

Privacyverklaring Alterdesk Holding B.V.

17 mei 2018

Uw privacy is voor Alterdesk Holding B.V. van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de privacywet. Dit betekent dat uw gegevens veilig zijn bij ons en dat wij ze altijd netjes gebruiken. In deze privacyverklaring leggen we uit wat we allemaal doen met informatie die we via onze websites <https://www.alterdesk.com>, <https://blog.alterdesk.com> en <https://faq.alterdesk.com>, onze contactformulieren en het Alterdesk communicatieplatform over u te weten komen.

Bij de verwerking voldoen we aan de vereisten van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Dit betekent dat we:

- **Duidelijk onze doeleinden kenbaar maken** voordat we persoonsgegevens verwerken, door gebruik te maken van deze privacyverklaring;
- **Onze verzameling van persoonlijke gegevens beperken** tot alleen de persoonlijke gegevens die nodig zijn voor legitieme doeleinden;
- Eerst **vragen om uitdrukkelijke toestemming** om uw persoonlijke gegevens te verwerken in gevallen waar uw toestemming vereist is;
- **Passende beveiligingsmaatregelen nemen** om uw persoonlijke gegevens te beschermen en we hetzelfde van partijen eisen die namens ons persoonsgegevens verwerken;
- Uw recht op inzage, correctie of verwijdering van uw persoonlijke gegevens die door ons worden bewaard **respecteren**.

Als u vragen heeft, of wilt weten wat we precies van u bijhouden, neem dan contact op met Alterdesk Holding B.V.

CONTACTFORMULIEREN

Middels onze contactformulieren kunt u ons vragen stellen, aanvragen doen, bugs/storingen melden en feature verzoeken indienen.

Hiervoor gebruiken wij uw naam, functie, bedrijfsnaam, e-mailadres en telefoonnummer. Dit doen wij op basis van uw toestemming. Wij bewaren deze informatie in ons CRM totdat we zeker weten dat u tevreden bent met onze reactie.

NIEUWSBRIEF

U kunt zich abonneren op onze nieuwsbrief. Hierin leest u nieuwtjes, tips en informatie over onze producten en diensten. Dit abonnement kunt u op ieder moment opzeggen. Iedere nieuwsbrief bevat een afmeldlink.

Uw e-mailadres wordt alleen met uw toestemming toegevoegd aan de lijst van abonnees. Deze gegevens worden bewaard totdat u het abonnement opzegt.

WEBSITES

Cookies

Onze website gebruikt cookies. Cookies zijn kleine bestandjes waar we informatie in kunnen opslaan zodat u die niet steeds hoeft in te vullen. Maar we kunnen er ook mee zien dat u ons weer bezoekt.

Wanneer u onze website voor het eerst bezoekt, tonen wij een melding met uitleg over cookies. Hierbij zullen we vragen om uw akkoord voor het gebruik van deze cookies.

U kunt via uw browser het plaatsen van cookies uitschakelen, maar sommige onderdelen van onze website werken dan niet goed meer.

Social Media buttons

Op onze website zijn social media buttons opgenomen. Hiermee verzamelen de beheerders van deze diensten uw persoonsgegevens. Lees dus ook hun privacyverklaringen.

Google Analytics

Wij gebruiken Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers onze website gebruiken. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Google gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij mogen bijhouden. Wij laten Google de IP-adressen anonimiseren.

ALTERDESK COMMUNICATIEPLATFORM

Uw Alterdesk account

Om het Alterdesk communicatieplatform te kunnen gebruiken moet u zich eerst registreren. U moet dan informatie over uzelf opgeven en een gebruikersnaam kiezen. Daarmee maken wij een account, waarop u kunt inloggen met die gebruikersnaam en een zelfgekozen wachtwoord.

Uw gebruikersprofiel bevat uw naam, functie (optioneel), telefoonnummer (optioneel), profielfoto (optioneel), e-mailadres, eventueel bedrijfsnaam (en adresgegevens). Overige informatie die voor uw account wordt opgeslagen omvat een UserID, DeviceID's en ObjectID's. Dit doen wij op basis van uw toestemming.

Wij bewaren deze informatie voor de volgende doeleinden:

- Zodat u het Alterdesk communicatieplatform kunt gebruiken;
- Om u berichten te sturen via het Alterdesk communicatieplatform en via e-mail, in zoverre als noodzakelijk is voor het functioneren en de performance van de dienst;
- Facturering;
- Informeren over belangrijke updates, informatie over beveiliging en andere technische zaken en
- Feedback over de dienst.

Alterdesk mag uw contactgegevens alleen gebruiken in zoverre als het noodzakelijk is om de dienst te leveren, beschermen en verbeteren en om fraude te detecteren en voorkomen.

Let wel dat de contactgegevens die u verschaft als deel van uw Alterdesk profiel ook zichtbaar zijn voor uw Alterdesk relaties.

U kunt die informatie via uw profielinstellingen aanpassen wanneer u dat wilt.

Wij bewaren deze informatie tot u het account opheft. Let wel: er kan enige vertraging zijn in het verwijderen van uw informatie van onze servers en back up opslag. We zullen uw informatie voor een langere periode bewaren indien dit nodig is om (a) aan de wettelijke eisen te voldoen; (b) geschillen op te lossen of (c) onze overeenkomsten te handhaven.

User Generated Content

Alterdesk stelt gebruikers in staat om berichten, bestanden of locaties uit te wisselen met (groepen) contacten. De inhoud van deze communicatie heet ook wel 'user generated content'. De gebruikers van ons platform zijn verantwoordelijk voor de inhoud van deze content. Wij faciliteren slechts het platform waarop de uitwisseling van data plaatsvindt en de beveiliging van deze data binnen de grenzen van ons platform.

Contactgegevens van collega's en relaties

Alterdesk werkt het beste wanneer meerdere mensen deelnemen aan het communicatieproces via Alterdesk. U kunt uw collega's en relaties een uitnodiging sturen om via het Alterdesk communicatieplatform met u te communiceren. Als u ervoor kiest om e-mailadressen of andere contactgegevens van personen die het Alterdesk communicatieplatform nog niet gebruiken met ons te delen, zullen we deze informatie gebruiken om deze mensen namens u uit te nodigen om het platform te gebruiken.

Gebruiksgegevens

Gebruiksgegevens bestaan uit niet-persoonlijke data zoals toestelinformatie, informatie over je Operating System, browserinformatie, statistieken, clickstream data en cijfers met betrekking tot uw gebruik van de dienst. Gebruiksgegevens stellen Alterdesk in staat om inzicht te krijgen in het gebruik van de dienst door de gebruikers en om de dienst te verbeteren.

Alterdesk gebruikt de gebruiksgegevens alleen in zoverre als dit noodzakelijk is om de dienst te leveren, beschermen en verbeteren en voor het detecteren en voorkomen van fraude.

Wij bewaren deze informatie tot u het account opheft.

Opslag, verwerking en verzending van data

De dienst wordt beschikbaar gesteld vanuit datacenters binnen de Europese Unie en wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

Om uw communicatie met uw internationale contacten mogelijk te maken, kunnen gegevens echter worden opgeslagen, verwerkt en verzonden vanuit locaties over de hele wereld, inclusief locaties buiten uw land.

App store

Onze mobiele app moet u downloaden via de app store van Apple of Google. Wij hebben geen controle over wat deze bedrijven doen met uw persoonlijke informatie. Lees dus ook altijd hun privacyverklaringen.

VERSTREKKING AAN ANDERE BEDRIJVEN OF INSTELLINGEN

Bepaalde vertrouwde derde partijen zijn door Alterdesk ingeschakeld om functies uit te voeren en diensten aan te bieden, zoals hosting. Alterdesk heeft een ondertekende verwerkersovereenkomst met zijn dienstverleners die de bescherming van deze privacyverklaring weerspiegelen en controleert ze regelmatig om ervoor te zorgen dat de privacy van gebruikers behouden blijft.

Met uitzondering van de in dit [overzicht](#) genoemde partners, geven wij uw persoonsgegevens onder geen voorwaarde aan andere bedrijven of instellingen, behalve als wij dat wettelijk verplicht zijn.

BEVEILIGING

Beveiliging van persoonsgegevens is voor ons van groot belang. Om uw privacy te beschermen, nemen wij en onze gecontracteerde derden passende organisatorische en technische maatregelen waaronder:

- Fysieke toegangscontrole. Alterdesk maakt gebruik van maatregelen om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot gegevensverwerkingsystemen waarin persoonsgegevens worden verwerkt.
- Toegang tot persoonsgegevens wordt afgeschermd met een gebruikersnaam, wachtwoord en waar nodig een login token.
- Wij maken gebruik van beveiligde verbindingen (TLS) waarmee alle informatie tussen u en onze websites en apps wordt afgeschermd wanneer u uw persoonsgegevens invoert en berichten deelt.

- Firewalls, intrusion detection systems, intrusion prevention systems en virusscanners zorgen ervoor dat uw data te allen tijde veilig is.
- Data backup.
- Standaard dataencryptie op het Alterdesk communicatieplatform: naast de TLS-verbinding passen wij standaard AES256 encryptie toe op zowel alle data in transit als gebruikerinformatie, berichten en bijlagen at rest.

Alterdesk ontmoedigt het gebruik van onbeveiligde wifinetwerken of andere onbeschermden netwerken tijdens het gebruik van de dienst.

Indien Alterdesk erachter komt dat er een beveiligingslek heeft plaatsgevonden, zullen wij u op de hoogte stellen en waar nodig vragen om de nodige maatregelen te treffen.

CONTACTPERSOON VOOR GEGEVENSBESCHERMING

Wij hebben een contactpersoon voor gegevensbescherming. Deze persoon is verantwoordelijk voor de privacy binnen onze organisatie. Onze contactpersoon voor gegevensbescherming heet Johnny Sijm en is bereikbaar per e-mail op j.sijm@alterdesk.com en per telefoon op +31 (0)72 202 9110 voor al uw vragen en verzoeken.

WIJZIGINGEN IN DEZE PRIVACYVERKLARING

Wanneer onze dienst wijzigt, moeten wij natuurlijk ook de privacyverklaring aanpassen. Let dus altijd op de datum hierboven en kijk regelmatig of er nieuwe versies zijn. Wij zullen ons best doen wijzigingen ook apart aan te kondigen.

INZAGE, WIJZIGEN EN VERWIJDEREN VAN UW GEGEVENS

Als u vragen heeft of wilt weten welke persoonsgegevens wij van u hebben, kunt u altijd contact met ons opnemen. Zie de contactgegevens hieronder.

U heeft de volgende rechten:

- Uitleg krijgen over welke persoonsgegevens we hebben en wat we daarmee doen;
- Inzage in de precieze persoonsgegevens die we hebben;
- Het (laten) corrigeren van fouten;

- Het (laten) verwijderen van verouderde persoonsgegevens;
- Intrekken van toestemming;
- Bezwaar maken tegen een bepaald gebruik.

Let op dat u altijd duidelijk aangeeft wie u bent, zodat we zeker weten dat we geen gegevens van de verkeerde persoon aanpassen of verwijderen.

KLACHT INDIENEN

Als u vindt dat wij u niet op de juiste manier helpen, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder. Deze heet de Autoriteit Persoonsgegevens.

CONTACTGEGEVENS

Alterdesk Holding B.V.
Comeniusstraat 5
1817 MS Alkmaar
info@alterdesk.com
+31 (0)72 202 9110