

PRIVACYVERKLARING e-Luscious B2C B.V.

versie nummer 1.4

datum: 06/01/2022

Wij hechten veel waarde aan een verantwoorde omgang met (persoons)gegevens. Wij verwerken en beveiligen uw persoonsgegevens dan ook zorgvuldig en met inachtneming van de bepalingen die wet- en regelgeving daaraan stelt. In deze privacyverklaring wordt informatie verstrekt over die verzameling en verwerking van persoonsgegevens.

Er wordt uitgelegd hoe wij omgaan met persoonsgegevens. We maken helder welke persoonsgegevens worden verzameld en voor welke doeleinden die worden gebruikt. We leggen u ook uit hoe u uw gegevens kunt inzien, wijzigen of verwijderen. We vinden het belangrijk dat u hier goed van op de hoogte bent en raden u aan dit document zorgvuldig te lezen. De meest actuele versie is steeds te raadplegen op onze websites.

INHOUDSOPGAVE

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens?	2
Samenvatting	2
Welke gegevens verwerken?	2
Op welke grondslagen ("rechtsgronden") is het gebruik van uw gegevens gebaseerd?	3
Waarvoor (voor welke doeleinden) gebruiken wij uw gegevens?	3
Bent u verplicht de gegevens te verstrekken?	4
Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?	4
Welke rechten heeft u?	5
Delen met derden van persoonsgegevens	6
Achteraf betalen	6
Verwerking buiten de EER	6
Waardebonnen van Sovendus GmbH	7
Beveiliging en datalekken	7
Contact	7
Vragen of klachten	8

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens?

Het concern e-Luscious B2C B.V. verkoopt via verschillende websites verschillende diensten en producten. De verkopen worden feitelijk uitgevoerd door dochterondernemingen van e-Luscious B2C B.V. Verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens door het concern e-Luscious B2C B.V. is:

e-Luscious B2C B.V.
Badweg 48
8401 BL Gorredijk
Nederland
KvK: 01111860
Contactpersoon privacy: Bas Spierenburg
e-mail: privacy@eluscious.com

Wij gebruiken verschillende namen om onze activiteiten aan te duiden, waaronder De Wijnbeurs.

Deze privacyverklaring heeft betrekking op al het gebruik dat e-Luscious B2C B.V. en haar dochterondernemingen kunnen (laten) maken van door hen verkregen persoonsgegevens van iedereen die contact heeft gehad en/of onze website(s) heeft bezocht.

Samenvatting

Wij verzamelen en verwerken persoonsgegevens voor verschillende doeleinden. De belangrijkste zijn: met onze klanten te kunnen communiceren, hun bestellingen te kunnen verwerken, garantie en service-vragen correct af te wikkelen en om relevante advertenties te tonen en aanbiedingen te kunnen doen.

De personen van wie wij de persoonsgegevens verwerken hebben bepaalde rechten met betrekking tot hun gegevens. Die rechten zijn opgenomen in deze verklaring.

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. Het verdient aanbeveling om deze privacyverklaring geregeld te raadplegen, zodat u van deze wijzigingen op de hoogte bent.

Welke gegevens verwerken?

De volgende (categorieën van) persoonsgegevens kunnen worden verwerkt:

- i. adres- en/of contactgegevens: zoals naam, woon-, bezorg- en/of factuuradres en andere contactgegevens (bijvoorbeeld e-mail en telefoongegevens) en social media accounts;
- ii. identificatiegegevens: geslacht, uw geboortedatum en -plaats, gegevens over uw IP-adres;
- iii. bestelgegevens en voorkeuren: zoals gegevens die betrekking hebben op (eerdere) diensten/producten die zijn afgenomen van ons, de daarbij gekozen opties en voorkeuren en de daarover uitgewisselde informatie (zoals ook een klant-ID, klantnummer, gebruikersnaam, inloggegevens en opgegeven voorkeuren en interesses, klantenkaarten, gegevens betreffende cadeaubonnen) en contacten met de klantenservice;
- iv. e-mail en telefoongesprekken met ons: zoals e-mail correspondentie, telefoongesprekken, en opnames van communicatie met ons (in overeenstemming met toepasselijk recht);
- v. gegevens betreffende uw ervaringen, voorkeuren en gedrag: zoals gegevens verkregen uit beoordelingen, klantonderzoeken, prijsvragen of verzameld door geplaatste cookies over uw gedrag en voorkeuren op onze website(s) (zoals een verlanglijst, taalinstellingen, gebruikte browser en cookievoorkeuren);
- vi. financiële gegevens: zoals gegevens over de financiële instrumenten waarin u handelt, effecten, (spaar)rekeningen en/of hypotheek. Inkomensgegevens, gegevens met betrekking tot onroerend goed en andere financiële data die nodig zijn voor het leveren van onze diensten, waaronder ook kan worden begrepen een onderzoek naar kredietwaardigheid bijvoorbeeld ingeval van achteraf betalen;
- vii. gegevens om fraude tegen te gaan: zoals geluidsopnamen;
- viii. gegevens opgegeven bij sollicitaties.

Onze diensten zijn in beginsel niet gericht op personen onder de 18 jaar. Bent u onder de 18 jaar en blijkt uit onze uitingen dat diensten wel aan u worden aangeboden, dan is gebruik daarvan

slechts toegestaan onder toezicht en na toestemming van de persoon die de ouderlijke verantwoordelijkheid voor die persoon onder de 18 draagt.

Op welke grondslagen ("rechtsgronden") is het gebruik van uw gegevens gebaseerd?

Wij gebruiken persoonsgegevens op basis van de volgende grondslagen ("rechtsgronden"):

- A. teneinde uitvoering te geven aan de overeenkomst, zoals aan de overeenkomst waarbij u toegang krijgt tot producten of diensten besteld in de webshop of andere producten of diensten (waaronder ook wordt verstaan gegevens verkregen in de precontractuele fase);
- B. na uw toestemming, in het kader van bijvoorbeeld marketing;
- C. om te voldoen aan wettelijke verplichtingen (zoals in het kader van de Drank- en Horecawet en fiscale verplichtingen);
- D. indien er een gerechtvaardigd belang is voor de verwerking, waarbij het onder meer kan gaan om de volgende "gerechtvaardigde belangen":
 1. ons belang om een (commerciële) relatie te onderhouden met onze klanten of leden en ons commerciële belang om meer inzicht te krijgen in onze gebruikers, onze klanten en hun wensen;
 2. ons belang om onderzoeken en analyses uit te voeren en de dienstverlening te optimaliseren;
 3. het voeren van procedures;
 4. het onderzoeken van doeltreffendheid van beveiligingsmiddelen.

Waarvoor (voor welke doeleinden) gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw gegevens voor de volgende doeleinden, waarbij per doeleinde ook een verwijzing is opgenomen naar de hiervoor genoemde en voor dat doeleinde toepasselijke categorieën persoonsgegevens en rechtsgronden:

DOELEINDEN	CATEGORIEËN PERSOONSgegevens	GRONDSLAGEN
<i>Cont(r)act</i>		
de met u gesloten overeenkomsten zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren;	i t/m viii	A, C
identificatiedoelstellingen;	i t/m viii	A, C en/ of D
het mogelijk maken een account te maken en het account beveiligen;	i t/m ii	A en/ of D
elektronische bevestigingen van de registraties;	i t/m iii	A en/ of D
geplaatste bestellingen te kunnen verwerken en versturen;	i t/m iii	A en/ of D
u op de hoogte te houden van de registraties en/of bestellingen;	i t/m iv	A en/ of D
met u te kunnen communiceren over bestellingen en een klantenservice te kunnen verlenen;	i t/m v	A en/ of D
uw betalingen te kunnen verwerken, voor de facturatie en het bijhouden van onze (financiële) administratie;	i t/m iv en vi	A en/ of D
<i>Product- en dienstontwikkeling</i>		
u een optimale winkelbeleving te laten ervaren, onder meer door interessante aanbiedingen te doen op basis van bestellingen die bij ons in het verleden zijn gedaan;	i t/m v	A, B en/ of D
het tonen van eventuele gedeelde ervaringen (reviews) met anderen (die mogelijk geïnteresseerd zijn in dat product);	i t/m v	A, B en/ of D
het kunnen uitvoeren van prijsvragen en/of winacties;	i t/m v	A, B en/ of D

het per email op de hoogte houden van ons aanbod, nieuws en acties en voor klantonderzoeken;	i t/m v	A, B en/ of D
het maken en analyseren van bezoekersstatistieken;	i t/m v	A, B en/ of D
<i>Sollicitaties</i>		
Het invullen van vacatures	ix	D
<i>Voldoen aan wettelijke verplichtingen</i>		
te voldoen aan de wet- en regelgeving en om fraude, diefstal en andere onregelmatigheden en strafbare feiten zoveel mogelijk te voorkomen en zo nodig op te sporen;	i t/m viii	C
om onze beveiliging in te richten, uit te kunnen voeren en verder te optimaliseren;	i t/m viii	C
<i>Overig</i>		
Het verwerken van gegevens ingeval van een fusie, splitsing, overname of andere wijziging waarbij wij betrokken zijn;	i t/m viii	D

Wij plaatsen ook cookies. Voor het gebruik van cookies, wordt u verwezen naar de [cookie policy](#).

Bent u verplicht de gegevens te verstrekken?

U bent verplicht om bepaalde gegevens te verstrekken. Wanneer u die gegevens niet aan ons wil geven, dan kunnen wij de overeenkomst namelijk niet met u aangaan en kunnen we de overeenkomst niet uitvoeren

We hebben daarnaast ook bepaalde gegevens nodig om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals onder meer de Drank- en Horecawet.

Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor wij ze verwerken. In het algemeen hanteren wij daarbij de volgende bewaartermijnen:

Soort gegevens

Bewaartermijn

Klantgegevens (zoals: naam contactpersoon, adres, email adres, telefoonnummer, geboortedatum).

› Tot 7 jaar na de laatste transactie of tot 7 jaar na het laatste contact over een transactie.

Accountgegevens (e-mail adres, gehasht wachtwoord).

› Zolang als u het account hebt. Wij laten het account bestaan tot u het verwijdert omdat uw orders en facturen hierin zijn opgeslagen.

Factuurgegevens, transactiegegevens en overige financiële gegevens.

› 7 jaar, onder meer op basis van de wettelijke fiscale bewaarplicht.

Correspondentie (over bijvoorbeeld bestellingen en klachten).	›	Zolang als u een overeenkomst of andere relatie met ons hebt en tot 7 jaar daarna.
IP adres (gedeeltelijk).	›	Tot maximaal 12 maanden na het laatste websitebezoek.
Informatie betreffende nieuwsbrieven.	›	Aanmeldingen of afmeldingen bewaren we gedurende 5 jaar, de verzonden nieuwsbrieven bewaren we maximaal 7 jaar.
Opgenomen telefoongesprekken.	›	3 maanden, tenzij een wettelijke verplichting om die langer te bewaren bestaat.
Gegevens om fraude te voorkomen.	›	7 jaar, of zoveel langer als wenselijk afhankelijk van de aard van de informatie me gelet op het feit en het belang om fraude te voorkomen.
Gegevens betreffende winkelbeleving / marketing / klantonderzoeken / prijsvragen.	›	7 jaar.
Informatie die verband houdt met een juridische procedure	›	Zolang dat nodig is voor het voeren van de juridische procedure (waaronder tevens wordt verstaan de executoriale fase) of voor het vaststellen van onze rechten in een juridische procedure en tot 5 jaar daarna.
Anonieme gegevens	›	Het is mogelijk dat wij gegevens, zodra die niet langer bewaard worden, anonimiseren en vervolgens bewaren en voor bijvoorbeeld statistische doeleinden gebruiken.

Welke rechten heeft u?

Met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, heeft u meerdere rechten. Hieronder worden die rechten weergegeven:

1. U mag altijd aan ons een overzicht vragen van de persoonsgegevens, die wij hebben verzameld en daarvan -binnen de wettelijke kaders- een afschrift verzoeken (recht op inzage);
2. Indien uw persoonsgegevens door ons onjuist en/of incompleet in de administratie zijn verwerkt, dan kunt u vragen om deze gegevens te corrigeren dan wel aan te vullen (recht op correctie);
3. Indien u niet wilt dat wij bepaalde gegevens hebben geregistreerd, dan kunt u verzoeken deze gegevens te verwijderen (recht op wissen dan wel 'het recht om vergeten te worden');
4. U hebt de mogelijkheid om de verwerking van persoonsgegevens tijdelijk stil te laten zetten dan wel het gebruik hiervan te beperken (recht op beperking);
5. U kunt onder omstandigheden bezwaar maken tegen de (verdere) verwerking van persoonsgegevens (recht van verzet);
6. U kunt aan ons verzoeken om persoonsgegevens door te geven aan een derde (recht op overdracht);
7. Indien wij van een derde persoonlijke gegevens over u ontvangen en die persoonsgegevens verwerken, dan informeren wij u -op verzoek- over de bron waaruit deze informatie is ontvangen.

Het doen van een verzoek als genoemd onder 3, 4 of 5 kan tot gevolg hebben dat het recht op toegang tot aangeschafte producten of diensten vervalst, zonder recht op terugbetaling.

Aan een verzoek hoeft overigens niet te worden voldaan indien 1) wij een gerechtvaardigd en/of zwaarwegend belang daarbij hebben of 2) medewerking aan dat verzoek door ons op een andere wettelijke grondslag geweigerd kan worden.

De meeste van uw persoonsgegevens vindt u terug in uw eigen account. U kunt daar inloggen en ook uw gegevens aanpassen. Voor inzage in gegevens die niet in uw account staan, kunt u rechtstreeks contact met ons opnemen.

In elektronische commerciële berichten is altijd een afmeldknop opgenomen zodat u zich kunt afmelden van het ontvangen van die berichten.

Delen met derden van persoonsgegevens

Wij zullen uw persoonsgegevens niet verkopen of verhuren aan derden.

Wij kunnen wel gebruik maken van derde partijen die worden ingeschakeld om namens of voor ons diensten te verlenen, zoals ter uitvoering van de overeenkomst of zoals beschreven in deze verklaring.

Partijen met wie wij samenwerken en door wie persoonsgegevens kunnen worden verwerkt zijn onder meer de volgende:

- overheidsinstanties;
- medewerkers;
- betalingsbedrijven, webshops en printbedrijven;
- bezorgpartners;
- leveranciers;
- ondersteuning in het kader van advertentie- en marketingcampagnes, klantonderzoek en review-partners;
- productondersteuning;
- andere ondernemingen binnen ons concern;
- IT-dienstverleners, zoals voor het hosten en onderhoud van de websites;
- juridische ondersteuning;
- andere externe dienstverleners en adviseurs.

Wij kunnen ook zonder uw specifieke toestemming, uw gegevens verstrekken naar aanleiding van rechtmatige verzoeken daartoe van autoriteiten, op basis van dagvaardingen of gerechtelijke bevelen, handelingen of om schade of fraude, diefstal of misbruik op te sporen of te voorkomen, of handelingen om de veiligheid van het netwerk en de diensten van ons te garanderen. Indien daartoe aanleiding bestaat, kunnen wij u (laten) vragen om een legitimatiebewijs te tonen om aan te tonen dat u ouder dan 18 jaar bent.

Wij kunnen ook uw gegevens delen met derden ingeval van een fusie, splitsing, overname of andere wijziging waarbij wij betrokken zijn.

Achteraf betalen

AfterPay voert voor ons, voor zover aangeboden en van toepassing, het volledige achteraf betaalproces uit. Dit betekent dat u een betaaloverzicht van AfterPay ontvangt per post of per e-mail. In de online omgeving My AfterPay kunt u uw betaaloverzichten vanaf uw computer of tablet beheren. AfterPay houdt u op de hoogte via e-mail wanneer er een betaaloverzicht voor u klaar staat. Ter goedkeuring van uw verzoek om achteraf te betalen voert AfterPay een gegevenscontrole uit. AfterPay hanteert een privacybeleid zoals omschreven in haar privacy statement. Mocht onverhoopt uw verzoek tot betaling met AfterPay niet geautoriseerd worden, dan kunt u natuurlijk uw bestelling betalen met een andere betaalmethode. U kunt voor vragen altijd contact opnemen met AfterPay. Voor meer informatie verwijzen wij u door naar [AfterPay](#).

Verwerking buiten de EER

Persoonsgegevens worden door de navolgende derde partijen mogelijk buiten de Europese Unie verwerkt:

- Google;
- LinkedIn;
- Twitter;
- Instagram;
- Facebook.

In het kader van het gebruik van Google Analytics wordt het volgende opgemerkt. Wij hebben een bewerkersovereenkomst met Google gesloten om afspraken te maken over de omgang met uw data. Verder hebben wij Google niet toegestaan de verkregen Analytics informatie te gebruiken voor andere Google diensten. Tot slot laten wij uw IP-adressen anonimiseren.

Als uw gegevens buiten de EER worden opgeslagen, zorgen wij ervoor dat dat op een veilige en rechtmatige manier gebeurt.

Waardebonnen van Sovendus GmbH

Voor de selectie van een op dit moment voor u interessant waardebonaanbod worden door ons gepseudonimiseerd en versleuteld de hash-waarde van uw e-mailadres en uw IP-adres aan Sovendus GmbH, Hermann-Veit-Str. 6, 76135 Karlsruhe, Duitsland (Sovendus) doorgestuurd (Art. 6, lid 1 f AVG). De gepseudonimiseerde hash-waarde van het e-mailadres wordt gebruikt om rekening te houden met een eventueel aanwezig verzet tegen reclame van Sovendus (opt-out) (Art. 21 lid 3, Art. 6 lid 1 c AVG). Het IP-adres wordt door Sovendus uitsluitend gebruikt ten behoeve van de beveiliging van gegevens en in de regel na zeven dagen geanonimiseerd (art. 6, lid 1 f AVG). We sturen bovendien voor boekhoudkundige doeleinden gepseudonimiseerd; ordernummer, orderbedrag en valuta, sessie-ID, couponcode en tijdstempel door aan Sovendus (art. 6, lid 1 f AVG). Als u geïnteresseerd bent in een waardebonaanbieding van Sovendus, en op uw e-mailadres is geen opt-out in het Sovendus systeem geregistreerd, geven wij bij een klik op de enkel in dit geval getoonde Sovendus-Banner, versleuteld uw aanhef, naam, postcode, land en e-mailadres aan Sovendus door ter voorbereiding van de waardebon (artikel 6, lid 1 b, f AVG). Verdere informatie over de verwerking van uw gegevens door Sovendus is te vinden in de online richtlijnen voor gegevensbescherming op www.sovendus.nl/verklaring_inzake_gegevensbescherming/.

Beveiliging en datalekken

Een datalek is – kort gezegd – iedere inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens, waardoor deze vernietigd, verloren, ongeoorloofd verstrekt, doorgegeven, opgeslagen of anderszins verwerkt worden.

Een datalek kan per ongeluk ontstaan, bijvoorbeeld het doorzenden van klantgegevens aan de verkeerde ontvanger, maar kan ook met opzet ontstaan. In het laatste geval kan gedacht worden aan het buitmaken van persoonsgegevens door een hacker of het kopiëren van een database met persoonsgegevens door een werknemer die uit dienst treedt.

Wij hebben technische en organisatorische maatregelen getroffen met als doel datalekken te voorkomen.

Genomen maatregelen zijn onder meer:

- SSL/TLS verbindingen voor websites;
- dat alleen de noodzakelijke personen toegang hebben tot persoonsgegevens, dat de toegang tot de gegevens afgeschermd is en dat onze veiligheidsmaatregelen regelmatig gecontroleerd worden;
- dat personen die toegang hebben tot gegevens zich bewust zijn van het belang dat wij hechten aan bescherming van persoonsgegevens;
- dat personen die toegang hebben tot gegevens gebonden zijn aan een geheimhoudingsverklaring.

Het is echter niet volledig uit te sluiten dat op enig moment er toch sprake is van een datalek. Wij zijn verplicht om een registratie bij te houden van alle datalekken en kunnen daarop door de Autoriteit Persoonsgegevens worden aangesproken. Daarnaast zijn wij verplicht om een datalek binnen gestelde termijnen gemotiveerd bij de Autoriteit Persoonsgegevens te melden.

Contact

U kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen. U kunt onze klantenservice bereiken via chat, mail, telefonisch of door ons aan te schrijven. Als u dat doet, kunnen wij uw Accountgegevens, Gebruiksgegevens en Financiële gegevens inzien, zoals bijvoorbeeld uw klantnummer en de inhoud van uw vraag of klacht.

Wij zullen uw Accountgegevens vragen voor het afhandelen van uw vraag of klacht en u eventueel ook later benaderen voor aanvullende gegevens. Wij kunnen onze gesprekken/berichten vastleggen in een systeem samen met uw andere gegevens, zodat wij u zo goed mogelijk kunnen helpen en kunnen teruglezen hoe we uw vragen eerder hebben beantwoord. Dit is ook voor u als klant handig: als u later nog een keer contact opneemt met een vraag over een eerder probleem, hoeft u het probleem niet nog eens uit te leggen.

Het is mogelijk dat we, nadat we u hebben geholpen met uw vraag, benaderen om u te vragen of u tevreden bent met de manier waarop we u hebben geholpen.

Wanneer u belt met onze klantenservice worden deze gesprekken opgenomen voor trainingsdoeleinden en om te kunnen beoordelen of onze medewerkers u goed helpen. Deze opnames worden alleen voor deze doeleinden gebruikt. Ook analyseren wij Gebruiksgegevens en Accountgegevens omtrent het contact met u zodat we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Wij hebben een gerechtvaardigd belang bij het gebruiken van uw gegevens voor dit doel, namelijk het verbeteren van onze serviceverlening zodat we u zo goed mogelijk van dienst kunnen zijn.

Het is ook mogelijk dat we een (deel van het) gesprek tussen u en ons opnemen wanneer u een nieuwe bestelling plaatst of een bestaande bestelling wijzigt. Wij hebben een gerechtvaardigd belang bij het gebruik van uw gegevens voor dit doel. Wij willen namelijk kunnen bewijzen wat wij met u zijn overeengekomen. Wij informeren u hierover voordat de opname begint.

Wij zullen soms ook contact met u opnemen om te vragen wat u van onze diensten vindt. Dit doen we bijvoorbeeld per e-mail of telefoon. De antwoorden die u geeft, zullen we gebruiken om onze diensten te verbeteren. Wij kunnen dan ook later nog een keer contact opnemen om uw antwoorden te bespreken. Wij hebben een belang bij dit gebruik van uw gegevens omdat we door het verbeteren van onze diensten, onze klanten beter kunnen bedienen. Indien u niet meer benaderd wilt worden, kunt u dit aangeven bij onze klantenservice.

Als u met ons communiceert via social media (bijvoorbeeld door het sturen van een bericht, het liken van onze post of doordat u fan wordt) kunnen wij persoonlijke gegevens over u ontvangen en opslaan zoals de inhoud van uw bericht, (gebruikers)naam, uw profielfoto, uw woonplaats, uw e-mailadres en uw geslacht. Wij gebruiken de ontvangen gegevens om zo goed mogelijk op uw bericht te reageren en om beter inzicht te krijgen in de mogelijke voorkeuren van onze klanten. We hebben een gerechtvaardigd belang bij het gebruiken van de over u ontvangen gegevens.

Door het verkrijgen van inzicht in de voorkeuren van onze klanten kunnen we onze producten en diensten nog beter afstemmen op de interesses van onze klanten. Hierdoor kunnen we ervoor zorgen dat nog meer personen gebruik kunnen maken van onze producten en diensten. Op het gebruik van social media is de privacyverklaring van het betreffende social-mediakanaal van toepassing. Op de door ons opgeslagen gegevens is deze privacyverklaring van toepassing.

Vragen of klachten

Uw verzoeken en/of vragen over de verwerking van persoonsgegevens en/of deze privacyverklaring kunnen worden gericht de op de eerste pagina genoemde personen. Wij zullen ernaar streven uw klachten zo goed als mogelijk op te lossen, binnen een redelijke termijn. Wij doen er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht, kunt u contact opnemen met de toezichthoudende autoriteit en desgewenst een klacht indienen.