

# Twelve Cookie Statement

## *Website en Apps*

In dit privacy statement lees je hoe Twelve omgaat met jouw persoonsgegevens. Hoe weet je bijvoorbeeld welke gegevens we verzamelen, en waarom we die gegevens nodig hebben? Ook lees je wat je kan doen als je wilt dat we deze gegevens aanpassen en/of verwijderen?

We vinden het erg belangrijk om netjes met persoonsgegevens om te gaan. Daarom lees je in dit statement welke informatie Twelve verzamelt. Heb je na het lezen nog vragen? Neem gerust contact met ons op via [privacy@twelve.eu](mailto:privacy@twelve.eu).

Met Twelve bedoelen we in dit privacystatement Twelve B.V. en haar verschillende dochterondernemingen. Zie onze website voor specificaties van de ondernemingen: <https://www.twelve.eu/algemene-informatie/>.

## **COOKIES OP ONZE WEBSITE EN APPS**

Bij bepaalde onderdelen van onze website, advertenties en apps gebruiken wij cookies. Een cookie is een klein bestandje dat, mits je daar akkoord voor geeft, geplaatst wordt op je device. Dat gebeurt bijvoorbeeld als je een website of app opent of een advertentie bekijkt. Met behulp van cookies verzamelen wij verschillende persoonsgegevens. Denk aan: je IP- adres, paginabezoek(en), besturingssysteem, device, herkomst- en bestemmingspagina's, klik- en scrollgedrag, etc.

Ben je klant van ons, dan kunnen wij deze gegevens combineren met de gegevens die we al langer van je hebben. Hierdoor kunnen we jou bij een volgend bezoek herkennen. We kunnen dan de informatie die we van jou hebben, gebruiken om onze site, apps of advertenties af te stemmen op jouw interesses en voorkeuren.

Voordat we cookies mogen plaatsen, informeren we je hierover. Je kunt dan aangeven of je wel of niet akkoord gaat met de plaatsing van de cookies.

Het is mogelijk dat een site of app die niet van ons is, een cookie van Twelve plaatst. Dit gebeurt bijvoorbeeld als je ergens op het internet een advertentie van Twelve klikt die doorlinkt. Deze 'advertentiecookies' worden geplaatst in opdracht van Twelve. Alle cookies die in opdracht van Twelve worden geplaatst, maken jouw bezoek aan onze website en apps makkelijker. Bovendien zorgen ze ervoor dat wat je daar te zien krijgt, beter aansluit bij wat jij zoekt. We zorgen uiteraard voor een goede beveiliging van jouw gegevens.

**Simpel gezegd:** als je onze cookies accepteert, zorgen wij ervoor dat de informatie die je van Twelve ziet, aansluit op jouw interesses en voorkeuren.

## **Welke cookies gebruiken wij?**

### Functionele cookies



Functionele cookies noemen we ook wel technisch noodzakelijke cookies. Deze cookies zijn nodig om onze website en apps zo goed mogelijk te laten werken.

**Simpel gezegd:** deze soort cookie is nodig voor een werkende site.

#### Analytische cookies

We gebruiken analytische cookies (een vorm van tracking cookies) om inzicht te krijgen in het gebruik van onze website, om deze beter te maken. Jouw gebruik van onze site wordt in onze analytische systemen geregistreerd onder een unieke (maar anonieme) ID, waardoor we jou herkennen als nieuwe of terugkerende gebruiker. We herkennen alleen jouw instellingen, en geen persoonlijke kenmerken. Met deze informatie kunnen we statistieken verzamelen, sneller problemen signaleren en trends analyseren.

**Simpel gezegd:** deze soort cookie plaatsen wij om onze website beter te maken, zodat jij meer plezier ervaart van je bezoek!

#### (Third party) advertentiecookies

Een andere tracking cookie is de advertentiecookie, waarmee een internetgebruiker kan worden gevolgd op een of meerdere websites. Aan de hand van de pagina's die iemand bezoekt, verzamelt een advertentiecookie informatie over hoe deze persoon het internet gebruikt. Informatie die we bijvoorbeeld willen weten, is waar liggen de interesses van deze gebruiker en welke advertenties heeft hij al gezien en aangeklikt? Wij zijn specifiek geïnteresseerd in jouw interesses op het gebied van betaaloplossingen. Let op! Deze informatie wordt gekoppeld aan de cookie en niet aan jou als persoon.

Op basis van jouw interesses en surfgedrag kunnen wij op alle websites en apps waar jij cookies accepteert, informatie aanbieden die jij interessant vindt. Advertentiecookies worden meestal geplaatst door andere partijen dan de aanbieder van de site waarop de advertentie verschijnt. Daarom worden deze cookies ook wel 'third party cookies' genoemd.

**Simpel gezegd:** door de advertentiecookies te accepteren, krijg je ook op andere websites relevante inhoud te zien. Accepteer je ze niet, kan je onze advertenties nog wel tegenkomen, maar mogelijk is de inhoud dan minder relevant.

#### Social media cookies

Twelve gebruikt social media, zoals Facebook, Instagram, LinkedIn en YouTube. Ook social media kunnen een tracking cookie plaatsen op onze website. Daarbij is de bedoeling om meer te weten te komen over jouw gedrag op onze website. Accepteer je de plaatsing van deze cookies en surf je vervolgens naar het betreffende sociaal medium toe, dan kunnen daar gerichte advertenties aan jou getoond worden. Ook kan de content binnen dit social medium worden aangepast aan jouw interesses.

**Simpel gezegd:** door de social media cookies te accepteren, kan je op socialmediakanalen onze inhoud tegenkomen.

#### Affiliate cookies



Onze affiliate cookies worden gebruikt voor affiliate marketing: adverteerders belonen een partner voor de producten of diensten die zij verkopen. Dit gebeurt nadat er op de website van deze partner (een 'affiliate publisher') is geadverteerd. Adverteerders moeten daarom weten hoe effectief een advertentie is. Affiliate cookies houden bij of een er een conversie is geweest naar aanleiding van een advertentie waarop jij hebt geklikt.

**Simpel gezegd:** affiliate cookies houden bij of je onze advertenties op een andere website ook daadwerkelijk interessant vond!

### **Disclaimer**

*De cookies van Twelve waar jouw 'akkoord' voor wordt gevraagd betreft een momentopname. Twelve streeft ernaar haar cookies zo up-to-date mogelijk te houden. Cookies worden echter soms ingeladen via derde partijen, en daarover hebben wij niet de volledige controle. Daarnaast kan het vanwege constante wijzigingen en optimalisaties van zowel de website als wetgevingen voorkomen dat niet alle cookies en/of sites volledig geüpdatet zijn.*

## **Cookies accepteren of weigeren**

Volgens Nederlandse wetgeving geldt er een informatie- en toestemmingsplicht (opt-in) voor het gebruik van cookies. Een opt-in betekent dat Twelve vooraf toestemming moet vragen om cookies te mogen plaatsen op jouw device. Dit moeten we doen voor iedere site of app die je voor het eerst bezoekt. Daarom tonen we een pop-up, waarin staat welke cookies we plaatsen. Hier kun je aangeven of je akkoord gaat. **Zodra jij cookies accepteert of weigert, wordt jouw IP-adres opgeslagen in onze database.** Achter jouw IP-adres staat dan of je de cookies hebt geaccepteerd en op welke datum en tijdstip je dat hebt gedaan. We slaan deze informatie op zodat we jouw voorkeur kunnen bewaren. Vervolgens laden we iedere keer dat je onze site of app bezoekt via hetzelfde IP-adres, de juiste cookies. Deze informatie blijft geldig totdat jij je cookies wist of je voorkeurswijzigingen aan ons doorgeeft. Je kunt er ook voor kiezen om helemaal nooit cookies op je computer toe te staan. Je doet dit door je browserinstellingen aan te passen.

## **Cookies verwijderen**

Als je niet wilt dat we cookies plaatsen kun je 'niet akkoord' gaan met de plaatsing. De website sluit dan helaas niet optimaal aan op jouw wensen. Voorkeurswijzigingen kan je aan ons doorgeven, waarbij we je gegevens aanpassen of helemaal verwijderen. Reeds bestaande cookies op jouw devices kunnen wij niet verwijderen, omdat we geen toegang hebben tot jouw computer of telefoon.

Je kunt zelf bestaande cookies verwijderen via je internetbrowser. De uitleg hiervan vind je in de handleiding van jouw internetbrowser.



## Bewaartermijn

De gegevens worden opgeslagen en gebruikt voor een periode in overeenstemming met de geldende wetgeving.

## Doeleinden gegevensverzameling

We houden je graag op de hoogte van onze aanbiedingen, maar willen je niet lastigvallen met irrelevante informatie. Om te zorgen dat we jou beter kunnen voorzien van een persoonlijk aanbod, verzamelen we een aantal gegevens over jou en je bezoek. Lees hieronder wat we verzamelen, waarom, en hoe lang we dit bewaren.

### Cookies

Zoals hierboven beschreven, verzamelen we gegevens over je websitebezoek en surfgedrag via cookies op jouw apparaat. Gegevens die hieronder vallen zijn in ieder geval het tijdstip van je bezoek, je IP-adres, bezochte pagina's en urls, klikgedrag, en je device en het besturingssysteem hiervan. Ben je ook klant van ons, dan kunnen we deze gegevens uitbreiden. Deze informatie gebruiken we om onze dienstverlening en online aanwezigheid beter op jouw wensen te laten aansluiten. Ook kunnen we op basis van je online gedrag advertenties gericht inzetten. We bewaren jouw gegevens maximaal 2 jaar.

### Contactgegevens

Je contactgegevens laat je via een van de contactformulieren achter. Deze informatie hebben wij nodig om jou te bereiken en goed advies te kunnen geven voor jouw organisatie. Dit is bijvoorbeeld om een demo in te kunnen plannen, een vraag te kunnen beantwoorden, of meer informatie te kunnen geven over onze oplossingen. Het gaat hierbij in ieder geval om je naam, telefoonnummer, e-mailadres, de organisatiernaam, en natuurlijk de vraag of een eventueel bijgevoegd bericht. Deze gegevens blijven in ons systeem staan, om je ook in de toekomst goed van dienst te kunnen zijn. Als je dit niet wilt, kan je ons een verwijderingsverzoek doen.

- Sommige acties vragen om meer informatie. Bijvoorbeeld de 'tip je burens' actie, waarbij we naast jouw contactgegevens, ook de contactgegevens van je burens nodig hebben (in ieder geval een naam, de organisatiernaam en een e-mailadres). Bij deze acties wordt uitgelegd wat we nodig hebben en waarvoor. De gegevens bewaren we tot je een verzoek tot verwijdering of aanpassing doet.

### E-mailadres

Je e-mailadres, vaak in combinatie met je naam, is voor ons een belangrijk gegeven om met je te kunnen communiceren. Deze gegevens vragen we daarom vrijwel altijd als we contact met jou willen. Dit gebeurt in de volgende situaties:

- Inschrijven voor de nieuwsbrief: om je op de hoogte te houden van nieuws, updates, productlanceringen, software- en hardware-updates, acties en campagnes, sturen wij een nieuwsbrief. Je kan je hier zelf voor inschrijven, of dat kunnen wij voor je doen. Je kunt je te allen tijde uitschrijven via de link onderin de mail, of door een mail te sturen naar [help@twelve.eu](mailto:help@twelve.eu). Deze gegevens bewaren wij tot je je uitschrijft.
  - o Brochures downloaden: om de brochure naar je op te sturen hebben we je e-mailadres nodig. Optioneel kan je je hierbij direct inschrijven voor de nieuwsbrief zo kunnen we je later ook nog voorzien van relevante informatie op basis van de download. Deze gegevens bewaren we ook totdat je een



verzoek indient om deze te wijzigen of verwijderen.

- Andere mailings: sommige informatie is voor specifieke doelgroepen interessant. Je kan je hier ook voor inschrijven. Heb je je ingeschreven op een lijst, maar wil je deze mails toch niet meer ontvangen, kan je je te allen tijde uitschrijven via de link onderin de mail, of door een mail te sturen naar [help@twelve.eu](mailto:help@twelve.eu). Deze gegevens bewaren wij tot je je uitschrijft. Daarnaast kunnen superusers van onze klanten altijd mails krijgen, wanneer er belangrijke informatie gedeeld dient te worden. Hier kan je je niet voor uitschrijven.
- Aanmelden evenementen: We nemen contact met je op ter bevestiging van de je aanwezigheid. Mochten er onverhoopt wijzigingen in het programma zijn, dan reiken we telefonisch en/of per e-mail naar je uit om je hiervan op de hoogte te stellen. Ook de annulering van een dergelijk event laten we op deze manier aan je weten. De gegevens die we hiervoor nodig hebben, naast naam en e-mailadres, zijn de organisatiernaam, het telefoonnummer en eventuele opmerkingen. Je gegevens bewaren we, zodat we je later nog eens kunnen bereiken als we andere events hebben die aansluiten op jouw interesses. Door een mail te sturen naar [help@twelve.eu](mailto:help@twelve.eu) kan je uit de lijst gehaald worden, en zal je niet meer benaderd worden hiervoor.
  - o Webinar: sinds 2020 geven we op een regelmatige basis ook webinars met informatie over onze systemen. Voor de webinars hebben we de gegevens naam, e-mailadres en organisatiernaam nodig. Je gegevens bewaren we, zodat we je later nog eens kunnen bereiken als we andere events of informatie hebben, die aansluiten op jouw interesses. Door een mail te sturen naar [help@twelve.eu](mailto:help@twelve.eu) kan je uit de lijst gehaald worden, en zal je niet meer benaderd worden hiervoor.

### **Sollicitatie**

Natuurlijk vinden wij het heel tof als je bij ons wil komen werken! We vragen je dan je cv en motivatie op te sturen naar onze hr-afdeling. Ook kan je op de website je gegevens achterlaten. Het gaat in dat geval om je e-mail, motivatie, voornaam, achternaam, telefoonnummer, cv, sollicitatievideo, en eventuele opmerkingen. Wij nemen vervolgens contact met je op over de vervolgstappen. Je gegevens blijven in onze database staan, tenzij je expliciet vraagt deze te verwijderen. Word je aangenomen? Dan blijft de informatie sowieso opgeslagen volgens de wettelijke bewaartermijn.

### **Heb je vragen of suggesties?**

Betreffende dit Cookie Statement, onze cookieverzameling, of andere privacyvragen? Stuur dan een mail naar [privacy@twelve.eu](mailto:privacy@twelve.eu).

