

Privacybeleid - Klantendienst

Wij, bij Ferrero, streven ernaar u de best mogelijke consumentenervaring te bieden en zijn toegewijd aan het beschermen van uw privacy.

In lijn met deze toewijding willen we u informeren dat gebruikers van deze Website en van de klantendienst (hierna, "**u**") gevraagd worden om bepaalde persoonlijke informatie (hierna, "**Persoonsgegevens**") te verstrekken wanneer ze contact opnemen met het klantendienst. Deze informatieve kennisgeving (hierna "**Privacybeleid**") is geschreven om u te informeren over hoe uw Persoonsgegevens zullen worden verwerkt door Ferrero in het kader van Consumentenzorg, in overeenstemming met de Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en de Belgische Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens (hierna de "**Wetgeving inzake Gegevensbescherming**").

De reikwijdte van dit Privacybeleid is beperkt tot verwerkingsactiviteiten die worden uitgevoerd door bedrijven van Ferrero voor consumentenzorg. Voor meer informatie over hoe uw Persoonsgegevens kunnen worden verwerkt voor technische of andere doeleinden wanneer u deze Website bezoekt en doorbladert, verwijzen we u naar onze Privacybeleid en ons Cookiebeleid.

1. Wie is de verwerkingsverantwoordelijke en de functionaris voor gegevensbescherming?

Ferrero N.V. heeft haar maatschappelijke zetel te Terhulpensteenweg 187, 1170 Brussel, België (hierna "**Ferrero**" of "**wij**"). Bij het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens voor consumentenzorgdoeleinden treedt Ferrero op als verwerkingsverantwoordelijke. Ferrero heeft een functionaris voor gegevensbescherming ("**DPO**") aangesteld die uw belangrijkste contactpersoon is voor zaken met betrekking tot gegevensbescherming. Als u vragen hebt over de verwerking van uw Persoonsgegevens of als u een van uw rechten op het gebied van gegevensbescherming wilt uitoefenen (zie hieronder, **9. Wat zijn uw rechten op het gebied van gegevensbescherming?**), neem dan gerust contact op met onze DPO via privacy.be@ferrero.com, privacy.nl@ferrero.com.

2. Welke persoonsgegevens verzamelen we?

In de kader van consumentenzorg, verzamelt Ferrero Persoonsgegevens rechtstreeks van u of van andere bronnen, zoals hieronder wordt uitgelegd.

Sommige basis identificatiegegevens, contactgegevens of informatie zijn essentieel voor u om een bericht in te kunnen dienen bij de klantendienst. Deze essentiële Persoonsgegevens zijn gemarkeerd als verplicht op de Website en gedurende het proces om uw verzoek in te dienen. Ferrero kan uw verzoek niet behandelen als u niet akkoord gaat met het verstrekken van deze essentiële Persoonsgegevens.

(a) Informatie die we rechtstreeks van u verzamelen

Wij verwerken de Persoonsgegevens die u rechtstreeks aan ons verstrekt wanneer u contact opneemt met onze klantendienst. Dit omvat:

- voor- en achternaam
- het land waar u zich bevindt
- e-mailadres
- of u ouder bent dan 18 jaar
- de details van uw vraag, opmerking of het probleem dat u aan ons meldt.

U kunt ook uw telefoonnummer, postadres of andere informatie die u relevant vindt op vrijwillige basis verstrekken.

Sommige Persoonsgegevens zijn essentieel voor ons Consumenten Contact Centrum om uw verzoek te kunnen behandelen. Als u telefonisch contact met ons opneemt, zal de telefonist aangeven welke persoonsgegevens van u vereist zijn op het moment van het eerste contact (voornamelijk uw naam en contactgegevens). Als u schriftelijk contact met ons opneemt, worden verplichte velden als zodanig gemarkeerd in het bijbehorende online formulier.

Wanneer u een vraag stelt, een opmerking formuleert of een probleem meldt bij onze klantendienst voor consumenten, vragen we u vriendelijk geen informatie met betrekking tot andere personen te delen, tenzij u daartoe wettelijk gerechtigd bent, bijvoorbeeld in uw hoedanigheid als ouder of wettelijke voogd van een kind, of wanneer u de uitdrukkelijke toestemming van de betrokken persoon of personen hebt verkregen.

(b) Informatie die we uit andere bronnen verzamelen

Ferrero kan ook uit andere bronnen informatie verkrijgen over consumententevredenheid, opmerkingen, zorgen of problemen. In het bijzonder kunnen we in het kader van onze activiteiten op het gebied van consumentenzorg informatie verzamelen van sociale media (bijvoorbeeld als u een vraag plaatst op de sociale media fanpagina van Nutella of een ander Ferrero-product) en e-commerceplatforms (bijvoorbeeld als u een openbare recensie plaatst op een e-commerceplatform).

Daarnaast kan Ferrero informatie met betrekking tot consumentenzorg verzamelen van andere personen. We kunnen met name informatie ontvangen van:

- onze handelspartners (bijvoorbeeld een supermarkt waar u een Ferrero-product hebt gekocht, kan ons informeren over een opmerking, zorg of kwestie die door u aan de orde is gesteld)
- onze partners voor consumentenzorg (een tussenpersoon voor consumentenzorg kan ons bijvoorbeeld een klacht of opmerking doorsturen die u op sociale media hebt geplaatst)
- andere bedrijven of afdelingen van de Ferrero Group (het kan bijvoorbeeld zijn dat u per ongeluk contact hebt opgenomen met het Consumer Contact Center van Ferrero in een ander land, of met de verkeerde afdeling, in welk geval onze collega uw communicatie zal doorsturen).

De bescherming van de privacy van consumenten is een belangrijk aspect van onze relatie met onze handelspartners en dienstverleners. Daarom verzamelen en verwerken we alleen informatie van hen

wanneer dat nodig is om een legitiem doel te bereiken (bijv. consumentenbescherming), in overeenstemming met alle regels voor gegevensbescherming en privacy.

3. Hoe zit het met gevoelige Persoonsgegevens?

In het algemeen vragen we je om geen gevoelige Persoonsgegevens te delen met onze klantendienst als dit niet nodig is om je verzoek of bezorgdheid te beantwoorden.

Gevoelige Persoonsgegevens omvatten informatie met betrekking tot uw gezondheid, ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of filosofische overtuigingen, lidmaatschap van een vakbond, genetische of biometrische gegevens, seksleven of seksuele geaardheid.

In sommige gevallen begrijpen we dat je vrijwillig of onbedoeld gevoelige Persoonsgegevens met ons deelt wanneer je een vraag stelt, een opmerking formuleert of een probleem meldt (bijvoorbeeld een vraag over allergenen). Als de verwerking van gevoelige Persoonsgegevens nodig is om je vraag te beantwoorden of om het probleem dat aan ons is gemeld op de juiste manier aan te pakken, zullen we ervoor zorgen dat we je uitdrukkelijke toestemming krijgen voordat we dit doen.

Ook wanneer we gevoelige Persoonsgegevens verzamelen uit andere bronnen, zoals van onze handelspartners (bijvoorbeeld een supermarkt die Ferrero-producten verkoopt), zorgen we ervoor dat deze verzameling rechtmatig is (u hebt er bijvoorbeeld expliciet toestemming voor gegeven).

Wees gerust dat we alle gevoelige Persoonsgegevens met de hoogste mate van vertrouwelijkheid en in overeenstemming met alle toepasselijke wetten zullen behandelen.

4. Wat zijn de doeleinden en rechtsgronden van de verwerking?

In het kader van de activiteiten van onze klantendienst, verwerken wij uw Persoonsgegevens (zoals hierboven beschreven onder **2. Welke Persoonsgegevens verzamelen wij over u?**) enkel voor specifieke en legitieme doeleinden. Elk doel en de wettelijke basis ervan worden beschreven in de onderstaande tabel:

	Doel	Wettelijke basis
Voor persoonsgegevens in het algemeen		
1.	voor ontvangstbevestiging en/of antwoord op uw vraag/vragen of opmerking(en)	de uitvoering van de diensten die de klantendienst op uw verzoek verleent
2.	voor het afhandelen, beperken van het risico of oplossen van de kwestie(s) die u rapporteert aan Ferrero	de legitieme belangen die Ferrero nastreeft om op passende wijze om te gaan met kwesties die verband houden met de activiteiten van Ferrero of van een bedrijf van de Ferrero Group
3.	om te voldoen aan Ferrero's interne beleid en procedures en/of om onze procedures, producten of diensten te verbeteren (inclusief met betrekking tot veiligheid, kwaliteit, groepsrapportering, audit of certificering)	de legitieme belangen die Ferrero nastreeft om verdere incidenten te voorkomen en om de procedures, producten en diensten van Ferrero of van een bedrijf van de Ferrero Group te verbeteren
4.	voor het verdedigen van de algemene belangen van Ferrero of een entiteit van de Ferrero Group, inclusief het beschermen van hun reputatie of het	De legitieme belangen die Ferrero nastreeft om de financiële, reputatie- of andere

	verdedigen van hun positie in het kader van een claim of geschil	algemene belangen van Ferrero of van een entiteit van de Ferrero Group te verdedigen
5.	voor naleving van alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder productaansprakelijkheid, gezondheids- en veiligheidsvoorschriften	de verwerking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de voor de verwerkingsverantwoordelijke is onderworpen
6.	voor het onderhouden van contacten of het samenwerken met de bevoegde volksgezondheidsautoriteiten of voedselveiligheidsautoriteiten	de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting of voor de vervulling van een taak van algemeen belang
7.	voor opleidingsdoeleinden of om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren wanneer u telefonisch contact met ons hebt opgenomen (opnemen van telefoongesprekken)	uw toestemming en het legitieme belang van Ferrero om de kwaliteit van onze diensten voor consumentenzorg te verbeteren
<i>Voor gevoelige Persoonsgegevens (bijv. gezondheidsgegevens)</i>		
8.	om uw verzoek te beantwoorden, uw klacht te behandelen of een probleem met betrekking tot onze producten, merken of diensten op te lossen (bijv. vraag of probleem over allergenen)	uw uitdrukkelijke toestemming (via een afzonderlijk toestemmingsverzoek) of het feit dat u deze persoonsgegevens duidelijk openbaar hebt gemaakt (bijv. post op sociale media)
9.	voor het aanpakken van een ernstig gezondheidsrisico voor een persoon (bijv. voor het informeren van hulpdiensten bij een ernstige allergische reactie)	de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van een persoon te beschermen
10.	voor het aanpakken van een significant gezondheids- of sanitaire risico in overeenstemming met de regelgeving voor voedselveiligheid of het volksgezondheidsbeleid (bijv. procedure voor het terugroepen van producten vanwege een (risico op) besmetting)	de verwerking is noodzakelijk om redenen van algemeen belang op het gebied van de volksgezondheid
11.	voor het verdedigen van de juridische, financiële of reputatiebelangen van Ferrero of een entiteit van de Ferrero Group in het kader van een geschil of rechtszaak	voor het instellen, uitoefenen of verdedigen van een rechtsvordering door Ferrero of een andere entiteit van de Ferrero Group

5. Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?

Uw Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig is voor het bereiken van de bovengenoemde doeleinden. In het bijzonder gelden de volgende bewaartermijnen:

- 3 maanden voor gespreksopnamen wanneer u telefonisch contact met ons hebt opgenomen.
- 12 maanden voor algemene opmerkingen of vragen in verband met onze activiteiten, producten of merken (bijv. beschikbaarheid van een bepaald product in een bepaald land), die geen verband houden met de kwaliteit van onze producten of diensten.

- 24 maanden in geval van opmerkingen of meldingen over de kwaliteit van onze producten of diensten (bijvoorbeeld een klacht over de versheid van een Ferrero-product; informatie over een producttekort; melding over een storing op de Ferrero-website; etc.).
- 10 jaar in het geval van opmerkingen of meldingen die als kritiek worden beschouwd en tot aansprakelijkheid kunnen leiden (bv. ziekenhuisopname, verstikking of andere kritieke gebeurtenissen).

In het geval dat de verstrekte informatie leidt tot een claim, geschil of gerechtelijke procedure, kunnen bovengenoemde bewaartermijnen worden verlengd. Uw Persoonsgegevens worden bewaard tot de betreffende zaak volledig is afgehandeld (bv. definitieve oplossing, schikking, beslissing of vonnis), en kunnen verder worden gearchiveerd in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

6. Hoe beschermen wij uw Persoonsgegevens?

Ferrero heeft de juiste organisatorische en technische maatregelen genomen om een beveiligingsniveau te garanderen dat is afgestemd op het risico, om zo veel mogelijk te voorkomen:

- Onbevoegde toegang tot of wijziging van uw persoonsgegevens;
- Oneigenlijk gebruik of openbaarmaking van dergelijke persoonsgegevens;
- Onwettige vernietiging of onopzettelijk verlies van dergelijke persoonsgegevens.

Medewerkers van Ferrero die toegang hebben tot uw gegevens zijn in dit verband onderworpen aan een strikte geheimhoudingsplicht.

7. Met wie delen we uw Persoonsgegevens?

Ferrero zet zich in om de vertrouwelijkheid van uw Persoonsgegevens te waarborgen. De werknemers van onze klantendienst zijn onder andere onderworpen aan een geheimhoudingsplicht en zullen uw Persoonsgegevens alleen delen met een beperkt aantal relevante personen (de "**Ontvangers**") wiens betrokkenheid noodzakelijk is voor het bereiken van een van de bovengenoemde doeleinden.

Uw Persoonsgegevens kunnen met name worden gedeeld met de volgende ontvangers:

- De medewerker(s) van het klantendienst die uw vraag, opmerking of klacht ontvangen, zodat zij u een antwoord kunnen geven of het probleem kunnen aanpakken.
- Andere afdeling(en) van Ferrero waarvan de betrokkenheid nodig is om uw verzoek te beantwoorden, uw klacht te behandelen of het probleem aan te pakken (bijv. als u een probleem met de productkwaliteit meldt, met de afdeling Voedselveiligheid & Kwaliteit van de betreffende bedrijven van de Ferrero Group).

- Met de leverancier, dienstverlener, distributeur of verkoper wiens betrokkenheid nodig is om uw verzoek te beantwoorden of het door u gemelde probleem aan te pakken (als u bijvoorbeeld een probleem meldt over de versheid van een Ferrero-product in een specifiek verkooppunt, kunnen we contact opnemen met de verkoper).
- Met de bevoegde overheidsinstantie(s), wanneer dit wettelijk verplicht is (bijvoorbeeld wanneer Ferrero moet samenwerken met de bevoegde autoriteit voor voedselveiligheid).
- Met onze auditors, juridische adviseurs, advocaten of de bevoegde overheidsinstanties of rechtbanken, wanneer dit nodig is voor Ferrero of een bedrijf van de Ferrero Group om te voldoen aan intern beleid, aan de wet of voor het instellen of verdedigen van een rechtsvordering (ook in het kader van gerechtelijke procedures).

Om uw privacy te beschermen, worden uw Persoonsgegevens waar mogelijk geanonimiseerd of gepseudonimiseerd voordat ze worden gedeeld met de relevante ontvangers (d.w.z. wanneer dit het doel van de verwerking niet zou ondermijnen).

U kunt meer informatie inwinnen over de identiteit van de ontvangers van uw Persoonsgegevens door contact met ons op te nemen via privacy.be@ferrero.com, privacy.nl@ferrero.com.

8. Geven we uw Persoonsgegevens door buiten uw land?

Als algemene regel geldt dat uw verzoek alleen wordt behandeld door de klantendienst waartoe u zich hebt gericht. Uw Persoonsgegevens kunnen echter worden doorgegeven aan ontvangers in een ander land. De servers van onze consumentendatabase bevinden zich met name in Italië.

Ferrero zal ervoor zorgen dat uw Persoonsgegevens altijd op een veilige en rechtmatige manier worden overgedragen. Met name als u zich bevindt in de Europese Economische Ruimte (EER) en uw persoonsgegevens moeten worden overgedragen buiten de EER, in een land dat geen adequaat niveau van gegevensbescherming biedt, verplicht Ferrero zich om een geschikt overdrachtsinstrument te gebruiken, evenals aanvullende maatregelen waar nodig (bijvoorbeeld encryptie). U kunt een kopie van het toepasselijke overdrachtsinstrument (indien van toepassing) opvragen door contact met ons op te nemen via [\[privacy.xx@ferrero.com\]](mailto:privacy.xx@ferrero.com).

9. Wat zijn uw rechten op het gebied van gegevensbescherming?

Volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens heeft u verschillende rechten met betrekking tot de verwerking van uw Persoonsgegevens:

- om aanvullende informatie of verduidelijkingen te verkrijgen over de verwerking van uw Persoonsgegevens en om een kopie van uw persoonsgegevens te verkrijgen.
- verzoeken om correctie van uw Persoonsgegevens als deze onjuist of onvolledig zijn.
- om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw Persoonsgegevens op gronden die verband houden met uw specifieke situatie wanneer de verwerking is gebaseerd op een van onze legitieme belangen.

- om van ons een beperking van de verwerking te verkrijgen (d.w.z. een tijdelijke opschorting van de verwerking) terwijl wij de geldigheid van een ander verzoek met betrekking tot uw Persoonsgegevens beoordelen
- het recht op gegevensoverdraagbaarheid wanneer u ons Persoonsgegevens hebt verstrekt (d.w.z. het recht om uw Persoonsgegevens in een veelgebruikt en machineleesbaar formaat te ontvangen en door te geven aan een andere verwerkingsverantwoordelijke).
- het recht om te vragen dat uw Persoonsgegevens worden gewist.
- om uw toestemming in te trekken, wanneer uw Persoonsgegevens zijn verzameld of worden verwerkt op basis van uw toestemming.

U kunt deze rechten te allen tijde uitoefenen door schriftelijk contact met ons op te nemen via []. Wij zullen uw verzoek analyseren en u zo snel mogelijk een antwoord geven.

Wanneer u van mening bent dat Ferrero uw verzoek niet correct heeft behandeld of de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming heeft geschonden, kunt u een klacht indienen bij *Autoriteitspersoongegevens* of bij een andere bevoegde gegevensbeschermingsautoriteit.

10. Algemene informatie

Deze kennisgeving is voor het laatst bijgewerkt in 02/2024. Van tijd tot tijd zal Ferrero dit Privacybeleid wijzigen. Ferrero zal u op de hoogte houden van inhoudelijke of wezenlijke wijzigingen in dit Privacybeleid en nodigt u daarom uit deze pagina regelmatig te bezoeken om op de hoogte te blijven.