Snelstart Privacyverklaring

snelstart

1 Inleiding

Wij hechten veel belang aan uw privacy. Wij dragen er daarom zorg voor dat de gegevens die wij over u te weten komen vertrouwelijk worden behandeld. Daarnaast zorgen wij ervoor dat wij ons houden aan de geldende privacywetgeving.

In deze privacyverklaring leggen we uit wat we doen met de persoonsgegevens die wij van u ontvangen.

2 Bescherming van de privacy

Snelstart hanteert de onderstaande principes en uitgangspunten ten aanzien van het verzamelen en verwerken van uw persoonsgegevens.

1. Waar nodig vragen wij u toestemming voor gegevensverwerking, die geeft u door middel van een actieve handeling.
2. Als we u toestemming vragen, doen we dit in begrijpelijke en eenvoudige taal.
3. Snelstart zal nooit persoonsgegevens voor andere doeleinden gebruiken, op welke manier dan ook, dan waarvoor zij verkregen zijn.
4. Er is op onze website permanent een pagina waarin u deze privacyverklaring kunt lezen en uw standpunt ten aanzien van het verzamelen van gegevens kunt aanpassen.
5. Wij vragen onze partners deze privacyverklaring te onderschrijven en uit te voeren.
6. De privacyverklaring van Snelstart is in overeenstemming met de voorwaarden en verplichtingen die de AVG ons oplegt.

3 Verzamelen van gegevens

Snelstart verzamelt op verschillende manieren persoonsgegevens. Sommige gegevens worden door u aangeleverd, andere worden geautomatiseerd verzameld.
Wij verzamelen en verwerken uw persoonsgegevens:

1. Bij een bezoek aan onze websites
2. Bij de keuze voor een (proef)abonnement
3. Bij het afsluiten van een abonnement
4. Bij het aanmaken van een account
5. Door het gebruik van onze software
6. Door contact op te nemen met Snelstart
7. Bij registratie voor een training of evenement
8. Door interactie met ons op social media

3.1 Bij een bezoek aan onze website

Als u onze website bezoekt, ongeacht of u uiteindelijk een bestelling plaatst, ontvangen wij via uw webbrowser persoonsgegevens die in de door ons geplaatste cookies zijn opgenomen. U kunt bij het bezoeken van onze site kiezen welke cookies u wilt toestaan. Deze cookies worden gebruikt om u te herkennen bij een volgend bezoek, instellingen op te slaan en de website te verbeteren en/of aan te passen aan uw persoonlijke voorkeuren. Zie ook ons cookiebeleid. We verzamelen tevens gegevens over uw locatie. De locatiegegevens zijn onder meer een van uw IP-adres afgeleide locatie. Daarmee kunnen wij onze dienstverlening geografisch optimaliseren door bijvoorbeeld een implementatiepartner bij u in de buurt voor te stellen.

U kunt ervoor kiezen om geen van onze cookies te accepteren. Dit betekent echter mogelijk wel dat u niet meer van alle onderdelen van de website gebruik kunt maken.

3.2 Bij de keuze voor een (proef)abonnement

Wanneer u via een advertentie of campagne van Snelstart naar de webpagina bent geleid waarop u kunt kiezen voor een (proef)abonnement, dient u in te stemmen met de algemene voorwaarden en accepteert u dat wij registreren dat u heeft gekozen voor een (proef) abonnement. U stemt hiermee in door het invullen van uw e-mailadres. Wij maken gebruik van trackingpixels om te kunnen registreren dat u een (proef)abonnement heeft afgesloten.

3.3 Bij het afsluiten van een abonnement

In verband met het afsluiten van een overeenkomst met Snelstart worden uw **naam en contactgegevens** verwerkt voor onze facturatie en klantenservice.
We verzamelen uw voor- en achternaam, e-mailadres, postadres, telefoonnummer en andere soortgelijke contactgegevens. Dit heeft tot doel dat we u persoonlijk kunnen benaderen per brief, e-mail, social media en telefoon.
We verzamelen **betalingsgegevens** die nodig zijn om uw betaling te verwerken als u aankopen doet, zoals het nummer van uw betaalinstrument (een rekeningnummer). Deze gegevens zijn pas noodzakelijk als u een overeenkomst met Snelstart aangaat en worden derhalve niet in een andere context van u gevraagd.

3.4 Bij het aanmaken van een account

We verzamelen **referenties** zoals wachtwoorden en soortgelijke beveiligingsinformatie die worden gebruikt voor authenticatie en toegang tot uw account. Op dit moment zijn er drie soorten referenties die we van u verwerken. Het betreft het kunnen aanmelden bij onze software, onze API-koppeling en het Kennisplein.

3.5 Door het gebruik van onze software

We verzamelen de volgende gegevens, wanneer u gebruik maakt van de Snelstart software.

- **Demografische gegevens**
  We verzamelen gegevens over u, zoals uw landeninstelling en voorkeurstaal. Deze gegevens komen beschikbaar door het gebruik van uw browser en de land/taalinstellingen die u toepast bij het gebruik van onze producten. Deze worden toegepast om internationalisering (meertaligheid) van onze producten en diensten mogelijk te maken, alsmede te bepalen hoe getal-formattering wordt toegepast. Als deze gegevens niet beschikbaar zijn, vervalt de standaardtaal naar Nederlands en is Nederland het ingestelde land.
- **Apparaat- en verbruiksgegevens**
  We verzamelen gegevens over uw apparaat en hoe u uw apparaat, dan wel besturingssysteem, of browser, of applicatie met onze producten en diensten interacteert. We verzamelen:
- **Gebruiksgegevens van producten.**
  We verzamelen gegevens over de functies die u gebruikt, de items die u koopt en de webpagina's die u bezoekt. Dit doen we om bezoek en belangstelling van onze pagina's te kunnen meten en deze te optimaliseren aan de hand van de resulterende statistieken.
- **Apparaat-, connectiviteit- en configuratiegegevens**
  We verzamelen gegevens over uw apparaat en over het netwerk dat u gebruikt om verbinding te maken met onze producten. Deze gegevens omvatten ook informatie over de besturingssystemen en andere software die op uw apparaat geïnstalleerd zijn, inclusief productcodes. Daarnaast worden gegevens verzameld zoals uw IP-adres, apparaat-id's (zoals het IMEI-nummer voor telefoons), regionale instellingen en taalinstellingen. Deze gegevens verwerken we om ervoor te zorgen dat alleen de rechtmatige gebruikers binnen de gebruiksvoorwaarden van onze producten en diensten gebruik kunnen maken van onze producten en diensten.
- **Prestatiegegevens**
  We verzamelen gegevens over de prestaties van de producten en eventuele problemen die u daarmee ondervindt. Aan de hand van deze gegevens kunnen wij een diagnose uitvoeren van problemen met de producten die onze klanten gebruiken. Daarnaast komen de gegevens van pas bij het verbeteren van onze producten en het aanbieden en ontwikkelen van oplossingen.

- **Foutrapporten**
  Afhankelijk van uw product en instellingen kunnen foutrapporten gegevens bevatten zoals het type of de ernst van het probleem, details van de software of hardware die betrokken is bij een fout, de inhoud van bestanden op het moment van optreden van een fout en gegevens over andere software op uw apparaat. De foutrapporten geven ons een globaal beeld van de kwaliteit van onze oplossing en helpen ons bij het bepalen van probleemgebieden in de broncode van onze software. Daarmee kunnen we gericht verbeteringen uitvoeren en de producten in kwaliteit laten toenemen.
- **Locatiegegevens**
  We verzamelen gegevens over uw locatie. De locatiegegevens zijn onder meer een van uw IP-adres afgeleide locatie of gegevens die met minder precisie aangeven waar u zich bevindt, zoals op het niveau van een stad of postcode. Het doel van deze gegevensverwerking is het kunnen beschermen van onze dienstverlening en het toezien op rechtmatig gebruik van onze producten en diensten zoals vermeld in de overeenkomst.

3.6 Door contact op te nemen met Snelstart

Wanneer u de hulp van Snelstart inroept voor ondersteuning, verzamelen we gegevens over u en over uw hardware, uw software en andere details die relevant zijn voor het ondersteuningsincident. Het betreft hier gegevens zoals contact- of authenticatiegegevens, de inhoud van de chatsessies en andere communicatie met de Snelstart-klantenservice, gegevens over de status van het apparaat en de applicatie op het moment van de fout en tijdens de diagnose, evenals systeem- en registergegevens over software-installaties en hardware-configuraties. Dit is noodzakelijk om tot een probleemoplossing te kunnen komen en dit wordt alleen verzameld indien u daarmee instemt.

We verzamelen **communicatiegegevens** zoals afzendergegevens, onderwerp, inhoud en metadata van e-mailcorrespondentie. We verzamelen tekst of andere inhoud van chatberichten. We verzamelen audio- en videobestanden die toegepast worden voor ondersteuning. We verzamelen audio-opnames en transcripties van een gesproken bericht dat u ontvangt of een tekstbericht dat u inspreekt. We verzamelen berichten die u naar ons verstuurd hebt, zoals feedback en productbeoordelingen die u geschreven hebt, of vragen aan en informatie die u verschaft hebt in het kader van klantondersteuning. Wanneer u contact met ons opneemt, met bijvoorbeeld de klantenservice of onze accountmanagers, kunnen telefoongesprekken of chatsessies met onze medewerkers worden opgenomen en gemonitord. Het doel van deze gegevensverwerking is het ontwikkelen van een klantbeeld waardoor onze dienstverlening beter op uw behoeften, vaardigheden en communicatiewensen is af te stemmen.

3.7 Bij inschrijving voor een training of evenement

We verzamelen uw **naam en contactgegevens** zodat we u persoonlijk kunnen benaderen en informeren over de status van uw registratie. Optioneel verzamelen wij gegevens om de opbouw van PE-punten te kunnen verwerken.

3.8 Door interactie met ons op social media

Als u ons op social media aanschrijft, noemt of volgt worden de gegevens die op het desbetreffende platform in uw profiel heeft opgenomen voor ons inzichtelijk. Deze gegevens gebruiken we om u via datzelfde kanaal productinformatie, aanbiedingen en ondersteuning te kunnen bieden.

4 Toestemming

Buiten het hierboven beschreven gebruik van uw gegevens, vragen we u altijd uitdrukkelijk om toestemming om uw gegevens voor een bepaald doel te gebruiken.

5 Beveiliging van uw gegevens

Wij zorgen dat uw gegevens bij ons adequaat beveiligd zijn. We passen de beveiliging steeds aan in overeenstemming met de wettelijke eisen.

6 Inzage en wijziging van uw gegevens

Als u vragen heeft of opmerkingen heeft over de gegevens die wij van u hebben, kunt u contact met ons opnemen via de contactgegevens die onderaan deze privacyverklaring zijn opgenomen.

U heeft de volgende rechten:

- uitleg krijgen over welke persoonsgegevens wij van u hebben en wat wij daarmee doen
- inzage krijgen in de persoonsgegevens die wij van u hebben
- het laten verbeteren van fouten in de persoonsgegevens die wij van u hebben
- het laten verwijderen van verouderde persoonsgegevens die wij van u hebben
- het intrekken van uw toestemming voor het gebruik van persoonsgegevens van u waarvoor wij uw uitdrukkelijke toestemming hebben ontvangen
- bezwaar maken tegen een bepaald gebruik van de persoonsgegevens die wij van u hebben

7 Bewaren van uw gegevens

Als u onze website bezoekt, worden de gegevens die daarbij beschikbaar komen 12 maanden na het laatste bezoek bewaard. Gegevens met betrekking tot uw abonnement en daarmee samenhangende ondersteuning worden 6 maanden na het beëindigen van de overeenkomst verwijderd, dan wel gepseudonimiseerd voor statistische doeleinden, tenzij er een andere wettelijke verplichting op deze gegevens berust.

8 Klachten

Als u vindt dat wij u niet op de juiste manier helpen, kunt u een klacht hierover indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit is de instantie die toezicht houdt op de naleving van de geldende privacywetgeving in Nederland. Op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl leest u hoe een klacht ingediend kan worden.

9 Invoering

Bovenstaande privacyverklaring treedt uiterlijk 25 mei 2018 in werking en daarmee vervallen per direct eerder gepubliceerde privacyverklaringen.

10 Contact

Heeft u nog vragen over deze verklaring? Neem dan contact op via privacy@Snelstart.nl.