

# Privacyverklaring

## Uw gegevens blijven van u

Daarom beloven wij ook dat wij nooit gegevens zullen verwijderen of wissen wanneer wij werk bij u verrichten. Gegevens (zoals foto's, email en wachtwoorden) die wij zien of moeten gebruiken, voor zover noodzakelijk voor de opdracht, zullen wij nooit te delen met derden. Ook zullen wij deze nergens noteren. Dit blijft tussen u en apparatuurhulp aan huis. Onze beloftes in een lijstje:

- Wij kopiëren geen data van de klant naar apparaten van apparatuurhulp.nl.
- Wij noteren geen wachtwoorden of andere inloggegevens op apparaten van apparatuurhulp.nl
- Wij verwijderen geen data van de klant op apparaten van de klant, wel zetten wij gegevens over van het ene apparaat (bron) naar het andere apparaat (doel) van de klant maar de data op het bronapparaat verwijderen wij niet. U bent en blijft zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups, wij raden sterk aan om regelmatig een backup te maken van uw gegevens.
- Wij nemen geen oude apparatuur van u in en u bent zelf verantwoordelijk voor het eventueel laten vernietigen van oude en/of kapotte apparatuur.
- Wij zullen bestaande apps waarin mogelijk persoonlijke gegevens zijn opgeslagen met de grootst mogelijke zorgvuldigheid overzetten maar zijn niet aansprakelijk voor onverhoopt dataverlies.
- Wij installeren geen apps buiten de play store om (apk bestanden) aangezien hiervan de werking en veiligheid ons niet bekend zijn.
- Wij adviseren dringend uw apparaten te voorzien van goede antivirus/antispam apps ter bescherming van uw gegevens, wij zijn niet verantwoordelijk voor het ontbreken van deze apps.
- Alleen op uitdrukkelijk verzoek van u zetten wij apparaten terug naar fabrieksinstellingen. Wanneer u dit wenst zullen wij dit altijd vooraf schriftelijk vast
- Persoonlijke gegevens die wij hebben ingezien tijdens de opdracht zullen wij nooit delen met derden, behoudens wettelijke verplichtingen.

We doen er alles aan om uw privégegevens die u wel met ons zult moeten delen (zoals e mailadres en telefoonnummer) ook echt privé te houden. We vragen wel gegevens van u, maar alleen om u zo goed mogelijk kunnen helpen. Welke gegevens we vragen en waarvoor we ze gebruiken leest u hieronder. Ook ziet u wat uw rechten zijn, wie toegang heeft tot uw data en hoe lang we de gegevens bewaren.

Dit privacybeleid is voor het laatst gewijzigd op 11 maart 2020.

## **Meer weten?**

Wilt u nog meer weten, bijvoorbeeld waar uw gegevens worden bewaard of wie toegang hebben tot uw data? Dat kan.

## **Wat zijn de ‘juridische gronden’ voor het gebruik van uw gegevens?**

Volgens de privacywetgeving moeten we zeggen welke ‘juridische gronden’ we hebben om uw gegevens te gebruiken. We hebben gegevens van u nodig vanwege de contractuele afspraken tussen u en apparatuurhulp aan huis, zoals uw aankoop van een dienst of product en uw recht op garantie.

Daarnaast kunnen we uw gegevens gebruiken bij ‘gerechtvaardigd belang’. Dat betekent dat we al onze klanten de meest optimale, persoonlijke service willen verlenen. Hierbij denken we altijd aan uw privacy. Dit geldt voor:

- Persoonlijk hulp
- Overzetten van data (uw gegevens)
- Social media
- Beveiliging, wifi & camera’s

We kunnen ook een wettelijke verplichting hebben om je gegevens te gebruiken, bijvoorbeeld wanneer we fraude vermoeden.

## **Wie heeft toegang tot uw gegevens?**

We geven uw gegevens alleen door aan andere partijen als dat echt nodig is voor onze dienstverlening. Het betreft dan deze partijen: onze hostingpartner, betaalpartner, IT-dienstverlener.

In verdachte situaties zijn we verplicht om klantgegevens te delen met overheidsinstanties.

We verkopen uw gegevens nooit aan derden.

## **Waar worden uw gegevens opgeslagen?**

We slaan uw gegevens op in de cloud op verschillende beveiligde databases maar uitsluitend bij gerenommeerde partijen. Hierdoor profiteren we maximaal van hun beveiligingsniveau. Wij werken uitsluitend met tweestapsverificatie voor maximale veiligheid van onze data.

Sommige Amerikaanse partijen hebben zich geregistreerd onder het Privacy Shield dat voldoende bescherming biedt.

## **Hoe lang bewaren we uw gegevens?**

We bewaren en gebruiken uw gegevens niet langer dan noodzakelijk. Daarna verwijderen we alle data die we van u hebben.

Hoe werkt dat in de praktijk?

- Van de Belastingdienst moeten we onze administratie met uw factuur-, betaal- en bestelgegevens 7 jaar bewaren, waarna we uw gegevens verwijderen:

## **Wat zijn uw rechten?**

Uiteraard blijft u de baas over uw gegevens. Wilt u inzage krijgen in uw persoonsgegevens en een kopie ontvangen? Of wilt u uw gegevens wijzigen? Geen probleem. Laat het ons weten per e-mail. We willen wel zeker weten dat u het bent die de aanvraag doet. Daarom zullen we altijd uw identiteit verifiëren via de bij ons reeds bekende contactgegevens. Dat doen we ook bij onduidelijke verzoeken.

## **Vragen of klachten?**

Voor vragen of klachten over uw gegevens en de bescherming van uw privacy kunt u contact opnemen met Apparatuurhulp aan huis op 06-83788012 of via e mail naar [Info@apparatuurhulp.nl](mailto:Info@apparatuurhulp.nl).

Wanneer u niet tevreden bent over hoe apparatuurhulp aan huis omgaat met uw privacy kunt u contact opnemen met de privacy-autoriteit.