

Shell Privacybeleid

Dit is het Privacybeleid behorend bij de Shell Drive Partner Applicatie. Dit Privacybeleid geeft informatie over de verwerking van uw persoonlijke gegevens naar aanleiding van het feit dat u gebruiker bent van de Shell Drive Partner Applicatie van Shell Nederland Verkoopmaatschappij B.V. of een van haar partners (**Shell**).

Dit Privacybeleid kan in de loop van de tijd gewijzigd worden. U wordt geadviseerd om het Privacybeleid regelmatig opnieuw door te lezen in verband met mogelijke wijzigingen. Dit Privacybeleid werd voor het laatst gewijzigd op 1st June 2015.

Bijzondere kennisgeving - leeftijdsbeperking

Deze App is uitsluitend bedoeld voor automobilisten en mag niet gebruikt worden door iemand die wettelijk niet het recht heeft om een voertuig te besturen. Indien u wettelijk niet het recht hebt om een voertuig te besturen, mag u deze App niet gebruiken en moet u ons uw persoonlijke gegevens (bijvoorbeeld uw naam, leeftijd, adres of e-mailadres) niet toezenden.

1 Wanneer is dit Privacybeleid van toepassing?

Dit Privacybeleid is van toepassing op de verwerking van uw persoonlijke gegevens naar aanleiding van het feit dat u gebruiker bent van de Shell Drive Partner Applicatie (**App**).

In de App kunt u een aantal koppelingen vinden naar andere websites of applicaties. Hoewel deze websites of applicaties zorgvuldig worden geselecteerd, zijn we niet verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens via deze websites of applicaties. Dit Privacybeleid is bijgevolg niet van toepassing op het gebruik van dergelijke websites of applicaties.

2 Wie controleert uw gegevens?

Shell Nederland Verkoopmaatschappij B.V., kantoorhoudend aan Weena 70 te (3012 CM) Rotterdam, Nederland controleert de verwerking van uw persoonlijke gegevens.

3 Voor welke doeleinden verwerken we uw persoonlijke gegevens?

In dit Privacybeleid beschrijven we welke persoonlijke gegevens we verwerken en voor welke doeleinden.

3.1 Klantenservice en relatiemanagement

⇒ Wat houdt dit doeleinde in?

Indien u contact opneemt met onze klantenservice met een vraag of klacht, kunnen we u vragen uzelf te identificeren, dit om ons te helpen uw verzoek te behandelen. We gebruiken uw persoonlijke gegevens uitsluitend voor dit doeleinde en om onze dienstverlening via de klantenservice te kunnen verbeteren.

⇒ Welke persoonlijke gegevens gebruiken we?

Om correct te kunnen antwoorden op uw vraag of klacht, noteren we de details van uw vraag of klacht in onze klantendatabase. Verder vragen we u om contactgegevens om u op de hoogte te houden over uw vraag of klacht. Indien u een vraag of klacht heeft met betrekking tot uw deelname aan ons loyaliteitsprogramma (bijvoorbeeld inzake de stand van uw rekening of de levering van geschenken), kunnen we vragen om aanvullende persoonlijke gegevens om uw identiteit te bevestigen.

3.2 Ontwikkeling en verbetering van producten en diensten

⇒ Wat houdt dit doeleinde in?

Shell voert geregeld marktonderzoek uit onder haar klanten middels vragenlijsten. We gebruiken uw antwoorden bij dergelijke vragenlijsten uitsluitend om kwaliteitsbeoordelingen te kunnen maken en om uw ervaringen als klant te kunnen verbeteren.

⇒ Welke persoonlijke gegevens verwerken we voor deze doeleinen?

Indien u ervoor kiest om onze vragenlijsten in te vullen, kunnen we de persoonlijke gegevens die u ons verstrekt (zoals uw naam, leeftijd, adres en e-mailadres) verwerken.

3.3 Technisch en functioneel beheer van de Website en App

⇒ Wat houdt dit doeleinde in?

Wanneer u de Website of App gebruikt, verwerken we bepaalde technische informatie over u (zoals uw IP-adres) om u functies van onze online diensten te kunnen aanbieden en om deze te kunnen beheren. Met deze technische informatie kunnen we de website en Apps beheren, bijvoorbeeld om technische storingen te verhelpen of om de betrouwbaarheid ervan te verbeteren.

⇒ Welke persoonlijke gegevens verwerken we voor dit doeleinde?

We verwerken technische gegevens zoals het IP-adres van uw computer, tablet of smartphone, gegevens over de pagina's die u hebt bezocht op de Website of App, de webbrowser die u gebruikt om te surfen, vorige/verdere sites die u hebt bezocht en de duur van uw bezoek/sessie.

3.4 Het genereren van beheerinformatie en statistische gegevens

⇒ Wat houdt dit doeleinde in?

Shell voert marktonderzoek uit naar markttrends via statistische analyses. We gebruiken de resultaten van dergelijk onderzoek om onze huidige producten en diensten te beoordelen en om onze producten, marketing en dienstverlening aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen. De onderzoeksresultaten worden alleen in verzamelde vorm gerapporteerd.

3.5 Het voorkomen, opsporen en onderzoeken van fraude

⇒ Wat houdt dit doeleinde in?

Shell kan de persoonlijke gegevens die u Shell geeft, gebruiken om fraude te voorkomen, op te sporen en te onderzoeken en om naleving van haar Algemene Voorwaarden af te dwingen.

3.6 Feedback en forum faciliteiten

Indien deze App op enig moment feedback en/of forum faciliteiten (of vergelijkbare diensten) biedt kan Shell de informatie die u via deze faciliteiten verstrekt, verzamelen. Dergelijke informatie zal gebruikt worden overeenkomstig dit Privacybeleid. Realiseert u zich dat Shell niet aansprakelijk gesteld kan worden voor het gebruik van uw persoonlijke gegevens door andere partijen als u die aan hen ter beschikking stelt via de faciliteiten voor feedback of het forum in deze App. Let dus op welke persoonlijke informatie u via deze weg prijsgeeft.

4 Wie heeft toegang tot uw gegevens?

Shell kan uw persoonlijke gegevens vrijgeven aan:

- geautoriseerde externe bedrijven die betrokken zijn bij het beheer van het loyaliteitsprogramma, zoals bedrijven die toestemming hebben om producten en/of diensten te leveren aan deelnemers van het programma.
- eventuele agenten, dienstverleners en/of onderaannemers van Shell en andere ondernemingen van de Shell-groep;
- iedere (rechts)persoon aan wie Shell voorstelt om (een van) haar rechten en/of verplichtingen aan over te dragen.

Shell maakt gebruik van derden voor bepaalde deelprocessen en deeltaken, zoals website hosting. De persoonlijke informatie die verzameld wordt, kan overgedragen worden aan geautoriseerde derden die zich buiten de Europese Economische Unie (**EER**) bevinden, afhankelijk van de diensten die u worden aangeboden. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren indien een van onze servers op bepaalde tijdstippen gesitueerd is in een land buiten de EU of wanneer een van onze dienstverleners zich in een land buiten de EU gevestigd is. Voor zover deze derden toegang hebben tot persoonlijke informatie om deze verwerkingen uit te voeren, heeft Shell de vereiste organisatorische en/of contractuele maatregelen getroffen om te garanderen dat uw persoonlijke gegevens uitsluitend worden verwerkt voor de bovenstaande doeleinden en dat er correcte beschermingsniveaus werden ingevoerd om uw persoonlijke gegevens veilig te stellen.

Behalve zoals bepaald in dit Privacybeleid, zullen we geen persoonlijke gegevens prijsgeven zonder uw toestemming, tenzij we wettelijk het recht hebben of zelfs verplicht zijn om dit te doen of als dit naar ons oordeel nodig is om onze rechten, ons eigendom of onze persoonlijke veiligheid dan wel die van onze gebruikers/klanten of andere individuen te beschermen en/of te verdedigen. Uitsluitend wanneer Shell hiertoe wettelijk verplicht is, zal uw persoonlijke informatie doorgegeven worden aan toezichthoudende organisaties, fiscale overheden en onderzoeksbureaus.

5 Hoe lang bewaren we uw persoonlijke gegevens?

Naar aanleiding van uw verzoek om uw deelname aan het loyaliteitssprogramma stop te zetten of door de App te verwijderen, zullen we het betreffende account zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afsluiten. We zullen voorts ook inactieve klantenaccounts afsluiten, evenals accounts die zijn gebruikt bij overtreding van clausules uit dit Privacybeleid of de Algemene Gebruiksvoorwaarden.

Persoonlijke gegevens van afgesloten of inactieve accounts worden verwijderd of geanonimiseerd zo snel als redelijkerwijs mogelijk is. In bepaalde omstandigheden zullen we persoonlijke gegevens uit afgesloten of inactieve accounts langer bewaren, namelijk met het oog op het voorkomen van fraude of om op een andere manier actie te kunnen ondernemen die volgens de wet toegestaan of vereist is.

6 Welke cookies gebruikt Shell?

De Website en/of App maakt gebruik van cookies. Een cookie is een klein gegevensbestand dat naar uw internetbrowser wordt verstuurd zodat we uw browser kunnen herkennen wanneer u terugkomt. Shell en haar geautoriseerde dienstverleners kunnen kleine grafische afbeeldingen gebruiken, beter bekend als 'clear GIF's' die samenwerken met de cookies om u en uw gebruik van de Website en/of App optimaal te kunnen identificeren. Shell en deze dienstverleners kunnen ook andere technologieën gebruiken om informatie in uw browser op te slaan; bijvoorbeeld door gebruik van plaatselijk gedeelde voorwerpen of plaatselijke opslag, zoals HTML 5-cookies, flash-cookies en andere softwaremethodes van webapplicaties.

Aan de hand van deze technologieën kunnen we gegevens verzamelen over het gebruik van de Website en/of de App. Het betreft dan data zoals welke pagina's worden bezocht, uw interactie met informatie op de Website en de duur van uw bezoek.

Functionele cookies – Shell slaat cookies op die cruciaal zijn bij het verstrekken van de functies op de Website en/of de App. De cookies onthouden bijvoorbeeld uw voorkeuren, zoals taal en regio, om te kunnen fungeren als uw standaardinstellingen wanneer u terug komt naar de Website en/of de App. Als u dat wenst, kunt u er echter voor kiezen om de cookies die Shell instelt te verwerpen of te blokkeren. Dit door uw browserinstellingen te wijzigen - zie de helpfunctie in uw browser voor meer informatie.

Cookies voor webanalyse – Shell kan cookies van derden gebruiken met het oog op webanalyse. Via dergelijke cookies kan Shell het gebruik van de Website en/of App analyseren. Dit is gebaseerd op verzamelde statistische gegevens die bevoegde dienstverleners van Shell verstrekken en die Shell de kans geven te begrijpen op welke manier u de Website en/of de App gebruikt. Shell en deze dienstverleners kunnen dergelijke informatie uitsluitend aan derden doorgeven wanneer dit wettelijk vereist wordt.

Reclamecookies – Shell kan cookies van derden gebruiken met het oog op advertentievoering. Shell kan bevoegde dienstverleners gebruiken om te adverteren op de Website en/of de App en op hele andere websites op het internet. Dergelijke dienstverleners kunnen cookies op uw browser plaatsen en kunnen informatie verzamelen aan de hand waarvan ze uw toestel kunnen identificeren; het gaat dan om uw IP-adres of om andere, unieke toestelidentificaties.

Shell bewaart een cookie niet langer dan nodig. We gebruiken sessiecookies en permanente cookies:

- Een sessiecookie kan het gebruik volgen, zoals de webpagina's die u bezoekt en welke opties u gebruikt. Wanneer u de internetbrowser sluit, wordt de sessie beëindigd en wordt de cookie verwijderd.

- Een permanente cookie zorgt ervoor dat de Website en/of de App u bij een volgend bezoek kan herkennen. Hij blijft op uw systeem tot u hem verwijdert.

Merk op dat de meeste browsers cookies automatisch accepteren. Als u niet wilt dat cookies worden gebruikt, moet u de cookies actief verwijderen of blokkeren.

U kunt ook www.allaboutcookies.org bezoeken voor informatie over hoe u cookies moet verwijderen of verwerpen en voor meer informatie over cookies in het algemeen. Voor informatie over het gebruik van cookies in mobiele telefoonbrowsers en voor details over hoe u dergelijke cookies kunt verwerpen of verwijderen, leest u de handleiding van uw telefoon.

Realiseer u echter dat indien u het gebruik van cookies verwerpt, u onze websites weliswaar nog steeds zult kunnen gebruiken, maar dat enkele functies mogelijk niet correct werken en u mogelijk niet langer alle functies van de Website en/of App zult kunnen gebruiken.

7 Hoe beveiligen we uw persoonlijke gegevens?

We hebben allerlei technologie en beleidslijnen geïmplementeerd die uw privacy uitvoerig moeten kunnen beschermen tegen ongeoorloofde toegang en ongeoorloofd gebruik.

8 Tot wie moet u zich richten met betrekking tot vragen en verzoeken rond toegang, verwijdering enz.?

Wij streven ernaar om onze gegevens over u zo accuraat mogelijk te houden. Als u de gegevens die u verstrekt hebt wilt bekijken, wijzigen of verwijderen, kunt u contact opnemen Shell op het address vermeld in artikel 2.