

Privacyverklaring TouchPro Europe B.V.

Dit is de privacyverklaring van TouchPro Europe B.V (hierna "TouchPro" of "wij"). TouchPro is gevestigd in Oud Gastel aan Watermolen 13. Het Kamer van Koophandelnummer van TouchPro is: 63858398. TouchPro is de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

In deze verklaring leggen wij uit wat ons algemene beleid is ten aanzien van het verwerken van persoonsgegevens. Wij beschrijven welke persoonsgegevens we van jou verwerken, hoe we jouw privacy waarborgen en welke rechten je hebt. Als je wilt weten welke cookies wij gebruiken, dan kun je dat lezen in onze [cookieverklaring](#).

Deze verklaring heeft betrekking op gegevens die wij verwerken van klanten en pashouders van de Makro winkels en de horeca bezorgservice, bezoekers van het Netwerklein, bezoekers van onze website, leveranciers sollicitanten en alle overige relaties van Makro.

Wat is het algemene privacybeleid van TouchPro?

- TouchPro respecteert de privacy van alle bezoekers van haar website <https://www.touchpro.nl> van haar (potentiële) klanten en relaties.
- TouchPro stelt de veiligheid en vertrouwelijkheid van jouw persoonsgegevens voorop en gaat zorgvuldig met jouw persoonsgegevens om.
- TouchPro deelt jouw gegevens alleen na uitdrukkelijke toestemming van jou met partijen, die zij inschakelt voor de levering van haar diensten.
- TouchPro is voortdurend op zoek naar manieren om haar dienstverlening te verbeteren en deze zoveel mogelijk af te stemmen op jouw persoonlijke wensen en behoeften. Daarbij houdt TouchPro altijd rekening met jouw privacy en houdt zich aan de eisen van de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving.

Wanneer verzamelen wij jouw persoonsgegevens en hoe komen we hieraan?

TouchPro verwerkt jouw persoonsgegevens, omdat je:

- gebruik maakt of wilt gaan maken van haar diensten;
- je gegevens invult of achterlaat in haar vestiging of via andere gangbare kanalen, zoals e-mail, de website of per telefoon;
- de website van TouchPro bezoekt;
- een zakelijke relatie met TouchPro hebt.

De meeste gegevens, die we van jou verzamelen, lever je zelf aan. Om welke gegevens dat gaat, is afhankelijk van de specifieke dienstverlening. In bepaalde gevallen kunnen we de gegevens uit onze database halen, zodat jij niet steeds opnieuw je gegevens hoeft aan te leveren.

Als je een aankoop doet bij TouchPro en we hier via ons boekhoudprogramma een debiteurennummer voor aanmaken, worden de gegevens van jouw onderneming uit het databaseplatform van de Kamer van Koophandel ("KvK") en/of andere dataplatformen gehaald en automatisch ingevuld.

Tot slot verzamelen we ook jouw persoonsgegevens via de cookies die wij (laten) plaatsen. Dit laatste al dan niet na acceptatie.

Voor welke doelen verzamelen we jouw persoonsgegevens?

TouchPro verwerkt jouw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- i. Communicatie. We gebruiken je contactgegevens om contact met je op te kunnen nemen, als dat noodzakelijk is. Bijvoorbeeld voor de afwikkeling van openstaande facturen, opzegging of gestelde vragen. Verder om je te informeren over onze dienstverlening en om je op de hoogte te stellen van acties en aanbiedingen. Daarnaast gebruiken we je telefoonnummer, als je daar toestemming voor hebt gegeven, om je persoonlijk te informeren over voor jou relevante aanbiedingen of om je op te nemen in voor jou relevante WhatsApp-groepen.
- ii. Acquisitie. Om TouchPro onder de aandacht te brengen bij potentiële klanten.
- iii. Uitvoeren contract. Als je klant of leverancier bent van TouchPro dan verwerken wij jouw gegevens voor de voorbereiding, totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst.
- iv. Wet- en regelgeving. We verwerken jouw persoonsgegevens indien we daartoe op grond van wet- en regelgeving toe verplicht zijn.
- v. Gebruikerservaring website. Om te beoordelen of de website van TouchPro een optimale gebruikerservaring biedt.
- vi. Gepersonaliseerde aanbiedingen. We gebruiken jouw aankoopgegevens om aanbiedingen te doen, die zijn afgestemd op jouw voorkeuren en interesses.

Wat zijn de grondslagen voor de verwerkingen?

Wij verwerken jouw gegevens, omdat wij deze gegevens nodig hebben voor het aangaan of het uitvoeren van de overeenkomst met jou, omdat wij een wettelijke verplichting hebben, jij daartoe toestemming hebt verleend of omdat wij daar een gerechtvaardigd belang voor hebben.

Als je TouchPro toestemming hebt gegeven om voor bepaalde doelen jouw persoonsgegevens te verwerken, dan kun je deze toestemming op ieder moment intrekken op dezelfde wijze als waarop je deze hebt verstrekt.

Om welke processen draait het en welke persoonsgegevens verzamelt TouchPro?

TouchPro verwerkt jouw persoonsgegevens bij verschillende processen. Hieronder tref je een overzicht aan van de belangrijkste processen.

1. Contact(formulier)

Bij TouchPro kun je terecht voor al je vragen, opmerkingen en klachten over de dienstverlening van TouchPro en je aankopen. Vaak zullen we je vragen bepaalde gegevens te vertrekken of om je licentie- of debiteurennummer zodat wij jou goed van dienst kunnen zijn. Soms zal het nodig zijn om jouw gegevens te delen met derden, bijvoorbeeld de leverancier in geval van garantie.

De informatie die bij ons binnenkomt, kan gebruikt worden voor onderzoeksdoeleinden om onze diensten verder te kunnen verbeteren.

Op de website van TouchPro kun je contact opnemen met TouchPro via een contactformulier, bijvoorbeeld wanneer je een vraag of een klacht hebt. Deze komt binnen bij ons en wordt zo snel mogelijk afgehandeld. De gegevens, die we je vragen in te vullen, hebben we nodig om met jou te kunnen communiceren en je zo snel mogelijk van dienst te kunnen zijn. Jouw ingevulde gegevens worden versleuteld verzonden. Deze gegevens worden niet voor een ander doel gebruikt dan afhandeling van jouw vraag of klacht.

Wanneer er telefonisch contact is geweest met jou, dan zal hiervan een aantekening worden gemaakt in ons elektronisch klantendossier, dat online bewaard wordt en afgeschermd is met een wachtwoord.

2. Nieuwsbrieven

We informeren je graag over onze aanbiedingen, producten en diensten. Hiervoor gebruiken we de contactgegevens, die je aan ons hebt verstrekt in het kader van het aangaan van je TouchPro-licentie. Als je hebt aangegeven onze nieuwsbrief per post te willen ontvangen, dan gebruiken we je



(bedrijfs)adres om de nieuwsbrief toe te sturen. Afmelden voor onze nieuwsbrief kan via inschrijvingen@touchpro-europe.com.

Indien je daarvoor toestemming hebt gegeven, gebruiken we jouw e-mailadres om jou de nieuwsbrief digitaal te versturen. Mocht je geen e-mails van TouchPro meer willen ontvangen dan kun je je via de eerst volgende e-mail die je ontvangt afmelden, via de link "afmelden nieuwsbrief".

Om onze dienstverlening te verbeteren voeren wij statistische analyses uit op onze verstuurd digitale nieuwsbrieven. We houden dan bijvoorbeeld bij welke versie van de nieuwsbrief er verstuurd is, of de nieuwsbrief geopend is, waar precies op geklikt is en of het versturen van een nieuwsbrief heeft bijgedragen aan het bedrijfsresultaat. Lees hierover meer in de cookieverklaring.

3. Acquisitie

TouchPro kan rechtstreeks benaderd worden door derden voor stoelmassage-opdrachten (zowel eigen licentiehouders, als externe partijen). Als deze opdracht bij jou in de buurt is, jij voldoet aan onze licentievoorwaarden en jij expliciet toestemming hebt gegeven voor het delen van jouw gegevens op de site, via de mail of telefonisch, dan zal TouchPro jouw gegevens doorgeven om zo de opdracht te kunnen vervullen.

4. Aangaan en gebruik TouchPro-licentie

Om in aanmerking te komen voor de licentievoordelen van TouchPro heb je een TouchPro-licentie nodig. Deze kun je aanvragen na het behalen van je examen. De TouchPro-licentie staat op naam van jou en is persoonsgebonden. Elke licentie is via een licentienummer verbonden aan de gegevens van de licentiehouder. Om een TouchPro-licentie te kunnen verstrekken hebben wij de volgende gegevens van je nodig:

- het KvK-nummer van jouw onderneming (indien van toepassing);
- (bedrijfs)naam (indien van toepassing);
- de adresgegevens van jouw onderneming (indien van toepassing);
- telefoonnummer(s);
- e-mailadres;
- het (vestigings)adres;
- het factuuradres en
- de naam en het geslacht (voor de aanhef) van de licentiehouder.

Overige gegevens zijn optioneel en verstrek je vrijwillig. Ze zijn niet nodig om een licentie aan te kunnen gaan.

Bij de aanvraag van de TouchPro-licentie kun je je ook aanmelden voor de nieuwsbrief. Als we jouw toestemming hiervoor nodig hebben, zullen we je daar om vragen. Tevens teken je bij het aangaan van je licentie voor de [algemene voorwaarden van TouchPro](#).

Wij registreren van elke TouchPro-licentiehouder alle aankopen, die je bij ons doet. Dit houdt in dat we bijhouden welke workshops je volgt en welke producten je koopt, de aantallen, op welk moment (datum/tijd), de aankoopbedragen, de verkregen kortingen en de wijze van betalen ("aankoopgegevens").

Wij gebruiken jouw gegevens voor het maken van de aankoopfactuur en/of om je bestellingen te leveren. Daarnaast gebruiken we jouw aankoopgegevens voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen, zie hieronder.

5. Gepersonaliseerde aanbiedingen / gericht adverteren

Aankoopgegevens gebruiken wij ook om inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van onze klanten en als input voor onze aanbiedingen, acties en overige marketingactiviteiten.

We gebruiken jouw aankoopgegevens ook voor gepersonaliseerde aanbiedingen en om speciaal voor jou geselecteerde producten onder je aandacht te brengen. We houden jouw aankoopgedrag bij in



onze klantendatabase en kunnen jou aan de hand daarvan gerichte aanbiedingen doen of gerichte mails sturen. Dit betekent, dat de ene klant aanbiedingen krijgt voor bijvoorbeeld massage-opleidingen en de andere klant voor massage-producten.

Mits je daarvoor toestemming hebt gegeven, kun je van TouchPro ook online gerichte aanbiedingen ontvangen of advertenties te zien krijgen, die op jouw voorkeuren zijn afgestemd. TouchPro plaatst hiervoor cookies. Door middel van deze cookies en pixels verzamelen wij en/of de derde partijen de volgende gegevens:

- (een deel van jouw) IP-adres;
- technische kenmerken, zoals de browser, die je gebruikt en de resolutie van jouw computerscherm;
- vanaf welke pagina je op onze website bent gekomen;
- wanneer en hoe lang je onze website gebruikt/bezoekt;
- of je gebruikt maakt van de functionaliteit van onze website;
- welke pagina's je bezoekt binnen onze website;
- jouw surfgedrag buiten onze website om.

6. Account TouchPro licentiehouders

Als TouchPro licentiehouders kun je een account aanmaken. In sommige gevallen, bijvoorbeeld als je afgeschermd gegevens van collega's of informatie alleen bedoeld voor TouchPro-licentiehouders wilt inzien, is een account noodzakelijk. Bij het aanmaken van een Touchpro-account worden jouw klantgegevens, die je eerder aan ons hebt verstrekt zoals naam, telefoonnummer en e-mailadres automatisch opgeslagen. Deze kun je op elk gewenst moment inzien en eventuele aanpassingen kunnen schriftelijk worden doorgegeven via info@touchpro-europe.com, waarna ze door ons zullen worden verwerkt in de administratie.

7. Delen gegevens in voorbereiding op supervisiebijeenkomsten, workshops en opleidingen

Ter voorbereiding van supervisiebijeenkomsten, workshops en opleidingen sturen wij je een mail met aanvullende informatie over de dag zelf. Hierin staan, naast het adres van de leslocatie, ook de contactgegevens van de trainer vermeldt, zodat je hem zelf rechtstreeks kunt benaderen. Daarnaast sturen we de cursisten een overzicht toe van de mede-cursisten, zodat je zelfstandig onderling contact kunt hebben om te kijken of je met elkaar mee kunt rijden of wie er zijn stoel meeneemt. Als je niet wilt, dat je gegevens gedeeld worden met mede-cursisten op deze wijze, dan kun je dat bij ons aangeven en zullen deze gegevens worden aangepast.

8. Verslagen supervisie, privéles en examens

Na het volgen van een supervisiebijeenkomst of privéles en na het afleggen van een examen wordt er een verslag geschreven van jouw persoonlijke aandachtspunten. Dit verslag wordt via de mail naar je toegestuurd. Tevens wordt dit document in een elektronisch dossier worden opgeslagen, zodat de trainers van TouchPro hier inzicht in hebben en deze informatie mee kunnen nemen in de voorbereiding voor een volgende bijeenkomst.

Op het kantoor van TouchPro wordt een papieren, fysiek dossier van je bijgehouden in een kast, die afgesloten kan worden. In de loop van het komende jaar zal dit fysieke dossier worden vervangen door een volledig elektronisch dossier.

9. Webshop bezorgservice

Klanten kunnen ervoor kiezen de (online) aankopen, die zij bij TouchPro doen te laten bezorgen. We gebruiken hiervoor de gegevens, die in onze klantendatabase staan of andere gegevens, die door jou zijn opgegeven. Behalve voor de bezorging, gebruiken we je gegevens om met je te kunnen communiceren over de bestellingen.

10. Gratis wifi

Wij bieden bezoekers van ons kantoor gratis wifi aan. Dit verloopt via XS4ALL. Door gebruik te maken van ons wifinetwerk, ga je akkoord met de voorwaarden van XS4ALL en met de manier waarop zij jouw persoonsgegevens verwerken.

11. Inkoop / leveranciers

TouchPro verwerkt persoonsgegevens van haar leveranciers en trainers, die nodig zijn voor de inkoop van producten/diensten en de uitvoering van de overeenkomsten met de leveranciers en trainers. De gegevens, die TouchPro verwerkt van haar leveranciers en trainers zijn de namen en contactgegevens van de contactpersonen en overige gegevens, indien dit in een specifiek geval nodig is.

Hoe lang bewaren we jouw persoonsgegevens?

TouchPro bewaart jouw persoonsgegevens niet langer, dan strikt nodig is om de doelen te realiseren, waarvoor je gegevens worden verzameld. Wat houdt dat concreet in?

Soort gegeven Bewaartermijn en reden

Klantgegevens	Jouw persoonsgegevens worden bewaard zolang je klant bent van TouchPro. Als je de klantrelatie beëindigt, bewaart TouchPro maximaal een jaar jouw gegevens met uitzondering van die gegevens, waarvoor een wettelijke verplichting bestaat. Dit geldt bijvoorbeeld voor facturen.
Leverancier gegevens	Jouw persoonsgegevens worden bewaard, zolang we zaken doen of zolang jij onze contactpersoon bent voor de leverancier en zo lang als we daartoe verplicht zijn op grond van de wet.

Delen we jouw gegevens?

Alle gegevens, die wij verwerken, worden opgeslagen in de zogenoemde shared service centers van PerfectView (ledenadministratie) of Snelstart (financiële administratie) en hun IT service providers.

Behalve met bovenstaande bedrijven kunnen wij jouw gegevens delen met door ons ingeschakelde derden zoals e-mail en postverwerkers. We delen deze gegevens uitsluitend om te kunnen voldoen aan onze contractuele verplichtingen of ten behoeve van direct marketingdoeleinden.

Wanneer wij jouw gegevens met derden delen, leggen wij die derden de verplichting op om jouw persoonsgegevens goed te beschermen. TouchPro verkoopt jouw persoonsgegevens niet aan derden. Verder deelt Makro jouw gegevens alleen aan andere, dan de hierboven genoemde partijen, als zij daartoe wettelijk verplicht is.

Hoe beveiligen wij jouw gegevens?

Wij beveiligen jouw gegevens om te voorkomen dat deze verloren gaan of in de verkeerde handen vallen. Enkele van de maatregelen die wij treffen zijn:

- we beveiligen onze website met een TLS-certificaat. Hiermee wordt vertrouwelijke informatie, bijvoorbeeld die wordt verstrekt via een contactformulier, versleuteld verzonden;
- onze software is geüpdatet en we maken gebruik van een firewall;
- toegang tot elektronische systemen is beveiligd met een wachtwoord en als extern toegang wordt gegeven maken we gebruik van two-factor authentication;
- alleen bevoegde personeelsleden/derden hebben toegang tot jouw persoonsgegevens;
- het delen van persoonsgegevens met derden doen we via een beveiligde verbinding; en,
- we sluiten overeenkomsten af met derden, die in onze opdracht jouw persoonsgegevens verwerken waardoor jouw privacy wordt gewaarborgd.



Welke rechten heb je met betrekking jouw persoonsgegevens?

Je hebt het recht om je persoonsgegevens **in te zien, te corrigeren of te verwijderen**. Daarnaast heb je het recht om je **toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken** of **bezwaar te maken** tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens door TouchPro. Ook heb je in sommige gevallen het **recht op gegevensoverdraagbaarheid**. Dat betekent dat je bij ons een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens, die wij van jou beschikken in een computerbestand naar jou of een ander, door jou genoemde organisatie, te sturen.

Je kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van je persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van je toestemming of bezwaar op de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar inschrijvingen@touchpro-europe.com.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij jou een kopie van je identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, dit zijn de twee of drie regels onderaan het voorblad van het paspoort of aan de achterkant van een ID-kaart), ID-nummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van je privacy. Wij zullen beoordelen of we gehoor moeten en kunnen geven aan jouw verzoek. We reageren hier zo snel mogelijk op.

Indien je klachten hebt over onze gegevensverwerking, dan verzoeken wij jou dit zo snel mogelijk bij ons te melden. Uiteraard hopen we hier samen uit te komen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

Wat als het privacybeleid van TouchPro wijzigt?

De regels rondom de bescherming van persoonsgegevens en onze diensten kunnen veranderen. Wij behouden ons dan ook het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. De meest actuele privacyverklaring vind je altijd op <https://www.touchpro.nl>. Deze verklaring is voor het laatst gewijzigd op 24 mei 2018.