

Privacy Policy

Bij het gebruik van onze diensten laat je gegevens bij ons achter. Dat kunnen persoonsgegevens zijn. We bewaren slechts de gegevens die rechtstreeks door je worden opgegeven of waarvan bij opgave duidelijk is dat ze aan ons verstrekt worden. We achten de omgang met persoonsgegevens van groot belang, daarom verwerken en beveiligen we die gegevens met grote zorgvuldigheid. In deze Privacy Policy beschrijven we welke (categorieën) persoonsgegevens we verzamelen, met welk doel we deze gebruiken, en met welke categorieën betrokkenen en ontvangers we deze delen.

Bij het verwerken van gegevens houden we ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en hoewel je onze diensten ook als bedrijf kunt gebruiken, vallen bedrijfsgegevens niet onder de AVG. Deze Policy is dan ook voornamelijk bedoeld voor diegenen die onze diensten als particulier gebruiken.

De laatste wijzigingen in deze Privacy Policy hebben plaatsgevonden op 25-02-2019.

1. Het verzamelen van persoonsgegevens

Om onze diensten en producten te gebruiken is het noodzakelijk om eerst een account aan te maken. Wanneer de registratie succesvol is voltooid bewaren we de persoonsgegevens die door jou aan ons zijn verstrekt en worden gekoppeld aan een intern klantnummer. Deze gegevens worden bewaard voor o.a. facturatie, het leveren van een dienst (een domeinnaam vastleggen bijvoorbeeld) en om ondersteuning te bieden.

1.1. Het creëren van een account

We verzamelen de volgende gegevens wanneer je een registratie voltooid bij PCextreme:

- Naam en achternaam, zodat we weten met wie we zaken doen

- E-mailadres, zodat we contact met je kunnen opnemen via e-mail
- Telefoonnummer, zodat we telefonisch contact met je kunnen opnemen
- Adres, zodat we contact met je kunnen opnemen via de post
- Factuuradres, als je liever hebt dat we facturen naar een ander adres sturen
- Betaalgegevens, verstrekt door onze payment provider zodat we weten dat er betaalt is voor de diensten die je gebruikt
- IP adres gebruikt tijdens de registratie of bij het plaatsen van een bestelling, gebruikt om fraude/abuse tegen te gaan

1.2 Contact met ons

We verzamelen de volgende informatie wanneer je contact met ons opneemt via e-mail:

- Je e-mailadres
- De door jou verstrekte informatie in de e-mail

We verzamelen de volgende informatie wanneer je telefonisch contact met ons opneemt:

- Je telefoonnummer
- Opname van het telefoongesprek

1.3 Deelname aan acties

Wanneer je deelneemt aan promotionele acties dan verzamelen we de volgende informatie:

- Naam en achternaam
- E-mailadres

Sommige pagina's waarop wij onze acties delen worden middels externe software (Unbounce) gecreëerd. Indien je gegevens achterlaat op pagina's die met deze software zijn gemaakt, dan worden de gegevens in kwestie binnen dit systeem opgeslagen.

2. Het gebruik van persoonsgegevens

De informatie die we verzamelen wordt gebruikt voor uiteenlopende zaken. Hieronder

beschrijven we voor welke toepassingen we je gegevens gebruiken en met welk doel.

2.1. Klantenservice

Wanneer je contact met ons opneemt via e-mail of het contactformulier op onze website, dan bewaren wij deze berichten in ons beveiligde self-hosted ticketsysteem. Ten eerste doen we dit zodat we je verzoek kunnen beantwoorden en verwerken, en ten tweede om je beter te kunnen helpen in de toekomst.

Naast het contact opnemen via e-mail heb je ook de mogelijkheid om telefonisch contact met ons op te nemen. Wanneer wij gebeld worden dan verschijnt je telefoonnummer en je naam (wanneer bekend) in onze interne communicatie tool (Slack). Hierdoor kunnen we snel zien wie er belt en wie we eventueel terug moeten bellen.

Nadat een support verzoek is voltooid, zowel via e-mail als telefoon, dan sturen we je een bericht met de vraag om ons serviceniveau te beoordelen. Antwoorden die hieruit voortkomen worden bewaard in ons self hosted enquêtestelsel en worden gebruikt voor evaluatiedoeleinden.

Opname van telefoongesprekken

Elk gesprek dat wordt gevoerd via ons servicenummer wordt opgenomen. Enerzijds doen we dit wegens trainingsdoeleinden, en anderzijds ter ondersteuning bij eventuele geschillen.

Herstellen van account toegang

Indien u geen toegang meer heeft tot uw account met het bij ons bekende e-mailadres van uw account, vragen wij u de volgende gegevens aan te leveren om de toegang tot uw account te kunnen herstellen:

particuliere klant

- Kopie legitimatie

zakelijke klant

- Digitaal gewaarmerkt uittreksel Kamer van Koophandel (niet ouder dan 3 maanden)

- Kopie legitimatie van een zelfstandig bevoegde bestuurder, of alle gezamenlijk bevoegde bestuurders

Nadat wij deze documenten hebben gebruikt om de toegang tot uw account te herstellen, zullen deze door ons verwijderd worden.

2.2. Verificatie door derden

Sommige informatie, zoals je adres en telefoonnummer, verifiëren we mogelijk met behulp van een derde partij.

Bij het aanmaken van een account vragen we om je adresgegevens en een optioneel factuuradres. Wanneer een adres in een van de velden wordt ingevoerd, dan wordt deze automatisch gecontroleerd op validiteit middels de Google Maps API.

In sommige situaties verifiëren we je telefoonnummer. Dit doen we aan de hand van een SMS bericht met een code, welke je vervolgens in ons control panel kunt invoeren. Voor het versturen van het SMS bericht werken we samen met Messagebird.

2.3. Het leveren van een dienst

Voor een deel van de diensten die we aanbieden is het gebruik van persoonsgegevens noodzakelijk, zoals het vastleggen van domeinnamen of het aanvragen van een SSL certificaat.

Voor het vastleggen van een domeinnaam vragen en gebruiken we op zijn minst de volgende gegevens:

- Naam en achternaam
- Geslacht
- Adres
- Telefoonnummer
- E-mailadres

Voor het aanmaken van een SSL certificaat (dit geldt niet voor Let's Encrypt certificaten) vragen en gebruiken we de volgende gegevens:

- Bedrijfsnaam of persoonsnaam en achternaam

- Bedrijfsadres of persoonsadres
- E-mailadres

Voor het registreren van domeinnamen en het vastleggen van SSL certificaten sturen we je gegevens door naar onze leverancier voor deze producten. Als dit eenmaal gedaan is, zullen zij het proces finaliseren bij de organisaties in kwestie: domeinnaam registries en certificaatautoriteiten.

2.4. Facturering

Om onze diensten de komende jaren te kunnen blijven aanbieden moeten we het gebruik ervan in rekening brengen. Om dit voor elkaar te krijgen schrijven wij een factuur uit, welke persoonsgegevens bevat. Om te voldoen aan de Nederlandse belastingwet bewaren wij onze facturen voor een periode van zeven jaar. Daarnaast werken we samen met Multisafepay. Hoewel we zelf gegevens niet actief met ze delen, verkrijgen ze wel je naam, bankrekeningnummer, of credit card informatie wanneer je voor het gebruik van onze diensten betaalt.

Als er aan bepaalde condities wordt voldaan delen wij persoonsgegevens met het incassobureau waar we mee samenwerken (DAS Incasso). Dit kan gebeuren wanneer de betalingstermijn van een factuur is overschreden en er na meerdere herinneringen geen betaling is verricht. DAS Incasso ontvangt in dat geval de volgende informatie van ons:

- Naam en achternaam
- Adres of factuuradres
- Facturen die we hebben verzonden
- Communicatie die we hebben verzonden

2.5. Datacenter toegang

Bij het gebruik van onze colocation diensten bieden we een manier om het datacenter te bezoeken om bijvoorbeeld hardware te onderhouden. Om toegang te verkrijgen moet er een verzoek worden ingeschoten via ons control panel, waarbij we de volgende gegevens doorgeven aan onze datacenter leverancier:

- Naam en achternaam

2.6. Spamfiltering

Om ongewenste e-mail zoals spam uit je inbox te weren en om uitgaande spam berichten te voorkomen, maken we gebruik van het self-hosted spamfilter van SpamExperts. Dit systeem scant in- en uitgaande e-mailberichten en filtert ze vervolgens op malafide inhoud.

Wanneer je als gebruiker handmatig berichten als spam markeert, dan wordt dit gedeeld met de leverancier van het spamfilter zodat de effectiviteit van het filter wordt vergroot.

2.7. Het versturen van offertes

Wanneer je contact opneemt met onze verkoopafdeling voor bijvoorbeeld meer informatie over onze Managed diensten, kunnen we je een offerte sturen met behulp van software van een derde partij.

Een offerte kan de volgende persoonsgegevens bevatten:

- Naam en achternaam
- Adres
- E-mailadres
- Online handtekening

2.8. Externe communicatie

Als klant van PCextreme houden we je graag op de hoogte over de diensten die je afneemt, over nieuws waarvan we denken dat je het niet kan missen en hoe je het meeste haalt uit onze producten.

E-mails over de diensten die je afneemt

Deze e-mails krijg je automatisch wanneer je een dienst bij ons afneemt en bevat over het algemeen nuttige informatie. Als je dataverkeer limieten bijna worden bereikt of wanneer er een storing plaatsvindt, we kunnen je er over mailen.

Nieuwsbrief

We bieden een nieuwsbrief aan voor degene die geïnteresseerd zijn in wat ons zoal

bezig houdt. Het e-mailadres wat bij ons bekend is wordt niet automatisch aan de lijst toegevoegd. Je kunt jezelf echter op elk moment aan- en afmelden via het control panel.

Product gerelateerde communicatie

We bieden de optie om je aan te melden voor onze product gerelateerde mailinglijst waarin deals, aanvullende diensten en promoties aan bod komen. Je e-mailadres wordt niet automatisch toegevoegd aan deze lijst, dus we versturen deze e-mails alleen wanneer we je toestemming hebben. Je kunt je hiervoor op elk moment aan- en afmelden in het control panel.

De software die we gebruiken voor het versturen van deze mails is ActiveCampaign, wat we de volgende informatie voeden:

- Naam
- Een placeholder PCextreme e-mailadres
- Telling van productafname

E-mails die we via ActiveCampaign versturen worden naar het placeholder adres gesturd, welke uiteindelijk naar je echte e-mailadres worden doorgestuurd.

2.9. Interne communicatie

Onze medewerkers maken gebruik van een scala aan instrumenten voor onze interne communicatie en het bijhouden van de voortgang van projecten. Er wordt hierbij, waar mogelijk, bij voorkeur van e-mail gebruik gemaakt als medium voor informatieoverdracht, desalniettemin kent dit medium op dit vlak geen exclusiviteit.

Slack

Om efficiënte communicatie mogelijk te maken wordt voor het opzetten van vluchtige communicatie tussen onze kantoren gebruik gemaakt van Slack. Er zijn gevallen waar ook persoonlijke informatie wordt gedeeld over dit medium. Daarnaast zijn er integraties opgezet van verscheidene databronnen die op deze manier geraadpleegd kunnen worden binnen Slack. De enige integratie waarin persoonlijke informatie wordt uitgewisseld is diegene waarnaar gerefereerd wordt in punt 2.1 waar onze

klantenservice een log bijhoudt van de inkomende telefoongesprekken.

2.10. Foutrapportage

Het kan voorkomen dat je tijdens een bezoek aan onze websites een foutmelding tegenkomt. Om ervoor te zorgen dat onze developers dergelijke foutmeldingen kunnen verhelpen, worden er automatische rapportages verzonden naar een externe hulpbron. In deze rapportages is het IP adres en het e-mailadres van de gebruiker opgenomen om de koppeling te kunnen maken tussen een rapportage en de foutmelding.

Een voorbeeld van een dergelijke rapportage is een gefaalde inlog poging waarbij een rapportage wordt opgemaakt om de oorzaak van het falen te kunnen herleiden.

2.11. Fraude en misbruik

In het geval van verdenking of bewijs van fraude of misbruik kunnen wij vereist zijn om persoonlijke informatie over te dragen aan de relevante autoriteiten.

3. Tracking door derden

We maken gebruik van meerdere tracking pixels om de gebruikerservaring te kunnen verbeteren en om onze marketingactiviteiten te optimaliseren.

3.1. Google Analytics

Op al onze websites gebruiken we Google Analytics om verschillende zaken bij te houden, zoals de duur van een bezoek, de fysieke locatie van een bezoeker en welke pagina(s) er worden bezocht. Het vertelt ons wat er allemaal op onze website gebeurt.

Google Analytics gebruiken we op de volgende pagina's:

- www.pcextreme.nl - Alle pagina's
- www.pcextreme.com - Alle pagina's
- secure.pcextreme.nl - Alle pagina's
- cp.pcextreme.nl - Alle pagina's
- wscp.pcextreme.nl - Alle pagina's
- help.pcextreme.nl - Alle pagina's

Voor meer informatie over hoe Google informatie verzameld en gebruikt verwijzen we je door naar [de Privacy Policy van Google](#)

3.2. Google Adwords Conversion Tracking

Op sommige van onze pagina's maken we gebruik van Google Adwords Conversion Tracking. Dit helpt ons om de prestaties te meten van onze advertenties wanneer iemand een zoekopdracht invoert op Google en op een van onze advertenties klikt. Hierdoor kunnen we het succes bepalen van onze advertentie inspanningen.

De Google Adwords Conversion Tracking pixel is geïnstalleerd op de volgende pagina's:

- www.pcextreme.nl - Alle pagina's
- www.pcextreme.com - Alle pagina's
- secure.pcextreme.nl – De laatste pagina wanneer een registratie succesvol is voltooid.
- cp.pcextreme.nl - De laatste pagina wanneer een registratie succesvol is voltooid.

Voor meer informatie over hoe Google informatie verzameld en gebruikt verwijzen we je door naar [de Privacy Policy van Google](#)

3.3. Google Remarketing

Op sommige van onze pagina's maken we gebruik van de Google Remarketing pixel. Dit stelt ons in staat om je gepersonaliseerde advertenties te tonen op websites die deel uitmaken van het Google Adwords netwerk. We doen dit over het algemeen om je van tijd tot tijd aan onze diensten te herinneren.

De Google Remarketing pixel is geïnstalleerd op de volgende pagina's:

- www.pcextreme.nl - Alle pagina's
- www.pcextreme.com - Alle pagina's
- secure.pcextreme.nl – De laatste pagina wanneer een registratie succesvol is voltooid.
- cp.pcextreme.nl - De laatste pagina wanneer een registratie succesvol is voltooid.

Voor meer informatie over hoe Google informatie verzameld en gebruikt verwijzen we je door naar [de Privacy Policy van Google](#)

3.4. Bing Ads

Op sommige van onze pagina's gebruiken we de Bing Ads pixel. Dit helpt ons om de prestaties te meten van onze advertenties wanneer iemand een zoekopdracht invoert op Bing of Yahoo en op een van onze advertenties klikt. Deze pixel stelt ons ook in staat om je gepersonaliseerde advertenties te tonen op het advertentienetwerk van Bing en Yahoo, wat gebaseerd is op de pagina's die je hebt bezocht op onze website.

De Bing Ads pixel is geïnstalleerd op de volgende pagina's:

- www.pcextreme.nl - Alle pagina's
- www.pcextreme.com - Alle pagina's
- secure.pcextreme.nl – De laatste pagina wanneer een registratie succesvol is voltooid.
- cp.pcextreme.nl - De laatste pagina wanneer een registratie succesvol is voltooid.

Voor meer informatie over hoe Microsoft informatie verzameld en gebruikt verwijzen we je door naar [de Privacy Policy van Microsoft](#)

3.5. Facebook Advertising

Op sommige van onze pagina's maken we gebruik van de Facebook Advertising pixel om nieuwe potentiële klanten te bereiken via advertenties. Met deze pixel meten we de effectiviteit van onze advertenties. We gebruiken deze pixel ook om je gepersonaliseerde advertenties te tonen op Facebook zelf.

De Facebook Advertising pixel is geïnstalleerd op de volgende pagina's:

- www.pcextreme.nl - Alle pagina's
- www.pcextreme.com - Alle pagina's
- secure.pcextreme.nl – De laatste pagina wanneer een registratie succesvol is voltooid.
- cp.pcextreme.nl - De laatste pagina wanneer een registratie succesvol is voltooid.

Voor meer informatie over hoe Facebook informatie verzameld en gebruikt verwijzen we je door naar [de Privacy Policy van Facebook](#)

4. Informatiedeling met derden

In sommige gevallen kunnen wij persoonlijke informatie delen voor commerciële

doeleinden zolang wij expliciet toestemming hebben verkregen om dit te doen. Je kunt je hiervoor te allen tijde aan- of afmelden.

Wij werken met de volgende derde partijen.

- Facebook

Indien je dit toestaat, kunnen we je voornaam, achternaam en e-mailadres delen met de bovengenoemde partijen zodat zij de koppeling kunnen maken met hun eigen informatie. We doen dit zodat we gericht kunnen adverteren op deze platformen en enkel advertenties tonen aan personen die in ons klantprofiel passen. De data die we verstrekken wordt versleuteld verzonden voordat deze wordt verwerkt.

5. Beveiliging

We nemen beveiligingsmaatregelen om de kans op misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens tot een minimum te beperken. We houden ons aan hedendaagse best-practices en beveiligingsstandaarden en evalueren frequent of we op dit gebied bij de tijd zijn.

6. Wijzigingen in deze Privacy Policy

We behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze Privacy Policy. Bovenaan dit document staat de laatste wijzigingsdatum vermeldt. Bij significante wijzigingen zullen we je per e-mail, onze website of een van onze controlepanelen op de hoogte brengen. We raden echter aan deze Policy regelmatig te raadplegen zodat je op de hoogte bent van eventuele veranderingen.

7. Inzage en wijzigen van uw gegevens

Voor vragen over ons privacybeleid of vragen omtrent inzage en wijzigingen (waaronder verwijdering van) je persoonsgegevens kun je te allen tijde [contact met ons opnemen](#).

privacy-policy

Date: 23-04-2019