

algemene voorwaarden

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Ondernemer:** De natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten en bedrijven aanbiedt;
2. **De contractant:**
 - De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
 - De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Overeenkomst op afstand:** Een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van een of meer technieken voor communicatie op afstand. De contractant verstrekt een opdracht op de website van YourSurprise.com om een of meerdere producten van YourSurprise.com te laten produceren en verzenden.
4. **Techniek voor communicatie op afstand:** Middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat contractant en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
5. **Bedenktijd:** De termijn waarbinnen de contractant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
6. **Herroepingsrecht:** De mogelijkheid voor de contractant om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Dag:** Kalenderdag;
8. **Duurtransactie:** Een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
9. **Duurzame gegevensdrager:** Elk middel dat de contractant of de ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

YourSurprise.com B.V.
handelend onder de naam: YourSurprise.com

Vestigings- & bezoekadres:
Industrieweg 46
4301RS Zierikzee

Telefoonnummer: +31 (0) 111 - 712465
Bereikbaarheid:
Van maandag t/m donderdag van 8:30 uur tot 22:00 uur
Vrijdag van 8:30 uur tot 17:30 uur
E-mailadres: info@yoursurprise.com

KvK-nummer: 22057264

BTW-identificatienummer: NL.820845437B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Let op: De producten van YourSurprise.com zijn gepersonaliseerd en kunnen daarom niet geretourneerd worden.

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en contractant.
 2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de contractant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de contractant zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
 3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de contractant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de contractant op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de contractant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
 4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de contractant zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
-

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de contractant mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de contractant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs inclusief belastingen;
 - de eventuele kosten van aflevering;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;

- de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief;
- indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, op welke wijze deze voor de contractant te raadplegen is;
- de wijze waarop de contractant voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
- de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de contractant deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; **Gedragscode BeCommerce** en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een overeenkomst die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van producten of diensten.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de contractant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de contractant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de contractant de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de contractant elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de contractant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de contractant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de contractant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de contractant met klachten terecht kan;
 - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de contractant van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
 - de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de contractant heeft verstrekt voor de uitvoering der overeenkomst;

- de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. Indien de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
 7. YourSurprise.com verkoopt geen cadeaus aan minderjarigen.
-

Artikel 6 - Herroepingsrecht bij levering van producten

1. Bij de aankoop van producten heeft de contractant de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de contractant.
 2. Tijdens deze termijn zal de contractant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
 3. Let op: alle producten van YourSurprise.com worden op maat (per stuk) gemaakt. Hierdoor is het niet mogelijk om uw bestelling te retourneren. Als de bestelling niet goed uitgevoerd is, vernemen wij dat graag via onze helpdesk.
-

Artikel 7 - Eigendomsrechten

1. De klant dient alle intellectuele en industriële eigendomsrechten die rusten op de door YourSurprise.com geleverde zaken geheel en onvoorwaardelijk te respecteren.
 2. YourSurprise.com garandeert niet dat de aan de klant geleverde zaken geen inbreuk maken op enig intellectueel en/of industrieel eigendomsrecht van derden en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid in geval van enige aanspraak van derden gebaseerd op de stelling dat met een door YourSurprise.com geleverde zaak inbreuk wordt gemaakt op enig recht van een derde.
-

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. Indien de contractant niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de contractant;
 - die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - die snel kunnen bederven of verouderen;
 - waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
 - voor losse kranten en tijdschriften;

- voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de contractant de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
- betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
 - waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de contractant is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
 - betreffende weddenschappen en loterijen.
-

Artikel 9 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW tarieven.
 2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
 3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
 4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - de contractant de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
 5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.
-

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
 2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de contractant ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de ondernemer kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.
-

Artikel 11 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de contractant aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. In het geval dat YourSurprise.com een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze indicatief. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de contractant hiervan uiterlijk een maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De contractant heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
 4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de contractant betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
 5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
 6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de contractant bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
 7. YourSurprise.com is niet aansprakelijk te stellen voor drukfouten op haar producten, welke al dan niet juist of foutief zijn ingegeven door de contractant. Ditzelfde geldt voor alle door de contractant opgegeven adres- en aflevergegevens en overige gegevens.
-

Artikel 12 - Duurtransacties

1. De contractant kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
 2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de contractant de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.
-

Artikel 13 - Betaling

1. Voorzover niet later is overeengekomen, dienen de door de contractant verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum of in geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, binnen 14 dagen na afgifte van de deze overeenkomst betreffende bescheiden.
2. Indien contractant niet binnen de overeengekomen 14 dagen tot betaling overgaat, wordt het saldo achtereenvolgens verhoogd met € 2,50 herinneringskosten, € 5,00 aanmaningskosten en € 7,50 sommatiekosten.
3. Daarnaast is contractant, indien de betaling van een factuur niet binnen 14 dagen na factuurdatum is ontvangen, daarover een rente verschuldigd conform de wettelijke rente, geldend gedurende de tijd dat de consument in verzuim is, waarbij de tijd wordt gerekend in volle maanden.

4. Indien YourSurprise.com in geval van wanbetaling door de contractant tot (buiten)gerechtelijke maatregelen overgaat, komen de kosten daarvan voor rekening van de contractant.
 5. Bij de verkoop van producten aan contractanten mag in de algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de contractant geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
 6. De contractant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
 7. In het geval van terugstorten, gebeurt dit via de betaalmethode die de contractant gekozen heeft.
-

Artikel 14 - Vrijwaringen

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
 2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de contractant de gebreken heeft geconstateerd.
 3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de contractant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
 4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling. De consument heeft de mogelijkheid om raad te vragen of klacht neer te leggen bij BeCommerce: www.becommerce.be
-

Artikel 15 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de contractant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan BeCommerce.
3. Een geschil wordt slechts in behandeling genomen, indien de contractant zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. De ondernemer is gebonden aan deze keuze van de consument om een geschil voor te leggen aan BeCommerce.
5. Wanneer de ondernemer de tussenkomst aanvraagt zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, zich schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

6. BeCommerce doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in hun Huishoudelijk Reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
 7. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.
 8. Online Dispute Resolution: <http://ec.europa.eu/odr/>
-

Artikel 16 - Verantwoordelijkheid van de contractant

1. De contractant komt overeen om in de persoonlijke teksten op de houder / verpakking geen teksten van racistische, seksuele of discriminerende aard of teksten die anderzijds in strijd zijn met de wet en/of goede zeden te laten drukken. Voor YourSurprise.com is het niet mogelijk om de YourSurprise.com producten te controleren op naleving van deze bepaling.
 2. De contractant is verantwoordelijk om de gegevens die hij aan Yoursurprise.com doorgeeft grondig te controleren op juistheid en compleetheid. Op YourSurprise.com rust geen enkele verantwoordelijkheid om deze gegevens te controleren op juistheid of compleetheid.
 3. De contractant zal YourSurprise.com vrijwaren van alle kosten en schade die voortvloeien uit het feit dat de contractant in strijd met Artikel 16.1 en 16.2 handelt.
-

Artikel 17 - Intellectuele eigendom en auteursrechten

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt YourSurprise.com zich de rechten en bevoegdheden voor die YourSurprise.com toekomen op grond van de Auteurswet.
 2. De in het kader van de overeenkomst eventueel door de YourSurprise.com tot stand gebrachte ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, teksten, audio opnames, Surpriseproducten en andere materialen of (elektronische) bestanden blijven eigendom van YourSurprise.com, ongeacht of deze aan de contractant of aan derden ter hand zijn gesteld, tenzij anders is overeengekomen.
 3. Alle door YourSurprise.com eventueel verstrekte stukken, zoals ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, teksten, audio opnames, (elektronische) bestanden, andere materialen en andere Surpriseproducten, zijn uitsluitend bestemd om door de contractant te worden gebruikt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van YourSurprise.com worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
 4. YourSurprise.com behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
 5. Alles op de website is eigendom van YourSurprise.com en mag niet worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt worden, zonder schriftelijke toestemming van YourSurprise.com.
-

Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de contractant zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige

wijze dat deze door de contractant op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Privacy statement

Welke gegevens slaan we van je op?

Wanneer je bij YourSurprise een bestelling plaatst vragen we je om je persoonlijke gegevens. Deze gegevens hebben we nodig om je bestelde cadeaus op het juiste adres te bezorgen en contact met je op te kunnen nemen als we een vraag hebben over je bestelling. Je persoonlijke gegevens slaan we alleen op voor eigen gebruik en worden nooit voor commerciële doeleinden verkocht aan derden.

- **Naam.** We spreken je graag aan met je naam. Dat vinden wij wel zo persoonlijk.
- **Adresgegevens.** Om je cadeaus zo snel mogelijk te bezorgen hebben we je adresgegevens nodig. Je adresgegevens delen we uiteraard met de postpartij zodat zij ook weten waar het pakket moet worden bezorgd.
- **E-mailadres.** We gebruiken je e-mailadres om je op de hoogte te houden over de status van je bestelling. Daarnaast vragen we je na ontvangst van de bestelling of je tevreden bent met het cadeau en sturen we je persoonlijke aanbiedingen, bijvoorbeeld op je verjaardag en als je een jaar klant bent.
- **Telefoonnummer.** Als we een vraag hebben over je bestelling of informatie met je willen delen omtrent de levering dan willen we graag zo snel mogelijk met je in contact komen. Via de telefoon gaat dat sneller en persoonlijker.
- **Geboortedatum.** Je geboortedatum gebruiken we om je op je verjaardag te feliciteren met een leuk cadeautje. Daarnaast helpt het ons om beter te begrijpen wie onze klanten zijn. Niet verplicht, maar wel handig voor ons om te weten.
- **IP-adres.** Als je op het Internet surft dan is je computer herkenbaar aan je IP-adres, vergelijkbaar met het nummerbord van je auto. Als je bij ons wat bestelt dan slaan we je IP-adres op zodat we je kunnen herkennen als je terugkomt.
- **Betaalgegevens.** Als je bij ons betaalt dan doe je dit in een beveiligde omgeving. Voor het afhandelen van betalingen maken wij gebruik van de diensten van Adyen. Adyen verzorgt de koppelingen met al onze betaalproviders. Al je bankgegevens blijven waar ze horen, namelijk bij je bank of creditcardmaatschappij. Je bankgegevens slaan wij niet op. Wij krijgen alleen een seintje of je betaling is gelukt.

Foto's

Vrijwel al onze cadeaus kun je persoonlijk maken door hier een of meerdere foto's op te plaatsen. Wij behandelen jouw foto's als persoonlijke gegevens. Dit betekent dat we ze alleen gebruiken voor jouw cadeau en nooit delen met andere partijen. Om beter te kunnen bepalen waar de interesses van onze klanten liggen analyseren we de inhoud van je foto's met behulp van slimme computerprogramma's. De informatie die we hieruit halen slaan we op, enkel en alleen voor eigen gebruik. We bewaren je foto's tot maximaal 24 maanden na je bestelling. Als je niet wilt dat we jouw foto's bewaren, neem dan contact op met onze klantenservice.

Klantgedrag

Personalisatie is het sleutelwoord binnen ons bedrijf. De cadeaus die we maken zijn uniek en worden speciaal voor jou gemaakt. Dit geldt ook voor onze website en de e-mails die je van ons krijgt. Wij vinden het belangrijk om jou op alle mogelijke manieren het juiste 'cadeau advies' te geven. Daarnaast willen we onszelf en onze cadeaus continu blijven verbeteren. Om dit te kunnen doen verzamelen we zogenaamd klantgedrag. Denk bijvoorbeeld aan de pagina's en cadeaus die je bekijkt, de links waar je op klikt en de cadeaus die je in de winkelwagen legt (en misschien toch niet koopt). Als je niet wilt dat we deze gegevens van jou opslaan, log dan in in MySurprise. Hier kun je dit uitschakelen.

Waar slaan we je gegevens op?

Je persoonlijke gegevens slaan we op in een beveiligde database bij onze hostingpartij in Nederland. Onze hostingpartij beschikt over de juiste certificaten die een veilige opslag van jouw gegevens garanderen. Niks om je zorgen over te maken dus. In een aantal gevallen delen we je persoonsgegevens met partners. In alle gevallen is dit enkel en alleen ter ondersteuning van onze eigen diensten. Wij werken alleen maar samen met bedrijven die voldoen aan de Europese privacywetgeving, of ze nu in Europa zijn gebaseerd of niet.

Wat doen we met je gegevens?

- **Je cadeau maken.** Als we je cadeau maken dan gaan we natuurlijk zorgvuldig met jouw ontwerp en persoonlijke foto's om. Alleen de personen die je cadeau maken krijgen het te zien. Alle afdrukken die overblijven worden opgeruimd. Sommige van onze cadeaus worden door partners gemaakt, die houden zich aan dezelfde regels.
 - **Je cadeau versturen.** Om je cadeaus zo snel mogelijk te bezorgen geven we je adresgegevens aan onze vervoerders en de partijen die daarbij helpen. Vaak verstrekken we aan een vervoerder ook je telefoonnummer. De bezorger kan je dan bellen als je niet thuis bent of hij je pakket later bezorgd dan gepland.
 - **Als je een vraag hebt, dan helpen we je.** Om je snel en goed te kunnen helpen via de telefoon, e-mail of chat maken we gebruik van goede klantenservice tools. In deze tools worden je contactgegevens en de inhoud van al onze gesprekken opgeslagen. Als je dan nog een keer contact met ons opneemt dan weten we precies wat we de vorige keer met je hebben afgesproken.
 - **We houden je op de hoogte.** Wanneer je bij ons een cadeau bestelt dan vragen we je tijdens het bestellen of we je af en toe een nieuwsbrief mogen sturen. Als je onze nieuwsbrieven niet meer wilt ontvangen dan kun je je uitschrijven in MySurprise of via de uitschrijflink onderaan de e-mail.
 - **Iedere dag een stapje beter.** Een van onze belangrijkste motto's is 'overtref verwachtingen'. Om dit te kunnen doen kijken maken we gebruik van je gegevens, zoals je gedrag op onze website. We vragen je ook wat je van ons vindt, na je bestelling direct op de bedankpagina of met een enquête na contact met onze klantenservice. Meestal vragen we dit zelf, maar soms besteden we dit ook uit aan een partner zodat we kunnen garanderen dat je feedback objectief wordt verzameld.
 - **We geven je 'cadeau advies' op maat.** Wij helpen je graag bij het vinden van het juiste cadeau. Om goed te kunnen bepalen welke cadeaus bij jou passen gebruiken we je gegevens, zoals je leeftijdscategorie en de cadeaus die je eerder hebt bekeken (tenzij je dit hebt uitgeschakeld natuurlijk). Met deze kennis geven we je advies op maat via persoonlijke e-mails, aanbiedingen op onze website, maar ook met nuttige advertenties op bijvoorbeeld Facebook en Google.
-

Cookies

Cookies zijn kleine stukjes informatie die door de internetbrowser worden opgeslagen op de computer. YourSurprise.com gebruikt cookies om bezoekers te herkennen bij een volgend bezoek. Cookies stellen ons in staat om informatie te verzamelen over het gebruik van onze diensten en deze te verbeteren en aan te passen aan de wensen van onze bezoekers. Onze cookies geven informatie met betrekking tot persoonsidentificatie. Het browser kan zo ingesteld worden, dat tijdens het winkelen bij YourSurprise.com geen cookies ontvangen worden.

Indien er nog vragen zijn over de Algemene Voorwaarden of Privacy Policy van YourSurprise.com, kan contact met ons opgenomen worden. Onze klantenservice helpt u verder bij het verschaffen van informatie bij vragen over gegevens of bij het wijzigen van gegevens.