toestemming te vragen voor het plaatsen van deze cookies.

Ook hier geldt dat je de plaatsing van deze cookies moet benoemen in je cookieverklaring of privacy statement.

Tracking cookies

De tracking cookies volgen jouw gebruikersopn je webshop en op de rest van het internet om content en advertenties af te stemmen op hun surfgedrag. Je gebruikt deze cookies voor bijvoorbeeld nieuwsbrieven en remarketing.

Voor deze soort cookies heb je expliciete toestemming nodig van je bezoeker middels een cookiemelding. *Cookie toestemming vragen & Cookie tekst:*

Startpunt -> Mijn Webshop -> Instellingen -> Algemeen

Hoe kan ik ervoor zorgen dat Google Analytics geen persoonsgegevens zoals het ip-adres registreert?

IP-masking/anonimiseren is een aanpassing aan de Analytics JavaScript-trackingcode voor Google Analytics. Hiermee verandert de wijze waarop Analytics de IP-adressen van websitegebruikers in jouw account gebruikt en opslaat. Zie:

<https://support.google.com/analytics/answer/2763052?hl=nl>

IP-masking is standaard als gebruik wordt gemaakt van de UA variant van Google Analytics, niet bij de GA variant.

Als het ip-adres is geanonimiseerd hoef je geen expliciete toestemming te vragen om de analytische cookie te plaatsen. Het vermelden in de cookie statement volstaat.

Hoe lang blijven cookies bewaard?

Dit is in eigen beheer van de webshophouder. CCV Shop plaatst standaard de functionele Sessie en Language cookies die eindigen als de browser wordt afgesloten. Om te kijken welke cookies op jou webshop actief zijn:

Open de site met Google Chrome en klik op het veiligheidsslot voor de url. Hier kan je zien welke cookies worden gebruikt en hoe lang ze geldig zijn.

Privacyverklaring:

Waar moeten we de privacyverklaring op de website neerzetten? Kan dit onder de algemene voorwaarden, of moet dit op een aparte pagina?

De verplichting vanuit de AVG is openheid en transparantie. Zorg dus dat de privacyverklaring goed vindbaar is. Je kunt deze het beste op een aparte modulaire pagina zetten. Die laat je bijvoorbeeld onder de algemene voorwaarden zien in het menu van je webwinkel.

Startpunt -> Mijn webshop -> Mijn pagina's -> "Voeg pagina toe"

Is er ook een 3^e partij die ons kan helpen met de privacyverklaring?

Ja, die is er. Onze partners Juridox en Bergman Juridisch Adviesbureau kunnen je hierbij ondersteunen.

Kijk voor meer informatie onder "Webshop optimalisatie" op onze dienstenpagina (hyperlink: https://www.ccvshop.nl/dienstenpagina_overview).

In welke taal moet jouw privacy verklaring zijn opgesteld als je in heel Europa verkoopt?

De privacyverklaring moet in duidelijke en eenvoudige taal worden opgenomen. Dat betekent dat de verklaring in elke op de webshop gebruikte taal moet worden aangeboden.

Verwerkingsovereenkomst

Worden jullie als webshop provider ook gezien als een verwerker, en moeten wij dan een verwerkersovereenkomst met jullie aangaan?

Ja, CCV Shop verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de webshophouder. Afspraken over die verwerking van gegevens worden vastgelegd in een 'verwerkersovereenkomst'. CCV shop maakt een verwerkingsovereenkomst voor al haar klanten. Je kan de verwerkingsovereenkomst in je Onderhoudstool accorderen.

Moeten wij zelf als webshop een verwerkingsovereenkomst maken, of doen jullie dit?

CCV shop biedt een verwerkingsovereenkomst aan voor al haar klanten. Je kan deze verwerkingsovereenkomst in je Onderhoudstool accorderen.

Geldt de verwerkingsovereenkomst alleen voor CCV shop, of ook voor CCV Pay?

De verwerkingsovereenkomst die je van ons krijgt geldt alleen voor CCV Shop. Van CCV Pay krijg je een aparte verwerkingsovereenkomst toegestuurd.

Geldt de verwerkersovereenkomst ook voor de apps die ik heb geïnstalleerd?

Nee, als je een account hebt bij een derde partij (bijvoorbeeld PostNL Checkout) en via de app persoonsgegevens verstuurd naar deze partij (NAW-gegevens) moet je mogelijk een verwerkersovereenkomst sluiten met deze partij. Daarnaast moet je deze partij noemen in je privacy statement en register van verwerkingsactiviteiten. Dit kan in je privacy statement bijvoorbeeld onder de categorie "verzendpartijen" of "pakket-service".

Heb ik toestemming nodig van de klant als ik gegevens deel met derden?

Als de doorgifte van persoonsgegevens noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst heb je geen toestemming nodig van de klant. Je moet de klant wél informeren dat de gegevens gedeeld worden. Je kunt de verschillende categorieën servicediensten (bijvoorbeeld verzenddiensten of betalingsproviders) opnemen in je privacy statement.

Als je persoonsgegevens doorgeeft aan een derde zonder dat het noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, heb je een andere grondslag nodig voor de verwerking van persoonsgegevens. Voor het doorverkopen van e-mailadressen aan derde partijen voor marketingdoeleinden heb je bijvoorbeeld expliciete toestemming nodig.

Ik verwerk alle persoonsgegevens middels SAAS-oplossingen zoals CCV Shop. Ben ik AVG-proof als ik met deze partijen een verwerkersovereenkomst heb afgesloten?

Met betrekking tot de verwerkersovereenkomsten wel. Let op dat je als verantwoordelijke ook daadwerkelijk verantwoordelijk bent en dat de verwerkersovereenkomsten dus volledig en correct zijn.

Rechten consumenten

Bij alle rechten geldt dat je de klant goed moet identificeren voordat je aan de rechten tegemoet komt.

Hoe voldoe ik aan het “recht om rectificatie of aanvulling” van de klant?

De klant kan zijn gebruikersgegevens zelf aanpassen als hij inlogt. Daarnaast kan je de order/klant gegevens in de Onderhoudstool aanpassen:

Startpunt -> Mijn klanten -> Orderbeheer

Startpunt -> Mijn klanten -> Gebruikers

Startpunt -> Mijn klanten -> Mailingtool

Hoe voldoe ik aan het “recht om vergeten te worden” van een klant?

Je kan de order en klantgegevens verwijderen in de Onderhoudstool.

Startpunt -> Mijn klanten -> Orderbeheer

Startpunt -> Mijn klanten -> Gebruikers

Startpunt -> Mijn klanten -> Mailingtool

Als je gegevens bijvoorbeeld hebt doorgestuurd naar een andere partij moet je daar ook alle gegevens verwijderen.

Je kan in de mailingtool een klant op inactief zetten of deze verwijderen. Daarnaast heeft de klant de mogelijkheid op opt-out bij een nieuwsbrief/ mailing.

Let op: op het moment dat je een grondslag en noodzaak hebt om de gegevens te verwerken hoef je niet aan het verzoek tegemoet te komen. Denk hierbij aan fiscale verplichtingen.

Hoe voldoe ik aan het “recht op dataportibiliteit” van een klant?

Je kan orders filteren, selecteren en exporteren en dit bestand delen met de klant.

Hoe voldoe ik aan het “recht op inzage” van een klant?

Je kan een klant de bij jou bekende gegevens mailen zodat de klant weet welke gegevens je hebt en waarvoor je deze gebruikt. Denk hierbij aan de orders, gebruikers en de mailinglijsten.

Net als bij alle rechten geldt hier: let erop dat je de klant goed identificeert en hem enkel zijn eigen persoonsgegevens verstrekt.

Rechten Merchants

Hoe kan ik mijn “recht tot rectificatie of aanvulling” uitoefenen?

Je kan je gegevens zelf aanpassen in de Onderhoudstool. Als je een factuur wilt aanpassen kun je contact opnemen met support.

Hoe kan ik mijn “recht om vergeten te worden” uitoefenen?

Als je je webshop abonnement opzegt kan je aangeven dat je jouw gegevens verwijderd wilt hebben. Jouw webshopinstellingen en alle order-, consument- en merchant data worden dan verwijderd. Hier krijg je per mail een bevestiging van. Onze facturen moeten we voor de wet 7 jaar bewaren en deze worden daarna automatisch verwijderd. *De support data wordt standaard na 7 jaar verwijderd en bij een verzoek om vergeten te worden zal dat direct gebeuren.*

Opt-out nieuwsbrief & tips:

Startpunt -> Mijn abonnement -> Mijn gegevens

Hoe kan ik mijn “recht op dataportibiliteit” uitoefenen?

Je kan je orders/klanten/producten exporteren in een gangbaar bestandsformaat.

Daarnaast kan je jouw eigen gegevens inzien in de Onderhoudstool.

Hoe kan ik mijn “recht op inzage” uitoefenen?

In de Onderhoudstool kun je jouw gegevens inzien. Inzage in je supportdata is aan te vragen bij support.