

ETSoft Privacyverklaring

Hulst maart 2018

Bescherming persoonsgegevens bij ETSoft te Hulst

Deze privacyverklaring ('Verklaring') geldt voor ETSoft te Hulst. Bij ETSoft streven wij er naar om uitstekende producten, diensten en ervaringen te leveren. Wij waarderen uw business en, nog belangrijker, uw loyaliteit. Wij erkennen dat privacy belangrijk is. Wij hebben deze Verklaring opgesteld om onze praktijken uit te leggen betreffende de persoonlijke informatie van u of over u die wij verzamelen via deze site, via onze apps/programma's, via geschreven of mondelinge communicaties met ons of informatie die wordt verzameld wanneer u ons bedrijf bezoekt of uit andere bronnen.

Hoewel deze Verklaring de praktijken die wij hebben ingesteld breed beschrijft, is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in de landen van de Europese Unie ('EU') bepalend. Buiten de EU kan lokale wetgeving verschillen en sommige rechtsgebieden kunnen beperkingen voorschrijven voor onze verwerkingsactiviteiten (bijv. bepaalde rechtsgebieden kunnen een bekrachtigende richtinggevend toestemming vereisen om marketingberichten te mogen sturen). Daarom kunnen onze feitelijke praktijken in dergelijke rechtsgebieden beperkter zijn dan die hierin worden beschreven om ons in staat te stellen aan de lokale vereisten te voldoen.

Door gebruik te maken van onze producten of diensten en/ of door in te stemmen met deze Verklaring, bijvoorbeeld bij het registreren voor een van onze producten of diensten, stemt u in met het verzamelen en gebruiken van persoonlijke informatie, zoals beschreven staat in deze Verklaring.

Gegevens die wij verzamelen en hoe we die gebruiken en delen

Bij elk contact of elke interactie met de klant, en bij uitoefening van elk aspect van onze zaken kunnen wij persoonlijke informatie verkrijgen. Deze persoonlijke informatie kan bestaan uit: uw contactgegevens, informatie met betrekking tot uw interesse voor onze diensten (hulp op afstand, herstellen of installatie van apparatuur) aanwezigheid of bezoek aan ETSoft. Daarnaast informatie met betrekking tot aankoop en ontvangst van producten of diensten evenals authenticatie-informatie en andere factuur- en rekeninggegevens die aan factureren verbonden zijn; na goedkeuring plaatsen van referenties op eigen website;

Persoonlijke informatie die wij van derden vergaren

Wij kunnen ook informatie over u verkrijgen van derden; collega bedrijven, van social mediasites overeenkomstig uw instellingen op dergelijke sites, en van andere externen bronnen die wettelijk zijn toegestaan om uw gegevens met ons te delen. We gebruiken en delen informatie (en kunnen deze informatie toevoegen aan andere informatie die we in ons bestand hebben) over u voor doeleinden beschreven in deze Verklaring.

Gebruik van persoonlijke informatie verzameld over u

We gebruiken uw persoonlijke informatie op een aantal manieren, onder andere om u de diensten te verstrekken en te personaliseren die u aanvraagt en verwacht van ETSoft, om u het verwachte niveau

in de dienstverlening te bieden, onze gegevens te beheren, direct marketing en verkooppromoties te verrichten en zoals hieronder gedetailleerder uiteengezet wordt:

- *Klanten*: als klant van ETSOFT gebruiken we uw informatie om onze diensten te personaliseren, zodanig dat het in overeenstemming is met de opdracht die u ons geeft.
- *Dienstenbeheer*: we gebruiken uw persoonlijke informatie om onze diensten waarvoor u opdracht hebt gegeven, zo optimaal mogelijk te verlenen.
- *Activiteiten*: We kunnen uw persoonlijke informatie gebruiken om u informatie over activiteiten of veranderingen c.q. aanpassingen binnen ETSOFT te verschaffen.
- *Marketing en communicaties*: Waar toegestaan kunnen we uw persoonlijke informatie gebruiken voor referenties op eigen website
- *Dienstenverbeteringen*: we kunnen uw persoonlijke informatie gebruiken om de diensten van ETSOFT te verbeteren en om ervoor te zorgen dat onze site, producten en diensten interessant voor u zijn.
- *Gegevensjuistheid, -analyses en -personalisatie*: we kunnen uw persoonlijke informatie aggregeren (samenvoegen) met gegevens uit bronnen van derden met als doel informatie actueel te houden en voor statistieken. We zijn ook afhankelijk van informatie van derden om u betere, meer gepersonaliseerde service te bieden.

Persoonlijke informatie die wij delen:

Om u het verwachte niveau van professionaliteit te bieden en u te voorzien van het beste serviceniveau kunnen we uw persoonlijke informatie delen met onze dienstverleners en andere derden, zoals hieronder meer gedetailleerd uiteengezet wordt:

- *elektronisch factureringsprogramma*: als u een factuur per e-mail ontvangt wordt er een overzicht van de goederen en diensten die u aan u zijn verschaft inzichtelijk voor de verwerker (accountant of diegene die de administratie doet).
- *Zakelijke partners*: we kunnen met anderen samenwerken om u diensten te verstrekken op basis van uw ervaringen bij ETSOFT maar zullen nooit persoonlijke gegevens delen tenzij u vooraf goedkeuring heeft verleend.
- *Dienstverleners*: we zijn afhankelijk van derden om namens ons diensten en producten te leveren en kunnen uw persoonlijke informatie met hen delen als dat passend is en als u vooraf goedkeuring heeft verleend. Over het algemeen zijn onze dienstverleners contractueel gebonden uw persoonlijke informatie te beschermen en mogen uw persoonlijke informatie niet anderszins gebruiken of delen, tenzij ze daartoe wettelijk zijn genoodzaakt.
- *Bedrijfstransacties*: Naarmate we onze zakelijke activiteiten verder ontwikkelen, kunnen we zakelijke activiteiten reorganiseren, of het beheer staken van één van onze activiteiten die momenteel deel uitmaken van onze portfolio. In dergelijke omstandigheden kan ETSOFT verzamelde informatie overdragen, verkopen of toewijzen, inclusief, zonder beperking, andere informatie (hieronder beschreven) en persoonlijke informatie, aan een of meer geaffilieerde of niet-geaffilieerde externe partijen verbonden met deze zakelijke transacties. Voor zover door lokale wetgeving vereist, zullen we een kennisgeving verstrekken van onze intentie om persoonlijke informatie voor dit doel aan een derde over te dragen en uitleggen hoe u bezwaar kunt maken tegen een dergelijke overdracht.
- *Overige*: bovendien kan ETSOFT informatie bekendmaken om: geldende wetten na te leven, te reageren op overheidsverzoeken of verzoeken van openbare instanties, geldige wettelijke procedures na te leven, de rechten, privacy, veiligheid of het eigendom van ETSOFT,

bezoekers van de website, gasten, werknemers of het publiek te beschermen, in staat te zijn om beschikbare (rechts)middelen toe te passen of de schade die wij kunnen lijden, te beperken, de voorwaarden en bepalingen van onze website af te dwingen, en te reageren op een noodgeval.

Andere informatie

Wanneer u ETSOFT bezoekt en/of er interactie plaatsvindt, verzamelen we andere informatie die u niet direct identificeert over uw gebruik van de site, zoals de info betreffende de sitepagina's die u bezoekt en het aantal bezoeken aan onze site (Andere informatie).

We kunnen informatie gebruiken die we hebben verzameld en geaggregeerd, of geanonimiseerde persoonlijke informatie die we van derden hebben ontvangen, om onze gebruikers beter te begrijpen. Hiertoe behoren ook demografische gegevens zoals geboortedatum, geslacht, burgerlijk staat, en ander informatie die we van u verzamelen of via derden.

Aangezien andere informatie u niet persoonlijk identificeert, kunnen we dergelijke informatie, waar toegestaan door de wet, voor elk doel bekendmaken. In sommige gevallen kunnen we andere informatie met persoonlijke informatie combineren. Als wij enige andere informatie combineren met persoonlijke informatie, wordt de gecombineerde informatie door ons behandeld als persoonlijke informatie in overeenstemming met deze Verklaring.

Gevoelige informatie

De term 'gevoelige informatie' verwijst naar informatie die betrekking heeft op uw raciale of etnische afkomst, politieke opinies, religie, of filosofische overtuigingen, gezondheid, seksleven, seksuele geaardheid, genetische informatie, criminele achtergrond biometrische informatie en wordt gebruikt voor doeleinden van unieke identificatie. Wij verzamelen gewoonlijk geen gevoelige informatie tenzij vrijwillig verschaft. Wij kunnen de door u verschaft gezondheidsinformatie gebruiken om u beter van dienst te zijn en te voldoen aan uw specifieke behoeften (bijvoorbeeld, het bieden van toegang voor mindervaliden)

Persoonlijke informatie van kinderen

We verzamelen niet bewust persoonlijke informatie van personen onder de 18 jaar. Als ouder of wettelijke voogd mag u niet toelaten dat kinderen persoonlijke informatie zonder uw toestemming indienen.

Koppelingen naar websites en diensten van derden

Onze site en applicaties kunnen koppelingen naar websites van derden bevatten. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het verzamelen, gebruiken, onderhouden, delen of bekendmaken van gegevens en informatie door deze derden. Als u informatie verschaft op en gebruik maakt van sites van derden, zijn het privacy beleid en de service voorwaarden van deze sites van toepassing. Wij raden u aan het privacy beleid van websites die u bezoekt te lezen voordat u persoonlijke informatie indient.

Beschermen van persoonlijke informatie

ETSoft zal de redelijke maatregelen nemen om: verzamelde persoonlijke informatie te beschermen en persoonlijke informatie nauwkeurig en up-to-date te houden, indien passend. Wij proberen ook van onze dienstverleners, waarmee we vertrouwelijke informatie delen, te eisen dat zij redelijke inspanningen leveren om de vertrouwelijkheid van persoonlijke informatie over u te behouden. Voor online transacties gebruiken wij technologie maatregelen om de persoonlijke informatie die u via onze site of via mobiele technologie aan ons doorgeeft te beschermen. Helaas is geen enkel beveiligingssysteem of systeem voor het versturen van gegevens via internet veilig tenzij speciale maatregelen genomen worden.

Stuur ons, ter bescherming van uw privacy, geen betaalkaartnummers of enige andere vertrouwelijke persoonlijke informatie via e-mail.

Wij nemen geen contact op via mobiele telefoon-/ apps-/ sms- berichten of e-mail om u vertrouwelijke persoonlijke informatie of betaalkaartgegevens te vragen. Wij vragen u allen telefonisch om facturatie gegevens wanneer u een dienst afneemt van ETSoft.

Uw persoonlijke informatie wijzigen en opvragen

Als u klant bent bij ETSoft, kunt u de informatie die u aan ons heeft gegeven op ter registratie, te allen tijden bekijken, controleren en bijwerken door u aan te melden bij de verantwoordelijke of een schriftelijk verzoek hiervoor in te dienen.

In zoverre dit vereist is door de geldende wetgeving kunt u ons vragen u te informeren over de persoonlijke informatie die wij over u hebben en, indien van toepassing uw persoonlijke informatie (die wij bijhouden in onze actieve database) bij te werken, te corrigeren en/ of te verwijderen. Wij zullen alle vereiste updates en wijzigingen aanbrengen binnen de door de geldende wet vermelde termijn en, waar toegelaten door de wet, een toepasselijke vergoeding in rekening brengen om de kosten voor het reageren op het verzoek, te dekken. Dit soort aanvragen dient u schriftelijk in te dienen via info@etsoft.nl of ETSoft; Spoorwaterstraat 13; 4561 ZH Hulst.

Om uw verzoek vertrouwelijk te kunnen behandelen reageren wij alleen via het e-mail adres dat u hebt geregistreerd of anderszins aan ons hebt gegeven. Als u een dergelijk verzoek doet, is het

mogelijk dat wij u niet dezelfde kwaliteit en verscheidenheid in diensten kunnen leveren die u gewend bent.

Bovendien kunt u, in bepaalde omstandigheden in naleving met de toepasbare wetgeving, verzoeken dat wij niet langer persoonlijke informatie over u delen met onze zakelijke partners of dat ETSoft niet langer persoonlijke informatie over u gebruikt door contact met ons op te nemen via het e-mail- of postadres hierboven. Wij zullen proberen deze verzoeken in te willigen in overeenstemming met de geldende wet.

Bewaren van persoonlijke informatie

Wij bewaren persoonlijke informatie over u gedurende de periode die vereist is voor het uitvoeren van de doelen beschreven in deze Verklaring, tenzij een langere bewaarperiode vereist of toegelaten is door de geldende wet.

Wij zullen persoonlijke informatie over u zo snel mogelijk vernietigen, op zo'n manier dat de informatie niet hersteld kan worden.

Indien afgedrukt op papier zal de persoonlijke informatie vernietigd worden op een beveiligde manier zoals door versnippering of het verbranden van de papieren documenten en anders, indien op elektronische wijze opgeslagen, zal de persoonlijke informatie opgeslagen, zal de persoonlijke informatie op technische wijze worden vernietigd, om te verzekeren dat de informatie niet op later moment kan worden hersteld.

Keuzes – marketingcommunicatie

Als u ons uw contactinformatie (postadres, faxnummer, e-mailadres of telefoonnummer) heeft gegeven, kunnen wij u informeren – aan de hand van de door u aangegeven voorkeuren en met uw goedkeuring – over producten en diensten, u uitnodigen voor evenementen via e-mail, onlinereclame, social media, telefoon, tekstbericht (waaronder sms), in-appwaarschuwingen, post en op ander manieren (waaronder berichten in ons bedrijf)

Wijzigingen in de Verklaring

Wij kunnen deze Verklaring van tijd tot tijd wijzigen. Als wij wezenlijke wijzigingen in deze Verklaring aanbrengen, zullen wij een koppeling naar de herziene Verklaring op de homepage van onze site plaatsen, en als u bekendstaat voor gebruik van onze producten of diensten, kunnen wij u ook informeren via een middel van communicatie dat u bij ons hebt aangegeven. U kunt zien wanneer deze Verklaring is opgesteld en/ of bijgewerkt en naar de datum boven aan deze Verklaring. Alle wijzigingen in onze Verklaring worden van kracht na het plaatsen van de herziene Verklaring op de site. Door het gebruiken van de site, enige van onze producten of diensten, en/ of het geven van instemming met de bijgewerkte Verklaring volgend op dergelijke wijzigingen, aanvaardt u de herziene Verklaring die op dat moment van kracht is.

Contact opnemen

Als u vragen hebt over deze Verklaring of wilt weten hoe ETSOft uw persoonlijke informatie verwerkt, kunt u contact met ons opnemen per e-mail: info@etsoft.nl of per post: ETSOft; Spoorwaterstraat 13; 4561 ZH Hulst; Nederland.

Wijzigingen Privacyverklaring

Zoals hierboven vermeld, kunnen wij deze Verklaring van tijd tot tijd wijzigen. Om u te helpen de belangrijkste wijzigingen bij te houden, nemen we hieronder de geschiedenis van de wijzigingen op, zodat u zich bewust bent van de aanpassingen in onze Verklaring.

Laatst bijgewerkt: 10 april 2018