

# Actief Klussenservice (Online) Privacyverklaring

Deze verklaring is van kracht met ingang van januari 2020.

Uw privacy is belangrijk voor Actief Klussenservice; uw vertrouwen is voor ons van het grootste belang.

In deze Verklaring maken we openbaar welk informatiebeleid we hanteren voor de website van Actief Klussenservice, variërend van het soort informatie dat we over de gebruikers van onze websites verzamelen en bijhouden tot de manier waarop die informatie gebruikt, uitgewisseld of anderszins offline verwerkt wordt. Ook wordt hier beschreven op welke manier er cookies en andere technieken kunnen worden gebruikt in onze SaaS-aanbiedingen (Software-as-a-Service) en softwareproducten.

Deze Verklaring geldt voor Actief Klussenservice-websites die links naar deze Verklaring bevatten. Bovendien geldt deze Verklaring niet in gevallen waarin wij niets anders doen dan gegevens verwerken namens en ten behoeve van klanten.

Wij kunnen deze Verklaring van tijd tot tijd aanvullen met extra informatie ten aanzien van een bepaald contact dat we met u hebben.

## Het verzamelen van persoonsgegevens

U kunt er in tal van situaties voor kiezen om uw persoonsgegevens rechtstreeks aan ons door te geven. Zo kunt u ons uw naam en contactgegevens bijvoorbeeld verstrekken als u met ons wilt communiceren, als u zich inschrijft voor een service, als u een opmerking of klacht voor ons heeft en van ons een antwoord verlangt of, indien u een leverancier of business partner bent, als u zaken met ons wilt doen. Wilt u een dienst van ons afnemen, dan verstrekt u ons wellicht ook uw betalingsgegevens en als u solliciteert op een vacature bij Actief Klussenservice, dan geeft u ons misschien een beschrijving van uw opleiding en uw werkervaring. Als u aan ons doorgeeft dat u niet wilt dat wij uw informatie gebruiken voor contact dat verder gaat dan het afhandelen van uw verzoek, dan zullen wij die wens respecteren.

We kunnen ook informatie verzamelen met betrekking tot uw gebruik van onze websites. Hiervoor gebruiken we diverse technieken. Als u een van onze websites bezoekt, kunnen we bijvoorbeeld bepaalde informatie vastleggen die ons door uw browser wordt toegezonden, zoals uw IP-adres, het type browser dat u gebruikt en de taal daarvan, de tijd van uw bezoek en de adressen van websites die naar ons doorverwijzen. Bovendien kunnen we dan informatie verzamelen over de pagina's die u binnen onze sites bekijkt en over andere handelingen die u uitvoert terwijl u ons bezoekt. We kunnen gebruikmaken van technieken om vast te stellen of u een e-mail hebt geopend en of u op een bepaalde link in een e-mail

hebt geklikt. Door op deze manier informatie vast te leggen, kunnen we cijfers verzamelen over het gebruik en de doeltreffendheid van onze websites, onze softwareproducten, kunnen we uw ervaring persoonlijker maken en kunnen we onze contacten met u afstemmen op uw persoon. Meer informatie over de technieken die we gebruiken, vindt u hieronder in Cookies en andere technieken.

Af en toe kunnen we ook via andere bronnen, zoals via leveranciers van lijsten, informatie verwerven die indirect betrekking heeft op u. Wanneer we dat doen, vragen we de desbetreffende leveranciers te garanderen dat de informatie op een wettige manier door hen is verkregen en dat wij het recht hebben die informatie van hen te verwerven en te gebruiken.

De informatie die we verzamelen, rechtstreeks of indirect, kan worden samengevoegd om ons te helpen de algehele nauwkeurigheid en volledigheid ervan te verbeteren en onze contacten met u beter op u af te stemmen.

## **Gebruik van persoonsgegevens**

In de volgende alinea's wordt meer gedetailleerd beschreven op welke manier Actief Klussenservice uw persoonsgegevens kan gebruiken.

### **Afhandeling van uw transactieaanvragen**

Als u iets bij Actief Klussenservice aanvraagt, bijvoorbeeld een product of service, bepaald marketingmateriaal, of dat u wordt teruggebeld, dan gebruiken we de informatie die u verstrekt voor het afhandelen van uw aanvraag. Om dit mogelijk te maken, kan het zijn dat we gegevens uitwisselen met anderen die betrokken zijn bij de afhandeling, bijvoorbeeld business partners van Actief Klussenservice, financiële instellingen, transport- en postbedrijven, of overheidsinstanties, zoals de douane. In verband met een transactie kunnen we ook contact met u opnemen in het kader van klantentevredenheidsonderzoek of marktonderzoek.

### **Het bieden van ondersteuning**

We kunnen uw persoonsgegevens gebruiken ter ondersteuning van de producten en diensten die u van ons hebt afgenomen. Zo kunnen we u bijvoorbeeld informeren over een update van een dienst welke we voor u uitvoeren. De persoonsgegevens die u ons via deze sessies verstrekt, behandelen we overeenkomstig deze Privacyverklaring.

### **Marketing**

Net als de informatie die we indirect over u hebben verzameld, kan de door u aan Actief Klussenservice verstrekte informatie door Actief Klussenservice worden gebruikt voor marketingdoeleinden. Voordat we dat echter doen, stellen we u in de gelegenheid om aan te geven of uw informatie op deze manier mag worden gebruikt. U kunt op elk gewenst moment kenbaar maken dat u geen marketingmateriaal meer van ons wenst te ontvangen. Volg daartoe de uitschrijvingsinstructies ("unsubscribe") die zijn opgenomen in elke e-mail die u van ons ontvangt, geef het aan wanneer we u bellen, of neem rechtstreeks contact met ons op (zie "Vragen over privacy en toegang tot uw gegevens", hieronder).

Sommige van onze diensten worden gezamenlijk door Actief Klussenservice en een derde aangeboden ("onderaanneming"). Als u deze diensten afneemt, houd er dan rekening mee dat uw gegevens ook kunnen worden verzameld door derden, of aan derden ter beschikking kunnen worden gesteld. We raden u aan te informeren naar het privacybeleid van de desbetreffende derden, om inzicht te krijgen in de manier waarop zij met de gegevens over u omgaan.

### **Sollicitaties**

Als u bij Actief Klussenservice solliciteert of als u reageert op een vacature die al dan niet op de website van Actief Klussenservice is geplaatst, kan het zijn dat u ons informatie over uzelf verstrekt, zoals uw cv. Wij kunnen die informatie overal binnen Actief Klussenservice gebruiken om uw sollicitatie of reactie af te handelen. Tenzij u ons verzoekt dit niet te doen, kunnen we de informatie in dossier houden.

### **Monitoring of opname van gesprekken, chats en andere contacten**

Bij bepaalde diensten kan het nodig zijn dat u ons belt of dat wij u bellen. Wees u ervan bewust dat het bij Actief Klussenservice nog geen algemene praktijk is om dergelijke contacten te monitoren en in bepaalde gevallen op te nemen ten behoeve van het opleiden van personeel, het bewaken van de kwaliteit of het bijhouden van bewijs inzake een bepaalde transactie of een bepaald contact. Dit kan in de toekomst veranderen wanneer de noodzaak daarvoor zich aandient.

### **Bescherming van rechten en eigendommen van Actief Klussenservice en anderen**

Wanneer wij redelijke gronden hebben om te vermoeden dat de rechten of eigendommen van Actief Klussenservice, onze business partners, leveranciers, klanten of anderen in het geding zijn, kunnen wij uw informatie ook gebruiken of beschikbaar stellen ter bescherming van die rechten of eigendommen. Bovendien behouden we ons het recht voor uw persoonsgegevens te onthullen wanneer dit bij wet van ons wordt verlangd en wanneer wij van mening zijn dat onthulling noodzakelijk is ter bescherming van onze rechten of die van anderen, of om te voldoen aan een gerechtelijke uitspraak, een gerechtelijk bevel of een juridische procedure inzake onze websites.

## **Uitwisseling van persoonsgegevens en overdracht naar het buitenland**

Actief Klussenservice is geen wereldwijde organisatie met grensoverschrijdende bedrijfsprocessen, managementstructuren en technische systemen. Als zodanig zullen wij informatie over u dus ook niet uitwisselen en die informatie overbrengen naar andere landen ter wereld.

### **Beveiliging en nauwkeurigheid van informatie**

Wij willen uw persoonsgegevens beschermen en de nauwkeurigheid ervan handhaven. Actief Klussenservice implementeert naar redelijkheid fysieke, administratieve en technische veiligheidsmaatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen onbevoegde

toegang, onbevoegd gebruik en onbevoegde onthulling. Zo versleutelen wij bijvoorbeeld bepaalde gevoelige persoonsgegevens wanneer we die gegevens via internet verzenden. Ook van onze leveranciers verlangen we dat ze dergelijke gegevens beschermen tegen onbevoegde toegang, onbevoegd gebruik en onbevoegde onthulling.

## Retentie

Wij bewaren uw registratiegegevens zo lang uw account/contract actief is of voor zover nodig om u diensten te verlenen. Indien u ons wilt verzoeken uw registratiegegevens niet meer te gebruiken om u diensten te verlenen, kunt u contact met ons opnemen op [privacy@actief-klussenservice.nl](mailto:privacy@actief-klussenservice.nl). We zullen uw registratiegegevens bewaren en gebruiken voor zover dit noodzakelijk is voor de naleving van onze wettelijke verplichtingen, voor het oplossen van geschillen en voor het ten uitvoer brengen van onze overeenkomsten.

## Cookies en andere technieken

Zoals boven vermeld, leggen we informatie inzake uw bezoek aan onze websites vast om ons te helpen cijfers te verzamelen over het gebruik en de doeltreffendheid. Dit doen we met behulp van diverse technieken, waaronder een (geanonimiseerde) Google Analytics tag en een techniek genaamd "cookies".

Wij gebruiken Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers onze website gebruiken. Door dit gedrag te analyseren, kunnen wij de structuur, de navigatie en de inhoud van onze website zo gebruiksvriendelijk maken. Wij hebben Google Analytics privacyvriendelijk ingesteld, dit houdt in dat wij een bewerkersovereenkomst met Google hebben gesloten om afspraken te maken over de omgang met onze data. Verder hebben wij Google niet toegestaan de verkregen Analytics-informatie te gebruiken voor andere Google-diensten of de gegevens te delen. Tot slot laten wij de IP-adressen maskeren.

Een cookie is een stukje informatie dat door een website naar uw browser wordt gestuurd en vervolgens op uw computer wordt opgeslagen. Het fungeert als een label waarmee uw computer geïdentificeerd kan worden. Cookies worden vaak alleen gebruikt voor het meten van de gebruiksgraad van websites (zoals het aantal bezoekers en de duur van het bezoek) en de doeltreffendheid ervan (zoals de onderwerpen waarvoor de bezoekers de meeste belangstelling hebben), alsmede voor het vereenvoudigen van de werking van websites. Als zodanig worden cookies niet gekoppeld aan persoonsgegevens van welke aard dan ook. Soms worden cookies echter ook gebruikt om de werking van een website toe te spitsen op een specifieke bezoeker, middels koppeling aan een profiel en aan gebruikersvoorkeuren. Na verloop van tijd biedt deze informatie waardevol inzicht om de gebruikerservaring te helpen verbeteren.

Cookies worden gewoonlijk onderverdeeld in "sessiecookies" en "permanente cookies". Sessiecookies helpen bij een efficiënte navigatie door de website en houden uw progressie van pagina naar pagina bij, zodat u niet wordt gevraagd om informatie in te voeren die u tijdens hetzelfde bezoek al eerder hebt ingevoerd. Sessiecookies worden opgeslagen in het tijdelijke geheugen en worden gewist zodra de webbrowsers wordt gesloten. Permanente cookies daarentegen worden gebruikt voor het opslaan van gebruikersvoorkeuren gedurende het huidige bezoek en volgende bezoeken. Ze worden weggeschreven op de

harde schijf van het apparaat in kwestie en zijn nog steeds geldig als u uw browser opnieuw start. Wij gebruiken permanente cookies bijvoorbeeld om uw taal- en landvoorkeuren vast te leggen.

Hoewel geautomatiseerde signalen van de browser met betrekking tot trackingmechanismen (zoals "do not track"-instructies) op dit moment nog niet worden herkend door de websites van Actief Klussenservice, is het gewoonlijk mogelijk om uw privacyvoorkeuren inzake het gebruik van de meeste cookies en vergelijkbare technieken kenbaar te maken via uw webbrowswer. Zoek onder het kopje "Tools" of "Extra" (of een vergelijkbaar kopje) in uw specifieke browser naar informatie over de besturing van cookies. In de meeste gevallen kunt u uw browser zo instellen dat u wordt gewaarschuwd wanneer er een cookie binnenkomt. U hebt dan de mogelijkheid om die cookie al dan niet te accepteren. U kunt uw browser ook zo instellen dat alle cookies worden uitgeschakeld. In onze softwareproducten kan het gebruik van cookies in het product zelf worden uitgeschakeld. Omdat u bij gebruik van cookies kunt profiteren van bepaalde functies op onze websites, adviseren wij u het gebruik van cookies ingeschakeld te laten. Als u cookies blokkeert, uitschakelt of op een andere manier niet accepteert, worden bepaalde webpagina's niet goed afgebeeld en kunt u op de website geen gebruik maken van diensten waarvoor u moet inloggen.

## **Links naar niet-Actief Klussenservice-websites en naar applicaties van derden**

Om het voor u mogelijk te maken interactief te werken met andere websites waarop u wellicht een account hebt (zoals Facebook en andere social-mediasites) of om deel te nemen aan community's op dergelijke sites, kunnen we links afbeelden of applicaties van derden inbedden zodat u zich vanaf onze websites kunt aanmelden, content kunt plaatsen of deel kunt nemen aan community's.

Het is ook mogelijk dat we algemene links naar niet-Actief Klussenservice-websites aanbieden.

Op uw gebruik van deze links en applicaties is het privacybeleid van de desbetreffende derden van toepassing, en alvorens de links of applicaties te gebruiken, dient u zich op de hoogte te stellen van het privacybeleid in kwestie.

Actief Klussenservice is niet verantwoordelijk voor het privacybeleid en de inhoud van dergelijke andere websites.

## **Bericht van wijzigingen**

Wanneer er wezenlijke veranderingen of updates worden aangebracht in deze Privacyverklaring, zullen we gedurende 30 dagen bovenaan deze pagina een bericht plaatsen waarmee we gebruikers op deze veranderingen of updates wijzen. Indien wij uw persoonsgegevens willen gaan gebruiken op een manier die afwijkt van de manier die gold op het moment dat de gegevens werden verzameld, stellen we u daarvan in kennis en krijgt u de mogelijkheid om aan te geven of wij uw persoonsgegevens al dan niet op die nieuwe manier mogen gebruiken.

## **Vragen over privacy en toegang tot uw gegevens**



Als u een vraag hebt over deze Privacyverklaring of over de behandeling van uw gegevens door Actief Klussenservice, kunt u een e-mail sturen naar de sitecoördinator van de Actief Klussenservice-website (hyperlink). U kunt ook contact met ons opnemen op:

**Actief Klussenservice**

Industrieweg 48  
5145 PW Waalwijk  
Nederland

In bepaalde gevallen is het mogelijk om uw persoonsgegevens via internet te bekijken of te wijzigen. Als uw gegevens niet via internet toegankelijk zijn en u een kopie wilt hebben van bepaalde gegevens die u aan Actief Klussenservice hebt verstrekt, of als u merkt dat de gegevens onjuist zijn en u wilt dat wij deze corrigeren, neem dan contact met ons op. (hyperlink)

Voordat Actief Klussenservice gegevens aan u kan doorgeven of onjuistheden kan corrigeren, vragen wij u mogelijk een bevestiging van uw identiteit, en mogelijk andere gegevens om ons te helpen bij een reactie op uw verzoek. Wij nemen binnen 30 dagen na uw verzoek contact met u op.

Als u geen marketingmails van Actief Klussenservice meer wenst te ontvangen, stuur dan een e-mail naar [privacy@actief-klussenservice.nl](mailto:privacy@actief-klussenservice.nl).