

LIVERA PRIVACYBELEID

Update op 19 november 2025

Livera, onderdeel van Groupe Chantelle, hecht veel belang aan de bescherming van uw persoonlijke gegevens en het respecteren van uw privacy.

Dit beleid is bedoeld om u te informeren over onze praktijken met betrekking tot het verzamelen, verwerken en delen van de gegevens die u ons verstrekt in winkels en/of via onze websites.

PREAMBULE

Wij beschouwen uw persoonlijke gegevens als vertrouwelijke gegevens waaraan wij bijzondere aandacht besteden.

Persoonlijke gegevens omvatten alle gegevens waarmee u direct of indirect kunt worden geïdentificeerd, inclusief uw naam, uw telefoonnummer, uw e-mailadres, uw postadres, uw IP-adres, evenals alle andere gegevens die u rechtstreeks hebt verstrekt, met name op onze website of die zijn gegenereerd door uw navigatie.

In overeenstemming met wettelijke en regelgevende verplichtingen verzamelen, gebruiken, delen en bewaren wij deze informatie onder verbeterde beveiligingscondities en voor beperkte periodes, in verhouding tot de doeleinden waarvoor u deze aan ons hebt meegedeeld.

SAMENVATTING

1. GEGEVENSVERZAMELING

U vertrouwt ons de verwerking van uw gegevens toe en wij willen transparant zijn over hoe wij deze verzamelen.

Verzamelde gegevens:

Wij verzamelen de gegevens die u verstrekt wanneer u gebruik maakt van onze diensten in winkels en/of online, met name wanneer u:

- Een klant account aanmaakt in de winkel of op onze site
- Zich abonneert op ons loyaliteitsprogramma;
- Een bestelling plaatst in de winkel of op onze website
- Een bestelling als gast plaatst
- Een retouraanvraag doet op onze website;
- Een aankoop doet in een van onze winkels,
- Onze site bezoekt en raadpleegt;
- Producten toevoegt aan uw winkelwagen;

- Overgaat tot betaling;

Wat betreft de bankgegevens die tijdens transacties worden gebruikt: Deze gegevens worden nooit opgeslagen in onze informatiesystemen. Onze betaalproviders zorgen voor deze service op een veilige manier tijdens uw aankoop.

- Zich abonneert op de Livera nieuwsbrieven;
- Contact opneemt met onze klantenservice;
- Deelneemt aan een spel of wedstrijd;
- Een informatie-invoerformulier invult, zoals een tevredenheidsvragenlijst of een enquête.

Wij verzamelen in geen geval automatisch e-mailadressen van bezoekers zonder dat zij deze bewust aan ons communiceren.

Verplicht of optioneel karakter van de gegevens:

Bovendien is bepaalde informatie die wordt gevraagd bij het plaatsen van een bestelling of bij het contacteren van onze klantenservice verplicht en wordt aangegeven met een asterisk. Het verzamelen ervan is essentieel voor de verwerking van uw verzoek. Anders kunnen wij hier geen gevolg aan geven.

Bescherming van minderjarigen:

Het is mogelijk dat sommige minderjarigen hun contactgegevens aan ons communiceren, met name op onze website, door zich te abonneren op onze nieuwsbrief. In dit geval is de wettelijke vertegenwoordiger volledig gerechtigd om ons een verzoek tot verwijdering te sturen als hij of zij niet akkoord gaat met deze stap.

In winkels worden onze verkoopteams gesensibiliseerd zodat elke account creatie door een minderjarige gebeurt in aanwezigheid van ten minste één wettelijke vertegenwoordiger (aanwezigheid van een ouder tijdens de aankoop en account creatie).

2. AARD VAN DE GEGEVENS EN DOELEINDEN VAN GEGEVENSVERWERKING

Chantelle (RCS Créteil 562 053 694) is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonlijke gegevens.

Chantelle,
8/10 rue de provigny
94230 Cachan

De over u verzamelde informatie stelt ons in staat om uw aankopen te beheren, te vergemakkelijken, u beter te leren kennen om u gerichte aanbiedingen te sturen, en zo onze diensten te verbeteren en te personaliseren.

Wij gebruiken uw persoonlijke gegevens om de doeleinden te bereiken waarvoor u deze aan ons hebt doorgegeven; de verwerking ervan is gebaseerd op de volgende wettelijke grondslag(en):

- De uitvoering van precontractuele en contractuele maatregelen;
- Uw toestemming;
- Het gerechtvaardigd belang van de gegevensbeheerder;
- Een wettelijke verplichting.

De onderstaande tabel presenteert de doeleinden waarvoor wij uw gegevens verwerken, de gegevens die wij waarschijnlijk zullen verzamelen, de wettelijke grondslagen waarop de verwerking rust, en de toepasselijke bewaartermijnen.

Doeleinden	Persoonlijke gegevens	Bewaartermijnen
Klantrelatiebeheer: • Om u gepersonaliseerde aanbiedingen te sturen, op basis van uw toestemming op onze diensten via E-mail / SMS of Post • Wettelijke grondslagen: Toestemming (SMS en e-mail), Gerechtvaardigd belang van de gegevensbeheerder (post) • Om uw lidmaatschap van het "in-store" loyaliteitsprogramma te beheren - Wettelijke grondslag: Uitvoering van precontractuele en contractuele maatregelen • Om statistieken uit te voeren om de verwachtingen van onze klanten te begrijpen, hun tevredenheid te meten en hun koopgedrag te analyseren • Wettelijke grondslag: Gerechtvaardigd belang van de gegevensbeheerder • Beheren en beantwoorden van uw verzoeken aan de klantenservice of via de Chatbot van de website - Wettelijke grondslag: Gerechtvaardigd belang van de gegevensbeheerder	• Naam • Voornaam • Klantnummer • E-mail • Mobiele telefoon • Postadres • Aankoopgeschiedenis • Onderwerp van het verzoek • Verstrekt antwoord • Geschiedenis van verzoeken	• Klanten: 6 jaar na uw laatste interactie • Prospecten: 3 jaar na uw laatste interactie • Verzoek aan de klantenservice: 3 jaar na het sluiten van het dossier.

Order beheer • Beheren en verwerken van uw bestellingen op onze website of in de winkel • Wettelijke grondslag: Uitvoering van precontractuele en contractuele maatregelen • Beheren van de levering en zorgen voor de tracking ervan • Wettelijke grondslag: Uitvoering van precontractuele en contractuele maatregelen • Opstellen van facturatie- en terugbetaling documenten • Wettelijke grondslag: Wettelijke verplichting. Retouren beheren - Wettelijke grondslag: Wettelijke verplichting.	• Naam • Voornaam • E-mail • Klantnummer • Ordernummer • Factuurnummer • Verzendnummer • Mobiele telefoon • Postadres • Leveringsinstructies	• Bestellingen in de winkel: Twee jaar na de besteldatum • Documenten met betrekking tot bestellingen op onze site: 3 jaar na de besteldatum, in actieve basis • Facturen en creditnota's: 7 jaar
Verzending van gedematerialiseerde ontvangstbewijzen • Wettelijke grondslag: Wettelijke verplichting	• E-mail	6 maanden
• Het plaatsen van een beoordeling over de winkelervaring • Het plaatsen van een beoordeling over de producten, ongeacht het aankoopkanaal • Wettelijke grondslag: Gerechtigd belang van de gegevensbeheerder	• Naam • Voornaam • Klantnummer • E-mail • Mobiele telefoon	3 jaar
• Fraude-preventie en -detectie • Wettelijke grondslag: Gerechtigd belang van de gegevensbeheerder	• Naam • Voornaam • E-mail • Telefoonnummer • IP-adres	10 jaar

3. DOORGIFTE VAN PERSOONLIJKE GEGEVENS AAN DERDEN

Uw persoonlijke gegevens, verzameld in winkels van Livera en/of via onze website, kunnen worden doorgegeven aan derden binnen de grenzen, voorzien van de geldende bepalingen en in overeenstemming met dit beleid.

Onder derden worden alle bedrijven verstaan, anders dan de Chantelle-groep of haar dochterondernemingen of gelieerde bedrijven die namens haar winkels van het merk Chantelle exploiteren (hierna de "Derden").

Deze derden zijn:

3.1 DIENSTVERLENERS

Uw persoonlijke gegevens kunnen worden doorgegeven aan externe dienstverleners die deze namens ons verwerken, en/of volgens onze instructies. Deze dienstverleners kunnen optreden als onderaannemers of als gegevensbeheerders voor hun eigen verwerking.

De doorgifte van uw gegevens wordt strikt gecontroleerd om de veiligheid ervan te garanderen.

Dit zijn met name externe bedrijven die diensten en voordelen leveren op het gebied van: marketing; reclame, technologisch, IT, logistiek, orderbeheer, transport en levering, ondersteuning van de klantenservice, om u alle nodige garanties te bieden voor het uitvoeren van uw commerciële activiteiten.

3.2 OVERHEIDSINSTANTIES

Om te voldoen aan onze wettelijke, regelgevende, gerechtelijke of administratieve verplichtingen of om te reageren op verzoeken van administratieve en gerechtelijke autoriteiten, kunnen wij ertoe worden gebracht uw gegevens aan deze autoriteiten mee te delen wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

4. DOORGIFTE VAN PERSOONLIJKE GEGEVENS BUITEN DE EUROPESE UNIE

Uw persoonlijke gegevens worden verwerkt en gehost op servers die zich in de Europese Unie bevinden; het is echter uitzonderlijk mogelijk dat deze worden doorgegeven aan een onderaannemer wiens servers zich bevinden in een land buiten de Europese Unie.

In een dergelijk geval nemen wij alle nodige maatregelen om de veiligheid van uw gegevens en de naleving van wettelijke en regelgevende verplichtingen te garanderen, met name door specifieke bepalingen te ondertekenen, zoals de standaardcontractuele clausules aangenomen door de Europese Commissie. Wij zullen er in het bijzonder voor zorgen dat zij op dezelfde manier worden beschermd als wanneer zij binnen de Europese Unie zouden worden gebruikt.

5. RECHTEN VAN BETROKKENEN

U heeft te allen tijde het recht op toegang, overdraagbaarheid, rectificatie en verwijdering van uw gegevens of op beperking van de verwerking ervan.

U kunt deze rechten uitoefenen via de hieronder beschreven kanalen:

5.1 RECHTSTREEKS VANUIT UW KLANTGEBIED

Wanneer u bent ingelogd op uw klant account op onze website, kunt u uw informatie verifiëren en bijwerken door de diensten op de "ACCOUNT" pagina (<https://www.livera.nl/account>) te openen. De informatie die in uw account is opgeslagen, wordt bewaard totdat het account wordt verwijderd.

5.2 RECHTSTREEKS IN DE WINKEL

U kunt het verifiëren en bijwerken van uw informatie in ons klantenbestand aanvragen bij ons personeel in de winkel.

5.3 PER E-MAIL OF POST

U kunt uw recht op toegang, overdraagbaarheid, rectificatie en verwijdering van uw gegevens uitoefenen onder de voorwaarden voorzien door wettelijke en regelgevende bepalingen door een verzoek per post te richten aan de Functionaris voor Gegevensbescherming (DPO) van de CHANTELE Groep, Juridische Afdeling, 8/10 rue de provigny – 94230 Cachan, of per e-mail naar het adres: dpo_group@groupechantelle.com.

Er wordt gespecificeerd dat u zich ook om legitieme redenen kunt verzetten tegen de verwerking of opslag van uw persoonlijke gegevens in onze bestanden.

Met betrekking tot commerciële prospectie kunt u uw recht op verzet uitoefenen zonder een legitieme reden te hoeven rechtvaardigen. Als u ons toestemming heeft gegeven om uw gegevens te gebruiken, bijvoorbeeld om u nieuwsbrieven te sturen, kunt u uw toestemming op elk moment intrekken.

Als u om welke reden dan ook van mening bent dat ons antwoord niet bevredigend is, kunt u een klacht indienen bij de AP (Autoriteit Persoonsgegevens).

Let op: Er kan vertraging optreden tussen uw verzoek en de effectieve stopzetting van het verzenden van onze aanbiedingen, de tijd die nodig is om uw wil in onze IT-tools in aanmerking te nemen.

6. ONZE COMMUNICATIE: “Zal ik reclame ontvangen?”

6.1 Per post:

Wanneer u een account heeft aangemaakt of een bestelling heeft gedaan op het web of in een van onze winkels, kunt u post communicatie ontvangen. Wij gebruiken het factuuradres dat u heeft opgegeven.

6.2 E-mail & SMS:

Bij het verzamelen van toestemming geeft u ons toestemming om gepersonaliseerde aanbiedingen te sturen voor elk van deze communicatiemethoden.

U heeft de mogelijkheid om uw toestemming in te trekken of opnieuw te geven:

- In de link onderaan onze marketingcommunicatie en gepersonaliseerde aanbiedingen per e-mail
- Door een "stop"-bericht te sturen na een SMS-communicatie.

Al onze SMS-communicatie bevat een kort nummer om deze informatie te verzenden. De afmelding gebeurt vervolgens door een STOP-bericht naar het aangegeven nummer te sturen.

Om u af te melden voor SMS-communicatie, moet u nooit rechtstreeks reageren op het bericht dat naar u is verzonden.

Door uw toestemming in te trekken of opnieuw te geven op uw internetaccount of tijdens uw volgende afrekening.

E-mails en SMS kunnen nog steeds naar u worden verzonden als onderdeel van een bestelling op de website (om u uw factuur te sturen, om u uw pakketnummer te geven en u op de hoogte te stellen van de verzending ervan...).

6.3 Per telefoonoproep

Wij voeren geen commerciële prospectie uit via deze communicatiemethode.

Onze winkel teams of onze klantenservice kunnen u mogelijk bellen als onderdeel van een internetbestelling die in de winkel wordt geleverd, Click & Collect (als uw bestelling net is ontvangen, om u te laten weten dat deze in de winkel is).

7. IT-BEVEILIGING

7.1 ALGEMEEN PRINCIPE

Wij implementeren alle passende technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid, integriteit en vertrouwelijkheid van uw persoonlijke gegevens te garanderen en elke mogelijke vernietiging, verlies, wijziging, openbaarmaking, inbraak of ongeoorloofde toegang tot deze gegevens, ongeacht of deze accidenteel of onrechtmatig is, te voorkomen.

7.2 BEVEILIGINGSLEKKEN BEHEER

Wij hebben een procedure gedefinieerd voor het voorkomen, beheren, verhelpen van beveiligingslekken en het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens, in overeenstemming met wettelijke en regelgevende bepalingen. Deze procedure stelt ons in staat

om effectief om te gaan met kwetsbaarheden en mogelijke inbreuken in verband met persoonsgegevens.

Wij verbinden ons ertoe inbreuken in verband met persoonsgegevens zo snel mogelijk en, indien mogelijk, uiterlijk 72 uur nadat wij er kennis van hebben genomen, te melden aan de "Commission Nationale de l'Informatique et des libertés" (CNIL, de Franse gegevensbeschermingsautoriteit, dus de CNIL moet indien nodig contact opnemen met de "Autoriteit Persoonsgegevens" AP) als de inbreuk waarschijnlijk een risico inhoudt voor uw rechten en vrijheden.

Wij verbinden ons er ook toe u zo snel mogelijk op de hoogte te stellen wanneer deze inbreuk waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor uw rechten en vrijheden. Wij zullen u ook de maatregelen meedelen die zijn genomen om de inbreuk op uw gegevens te verhelpen, inclusief maatregelen om de gevolgen te beperken.

8. WIJZIGING VAN HET PRIVACYBELEID

Wij kunnen genoodzaakt zijn dit beleid te wijzigen. Als deze wijzigingen zouden leiden tot een vermindering van uw rechten, zullen wij u hiervan direct op de hoogte stellen via de contactmiddelen die u ons heeft verstrekt.

9. CONTACT

Voor vragen kunt u contact opnemen met onze klantenservice via:

- het formulier: <https://klantenservice.livera.nl/hc/nl/requests/new>
- het e-mailadres: service@livera.nl
- het telefoonnummer: Tel: 033-2081012 (maandag t/m vrijdag - 9.00 tot 17.00 uur)

Daarnaast heeft de Chantelle Groep een Functionaris voor Gegevensbescherming aangesteld. Deze is bereikbaar op het volgende adres: CHANTELE, Juridische Afdeling, 8/10 rue de provigny – 94230 Cachan, en per e-mail op het adres dpo_group@groupechantelle.com.

U kunt contact opnemen met de DPO voor:

- Het indienen van een klacht
- Vragen over dit Privacybeleid en vertrouwelijkheid

10. COOKIEBEHEER

Voor vragen over cookies kunt u terecht op de pagina <https://www.livera.nl/privacy>