

## **Privacy Statement Ears Up**

U neemt van ons een product en/of dienst af. Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen, verstrekt u persoonsgegevens aan ons. Bijvoorbeeld als u stukken naar ons opstuurt, als u ons belt, e-mailt, een brief schrijft, als u langskomt of een iemand van Ears Up spreekt. Wij vinden het daarom belangrijk dat u weet dat u erop kunt vertrouwen dat wij zorgvuldig en vertrouwelijk met uw (persoons)gegevens omgaan. In deze verklaring geven wij u toelichting en leggen wij uit hoe wij dit precies doen.

### **Wat zijn persoonsgegevens?**

Een persoonsgegeven is elk gegeven over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dit betekent dat informatie ofwel direct over iemand gaat, ofwel naar deze persoon te herleiden is. Dat het om een natuurlijke persoon moet gaan, houdt in dat gegevens van overleden personen of van organisaties geen persoonsgegevens zijn. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn: uw naam, adres en woonplaats. Ook uw telefoonnummer en postcodes met huisnummer zijn persoonsgegevens. Gevoelige gegevens als iemands ras, godsdienst of gegevens over uw gezondheid worden ook wel bijzondere persoonsgegevens genoemd. Deze moeten extra worden beschermd.

### **Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?**

De persoonsgegevens die u aan ons verstrekt heeft, zullen slechts voor de volgende doeleinden worden verwerkt:

- om het afgesproken werk zo goed, efficiënt en effectief mogelijk te doen;
- voor het opnemen van contact met u, ten behoeve van onze dienstverlening;
- het toezenden van een nieuwsbrief;
- voor onze marketingdoeleinden.

Wij gebruiken de persoonsgegevens alleen voor deze doelen en geven de persoonsgegevens zonder uw toestemming of een andere grondslag nooit door aan derden. Als wij de gegevens wel met toestemming of een andere grondslag door mogen geven, dan leggen wij de derde dezelfde beschermings- en beveiligingsmaatregelen op als die wij zelf hanteren.

De verwerking vindt plaats op basis van een van de volgende grondslagen:

- a) de verwerking is noodzakelijk voor het aangaan en de uitvoering van de overeenkomst tussen u en Ears Up spreekt;
- b) de verwerking is noodzakelijk voor het voldoen aan een wettelijke verplichting;
- c) toestemming.

Voor haar dienstverlening aan u dient Ears Up gegevens mogelijk te delen met aan haar gelieerde vennootschappen. Deze gelieerde vennootschappen of de handelsnamen die onder Ears Up zijn de volgende:

Ears Up  
Kinderpodcasts Nederland  
Radorakkers

### **Van wie verwerken wij persoonsgegevens?**

Wij verwerken persoonsgegevens van onze klanten en bezoekers. Dit is een onderdeel van onze bedrijfsvoering. Belangrijk: als u als organisatie of bedrijf persoonsgegevens van uw werknemers aan ons doorgeeft, dan bent u verplicht om uw werknemers hierover te informeren.

### **Welke persoonsgegevens verwerken wij?**

Wij verwerken de volgende persoonsgegevens:

- Voornaam en achternaam
- Functie
- Bedrijfsnaam
- Contact- en factuuradres
- E-mailadres
- Geboortedatum
- Geslacht
- Financiële gegevens (voor de uitvoering van de dienst en/of facturatie)
- Eventuele andere gegevens die u onverplicht aan ons heeft verstrekt hebt.

Wij verwerken geen persoonsgegevens die we niet rechtstreeks van u hebben verkregen.

### **Hoe gaan wij met uw persoonsgegevens om?**

Bij de verwerking van persoonsgegevens houdt Ears Up zich aan de regels die privacywetgeving voorschrijft. Dit houdt in dat wij alleen persoonsgegevens verzamelen en verwerken als daar een grondslag en een doel voor is. Alleen de persoonsgegevens die nodig zijn worden verzameld en de persoonsgegevens worden vervolgens alleen voor dat specifieke doel verwerkt. Wij houden daarbij de aard van de persoonsgegevens in het oog en stemmen daarop een passend technisch en organisatorisch niveau van beveiliging af. U kunt er dus van uitgaan dat wij zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk met persoonsgegevens omgaan.

### **Geheimhouding**

De dienstverlening van Ears Up maakt het noodzakelijk dat onze werknemers toegang hebben tot uw persoonsgegevens. Om ook hier de bescherming van uw persoonsgegevens te waarborgen, hebben al onze werknemers de instructie dat zij zorgvuldig omgaan met de gegevens die u ons toevertrouwt. Belangrijk is nog wel om te weten, dat alleen geautoriseerd personeel uw gegevens verwerken mag.

### **Inzage en correctie van uw gegevens**

Wij verzamelen en verwerken persoonsgegevens van u, maar deze gegevens blijven natuurlijk wel van u. Daarom bieden wij u altijd de mogelijkheid om in te zien welke gegevens wij van u hebben. Als de informatie onjuist is, kunt u verzoeken deze aan te passen. Een verzoek om inzage of correctie van uw gegevens kunt u richten aan het volgende e-mailadres: info[@]ears-up.com. Hier kunt u ook terecht met vragen over dit Privacy Statement.

### **Bewaartermijn**

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor wij de gegevens van u hebben verkregen. De criteria om de bewaartermijn van uw persoonsgegevens te bepalen zijn: (a) de duur van de overeenkomst met (b) het bestaan van een wettelijke bewaarverplichting of -termijn of (c) het bestaan van een (potentiële) claim of geschil in verband waarmee de gegevens bewaard zouden moeten worden.

### **Cookies**

Wanneer u onze website bezoekt, kan het zijn dat er cookies op uw computer, tablet of smartphone worden geplaatst. Als u hier meer over wilt weten, kunt u het beste ons Cookie Statement lezen. Dit Statement vindt u op onze website.

### **Wijzigingen**

Ears Up behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in dit Privacy Statement. Wij raden u dan ook aan om met enige regelmaat te kijken of hierin iets is aangepast.

Mocht u vragen hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens door de organisatie of wenst u gebruik te maken van een van de bovenstaande rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens, dan kunt u altijd contact opnemen met ons via [info@ears-up.com](mailto:info@ears-up.com).

## **Cookie Statement** Ears Up

Ears Up maakt op haar website gebruik van Cookies. In dit document geeft Ears Up graag toelichting en uitleg over waarom zij welke Cookies gebruikt en wat dit voor u betekent.

### **Wat is een cookie?**

Een cookie is een klein tekstbestand dat tijdens uw bezoek aan onze website op bijvoorbeeld uw computer, tablet of smartphone wordt geplaatst. In dit tekstbestand wordt informatie opgeslagen. Deze informatie kan bij een later bezoek weer worden herkend door deze website.

### **Hoe lang cookies?**

Cookies hebben een looptijd. Sommige cookies worden verwijderd als u uw browser afsluit. Andere (bijvoorbeeld die met inloggegevens) kunnen jaren op uw computer blijven staan als u ze niet verwijdert.

### **Waarom cookies?**

U kunt meestal niet zien waar een cookie precies voor dient. Zoals wij hiervoor al schreven, zijn cookies tekstbestandjes, maar de inhoud van die bestandjes is meestal onleesbare computercode. Daarom geven wij u graag wat meer uitleg.

Ears Up gebruikt cookies:

- om ervoor te zorgen dat onze website goed werkt;
- om gebruikers te identificeren: wij krijgen op die manier inzicht in het aantal bezoekers dat op onze website terechtkomt en in welk deel van onze website zij bezoeken;
- om advertenties te plaatsen die voor u interessant zijn.

### **Welke cookies?**

#### *Permanente cookies*

Bij een nieuw bezoek aan onze website herkent Ears Up u met behulp van permanente cookies. Onze website kan daardoor speciaal op uw voorkeuren worden ingesteld. Wanneer u toestemming hebt gegeven voor het plaatsen van cookies kunnen wij dit door middel van een cookie onthouden. Hierdoor hoeft u niet steeds uw voorkeuren te herhalen waardoor u tijd bespaart en een prettiger gebruik van onze website kunt maken. Permanente cookies kunt u verwijderen via de instellingen van uw browser.

#### *Sessie cookies*

Met behulp van sessie cookies kunnen wij zien welke onderdelen van de website u tijdens uw bezoek hebt bekeken. Wij kunnen onze dienst daardoor zoveel mogelijk aanpassen op het surfgedrag van onze bezoekers. Sessie cookies worden automatisch verwijderd zodra u uw webbrowswer afsluit.

#### *Tracking cookies*

Met uw toestemming plaatsen wij tracking cookies op uw apparaat. Deze cookies kunnen later worden opgevraagd zodra u een website uit ons netwerk bezoekt. Hierdoor kunnen wij te weten komen dat u naast onze website ook andere website(s) uit ons netwerk hebt bezocht. De tracking cookies kunnen ook worden gebruikt door adverteerders die in hetzelfde netwerk zitten.

Met tracking cookies wordt een profiel opgebouwd. Dit profiel is niet gekoppeld aan bijvoorbeeld uw naam, adres, en e-mailadres. Het dient alleen om advertenties af te stemmen op uw profiel, zodat deze zo veel mogelijk relevant voor u zijn.

Tracking cookies kunt u verwijderen via de instellingen van uw browser. Sommige tracking cookies worden geplaatst door derden die onder meer via onze website advertenties aan u vertonen. Deze cookies kunt u centraal verwijderen, zodat ze niet bij een website van een derde teruggeplaatst worden.

#### *Google Analytics*

Via onze website wordt een cookie geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de "Analytics"-dienst. Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Wij hebben Google **wel** toegestaan de verkregen analytics informatie te gebruiken voor andere Google diensten.

De informatie die Google verzamelt, wordt zo veel als mogelijk geanonimiseerd. Wij hebben Google **wel** verzocht om uw IP-adres te maskeren en wij hebben een verwerkersovereenkomst met Google gesloten.

#### **Sociale Media**

Op onze website zijn buttons opgenomen om webpagina's te kunnen promoten of delen op sociale netwerken als Facebook en Twitter. Deze buttons werken door middel van stukjes code die van Facebook respectievelijk Twitter zelf afkomstig zijn. Door middel van deze code worden cookies geplaatst. Wij hebben daar geen invloed op. Leest u de privacyverklaring van Facebook respectievelijk van Twitter (welke regelmatig kunnen wijzigen) om te lezen wat zij met uw (persoons)gegevens doen die zij via deze cookies verwerken.

De informatie die ze verzamelen wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd. De informatie wordt overgebracht naar en door Twitter, Facebook, Google+ en LinkedIn opgeslagen op servers in de Verenigde Staten.

#### **Recht op inzage en correctie of verwijdering**

U hebt het recht om te vragen om inzage in en correctie of verwijdering van uw gegevens. Om misbruik te voorkomen kunnen wij u daarbij vragen om u adequaat te identificeren. Wanneer het gaat om inzage in persoonsgegevens gekoppeld aan een cookie, dient u een kopie van de cookie in kwestie mee te sturen. U kunt deze terugvinden in de instellingen van uw browser.

#### **In- en uitschakelen van cookies en verwijdering daarvan**

Cookies kunnen uw persoonlijke gegevens naar allerlei bedrijven sturen. Als u dat niet (meer) wilt, moet u de cookies verwijderen van uw computer, tablet of smartphone. Cookies verwijderen is niet erg lastig, maar bedenk wel dat u na het opschonen op websites opnieuw moet inloggen en dat uw wachtwoorden mogelijk niet meer worden onthouden. Ook is het mogelijk dat u pagina's opnieuw moet instellen.

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **1. Identiteit Ondernemer**

Ears Up  
<https://ears-up.com>  
Boogershof 2  
5298MN  
Liempde  
[info@ears-up.com](mailto:info@ears-up.com)

### **2. Toepasselijkheid**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte of aanbod van de ondernemer en op elke koop op afstand tussen ondernemer en consument.

### **3. Leveringstermijn**

1. De ondernemer levert de geaccepteerde bestelling uiterlijk binnen dertig dagen, tenzij anders is overeengekomen.

### **4. Betaling en uitvoering**

1. De consument heeft de verplichting om het factuurbedrag uiterlijk binnen veertien dagen na het tot stand komen van de overeenkomst te voldoen.  
2. Alle kosten die de ondernemer moet maken ter voldoening van de vordering in en buiten rechte komen voor rekening van de consument. Deze buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens het krachtens artikel 6:96 lid 5 BW geldende Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

### **5. Herroepingsrecht producten**

1. Bij de koop van een product mag de consument de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden binnen veertien dagen. Deze termijn begint de dag nadat de consument het product heeft ontvangen.  
2. De consument mag datgene doen dat nodig is om te kunnen beoordelen of het product voldoet aan zijn verwachtingen. De consument dient daarbij zorgvuldig met het product en de bijgeleverde verpakking om te gaan.  
3. Als de consument het product terug wil sturen, dient hij dit binnen veertien dagen aan de ondernemer te laten weten op een manier zoals de ondernemer heeft aangegeven. Zodra de retour is gemeld, dient de consument het product binnen de volgende veertien dagen retour te sturen.  
4. In geval van herroeping, dient de consument het product met de bijgeleverde verpakking en alle geleverde toebehoren te retourneren conform de instructies die de ondernemer hierover heeft verstrekt.  
5. De consument betaalt de kosten van de retourzending.  
6. De ondernemer betaalt het volledige factuurbedrag van het geretourneerde product terug aan de consument binnen veertien dagen nadat het product door de ondernemer retour is ontvangen, of de consument een verzendbewijs heeft overlegd.

### **6. Herroepingsrecht diensten**

1. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien kalenderdagen. Deze termijn begint bij het aangaan van de overeenkomst.

2. Het herroepingsrecht geldt niet indien de dienst volledig is geleverd. De consument heeft met het online aanvragen van de dienst uitdrukkelijke voorafgaande toestemming gegeven voor het uitvoeren van de dienst. De consument verklaart met het plaatsen van de bestelling dat hij zijn herroepingsrecht verliest op het moment dat de dienst volledig is geleverd.

3. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

4. Indien de consument niet tevreden is over een geleverde dienst kan er contact worden opgenomen met de ondernemer via de op de website van ondernemer vermelde kanalen. Iedere klacht zal worden beoordeeld en een reactie ontvangen over de verder afhandeling van de klacht. Er zal naar alle redelijkheid worden gereageerd. In principe zal er geen geld worden teruggegeven. Per klacht zal gekeken worden naar een oplossing.

## **7. Uitzonderingen herroepingsrecht**

1. Het herroepingsrecht geldt niet voor:

- a. Goederen of diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen in de financiële markt.
- b. Goederen die volgens specificaties van de consument zijn gemaakt en een persoonlijk karakter hebben.
- c. Producten die binnen de herroepingstermijn van veertien dagen bederven.
- d. Verzegelde producten die om gezondheids- of hygiënische redenen niet teruggestuurd mogen worden waarvan de verzegeling na levering van het product is verbroken.
- e. Levering van losse kranten en tijdschriften.
- f. Voor audio- of video-opnamen en computersoftware waarvan de verzegeling is verbroken na levering.

## **8. Garantie**

1. De consument heeft recht op de wettelijke garantie en een deugdelijk product.
2. De garantie is alleen van toepassing indien een origineel aankoopbewijs kan worden overgelegd.
3. De afgeleverde zaak moet aan de overeenkomst beantwoorden.
4. Indien een onderdeel van het product binnen de garantietermijn van het product wordt vervangen, dan blijft de oorspronkelijke garantietermijn van het product ook op dit onderdeel van toepassing. De oorspronkelijke garantietermijn wordt dus niet tussentijds verlengd of vernieuwd.
5. Indien of herstel van de geleverde zaak niet mogelijk is, dan wel redelijkerwijs niet van afnemer kan worden gevergd, behoudt afnemer zich het recht voor de marktwaarde van het betreffende product te vergoeden.
6. Kennelijke vergissingen binden de ondernemer niet.
7. De garantie vervalt wanneer:
  - a. De consument een product zelf heeft aangepast of door derden heeft laten repareren dan wel aanpassen.
  - b. Er sprake is van schade die te wijten is aan onzorgvuldig gebruik door de consument, zoals water- of stootschade.
  - c. Er is sprake van schade die het gevolg is van normale slijtage en/of slecht onderhoud.
8. De consument brengt de Ondernemer onmiddellijk na het ontdekken van een gebrek aan het product van het gebrek op de hoogte.

## **9. Geschilbeslechting**

1. Op de rechtsverhouding tussen de ondernemer en de consument is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. De consument heeft de mogelijkheid om van het ODR-platform gebruik te maken voor het oplossen van een conflict. Dit is mogelijk via de volgende link: <https://www.eccnederland.nl/nl/online-dispute-resolution-odr>.
3. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de rechtbank van de vestigingsplaats van de ondernemer. De ondernemer heeft echter het recht om de kwestie voor te leggen aan de rechter van de vestigingsplaats van de consument.



## Herroepingsformulier

*(Dit formulier alleen invullen wanneer u de overeenkomst wilt herroepen.)*

**Aan:**

Naam bedrijf

Straat nummer

Postcode Plaats

KvK: KvK-nummer

BTW: BTW-nummer

Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Besteld op (\*) / Ontvangen op (\*) datum: .....

**Naam consument:** .....

**Afleveradres consument:**

Straat en huisnummer: .....

Postcode Plaats: .....

Handtekening van consument:

.....

Datum van ondertekening: .....

*(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is*