

PRIVACYBELEID AS SUPPORT B.V.

Versie 1.2

Frankenstraat 77,
6582 CW Heumen
KVK 09122754
www.assupport.nl

Privacybeleid AS Support

Inleiding

AS Support B.V. respecteert de privacy van haar klanten en de eindgebruikers van haar diensten. In dit privacybeleid leggen wij uit hoe wij omgaan met persoonsgegevens, welke gegevens wij verwerken, en hoe wij voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Welke gegevens verwerken wij?

AS Support verwerkt persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor onze diensten, zoals:

1. **Contactgegevens:** Naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer.
2. **Financiële gegevens:** Gegevens die nodig zijn voor bijvoorbeeld facturatie of het afsluiten van hypotheek- of verzekeringen.
3. **Technische gegevens:** IP-adressen, browsergegevens, en logbestanden.
4. **Gevoelige gegevens:** Financiële informatie die wordt ingevoerd in tools of modules.

Waarom verwerken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend voor de volgende doeleinden:

- Het leveren van websites, tools en modules aan klanten.
- Het verwerken van gegevens die noodzakelijk zijn voor de diensten van onze klanten (bijvoorbeeld hypotheek- of verzekeringsaanvragen).
- Beveiliging van onze diensten en systemen.
- Het ondersteunen van onze klanten bij verzoeken van eindgebruikers (zoals inzage- of verwijderingsverzoeken).
- Het verbeteren van onze diensten op basis van technische gebruikstatistieken.

Verwerkingsverantwoordelijke en verwerker

- AS Support klant is de verwerkingsverantwoordelijke: AS Support verwerkt gegevens namens haar klanten (bijvoorbeeld gegevens van eindgebruikers die via onze tools worden ingevoerd).
- AS Support is de verwerker: Wij handelen uitsluitend op instructie van onze klanten en nemen passende maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen.

Wettelijke grondslagen

Wij verwerken persoonsgegevens op basis van de volgende wettelijke grondslagen:

- **Uitvoering van een overeenkomst:** Bijvoorbeeld voor het leveren van onze diensten.
- **Wettelijke verplichtingen:** Zoals fiscale bewaarplichten.
- **Gerechtvaardigd belang:** Het verbeteren en beveiligen van onze diensten.
- **Toestemming:** Voor specifieke verwerkingen, zoals marketing.

Verwerkingsverantwoordelijke en verwerker

- **De klant is verwerkingsverantwoordelijke:** De klant bepaalt het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens (bijvoorbeeld gegevens van eindgebruikers ingevoerd via onze tools).
- **AS Support is verwerker:** Wij handelen uitsluitend op instructie van onze klanten en nemen passende maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen.

Bewaartermijn en verwijdering van gegevens

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor deze zijn verzameld:

- **Contactgegevens:** Tot 1 jaar na beëindiging van de overeenkomst, tenzij wettelijk anders vereist.
- **Financiële gegevens:** 7 jaar, in lijn met fiscale verplichtingen.
- **Technische gegevens:** Maximaal 6 maanden na verwerking.

Direct na beëindiging van de dienstverlening worden alle persoonsgegevens veilig en definitief verwijderd, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Beveiliging van gegevens

AS Support neemt uitgebreide technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeautoriseerde toegang:

- Gevoelige gegevens worden opgeslagen in versleutelde databases.
- Ons datacenter is ISO 27001-gecertificeerd.
- Klanten loggen in met gebruikersnaam, wachtwoord, en optioneel 2FA (twee-factor-authenticatie).
- Alleen geautoriseerde medewerkers hebben toegang tot gegevens.

Rechten van betrokkenen

Eindgebruikers hebben op grond van de AVG de volgende rechten:

- **Inzage:** Recht op toegang tot hun gegevens.
- **Correctie:** Recht om onjuiste of onvolledige gegevens te laten corrigeren.
- **Verwijdering:** Recht om persoonsgegevens te laten verwijderen (recht op vergetelheid).
- **Beperking:** Recht om de verwerking te beperken.
- **Overdraagbaarheid:** Recht om gegevens in een gestructureerd formaat te ontvangen.
- **Bezwaar:** Recht om bezwaar te maken tegen verwerking op basis van gerechtvaardigd belang.

Uitoefening van rechten

Betrokkenen kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen via de contactgegevens in dit beleid. Wij reageren binnen 30 dagen op verzoeken. In uitzonderlijke gevallen kan deze termijn worden verlengd; hierover informeren wij de betrokkene tijdig.

Subverwerkers en gegevensdoorgifte

AS Support maakt gebruik van derde partijen (subverwerkers) voor het leveren van diensten, zoals hostingproviders. Wij zorgen ervoor dat deze subverwerkers voldoen aan de AVG, door:

- **Verwerkersovereenkomsten:** Met al onze subverwerkers worden overeenkomsten gesloten waarin zij worden verplicht om persoonsgegevens te beschermen.
- **Doorgifte buiten de EU:** Als gegevens worden verwerkt buiten de EU, zorgen wij voor passende waarborgen, zoals standaardcontractbepalingen of adequaatheidsbesluiten.

Datalek meldingsprocedure

1. **Detectie van een datalek:** Zodra een datalek wordt vastgesteld, registreert AS Support het incident in een intern logboek, inclusief:
 - Datum en tijdstip van ontdekking.
 - Betrokken gegevens (indien bekend).
 - Oorzaak en impact van het lek.
2. **Melding aan klanten**
 - Binnen 48 uur na ontdekking informeert AS Support de klant over:
 - De aard van het datalek.
 - Welke gegevens mogelijk zijn getroffen.
 - De genomen of aanbevolen maatregelen.
 - De melding bevat voldoende details zodat de klant (verwerkingsverantwoordelijke) aan zijn eigen meldplicht kan voldoen.
3. **Maatregelen**
 - AS Support treft onmiddellijk maatregelen om het datalek te stoppen en de impact te beperken. Dit kan omvatten:
 - Het isoleren van getroffen systemen.
 - Het resetten van toegangscode's.
 - Aanpassingen in beveiligingsinstellingen.
4. **Nazorg en rapportage**
 - Een volledig incidentrapport wordt binnen 7 werkdagen aan de klant verstrekt.
 - Het rapport bevat:
 - Een samenvatting van het incident.
 - De geïmplementeerde oplossingen.
 - Eventuele aanbevelingen voor toekomstig gebruik.

Contactgegevens

Voor vragen over dit privacybeleid of het melden van incidenten kunt u contact opnemen:

- AS Support B.V.
- Adres: Frankenstraat 77, 6582 CW Heumen
- E-mail: servicedesk@assupport.nl
- Telefoon: 024-388 6998