

Privacybeleid

Privacybeleid	1
Over dit Privacybeleid	1
Welke persoonsgegevens verzamelen wij?	2
Wanneer verzamelen we je persoonsgegevens?	3
Hoe gebruiken we je persoonsgegevens en op welke rechtsgronden?	3
Met wie delen we je persoonsgegevens?	6
Je rechten	9
Je voorkeuren wijzigen	10
Beveiliging en bewaring van je persoonsgegevens	11
AI in onze systemen	11
Wijzigingen aan dit Privacybeleid	12

Over dit Privacybeleid

We weten hoe belangrijk het voor je is om te begrijpen wat wij met je persoonsgegevens doen. In dit Privacybeleid lees je hoe en waarom wij je persoonsgegevens verzamelen, opslaan, verwerken en delen. We zullen altijd duidelijk met je zijn over wat we met jouw persoonsgegevens doen.

Dit Privacybeleid informeert je ook over je rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die jij aan ons verstrekt. Als je vragen hebt over dit Privacybeleid of over je rechten inzake dit Privacybeleid, neem dan contact op met:

Adres:

IKEA Belgium N.V.
T.a.v. Privacy afdeling
Service Office
Weiveldlaan 19
1930 Zaventem

E-mail: privacy.belgium@ikea.com

IKEA Belgium N.V. / S.A.

Weiveldlaan 19
B-1930 Zaventem
www.ikea.be
BE 0425 258 688

Wij zijn IKEA Belgium N.V. (ondernemingsnummer: 0425.258.688) ("IKEA") en ons hoofdkantoor is gevestigd te Weiveldlaan 19, 1930 Zaventem. IKEA is de "data controller" van alle persoonsgegevens die IKEA verzamelt, verwerkt en bewaart over jou, tenzij wij je andere informatie geven.

Welke persoonsgegevens verzamelen wij?

De persoonsgegevens die wij rechtstreeks van jou verzamelen kunnen je naam, e-mailadres, vaste en mobiele telefoonnummer, geboortedatum, adres, je IKEA FAMILY kaartnummer, je aankopen, je krediet- of debetkaart of andere betalingsinformatie omvatten, evenals informatie die je ons geeft als je contact opneemt met onze klantenservice, als je ons op sociale media volgt of vermeldt (bijvoorbeeld als je ons tagt in een bericht op Facebook) of als je lid wordt van IKEA FAMILY.

Als je een mobiel apparaat gebruikt, online IKEA aankopen doet of onze website bezoekt, kunnen we je IP-adres verzamelen evenals andere identificatiegegevens van het apparaat, browsertype en -versie, tijdzone, browser plug-in types en versies, besturingssysteem en platform, en andere informatie over het mobiele apparaat.

Als je een mobiel apparaat gebruikt tijdens je bezoek aan onze winkel en je gebruikt wifi of je hebt toegang tot ons gratis wifinetwerk in de winkel, kunnen we ook je MAC-adres en je locatiegegevens verzamelen als je in de IKEA winkel of in de onmiddellijke nabijheid ervan bevindt.* Als je niet wilt dat wij jouw apparaat traceren of je gegevens op deze manier gebruiken, dan kan je je wifi in de instellingen van je telefoon of ander elektronisch apparaat uitschakelen.

Als wij een rechtsgrond hiervoor hebben, verzamelen wij je persoonsgegevens ook van derde partijen die ons aanvullende, publiek beschikbare informatie over jou verstrekken.

*We gebruiken deze informatie op anonieme basis en zullen deze gegevens nooit gebruiken om een specifieke gebruiker te identificeren. We zullen deze gegevens niet kunnen koppelen aan andere informatie die wij over je hebben. We verzamelen deze gegevens om analyses uit te voeren en om een beter inzicht te krijgen van de bezoekersstromen in onze winkels zodat wij deze zo efficiënt mogelijk kunnen inrichten.

Wanneer verzamelen we je persoonsgegevens?

- Als je producten en diensten van ons aankoopt in de winkel, online of telefonisch
- Als je onze website bezoekt of een van onze mobiele apps gebruikt. Onze website maakt ook gebruik van cookies; meer informatie over het gebruik van cookies en hoe je deze kan beheren, kan je lezen in ons Cookiebeleid
- Als je op ons wifinetwerk inlogt in de winkel of als je wifi is ingeschakeld tijdens het winkelen
- Als je lid wordt van ons IKEA FAMILY getrouwheidsprogramma
- Als je contact met ons opneemt of als wij contact met je opnemen om deel te nemen aan enquêtes, wedstrijden of promoties
- Als je contact opneemt met onze klantendienst in de winkel, online of telefonisch
- Als je ons volgt op sociale media (door ons te vermelden of te taggen of door rechtstreeks contact met ons)

Hoe gebruiken we je persoonsgegevens en op welke rechtsgronden?

Om onze producten en diensten beschikbaar te maken voor jou

We gebruiken je persoonsgegevens om je informatie, producten en diensten aan te bieden die jij aanvraagt of van ons aankoopt (bijv. voor het uitvoeren van bepaalde taken, processen of bestellingen op onze website of in onze apps, voor het aanvaarden van online betalingen (indien van toepassing) en om je producten en diensten te leveren), en om met jou te communiceren over deze producten en diensten die je van ons aankoopt en te antwoorden op je vragen en opmerkingen;

Ook kunnen we je persoonsgegevens gebruiken om na te gaan hoe tevreden onze klanten zijn en om klantenservice te bieden (inclusief het oplossen van problemen in verband met aankopen of je aangevraagde diensten of als je ons vragen stelt op sociale media);

Als je producten en diensten bestelt, verzamelen en verwerken we je persoonsgegevens volgens de contractuele voorwaarden die als rechtsgrond dienen. In sommige andere gevallen gaan wij uit van onze gerechtvaardigde bedrijfsbelangen (bijvoorbeeld om klanttevredenheid te meten en eventuele

problemen op te lossen). Als wij uitgaan van onze gerechtvaardigde bedrijfsbelangen zullen we er altijd voor zorgen dat dit overeenstemt met jouw rechten.

Voor administratieve en interne bedrijfsdoeleinden

We kunnen je persoonsgegevens voor onze interne bedrijfsdoeleinden gebruiken, zoals het verbeteren van onze site, onze diensten en producten en het identificeren van gebruikerstrends. We kunnen je gegevens ook gebruiken om het gebruik van onze website te controleren zodat we onze website op de meest efficiënte en relevante manier kunnen presenteren voor jou, je apparaat en je standaardinstellingen (zoals taal en locaties van de winkels);

Als bedrijf is het ons gerechtvaardigd belang om je persoonsgegevens op deze manier te gebruiken. We willen er bijvoorbeeld voor zorgen dat onze website klantvriendelijk is en goed functioneert en dat onze producten en diensten efficiënt en van hoge kwaliteit zijn. Ook willen we graag dat interactie tussen jou en ons makkelijk verloopt. Als wij uitgaan van onze gerechtvaardigde bedrijfsbelangen zullen we er altijd voor zorgen dat dit overeenstemt met jouw rechten.

Om beveiligings- en wettelijke redenen

We gebruiken je persoonsgegevens om:

- te waarborgen dat de persoonlijke en financiële informatie die je aan ons verstrekt accuraat is;
- fraude op te sporen of andere illegale activiteiten te voorkomen;
- onze rechten of eigendommen (of die van anderen) te beschermen; en
- te voldoen aan onze wettelijke en compliance-gerelateerde verplichtingen.

In sommige gevallen gebruiken we je persoonsgegevens omdat wij moeten voldoen aan een wettelijke verplichting (bijvoorbeeld als we een rechtmatig verzoek van een wethandhavingsautoriteit krijgen). In andere gevallen (zoals bij het vaststellen van fraude) gaan wij uit van onze gerechtvaardigde bedrijfsbelangen om je persoonsgegevens op deze manier te gebruiken. Als wij uitgaan van onze gerechtvaardigde bedrijfsbelangen zullen we er altijd voor zorgen dat dit overeenstemt met jouw rechten.

In verband met je IKEA FAMILY lidmaatschap

We gebruiken je persoonsgegevens om je ervaring met IKEA af te stemmen op jouw voorkeuren zodat

- we je marketingmateriaal kunnen sturen per sms, post en e-mail als jij ons daarvoor je toestemming hebt gegeven;
- we je registratiegegevens, accountactiviteit en aankoopgeschiedenis kunnen verwerken en kunnen analyseren hoe en welke aankopen je doet. Dit kan informatie omvatten over producten die je hebt bekeken, transacties in het verleden en producten die je aan je online winkelmandje hebt toegevoegd. Dit biedt ons de mogelijkheid om jouw browse-ervaring af te stemmen op wat interessant is voor jou;
- in sommige gevallen zenden we onze leden specifieke aanbiedingen op basis van hun aankopen of bij een speciale gelegenheid;
- we de doeltreffendheid van onze marketingcampagnes en onze advertenties kunnen meten;
- we beperkte profilering (gepersonaliseerde marketing) kunnen uitvoeren op basis van de informatie die je ons gegeven hebt als we onze IKEA FAMILY database segmenteren om na te gaan in welke aanbiedingen je interesse hebt.

Op basis van je toestemming die je ons bij aanmelding voor het IKEA FAMILY lidmaatschap hebt gegeven, sturen wij je rechtstreekse marketingboodschappen via sms, post en e-mail. Indien je dit wilt wijzigen, kan je dit op ieder moment doen.

In andere gevallen (bijvoorbeeld voor het meten van de doeltreffendheid van onze marketing) gaan wij uit van onze gerechtvaardigde bedrijfsbelangen om met onze IKEA FAMILY leden te communiceren op een aangename en doeltreffende manier. Als wij uitgaan van onze gerechtvaardigde bedrijfsbelangen zullen we er altijd voor zorgen dat dit overeenstemt met jouw rechten.

Om je winkelervaring persoonlijker te maken en onze activiteiten te verbeteren

We gebruiken je persoonsgegevens om:

IKEA Belgium N.V. / S.A.

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

- je de mogelijkheid te bieden een profiel aan te maken op onze website zodat je online IKEA producten en diensten kan aankopen zonder dat je elke keer dat je online bij ons winkelt je gegevens moet invullen;
- je marketingmateriaal te sturen via sms en e-mail;
- te analyseren hoe je aankopen doet en welke aankopen je doet. Dit kan informatie omvatten over producten die je hebt bekeken, transacties in het verleden en producten die je aan je online winkelmandje hebt toegevoegd. Dit biedt ons de mogelijkheid om jouw browse-ervaring af te stemmen op wat interessant is voor jou.

Het is ons gerechtvaardigd bedrijfsbelang om je gegevens op deze manier te gebruiken en wij doen dit om jouw winkelervaring bij ons te verbeteren. Zo kunnen we je helpen de producten en diensten te vinden die je zoekt en voorkomen dat je door producten en diensten moet bladeren waar je geen interesse voor hebt.

Als we je marketingmateriaal sturen per sms en e-mail, doen wij dit op basis van de toestemming die je ons hebt gegeven toen je lid werd, en die door jou op ieder moment kan worden gewijzigd.

Meer informatie over hoe we cookies gebruiken, kan je lezen in ons [Cookiebeleid](#).

Met wie delen we je persoonsgegevens?

We zullen nooit persoonsgegevens van jou verkopen aan een derde partij. Maar om onze diensten aan jou te kunnen leveren, delen we je persoonsgegevens met vertrouwde externe dienstverleners of bedrijven van onze groep, zoals hieronder nader beschreven. Als we je persoonsgegevens delen, nemen we beschermingsmaatregelen waardoor deze bedrijven verplicht zijn je gegevens te beschermen en te waarborgen dat ze je persoonsgegevens niet voor hun eigen marketingdoeleinden gebruiken.

Externe dienstverleners

Om bestellingen voor producten en diensten uit te voeren

We werken samen met een aantal vertrouwde dienstverleners die voor ons een aantal diensten uitvoeren. Als je producten en diensten bij ons aankoopt, kunnen deze diensten bestaan uit levering, montage en

IKEA Belgium N.V. / S.A.

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

installatie, afvalverwijdering en verwerking van betalingen. Als bedrijf moeten wij een beroep doen op deze dienstverleners omdat we niet over de mogelijkheid beschikken om al deze diensten zelf te verstrekken. In elk geval waarborgen we dat de dienstverlener uitsluitend gebruik mag maken van je persoonsgegevens om de diensten voor ons te leveren en voor geen enkel ander doeleinde.

Om fraude te voorkomen en aan de wetgeving te voldoen

We delen je financiële informatie inclusief je krediet-/debetkaartinformatie of andere betalingsinformatie met derden om te waarborgen dat je betaling veilig gebeurt en dat je gegevens niet frauduleus gebruikt worden. Het delen van deze gegevens stelt ons in staat om fraude-analyses uit te voeren die waarborgen dat de verstrekte betalingsgegevens voor een aankoop geldig en correct zijn. Als je een lening aanvraagt, kunnen we je persoonsgegevens delen met kredietinstellingen.

Er kunnen nog andere scenario's zijn waarin we wettelijk verplicht zijn je persoonsgegevens te delen of openbaar te maken, bijvoorbeeld bij wethandhavingsautoriteiten of overheden teneinde misdrijven te voorkomen of op te sporen of om aan een wettelijke vereiste te voldoen.

Andere professionele diensten

Het is mogelijk dat wij je persoonsgegevens kenbaar moeten maken aan onze verzekeraars als dit volgens onze contractuele relatie met onze verzekeringsaanbieder vereist is.

We werken samen met zorgvuldig geselecteerde externe partijen, zoals onze hostingprovider voor de klantendatabase, marketingbureaus en reclamepartners die ons helpen om je een positieve klantervaring te bieden. We werken samen met deze externe dienstverleners om voor jou relevante content en reclame te zetten op onze website, andere websites en online mediakanalen en apps. Hiervoor maken we gebruik van pixels en cookies. Hier vind je ons [Cookiebeleid](#).

IKEA Apps

Als je een van de IKEA apps downloadt (IKEA app, IKEA Store, IKEA Smart Home, IKEA Better living, IKEA Place), heb je ons altijd bij de hand. Met de IKEA app kan je al onze producten bekijken, producten opslaan op je IKEA

IKEA Belgium N.V. / S.A.

Weiveldlaan 19
B-1930 Zaventem
www.ikea.be
BE 0425 258 688

Boodschappenlijstje, een bestelling plaatsen of gewoon veel inspiratie opdoen. Daar hebben we in sommige gevallen informatie voor nodig. We doen dit niet zomaar. Op het moment dat je gebruik maakt van de IKEA app verzamelen wij informatie over hoe de app wordt gebruikt en kunnen we deze verbeteren. Dit is altijd anoniem, de data is dus niet te herleiden tot een bepaald persoon. In de app kan je aangeven of je je data met IKEA wilt delen. Dit doe je in je account, onder "gegevensvoorkeuren". We verzamelen de data die je met ons deelt, zoals je naam, emailadres, bezorgadres, telefoonnummer en je aankopen. We meten hoe de app gebruikt wordt en met welk soort apparaat. Dit helpt ons om de app te verbeteren. Wanneer je de app gebruikt, vragen we je om ons toegang te geven tot specifieke informatie van je apparaat en je locatie (om je leveringsmogelijkheden te bepalen) en camera (om producten te kunnen scannen in de winkel). Je beheert deze toegang in de app-instellingen van je apparaat zelf. Als je aangeeft (in "gegevensvoorkeuren" in je profiel) dat je personalisatie toestaat, zul je merken dat de inspirationale feed steeds meer producten en oplossingen laat zien die relevant zijn voor jou. Hoe meer we zien van jouw voorkeuren, hoe beter we je kunnen inspireren. Het delen van je data moet niet ongemakkelijk voelen. Zie het als tweerichtingsverkeer tussen jou en IKEA. Hoe meer je aangeeft wat je graag wilt zien, hoe relevanter de content wordt. Met een IKEA account, kan je je favorieten op alle apparaten zien en wordt het afrekenproces sneller en gemakkelijker. Geef je daarnaast ook aan dat we je mogen benaderen via email, dan zul je ook via die weg aanbiedingen en nieuws ontvangen dat alleen relevant is voor jou. Wanneer je besluit voorgoed afscheid te nemen, verwijder je gewoon je account. Al je data zal dan worden verwijderd, met uitzondering van de gegevens die we verplicht zijn te bewaren vanwege fiscale redenen. Als je via de IKEA app een aankoop doet, worden je transactiegegevens geregistreerd om de betaling in orde te kunnen maken. We zijn vanwege fiscale wetgeving verplicht om details van iedere aankoop zeven jaar te bewaren. Als je IKEA Family lid bent, kan je in de app inloggen en wordt jouw persoonlijke IKEA Family account opgehaald. De IKEA Family kaart op je apparaat kan je in de winkel laten scannen als je gebruik wilt maken van de IKEA Family voordelen. Met de IKEA app heb je je kaart altijd bij je, dus ook zo kan je heel gemakkelijk je kaart laten scannen bij de kassa. Je kan de IKEA Family kaart ook gebruiken bij de online aankopen. In dat geval koppelen we je aankoopgegevens aan je IKEA Family profiel.

Bedrijven van de Ingka Group

De persoonsgegevens die we verzamelen, kunnen we delen met andere organisaties binnen de IKEA Group als deze bedrijven diverse activiteiten en bedrijfsprocessen met ons delen (zoals IKEA IT AB, IKEA of Sweden AB). We doen dit om in orde te zijn met onze contractuele verplichtingen naar jou toe, of omdat het ons gerechtvaardigde bedrijfsbelang is.

Overdracht van je persoonsgegevens naar landen buiten de EER

In sommige gevallen is het nodig dat we je persoonsgegevens doorgeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER), bijvoorbeeld de VS:

- Als je een dienst hebt aangevraagd die uitgevoerd wordt door een van onze groepsbedrijven die buiten de EER zijn gevestigd; of
- Als we met een leverancier werken die een deel van de persoonsgegevens buiten de EER verwerkt.

Het is mogelijk dat deze landen niet dezelfde gegevensbeschermingswetgeving hebben als in de EER en je persoonsgegevens niet op hetzelfde niveau beschermd zijn. In deze gevallen zorgen we er echter voor dat elke overdracht van persoonsgegevens naar landen buiten de EER gepaard gaat met adequate beschermingsmaatregelen alsof de gegevens binnen de EER zouden worden verwerkt en in overeenstemming met de beginselen van dit Privacybeleid.

Je rechten

Je hebt een aantal rechten in verband met je persoonsgegevens en wat er mee gebeurt. Je hebt het recht om:

- je gegevens te laten verwerken op een eerlijke, wettige en transparante manier;
- informatie te ontvangen over hoe je persoonsgegevens worden gebruikt en een voorbeeld hiervan is dit Privacybeleid;
- toegang te hebben tot de persoonsgegevens die we van je hebben;
- ons te vragen fouten in je persoonsgegevens te corrigeren;
- te eisen dat we je persoonsgegevens wissen in bepaalde gevallen waarin wij geen reden hebben om deze verder te verwerken;

IKEA Belgium N.V. / S.A.

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

- te verzoeken dat we je persoonsgegevens aan jou of een andere serviceprovider doorgeven in een eenvoudig, gestructureerd formaat;
- te allen tijde bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens voor direct marketing;
- geautomatiseerde besluitvorming te weigeren die wettelijke gevolgen voor je heeft of anderszins ongunstig is voor je;
- in bepaalde andere gevallen bezwaar te maken tegen onze verdere verwerking van je persoonsgegevens; en
- de verwerking van je persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te beperken of tijdelijk stop te zetten.

Als je vragen hebt over welke gegevens wij van je bewaren en hoe we deze verwerken of over deze privacyverklaring, kan je contact opnemen met onze klantenservice of schrijven naar onze functionaris voor gegevensbescherming:

IKEA Belgium N.V.
T.a.v. Privacy afdeling
Service Office
Weiveldlaan 19
1930 Zaventem

Als je een klacht wilt indienen over hoe we je gegevens gebruiken of over hoe we je vragen over privacybescherming beantwoorden, kan je deze zenden aan de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer

Voor België: Drukpersstraat 35, 1000 Brussel

- commission@privacycommission.be.

Voor Luxemburg : Avenue du Rock'n'Roll 1, L-4361 Esch-sur-Alzette

- cnpd.public.lu

Je voorkeuren wijzigen

Als je geen informatie meer wilt ontvangen van ons over onze producten of diensten, of voor marketingdoeleinden, kan je je voorkeuren aanpassen of je hiervoor afmelden door contact met ons op te nemen. Als je een profiel hebt op de IKEA website kan je inloggen op je account en je afmelden of gewoon op de link voor afmelden klikken die je in onze e-mails vindt.

IKEA Belgium N.V. / S.A.

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

We willen ervoor zorgen dat alle informatie over onze klanten correct en up-to-date is. Als de persoonsgegevens die we van je hebben niet correct zijn of als je ze wilt updaten (bijvoorbeeld als je een andere naam of adres hebt), neem dan contact met ons op zodat we de gegevens kunnen aanpassen. Als je een profiel hebt aangemaakt op de IKEA website kan je zelf je gegevens aanpassen door in te loggen op je account.

Beveiliging en bewaring van je persoonsgegevens

Beveiliging van je persoonsgegevens

Wij nemen de privacy van je persoonsgegevens heel serieus. We hebben diverse strategieën, controles, beleidslijnen en maatregelen geïmplementeerd om je gegevens te beschermen en volgen deze maatregelen nauwlettend op. We beschermen je gegevens door gebruik van encryptietechnieken en we nemen andere beveiligingsmaatregelen zoals firewalls en wachtwoordbeveiliging. Dit betekent dat je gegevens beschermd zijn en uitsluitend toegankelijk zijn voor medewerkers die deze nodig hebben om hun taken uit te voeren. Ook waarborgen we dat er strikte fysieke controles zijn in onze vestigingen die toegang tot je persoonsgegevens beperken zodat je gegevens veilig zijn.

Bewaring van je persoonsgegevens

In brede zin bewaren we persoonsgegevens alleen zo lang als nodig is voor de doeleinden die beschreven zijn in dit Privacybeleid. Dit betekent dat de bewaartermijnen variëren naargelang het type van gegevens en de reden waarom we in de eerste plaats over de gegevens beschikken.

We beschikken over procedures voor onze bewaartermijnen die wij nauwlettend volgen, rekening houdend met onze redenen voor de verwerking van je persoonsgegevens en de rechtsgrond om dit te doen.

AI in onze systemen

Bepaalde systemen, vooral binnen de context van klantenondersteuning, maken gebruik van AI technologie. We vermelden hieronder degene die hoogst waarschijnlijk ook persoonlijke gegevens verwerken.

Onze Chatbot

IKEA Belgium N.V. / S.A.

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

www.ikea.be

BE 0425 258 688

Charlie Onze chatbot maakt gebruik van LLM om de gebruikers ervan verder te helpen zonder menselijke interactie. Het is nog steeds mogelijk om achter een medewerker te vragen, die je dan verder helpt met al je vragen.

Redenen om ons te contacteren

Wij analyseren verschillende contacten (telefoon, email, chat, etc.) met ondersteuning van AI om zo te achterhalen voor welke redenen jullie ons het meest contacteren, via welke kanalen, etc. Zo kunnen wij efficiënter werken en bijsturen waar nodig.

Email analyse & routing

Emails verzonden naar ons algemeen emailadres customersupport.be worden met ondersteuning van AI doorgestuurd naar de meeste geschikte medewerker om je verder te helpen. Op deze manier kan de juiste medewerker je sneller verder helpen en besparen we tijd voor beide partijen.

Elke beslissing die een impact heeft op jou als klant i.v.m. retours, klachten, bestellingen, beloningen o.a. wordt nog steeds genomen door een medewerker. AI technologie wordt gebruikt als ondersteuning.

Wijzigingen aan dit Privacybeleid

We kunnen dit Privacybeleid op ieder moment aanpassen. Als we belangrijke wijzigingen aanbrengen laten we je dit weten, maar we raden je aan dit Privacybeleid regelmatig te raadplegen zodat je op de hoogte bent van de meest recente versie.

Dit Privacybeleid is voor het laatst bijgewerkt op **12/12/2025**.