



Privacybeleid Cozette

Voor het laatst gewijzigd op 20 juli 2021

1. Toepassingsgebied

In dit Privacybeleid (terug te vinden op www.cozette.gent/privacybeleid en schriftelijk op eenvoudig verzoek) wordt een beschrijving gegeven van de praktijken van eet- en koffiehuis Cozette, opgericht onder de rechtsvorm van een maatschap met zetel te 9000 Gent, Hofbouwlaan 6 en met ondernemings- en btw-nummer BTW BE 0736.963.042 (hierna 'Cozette' genoemd), met betrekking tot gegevens die zijn verzameld van gebruikers die toegang krijgen tot de website van Cozette (www.cozette.gent) of aanverwante websites (hierna samen de 'Site' genoemd), of die anderszins persoonsgegevens met ons delen (samen de 'Gebruikers' genoemd), zowel in de zin van gegevens(beschermings)beleid als cookiebeleid.

2. Redenen voor gegevensverzameling

- 2.1. Het verwerken van uw persoonsgegevens (d.w.z. alle informatie aan de hand waarvan uw identiteit mogelijk kan worden vastgesteld met behulp van redelijke middelen (hierna 'Persoonsgegevens' genoemd) is nodig voor het nakomen van onze contractuele verplichtingen die wij jegens u zijn aangegaan en voor het leveren van onze services aan u, om onze rechtmatige belangen te beschermen en om de voor ons geldende financiële en wettelijke verplichtingen na te leven.
- 2.2. Wanneer u gebruikmaakt van de Site of Persoonsgegevens met ons deelt, geeft u toestemming voor het verzamelen, opslaan, gebruik, openbaarmaking en ander gebruik van uw Persoonsgegevens zoals staat beschreven in dit Privacybeleid.
- 2.3. We raden onze Gebruikers aan om het Privacybeleid zorgvuldig door te lezen en om het te gebruiken voor het nemen van weloverwogen beslissingen.

3. Welke gegevens verzamelen we?

Wij verzamelen twee typen gegevens en informatie van Gebruikers.

- 3.1. Het eerste type informatie is niet-geïdentificeerde en niet-identificeerbare informatie met betrekking tot een of meerdere Gebruiker(s), die beschikbaar kan worden gesteld of worden verzameld doordat u de Site gebruikt (hierna 'Niet-persoonsgegevens' genoemd). We zijn niet op de hoogte van de identiteit van een Gebruiker waarvan Niet-persoonsgegevens zijn verzameld. Bij de Niet-persoonsgegevens die worden verzameld, kan het gaan om samengevoegde gegevens over uw gebruik en technische gegevens die door uw apparaat worden doorgegeven, inclusief bepaalde software- en hardwaregegevens (bijv. over de browser en het besturingssysteem dat uw apparaat gebruikt, uw taalvoorkeur, toegangstijd, etc.) om de functionaliteit van onze Site te verbeteren. We kunnen ook informatie verzamelen over uw activiteiten op de Site (bijv. over de pagina's die u hebt bekeken, uw surfgedrag, klikken, acties, etc.).



3.2. Het tweede type informatie betreft Persoonsgegevens. Dit is individueel identificeerbare informatie aan de hand waarvan een persoon kan worden achterhaald, al dan niet door een redelijke inspanning. Bij dit type informatie gaat het om:

- 3.2.1. Apparaatinformatie: wij verzamelen Persoonsgegevens van uw apparaat. Bij deze gegevens kan het gaan om locatiegegevens, IP-adressen, unieke identifiers (bijv. MAC-adres en UUID) en andere informatie die te maken heeft met uw activiteiten via de site.
- 3.2.2. Registratie-informatie: Wanneer u zich bij onze Site registreert (bijvoorbeeld bij de registratie op onze nieuwsbrief of bij het invullen van het contactformulier) vragen wij u naar bepaalde informatie. Hetzelfde geldt bij externe partners (zie 5.4), zoals bij het maken van een reservatie via het reserveringsplatform dat ter beschikking wordt gesteld door Resengo (https://wwc.resengo.com/Cozette_Gent of via de diverse plugins op de website, hierna samen 'Reservering' genoemd) of bij het plaatsen van een bestelling via Resengo (cadeaubon) / de Webshop van Cozette (www.cozette.gent/shop) (hierna 'Bestelling' genoemd).

Onder meer kunnen daarbij volgende gegevens worden gevraagd:

- Volledige naam (voornaam en achternaam), e-mailadres en telefoonnummer: dit wordt gevraagd uit contractuele noodzaak teneinde uw Reservering of Bestelling correct te kunnen registreren en om u te kunnen contacteren in verband met uw reservering of Bestelling wanneer nodig. U zal per e-mail en mogelijk per SMS tevens een bevestiging en/of herinnering(en) voor uw Reservering of Bestelling ontvangen. Na het bezoek aan Cozette of na de levering van de Bestelling ontvangt u mogelijk een e-mail om uw mening te vragen over uw bezoek of ervaring met Cozette.
- Geboortedatum (facultatief): daarmee geeft u ons de toestemming u een persoonlijker behandeling te bieden, alsook wordt u leeftijd geanonimiseerd gebruikt voor statistische doeleinden.
- IP-adres: uw IP-adres wordt geregistreerd op het moment dat u een Reservering maakt of een Bestelling plaatst. Dit wordt enerzijds gebruikt om uw locatie (land) te bepalen en zo de content van de reserverings- of aankoopflow aan te passen. Anderzijds wordt het IP-adres geregistreerd bij de reservering of aankoop om fraude te voorkomen. Wij identificeren u niet op basis van IP-adres.
- Enkel indien u daarvoor een uitdrukkelijke toestemming geeft zal uw e-mailadres tevens gebruikt worden om u via e-mail op de hoogte te houden van onze activiteiten en acties. U kan zich echter op eender welk moment opnieuw uitschrijven.



4. Hoe ontvangen we informatie van u?

Wij ontvangen uw persoonsgegevens uit verschillende bronnen:

- Wanneer u vrijwillig persoonsgegevens aan ons verstrekt om u te registreren op onze Site of het plaatsen van een Reservering of Bestelling zoals bepaald in artikel 3.2.2.
- Van externe leveranciers, services en openbare registers (zoals aanbieders van verkeersanalyses).

5. Hoe gebruiken we gegevens van u?

5.1. We verhuren, verkopen of delen informatie van Gebruikers niet met derden, behalve zoals wordt beschreven in dit Privacybeleid.

5.2. We kunnen de informatie gebruiken voor de volgende doeleinden:

- Om met u te communiceren over onze services (om berichten over onze services naar u te verzenden, om u (technische) informatie te geven, om te reageren op uw eventuele opmerkingen, wijzigingen, problemen met uw reservering/bestelling, ...);
- Om met u te communiceren en om u op de hoogte te houden van onze nieuwe updates, services, producten, ...;
- Om advertenties aan u te tonen of om zelf of met behulp van onze externe subcontractanten u reclamemateriaal met betrekking tot onze services te kunnen aanbieden waarvan wij denken dat u erin bent geïnteresseerd. U kunt steeds aangeven dat u in de toekomst geen reclameaanbiedingen meer van ons wilt ontvangen. Als u zich afmeldt, verwijderen wij uw e-mailadres of telefoonnummer uit onze reclamelijst (doch kunt u wel nog belangrijke e-mailberichten zoals klantenserviceberichten of administratieve mededelingen ontvangen).
- Voor statistische en analysedoeleinden, alsook om de Site te verbeteren.

5.3. Wij kunnen indien nodig deze gegevens ook overdragen en verstrekken aan eventuele dochterondernemingen, gelieerde bedrijven, subcontractanten en vertrouwde externe leveranciers (zie ook punt 6). Dit kunnen we doen voor de volgende doeleinden:

- Het hosten en beheren van onze Site;
- Om onze services aan u te kunnen leveren;
- Om zelf zulke gegevens op te slaan en te verwerken;
- Om u advertenties te tonen en om het succes van onze reclamecampagnes te kunnen evalueren en om onze gebruikers opnieuw te kunnen benaderen;
- Om u te voorzien van reclameaanbiedingen en reclamemateriaal met betrekking tot onze Site en services;
- Om onderzoek te doen, technische diagnoses te stellen of analyses uit te voeren;



5.4. We kunnen ook informatie openbaar maken als wij in goed vertrouwen geloven dat het nuttig of redelijkerwijs noodzakelijk is om deze informatie te delen om: (i) van toepassing zijnde wetgeving, regelgeving, juridische procedures of overheidsverzoeken na te leven; (ii) onze beleidsmaatregelen te handhaven en mogelijke schendingen daarvan te onderzoeken; (iii) illegale activiteiten of andere overtredingen, vermeende gevallen van fraude of problemen met de veiligheid te onderzoeken, op te sporen, te voorkomen of aan te pakken; (iv) onze rechten om ons te verdedigen tegen juridische claims vast te stellen en uit te oefenen; (v) te voorkomen dat de rechten, eigendommen of veiligheid van ons, onze gebruikers, u of een derde worden geschaad; of voor (vi) samenwerking met wetshandhavinginstanties en/of in geval dat wij het nodig vinden om intellectuele-eigendomsrechten of andere rechten uit te oefenen.

6. Verzameling van informatie door derden

6.1. Wij doen beroep op onderstaande derden om een deel van de overeenkomst met u te kunnen uitvoeren.

6.1.1. Resengo

Wij maken gebruik van het systeem van www.resengo.com als hoofdsysteem voor het beheer van iedere Reservering en het beheer van onze cadeaubonnen en de gegevens die daarmee telkens gepaard gaan.

Resengo zal uw persoonsgegevens op geen enkele manier gebruiken voor commerciële of andere doeleinden zonder uw duidelijke toestemming dewelke u enkel kan geven op het Resengo-platform zelf. Door enkel te reserveren of een aankoop te doen bij ons geeft u hiervoor dus nooit expliciet de toestemming.

Wanneer u reserveert of een order plaatst via Resengo zal er voor u een passief profiel gecreëerd worden op het Resengo-platform. Dit om een matching op basis van e-mailadres te kunnen uitvoeren met de reeds bestaande profielen in de databank van Resengo om dubbele registraties te voorkomen en ervoor te zorgen dat uw persoonlijke reserveringen en bestellingen via Resengo op uw eigen naam gegroepeerd worden.

Indien u uw reservering of order via Resengo niet voltooit, wordt uw e-mailadres tijdelijk opgeslagen om u de mogelijkheid te geven uw reservering of order alsnog af te werken. Op dat moment wordt uw e-mailadres enkel binnen het Resengo-platform opgeslagen en dus ook niet gecommuniceerd naar ons.

Wanneer u uw gegevens telefonisch aan ons doorgeeft zullen wij deze manueel in het Resengo-platform invoeren en zal er eveneens een matching gedaan worden op basis van het e-mailadres, de combinatie van achternaam en geboortedatum (indien u uw geboortedatum heeft doorgegeven) of mobiele telefoonnummer.

Wanneer u in de reserveringsflow gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om vrienden uit te nodigen, zal u eerst gevraagd worden uw passief profiel te activeren op het Resengo-platform conform het aldaar geldende privacybeleid.

Resengo geeft nooit persoonsgegevens door aan derden met commerciële doeleinden. Resengo doet ook niet aan direct marketing (commerciële mailings



ev. op basis van profiling) met uw persoonsgegevens zonder dat u hiervoor uw expliciete toestemming geeft. U kan deze toestemming ook steeds weer herroepen eens u deze gegeven zou hebben.

Momenteel bestaat de mogelijkheid om uw gegevens te laten profileren op Resengo nog niet en kan u er dus ook nog geen toestemming voor geven. Indien dit in de toekomst wijzigt, zal u derhalve om uw toestemming kunnen verzocht worden.

6.1.2. Ecwid

Wij maken gebruik van het systeem van www.ecwid.com als hoofdsysteem voor het beheer van onze online bestellingen (via de Webshop) en de gegevens die daarmee gepaard gaan. De nodige gegevens zullen aldus door Ecwid verwerkt worden om een eventuele Bestelling te kunnen verwerken en bevestigen, alsook de nodige communicatie hieromtrent te kunnen voeren.

6.1.3. Mailchimp

Voor het versturen van mailings en nieuwsbrieven maken wij gebruik van Mailchimp. Wanneer u ons de toestemming geeft u nieuwsbrieven te versturen (ofwel door inschrijving op de Site of door het aanvinken van de optie tot ontvangen van nieuwsbrieven bij het plaatsen van een Reservering/Bestelling via Resengo/Webshop), zullen uw voornaam, naam en email gesynchroniseerd worden naar Mailchimp.

6.1.4. Ingenico/Mollie

Voor het verwerken van online betalingen maken wij gebruik van Ingenico en Mollie, afhankelijk van de betaalwijze. Zodra u online gaat betalen voor een order worden de gegevens van een order en uw basiscontactgegevens doorgegeven aan Ingenico. De basisgegevens die worden doorgegeven zal u onmiddellijk kunnen zien en ook aanpassen op het moment dat u de betaling effectief gaat uitvoeren. Bij Mollie wordt enkel een referentie van de betaling en het bedrag doorgegeven en een unieke numerieke referentie naar uw Resengo-account.

Wij krijgen van Ingenico/Mollie geen bruikbare informatie terug over uw betaling buiten het feit of deze gelukt is of niet. Op geen enkel moment krijgen wij uw creditcardgegevens in bruikbare vorm en deze worden dus ook niet door ons bewaard.

- 6.2. Ons beleid gaat uitsluitend over het gebruik en de openbaarmaking van informatie die we van u verzamelen. Als u uw gegevens aan andere partijen of op andere sites op het internet vrijgeeft, kunnen er andere regels van toepassing zijn op hun gebruik of openbaarmaking van de informatie die u aan hen hebt verstrekt. Daarom moedigen wij u aan om de algemene voorwaarden door te lezen van alle externe partijen waaraan u informatie verstrekt.



6.3. Dit Privacybeleid is niet van toepassing op de praktijken van bedrijven die wij niet bezitten of beheren of van personen die wij niet in dienst hebben of leiden, inclusief de externe partijen waaraan wij informatie verstrekken zoals hierboven uiteengezet. We doen evenwel het nodige om ervoor te zorgen dat elk van de genoemde derden dit Privacybeleid ook naleven.

7. Cookies

7.1. Wij en onze vertrouwde partners maken gebruik van cookies en andere technologieën in onze verwante services, ook wanneer u onze Site bezoekt of gebruikmaakt van onze services.

7.2. Een 'cookie' is een klein stukje informatie dat een website aan uw apparaat geeft wanneer u een website bekijkt. Cookies zijn erg nuttig en kunnen voor veel verschillende doeleinden worden gebruikt. Zo kunnen ze u helpen door u efficiënt van pagina naar pagina te laten navigeren, door bepaalde functies automatisch te activeren, door uw voorkeuren te onthouden en door de interactie tussen u en onze Services sneller en gemakkelijker te laten verlopen. Cookies worden ook gebruikt om ervoor te zorgen dat de advertenties die u te zien krijgt, zijn afgestemd op u en uw interesses en om statistische gegevens over uw gebruik van onze Services bijeen te brengen.

7.3. De Site maakt gebruik van de volgende soorten cookies:

- 'Sessiecookies' die slechts tijdelijk worden opgeslagen tijdens een internet sessie, zodat u het systeem normaal kunt gebruiken. Deze cookies worden van uw apparaat verwijderd als de browser wordt afgesloten;
- 'Permanente cookies' die alleen door de Site worden gelezen, voor een bepaalde periode op uw computer worden opgeslagen en niet worden verwijderd als de browser wordt afgesloten. Deze cookies worden gebruikt als we voor herhaalbezoeken moeten weten wie u bent, zodat we bijvoorbeeld uw voorkeuren kunnen opslaan voor de volgende keer dat u zich aanmeldt;
- 'Cookies van derden' die worden ingesteld door andere online services die inhoud verzorgen op een pagina die u bekijkt, bijvoorbeeld door externe bedrijven voor gegevensanalyse die onze webtoegang controleren en analyseren.

7.4. Cookies bevatten geen informatie aan de hand waarvan uw persoonlijke identiteit kan worden vastgesteld, maar de Persoonsgegevens die we van u opslaan, kunnen wel door ons worden gekoppeld aan de informatie die staat opgeslagen in en die is verkregen door cookies. U kunt de cookies verwijderen door de instructies van uw apparaatvoorkeuren te volgen, maar als u ervoor kiest om cookies uit te schakelen, kan het gebeuren dat bepaalde functies op onze site niet goed werken en kan uw ervaring online beperkt zijn.



7.5. Er wordt onder meer gebruik gemaakt van de volgende Cookies:

- 'Google Analytics': enerzijds om geanonimiseerde gegevens over het gebruik van Resengo te verzamelen; anderzijds om informatie te verzamelen over uw gebruik van de Site met als doel de werking te kunnen verbeteren. Google Analytics verzamelt informatie over hoe vaak gebruikers naar de Site toe gaan, welke pagina's ze dan bezoeken, enzovoort. De informatie die we van Google Analytics krijgen, gebruiken we om onze Site en services te verbeteren. Google Analytics verzamelt uw IP-adres op de dag dat u sites bezoekt, in plaats van uw naam of andere informatie die kan worden gebruikt om uw identiteit vast te stellen. De informatie die we met behulp van Google Analytics hebben verzameld, combineren we niet met persoonsgegevens. De mogelijkheid die Google heeft voor het gebruiken en delen van de informatie die Google Analytics over uw bezoeken aan deze Site heeft verzameld, wordt beperkt door de Gebruiksvoorwaarden van Google Analytics en het Privacybeleid van Google.
- Resengo: garandeert de goede werking van Resengo (bv. het onthouden van de taalvoorkeur van een gebruiker, onthouden of u ingelogd bent).
- Hotjar: verzamelt gegevens over het gebruik van Resengo met als doel de gebruiksvriendelijkheid te kunnen verbeteren.
- Application insights: verzamelt gegevens over de performantie van Resengo met als doel deze te kunnen verbeteren.
- Facebook: wanneer u aanmeldt met Facebook plaatst Facebook een cookie om uw sessie te onthouden.

8. Hoe lang bewaren we uw gegevens?

- 8.1. We bewaren uw persoonsgegevens zolang dat nodig is om onze services te leveren en om onze wettelijke verplichtingen na te leven, geschillen te beslechten en onze beleidsmaatregelen te handhaven. Bij het bepalen van de bewaartermijnen wordt er rekening gehouden met het type informatie dat wordt verzameld en met het doel waarvoor die informatie wordt verzameld, met het oog op de vereisten die van toepassing zijn op de situatie en de noodzaak om verouderde, ongebruikte informatie zo snel mogelijk te vernietigen. Wij houden dossiers bij met persoonsgegevens van klanten, documenten over het openen van rekeningen, berichten en andere zaken zoals dit door wetten en regels wordt vereist.
- 8.2. Reserveringsgegevens via Resengo, waaronder eventuele persoonsgegevens gekoppeld aan een reservering (zoals contactgegevens), worden twee jaar bewaard.
- 8.3. We kunnen onvolledige of onjuiste informatie te allen tijde en naar uw eigen inzicht corrigeren, aanvullen of verwijderen.



9. Hoe beschermen we uw gegevens?

9.1. Met grote zorg implementeren en onderhouden we de beveiliging van de Site en van uw informatie. Wij maken gebruik van procedures en beleidsmaatregelen die voldoen aan de normen in de branche, om de veiligheid van de gegevens die we verzamelen en bewaren te garanderen en om ongeoorloofd gebruik van dergelijke gegevens te voorkomen, en wij eisen van alle externe partijen dat zij vergelijkbare beveiligingsvereisten naleven, in overeenstemming met dit Privacybeleid.

9.2. Hoewel wij alle redelijke stappen ondernemen om alle gegevens te beschermen, kunnen wij geen verantwoordelijkheid dragen voor het handelen van personen die ongeoorloofde toegang verkrijgen tot of misbruik maken van onze Site en wij kunnen, impliciet, expliciet noch anderszins, garanderen dat wij dergelijke toegang zullen voorkomen.

10. Gebruikersrechten

10.1. U beschikt over de volgende gebruikersrechten:

- U kunt ons vragen om bevestiging over of er al dan niet persoonsgegevens over u worden verwerkt en toegang tot uw opgeslagen persoonsgegevens, samen met aanvullende informatie.
- U kunt ons vragen om een overzicht van de persoonsgegevens die u vrijwillig aan ons hebt verstrekt.
- U kunt ons verzoeken de persoonsgegevens die wij van u in bezit hebben, te corrigeren.
- U kunt ons verzoeken uw persoonsgegevens te verwijderen.
- U kunt bezwaar maken tegen het verwerken van persoonsgegevens door ons.
- U kunt ons verzoeken het verwerken van uw persoonsgegevens te beperken.
- U kunt een klacht indienen bij een toezichthoudende instantie (Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, +32 (0)2 274 48 00, commission@privacycommission.be).

10.2. Bovengenoemde rechten zijn echter niet absoluut en kunnen onderhevig zijn aan onze eigen rechtmatige belangen en wettelijke vereisten.

10.3. Als u een van bovengenoemde rechten wilt uitoefenen of meer informatie wilt ontvangen, kunt u aan de hand van de gegevens hieronder contact opnemen met onze functionaris voor de gegevensbescherming ('FG'): Dirtzen Desnoux, Hofbouwlaan 6, 9000 Gent (privacy@cozette.gent).



10.4. We begrijpen hoe belangrijk het is om de privacy van kinderen te beschermen, zeker online. De Site is niet bedoeld voor of gericht op kinderen. Onder geen beding zullen we het gebruik van onze services door minderjarigen toestaan als zij hiervoor geen voorafgaande toestemming hebben van een ouder of wettelijke voogd. Wij verzamelen niet opzettelijk Persoonsgegevens van minderjarigen. Als een ouder of voogd ontdekt dat zijn of haar kind zonder toestemming Persoonsgegevens aan ons heeft verstrekt, dient hij of zij contact met ons op te nemen via privacy@cozette.gent.

11. Updates of wijzigingen van het Privacybeleid

11.1. We behouden ons het recht voor om het Privacybeleid periodiek aan te passen of te herzien. Wezenlijke veranderingen worden onmiddellijk van kracht op het moment dat het herziene Privacybeleid wordt gepubliceerd. De nieuwste versie wordt weergegeven onder de titel bovenaan dit Privacybeleid.

11.2. Als u na de kennisgeving van dit soort wijzigingen op onze website gebruik blijft maken van de Site, betekent dit dat u deze wijzigingen aan het Privacybeleid erkent en goedkeurt en dat u akkoord gaat met de voorwaarden van deze wijzigingen.

12. Hoe kan u contact met ons opnemen?

Als u algemene vragen hebt over de Site of over de informatie die we over u verzamelen en hoe we die gebruiken, kunt u contact met ons opnemen via privacy@cozette.gent of onderstaand adres. We proberen samen naar een oplossing te zoeken.

*Cozette
Hofbouwlaan 6
9000 Gent
+32 (0)9 252 36 10*

Uw vraag zal steeds binnen de wettelijke termijn van 30 kalenderdagen behandeld worden.