

Rinkel

Versie: PP_1.9

Datum: 17 juli 2025

Persoonsgegevens zijn heilig. Rinkel houdt zich dan ook aan de Privacywet. Dit betekent dat je gegevens bij ons veilig zijn en wij jouw persoonlijke data altijd netjes zullen verwerken. In deze privacyverklaring leggen we uit hoe we bij Rinkel omgaan met jouw persoonsgegevens.

Als je vragen hebt, of wilt weten wat we precies van jou bijhouden, neem dan contact op met Rinkel via [085-0609000](tel:085-0609000) of help@rinkel.nl.

Onze diensten

Door het gebruiken van onze dienst laat je bepaalde gegevens bij ons achter. Dat kunnen persoonsgegevens zijn. Wij bewaren en gebruiken uitsluitend de persoonsgegevens die rechtstreeks door jou worden opgegeven, in het kader van de door jou gebruikte dienst, of waarvan bij opgave duidelijk is dat ze aan ons worden verstrekt om te verwerken. Wij gebruiken de volgende persoonsgegevens voor het leveren van onze diensten:

- NAW-gegevens;
- Telefoonnummer(s), van zowel jou als je contacten;
- Factuuradres;
- E-mailadres;
- Betalingsgegevens; en
- IP-adres

Afhandeling bestelling

Wanneer je bij ons een bestelling plaatst, gebruiken wij je persoonsgegevens om deze netjes af te kunnen handelen. Wij mogen, indien dit van toepassing is, je persoonsgegevens dan aan onze bezorgdienst geven om de bestelling bij jou te laten bezorgen. Ook krijgen wij informatie over je betaling van je bank of creditcardmaatschappij.

Hiervoor gebruiken wij je betalingsgegevens, NAW-gegevens, e-mailadres, telefoonnummer en factuuradres. Deze hebben wij nodig vanwege de overeenkomst die we met je sluiten. Wij bewaren deze informatie tot je bestelling is afgerond en zeven jaar daarna (dat is de wettelijke bewaarplicht).

Toegang portaal

Met ons portaal (<https://my.rinkel.com>) krijg je toegang tot een beheeromgeving waar je zelf dingen kunt instellen, opgeven en wijzigen voor de online dienst. Wij houden bij wat je gedaan hebt en wanneer, zodat daar bewijs van is.

Hiervoor gebruiken wij je IP-adres en e-mailadres. Deze hebben wij nodig vanwege de overeenkomst die we met je sluiten. Wij bewaren deze informatie tot 12 maanden na het einde van de dienstverlening aan jou.

Gespreksopnames

Rinkel

Wij slaan gespreksopnames op wanneer je hebt gekozen voor onze call recording functie. Deze opnames bewaren wij zolang je actief gebruikmaakt van onze dienst, plus één jaar na het beëindigen van je abonnement. Daarna worden ze automatisch verwijderd.

Daarnaast gebruiken wij deze opnames met behulp van kunstmatige intelligentie (AI) om relevante gespreksonderwerpen te herkennen en samenvattingen te maken. Dit helpt ons om jouw ervaring te verbeteren en onze diensten verder te optimaliseren. Uiteraard respecteren wij je privacy en handelen wij altijd volgens de geldende privacywetgeving, zoals de AVG.

Statistieken en profilering

Wij houden statistieken bij over het gebruik van onze online dienst. Met deze statistieken verbeteren we onze online dienst om zo bijvoorbeeld alleen nog relevante informatie te laten zien. Wij kunnen je persoonsgegevens met elkaar combineren om meer over jou te weten te komen. Uiteraard zullen wij je privacy te allen tijde respecteren. Wil je dit niet, dan kun je dit altijd aan ons melden.

Hiervoor gebruiken wij je telefoonnummer, e-mailadres, IP-adres en NAW-gegevens. Dit doen wij op basis van je toestemming. Wij bewaren deze informatie tot 12 maanden na het einde van de dienstverlening aan jou.

In-app aankopen

Het is mogelijk om in de online omgeving van Rinkel producten af te nemen naast de gebruikelijke abonnementskosten, bij deze aankoop worden persoonsgegevens gebruikt om de aankoop af te handelen en te registreren. Hiervoor gebruiken wij je IP-adres en e-mailadres. Deze hebben wij nodig vanwege de overeenkomst die we met je sluiten. Wij bewaren deze informatie tot 12 maanden nadat je bestelling is afgerond en zeven jaar daarna (dat is de wettelijke bewaarplicht).

Een abonnement afsluiten

Je kunt bij onze online dienst Rinkel een betaald abonnement afsluiten, waarbij wij je persoonsgegevens gebruiken om de betaling af te handelen.

Hiervoor gebruiken wij je factuuradres, telefoonnummer, betalingsgegevens, e-mailadres, NAW-gegevens en IP-adres. Deze hebben wij nodig vanwege de overeenkomst die we met je sluiten. Wij bewaren deze informatie tot 12 maanden nadat je het abonnement hebt opgezegd en zeven jaar daarna (dat is de wettelijke bewaarplicht).

Contactformulier, chat en e-mail

Met het contactformulier en de live-chat kun je ons vragen stellen of aanvragen doen.

Hiervoor gebruiken wij je e-mailadres en IP-adres. Dit doen wij op basis van je toestemming. Wij bewaren deze informatie totdat we zeker weten dat je tevreden bent met onze reactie en

Rinkel

12 maanden daarna. Zo kunnen we bij vervolgvragen de informatie er makkelijk bij pakken. Ook kunnen we zo onze klantenservice trainen om nog beter te worden.

Je kunt je abonneren op onze nieuwsbrief. Hierin lees je nieuwtjes, tips en informatie over onze producten en diensten. Dit abonnement kun je op ieder moment opzeggen. Iedere nieuwsbrief bevat een afmeldlink. Via je account kun je dit ook doorgeven. Je e-mailadres wordt automatisch toegevoegd aan de lijst van abonnees. Deze gegevens worden bewaard totdat je het abonnement opzegt.

Communicatie via WhatsApp

Wij gebruiken WhatsApp om berichten te sturen die relevant zijn voor de services die we bieden. Deze berichten kunnen bestellingsupdates, productaanbevelingen, speciale aanbiedingen en andere informatie bevatten die volgens ons interessant voor je kunnen zijn.

Aanmelden en afmelden WhatsApp communicatie

Je kunt je aanmelden om berichten via WhatsApp te ontvangen door een bericht met het woord [START] te sturen naar ons Nederlandse [WhatsApp-nummer](#). Voor onze Spaanstalige klanten is dit "EMPEZAR" naar ons Spaanse [WhatsApp-nummer](#).

Voor het afmelden voor WhatsApp berichten, kun je een bericht met het woord [STOP] sturen naar ons Nederlandse [WhatsApp-nummer](#). Voor onze Spaanstalige klanten is dit [ALTO] naar ons Spaanse [WhatsApp-nummer](#).

Je kunt ook contact opnemen met onze klantenservice [per e-mail](#) om je aan te melden of af te melden.

We streven ernaar om onze aanmeld- en afmeldprocessen duidelijk en intuïtief te maken. We respecteren jouw keuzes en handelen altijd in overeenstemming met je voorkeuren.

Je account

Bij onze online dienst moet je je eerst registreren. Je moet dan informatie over jezelf opgeven en een gebruikersnaam kiezen. Daarmee maken wij een account, waarop je kunt inloggen met die gebruikersnaam en een zelfgekozen wachtwoord.

Hiervoor gebruiken wij je NAW-gegevens, telefoonnummer, e-mailadres, IP-adres, factuuradres en betalingsgegevens. Deze hebben wij nodig vanwege de overeenkomst die we met je sluiten. Wij bewaren deze informatie tot 12 maanden nadat je het account hebt opgeheven.

Wij bewaren deze informatie zodat je ze niet steeds opnieuw in hoeft te vullen en zodat we je makkelijker kunnen benaderen als dat nodig is bij de online dienst. Je kunt via je account informatie aanpassen wanneer je dat wilt.

Andere partijen

Rinkel

Wij geven je persoonsgegevens niet aan andere bedrijven of instanties, behalve als dat nodig is voor de online dienst of als de wet zegt dat dat moet. Een voorbeeld is dat we bij een vermoeden van fraude aangifte mogen doen bij de politie.

Reclame

Wij willen jou graag op de hoogte houden over aanbiedingen en nieuwe producten of diensten. Dit doen wij:

- per e-mail
- per social media
- per telefoon

Je kunt op ieder moment bezwaar maken tegen deze reclame. Elke commerciële e-mail bevat een afmeldlink. Je kunt ons blokkeren of de afmeldoptie gebruiken. Ook is er een mogelijkheid tot nummerblokkade.

Verstreking aan bedrijven of instellingen

Wij geven je persoonsgegevens onder geen voorwaarde aan andere bedrijven of instellingen, behalve als dat nodig is voor onze online dienst of als wij dat wettelijk verplicht zijn (bijvoorbeeld als de politie dat eist bij een vermoeden van een misdrijf).

Sommige partners zijn gevestigd buiten de Europese Unie. Op onze website zijn social media buttons opgenomen. Hiermee verzamelen de beheerders van deze diensten je persoonsgegevens.

Cookies

Onze online dienst gebruikt cookies. Cookies zijn kleine bestandjes waar we informatie in kunnen opslaan zodat je die niet steeds hoeft in te vullen. Maar we kunnen er ook mee zien dat je ons weer bezoekt. Wanneer je onze online dienst voor het eerst bezoekt, tonen wij een melding met uitleg over cookies. Hierbij zullen we vragen om je akkoord voor het gebruik van deze cookies.

Je kunt via de browser het plaatsen van cookies uitschakelen, let wel: sommige zaken van onze online dienst werken dan niet goed meer.

Met andere bedrijven (zie volgend hoofdstuk) die cookies plaatsen hebben wij afspraken gemaakt over het gebruik van de cookies. Wij hebben geen controle op of verantwoordelijkheid voor de cookies geplaatst door derden. Wel heb je zelf de vrijheid om te deze cookies te accepteren, op verschillende niveaus.

Bedrijven waarmee je data gedeeld (kan) worden

Rinkel

Rinkel neemt bij een aantal bedrijven (een) dienst(en) af om onze online dienst aan te kunnen bieden, of te verbeteren. Om goed van deze diensten gebruik te kunnen maken, kunnen wij persoonsgegevens delen met deze bedrijven.

Omdat je privacy bij ons hoog in het vaandel staat, streven wij ernaar om de hoeveelheid gegevens die gedeeld worden tot een minimum te beperken. Hieronder vind je een overzicht van welke gegevens met welk bedrijf gedeeld (kunnen) worden.

Google

Wij gebruiken de volgende Google-producten bij Rinkel: Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers onze online dienst gebruiken. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Google gesloten. Daarin staan strikte afspraken te maken over wat zij mogen bijhouden. Wij laten Google de IP-adressen niet anonimiseren. Wij gebruiken ook Google Enhanced Conversions om de effectiviteit van onze advertentiecampaagnes beter te meten. Google Firebase Authentication wordt gebruikt om de gegevens van onze gebruikers op te slaan, gebruikt bij het inloggen. Google Firebase Cloud gebruiken we als berichtenservice om "push" meldingen naar onze gebruikers te sturen.

Gegevens: IP-Adres, voornaam en achternaam, e-mail, telefoonnummer, stad, provincie, land, postcode, wachtwoord.

Facebook (Meta Platforms Ireland Ltd)

Wij gebruiken Facebook en Instagram om onze dienst(en) te adverteren aan haar gebruikers. Hiervan houden wij bij of een Meta gebruiker (ID) besloten heeft om onze website te bezoeken en/of om een (proef)abonnement bij Rinkel af te sluiten. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Meta gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij, en hoe zij de ontvangen gegevens mogen gebruiken.

Gegevens: Unieke identifier om gebruikers te onderscheiden, e-mail, telefoonnummer, voornaam en achternaam stad, provincie, land, postcode

Mouseflow

Wij gebruiken Mouseflow om statistieken te verzamelen over het gebruik van onze website(s). Deze gegevens kunnen wij gebruiken om onze website en dienst te optimaliseren. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Mouseflow gesloten. Daarin staan strikte afspraken te maken over wat zij mogen bijhouden.

Gegevens: IP-Adres.

Intercom (Intercom R&D Unlimited Company)

Wij maken gebruik van Intercom om geautomatiseerde, op gedrag gebaseerde, e-mails naar onze klanten te kunnen sturen, te communiceren met onze klanten via chat en e-mail en om inzage te krijgen in het gebruik van onze diensten door onze klant. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Intercom gesloten. Daarin staan strikte afspraken te maken over wat zij mogen bijhouden.

Gegevens: IP-Adres, E-mailadres, NAW, telefoonnummer(s)

Mailchimp.com

Wij maken gebruik van Mailchimp om via e-mail commerciële acties en productupdates naar

Rinkel

onze (potentiële) klanten te sturen, die hier toestemming voor hebben gegeven. Wij hebben hiervoor een verwerkersovereenkomst met Mailchimp gesloten.

ChartMogul.com

Wij maken gebruik van ChartMogul om data omtrent abonnementen en verbruik van onze klanten inzichtelijk te krijgen. Wij hebben hiervoor een verwerkersovereenkomst met ChartMogul gesloten.

Gegevens: NAW, Bedrijfsgegevens, Telefoonnummers

Sentry.io (Functional Software Inc.)

Wij maken gebruik van Sentry.io om foutrapportage's te kunnen ontvangen die onze product ontwikkelaars helpen de diensten te verbeteren. In sommige gevallen kan het voorkomen dat in een foutrapportage persoonsgegevens terug te vinden zijn. Wij hebben voor dit scenario een verwerkersovereenkomst met Sentry gesloten.

Gegevens: Telefoonnummers, Naam, IP-Adres

Bugfender (Beenario GmbH)

Wij maken gebruik van Bugfender om problemen op te sporen in onze Android en iOS Apps.

Gegevens: Apparaat-ID, IP-Adres, E-mailadres, telefoonnummer(s)

Slack (Slack Technologies Inc.)

Wij gebruiken Slack voor interne bedrijfscommunicatie. In de communicatie tussen onze medewerkers kunnen klantgegevens worden gedeeld.

Gegevens: IP-Adres, E-mailadres, NAW, Telefoonnummer(s)

OpenAI (OpenAI Ireland Ltd.)

We maken gebruik van de diensten van OpenAI om geautomatiseerde (AI) inzichten te bieden op basis van de inhoud van telefoongesprekken tussen de eindgebruikers en wederpartijen. Wij hebben hiervoor een verwerkersovereenkomst met OpenAI gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij, en hoe zij de ontvangen gegevens mogen gebruiken.

Gegevens: Inhoud telefoongesprek (transcriptie), Bedrijfsnaam, Naam van medewerker (gebruiker)

Rev (Rev.com, inc.)

Wij maken gebruik van de diensten van Rev om telefoongesprekken (audio) om te zetten naar een transcriptie (tekst). Wij hebben hiervoor een verwerkersovereenkomst met Rev gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij, en hoe zij de ontvangen gegevens mogen gebruiken.

Gegevens: Gebruikersnaam, bedrijfsnaam, Straatnaam en Stad

LinkedIn

Wij gebruiken LinkedIn om onze dienst(en) te adverteren aan haar gebruikers. Hiervan houden wij bij of een LinkedIn gebruiker (ID) besloten heeft om onze website te bezoeken

Rinkel

en/of om een (proef)abonnement bij Rinkel af te sluiten. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met LinkedIn gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij, en hoe zij de ontvangen gegevens mogen gebruiken.

Gegevens: Unieke identifier om gebruikers te onderscheiden

HubSpot

Wij gebruiken Hubspot om geautomatiseerde, op gedrag gebaseerde communicatie (zoals e-mails) naar leads te kunnen sturen bij expliciet akkoord van de gebruiker. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met HubSpot gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij, en hoe zij de ontvangen gegevens mogen gebruiken.

Gegevens: Unieke identifier om gebruikers te onderscheiden, IP-adres, E-mailadres, NAW, telefoonnummers

Cloudflare

Wij gebruiken Cloudflare om al onze websites te beschermen, zodat de beveiliging gegarandeerd is en je veilig over onze domeinen kunt browsen. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Cloudflare gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij, en hoe zij de ontvangen gegevens mogen gebruiken.

Gegevens: IP-adres, log data

VWO (onderdeel van Wingify)

Wij gebruiken VWO (Virtual Website Optimizer) om onze website pagina's te optimaliseren, te A/B testen en statistieken te verzamelen over de prestaties van deze tests. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met VWO gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij, en hoe zij de ontvangen gegevens mogen gebruiken.

Gegevens: Unieke identifier om gebruikers te onderscheiden, IP-adres, stad, provincie, land

Trustpilot

Wij maken gebruik van Trustpilot om geautomatiseerde beoordelingen naar onze klanten te versturen, met als doel de ervaringen van onze klanten met onze diensten te verzamelen en te delen. Om dit proces efficiënt en veilig te laten verlopen, hebben wij een verwerkersovereenkomst met Trustpilot gesloten. Deze overeenkomst bevat strikte afspraken over wat zij mogen bijhouden en hoe zij omgaan met de verzamelde data.

Gegevens: E-mailadres, Voornaam

Appcues

Wij maken gebruik van Appcues om te communiceren met onze klanten in onze producten en om inzage te krijgen in het gebruik van onze diensten door onze klant. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Appcues gesloten. Daarin staan strikte afspraken te maken over wat zij mogen bijhouden.

Gegevens: E-mailadres, NAW, telefoonnummer(s)

Mixpanel

Rinkel

Wij maken gebruik van Mixpanel om inzage te krijgen in het gebruik van onze diensten door onze klant. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Mixpanel gesloten. Daarin staan strikte afspraken te maken over wat zij mogen bijhouden.

Gegevens: E-mailadres, NAW, telefoonnummer(s)

Canny

We gebruiken Canny om feedback van gebruikers op onze webomgeving & mobiele app te volgen en hen op de hoogte te houden van updates (zoals release notes). We hebben een verwerkersovereenkomst gesloten met Canny, die strikte richtlijnen bevat over welke gegevens zij mogen opslaan.

Gegevens: naam, IP-adres, toestel data, gebruiksdata, data analytics.

Veriff

Wij gebruiken Veriff als systeem om klantdata te verifiëren in verband met fraudepreventie. Hierbij worden gevoelige gegevens opgeslagen, zoals een foto van het identiteitsbewijs en een selfie van de klant. Deze gegevens worden door de provider maximaal 3 maanden bewaard en worden daarna automatisch verwijderd.

Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Veriff gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij mogen verwerken en hoe zij met de ontvangen gegevens omgaan.

Gegevens: Foto identiteitsbewijs, selfie/potretfoto.

Betaalgegevens

- **Exact Online**
Voor onze administratie maken wij gebruik van Exact Online, hierin worden banktransacties en boekingen geregistreerd. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Exact gesloten. Daarin staan strikte afspraken te maken over wat zij mogen bijhouden.

Gegevens: Tenaamstelling rekening, Rekeningnummer.

- **SolarWinds**
Onze e-mails worden (o.a.) op inhoud en afzender gecontroleerd door SolarWinds, zij doen dit in een geautomatiseerd proces om te kunnen beoordelen of een, aan Rinkel gestuurde, e-mail als spam of ongewenst dient te worden gemarkeerd. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met SolarWinds gesloten. Daarin staan strikte afspraken te maken over wat zij mogen bijhouden.

Gegevens: IP-Adres, E-mailadres, Afzender-naam.

- **Microsoft**
Voor onze e-mail correspondentie maken wij gebruik van Microsoft Office 365. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Microsoft gesloten. Daarin staan strikte afspraken te maken over wat zij mogen bijhouden.

Rinkel

Gegevens: IP-Adres, E-mailadres, Voornaam, Achternaam, Afzender-naam.

Beveiliging

Beveiliging van persoonsgegevens is voor ons van groot belang. Om je privacy te beschermen, nemen wij de volgende maatregelen:

- Toegang tot persoonsgegevens wordt afgeschermd met een gebruikersnaam en wachtwoord.
- Toegang tot persoonsgegevens wordt afgeschermd met een gebruikersnaam en een login token.
- De gegevens worden na ontvangst opgeslagen in een apart, afgeschermd systeem.
- Wij nemen fysieke maatregelen zoals sloten en kluizen voor toegangsbescherming van de systemen waarin persoonsgegevens opslagen zijn.
- Wij maken gebruik van beveiligde verbindingen (TLS) waarmee alle informatie tussen jou en onze website wordt afgeschermd wanneer je persoonsgegevens invoert.
- Wij houden logs bij van alle opvragingen van persoonsgegevens.

Wijzigingen in de privacy policy

Wanneer onze online dienst wijzigt, wordt onze Privacy Policy gewijzigd. Let dus altijd op de datum en kijk regelmatig of er nieuwe versies zijn. Wij zullen ons best doen wijzigingen ook apart aan te kondigen.

Inzage, wijzingen of verwijderen persoonsgegevens

Je hebt altijd het recht om je persoonsgegevens te wijzigen, bekijken of laten verwijderen. Neem daarvoor contact met ons op via help@rinkel.nl of 085-060 9000. Je hebt de volgende rechten:

- uitleg krijgen over welke persoonsgegevens we hebben en wat we daarmee doen
- inzage in de precieze persoonsgegevens die we hebben
- het laten corrigeren van fouten
- het laten verwijderen van verouderde persoonsgegevens
- intrekken van toestemming
- bezwaar maken tegen een bepaald gebruik

Ter verificatie vragen wij altijd om je te identificeren bij een inzage- of wijzigingsverzoek.

Klacht indienen

Heb jij het idee dat we op één of andere manier geen rekening houden met jouw privacy, dan heb je het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder. Deze heet de Autoriteit

Rinkel

Persoonsgegevens.

Uiteraard staan we altijd open voor feedback en denken we graag met je mee om jouw privacy zo volledig mogelijk te waarborgen. Je kunt daarom altijd eerst contact met ons opnemen!

Contactgegevens Rinkel

Rinkel BV
Weena 505
3013 AL Rotterdam
info@rinkel.nl
085-0609000