Privacybeleid van het portaal service.hdwrglobal.com

Versie 1.3 — geldig vanaf: 27 november 2026

Dit is een vertaling van de bindende Poolse versie (`polityka-prywatnosci-pl.md`). Bij verschillen is de Poolse versie doorslaggevend, tenzij dwingend consumentenbeschermingsrecht anders bepaalt.

§ 1. Verwerkingsverantwoordelijke

De verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens die worden verwerkt in verband met het gebruik van het portaal **service.hdwrglobal.com** (registratie van HDWR-producten om de garantie te verlengen, retourverzoeken en klachten) is **HDWR Global sp. z o.o.**, ul. Dmowskiego 28, 63-000 Środa Wielkopolska, Polen, ingeschreven in het Nationaal Gerechtelijk Register (KRS) onder nr. 0000527575, btw-nummer PL7861700636 ("Verwerkingsverantwoordelijke", "HDWR"). Voor vragen over gegevensbescherming kunt u contact met ons opnemen via biuro@hdwr.pl of telefonisch op +48 61 621 27 44. De Verwerkingsverantwoordelijke heeft geen functionaris voor gegevensbescherming aangesteld.

§ 2. Welke gegevens wij verwerken en waar ze vandaan komen

1. **Gegevens verstrekt bij de registratie van een product:** e-mailadres (verplicht), type gebruiker (bedrijf of particulier), en voor bedrijven — bedrijfsnaam en btw-/fiscaal nummer, land, en optioneel voor- en achternaam en het serienummer van het product. Daarnaast leggen wij technische registratiegegevens vast: IP-adres, user agent van de browser, het tijdstip en de versie van de gegeven toestemmingen, en het tijdstip waarop het e-mailadres is bevestigd.
2. **Gegevens uit het bestelsysteem van HDWR** (ontvangen uit ons bestelsysteem, niet door de Gebruiker bij de registratie verstrekt): bestelnummer, verkoopkanaal, land, verzenddatum van het product en de gegevens van de koper uit die bestelling (voor- en achternaam, bedrijf, fiscaal nummer, adres, e-mail, telefoon). De koper die de bestelling heeft geplaatst, kan een andere persoon zijn dan de Gebruiker die het product registreert (bijv. een distributeur die producten koopt voor wederverkoop) — de bestelgegevens van de koper worden **niet getoond** aan de persoon die het product registreert en worden uitsluitend gebruikt om de herkomst van het product te verifiëren bij de afhandeling van garantie- en klachtclaims.
3. **Gegevens verstrekt bij het indienen van een retour of klacht:** bestel- of factuurnummer, e-mail, postcode, voor- en achternaam of bedrijfsnaam, telefoon, adres, producten en serienummers, de inhoud van het verzoek, bijgevoegde foto's, video's en documenten en — als de terugbetaling per bankoverschrijving moet plaatsvinden — het bankrekeningnummer. Daarnaast leggen wij het verloop van het dossier, de correspondentie, verzendgegevens en informatie over de betaling voor de verzending vast.
4. **Gegevens uit het verkoopsysteem van HDWR** die worden gebruikt om de bestelling te vinden: wij vergelijken het opgegeven nummer en het e-mailadres of de postcode met de gegevens op de factuur; wij tonen de persoon die het verzoek indient het factuurnummer en de factuurdatum en de gekochte producten, en wij vullen het formulier vooraf in met de gegevens van de factuur: naam of bedrijfsnaam en adres en, als het opgegeven e-mailadres overeenkomt, ook het telefoonnummer. De vooraf ingevulde gegevens kunnen worden gewijzigd.

§ 3. Doeleinden en rechtsgronden van de verwerking

1. **Uitvoering van de garantie en afhandeling van de productregistratie** — voor de gegevens van de Gebruiker: art. 6, lid 1, onder b), AVG (stappen voorafgaand aan en ter uitvoering van de garantieregeling); voor de gegevens van de koper van de bestelling, als de koper een bedrijf is: art. 6, lid 1, onder f), AVG (gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke — verificatie van de herkomst van het product en de verzenddatum ervan).
2. **Wettelijke verplichtingen** in verband met het documenteren van klachten en het afhandelen van garantieclaims — art. 6, lid 1, onder c), AVG.
3. **Afhandeling van retouren en klachten**, inclusief terugbetalingen en verzending — art. 6, lid 1, onder b), AVG (uitvoering van de overeenkomst) en art. 6, lid 1, onder c), AVG (verplichtingen jegens de koper, fiscale en boekhoudkundige verplichtingen); vaststelling, uitoefening of verdediging van rechtsvorderingen — art. 6, lid 1, onder f), AVG.
4. **E-mailmarketing** (commerciële informatie van HDWR: nieuwe producten, promoties, producttips), inclusief segmentering van de communicatie naar het product in bezit en naar land — op basis van toestemming (art. 6, lid 1, onder a), AVG, gelezen in samenhang met de bepalingen over elektronische marketingcommunicatie in het Poolse recht ter uitvoering van de e-privacyrichtlijn). De toestemming

is een voorwaarde voor het verkrijgen van de verlengde garantie van 36 maanden; het later intrekken ervan **doet** een reeds verleende verlenging **niet vervallen**. De hierboven bedoelde segmentering is geen geautomatiseerde besluitvorming die rechtsgevolgen heeft voor de Gebruiker of hem op vergelijkbare wijze aanmerkelijk treft.
5. **Voorkoming van fraude en misbruik** (bijv. herhaalde registratie van dezelfde code, pogingen om het formulier te omzeilen) — art. 6, lid 1, onder f), AVG.

§ 4. Ontvangers van gegevens

Wij vertrouwen gegevens toe aan of verstrekken gegevens aan de dienstverleners van wie wij gebruikmaken om het portaal te beheren en garanties af te handelen: onze serverprovider (OVH — servers in Europa), Cloudflare (CDN-netwerk en bescherming tegen bots, inclusief Turnstile-verificatie), VIPserv (e-mailhosting, Polen), koeriersbedrijven (waaronder DPD, DHL) en de leverancier van het verzendsysteem Sendlinker — bij de afhandeling van een retour of klacht, Stripe (verwerking van betalingen voor verzendingen; wij slaan geen kaartgegevens op), banken — bij terugbetalingen, en andere leveranciers van IT-diensten aan HDWR. E-mails (inclusief marketingberichten) worden verzonden via het eigen mailingsysteem van HDWR, gehost op dezelfde infrastructuur.

§ 5. Doorgifte van gegevens buiten de EER

Sommige van de dienstverleners die wij gebruiken (Cloudflare, Stripe) kunnen gegevens verwerken binnen infrastructuur buiten de Europese Economische Ruimte, waaronder de Verenigde Staten. In dat geval is de doorgifte gebaseerd op een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie (het EU-VS-gegevensprivacykader) of op door de Europese Commissie goedgekeurde modelcontractbepalingen.

§ 6. Bewaartermijn van gegevens

1. Gegevens die bij de registratie van een product zijn verstrekt, worden bewaard tot het einde van de verlengde garantietermijn en totdat de verjaringstermijnen voor daarmee samenhangende vorderingen zijn verstreken.
2. Gegevens die voor marketingdoeleinden worden verwerkt, worden bewaard totdat de toestemming wordt ingetrokken — na intrekking blijft het e-mailadres op een blokkeerlijst staan, zodat er geen berichten meer naartoe worden gestuurd.
3. Gegevens uit retourverzoeken en klachten worden bewaard zolang het dossier wordt behandeld en totdat de verjaringstermijnen voor vorderingen zijn verstreken, en gegevens op boekhoudkundige documenten — gedurende de termijn die de belastingwetgeving voorschrijft. Bijlagen bij verzoeken die vóór het indienen zijn afgebroken, worden binnen enkele dagen verwijderd.
4. Technische gegevens (logbestanden) worden niet langer dan 12 maanden bewaard.

§ 7. Rechten van betrokkenen

Iedere persoon van wie wij gegevens verwerken, heeft het recht op inzage in zijn gegevens, rectificatie, wissing, beperking van de verwerking en overdraagbaarheid, evenals het recht om bezwaar te maken tegen verwerking op basis van art. 6, lid 1, onder f), AVG. Toestemming voor verwerking voor marketingdoeleinden kan op elk moment worden ingetrokken — via de link in elk bericht of door te schrijven naar het adres in § 1; de intrekking doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking vóór de intrekking. Iedere persoon heeft ook het recht een klacht in te dienen bij de voorzitter van het Poolse Bureau voor de Bescherming van Persoonsgegevens (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, UODO), ul. Stawki 2, 00-193 Warschau, Polen, of bij de toezichthoudende autoriteit in zijn land van verblijf.

§ 8. Cookies

Het portaal gebruikt uitsluitend strikt noodzakelijke, technische cookies — om de sessies van het registratieformulier en het verzoekformulier te behouden en om het Cloudflare Turnstile-mechanisme te ondersteunen dat tegen bots beschermt. Het portaal gebruikt geen analytische of advertentiecookies.

§ 9. Slotbepalingen

Het verstrekken van gegevens is vrijwillig, maar het e-mailadres en de vereiste toestemmingen zijn nodig om een product te registreren en de verlengde garantie te verkrijgen, en de als verplicht gemarkeerde gegevens — om een retour of klacht af te handelen. Dit beleid is beschikbaar in het Pools, Engels, Duits, Tsjechisch, Slowaaks, Roemeens, Hongaars, Bulgaars, Italiaans, Spaans, Frans, Nederlands, Grieks, Zweeds en Litouws; bij verschillen is de Poolse versie doorslaggevend, tenzij dwingend consumentenbe-

schermingsrecht anders bepaalt. Wijzigingen in dit beleid maken wij bekend door een nieuwe versie op deze pagina te publiceren.