

Shell Privacybeleid

Dit is het Privacybeleid behorend bij de Mobile Motorist App. Dit Privacybeleid geeft informatie over de verwerking van uw persoonlijke gegevens naar aanleiding van het feit dat u (i) een van onze klanten bent, (ii) deelnemer bent van het loyaliteitsprogramma, (iii) een bezoeker bent van de Shell website en/of (iv) een gebruiker bent van de Mobile Motorist App 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 12/01/2015.

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 (i) een van onze klanten bent, (ii) deelnemer bent van het loyaliteitsprogramma, (iii) een bezoeker bent van de Shell website (**Website**) en/of (iv) een gebruiker bent van de Mobile Motorist App (**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 Deelname aan promoties

Wat houdt dit doeleinde in?

Shell organiseert regelmatig promoties voor haar klanten. In sommige gevallen zullen we u vragen uw persoonlijke gegevens door te geven via een registratieformulier, advertentie of website om deel te nemen aan de promotie.

Welke persoonlijke gegevens verwerken we voor deze doeleinden?

Indien u ervoor kiest om deel te nemen aan een dergelijke promotie, verwerken we de persoonlijke gegevens die u ons geeft (zoals uw naam, leeftijd, adres en e-mailadres) uitsluitend om uw deelname te registreren of te bevestigen, om na te gaan of u voldoet aan de voorwaarden van de promotie en om uw eventuele gewonnen prijzen of voordelen aan u toe te kunnen zenden. Afhankelijk van de promotie kunnen we ook informatie verwerken over het verloop van uw deelname aan de promotie, zoals scores, inzendingen of prijzen/voordelen die u gewonnen hebt.

3.3 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 doeleinden?

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.

3.4 Algemene aanbiedingen

Wat houdt dit in?

Als klant van Shell of als deelnemer van ons loyaliteitsprogramma, ontvangt u mogelijk algemene aanbiedingen en informatie van Shell ("**Algemene aanbiedingen**"). Omdat wij uw privacy respecteren, zullen wij uw persoonsgegevens uitsluitend voor dit doel gebruiken indien u daarvan op de hoogte bent, en indien nodig vragen wij om uw toestemming voordat uw persoonsgegevens voor direct-marketingdoeleinden worden gebruikt.

Met deze algemene aanbiedingen willen we u op de hoogte brengen van producten, evenementen en promoties van Shell die voor u interessant zouden kunnen zijn. Dergelijke algemene aanbiedingen kunnen onder andere zijn:

- elektronische nieuwsbrieven met aanbiedingen en algemene informatie;
- bonuspunten voor het loyaliteitsprogramma met betrekking tot gedane aankopen;
- Shell-brandstof of vouchers voor Shell-brandstof;
- kortingsbonnen voor producten uit de Shell-winkel.

U kunt deze algemene aanbiedingen ontvangen via gewone post, e-mail, sms, via de website van het loyaliteitsprogramma, via de App (via push-notificaties), via sociale media, bonnen of via andere digitale kanalen. Indien u klant bent van het loyaliteitsprogramma kunt u uw contactvoorkeuren en accountinstellingen op elk moment aanpassen via de website van het loyaliteitsprogramma. Aangezien wij uw privacy respecteren, zullen wij uw gegevens uitsluitend voor direct-marketingdoeleinden gebruiken indien u daarvan op de hoogte bent, en vragen wij indien nodig om uw voorafgaande toestemming.

Welke persoonlijke gegevens verwerken we voor deze doeleinden?

Om u algemene aanbiedingen toe te kunnen sturen, verwerken we de persoonlijke gegevens die u ons heeft verstrekt (zoals naam, leeftijd, adres en e-mailadres).

Wanneer u niet langer aanbiedingen wilt ontvangen

U kunt op ieder moment het ontvangen van aanbiedingen stopzetten. We zullen dan de persoonlijke gegevens die niet langer nodig zijn om u aanbiedingen te doen, verwijderen of anonimiseren.

3.5 Persoonlijke aanbiedingen

Wat houdt dit doeleinde in?

Als klant van Shell of als lid van ons loyaliteitsprogramma ontvangt u aanbiedingen van Shell die zijn aangepast zijn aan uw persoonlijke voorkeuren op basis van een analyse van uw aankoopgeschiedenis, uw deelname aan promoties, vragenlijsten, het loyaliteitsprogramma zelf en uw gebruik van de websites, apps en andere digitale kanalen ("**Persoonlijke aanbiedingen**"). Omdat wij uw privacy respecteren, zullen wij uw persoonsgegevens uitsluitend voor dit doel gebruiken indien u daarvan op de hoogte bent, en indien nodig vragen wij om uw toestemming voordat uw persoonsgegevens voor direct-marketingdoeleinden worden gebruikt.

Met persoonlijke aanbiedingen willen we u op de hoogte brengen van producten, evenementen en promoties van Shell waarvan wij denken dat ze voor u interessant kunnen zijn. Dergelijke persoonlijke aanbiedingen kunnen onder andere zijn:

- bonuspunten voor het loyaliteitsprogramma met betrekking tot (gedane) aankopen;
- Shell-brandstof of vouchers voor Shell-brandstof;
- kortingsbonnen voor producten uit de Shell-winkel.

U kunt uw persoonlijke aanbiedingen ontvangen via de gewone post, via e-mail, sms, de website van het loyaliteitsprogramma, via de App (via push-notificaties) of via sociale media, bonnen of andere digitale kanalen die u gebruikt. Indien u klant bent van het loyaliteitsprogramma kunt u uw contactvoorkeuren en accountinstellingen op elk moment aanpassen via de website van het programma.

Welke persoonlijke gegevens gebruiken we voor dit doeleinde?

Om u persoonlijke aanbiedingen te kunnen doen, moet Shell uw voorkeuren begrijpen. Om uw voorkeuren te kunnen achterhalen, analyseert Shell:

- Uw aankoopgeschiedenis;

Dit omvat informatie over (i) specifieke producten die u koopt, (ii) het totaalbedrag per transactie, (iii) het tijdstip en de plaats van de aankopen en (iv) de betaalwijze.

- Hoe u de u toegekende punten inruilt;

Dit omvat informatie omtrent (i) het type en de beschrijving van het geschenk dat u heeft gekozen, (ii) de hoeveelheid prijzen die u heeft gekozen, (iii) het aantal punten dat u heeft ingeruild, (iv) de frequentie en het tijdstip van inruiling van uw punten en (v) de leveringsmethode die werd gebruikt bij uw geschenk (indien van toepassing).

- Hoe en waar u eventuele aanbiedingen kunt gebruiken (o.a. door vouchers);
- Uw gebruik van de Website, de App en de e-mails die u van ons ontvangt

Dit omvat informatie over (i) de koppelingen waarop u op de website klikt, (ii) het aantal keer dat u zich aanmeldt voor uw online account voor het loyaliteitsprogramma, (iii) uw locatie op basis van uw IP-adres, (iv) de manier waarop u reageert of iets doet met de e-mails die wij u toezenden en (v) de manier waarop u de App gebruikt (o.a. mbt uw locatiegegevens die wij ontvangen via onze App als dit iets is waar u eerder toestemming voor gegeven heeft);

- Uw deelname aan promoties
- Uw antwoorden op vragenlijsten

Om uw voorkeuren te achterhalen, kan Shell uw persoonlijke gegevens die al bekend zijn bij partners van Shell combineren, onder andere betreffende uw gebruik van:

- het loyaliteitsprogramma;
- websites, App, bonnen/vouchers, sociale media, vragenlijsten, promoties en andere digitale kanalen;
- brandstofkaarten van Shell en andere betaalkaarten op verkoopsites van Shell. Gecombineerd met aankopen van klanten met vergelijkbare interesses en andere, aanvullende sociodemografische informatie over u uit externe bronnen en de gegevens over uw eerdere aankopen kan Shell uw voorkeuren analyseren.

Wanneer u niet langer persoonlijke aanbiedingen wilt ontvangen

U kunt op ieder moment het ontvangen van persoonlijke aanbiedingen stopzetten door dit uit te schakelen. In dat geval zullen we uw persoonlijke gegevens en koopgewoonten niet langer analyseren en bovendien uw persoonlijke informatie die we niet langer nodig hebben om u persoonlijke aanbiedingen te doen, verwijderen of anonimiseren.

3.6 Het beheer van ons loyaliteitsprogramma

Wat houdt dit doeleinde in?

We verwerken uw persoonlijke gegevens om uw deelname aan ons loyaliteitsprogramma te kunnen beheren.

Welke persoonlijke gegevens gebruiken we voor dit doeleinde?

We verwerken alle persoonlijke informatie die u ons verstrekt tijdens uw deelname aan het loyaliteitsprogramma: uw naam, leeftijd, adres en e-mailadres.

Wanneer u niet langer wilt deelnemen aan het loyaliteitsprogramma

U kunt er op ieder moment voor kiezen om niet langer deel te nemen aan het loyaliteitsprogramma door de klantenservice van Air Miles hiervan telefonisch of per email in kennis te stellen. Wanneer wij hiervan op de hoogte worden gesteld, zullen wij uw persoonlijke gegevens die in dit kader bij ons aanwezig zijn verwijderen of anonimiseren.

3.7 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.

3.8 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.

3.9 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.

3.10 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 toezichhoudende organisaties, fiscale overheden en onderzoeksbureaus.

5. Hoe lang bewaren we uw persoonlijke gegevens?

Naar aanleiding van uw verzoek om uw deelname aan het loyaliteitsprogramma 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 verwijderen 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 verwijderen 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 verwijderen 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. Wanneer u met ons communiceert via sociale media

7.1 Onze Website en het delen van content via sociale media

Indien u ervoor kiest onze Website, App of inhoud te delen via sociale media zoals LinkedIn, Facebook en/of Twitter, zullen uw persoonlijke gegevens (zoals uw naam en het feit dat u geïnteresseerd bent in Shell) ook zichtbaar zijn

voor alle bezoekers van uw persoonlijke webpagina op LinkedIn, Facebook en/of Twitter. Op het gebruik van websites van dergelijke sociale media zijn de algemene voorwaarden (onder andere het privacybeleid) van de betreffende sociale media-websites van toepassing. Shell is niet verantwoordelijk voor het prijsgeven van persoonlijke gegevens bij het gebruik van deze sociale media en/of voor het privacybeleid van deze websites. Het Privacybeleid van Shell is daarop niet van toepassing.

7.2 Onze Facebook-pagina

We hebben een Facebook-pagina. Wanneer u met ons communiceert via onze Facebook-pagina (bijvoorbeeld wanneer u een opmerking plaatst, media uploadt, een persoonlijk bericht verstuurt of lid wordt door op "Vind ik leuk" te klikken, kunnen we persoonlijke gegevens over u ontvangen (zoals uw (gebruikers)naam, profielfoto, uw woonplaats, uw e-mailadres en uw geslacht). De manier waarop we uw persoonlijke gegevens gebruiken, wordt beschreven in het betreffende privacybeleid van Facebook, dat van toepassing is in aanvulling op (i) dit Privacybeleid en (ii) de algemene voorwaarden en andere verklaringen van Facebook. Shell beveelt u aan om de algemene voorwaarden en andere verklaringen van Facebook aandachtig te lezen. Dergelijke voorwaarden en andere verklaringen kunnen afwijken van dit onderhavige Privacybeleid.

8. 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.

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

We streven ernaar onze informatie over u zo actueel mogelijk te houden. Indien u de gegevens die u ons hebt bezorgd wenst te bekijken, wijzigen of verwijderen, stuur dan uw verzoek dan per email naar SITI-MLM-Support@shell.com.