

# Algemene Voorwaarden



## Algemene Voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

[Klik hier om deze voorwaarden te downloaden of te printen \[255 KB\]](#)

Deze Algemene Voorwaarden van Stichting Webshop Keurmerk zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Stichting Webshop Keurmerk met uitzondering van financiële diensten als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht en voor zover deze diensten onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten.

### Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - De prijs

Artikel 12 - Nakoming en extra garantie

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 - Klachtenregeling

Artikel 17 - Geschillen

Artikel 18 - Branche Garantie

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 20 - Wijziging van de algemene voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Stichting Webshop Keurmerk en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;

- 12. Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen;

## **Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer**

**Naam ondernemer** (statutaire naam, eventueel aangevuld met handelsnaam);

Vestigingsadres; Elzasstraat 4, 7559LC, Hengelo

Bezoekadres, indien dit afwijkt van het vestigingsadres;

E-mailadres; [info@onderdelenplanet.nl](mailto:info@onderdelenplanet.nl)

KvK-nummer; 08180796

BTW-identificatienummer; NL001404620B18

Indien de activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een relevant vergunningstelsel: de gegevens over de toezichthoudende autoriteit;

Indien de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent:

- de beroepsvereniging of –organisatie waarbij hij is aangesloten;
- de beroepstitel, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegekend;
- een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen waar en hoe deze beroepsregels toegankelijk zijn.

## **Artikel 3 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### **Artikel 4 – Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

#### **Artikel 5 – De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;

- c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  - f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## **Artikel 6 – Herroepingsrecht**

### ***Bij producten:***

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

### ***Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:***

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

*Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:*

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

#### **Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

#### **Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat

door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.

7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
  - a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
  - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
  - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - c. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

#### **Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

#### **Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht**

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
6. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
10. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.



## **Artikel 11 – De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

## **Artikel 12 – Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

## **Artikel 13 – Levering en uitvoering**

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30

dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 14 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

### *Opzegging:*

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

### *Verlenging:*

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

*Duur:*

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

## **Artikel 15 – Betaling**

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot €2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## **Artikel 16 – Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Stichting Webshop Keurmerk (<http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>) De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Stichting Webshop Keurmerk gestuurd.
5. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### **Artikel 17 – Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Webshop, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Uiterlijk twaalf maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer dat wil doen, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2701/webshop>). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
7. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gegeven.
8. Indien naast de Geschillencommissie Webshop een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Stichting Webshop Keurmerk bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

## **Artikel 18 – Branche Garantie**

1. Stichting Webshop Keurmerk staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Stichting Webshop Keurmerk door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Stichting Webshop Keurmerk aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Stichting Webshop Keurmerk een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.
2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Stichting Webshop Keurmerk en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Stichting Webshop Keurmerk. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Stichting Webshop Keurmerk, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

## **Artikel 19 – Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

## **Artikel 20 – Wijziging van de algemene voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk**

1. Stichting Webshop Keurmerk zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

## **Adres Stichting Webshop Keurmerk:**

**Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam**

# Privacyverklaring Klarna

Voor Klarna is jouw privacy belangrijk. Daarom verzamelen en verwerken wij persoonsgegevens altijd op verantwoorde wijze en met jouw privacy in het achterhoofd. Deze privacyverklaring beschrijft hoe wij jouw persoonsgegevens verzamelen en gebruiken wanneer je gebruik maakt van de diensten van Klarna (de "Diensten") en een klant van ons wordt. Voorbeelden van het gebruik van onze diensten zijn als je betaalt met één van onze betaalopties, onze applicatie op het web of op mobiel (de Klarna App) gebruikt of als je informatie door ons laat invullen in de checkout van een webwinkel. In dit document staat ook beschreven welke rechten je hebt en hoe je ze kunt uitoefenen.

Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door Klarna, met uitzondering van wat is beschreven in paragraaf 1. Het is daarom belangrijk dat je deze privacyverklaring leest.

Sommige van onze Diensten zullen je toegang geven tot content en functies die worden aangeboden door andere bedrijven of organisaties dan Klarna ("Derde Partij Diensten"). Dit is bijvoorbeeld het geval als we een koppeling maken van onze website naar de website van derden, en je via onze webbrowser op de Klarna App de website van derden bezoekt. Deze privacyverklaring is niet van toepassing op het verwerken van jouw persoonlijke gegevens door Derde Partij Diensten, en Klarna is niet verantwoordelijk voor het verwerken van jouw gegevens door derden.

Wij zijn Klarna Bank AB (publ), geregistreerd in het Zweedse handelsregister onder het registratienummer 556737-0431 met onze hoofdvestiging aan Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Zweden. Onder het EU-recht voor de bescherming van persoonsgegevens zijn we de verwerkingsverantwoordelijke voor alle persoonsgegevens die we van jou krijgen of op een andere manier over jou verzamelen. Wij zijn verantwoordelijk voor verwerking van jouw persoonsgegevens in overeenstemming met geldige wetgeving voor gegevensbescherming.

## 1. Andere Klarna privacyverklaringen

De diensten Klarna Ident en Klarna Open Banking gebruiken je persoonsgegevens in overeenstemming met de afzonderlijke privacyverklaringen van deze Diensten, die je bij het gebruik van deze diensten worden aangeboden. Deze afzonderlijke

privacyverklaringen zijn van toepassing in plaats van de hier gegeven informatie. Afzonderlijke privacyverklaringen kunnen ook gelden voor specifieke campagnes of aanbiedingen die tijdelijk beschikbaar zijn. Als dat het geval is, dan worden dergelijke afzonderlijke privacyverklaringen aangeboden bij de campagne of aanbieding. Als je in dienst bent van Klarna, een kandidaat bent die solliciteert naar een baan bij Klarna, of een werknemer bent van een winkel die samenwerkt met Klarna, zijn andere privacyverklaringen van toepassing op de verwerking van je persoonsgegevens door Klarna voor deze doeleinden, en zul je relevante informatie ontvangen tijdens het contact met Klarna. Neem contact met ons op -je vindt contactinformatie in paragraaf 13- als je een kopie van de relevante privacyverklaring wilt hebben.

## **2. Welke informatie verzamelen we?**

**2.1 Informatie die je ons verstrekt.** Jij kunt ons informatie over jezelf geven wanneer jij gebruikmaakt van een van de Diensten van Klarna, bijvoorbeeld als je kiest om te betalen met een van Klarna's betaalmethoden, contact met ons opneemt of gebruikmaakt van de Klarna App. **Je mag alleen je eigen persoonsgegevens verstrekken voor het gebruik van de Diensten, zodat de Diensten op een correcte manier kunnen worden aangeboden.**

Afhankelijk van welke Dienst je kiest, kan het gaan om:

- **Persoonlijke gegevens en contactinformatie** – naam, geboortedatum, nationaal ID-nummer, aanspreektitel, verzend- en factuuradres, e-mailadres, mobiel telefoonnummer, nationaliteit, salaris enz.
- **Betaalinformatie** – credit- en debitcard-gegevens (kaartnummer, geldigheidsdatum en CVV- code), factuurinformatie, rekeningnummer, enz.
- **Bijzondere categorieën van persoonsgegevens** - Je kunt ervoor kiezen om ons persoonsgegevens te verstrekken die worden aangemerkt als bijzondere categorieën van persoonsgegevens onder EU Verordening 2016/679 (de AVG), zoals gegevens over religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, politieke opvattingen, lidmaatschap van een vakbond of gegevens met betrekking op je gezondheid, seksueel gedrag of seksuele gerichtheid. We hebben deze categorieën van persoonsgegevens niet nodig om de Diensten aan te bieden. Als je ervoor kiest om ons deze persoonsgegevens te verstrekken, dan is dat altijd vrijwillig en op grond van jouw uitdrukkelijke toestemming. In paragraaf 5 kun je lezen hoe je je toestemming kunt intrekken.

Je kunt te allen tijde jouw profielgegevens, zoals jouw contactgegevens en andere bewerkbare instellingen, wijzigen. Dit kan in de Klarna App of door contact met ons op te nemen.

**2.2 Informatie die we over jou verzamelen.** Afhankelijk van welke Dienst je gebruikt, kunnen wij, zelf of via derde partijen (bijvoorbeeld handelsinformatie- en fraudepreventiebureaus, winkels of publieke databanken) de volgende informatie verzamelen:

- **Persoonlijke gegevens en contactinformatie** – naam, geboortedatum, nationaal ID-nummer, aanspreektitel, verzend- en factuuradres, e-mailadres, telefoonnummer, enz.
- **Informatie over goederen en/of diensten** – gegevens over wat je koopt, inclusief bijvoorbeeld het type goederen of een track- en tracecode.
- **Financiële informatie** – financiële informatie verkregen via derde partijen, zoals je inkomen, mogelijke uitstaande kredieten, negatieve betalingsregistraties, eerdere betaal- en kredietacceptatie.
- **Informatie over interactie tussen jou en Klarna** – hoe je onze Diensten gebruikt, inclusief informatie over uitstaande schulden en schuld- en betalingsgeschiedenis bij Klarna. Technische gegevens zoals webpaginareactietijden, fouten bij het downloaden, persoonlijke instellingen, je contactgeschiedenis met de klantenservice van Klarna, etc.
- **Opgenomen telefoongesprekken** - We nemen telefoongesprekken op als je de klantenservice belt.
- **Informatie over interactie tussen jou en winkels** - je eerdere contacten met winkels waar jij winkelt, zoals informatie over of je de producten hebt ontvangen en het type webwinkel.
- **Apparaatinformatie** – bijvoorbeeld IP-adres, de taal- en browserinstellingen, tijdzone, besturingssysteem, platform en schermresolutie. Ga naar paragraaf 11 om meer te lezen over hoe we informatie over je apparaat verzamelen en/of opslaan.
- **Informatie van externe PEP- en Sanctielijsten** - we kunnen je informatie screenen tegen internationale sanctielijsten en lijsten van zogenaamde politiek prominente personen. Deze lijsten bevatten gegevens zoals naam, geboortedatum, geboorteplaats, beroep of functie en de reden voor opname op de lijst.
- **Servicespecifieke informatie** - om je te voorzien van een aantal van onze Diensten kunnen wij aanvullende persoonsgegevens verzamelen en



verwerken die niet onder de bovenstaande categorieën vallen. Zie hoofdstuk 4 hieronder om te weten te komen welke aanvullende persoonsgegevens voor de betreffende Dienst worden verwerkt.

### 3. Welke persoonsgegevens verwerken we, voor welk doel en op welke rechtsgrond?

Afhankelijk van de Diensten die je gebruikt, kan Klarna je persoonsgegevens verwerken voor de doeleinden die hieronder zijn opgesomd gebaseerd op de rechtsgrond genoemd voor elk afzonderlijk doeleinde. In paragraaf 4 vind je meer specifieke informatie over hoe we je gegevens verwerken in sommige van onze Diensten.

#### *Verwerking bij het uitvoeren van de Diensten*

<b>Doel van de verwerking</b>	<b>Persoonsgegevens</b>	<b>Rechtsgrond voor verwerking</b>
Beheer van de klantrelatie met jou op verschillende manieren, bijvoorbeeld om je betaling te beheren of onze verplichtingen uit hoofde van kredietovereenkomsten tussen jou en ons uit te voeren.	Persoonlijke gegevens en contactinformatie, betalingsinformatie, informatie over goederen en/of diensten, financiële informatie, informatie over de interactie tussen jou en Klarna, informatie over de interactie tussen jou en winkels, apparaatinformatie en servicespecifieke informatie.	Noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst
Het maken en versturen van informatie naar jou in elektronische vorm (geen marketing).	Persoonlijke gegevens en contactinformatie, betalingsinformatie, informatie over goederen en/of diensten, financiële	Noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst

	<p>informatie, informatie over de interactie tussen jou en Klarna, informatie over de interactie tussen jou en winkels, apparaatinformatie en servicespecifieke informatie.</p>	
<p>Beoordelen wat de meest geschikte manier is om contact met je op te nemen om je te informeren over uitstaande schulden.</p>	<p>Persoonlijke gegevens en contactinformatie, financiële informatie (als we deze voorhanden hebben) en informatie over interactie tussen jou en Klarna.</p>	<p>Klarna heeft een gerechtvaardigd belang om zo effectief mogelijk contact met je op te kunnen nemen.</p> <p>Wij zorgen ervoor dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons legitieme belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens niet voor dit doel te laten verwerken.</p>
<p>Beoordelen in welke volgorde verschillende betaalopties aan jou moeten worden gepresenteerd bij de checkout bij een winkel die Klarna gebruikt. Deze verwerking en presentatie hebben echter geen invloed op welke betaalopties voor jou beschikbaar zijn.</p> <p>Hiertegen kun je te allen tijde bezwaar maken door</p>	<p>Persoonlijke gegevens en contactinformatie, informatie over goederen en/of diensten, informatie over interactie tussen jou en Klarna en informatie over de interactie tussen jou en de webwinkel.</p>	<p>Als je akkoord bent gegaan met de Voorwaarden voor het gebruik als omschreven in paragraaf 4.4, dan is de toepasselijke wettelijke grondslag de uitvoering van een overeenkomst.</p> <p>Ben je echter niet akkoord gegaan met deze voorwaarden, dan baseert Klarna deze verwerking op een gerechtvaardigd belang.</p>

<p>contact met ons op te nemen door middel van de hieronder genoemde contactgegevens.</p> <p>Met deze verwerking doen wij aan profilering. Zie paragraaf 6 voor meer informatie over profilering.</p>		<p>Klarna (en jij als klant) heeft er namelijk een gerechtvaardigd belang bij dat de betaaloctie van jouw voorkeur op een prominente plek wordt getoond bij de checkout.</p> <p>Wij verzekeren dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons gerechtvaardigd belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens niet voor dit doel te laten verwerken.</p>
<p>Het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken over onze Diensten (bijvoorbeeld nadat je contact hebt opgenomen met de klantenservice van Klarna) via e-mail, sms, telefoon of op een andere manier.</p> <p>Je kunt te allen tijde bezwaar maken tegen dit gebruik. Je wordt ook geïnformeerd over je recht om bezwaar aan te tekenen (opt-out) elke keer dat je e-mail of telefoonnummer voor dit doel wordt gebruikt.</p>	<p>Persoonlijke gegevens en contactinformatie, informatie over goederen en/of diensten, informatie over interactie tussen jou en Klarna, en informatie over de interactie tussen jou en de winkel.</p>	<p>Klarna heeft een gerechtvaardigd belang bij het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken.</p> <p>Wij zorgen ervoor dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons legitieme belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens niet voor dit doel te laten verwerken.</p>

<p>Het uitvoeren van een kredietwaardigheidsbeoordeling voordat een krediet wordt verstrekt. (Zie paragraaf 4.1 over onze kredietdiensten en paragraaf 7.4 over hoe we samenwerken met handelsinformatiebureaus.)</p>	<p>Persoonlijke gegevens en contactinformatie, financiële informatie (inclusief informatie die we extern verkrijgen van handelsinformatiebureaus), en informatie over interactie tussen jou en Klarna.</p>	<p>Voldoen aan wet- en regelgeving, wanneer het krediet dat we verstrekken wettelijk gereguleerd is. In het geval dat het krediet niet wettelijk gereguleerd is, worden de gegevens verwerkt om de overeenkomst uit te voeren.</p>
<p>Het voorkomen van IT-aanvallen (bijvoorbeeld DDos aanvallen) tegen Klarna's Diensten, als deel van onze inspanningen om onze Diensten veilig te houden.</p>	<p>Persoonlijke gegevens en contactinformatie, informatie over interactie tussen jou en Klarna, informatie over interactie tussen jou en winkels en apparaatinformatie.</p>	<p>Klarna heeft een gerechtvaardigd belang bij het veilig houden van onze Diensten.  Wij zorgen ervoor dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons legitieme belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens niet voor dit doel te laten verwerken.</p>
<p>Om je als kwetsbare klant te kunnen behandelen (als je door persoonlijke omstandigheden in een kwetsbare positie bent beland.)</p>	<p>Persoonlijke gegevens en contactinformatie, informatie over de interactie tussen jou en Klarna en bijzondere categorieën van persoonsgegevens.</p>	<p>Gebaseerd op jouw expliciete toestemming</p>
<p>Het verbeteren van onze Diensten, voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden, en het documenteren van wat</p>	<p>Opgenomen telefoongesprekken</p>	<p>Klarna heeft een gerechtvaardigd belang bij het verbeteren van onze Diensten en het uitvoeren</p>

<p>tussen jou en onze klantenservice is besproken en afgesproken.</p>		<p>van training en kwaliteitscontrole.</p> <p>Wij zorgen ervoor dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons legitieme belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens niet voor dit doel te laten verwerken.</p>
<p>Het overdragen van jouw gegevens aan winkels, leveranciers en andere ontvangers (Zie paragraaf 7 voor meer informatie over hoe we je gegevens delen en waarom.)</p>	<p>Alle categorieën van persoonsgegevens onder paragraaf 2</p>	<p>Verschilt afhankelijk van de ontvangers, zie voor meer informatie paragraaf 7. Bijvoorbeeld, Klarna heeft een gerechtvaardigd belang om leveranciers te gebruiken om haar Diensten aan te bieden en we kunnen een wettelijke plicht hebben om je gegevens met de bevoegde autoriteiten te delen. Het delen van persoonsgegevens met betaaldienstverleners is nodig om de overeenkomst uit te voeren.</p>
<p>Het uitvoeren van risicobeoordelingen, fraudepreventie en risicomangement (bijvoorbeeld door het verifiëren van je identiteit en het uitvoeren van controles voor fraudepreventie).</p>	<p>Persoonlijke gegevens en contactinformatie, betalingsinformatie, informatie over goederen en/of diensten, financiële informatie, informatie over de interactie tussen</p>	<p>Klarna en andere partijen (voornamelijk klanten) hebben een gerechtvaardigd belang bij het risicomangement van Klarna's zakelijke dienstverlening bijvoorbeeld</p>

<p>Zie paragraaf 7 voor een meer gedetailleerde beschrijving van onze fraudepreventiepartners.</p>	<p>jou en Klarna, informatie over de interactie tussen jou en winkels en apparaatinformatie.</p>	<p>om de frauderisico's te beheersen.</p> <p>Wij zorgen ervoor dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons legitieme belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens niet voor dit doel te laten verwerken</p> <p>Klarna heeft ook een wettelijke plicht om haar klanten te identificeren.</p>
<p>Uitvoeren van incassowerkzaamheden, onder meer het innen en verkopen van schulden.</p>	<p>Persoonlijke gegevens en contactinformatie, informatie over goederen en/of diensten, financiële informatie, informatie over de interactie tussen jou en Klarna en informatie over de interactie tussen jou en winkels.</p>	<p>Klarna heeft een gerechtvaardigd belang bij het incasseren en verkopen van schulden.</p> <p>Wij zorgen ervoor dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons legitieme belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens niet voor dit doel te laten verwerken</p>

*Productverbetering en onderzoek*

<p>Het anonimiseren van je persoonsgegevens voor</p>	<p>Persoonlijke gegevens en contactinformatie,</p>	<p>Klarna heeft een gerechtvaardigd belang bij</p>
--	--	--

<p>productontwikkeling om klantgedrag te analyseren.</p>	<p>betalingsinformatie, informatie over goederen en/of diensten, financiële informatie, informatie over de interactie tussen jou en Klarna, informatie over de interactie tussen jou en winkels, apparaatinformatie en servicespecifieke informatie.</p>	<p>het anonimiseren van jouw persoonsgegevens voor productontwikkeling om klantgedrag te analyseren..</p> <p>Wij zorgen ervoor dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons legitieme belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens niet voor dit doel te laten verwerken.</p>
<p>Het uitvoeren van data-analyse voor productverbetering en het testen van producten (bijvoorbeeld om risico- en fraudemodellen te verbeteren)</p>	<p>Persoonlijke gegevens en contactinformatie, betalingsinformatie, informatie over goederen en/of diensten, financiële informatie, informatie over de interactie tussen jou en Klarna, informatie over de interactie tussen jou en winkels, apparaatinformatie, informatie van externe PEP- en Sanctielijsten, en servicespecifieke informatie.</p>	<p>Klarna heeft een gerechtvaardigd belang bij het uitvoeren van data-analyse voor productverbetering en het testen van producten.</p> <p>Wij zorgen ervoor dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons legitieme belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens niet voor dit doel te laten verwerken.</p>
<p>Het mogelijk maken van intern onderzoek en het maken van statistische modellen.</p>	<p>Persoonlijke gegevens en contactinformatie, betalingsinformatie, informatie over goederen en/of diensten,</p>	<p>Klarna heeft een gerechtvaardigd belang bij het mogelijk maken van intern onderzoek en het</p>

	<p>financiële informatie, informatie over de interactie tussen jou en Klarna, informatie over de interactie tussen jou en winkels, apparaatinformatie en servicespecifieke informatie.</p>	<p>maken van statistische modellen.</p> <p>Wij zorgen ervoor dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons legitieme belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens niet voor dit doel te laten verwerken.</p>
<p>Het mogelijk maken van extern onderzoek, bijvoorbeeld door universiteiten of andere educatieve instituten.</p>	<p>Persoonlijke gegevens en contactinformatie, betalingsinformatie, informatie over goederen en/of diensten, financiële informatie, informatie over de interactie tussen jou en Klarna, informatie over de interactie tussen jou en winkels, apparaatinformatie en servicespecifieke informatie.</p>	<p>Klarna heeft een gerechtvaardigd belang bij het mogelijk maken van extern onderzoek en draagt bij tot het algemeen belang van de maatschappij bij het ondersteunen van onderzoek.</p> <p>Wij zorgen ervoor dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons legitieme belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens niet voor dit doel te laten verwerken.</p>



<p>Voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving zoals anti-witwas- en accountancywetten en de wettelijke vereisten inzake kapitaaltoereikendheid.</p>	<p>Persoonlijke gegevens en contactinformatie, betalingsinformatie, informatie over goederen en/of diensten, financiële informatie, informatie over de interactie tussen jou en Klarna, informatie over de interactie tussen jou en winkels, apparaatinformatie, informatie van externe PEP- en Sanctielijsten en servicespecifieke informatie.</p>	<p>Voldoen aan een wettelijke verplichting.</p>
<p>Het uitvoeren van screening tegen sanctielijsten en lijsten met zogeheten politiek prominente personen.</p>	<p>Persoonlijke gegevens en contactinformatie, informatie van externe PEP- en Sanctielijsten.</p>	<p>Voldoen aan een wettelijke verplichting.</p>
<p>Het beschermen van Klarna tegen juridische vorderingen (het beperken van de aansprakelijkheid) en het handhaven van Klarna's wettelijke rechten.</p>	<p>Alle categorieën van persoonsgegevens onder paragraaf 2.</p>	<p>Klarna heeft een gerechtvaardigd belang bij het beschermen van zichzelf tegen juridische vorderingen en het handhaven van haar wettelijke rechten.</p> <p>Wij zorgen ervoor dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons legitieme belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens</p>

		niet voor dit doel te laten verwerken.
--	--	--

*Voor marketingdoeleinden*

	Persoonlijke gegevens en contactinformatie, informatie over de interactie tussen jou en Klarna, informatie over de interactie tussen jou en winkels en servicespecifieke informatie.	<p>Klarna heeft een gerechtvaardigd belang bij het versturen van marketing en aanbiedingen aan jou.</p> <p>Wij zorgen ervoor dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons legitieme belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens niet voor dit doel te laten verwerken.</p>
Om te bepalen welke marketing we je sturen. Deze verwerking stopt ook wanneer je je afmeldt voor het ontvangen van marketing.	Persoonlijke gegevens en contactinformatie, informatie over interactie tussen jou en Klarna, informatie over interactie tussen jou en winkels, apparaatinformatie en servicespecifieke informatie.	<p>Klarna heeft een gerechtvaardigd belang bij het bepalen welke marketing we je sturen.</p> <p>Wij zorgen ervoor dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons legitieme belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens niet voor dit doel te laten verwerken.</p>
Om "gesponsorde links" te plaatsen	Informatie over producten/diensten,	

naar producten en diensten van winkels.	informatie over de interactie tussen jou en Klarna, informatie over de interactie tussen jou en winkels, toestel informatie en informatie die specifiek ziet op diensten.	Klarna heeft een gerechtvaardigd belang om "gesponsorde links" te plaatsen om onze winkels in de Klarna App en onze website te promoten.  Wij zorgen ervoor dat de verwerking die voor dit doel wordt uitgevoerd noodzakelijk is voor het vervullen van ons legitieme belang en dat ons belang zwaarder weegt dan jouw belang om je persoonsgegevens niet voor dit doel te laten verwerken.
---	---	---

#### **4. Het verwerken van persoonsgegevens voor bepaalde Diensten**

Deze paragraaf beschrijft het verwerken van persoonsgegevens voor bepaalde Diensten. Om meer over deze Diensten, en hun eigenschappen te leren, verwijzen we je naar de algemene voorwaarden van de betreffende Dienst.

##### **4.1 Klarna's kredietdiensten**

De volgende diensten bestaan uit het verstrekken van krediet door ons aan jou: Betaal later (factuur), Betaal nu (alleen in het geval van automatische incasso), Financiering, Klarna Card en de kaart voor eenmalig gebruik (beschikbaar in de Klarna App). Om deze diensten aan te kunnen bieden, beoordelen we je kredietwaardigheid, gebaseerd op de door jou verstrekte contactgegevens en persoonlijke informatie, informatie over interactie tussen jou en Klarna en financiële informatie. De financiële informatie is inclusief extern verkregen informatie van handelsinformatiebureaus, zoals inkomen en betaalaanmerkingen (voor meer informatie over handelsinformatiebureaus zie paragraaf 7).

##### **De Klarna Card en de kaart voor eenmalig gebruik**

Als je de Klarna Card of de kaart voor eenmalig gebruik aanvraagt, beoordeelt Klarna je kredietwaardigheid op dezelfde wijze als bij onze andere kredietdiensten. In het

geval van de Klarna Card zal Klarna de kredietbeoordeling continue aanpassen aan de hand van de interacties met Klarna.

We delen informatie over jou en de aankopen die je doet als je de Klarna Card gebruikt met VISA en leden van het VISA-betaalnetwerk, voor zover dit nodig is om je kaarttransactie te verwerken, fraude te voorkomen en toepasselijke regels te volgen. Als je je Klarna Card vernieuwt of een nieuwe ontvangt, zullen we deze informatie aan VISA overdragen zodat VISA haar partners bij wie jij je kaartgegevens hebt opgeslagen kan informeren (bijvoorbeeld bij herhaalde transacties).

Als je je Klarna Card aan een digitale portemonnee toevoegt, zullen we je gegevens delen met de aanbieder van de digitale portemonnee in overeenstemming met de privacyverklaring van die aanbieder.

#### **4.2 Card Linking Service**

Als je je credit- of debetkaart aan Klarna koppelt, ontvangt Klarna je kaartgegevens en informatie over de transacties die je verricht wanneer je de gekoppelde kaart gebruikt om goederen of diensten te kopen met een winkel die deelneemt aan Klarna's loyaliteitsprogramma dat is gekoppeld aan deze dienst.

Klarna zal je kaartgegevens delen met onze serviceprovider (Fidel Ltd.) en het betreffende betaalkaartnetwerk, zodat Klarna transactie-informatie kan ontvangen voor aankopen met de gekoppelde kaart in een deelnemende winkel.

Het betaalkaartnetwerk zal vervolgens de transacties op uw gekoppelde kaart controleren om te bepalen of je een aankoop hebt gedaan bij een winkel die deelneemt aan het loyaltyprogramma en zal dergelijke transactiegegevens delen met Klarna's serviceprovider (Fidel Ltd.). De serviceprovider deelt deze transactiegegevens dan met Klarna.

Klarna zal je transacties bij de deelnemende winkels bekijken om te beslissen of de transacties in aanmerking komen voor een beloning.

#### **4.3 Aanbiedingen en uitnodigingen op sociale media**

Als je geklikt hebt op één van onze advertenties of evenementen gepost op een socialmedia-website van een derde partij kunnen we je contactinformatie krijgen zoals je die in je gebruikersprofiel van het betreffende platform hebt staan (zoals naam, e-mailadres en telefoonnummer en andere relevante zakelijke informatie zoals naam en adres van je bedrijf en de industrie waarin je werkzaam bent.). We gebruiken deze informatie om je de aangevraagde Dienst te leveren en om je marketing en aanbiedingen te sturen met betrekking tot onze Diensten. Je kunt je

hiervoor altijd afmelden door contact met ons op te nemen. Zie hiervoor paragraaf 13.

#### **4.4 De Klarna-gebruikerservaring geleverd onder de Voorwaarden voor het gebruik van Klarna Services**

Om een vlotte gebruikerservaring te kunnen leveren, zowel voor als na je aankoop, bieden wij de Diensten aan die hieronder beschreven staan en die meer specifiek zijn omschreven in de Voorwaarden voor het gebruik van Klarna Services. Het gebruik van deze Diensten houdt de volgende verwerking van je persoonsgegevens in:

##### **Historische transacties**

Wij bewaren informatie over de goederen/diensten die je aanschaf via onze Diensten of waartoe je ons op een andere manier toegang tot verleent, om deze informatie aan je te kunnen tonen.

##### **Voorkeur voor het invullen van je gegevens**

Het automatisch invullen van je gegevens kan op twee manieren gebeuren - door je interactie en door middel van een cookie.

##### **Automatisch invullen door je interactie**

Als je de Diensten gebruikt kunnen we vragen om je persoonlijke informatie en contactgegevens, zoals naam, adres, telefoonnummer, e-mail, geboortedatum of nationaal identificatienummer, alsmede andere informatie indien van toepassing. Wij bewaren deze informatie in onze systemen, en wanneer je bij ons terugkeert of onze Diensten gebruikt, hoef je alleen maar wat informatie op te geven zoals telefoonnummer, e-mail, postcode of nationaal ID-nummer (afhankelijk van het land), zodat wij de overige velden automatisch met de rest van de gegevens kunnen vullen.

##### **Automatisch invullen door een cookie**

Een andere methode die we kunnen gebruiken om je gegevens automatisch in te vullen is het plaatsen van cookies op je apparaat (computer, tablet, mobiele telefoon, etc.), waardoor je de mogelijkheid krijgt ervoor te kiezen om informatie zoals naam, adres, telefoonnummer, e-mail, geboortedatum of nationaal identificatienummer en kaartgegevens bij Klarna op te slaan. Als je dit doet, gebruiken we de cookie om die gegevens op te halen uit Klarna's systemen als je gebruik maakt van onze Diensten

op hetzelfde apparaat.,We zullen je gegevens automatisch invullen wanneer je met Klarna .

### **Deactivering van automatisch invullen**

Als je geen gebruik wilt maken van automatisch invullen kun je contact met ons opnemen om je instellingen aan te passen. Je kunt je instellingen ook aanpassen in de Klarna App of direct tijdens het aankoopproces in een winkel. Je kunt op elk gewenst moment alle cookies op je apparaat verwijderen, waardoor onze cookie ook wordt verwijderd.

### **Voorgeselecteerde voorkeursbetalingsmethoden**

Klarna kan vooraf de betaalmethode selecteren die volgens ons de beste manier van betalen voor jou is. Deze verwerking en weergave heeft geen invloed op de betaalmethoden die voor je beschikbaar zijn. Voor deze beoordeling verwerkt Klarna informatie over de interactie tussen jou en Klarna, zoals informatie over de door jou eerder gekozen betaalmethoden, aankoopbedragen en winkel. Deze verwerking is profilering. Zie paragraaf 6 voor meer informatie over het opstellen van profielen.

### **Aanbiedingen en voordelen**

Om je voordelen te kunnen bieden zoals kortingen, speciale evenementen, early access tot producten, kortingsacties, aanbiedingen van verkopers, proefexemplaren, give-aways etc., kijken we naar de informatie over interacties tussen jou en Klarna (zoals het aantal aankopen onder een bepaalde periode) en je contactinformatie en persoonlijke gegevens . Dit kan gepaard gaan met het opstellen van profielen. Zie paragraaf 6 voor meer informatie over het opstellen van profielen.

De informatie vormt de basis voor Klarna's marketing en klantenanalyse, bedrijfs- en methodeontwikkeling en statistieken.

Binnen het programma van aanbiedingen en voordelen kunnen Klarna en Klarna's leveranciers en onderaannemers (namens Klarna) deze informatie gebruiken om met jou te communiceren en aanbiedingen en voordelen aan te bieden via fysieke post, sms'jes, e-mail, sociale media en andere digitale kanalen. Klarna en haar leveranciers en onderaannemers zullen hiervoor geen gebruikmaken van direct marketingkanalen (bijv. e-mail of sms-berichten) als je je hebt afgemeld voor direct marketing. (of als je geen toestemming hebt gegeven voor direct marketing, maar dat wettelijk verplicht is in jouw land.)

Je kunt je afmelden voor aanbiedingen en voordelen via een link in een e-mail van ons, of door contact met ons op te nemen. Je vindt onze contactinformatie in paragraaf 13.

## **De Klarna App**

Als je de Klarna App gebruikt, zullen extra persoonsgegevens worden verwerkt om de Diensten die je kiest te gebruiken in de Klarna App te bieden zoals hieronder uiteengezet. Bovendien zal, indien je ervoor kiest om een beloning in te wisselen of mee te doen aan een specifieke aanbieding, de aanbieder van dergelijke aanbiedingen kunnen constateren dat je regelmatig gebruik maakt van diensten van Klarna.

- **Gepersonaliseerde artikelen en advertenties:** je zou gepersonaliseerde artikelen en advertenties kunnen zien op basis van eerdere aankopen.
- **Gesponsorde links:** als je klikt op een “gesponsorde link” die een product of een dienst promoot van een winkel, zal je worden doorgeleid naar de website van de winkel via een derde partij, een zogenaamd “gelieerd netwerk” (verder uitgelegd in afdeling 7.14). Het gelieerde netwerk kan mogelijk tracking technologie op je toestel plaatsen dat informatie bevat van hetgeen je hebt aangeklikt op een gesponsorde link in de Klarna App, wat vervolgens wordt gebruikt om je bezoek aan een winkel te tracken, zodat er een potentiële commissie voor Klarna kan worden berekend.
- **Gepersonaliseerd Klarna-overzicht:** er wordt een overzicht weergegeven, waar je de status van je Klarna-aankopen en je aankoopgeschiedenis kunt bekijken, toegang krijgt tot eventuele terugbetalingen en betalingsvoorwaarden kunt regelen en verlengen.
- **Samengestelde shopping collectie:** als je informatie met ons hebt gedeeld over welke onderwerpen, producten of diensten je geïnteresseerd in bent, dan zullen we deze informatie gebruiken om je te voorzien van een gepersonaliseerde shopping collectie, waar je de producten en diensten kunt vinden die zijn samengesteld aan de hand van jouw interesses.
- **Levering en het volgen van pakketten:** in sommige gevallen kan je de route van je pakket volgen.
- **Mogelijkheid om winkels te "volgen":** als je ervoor kiest om een winkel te "volgen", ontvang je informatie over de campagnes die verbonden zijn aan die winkel. Klarna zal dan automatisch beoordelen of je aankopen recht geven op kortingen of andere aanbiedingen binnen de lopende campagne van die winkel.

- **Kredietdiensten:** wij kunnen je krediet aanbieden op basis van eerdere aankopen.
- **Shoppen met de eenmalige betaalkaart:** winkelen via de Klarna App is een manier om Klarna's betaalmethoden in bijna elke winkel te gebruiken door een eenmalige betaalkaart. Wanneer je de eenmalige betaalkaart gebruikt, verzamelt Klarna informatie over je aankopen en toont deze in de app.
- **Klantenservice:** wanneer je gebruikmaakt van onze klantenservice via de Klarna App hebben wij toegang tot de informatie die je ons verstrekt.
- **E-mail Connect:** als je jouw e-mailaccount gekoppeld hebt aan Klarna's E-mail Connect dienst, dan heeft Klarna regelmatig toegang tot jouw e-mailaccount en haalt Klarna hier aankoop gerelateerde informatie uit zoals tracking ID's en andere informatie over goederen en diensten en de interactie tussen jou en winkels, om deze informatie op te nemen in de Klarna App. Deze dienst kun je op ieder gewenst moment uitzetten, waardoor Klarna geen toegang meer heeft tot jouw e-mailaccount.
- **Winkel zoeker:** je kunt ervoor kiezen om je locatie met ons te delen. In dat geval geef je ons toestemming om deze informatie te gebruiken zodat wij jou winkels kunnen tonen in jouw omgeving. Je kunt je toestemming op ieder moment intrekken door het delen van je locatie uit te schakelen op jouw toestel. Klarna bewaart jouw locatie niet nadat wij de winkels in jouw omgeving hebben getoond.
- **De in-app webbrowser:** de Klarna App bevat een webbrowser waarmee je toegang kan krijgen tot websites van winkels en online winkels zodat je vervolgens met de betaalmethodes van Klarna kunt shoppen, ook met winkels die nog niet onze betaalmethodes gebruiken. Klarna verzamelt informatie over hoe je de browser gebruikt zodat wij je kunnen wijzen op relevante deals en aanbiedingen. Daarnaast kunnen websites die je bezoekt hun eigen cookies of andere tracking technologieën op jouw toestel plaatsen.
- **Wenslijst:** Je kunt ervoor kiezen om producten en diensten in de Klarna App aan je Wenslijst toe te voegen, zodat je deze later kunt terugvinden, of de prijzen daarvan in de gaten kunt houden. Je kunt je Wenslijst ook delen met anderen, zoals vrienden en familie, waarbij zij dan jouw profielfoto en profielnaam kunnen zien. In sommige gevallen kunnen, als je bent ingelogd op een website van een winkel, links naar een product of dienst die je aan je Wenslijst hebt toegevoegd persoonlijke informatie over jou bevatten, zoals je e-mail adres.



- **Je gekoppelde bankrekeningen (de Personal Finance Service):** Via deze dienst krijg je een overzicht van je financiën, inclusief transacties met Klarna, maar ook je gekoppelde bankrekeningen. Wanneer je ervoor kiest om deze Dienst te gebruiken, zal Klarna informatie verwerken over de externe bankrekeningen en andere rekeningen (zoals credit cardrekeningen) die je wil koppelen en zal Klarna persoonlijke gegevens verzamelen zoals rekeningnummer, bank, historische transacties op de rekening en beschikbaar saldo en andere tegoeden. Op basis van deze gegevens zal Klarna je financiën visualiseren en je tools aanreiken om je financiën te controleren door middel van aanbiedingen relevant voor jouw specifieke situatie (op basis van profilering, zoals uitgelegd in hoofdstuk 6). Dit gebeurt door uitgaven te vergelijken met de uitgaven van andere gebruikers van de Dienst. Op basis van deze vergelijking kunnen wij, samen met onze partners, manieren bieden om je vaste en wisselende kosten te minimaliseren
- **Profielfoto:** Je kunt ervoor kiezen om een profielfoto te uploaden in de Klarna App, in dat geval kan deze foto worden getoond in verschillende Klarna-interfaces (bijvoorbeeld in Klarna's checkout van een winkel, of in de Klarna App). Klarna's interfaces kunnen ook worden ingebed in de apps van de winkels. De afbeelding kan ook aan anderen getoond worden als je je apparaat met anderen deelt (tijdens het gebruik van automatisch invullen door middel van cookies), of als je ervoor kiest om de inhoud van je Klarna App met anderen te delen. Je kunt te allen tijde je foto wissen in de App of door contact met ons op te nemen.

## 5. Intrekken van toestemming

Wanneer wij je persoonsgegevens verwerken op basis van toestemming of expliciete toestemming (bijvoorbeeld in verband met het indienen van een volmacht, het indienen van aanvullende informatie die aangeeft dat je een kwetsbare klant bent, of in het geval dat je bijzondere categorieën van persoonsgegevens uploadt naar onze Diensten), kun je deze toestemming intrekken door je gegevens in de Klarna App te verwijderen of door contact met ons op te nemen. Het intrekken van deze toestemming zal niet leiden tot enig nadeel voor jou, aangezien wij dit soort informatie niet nodig hebben om onze Diensten te kunnen leveren.

## 6. Profilering door Klarna en geautomatiseerde besluitvorming

"Profilering" betekent de geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens om bepaalde persoonlijke aspecten die op jou betrekking hebben te evalueren,

bijvoorbeeld om aspecten van je financiële situatie of je voorkeuren te analyseren of te voorspellen, zoals koopinteresses. Wij gebruiken profilering op basis van persoonsgegevens die wij over jou hebben om individuele of geautomatiseerde beslissingen te nemen, voor de volgende doeleinden:

### **Beslissingen zonder rechtsgevolgen en die je niet op vergelijkbare wijze aanmerkelijk treffen**

Klarna neemt de volgende beslissingen zonder rechtsgevolgen of zonder gevolgen die je op vergelijkbare wijze aanmerkelijk treffen;

- voorspellen welke marketing content voor jou interessant zou zijn. Je kunt hier altijd bezwaar tegen maken en je afmelden van dergelijke marketing en profilering door contact met ons op te nemen. Voor meer informatie over het verwerken van persoonsgegevens voor marketing zie paragraaf 3 hierna.;
- te beslissen welke loyaliteitsbonussen bij je passen (zie paragraaf 4.4 voor meer informatie);
- te beslissen over de meest geschikte manier om contact met je op te nemen over uitstaande schulden (zie paragraaf 3 voor meer informatie);
- te beslissen welke content in je Klarna App wordt getoond. Zie paragraaf 4.4 voor meer informatie.
- te beslissen in welke volgorde verschillende betaalopties zullen worden gepresenteerd in de checkout van een winkel die Klarna gebruikt.

Daarnaast gebruiken sommige van onze Diensten, zoals wanneer je bankrekeningen en vergelijkbare accounts in onze Klarna App koppelt, profilering om je de toepasselijke Dienst te kunnen leveren. Een voorbeeld is het aan jou verschaffen van voor jou relevante financiële inzichten of om te selecteren welke aanbiedingen we geven, in overeenstemming met de voorwaarden van de Dienst.

### **Beslissingen met rechtsgevolgen of die je op vergelijkbare wijze aanmerkelijk treffen**

“Geautomatiseerde besluitvorming, met rechtsgevolgen of die je op vergelijkbare wijze aanmerkelijk treft” betekent dat bepaalde beslissingen met betrekking tot onze Diensten uitsluitend gebaseerd zijn op geautomatiseerde middelen, zonder enige interactie van een van onze medewerkers. Deze beslissingen hebben een aanmerkelijke impact op jou als consument, dat vergelijkbaar is met een rechtsgevolg. Door een dergelijke geautomatiseerde beoordeling verhogen wij de objectiviteit en transparantie van de besluitvorming bij het aanbieden van deze Diensten.

Wij maken gebruik van dit soort geautomatiseerde besluitvorming wanneer wij:

- besluiten om je geen aanbod te doen voor onze kredietdiensten.
- besluiten om je aanvraag om een kredietdienst te gebruiken goed te keuren.
- besluiten om je aanvraag om een kredietdienst te gebruiken af te wijzen.
- besluiten of je een risico op fraude of het witwassen van geld vormt, als uit onze verwerking blijkt dat jouw gedrag tekenen van witwassen van geld vertoont, frauduleus gedrag is, dat je gedrag niet in overeenstemming is met eerdere verklaringen of als je je ware identiteit opzettelijk lijkt te hebben verborgen. In bepaalde gevallen controleert Klarna ook of een specifieke klant al dan niet op een zogenaamde sanctielijst staat.

Zie paragraaf 3 voor meer informatie over de soorten persoonsgegevens die voor deze doeleinden worden verwerkt.

Je hebt altijd het recht om bezwaar te maken tegen een geautomatiseerde beslissing met rechtsgevolgen of die je op vergelijkbare wijze aanmerkelijk treft (samen met de bijbehorende profilering) door contact met ons op te nemen via het in paragraaf 13 genoemde e-mailadres. Een medewerker van Klarna zal dan naar je zaak kijken.

## **7. Met wie kunnen we je persoonsgegevens delen?**

Wij kunnen je persoonsgegevens delen met de onderstaande categorieën van ontvangers, voor de onderstaande doeleinden. Met welke ontvangers wij je persoonsgegevens precies delen en voor welke doeleinden, hangt af van de Diensten die je gebruikt. Daarbij nemen wij alle redelijke contractuele, wettelijke, technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat je persoonsgegevens met een adequaat beschermingsniveau worden behandeld.

### **7.1 Leveranciers en onderaannemers**

Klarna kan persoonsgegevens delen met leveranciers en onderaannemers die wij gebruiken om de Diensten aan je te leveren. Leveranciers en onderaannemers zijn bedrijven die alleen het recht hebben om de persoonsgegevens die zij van Klarna ontvangen namens Klarna te verwerken. Voorbeelden van dergelijke leveranciers en onderaannemers zijn software- en gegevensopslagaanbieders, aanbieders van diensten op het gebied van betalingsverwerking en bedrijfsadviseurs.

### **7.2 Winkels**

Klarna deelt persoonsgegevens met de winkel die je bezoekt of waar je een aankoop doet (dit kunnen ook aan de winkels gelieerde ondernemingen zijn indien je daarover bent geïnformeerd door de winkel). Dit wordt gedaan om de winkel in staat te stellen je aankoop en je relatie met de winkel of de gelieerde onderneming uit te voeren en

te beheren, bijvoorbeeld voor het verifiëren van je identiteit, je de goederen toe te sturen, vragen en geschillen te beheren, om je relevante marketing te sturen en ook om fraude te voorkomen. De persoonsgegevens die met een winkel worden gedeeld, zijn onderworpen aan de privacyverklaring en beleid van de winkel.

### **7.3 Betalingsdianstaanbieders ("PSP's")**

Betalingsdianstaanbieders bieden winkels en Klarna diensten aan voor het aanvaarden van elektronische betalingen via verschillende betaalmethoden, waaronder kredietkaarten, betalingen per bank zoals automatische incasso's, bankoverschrijvingen, enz. Sommige winkels gebruiken PSP's waarmee ze je informatie delen voor de verwerking van betalingen. Dit doen ze in overeenstemming met de privacyverklaringen van de winkels. De winkels kunnen ook, voor de verwerking van de administratie van betalingen, van ons verlangen dat wij jouw informatie delen met PSP's. Sommige PSP's verzamelen en gebruiken je informatie ook onafhankelijk van elkaar in overeenstemming met hun eigen privacyverklaringen. Dit is bijvoorbeeld het geval als je een digitale portemonnee gebruikt.

### **7.4 Handelsinformatiebureaus**

Als je een krediet aanvraagt (zie Paragraaf 4.1 hierboven voor een specificatie van onze kredietdiensten), kunnen jouw persoonsgegevens worden gedeeld met handelsinformatiebureaus, om je kredietwaardigheid te beoordelen in verband met je aanvraag, om je identiteits- en contactgegevens te bevestigen en jou en andere klanten te beschermen tegen fraude. **Het delen van deze gegevens kwalificeert als een kredietbeoordeling.**

In Nederland deelt Klarna jouw naam, adres en telefoonnummer met handelsinformatiebureaus zodat de kredietbeoordeling kan worden uitgevoerd. Deze kredietbeoordeling heeft geen invloed op je kredietwaardigheid.

De handelsinformatiebureaus zullen jouw informatie verwerken in lijn met hun eigen privacy statement en je kunt er [hier](#) achter komen met welke bureaus wij samenwerken.

Daarnaast geldt het volgende als je je hebt aangemeld voor Financiering: Klarna deelt jouw naam, geboortedatum, adres, in sommige gevallen email adres, informatie over jouw financieringsschuld en informatie over terugbetalingen (inclusief late terugbetalingen) met betrekking tot die schuld, met de Nederlandse Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR), in lijn met Nederlandse financiële wetgeving. De informatie die wordt gedeeld met BKR heeft mogelijk invloed op jouw toekomstige kredietwaardigheid en de mogelijkheid om krediet op te nemen.

**Houd er rekening mee dat Klarna alleen de kredietwaardigheid heeft die we van een commercieel informatiebureau ontvangen, alleen in een scriptgegevensformaat. Dit betekent dat u het beste een kopie van de beoordeling kunt opvragen bij het handelsinformatiebureau als u een leesbare versie wilt zien.**

### **7.5 Diensten voor fraudepreventie en identiteitscontrole**

Je persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met bedrijven die diensten voor het voorkomen van fraude aanbieden, om je identiteit en de juistheid van de gegevens die je ons hebt verstrekt te controleren en om criminele activiteiten te voorkomen. De bedrijven waarmee we in Nederland samenwerken, worden hier opgesomd. Houd er rekening mee dat deze bedrijven je gegevens verwerken in overeenstemming met hun eigen privacyverklaringen.

### **7.6 Klarna Group**

Je informatie kan worden gedeeld met bedrijven binnen de Klarna-groep, op basis van de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de bedrijfsvoering van Klarna.

### **7.7 Socialmedia-bedrijven**

Als je contact met ons opneemt via social media-platforms zoals Facebook of Twitter, worden je gegevens door deze bedrijven opgeslagen en verwerkt, in overeenstemming met hun privacyverklaringen.

### **7.8 Een persoon met een volmacht voor jouw handelingen**

Klarna zal je gegevens delen met een persoon die een volmacht heeft om jouw persoonsgegevens te ontvangen. De gegevens worden gedeeld op basis van jouw toestemming.

### **7.9 Google**

Wanneer je via een webbrowser gebruik maakt van de Klarna App, dan verzamelt Google jouw toestelinformatie door middel van de reCAPTCHA dienst die in de webbrowser is geïmplementeerd. Soms gebeurt dit in combinatie met informatie die je invoert in de reCAPTCHA dienst. Google verwerkt deze informatie in lijn met haar eigen privacy beleid. Klarna verwerkt deze gegevens op grond van haar gerechtvaardigd belang ten behoeve van haar bedrijfsvoering, aangezien de reCAPTCHA dienst misbruik van onze diensten voorkomt.

### **7.10 Autoriteiten**

Klarna kan noodzakelijke informatie bekendmaken aan instanties zoals politie, belastingdienst of andere instanties indien wij daartoe wettelijk verplicht zijn, of onder bepaalde omstandigheden indien je ons hierom hebt verzocht. Een voorbeeld van een wettelijk verplichte openbaarmaking is voor de bestrijding van het witwassen van geld of om de financiering van terrorisme tegen te gaan.

### **7.11 Logistieke bedrijven**

Klarna kan je informatie delen met logistieke bedrijven die de door jou bestelde goederen leveren, indien je ervoor gekozen hebt om de pakketten te volgen. Voorbeelden van gegevens die we delen zijn contactinformatie en persoonlijke gegevens en trackingnummer. Houd er rekening mee dat de logistieke bedrijven je gegevens verwerken in overeenstemming met hun eigen privacyverklaringen.

### **7.12 Partners binnen de Personal Finance Service en het Aanbiedingen en Voordelenprogramma**

Klarna kan je informatie delen bij de verkoop van onbetaalde schulden of bij opdrachtgeving to incasso aan derden, bijvoorbeeld aan incassobureaus. Het delen van persoonsgegevens gebeurt dan op basis van een legitiem belang van het incasseren en verkopen van schulden. De incassobureaus verwerken jouw gegevens in overeenstemming met hun eigen privacyverklaringen of als verwerker van Klarna. De incassobureaus kunnen mogelijk ook informatie over je onbetaalde schuld delen met handelsinformatie bureaus, hetgeen invloed kan hebben op je kredietwaardigheid en de mogelijkheid om in de toekomst krediet op te nemen.

### **7.14 Gelieerde netwerken**

Klarna kan informatie delen over het feit dat je op een "gesponsorde link" hebt geklikt (i.e. links die producten of diensten van winkels promoten) met zogenaamde "gelieerde netwerken". Deze gegevens worden gedeeld als je op een gesponsorde link klikt, waarna je wordt omgeleid naar de website van de winkel via het "gelieerde netwerk". Het gelieerde netwerk plaatst mogelijk een tracking technologie op je toestel dat het gegeven bevat dat je geklikt hebt op een gesponsorde link via een van Klarna's applicaties, zodat je bezoek aan een winkel getrackt kan worden om een potentiële commissie voor Klarna te berekenen. De gelieerde netwerken kunnen jouw persoonsgegevens verwerken in lijn met hun eigen privacy statements.

### **7.15 Desinvestering**

- In het geval dat Klarna een bedrijf of activa verkoopt of koopt, kan Klarna je persoonsgegevens delen met de toekomstige verkoper of koper van dergelijke bedrijven of activa.
- Als Klarna vrijwel al haar activa worden verworven door een derde partij, kunnen persoonsgegevens over Klarna's klanten worden gedeeld.

### **8. Waar verwerken wij je persoonsgegevens?**

Wij streven er altijd naar om je persoonsgegevens binnen de EU/EER te verwerken. In bepaalde situaties, zoals wanneer wij persoonsgegevens delen met een bedrijf, leverancier of onderaannemer van de Klarna groep buiten de EU/EER, kunnen je persoonsgegevens echter worden doorgegeven aan en verwerkt in een bestemming buiten de EU/EER. Als de winkel waar je winkelt zich buiten de EU/EER bevindt, betekent het delen van je persoonsgegevens met de winkel ook dat jouw gegevens buiten de EU/EER worden verwerkt.

Wij zorgen dat een adequaat beschermingsniveau in stand wordt gehouden en dat correcte verwerking van persoonsgegevens adequaat gewaarborgd wordt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, zoals de AVG, wanneer wij je gegevens buiten de EU/EER verwerken. Deze waarborgen bestaan erin dat het derde land of de staat in kwestie onderworpen is aan een besluit van de Europese Commissie om het beschermingsniveau passend te verklaren, de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie ten uitvoer te leggen of ervoor te zorgen dat de ontvanger geregistreerd is bij het Amerikaanse privacy schild.

### **9. Hoelang verwerken wij je persoonsgegevens?**

Wij zullen je persoonsgegevens verwerken gedurende de periode die nodig is voor bepaalde doeleinden van onze verwerking. Deze doeleinden zijn beschreven in deze privacyverklaring. Dit betekent dat wij je persoonsgegevens, ook al stoppen wij met de verwerking van je persoonsgegevens voor het ene doel, zullen bewaren als deze nog voor een ander doel moeten worden verwerkt, waarbij wij ze alleen voor dat andere doel zullen gebruiken. In het bijzonder:

- Zolang je onze [Voorwaarden voor het gebruik van Klarna Services](#) hebt geaccepteerd, zullen wij, totdat je deze voorwaarden beëindigt (door contact met ons op te nemen of door ons te instrueren om gegevens te verwijderen door middel van bijvoorbeeld een verzoek om gegevens te wissen), de persoonsgegevens verwerken die wij nodig hebben om de Diensten aan je

aan te kunnen bieden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, gegevens met betrekking tot je eerdere aankopen.

- Wij verwerken persoonsgegevens die zijn opgenomen in kredietbeoordelingen ten behoeve van nieuwe kredietbeoordelingen gedurende een periode van 90 dagen na de datum waarop de opvraag is gedaan.
- Wij verwerken persoonsgegevens met betrekking tot schuld ten behoeve van nieuwe kredietbeoordelingen gedurende een periode van drie (3) jaar na het afsluiten van de schuld - door betaling van de schuld, waarbij de schuld wordt afgeschreven door Klarna of de verkoop van de schuld door Klarna.
- Wij verwerken opnames van telefoongesprekken gedurende een periode van 90 dagen na de opnamedatum voor kwaliteitsdoeleinden.
- Wij verwerken persoonsgegevens met het oog op de naleving van de geldende wetgeving, zoals consumentenrechten, bankregelgeving, de bestrijding van het witwassen van geld en de boekhouding. Afhankelijk van de toepasselijke wetgeving kunnen je persoonsgegevens tot tien jaar na het einde van de klantrelatie worden bewaard.

## 10. Je rechten met betrekking tot persoonsgegevens

- **Recht op informatie.** Je hebt het recht om geïnformeerd te worden over de manier waarop wij je informatie verwerken. Wij doen dit door middel van deze privacyverklaring, andere informatie op onze website en door het beantwoorden van vragen die ons worden gesteld.
- **Recht van inzage.** Je kunt een kopie van je gegevens opvragen als je wilt weten welke persoonsgegevens wij over jou verwerken. Deze kopie van jouw persoonsgegevens kan ook in een machineleesbaar formaat worden verstrekt (m.a.w. "data portabiliteit").
- **Recht op rectificatie.** Je hebt het recht om onjuiste of onvolledige informatie over jezelf te corrigeren.
- **Recht op vergetelheid.** Je hebt het recht om te verzoeken om verwijdering van je persoonsgegevens, bijvoorbeeld wanneer ze niet meer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, of wanneer je je toestemming hebt ingetrokken. Zoals hierboven in paragraaf 3 en 9 meer in detail beschreven, zijn wij ook onderworpen aan bepaalde wettelijke verplichtingen die ons verhinderen om sommige gegevens onmiddellijk te verwijderen.
- **Recht op beperking van de verwerking of recht van bezwaar tegen de verwerking.** Als je van mening bent dat je informatie onjuist is of dat wij je gegevens onrechtmatig gebruiken, heb je het recht om ons te vragen de



verwerking te stoppen. Je kunt ook bezwaar maken tegen onze verwerking wanneer je van mening bent dat er omstandigheden zijn die de verwerking onrechtmatig maken. Verder kun je altijd bezwaar maken tegen ons gebruik van jouw data voor direct marketing.

- **Recht om bezwaar te maken tegen een geautomatiseerd besluit.** Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen een geautomatiseerd besluit dat genomen is door Klarna. Zie paragraaf 6 voor meer informatie over hoe Klarna gebruik maakt van geautomatiseerde besluitvorming.
- **Recht om toestemming in te trekken.** Zoals omschreven in paragraaf 5, mag je jouw toestemming te allen tijde intrekken wanneer expliciete toestemming de grondslag vormt voor de verwerking van jouw gegevens.
- **Recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit.** Je hebt het recht om een klacht in te dienen bij je nationale toezichthoudende autoriteit persoonsgegevens of de Zweedse toezichthoudende autoriteit bescherming persoonsgegevens (Datainspektionen). Klachten bij de Zweedse autoriteit bescherming persoonsgegevens kunnen via deze link worden ingediend: <https://www.datainspektionen.se/other-lang/in-english/>.
- **Controle over de instellingen van de diensten in de Klarna App.** In de Klarna App heb je de mogelijkheid om de instellingen aan te passen, bijvoorbeeld of je meldingen of gepersonaliseerde marketing wilt ontvangen. Wij zullen altijd je keuze respecteren.

## **11. Hoe zit het met cookies en andere tracking-technologieën?**

Om een op maat gesneden en “smooth” ervaring te leveren, gebruiken we cookies en soortgelijke tracking-technologieën in onze online applicaties, zoals onze website, de Klarna App en de kassa's van winkels die samenwerken met Klarna. U kunt meer informatie vinden over de door ons gebruikte trackingtechnologieën en de relevante trackingtechnologieën accepteren of weigeren in de betreffende applicatie.

## **12. Updates van deze privacyverklaring**

Wij werken voortdurend aan het verbeteren van ons service-aanbod, zodat je een nog betere gebruikerservaring krijgt. Dit omvat zowel wijzigingen in bestaande Diensten als de introductie van nieuwe Diensten. Het is daarom belangrijk dat je deze privacyverklaring elke keer dat je een Klarna Dienst gebruikt leest, aangezien de verwerking van je persoonsgegevens veranderd kan zijn sinds je voor het laatst een van onze Services gebruikte.

### **13. Contactgegevens.**

Klarna Bank AB (publ) is geregistreerd in het Zweedse handelsregister onder het registratienummer 556737-0431 met ons hoofdkantoor aan Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Zweden.

Klarna heeft een functionaris gegevensbescherming en een team van specialisten op het gebied van gegevensbescherming dat uitsluitend met gegevensbescherming en privacy werkt. We hebben ook een speciaal team binnen onze klantenservice dat zich bezighoudt met gegevensbescherming. Je kunt ze altijd bereiken via [dataprotectie@klarna.nl](mailto:dataprotectie@klarna.nl).

Klarna Bank AB (publ) is onderworpen aan de Zweedse wet inzake gegevensbescherming. Bezoek [www.klarna.com](http://www.klarna.com) voor meer informatie over Klarna.

Laatst bijgewerkt op 29 juni 2020.

[https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/nl\\_nl/privacy](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/nl_nl/privacy)