



PRIVACYVERKLARING

Inleiding

Miko Koffie Noord-Holland (hierna: **Miko NH**) is een groothandel in koffie, thee en aanverwante producten en levert, plaatst, verhuurt, onderhoudt en verkoopt koffiemachines en daarmee samenhangende apparatuur, hoofdzakelijk voor zakelijke afnemers. Bij de uitvoering van haar dienstverlening, de exploitatie van haar website en haar overige bedrijfsvoering verwerkt Miko NH persoonsgegevens. Miko NH hecht groot belang aan een zorgvuldige en veilige omgang met persoonsgegevens en verwerkt deze in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: **AVG**).

Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van:

- het bezoek en gebruik van de website van Miko NH en MijnMiko;
- het aanvragen van informatie, offertes en proefplaatsingen;
- het aangaan en uitvoeren van koop-, huur-, lease-, abonnements- en onderhoudsovereenkomsten;
- de levering en bezorging van producten;
- de plaatsing, installatie, het onderhoud en de reparatie van koffiemachines op locatie;
- de klantenservice, storingsmeldingen en overige communicatie;
- de facturatie, betaling en het debiteurenbeheer;
- het relatiebeheer, de nieuwsbrief en overige marketing;
- sollicitaties; en
- alle overige situaties waarin persoonsgegevens aan Miko NH worden verstrekt.

In deze verklaring leest u welke persoonsgegevens Miko NH verwerkt, voor welke doeleinden, op welke juridische grondslag dit berust en welke rechten u heeft. Miko NH raadt u aan deze verklaring zorgvuldig te lezen. De meest actuele versie is steeds beschikbaar op de website van Miko NH.

Artikel 1 - Verwerkingsverantwoordelijke

Miko Koffie Noord-Holland

Adres : Wezelkoog 12, 1822 BL Alkmaar
KvK-nummer : 92103022
E-mailadres : privacy@miko-koffienh.nl



Telefoon : 072-750 68 36

Miko NH is een zelfstandige onderneming die onder de handelsnaam Miko opereert op grond van een samenwerkingsovereenkomst met Miko Koffie Service B.V. en de tot haar groep behorende vennootschappen (hierna: de **Miko-groep**). Miko NH is uitsluitend zelf verantwoordelijk voor de verwerkingen die in deze privacyverklaring worden beschreven. Op verwerkingen die de Miko-groep of andere aan Miko gelieerde ondernemingen voor eigen doeleinden verrichten, is deze privacyverklaring niet van toepassing; daarvoor gelden de privacyverklaringen van die partijen.

Miko NH is niet verplicht een Functionaris Gegevensbescherming aan te stellen. Voor vragen over privacy kunt u contact opnemen via bovenstaand e-mailadres.

Artikel 2 - Welke persoonsgegevens verwerkt Miko NH?

▪ Categorieën betrokkenen

Miko NH verwerkt persoonsgegevens van de volgende categorieën betrokkenen:

- contactpersonen en medewerkers van zakelijke klanten en prospects;
- klanten die als natuurlijk persoon bij Miko NH afnemen;
- bezoekers en gebruikers van de website;
- contactpersonen van leveranciers, dienstverleners en samenwerkingspartners;
- contactpersonen op locaties waar apparatuur wordt geplaatst, onderhouden of opgehaald;
- ontvangers van de nieuwsbrief en overige marketingcommunicatie;
- sollicitanten.

▪ Verrijging persoonsgegevens

Miko NH verkrijgt deze gegevens doordat:

- u deze zelf aan Miko NH verstrekt, bijvoorbeeld bij een offerteaanvraag, bij het aangaan van een overeenkomst of bij een storingsmelding;
- deze worden vastgelegd bij de uitvoering van werkzaamheden op locatie;
- Miko NH deze ontvangt van de organisatie waarvoor u werkzaam bent, van de Miko-groep of van andere bij de overeenkomst betrokken partijen, dan wel uit openbare bronnen zoals het Handelsregister.

▪ Gewone persoonsgegevens



Afhankelijk van uw relatie met Miko NH en uw gebruik van haar diensten verwerkt

Miko NH de volgende (categorieën) persoonsgegevens:

- voor- en achternaam, functie en de organisatie waarvoor u werkzaam bent;
- zakelijke contactgegevens, zoals e-mailadres en telefoonnummer;
- bezoek-, bezorg- en factuuradresgegevens;
- klant-, contract- en bestelgegevens, zoals klantnummer, afgenomen producten en diensten, geplaatste apparatuur, bestelgeschiedenis en gekozen voorkeuren;
- gegevens over de bij u geplaatste apparatuur, zoals serienummer, locatie, plaatsings- en onderhoudshistorie, storingsmeldingen en verbruiksgegevens;
- betaal- en factuurgegevens, waaronder het door u gekozen betaalmiddel, bankrekeningnummer en gegevens over de betalingshistorie;
- de inhoud van uw correspondentie met Miko NH, waaronder e-mail, contactformulieren en de vastlegging van telefonisch contact;
- gegevens die worden vastgelegd bij aflevering of bij werkzaamheden op locatie, zoals de naam van de contactpersoon ter plaatse en een handtekening voor ontvangst of oplevering;
- gegevens in het kader van een sollicitatie, zoals uw curriculum vitae, motivatie, opleidings- en arbeidsverleden en beschikbaarheid;
- technische gegevens, zoals uw IP-adres, het door u gebruikte apparaat en de browser, alsmede gegevens over uw gebruik van de website (zie ook artikel 7).

▪ **Bijzondere persoonsgegevens**

Miko NH verwerkt in beginsel geen bijzondere persoonsgegevens en heeft ook niet de intentie dat te doen. Miko NH verzoekt u dan ook dergelijke gegevens niet aan haar te verstrekken, tenzij Miko NH daar uitdrukkelijk om vraagt. In het kader van (lopende) correspondentie en het opstellen van overeenkomsten en offertes, verwerkt Miko NH alleen ten behoeve van interne aangelegenheden uw geaardheid op basis van toestemming (artikel 9 lid 2 sub a AVG). U bent niet verplicht deze gegevens aan Miko NH te verstrekken en kunt te allen tijden uw toestemming intrekken.

▪ **Persoonsgegevens van minderjarigen**

De dienstverlening en de website van Miko NH zijn niet gericht op personen jonger dan zestien (16) jaar. Miko NH heeft niet de intentie persoonsgegevens te verzamelen van



personen jonger dan zestien (16) jaar, tenzij zij toestemming hebben van een ouder of wettelijk vertegenwoordiger. Miko NH kan de leeftijd van een bezoeker echter niet controleren. Bent u ervan overtuigd dat Miko NH zonder die toestemming persoonsgegevens van een minderjarige heeft verzameld, neem dan contact op via privacy@miko-koffienh.nl; Miko NH verwijdt die gegevens in dat geval op korte termijn.

Artikel 3 - Voor welke doeleinden en op welke grondslag verwerkt Miko NH uw persoonsgegevens?

Miko NH verwerkt uw persoonsgegevens uitsluitend voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden, en uitsluitend op basis van de in artikel 6 AVG genoemde grondslagen. Hieronder wordt per verwerkingsdoel beschreven op welke grondslag de verwerking berust.

- **Offerteaanvragen en precontractueel contact**

Miko NH verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van het behandelen van informatie- en offerteaanvragen, het uitbrengen van offertes, het inplannen en uitvoeren van proefplaatsingen en demonstraties en de daarmee samenhangende communicatie.

Grondslag: uitvoering van de overeenkomst, waaronder mede wordt begrepen het nemen van maatregelen op uw verzoek vóór het sluiten daarvan (artikel 6 lid 1 sub b AVG). Voor zover u optreedt als contactpersoon van een zakelijke afnemer: gerechtvaardigd belang (artikel 6 lid 1 sub f AVG), gelegen in het kunnen contracteren met en communiceren over de betreffende organisatie.

- **Levering van producten en uitvoering van overeenkomsten**

Miko NH verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van het aangaan en uitvoeren van koop-, huur-, lease-, abonnements- en onderhoudsovereenkomsten, waaronder het behandelen en afleveren van bestellingen, het beheren van de klant- en contractadministratie en de communicatie over leveringen en overeenkomsten.

Grondslag: uitvoering van de overeenkomst (artikel 6 lid 1 sub b AVG).

- **Plaatsing, onderhoud en reparatie van apparatuur**

Miko NH verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van het plannen en uitvoeren van plaatsings-, installatie-, onderhouds-, reparatie- en ophaalwerkzaamheden op locatie, het bijhouden van de onderhouds- en storingshistorie per machine, het beheer van het bij klanten geplaatste machinepark en het afstemmen van de toegang tot en de werkzaamheden op de betreffende locatie.



Grondslag: uitvoering van de overeenkomst (artikel 6 lid 1 sub b AVG). Voor zover het gegevens betreft van contactpersonen ter plaatse die zelf geen partij zijn bij de overeenkomst: gerechtvaardigd belang (artikel 6 lid 1 sub f AVG), gelegen in een doelmatige en veilige uitvoering van de werkzaamheden en in het kunnen aantonen van hetgeen is geleverd en verricht.

▪ **Klantenservice, storingsmeldingen en communicatie**

Miko NH verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van het beantwoorden van vragen, het behandelen van storingsmeldingen, het verlenen van klantenservice en garantie en het communiceren over bestellingen, producten, leveringen en overige aan de overeenkomst gerelateerde onderwerpen.

Grondslag: uitvoering van de overeenkomst (artikel 6 lid 1 sub b AVG), dan wel gerechtvaardigd belang (artikel 6 lid 1 sub f AVG), gelegen in een zorgvuldige en navolgbare afhandeling van uw vraag of melding.

▪ **Facturatie, betaling en debiteurenbeheer**

Miko NH verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de facturatie, het afhandelen van betalingen, het voeren van de financiële administratie, het debiteurenbeheer en, indien nodig, incasso en het treffen van invorderingsmaatregelen.

Grondslag: uitvoering van de overeenkomst (artikel 6 lid 1 sub b AVG), wettelijke verplichting (artikel 6 lid 1 sub c AVG) en gerechtvaardigd belang (artikel 6 lid 1 sub f AVG), gelegen in het kunnen innen van openstaande vorderingen.

▪ **Relatiebeheer, nieuwsbrief en marketing**

Miko NH verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van het onderhouden van de klantrelatie, het informeren van klanten over haar producten, diensten en acties en het verzenden van haar nieuwsbrief. Miko NH kan bestaande klanten per e-mail informeren over haar eigen, vergelijkbare producten en diensten. Daarbij biedt Miko NH steeds de mogelijkheid om zich eenvoudig af te melden.

Grondslag: gerechtvaardigd belang (artikel 6 lid 1 sub f AVG). Het belang is gelegen in het onderhouden van de klantrelatie en het informeren van bestaande klanten over vergelijkbare producten en diensten. Miko NH heeft hierbij afgewogen dat de communicatie aansluit bij de bestaande klantrelatie en dat betrokkenen zich bij iedere mailing eenvoudig kunnen afmelden.

Overige geïnteresseerden ontvangen de nieuwsbrief uitsluitend indien zij daarvoor vooraf toestemming hebben gegeven.

Grondslag: toestemming (artikel 6 lid 1 sub a AVG).



- **Website en online omgeving**

Miko NH verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van het beveiligen, onderhouden en verbeteren van haar website en digitale omgeving.

Grondslag: gerechtvaardigd belang (artikel 6 lid 1 sub f AVG). Het belang is gelegen in een veilige, goed functionerende en gebruiksvriendelijke website.

- **Sollicitaties**

Miko NH verwerkt persoonsgegevens van sollicitanten ten behoeve van het behandelen van sollicitaties, het voeren van de sollicitatieprocedure en de communicatie daarover.

Grondslag: het nemen van maatregelen op uw verzoek vóór het sluiten van een arbeidsovereenkomst (artikel 6 lid 1 sub b AVG). Voor het langer bewaren van uw gegevens na afloop van de procedure: toestemming (artikel 6 lid 1 sub a AVG).

- **Wettelijke verplichtingen**

Miko NH verwerkt persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, waaronder met name fiscale en administratieve bewaarplichten.

Grondslag: wettelijke verplichting (artikel 6 lid 1 sub c AVG).

- **Vragen, klachten en geschillen**

Miko NH verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van het behandelen van vragen, klachten en geschillen en het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering.

Grondslag: gerechtvaardigd belang (artikel 6 lid 1 sub f AVG). Het belang is gelegen in het zorgvuldig kunnen behandelen van verzoeken en klachten en in een adequate geschillenbeslechting.

- **Foto- en beeldmateriaal**

Miko NH kan tijdens klantbezoeken of reparatieverzoeken foto- of beeldmateriaal maken voor promotionele doeleinden, zoals plaatsing op haar website en sociale media.

Grondslag: toestemming (artikel 6 lid 1 sub a AVG).

- **Bedrijfsoverdracht en reorganisatie**

Miko NH kan persoonsgegevens verwerken en overdragen in het kader van een voorgenomen of gerealiseerde inbreng, fusie, splitsing, overname, bedrijfsopvolging of andere reorganisatie waarbij zij is betrokken.



Grondslag: gerechtvaardigd belang (artikel 6 lid 1 sub f AVG). Het belang is gelegen in de continuïteit van de onderneming en in een zorgvuldige voorbereiding en uitvoering van een dergelijke transactie.

Wanneer Miko NH persoonsgegevens verwerkt op basis van uw toestemming, kunt u die toestemming te allen tijde intrekken. Het intrekken van toestemming heeft geen gevolgen voor de rechtmatigheid van de verwerking vóór het moment van intrekking.

Artikel 4 - Met wie deelt Miko NH uw persoonsgegevens?

Miko NH verkoopt of verhuurt uw persoonsgegevens niet aan derden. Miko NH verstrekt uw persoonsgegevens uitsluitend aan derden indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst met u, om te voldoen aan een wettelijke verplichting of op grond van een gerechtvaardigd belang. Voor zover derden uw persoonsgegevens in opdracht van Miko NH verwerken, sluit Miko NH met hen een verwerkersovereenkomst die voldoet aan de eisen van de AVG en waarmee de beveiliging van uw persoonsgegevens voldoende is gewaarborgd.

In het kader van haar bedrijfsvoering kan Miko NH persoonsgegevens delen met de volgende categorieën ontvangers:

- ondernemingen behorend tot de Miko-groep, onder meer in het kader van de samenwerkingsovereenkomst, de levering van producten en apparatuur, garantie en technische ondersteuning;
- leverancier(s) van koffie, machines en overige producten;
- externe monteurs en technische servicepartners;
- leverancier van het CRM- en ordersysteem;
- leverancier van het boekhoud- en facturatiepakket;
- betaaldienstverlener en incassobureau/gerechtsdeurwaarder;
- leverancier e-mail- en nieuwsbriefplatform;
- overige IT-dienstverleners; en
- overheidsinstanties, uitsluitend voor zover Miko NH daartoe wettelijk verplicht is.

Artikel 5 - Hoelang bewaart Miko NH uw persoonsgegevens?



Miko NH bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor deze zijn verzameld of verwerkt, dan wel zo lang als wettelijke verplichtingen of aansprakelijkheidsrisico's dit vereisen. Miko NH hanteert daarbij de volgende bewaartermijnen:

Categorie gegevens	Bewaartermijn
Offerteaanvragen die niet tot een overeenkomst leiden	Tot twaalf (12) maanden na de laatste inhoudelijke reactie.
Klant-, contract- en contactgegevens	Gedurende de looptijd van de overeenkomst en tot twee (2) jaar na het einde daarvan, onverminderd langere wettelijke bewaartermijnen.
Machine-, plaatsings- en onderhoudsgegevens	Gedurende de looptijd van de overeenkomst en tot twee (2) jaar na het einde daarvan, dan wel tot het verstrijken van de garantietermijn indien die later afloopt.
Bestel-, transactie-, factuur- en overige financiële gegevens	Zeven (7) jaar na afloop van het betreffende boekjaar, op grond van de wettelijke fiscale bewaarplicht.
Correspondentie met de klantenservice en storingsmeldingen	Maximaal twee (2) jaar na afhandeling, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk is in verband met een geschil of aansprakelijkheidsrisico.
Nieuwsbrief- en marketinggegevens	Tot het moment van afmelding. Na afmelding worden deze gegevens verwijderd of geanonimiseerd, tenzij beperkte bewaring noodzakelijk is om te registreren dat u geen marketingcommunicatie meer wenst te ontvangen.
Sollicitatiegegevens	Tot vier (4) weken na afronding van de sollicitatieprocedure, of tot één (1) jaar daarna indien u daarvoor toestemming heeft gegeven.
Serverlogbestanden	Maximaal twaalf (12) maanden, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk is in verband met beveiligingsincidenten of onderzoek naar onrechtmatig gebruik.
Gegevens die verband houden met een klacht, geschil of procedure	Zolang dit noodzakelijk is voor de behandeling daarvan en tot vijf (5) jaar daarna.

Artikel 6 - Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte



Miko NH streeft ernaar uw persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER) te verwerken. Het is mogelijk dat een door Miko NH ingeschakelde dienstverlener persoonsgegevens (mede) buiten de EER verwerkt, bijvoorbeeld doordat gebruik wordt gemaakt van Amerikaanse leveranciers. In dat geval zorgt Miko NH ervoor dat de doorgifte plaatsvindt in overeenstemming met de AVG en dat passende waarborgen zijn getroffen, zoals door de Europese Commissie goedgekeurde modelcontractbepalingen (Standard Contractual Clauses) en/of toetsing aan het EU-US Data Privacy Framework.

Artikel 7 - Cookies

De website van Miko NH maakt gebruik van cookies en daarmee vergelijkbare technieken. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij een bezoek aan de website op uw apparaat wordt opgeslagen. Daarbij maakt Miko NH gebruik van de volgende soorten cookies:

- **Functionele cookies**

Functionele cookies zijn noodzakelijk voor de goede werking van de website en voor de door u gevraagde functionaliteiten. Voor functionele cookies is geen toestemming vereist.

Artikel 8 - Beveiliging van uw persoonsgegevens

Miko NH neemt passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeoorloofde toegang of wijziging. Deze maatregelen omvatten onder meer:

- toegang tot persoonsgegevens uitsluitend voor daartoe bevoegde personen, op basis van noodzaak;
- geheimhoudingsverplichtingen in de arbeidsovereenkomsten met medewerkers en in de overeenkomsten met ingeschakelde derden;
- het regelmatig bijwerken en beveiligen van de door Miko NH gebruikte systemen;
- het maken van back-ups.

Heeft u de indruk dat uw persoonsgegevens niet goed beveiligd zijn of zijn er aanwijzingen van misbruik, neem dan direct contact op met Miko NH via: privacy@miko-koffienh.nl.

Artikel 9 - Uw rechten

Op grond van de AVG heeft u de volgende rechten met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens:

- **Recht op inzage**

U kunt een verzoek indienen om uw persoonsgegevens in te zien. Miko NH verstrekt u dan een overzicht van de persoonsgegevens die van u worden verwerkt.



- **Recht op rectificatie**

Indien uw gegevens onjuist of onvolledig zijn, kunt u verzoeken deze te laten corrigeren of aanvullen.

- **Recht op verwijdering**

U kunt verzoeken uw persoonsgegevens te laten verwijderen, mits Miko NH op grond van wet- en regelgeving hieraan mee kan werken. In bepaalde situaties kan Miko NH hier niet aan meewerken, bijvoorbeeld omdat zij wettelijk verplicht is uw persoonsgegevens te bewaren.

- **Recht op beperking van de verwerking**

Onder bepaalde voorwaarden kunt u verzoeken dat Miko NH de verwerking van uw persoonsgegevens tijdelijk beperkt.

- **Recht van bezwaar**

Indien een verwerking plaatsvindt op grond van een gerechtvaardigd belang, kunt u hiertegen bezwaar maken.

- **Recht op gegevensoverdraagbaarheid**

U heeft het recht uw persoonsgegevens in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat te ontvangen en deze aan een andere partij over te dragen.

- **Recht op intrekking van toestemming**

Indien een verwerking is gebaseerd op uw toestemming, kunt u deze toestemming te allen tijde intrekken. Dit doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking voorafgaand aan de intrekking.

Artikel 10 - Een verzoek indienen

U kunt een verzoek met betrekking tot uw rechten indienen via privacy@miko-koffienh.nl. Miko NH reageert zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één (1) maand na ontvangst van uw verzoek. Om er zeker van te zijn dat het verzoek door u is gedaan, kan Miko NH u vragen zich te identificeren. Indien Miko NH u verzoekt een kopie van een identiteitsbewijs mee te sturen, scherm dan ter bescherming van uw privacy uw pasfoto, de machineleesbare zone (MRZ), het documentnummer en het burgerservicenummer (BSN) af.

Artikel 11 - Klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens

Indien u van mening bent dat uw persoonsgegevens niet correct worden verwerkt, gaat Miko NH hierover graag met u in gesprek. Mocht u er met Miko NH niet uitkomen, dan heeft u het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacybescherming in Nederland. De contactgegevens van de AP zijn:

Website : www.autoriteitpersoonsgegevens.nl



Telefoon : 088 – 1805 250

Artikel 12 - Geautomatiseerde besluitvorming en profilering

Miko NH maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming die voor u rechtsgevolgen heeft of u anderszins in aanmerkelijke mate treft.

Artikel 13 - Wijzigingen in deze privacyverklaring

Miko NH kan deze privacyverklaring van tijd tot tijd wijzigen, bijvoorbeeld bij gewijzigde wet- en regelgeving of bij nieuwe verwerkingsactiviteiten. De meest recente versie is steeds beschikbaar op de website van Miko NH. Het is aan te raden deze verklaring regelmatig te raadplegen.