Privacybeleid

Vero Vloeren

VERSIE 2.0 · 25 OKTOBER 2026

Versie 2.0, geldend vanaf 25 oktober 2026 en vervangt de versie van 1 januari 2026. Dit privacybeleid geldt voor alle persoonsgegevens die Vero Vloeren verwerkt van klanten, aanvragers van offertes, websitebezoekers en zakelijke relaties, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en de Telecommunicatiewet.

Vero Vloeren Hellevoetsluis B.V.

Rijksstraatweg 61b
3222 KA, Hellevoetsluis
KVK: 99834782
BTW-ID: NL869152580B01
hellevoetsluis@verovloeren.nl
www.verovloeren.nl

Vero Vloeren Breda B.V.

Stadionstraat 11 C10
4815 NC, Breda
KVK: 99848589
BTW-ID: NL869158235B01
breda@verovloeren.nl
www.verovloeren.nl

Contact privacy

Breda: breda@verovloeren.nl
Hellevoetsluis: hellevoetsluis@verovloeren.nl
Toezichthouder: Autoriteit Persoonsgegevens
autoriteitpersoonsgegevens.nl

1 Inleiding
2 Verwerkingsverantwoordelijke
3 Verzamelde gegevens
4 Herkomst van gegevens
5 Doeleinden en rechtsgronden
6 Verplichte verstrekking
7 Delen van gegevens
8 Doorgifte buiten de EER
9 Bewaartermijnen
10 Beveiliging en datalekken
11 Rechten van de betrokkene
12 Geautomatiseerde besluitvorming
13 Minderjarigen
14 Cookies
15 Wijzigingen
16 Klachten en contact

1 Inleiding

1.1 Vero Vloeren hecht veel waarde aan uw privacy en de bescherming van uw persoonsgegevens.

1.2 In dit privacybeleid leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen, hoe wij deze gebruiken, hoe wij ze beveiligen en welke rechten u heeft met betrekking tot uw persoonsgegevens.

1.3 Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke wetgeving.

2 Verwerkingsverantwoordelijke

2.1 Vero Vloeren bestaat uit twee separate juridische entiteiten: Vero Vloeren Hellevoetsluis B.V. (KVK: 99834782, BTW-ID: NL869152580B01) en Vero Vloeren Breda B.V. (KVK: 99848589, BTW-ID: NL869158235B01). Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 AVG is de entiteit waarmee u contact heeft of een overeenkomst aangaat. Welke entiteit dat is, blijkt uit de offerte, de e-mailcorrespondentie en de factuur.

2.2 Beide entiteiten maken gebruik van gedeelde systemen, waaronder het gezamenlijke portaal portaal.verovloeren.nl, waarin persoonsgegevens worden verzameld en beheerd, het klantsysteem (CRM), de website en de planning. Voor die gedeelde verwerkingen zijn zij gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijk als bedoeld in artikel 26 AVG. Zij hebben onderling vastgelegd wie welke verplichtingen uitvoert. U kunt uw rechten uitoefenen bij elk van beide entiteiten via de contactgegevens in artikel 16.

2.3 Vero Vloeren heeft geen functionaris voor gegevensbescherming aangesteld, omdat dit gezien de aard en omvang van de verwerkingen niet wettelijk verplicht is (artikel 37 AVG). Vragen over privacy kunt u richten aan de contactpersoon in artikel 16.

3 Verzamelde gegevens

3.1 Wij verzamelen de volgende persoonsgegevens wanneer u gebruik maakt van onze diensten:

a CONTACTGEGEVENS: naam, e-mailadres, telefoonnummer en adres.

b PROJECTGEGEVENS: het adres van de werklocatie, ingemeten vierkante meters, gegevens van de technische schouw, meetwaarden (waaronder vochtmeting en vlakheid), de opleverlijst en de daarbij gemaakte foto's en video's van de ruimte.

c BETALINGSINFORMATIE: gegevens die noodzakelijk zijn voor het verwerken van uw betaling (zoals bankrekeningnummer of betaalmethoden).

d BESTELINFORMATIE: gegevens met betrekking tot uw bestellingen, zoals producten, hoeveelheid, leveringsadres en bezorgvoorkeuren.

e COMMUNICATIEGEGEVENS: alle gegevens die u met ons deelt via e-mail, telefoon, WhatsApp of via contactformulieren op de website.

f GESPREKSOPNAMEN: telefoongesprekken kunnen worden opgenomen ten behoeve van kwaliteit, training en het voorkomen van discussie over het overeengekomene, zoals vermeld in artikel 4.4 van onze algemene voorwaarden.

g FOTO'S OF VIDEO'S die door u worden aangeleverd voor een offerte, diagnose of garantiemelding.

h GEBRUIKERSACCOUNTGEGEVENS (indien van toepassing): login en voorkeursinstellingen.

i IP-ADRES EN APPARAATINFORMATIE: gegevens over het apparaat en IP-adres van de gebruiker, browserinstellingen en voorkeuren.

j ZAKELIJKE RELATIES: naam, functie en contactgegevens van contactpersonen bij zakelijke opdrachtgevers, leveranciers en onderaannemers.

3.2 Wij verwerken geen bijzondere persoonsgegevens (zoals gegevens over gezondheid, religie of etnische afkomst) en geen burgerservicenummer. Wij vragen u dergelijke gegevens niet met ons te delen. Staan er op door u aangeleverde foto's of video's personen of persoonlijke zaken, dan gebruiken wij die uitsluitend voor het doel waarvoor u ze aanleverde.

4 Herkomst van gegevens

4.1 Wij ontvangen persoonsgegevens in de eerste plaats rechtstreeks van u. Daarnaast kunnen wij gegevens ontvangen van:

a een zakelijke opdrachtgever, aannemer, architect of makelaar die ons namens u inschakelt;

b onze leggers en onderaannemers, die tijdens de uitvoering meetwaarden, foto's en de opleverlijst vastleggen;

c openbare bronnen, zoals het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, voor gegevens van zakelijke opdrachtgevers.

5 Doeleinden en rechtsgronden

5.1 Wij gebruiken uw persoonsgegevens uitsluitend voor de doeleinden en op de rechtsgronden in onderstaande tabel.

DOEL	RECHTSGROND (ART. 6 LID 1 AVG)
Offerte, inmeting en technische schouw	sub b — voorbereiding van een overeenkomst
Uitvoering van de overeenkomst: planning, levering, legwerk, oplevering en klantenservice	sub b — uitvoering van een overeenkomst
Betalingsverwerking en facturatie	sub b — overeenkomst; sub c — wettelijke verplichting
Fiscale en administratieve bewaarplicht	sub c — wettelijke verplichting
Garantie- en klachtafhandeling	sub b — overeenkomst; sub f — gerechtvaardigd belang
Opnemen van telefoongesprekken	sub f — gerechtvaardigd belang (kwaliteit en bewijs)
Fraudepreventie, beveiliging en incasso	sub f — gerechtvaardigd belang
Verbeteren van website en diensten	sub f — gerechtvaardigd belang; sub a — toestemming voor analytische cookies die niet privacyvriendelijk zijn ingesteld
Marketing aan bestaande klanten over vergelijkbare producten en diensten	sub f — gerechtvaardigd belang, met afmeldmogelijkheid in ieder bericht
Overige marketing, nieuwsbrief en trackingcookies	sub a — toestemming
Gebruik van foto's van uw vloer of woning voor website, social media of referenties	sub a — toestemming

5.2 Waar wij ons baseren op gerechtvaardigd belang, hebben wij dat belang afgewogen tegen uw privacybelang. U kunt daartegen bezwaar maken op grond van artikel 11.

5.3 Waar wij ons baseren op toestemming, kunt u die toestemming op ieder moment intrekken. Intrekking heeft geen gevolgen voor de rechtmatigheid van de verwerking vóór de intrekking.

5.4 Wij gebruiken uw gegevens niet voor een ander doel dan waarvoor ze zijn verzameld, tenzij dat doel daarmee verenigbaar is of u daarvoor toestemming geeft.

6 Verplichte verstrekking

6.1 Het verstrekken van contact-, project- en betalingsgegevens is noodzakelijk om een offerte uit te brengen en de overeenkomst uit te voeren. Zonder deze gegevens kunnen wij het werk niet aannemen. Het verstrekken van gegevens voor marketing is niet verplicht.

7 Delen van gegevens

7.1 Wij verkopen uw persoonsgegevens niet aan derden. Wij delen uw gegevens uitsluitend met derden die betrokken zijn bij de uitvoering van onze dienstverlening:

a LEGGERS EN ONDERAANNEMERS: externe leggers, frezers en leggers van dekvloeren ontvangen de gegevens die nodig zijn om het werk uit te voeren, zoals naam, werkadres, telefoonnummer en projectgegevens.

b LEVERANCIERS EN FABRIKANTEN: voor levering van materialen en voor het indienen van garantieaanspraken namens u bij de fabrikant.

c BEZORGDIENSTEN: transport- of logistieke partners voor de levering van producten.

d BETALINGSPROVIDERS EN BANK: voor het verwerken van betalingen.

e IT-LEVERANCIERS: hosting, CRM, planningssoftware, e-maildiensten en websitebeheer. Deze leveranciers zijn verplicht passende beveiligingsmaatregelen te nemen.

f ADVISEURS: boekhouder, accountant, juridisch adviseur, verzekeraar en, bij niet-betaling, een incassobureau of gerechtsdeurwaarder.

g ANDERE DERDEN: wanneer wij wettelijk verplicht zijn gegevens te verstrekken (bijvoorbeeld bij gerechtelijk bevel of op verzoek van de Belastingdienst).

7.2 Met alle partijen die persoonsgegevens verwerken in onze opdracht sluiten wij een verwerkersovereenkomst (artikel 28 AVG). Partijen die gegevens voor een eigen doel verwerken, zoals de bank, de accountant en de fabrikant bij een garantieclaim, zijn zelf verantwoordelijk voor die verwerking.

7.3 Leggers en onderaannemers mogen uw gegevens uitsluitend gebruiken voor het project waarvoor zij zijn ingeschakeld. Zij mogen u niet benaderen voor eigen opdrachten en verwijderen de gegevens na afronding van het project.

8 Doorgifte buiten de EER

8.1 Wij verwerken uw gegevens in beginsel binnen de Europese Economische Ruimte. Sommige dienstverleners, zoals aanbieders van e-mail, cloudopslag of WhatsApp, kunnen gegevens buiten de EER verwerken. Gegevens worden niet buiten de EER verwerkt, tenzij de derde partij voldoet aan passende waarborgen (zoals het EU-US Data Privacy Framework of door de Europese Commissie vastgestelde modelcontractbepalingen, artikel 45 en 46 AVG). U kunt bij ons een kopie van deze waarborgen opvragen.

9 Bewaartermijnen

9.1 Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig voor het doel waarvoor ze zijn verzameld en voor het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Na het verstrijken van de termijn worden de gegevens vernietigd of geanonimiseerd.

GEGEVENS	BEWAARTERMIJN
Offerteaanvraag zonder opdracht	12 maanden na laatste contact
Projectgegevens, opleverlijst, meetwaarden, foto's en video's	tot het einde van de garantietermijn en de wettelijke verjaringstermijn, en ten hoogste 5 jaar na oplevering, tenzij een langere productgarantie geldt
Administratieve gegevens, zoals facturen en betalingen	7 jaar, conform fiscale wetgeving (artikel 52 AWR)
Communicatiegegevens	zolang nodig om uw vraag of verzoek af te handelen, en daarna als onderdeel van het projectdossier
Opnamen van telefoongesprekken	12 maanden, tenzij nodig voor de afhandeling van een geschil
Marketinggegevens	tot intrekking van toestemming of afmelding
IP- en trackinggegevens	volgens het cookiebeleid en uitsluitend zolang noodzakelijk voor de genoemde doeleinden

10 Beveiliging en datalekken

10.1 Wij nemen de bescherming van uw persoonsgegevens serieus en hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om verlies, misbruik, onbevoegde toegang, ongeautoriseerde openbaarmaking en wijziging te voorkomen (artikel 32 AVG). Daaronder vallen beveiligde verbindingen, toegangsbeheer per medewerker, tweestapsverificatie op zakelijke accounts en afspraken met leggers over het gebruik van klantgegevens op mobiele apparaten.

10.2 Ontstaat er een inbreuk op de beveiliging die leidt tot een risico voor uw rechten, dan melden wij dat binnen 72 uur na ontdekking bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Is het risico hoog, dan informeren wij u daarover zonder onredelijke vertraging (artikel 33 en 34 AVG). Wij registreren alle datalekken intern.

11 Rechten van de betrokkene

11.1 U heeft de volgende rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens:

a INZAGE: u kunt op ieder moment inzicht krijgen in de persoonsgegevens die wij van u verwerken.

b RECTIFICATIE: recht op correctie van onjuiste of verouderde gegevens.

c WISSEN VAN GEGEVENS (RECHT OP VERGETELHEID): u kunt verzoeken om verwijdering van uw gegevens, mits er geen wettelijke bewaarplicht bestaat.

d BEPERKING VAN VERWERKING: u kunt vragen de verwerking te beperken.

e GEGEVENSOVERDRACHT: u kunt verzoeken om overdracht van uw gegevens in een machineleesbaar formaat.

f BEZWAAR: u kunt bezwaar maken tegen verwerking op grond van gerechtvaardigd belang. Tegen verwerking voor direct marketing kunt u altijd bezwaar maken; wij stoppen daar dan direct mee.

g INTREKKEN VAN TOESTEMMING: u kunt een gegeven toestemming op ieder moment intrekken.

11.2 Om deze rechten uit te oefenen kunt u contact opnemen via de gegevens in artikel 16. Wij reageren binnen één maand na ontvangst van uw verzoek. Bij complexe of veel verzoeken kan deze termijn met twee maanden worden verlengd; wij laten u dat binnen de eerste maand weten. Het uitoefenen van uw rechten is kosteloos.

11.3 Om te voorkomen dat gegevens aan de verkeerde persoon worden verstrekt, kunnen wij u vragen uw identiteit aan te tonen. Wij vragen daarbij nooit om een kopie van uw identiteitsbewijs met zichtbaar burgerservicenummer of pasfoto.

12 Geautomatiseerde besluitvorming

12.1 Wij nemen geen besluiten die uitsluitend zijn gebaseerd op geautomatiseerde verwerking, waaronder profilering, en die rechtsgevolgen hebben of u anderszins in aanmerkelijke mate treffen (artikel 22 AVG). Offertes, planningen en de beoordeling van garantiemeldingen worden altijd door een medewerker vastgesteld.

13 Minderjarigen

13.1 Onze diensten zijn gericht op meerderjarigen. Wij verwerken niet bewust gegevens van personen jonger dan 16 jaar zonder toestemming van een ouder of voogd. Vermoedt u dat wij zonder die toestemming gegevens van een minderjarige hebben, neem dan contact met ons op; wij verwijderen die gegevens dan.

14 Cookies

14.1 Onze website maakt gebruik van cookies. Dit zijn kleine tekstbestanden die op uw apparaat worden opgeslagen wanneer u onze website bezoekt.

a FUNCTIONELE COOKIES: noodzakelijk voor de werking van de website.

b ANALYTISCHE COOKIES: worden gebruikt om inzicht te krijgen in het gebruik van de website. Zijn deze privacyvriendelijk ingesteld (IP-adres geanonimiseerd, geen gegevensdeling), dan plaatsen wij ze zonder toestemming; anders alleen met toestemming.

c TRACKINGCOOKIES: worden gebruikt voor marketingdoeleinden (alleen met toestemming).

14.2 Bij het eerste bezoek vragen wij uw toestemming voor het plaatsen van niet-functionele cookies (artikel 11.7a Telecommunicatiewet). Weigeren is even eenvoudig als accepteren. U kunt uw keuze op ieder moment wijzigen via de cookie-instellingen op de website en cookies beheren of verwijderen via uw browserinstellingen.

14.3 Onze website kan links bevatten naar websites en social media van derden. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de manier waarop die partijen met uw gegevens omgaan; raadpleeg daarvoor hun eigen privacybeleid.

15 Wijzigingen

15.1 Vero Vloeren kan dit privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen. De meest recente versie wordt altijd op onze website gepubliceerd. Wij raden u aan dit beleid regelmatig te raadplegen om op de hoogte te blijven van wijzigingen in de wijze waarop wij persoonsgegevens beschermen. Bij wezenlijke wijzigingen informeren wij bestaande klanten actief.

16 Klachten en contact

16.1 Als u vragen heeft over dit privacybeleid of over de manier waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens, kunt u contact opnemen met de entiteit waarmee u een overeenkomst heeft:

a Vero Vloeren Hellevoetsluis B.V., Rijksstraatweg 61b, 3222 KA, Hellevoetsluis · hellevoetsluis@verovloeren.nl

b Vero Vloeren Breda B.V., Stadionstraat 11 C10, 4815 NC, Breda · breda@verovloeren.nl

16.2 Website: www.verovloeren.nl

16.3 U heeft daarnaast het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens indien u van mening bent dat uw gegevens onjuist worden verwerkt (artikel 77 AVG). Wij stellen het op prijs als u eerst contact met ons opneemt, zodat wij samen naar een oplossing kunnen zoeken.