

26 juli 2024

## Privacyverklaring Premium Sercivedesk

Premium Servicedesk biedt hoogwaardige klantenservice aan voor klanten, partners en energieleveranciers.

Hieronder lees je hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan. Dat doen we uiteraard zo zorgvuldig en vertrouwelijk mogelijk.

### 1. Over ons

Handelsnaam: Premium Servicedesk

Adres: Jan van Hooffstraat 8C

Postcode en plaats: 5611 ED, Eindhoven

Vestigingsnummer: 000050638416

KvK: 84524375

BTW NL855438617B01

Vragen of een verzoek indienen?

Mailadres: [www.premium-servicedesk.nl](http://www.premium-servicedesk.nl)

Telefoonnummer: +31 6 20 43 43 95

### 2. Privacy

Premium Servicedesk respecteert de privacy van iedereen die in contact komt met ons. We zorgen ervoor dat de persoonlijke informatie die je ons verschaft vertrouwelijk wordt behandeld. Verwerking van persoonsgegevens gebeurt in overeenstemming met de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt. In deze privacyverklaring wordt beschreven hoe Premium Servicedesk met persoonsgegevens omgaat.

### 3. Persoonsgegevens

#### Deze persoonsgegevens verwerken we

We verwerken (mogelijk) de volgende persoonsgegevens van je.

- a. Handelsnaam (eenmanszaken en vof's)
- b. Voor- en achternaam
- c. Vestigingsadres en postadres (eenmanszaken en vof's)
- d. KvK-nummer (eenmanszaken en vof's)
- e. E-mailadres
- f. Telefoonnummer (vast en mobiel)
- g. Offertenummer en factuurnummer
- h. Betaalgegevens

Verwerken wil zeggen van ontvangen en opslaan tot aanpassen, doorsturen en verwijderen.

#### Hoe komen we aan jouw persoonsgegevens?

We hebben bovenstaande persoonsgegevens van jou zelf verkregen, omdat je die actief aan ons hebt verstrekt en omdat die – om technische redenen automatisch aan ons worden doorgegeven door gebruik van cookies. Of we hebben de persoonsgegevens verkregen door middel van openbare registers, zoals het handelsregister van de KvK of andere openbare bronnen (Social Media).

### 4. Doeleinden en grondslagen van de gegevensverwerking

#### Om deze redenen verwerken we de persoonsgegevens

Je persoonsgegevens worden door ons verwerkt voor het aangaan en versterken van de relatie met Premium Servicedesk. Indien je gebruik maakt van onze diensten, zoals klantenservice voor klanten, partners en energieleveranciers, zullen wij je gegevens gebruiken om je deze diensten te kunnen leveren. Daarnaast worden gegevens verwerkt voor marketingdoeleinden en het optimaliseren van onze dienstverlening. We verwerken je persoonsgegevens uitsluitend wanneer dit volgens de AVG en UAVG is toegestaan en voor de hieronder beschreven doeleinden.

#### Contact

Als je contact met ons hebt opgenomen per telefoon, e-mail, WhatsApp of Social Media, dan hebben we van jou gegevens ontvangen. Deze verwerken we om te kunnen reageren op jouw bericht aan ons. In deze gevallen verwerken we de gegevens maximaal 5 jaar om bijvoorbeeld te kunnen zien wanneer we voor het laatst contact hebben gehad, waar dat over is gegaan en hoe je toen reageerde. Het is in ons gerechtvaardigd belang om dat te weten zodat we je beter kunnen helpen en beter prioriteiten kunnen stellen.

#### Offertes

Vraag je bij ons een offerte op, dan verwerken we je bedrijfs- en persoonsgegevens om een gerichte offerte te kunnen sturen. We bewaren offertes 7 jaar. Het is namelijk onze wettelijke administratieplicht om aan te kunnen tonen wat er aan een factuur vooraf is gegaan. Daarnaast bewaren we de offertes graag zelf, om te kunnen zien of je eerder bij ons al eens een offerte hebt gevraagd en wat de inhoud daarvan was.

### Facturatie

Als je ons een opdracht hebt gegeven, dan verwerken we de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van die opdracht. Dat zijn in elk geval je naam en e-mailadres en overige gegevens die noodzakelijk zijn om een correcte factuur te kunnen versturen. Bij betaling zullen we bovendien te zien krijgen van welke rekening dit komt en wie de rekeninghouder is. We bewaren offertes, facturen en betaalgegevens 7 jaar.

### Overeenkomst

Behalve om offertes en facturen te kunnen sturen, hebben we soms je gegevens nodig om de overeenkomst zelf uit te kunnen voeren. Deze gegevens verwerken we dan in elk geval gedurende de overeenkomst en zolang de verjaringstermijn niet is verstreken.

### Marketing doeleinden

Voor het zoeken en benaderen van nieuwe klanten gebruiken we persoonsgegevens die we hebben verkregen via openbare registers of andere openbare bronnen. Wij gebruiken de persoonsgegevens alleen wanneer je deze bronnen hebt gevraagd of toestemming hebt gegeven om je persoonsgegevens door te geven.

### Tracking en analyse

We gebruiken Google Tag Manager, Google Analytics en de Meta Pixel voor het tracken en analyseren van websitebezoeken en marketingcampagnes. Deze tools helpen ons inzicht te krijgen in het gedrag van websitebezoekers en onze marketingactiviteiten te optimaliseren.

### **Uitvoering van overeenkomst**

In de meeste gevallen zullen de hierboven genoemde verwerkingen worden onderbouwd met deze rechtsgrond. Om onze overeenkomst met jou te kunnen uitvoeren, hebben we je gegevens nodig.

### **Wettelijke verplichting**

In sommige gevallen, bijvoorbeeld voor het bewaren van facturen gedurende een periode van 7 jaar, bestaat een wettelijke verplichting.

### **Gerechtvaardigd belang**

In andere gevallen hebben we een gerechtvaardigd belang om gegevens te verwerken. We hebben ons belang, bijvoorbeeld het belang om contact met (potentiële) klanten te initiëren, afgewogen tegen het privacybelang van de persoon waarvan we de persoonsgegevens op basis van deze grondslag verwerken. We zullen daarbij niet meer gegevens verwerken dan nodig is om ons doel te bereiken en onze gerechtvaardigde belangen te waarborgen.

## **5. Jouw rechten**

We informeren je graag over de rechten die jij hebt en de invloed die je kunt uitoefenen op de verwerking van jouw persoonsgegevens. Wil je een van deze rechten uitoefenen, neem dan contact op per e-mail via [klantenservice@premium-servicedesk.nl](mailto:klantenservice@premium-servicedesk.nl).

### **Inzage, rectificatie en wissing**

Je hebt het recht om te weten welke persoonsgegevens we van je verwerken en je mag vervolgens verzoeken deze te laten rectificeren of te wissen.

### **Beperking van de verwerking**

Je hebt het recht ons te verzoeken de verwerking van jouw persoonsgegevens te beperken, bijvoorbeeld, wanneer de gegevens niet meer juist zijn, de verwerking onrechtmatig is, we jouw persoonsgegevens niet meer nodig hebben of in afwachting van een beslissing op het bezwaar dat je gemaakt hebt tegen de verwerking.

### **Recht op bezwaar**

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens. Maak je bezwaar tegen het gebruik van persoonsgegevens ten behoeve van direct marketing, dan zullen we jouw persoonsgegevens daar niet meer voor inzetten.

### **Gegevensoverdraagbaarheid**

Je hebt het recht jouw persoonsgegevens van ons in een gestructureerde, gangbare en machinaal leesbare vorm te ontvangen, zodat je deze aan een andere partij kunt overdragen, wanneer je ons toestemming had gegeven om jouw persoonsgegevens te verwerken en wanneer de verwerking geautomatiseerd is gedaan.

### **Toestemming intrekken**

Hebben we je gegevens voor een bepaald doel verkregen op basis van jouw toestemming, dan mag je deze toestemming te allen tijde intrekken. Het intrekken van de toestemming doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking vóór de intrekking.

### **Klachten**

Heb je klachten over hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan? Je hebt het recht je klachten in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/een-tip-of-klacht-indienen-bij-de-ap>

## **6. Beveiliging persoonsgegevens**

Wij hebben passende organisatorische en technische maatregelen genomen om persoonsgegevens te beveiligen tegen misbruik, verlies of onrechtmatige verwerking. Mocht je het idee hebben dat jouw gegevens niet goed beveiligd zijn, neem dan contact op via [klantenservice@premium-servicedesk.nl](mailto:klantenservice@premium-servicedesk.nl).

Persoonsgegevens die wij van jou bewaren in het kader van onze dienstverlening worden vijf jaar bewaard. Deze termijn is gekoppeld aan de verjaringstermijn van (aansprakelijkheids)vorderingen.

## 7. Cookies

Voor een optimale werking van onze website maken we gebruik van cookies. Dit omvat functionele cookies, tracking cookies en analytische cookies van Google Analytics. Je kunt cookies uitschakelen via je browserinstellingen.

Een cookie is een klein bestandje dat door onze website wordt meegestuurd en door jouw browser op randapparatuur wordt geplaatst. De informatie die in de cookie is opgeslagen kan naar onze website teruggestuurd worden wanneer je de website opnieuw bezoekt. Meer informatie over cookies kun je vinden op de website van ConsuWijzer: [<https://www.consuwijzer.nl/veilig-online/cookies>].

### Tracking cookies

Wij verzamelen gegevens om een beter inzicht te krijgen in onze klanten en websitebezoekers zodat wij onze dienstverlening hierop kunnen afstemmen. Deze website maakt gebruik van tracking cookies om het gedrag van websitebezoekers vast te stellen.

### Analytische cookies

Omdat we graag willen weten hoe onze bezoekers de website gebruiken zodat we het gebruik van de website kunnen optimaliseren, gebruiken wij 'Google Analytics'. Via deze website worden er daarom analytische cookies van Google geplaatst. Deze Google Analytics cookies worden 50 maanden bewaard. We hebben alle gegevens geanonimiseerd.

### Google Tag Manager

Wij maken gebruik van Google Tag Manager om eenvoudig scripts en tags te beheren, waaronder die van Google Analytics en Google Ads tracking.

### Meta Pixel

We maken gebruik van de Meta Pixel voor tracking van Facebook en Instagram. Op deze manier worden gegevens opgehaald om het gedrag van onze websitebezoekers te analyseren en onze marketinginspanningen te optimaliseren.

### Sociale media

Op onze website zijn buttons opgenomen van Social Media. Deze werken door middel van stukjes code die van die media zelf afkomstig zijn. Door middel van deze codes worden cookies geplaatst die door deze bedrijven uitgelezen kunnen worden. Dit wordt gebruikt om de websitebezoeker te herkennen wanneer deze ingelogd is op een social netwerk. Voor de cookies die de Social Media partijen plaatsen en de mogelijke data die zij hiermee verzamelen, verwijzen wij naar de verklaringen die deze partijen op hun eigen websites daarover geven (bijv. LinkedIn). Houd er rekening mee dat deze verklaringen regelmatig kunnen wijzigen.

### Uitschakelen en verwijderen

Wil je cookies uitschakelen of verwijderen? Dit kun je doen via je browserinstellingen. Gebruik eventueel de help-functie van je browser om te achterhalen hoe je dit kunt doen. Het is echter mogelijk dat sommige functies en services op onze en andere websites niet correct functioneren als cookies zijn uitgeschakeld in jouw browser.

### Links

Op onze website zal je links naar externe websites aantreffen. Door op een link te klikken ga je naar een website buiten deze website. Het kan zijn dat deze externe websites gebruik maken van cookies. Graag verwijzen wij hiervoor naar de cookie-of privacyverklaring van de betreffende website.

## **8. Wijzigingen**

Het kan zijn dat we onze privacyverklaring moeten wijzigen, bijvoorbeeld omdat we een andere werkwijze zijn gaan hanteren. We zullen de nieuwe privacyverklaring altijd op onze website publiceren. Het is daarom raadzaam om regelmatig deze privacyverklaring te raadplegen. Als de wijzigingen direct op jou van toepassing zijn, zullen we de wijzigingen ook direct met jou communiceren.