

Privacyverklaring van Studieshop B.V.

Inleiding

Bij Studieshop.be hechten wij veel belang aan de bescherming van uw persoonsgegevens. We gaan zorgvuldig om met uw gegevens en zorgen ervoor dat alles wat we doen in lijn is met de privacywetgeving. In deze verklaring leggen wij uit welke gegevens wij verzamelen, waarom we dat doen, hoe we ze beveiligen en welke rechten u heeft.

Heeft u vragen? Neem dan gerust contact op met onze klantendienst via klantendienst@studieshop.be.

1. Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?

De verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens is:

Studieshop.be

Waaslandlaan 8A3 bus 2

9160 Lokeren

België

E-mail: klantendienst@studieshop.be

Telefoon: 09 298 17 17

Studieshop.be is een handelsnaam van **Studieshop B.V.** (KvK-nummer: 32091760), met statutaire zetel in Nederland.

2. Wanneer verzamelen wij uw gegevens?

Wij verzamelen uw gegevens wanneer u:

- Een bestelling plaatst via onze website of bestelomgeving;
- Een account aanmaakt of beheert;
- Onze klantendienst contacteert;
- Zich inschrijft voor een nieuwsbrief of actie;
- Onze website bezoekt (via cookies en vergelijkbare technologieën).

3. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Afhankelijk van de situatie, verwerken wij onder meer:

- **Identificatiegegevens:** naam, adres, geboortedatum;
- **Contactgegevens:** e-mailadres, telefoonnummer;
- **Bestelgegevens:** producten, levering, retourzendingen;
- **Betaalgegevens:** betaalwijze, betalingsstatus;
- **Technische gegevens:** IP-adres, browsergegevens, cookievoorkeuren;
- **Klantinteractie:** vragen, opmerkingen, klachten, klantbeoordelingen;
- **Schoolinformatie** (indien van toepassing): leerjaar, school, klas.

4. Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens alleen wanneer daar een duidelijke reden voor is. Hieronder vindt u een overzicht van de doeleinden, de wettelijke grondslag (zoals vereist onder de AVG), en telkens een concreet voorbeeld:

1. Klantenservice

Wij gebruiken uw gegevens om uw vragen te beantwoorden, ondersteuning te bieden en eventuele klachten te behandelen.

Grondslag: Gerechtvaardigd belang of uitvoering van een overeenkomst.

Voorbeeld: U stuurt een vraag via e-mail over een ontbrekend boek; wij gebruiken uw bestelgegevens om u te helpen.

2. Bestelling & levering

Wij verwerken gegevens om uw bestelling correct te verwerken en te leveren.

Grondslag: Uitvoering van een overeenkomst.

Voorbeeld: Uw naam en adres worden doorgegeven aan onze logistieke partner voor thuislevering van schoolboeken.

3. Betaalverkeer

Wij delen gegevens met betaalpartners voor de verwerking van betalingen, inclusief gespreide betaling met kredietwaardigheidstoets.

Grondslag: Uitvoering van een overeenkomst en/of gerechtvaardigd belang (zoals fraudevoorkoming).

Voorbeeld: U kiest voor gespreid betalen; uw gegevens worden gecontroleerd door Focum om te bepalen of dit mogelijk is.

4. Marketing en promoties

Wij kunnen u informeren over vergelijkbare producten of aanbiedingen, tenzij u zich hiervoor heeft afgemeld.

Grondslag: Gerechtvaardigd belang of toestemming (afhankelijk van het kanaal).

Voorbeeld: U ontvangt een e-mail met informatie over boeken voor het nieuwe schooljaar.

5. Verbetering van onze dienstverlening

We analyseren geanonimiseerde gegevens om onze website en service te verbeteren.

Grondslag: Gerechtvaardigd belang.

Voorbeeld: We meten welke pagina's het meest worden bezocht, om onze webshop gebruiksvriendelijker te maken.

6. Statistisch onderzoek

Wij gebruiken gegevens voor interne rapportage en trendanalyse, bij voorkeur geaggregeerd.

Grondslag: Gerechtvaardigd belang.

Voorbeeld: Op basis van bestellingen zien we welke studierichtingen het populairst zijn.

7. Fraudeopsporing en wettelijke verplichtingen

Wij verwerken gegevens om fraude te voorkomen en te voldoen aan boekhoudkundige en fiscale verplichtingen.

Grondslag: Gerechtvaardigd belang en/of wettelijke verplichting.

Voorbeeld: Bij een verdachte bestelling kunnen wij de betaalgegevens tijdelijk blokkeren en controleren.

5. Delen van persoonsgegevens met derden

Wij delen uw persoonsgegevens uitsluitend met derden indien dat nodig is voor de uitvoering van onze dienstverlening, of wanneer wij daar wettelijk toe verplicht zijn. Wij zorgen er steeds voor dat passende contractuele afspraken zijn gemaakt om uw privacy te waarborgen.

1. Leveringspartners

Voor de levering van fysieke studiematerialen maken wij gebruik van logistieke dienstverleners.

Voorbeeld: Uw adresgegevens worden doorgegeven aan een koerierdienst of externe partner, zoals UFT-tools, om de bestelling bij u thuis te bezorgen.

2. Betaalverwerkers en kredietbeoordelaars

Voor de afhandeling van betalingen en kredietwaardigheidstoetsen delen wij gegevens met:

- **Buckaroo** (betaalprovider);
- **Worldline** (verwerking van creditcardbetalingen);
- **Riverty** (achteraf betalen);
- **Focum** (kredietwaardigheidscontrole bij gespreid betalen in drie termijnen).

De in dit kader ingeschakelde betaalverwerkers en kredietbeoordelaars treden op als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Meer informatie over de gegevensverwerking door deze partijen vindt u in hun eigen privacyverklaring:

- [Privacyverklaring Buckaroo](#)
- [Privacyverklaring Worldline](#)
- [Privacyverklaring Riverty](#)
- [Privacyverklaring Focum](#)

3. Klantendienstpartners

Voor onze klantendienst kunnen wij externe dienstverleners inschakelen die toegang hebben tot noodzakelijke gegevens om uw vraag te kunnen beantwoorden. Deze dienstverleners treden uitsluitend op als verwerker onder onze verantwoordelijkheid.

4. IT-dienstverleners en hosting

Wij maken gebruik van externe partijen voor de hosting, het technisch beheer, de beveiliging en het onderhoud van onze IT-systemen. Zij kunnen tijdelijk toegang hebben tot persoonsgegevens indien dit nodig is voor de uitvoering van hun taken.

5. Incassopartner

Indien een factuur ondanks herinneringen onbetaald blijft, kan Studieshop.be de openstaande vordering uit handen geven aan incassopartner Alektum. Deze partij verwerkt de persoonsgegevens als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, met als doel het innen van de openstaande vorderingen. De verwerking gebeurt in overeenstemming met de regels van Boek XIX van het Wetboek van Economisch Recht en andere toepasselijke wetgeving.

Meer informatie over de gegevensverwerking van door Alektum vindt u in hun eigen privacyverklaring:

- [Privacy Beleid voor incassoactiviteiten – Alektum Group Belgium](#)

Voorbeeld: Uw contact- en betalingsgegevens worden doorgegeven aan Alektum wanneer een factuur onbetaald blijft ondanks herinneringen.

6. Wettelijke verplichtingen

In uitzonderlijke gevallen kunnen wij verplicht zijn om persoonsgegevens te verstrekken aan overheidsinstanties, zoals de fiscale administratie of toezichthouders.

7. Socialemediaplatformen en communicatieapps

Als u ervoor kiest om contact met ons op te nemen via socialemediakanalen zoals Facebook Messenger of via WhatsApp, worden uw persoonsgegevens ook verwerkt via deze externe platformen. Deze partijen treden op als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke en verwerken uw gegevens volgens hun eigen privacyvoorwaarden.

Wij raden aan om geen gevoelige informatie via deze kanalen te delen. Voor privacygerelateerde vragen adviseren wij u om contact op te nemen via het contactformulier op onze website of via e-mail.

Meer informatie vindt u in de privacyverklaringen van de betreffende platformen:

- [Privacyverklaring WhatsApp](#)
- [Privacyverklaring Facebook](#)

6. Bewaartermijnen

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor deze zijn verzameld. De bewaartermijnen hangen af van de aard van de gegevens en het doeleinde van de verwerking.

1. Bestel- en klantgegevens

Gegevens met betrekking tot bestellingen, betalingen en leveringen bewaren wij in principe gedurende 7 jaar, conform de wettelijke fiscale en boekhoudkundige bewaarplicht.

2. Klantendienst & communicatie

Correspondentie met onze klantendienst (zoals e-mails, contactformulieren, chatgesprekken en telefoonnotities) wordt maximaal 2 jaar bewaard, tenzij een langere termijn noodzakelijk is voor bewijsdoeleinden in verband met een lopend geschil of klacht.

3. Gegevens in verband met marketing

Indien u zich heeft ingeschreven voor nieuwsbrieven of promoties, bewaren wij uw contactgegevens totdat u zich uitschrijft. U kunt zich op elk moment uitschrijven via de afmeldlink in onze e-mails.

4. Technische gegevens & cookies

Technische informatie, zoals IP-adressen en klikgedrag, wordt bewaard volgens de termijnen vermeld in onze cookieverklaring (link wordt aangepast).

5. Verwerkte gegevens in verband met kredietwaardigheid

Indien er een kredietwaardigheidscontrole is uitgevoerd (zoals bij gespreid betalen), bewaren wij geen inhoudelijke beoordeling. Enkel de uitkomst (goed- of afgekeurd) en bijbehorende metagegevens worden bewaard zolang nodig voor het afhandelen van de bestelling en eventuele klachten of geschillen, maar nooit langer dan 2 jaar.

6. Wettelijke verplichtingen

In bepaalde gevallen zijn wij wettelijk verplicht om gegevens langer te bewaren, bijvoorbeeld op grond van fiscale regelgeving of bij openstaande vorderingen. In dat geval hanteren wij de wettelijke termijn.

7. Cookies en trackingtechnologieën

Onze website maakt gebruik van cookies en vergelijkbare technologieën om uw gebruikerservaring te verbeteren, statistieken te verzamelen en onze dienstverlening te optimaliseren.

Een cookie is een klein tekstbestand dat bij uw bezoek aan onze website op uw toestel wordt geplaatst. Cookies laten ons toe om uw voorkeuren te onthouden, het websitegebruik te analyseren en om – indien u daarvoor toestemming geeft – gerichte content of aanbiedingen te tonen.

Soorten cookies die wij gebruiken

- **Functionele cookies:** noodzakelijk voor een goede werking van de website en de bestelomgeving (zoals inloggen, bewaren van artikelen in het winkelmandje).
- **Analytische cookies:** helpen ons om inzicht te krijgen in het gebruik van de website via bijvoorbeeld Google Analytics.
- **Marketingcookies:** worden gebruikt om relevante advertenties te tonen, op onze website of via externe partners.

Cookie-instellingen beheren

Bij uw eerste bezoek aan onze website krijgt u de mogelijkheid om via de cookiebanner uw voorkeuren aan te geven. U kunt deze instellingen later op elk moment aanpassen via de cookie-instellingen onderaan onze website. Meer informatie over de specifieke cookies die wij gebruiken, hun bewaartermijn en de betrokken derde partijen vindt u in onze cookieverklaring: <https://www.studieshop.be/c/cookieverklaring>

8. Beveiliging van persoonsgegevens

Bij Studieshop.be nemen wij de bescherming van uw persoonsgegevens ernstig. Wij treffen passende technische en organisatorische maatregelen om uw gegevens te beschermen tegen verlies, ongeoorloofde toegang, misbruik of ongewenste openbaarmaking.

Technische beveiliging

- Onze systemen worden beveiligd met firewalls, encryptie en toegangscontrole.
- Alle dataverkeer via onze website en bestelomgeving verloopt versleuteld via HTTPS.
- Persoonsgegevens worden opgeslagen in beveiligde datacentra met beperkte toegang.

Organisatorische maatregelen

- Alleen bevoegde medewerkers hebben toegang tot persoonsgegevens, en enkel voor zover dat nodig is voor de uitvoering van hun taken.
- Medewerkers worden regelmatig getraind op het gebied van gegevensbescherming en vertrouwelijkheid.
- Met externe partners die persoonsgegevens verwerken, sluiten wij verwerkersovereenkomsten waarin beveiliging, geheimhouding en compliance met de AVG worden vastgelegd.

Certificeringen

Voor bepaalde onderdelen van onze dienstverlening werken wij samen met leveranciers die beschikken over informatiebeveiligingscertificaten, zoals ISO 27001. Zo waarborgen wij een hoog niveau van gegevensbescherming, ook bij uitbesteding van verwerking.

9. Uw rechten als betrokkene

U heeft als consument en betrokkene onder de privacywetgeving een aantal rechten:

- **Recht op inzage:** u kunt opvragen welke persoonsgegevens wij van u verwerken.
- **Recht op correctie:** als gegevens onjuist of onvolledig zijn, kunt u ons vragen deze aan te passen.
- **Recht op verwijdering:** in bepaalde gevallen kunt u vragen om uw gegevens te verwijderen.
- **Recht op beperking van verwerking:** u kunt vragen om minder gegevens te laten verwerken.
- **Recht op bezwaar:** u kunt bezwaar maken tegen verwerkingen op basis van ons gerechtvaardigd belang of voor direct marketing.
- **Recht op gegevensoverdracht:** indien technisch mogelijk kunt u uw gegevens opvragen in een gangbaar formaat om over te dragen aan een andere aanbieder.
- **Recht om een klacht in te dienen:** u kunt een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) via www.gegevensbeschermingsautoriteit.be als u vindt dat wij uw rechten niet respecteren.

U kunt uw rechten uitoefenen door contact met ons op te nemen via de contactgegevens onderaan deze verklaring. Wij reageren zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 30 dagen.

10. Contactgegevens

Heeft u vragen over deze privacyverklaring of over de verwerking van uw persoonsgegevens door Studieshop.be? Dan kunt u contact met ons opnemen via onderstaande gegevens:

Postadres

Studieshop.be
Waaslandlaan 8A3 bus 2
9160 Lokeren
België

E-mail

klantendienst@studieshop.be

Telefoon

09 298 17 17 (op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur)

WhatsApp

0472 69 51 12

Let op: berichten via WhatsApp worden verwerkt via de servers van WhatsApp (Meta). Zie ook hun [privacyverklaring](#).

Online contactformulier

Via: www.studieshop.be/mail

Facebook Messenger

Via: www.facebook.com/studieshopbe

Let op: berichten via Facebook worden verwerkt door Meta. Zie hun [privacyverklaring](#).

Voor privacyklachten

Indien u van mening bent dat wij uw gegevens onrechtmatig verwerken, kunt u ook een klacht indienen bij de

Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA):

<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be>

11. Wijzigingen in deze privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor om deze privacyverklaring aan te passen wanneer dat nodig is, bijvoorbeeld bij wijzigingen in onze dienstverlening, wettelijke verplichtingen of interne processen.

Bij belangrijke wijzigingen (zoals een wijziging in de doeleinden van verwerking of doorgifte aan nieuwe verwerkers) informeren wij u hierover via onze website of, indien mogelijk, per e-mail.

Wij raden u aan om deze verklaring regelmatig opnieuw te bekijken, zodat u op de hoogte blijft van eventuele wijzigingen.

Laatste wijzigingsdatum: **27 juni 2025**.