Privacyverklaring

Versie: oktober 2026

Parcelfriend hecht waarde aan de bescherming van persoonsgegevens. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verwerken, waarom wij dat doen, met wie wij gegevens kunnen delen en hoe lang wij deze bewaren.

Parcelfriend is een handelsnaam van Menotal B.V., gevestigd aan de Piet Soerstraat 1 te Hoogeveen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 57346011.

Deze privacyverklaring is van toepassing op zakelijke klanten van Parcelfriend, gebruikers van het Platform en ontvangers van zendingen die via Parcelfriend worden verwerkt.

1. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Welke gegevens wij verwerken hangt af van de manier waarop je met Parcelfriend te maken hebt.

Zakelijke klanten en gebruikers

Wanneer je een account bij Parcelfriend hebt, kunnen wij onder meer de volgende gegevens verwerken:

- bedrijfsnaam;
- bedrijfsadres;
- KvK-nummer;
- naam en contactgegevens van contactpersonen en gebruikers;
- e-mailadres;
- account- en gebruikersgegevens;
- gegevens over aangemaakte en gebruikte zendingen;
- factuur- en betalingsstatus;
- correspondentie met Parcelfriend;
- gegevens over klachten, onderzoeken en claims.

Voor de beveiliging van het Platform kunnen wij daarnaast technische gegevens verwerken, zoals het IP-adres waarmee wordt ingelogd, het tijdstip van de login en informatie over de gebruikte browser of het apparaat.

Wij slaan geen volledige betaalgegevens, zoals kaartgegevens, op. Wanneer gebruik wordt gemaakt van een externe betaaldienst worden de voor de betaling benodigde gegevens door de betreffende betaaldienstverlener verwerkt.

Ontvangers van zendingen

Voor het uitvoeren van een zending kunnen wij onder meer verwerken:

- naam;
- bedrijfsnaam, indien van toepassing;
- straat en huisnummer;

- toevoeging;
- postcode;
- woonplaats;
- land;
- e-mailadres;
- gegevens over de zending, zoals de vervoerder, verzendmethode, barcode en verzendstatus.

Deze gegevens worden door onze zakelijke klant ingevoerd of automatisch aangeleverd via een door de klant gekoppelde webshop, verkoopplatform of ander systeem.

2. Waarom verwerken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens alleen wanneer dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening of wanneer wij daarvoor een andere geldige wettelijke grondslag hebben.

Wij gebruiken persoonsgegevens onder meer voor:

- het aanmaken en verwerken van verzendlabels;
- het uitvoeren en administratief verwerken van zendingen;
- het doorgeven van de noodzakelijke verzendgegevens aan logistieke dienstverleners en vervoerders;
- het mogelijk maken van track & trace en bezorgcommunicatie;
- het versturen van een verzendbevestiging wanneer onze zakelijke klant hiervoor kiest;
- het verwerken van retourzendingen;
- het behandelen en doorzetten van onderzoeken, bezwaren en claims;
- het beheren en beveiligen van accounts;
- het voorkomen en onderzoeken van fraude en misbruik;
- communicatie met onze zakelijke klanten;
- facturatie en betalingsadministratie;
- het voldoen aan wettelijke en administratieve verplichtingen.

Afhankelijk van de verwerking baseren wij ons onder meer op de noodzaak om een overeenkomst uit te voeren, het voldoen aan een wettelijke verplichting of een gerechtvaardigd belang, zoals de beveiliging van ons Platform en het voorkomen van fraude.

3. Waar krijgen wij persoonsgegevens vandaan?

Gegevens van onze zakelijke klanten ontvangen wij in de meeste gevallen rechtstreeks van de klant zelf.

Gegevens van pakketontvangers ontvangen wij doorgaans niet rechtstreeks van de ontvanger. Deze gegevens worden aan Parcelfriend verstrekt door onze zakelijke klant.

Dat kan gebeuren doordat de klant de gegevens zelf invoert of doordat de gegevens automatisch worden geïmporteerd vanuit een door de klant gekoppelde webshop, verkoopplatform of ander softwaresysteem.

4. Met wie delen wij persoonsgegevens?

Om onze diensten te kunnen uitvoeren, moeten wij bepaalde persoonsgegevens met andere partijen delen.

Afhankelijk van de gebruikte dienst kunnen persoonsgegevens worden verstrekt aan categorieën van partijen zoals:

- vervoerders;
- logistieke en technische verzenddienstverleners;
- hosting- en IT-dienstverleners;
- e-maildienstverleners;
- facturatie- en betaaldienstverleners;
- professionele adviseurs wanneer dit noodzakelijk is;
- overheidsinstanties wanneer wij wettelijk verplicht zijn gegevens te verstrekken.

Wij delen alleen persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor de betreffende partij wordt ingeschakeld.

Voor het uitvoeren van een zending kunnen bijvoorbeeld naam, adresgegevens en e-mailadres van de ontvanger worden verstrekt aan logistieke dienstverleners en de betreffende vervoerder.

Het e-mailadres van een ontvanger kan door de vervoerder worden gebruikt voor track & trace, bezorginformatie en andere communicatie die rechtstreeks verband houdt met de zending.

Wanneer onze zakelijke klant ervoor kiest om via Parcelfriend een verzendbevestiging te laten versturen, verwerken wij het e-mailadres van de ontvanger ook voor dat doel.

Gegevens van pakketontvangers worden niet voor de facturatie van onze zakelijke klanten aan onze facturatie- of betaaldienstverleners verstrekt, tenzij dit in een uitzonderlijk geval noodzakelijk is voor de uitvoering of onderbouwing van een specifieke transactie of wettelijke verplichting.

5. Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor deze zijn verzameld, tenzij wij gegevens langer moeten bewaren vanwege een wettelijke verplichting, lopend onderzoek, claim of geschil.

Gegevens van pakketontvangers

Naam, adresgegevens en e-mailadres van de ontvanger worden in beginsel maximaal 6 maanden na de zending bewaard.

Na deze periode worden deze persoonsgegevens verwijderd of zodanig geanonimiseerd dat de ontvanger niet meer aan de hand van deze gegevens kan worden geïdentificeerd.

Gegevens die niet noodzakelijk zijn om de ontvanger te identificeren, zoals administratieve gegevens over het verzendlabel, barcode, vervoerder, verzendproduct, status, kosten, toeslagen en facturatie, kunnen langer worden bewaard wanneer dit noodzakelijk is voor onze bedrijfsadministratie, financiële administratie, controle van vervoerderskosten of het afhandelen van latere correcties.

Wanneer na zes maanden nog een onderzoek, claim, bezwaar of geschil over een zending loopt, kunnen de daarvoor noodzakelijke persoonsgegevens langer worden bewaard. Wij verwijderen of anonimiseren deze gegevens zodra zij hiervoor niet langer noodzakelijk zijn.

Account- en bedrijfsgegevens

Gegevens van zakelijke klanten bewaren wij zolang het account actief is en daarna zolang dit noodzakelijk is voor onze administratie en om aan wettelijke verplichtingen te voldoen.

Gegevens die onderdeel uitmaken van onze fiscale of financiële administratie worden bewaard gedurende de daarvoor geldende wettelijke bewaartermijn.

Beveiligings- en logingegevens

IP-adressen en andere gegevens die wij vastleggen voor accountbeveiliging en fraudepreventie bewaren wij in beginsel maximaal 6 maanden.

Wanneer gegevens noodzakelijk zijn voor onderzoek naar fraude, misbruik of een beveiligingsincident kunnen deze langer worden bewaard zolang dit redelijkerwijs noodzakelijk is.

6. Beveiliging

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang, misbruik, wijziging en ongeoorloofde openbaarmaking.

Toegang tot persoonsgegevens wordt zoveel mogelijk beperkt tot personen en systemen die deze gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun werkzaamheden.

Wij kunnen beveiligingsgegevens, zoals IP-adressen en loginmomenten, gebruiken om verdachte activiteiten te herkennen en misbruik van accounts te onderzoeken of te voorkomen.

7. Externe koppelingen

Zakelijke klanten kunnen Parcelfriend koppelen aan webshops, verkoopplatformen en andere externe systemen.

Wanneer een klant een dergelijke koppeling activeert, kunnen persoonsgegevens van ontvangers automatisch vanuit het betreffende systeem naar Parcelfriend worden verzonden.

De zakelijke klant is verantwoordelijk voor de rechtmatige verwerking en verstrekking van persoonsgegevens vanuit zijn eigen webshop, verkoopplatform of andere systemen.

Parcelfriend verwerkt de ontvangen gegevens vervolgens voor de uitvoering van de via het Platform aangeboden verzenddiensten.

8. Geautomatiseerde besluitvorming

Parcelfriend neemt geen besluiten met rechtsgevolgen of vergelijkbare aanzienlijke gevolgen voor personen die uitsluitend zijn gebaseerd op geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens.

Automatische processen kunnen wel worden gebruikt voor bijvoorbeeld het importeren van zendingen, verwerken van verzendgegevens, beveiliging en het signaleren van mogelijk misbruik.

9. Cookies en analytics

Het Platform kan technisch noodzakelijke cookies gebruiken die nodig zijn om de website en het account goed en veilig te laten functioneren, bijvoorbeeld om een ingelogde sessie te onthouden.

Uitnodigingscookie Vriendenprogramma

Wanneer je Parcelfriend bezoekt via een persoonlijke uitnodigingslink, vragen wij of wij de bijbehorende uitnodigingscode in een cookie mogen bewaren. Als je hiervoor toestemming geeft, wordt de code maximaal 90 dagen opgeslagen. De cookie is beschikbaar op parcelfriend.nl en de bijbehorende subdomeinen, zodat wij de uitnodiging kunnen herkennen wanneer je later een account aanmaakt.

De uitnodigingscode gebruiken wij uitsluitend om je registratie te koppelen aan de klant die je heeft uitgenodigd en om het eventuele welkomsttegoed en de beloning binnen het Vriendenprogramma administratief te verwerken. De code wordt niet gebruikt voor advertenties of het volgen van je surfgedrag. Je kunt toestemming weigeren en Parcelfriend blijven gebruiken. In dat geval kun je de uitnodigingscode desgewenst zelf invoeren bij registratie.

Je kunt de uitnodigingscookie via de instellingen van je browser verwijderen. Het verwijderen van de cookie maakt een al afgeronde registratie of eerder toegekende beloning niet ongedaan.

Parcelfriend gebruikt op dit moment geen cookies voor advertentiedoeleinden en geen analytics- of trackingcookies waarmee het surfgedrag van gebruikers voor marketingdoeleinden wordt gevolgd.

10. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

Voor onze dienstverlening kunnen wij gebruikmaken van dienstverleners die gegevens verwerken binnen of buiten de Europese Economische Ruimte (EER).

Wanneer persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt, zorgen wij ervoor dat hiervoor een geldige doorgiftegrondslag bestaat en dat passende waarborgen worden toegepast zoals vereist door de AVG.

11. Privacyrechten

Wanneer wij persoonsgegevens van je verwerken, heb je afhankelijk van de situatie verschillende rechten.

Je kunt ons onder meer verzoeken om:

- inzage in je persoonsgegevens;
- correctie van onjuiste persoonsgegevens;
- verwijdering van persoonsgegevens;
- beperking van de verwerking;
- overdracht van persoonsgegevens, wanneer het recht op dataportabiliteit van toepassing is;

- bezwaar tegen bepaalde verwerkingen.

Niet ieder recht geldt in iedere situatie. Wij kunnen bijvoorbeeld verplicht zijn bepaalde gegevens te bewaren vanwege een wettelijke verplichting of omdat deze noodzakelijk zijn voor de onderbouwing of afhandeling van een rechtsvordering.

Wanneer je een verzoek indient, kunnen wij aanvullende informatie vragen om je identiteit vast te stellen.

12. Pakketontvangers

Ben je ontvanger van een pakket dat via Parcelfriend is verzonden? Dan hebben wij je gegevens waarschijnlijk ontvangen van de webshop of andere zakelijke verzender waarbij je een bestelling hebt geplaatst.

Je kunt ook als pakketontvanger gebruikmaken van je privacyrechten.

Omdat Parcelfriend veel zendingen voor verschillende zakelijke klanten verwerkt, kunnen wij je vragen om informatie waarmee wij de betreffende zending kunnen vinden, bijvoorbeeld een barcode of andere verzendreferentie.

13. Klacht indienen

Heb je een klacht over de manier waarop wij met persoonsgegevens omgaan? Neem dan eerst contact met ons op, zodat wij de klacht kunnen onderzoeken.

Je hebt daarnaast het recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde privacytoezichthouder.

14. Contact

Menotal B.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in deze privacyverklaring.

Parcelfriend / Menotal B.V.

Piet Soerstraat 1

Hoogeveen, Nederland

KvK: 57346011

Voor vragen over privacy of voor het uitoefenen van je privacyrechten kun je contact met ons opnemen via de contactmogelijkheden op het Parcelfriend Platform.

15. Wijzigingen

Wij kunnen deze privacyverklaring aanpassen wanneer onze dienstverlening, wetgeving of manier van gegevensverwerking verandert.

De meest actuele versie wordt via Parcelfriend beschikbaar gesteld. Bij belangrijke wijzigingen kunnen wij zakelijke klanten hierover aanvullend informeren.