

Privacyverklaring Helpling Netherlands B.V.

Datum: 19 augustus 2018

Als u gebruik maakt van onze website, laat u bij bepaalde processen persoonsgegevens achter. Om deze processen begrijpelijk te maken, geven we u een overzicht geven van deze processen met de nodige informatie. Om een eerlijke verwerking te garanderen, willen we u ook informeren over uw rechten onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).

Verantwoordelijk voor gegevensverwerking is Helpling Netherlands BV, Oostenburgermiddenstraat 218, 1018 LL Amsterdam (hierna "HELPLING", "wij" of "ons").

Inhoudsopgave

1. Algemene informatie
2. Bijzondere opmerkingen voor gebruikers
3. Speciale toelichting voor schoonmaakhulpen
4. Communicatie via ons platform
5. Verzameling van toegangsgegevens en logbestanden
6. Blog
7. Sollicitaties
8. Berichten aan ons
9. Nieuwsbrief
10. Cookies
11. Analysis of our website
12. Tracking & Retargeting
13. Social Plugins
14. Integratie van diensten en inhoud van derden
15. Withdrawal of consent
16. Rechten van betrokkenen
17. Recht van Bezwaar
18. Beveiliging persoonsgegevens
19. Klacht bij een toezichthoudende autoriteit

1. Algemene informatie

a. Contact

Als u vragen of suggesties heeft over deze informatie of als u contact met ons wilt opnemen over de bewerking van uw gegevens, kunt u een verzoek indienen via:

Helpling Netherlands B.V.
Oostenburgermiddenstraat 218
1018 LL Amsterdam
E-mail: gegevensbescherming@helpling.com

b. Algemene Informatie over Gegevensverwerking

Het gebruik van deze website kan resulteren in de verwerking van persoonlijke gegevens. De term 'persoonlijke gegevens' voor gegevensbescherming verwijst naar alle informatie met betrekking tot een bepaalde of identificeerbare persoon. Het IP-adres kan ook persoonlijke data zijn. Aan elk apparaat met internetverbinding wordt door de internetprovider een IP-adres toegewezen, zodat deze gegevens kan verzenden en ontvangen. Wanneer u de website gebruikt, verzamelen wij informatie die

u zelf verstrekt. Bovendien verzamelen wij tijdens uw bezoek aan de website automatisch bepaalde informatie over uw gebruik van de site.

Wij verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de relevante gegevensbeschermingsvoorschriften, in het bijzonder de AVG en de WBP. Een gegevensverwerking door ons vindt alleen plaats op basis van een wettelijke toestemming. Bij het gebruik van deze website verwerken wij persoonlijke gegevens alleen met uw toestemming (artikel 6, lid 1, zin 1 a) AVG) om een contract af te sluiten waarvan u een partij bent of om uw verzoek om precontractuele maatregelen uit te voeren (artikel 6, lid 1 punt 1 b) AVG), voor de vervulling van een wettelijke verplichting (artikel 6, lid 1, zin 1 c) AVG) of als de verwerking noodzakelijk is voor de bescherming van onze legitieme belangen of de legitieme belangen van een derde, tenzij de uwe belangen of fundamentele rechten en vrijheden die bescherming van persoonsgegevens vereisen de overhand hebben (artikel 6, lid 1, eerste alinea, onder f) AVG). Als u zich aanmeldt voor een vacature in ons bedrijf, zullen wij uw persoonsgegevens verwerken om te beslissen over de oprichting van een arbeidsverhouding (artikel 6, lid 1, zin 1 AVG).

c. Duur van de Opslag

Tenzij anders vermeld in de volgende informatie, slaan we de gegevens alleen op voor zolang dit nodig is om het verwerkings doel te bereiken of om onze contractuele of wettelijke verplichtingen na te komen. Dergelijke wettelijke bewaarvoorschriften kunnen met name voortvloeien uit commerciële of fiscale voorschriften.

d. Technische Dienstverlener

Tenzij anders vermeld in de volgende informatie, worden de gegevens verwerkt op de servers van technische dienstverleners die hiertoe door ons zijn aangesteld. Deze dienstverleners verwerken de gegevens pas na expliciete instructies en zijn contractueel verplicht om voldoende technische en organisatorische maatregelen voor gegevensbescherming te garanderen.

2. Bijzondere Opmerkingen voor Gebruikers

Hieronder wordt beschreven welke gegevensverwerking kan plaatsvinden wanneer u diensten via onze online marktplaats boekt en via deze weg een dienstverlener vindt.

a. Het Boeken van Huishoudelijke Diensten

Voor het gebruik van ons platform (voor de bemiddeling) moet u zich registreren en een gebruikersprofiel maken. Dit profiel is vereist om een goede match te kunnen maken tussen de dienstverleners en huishoudens, bijvoorbeeld op basis van de nabijheid van beide partijen.

Wij verzamelen de volgende informatie:

Voornaam, achternaam, e-mailadres, telefoonnummer, straat, huisnummer, extra adres gegevens, postcode, stad, gewenste betaalmethode (gezamenlijk "gebruikersprofielgegevens"); type geboekte dienst en extra diensten, evenals de datum, tijd en de hoeveelheid tijd geboekt in uren; Informatie over de vraag of de service eenmaal of herhaaldelijk moet worden verleend (gezamenlijk, "boekingsgegevens"); Tijd van creatie en update van een gebruikersprofiel.

U hebt ook de mogelijkheid om vrijwillig de volgende informatie te verstrekken:

De aanwezigheid van huisdieren in uw huis, de locatie van de dichtstbijzijnde afvalbak, aanwezigheid van parkeerplaatsen, uw specifieke vereisten (zoals prioriteitsgebieden of ruimtes en gebieden die juist moeten worden overgeslagen in het kader van de dienstverlening), uw wensen wat betreft de te gebruiken schoonmaakproducten, de informatie over hoe de dienstverlener het huishouden kan betreden (de sleutel wordt gegeven of u bent thuis).

HELPLING toont uw gebruikersprofielgegevens, boekingsinformatie en eventuele optionele aanvullende informatie aan de dienstverleners die u heeft geselecteerd bij het plaatsen van uw boekingsverzoek, evenals aan mogelijke andere dienstverleners die passen bij het door u gemaakte verzoek met het oog op het leveren van huishoudelijke diensten.

Als wij als gevolg van onze bemiddeling een contract afsluiten voor huishoudelijke diensten tussen u en een dienstverlener, zal HELPLING ook uw gebruikersprofielgegevens verwerken voor de boekingsondersteuning, uitvoering, verwerking, facturering en follow-up van de geboekte schoonmaak / service, evenals contracten en andere diensten gerelateerde acties zoals factuur, krediet, klacht, annuleringen, etc. Daarnaast gebruiken we de gegevens van het gebruikersprofiel (in het bijzonder het telefoonnummer) om een automatische melding voor kennisgeving en een herinnering over de aankomende schoonmaak / service te verzenden.

Verder gebruikt HELPLING, zover dat nodig is, uw boekingsgegevens voor de facturering van diensten en voor de afwikkeling van onze commissie.

Daarnaast sturen wij, afhankelijk van de gekozen wijze van betaling, uw creditcardgegevens (kaartnummer, vervaldatum, veiligheidscode) of uw bankgegevens (hierna ook wel aangeduid als "nummer data") die HELPLING in verband met de boeking verzamelt, naar de gelicentieerde betalingsdianstaaubieders Adyen B.V. (Simon Carmiggelstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Nederland) of Stripe Payments Europe Limited (The One Building, 1 Grand Canal Street Lower, Dublin 2, Ireland) (hierna "betalingsdiensten" genoemd) die verzamelen, verwerken en gebruiken het aantal gegevens ten behoeve van de verwerking van betalingen en het verzamelen van de schuld van uw rekening. Een verdere opslag van deze betalingsgegevens bij ons vindt niet plaats.

Als onderdeel van onze dienstverlening onthouden we de services die u hebt geleverd en de services die u hebt ontvangen van een schoonmaakhulp, inclusief bijvoorbeeld een gegenereerde factuur in uw gebruikersprofiel, zodat u deze later kunt openen.

De beschreven gegevensverwerking is gebaseerd op de wettelijke basis van artikel 6, lid 1, punt 1 b) AVG.

b. Beoordelingen

Als u gebruik maakt van de mogelijkheid van het platform om de prestaties van geleverde huishoudelijke diensten te evalueren, zal HELPLING de door u verstrekte informatie verwerken met het oog op presentatie op het platform. De relevante gegevensverwerking is gebaseerd op artikel 6, lid 1, punt 1 b) AVG.

c. Advertentieautorisatie voor uw Gebruikersprofielgegevens

Als u hebt ingestemd met het advertentie proces, zullen wij uw gebruikersprofiel gegevens, boekingsgegevens en aanvullende informatie evenals uw beschikbaarheid tot uw gebruikersprofiel verwerken. Dit gebruiken we om uw gebruikers gewoonten beter te begrijpen en om u mogelijk interessante informatie over verdere diensten te sturen. U kunt een gegeven toestemming voor het gebruik van uw gegevens voor reclamedoeleinden (bijvoorbeeld een nieuwsbrief) op elk gewenst moment intrekken. U kunt u via onze e-mails afmelden door op de uitschrijflink te klikken of door een e-mail te sturen naar gegevensbescherming@helpling.com De rechtsgrondslag voor deze verwerkingen is artikel 6, lid 1, punt 1, onder a), AVG.

d. Wijzig of Verwijderen van uw Profielgegevens

U kunt uw gebruikersprofiel informatie en aanvullende informatie op elk gewenst moment in uw gebruikersprofiel wijzigen. Als u uw gebruikersprofiel op het platform verwijdert, blokkeert HELPLING uw gegevens en verwijderen we deze vervolgens.

3. Speciale Toelichting voor Schoonmaakhulpen

a. Registratie en Bemiddeling

Wanneer u zich registreert op het platform als dienstverlener zal Helpling de volgende informatie van u verwerken om uw huishoudelijke diensten te kunnen verstrekken via het platform:

Voornaam, Achternaam, e-mailadres, straat, postcode en woonplaats (Hierna gezamenlijk "Partnerprofielgegevens"), Informatie over of u voldoet aan de eisen voor het werken onder regeling dienstverlening aan huis, Hoofdstuk 3 van het advies van de Commissie Dienstverlening aan huis (Commissie Kalsbeek.); of u op dit moment werkt en of en in welke mate en mate u ervaring hebt in de professionele schoonmaaksector, informatie over beschikbare vervoermiddelen, informatie over het bestaan van een werkvergunning, een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), uw bankrekening en uw taalvaardigheid in de Nederlandse en Engelse taal, informatie over uw mogelijke ruimtelijke toepassingsgebied en de mogelijke temporele reikwijdte van de activiteit en het mogelijke contact met u (mobiele telefoon, mobiele internet telefoon, toegang tot internet) (hierna samen "gegevens van aanvragers").

Helpling slaat uw profielgegevens en dergelijke informatie op in een toegankelijk profiel voor schoonmaakhulpen dat onderdeel is van de facturerings gerelateerde schoonmaakactiviteiten. Sommige opgeslagen profielgegevens worden ook op het platform gepubliceerd, zoals uw voornaam, foto en korte beschrijving, zodat huishoudens een boekingsverzoek kunnen indienen.

De profielgegevens voor dienstverleners worden door Helpling gebruikt voor de uitvoering, verwerking en facturering van de geboekte diensten, evenals verdere gerelateerde acties, zoals facturen, creditnota's, klachten, annuleringen, enz. Dit wordt opgeslagen in het betreffende profiel. Daarnaast gebruikt Helpling de profielgegevens van de schoonmaakhulpen, in het bijzonder het telefoonnummer, om een automatisch bericht voor kennisgeving en herinnering over de aankomende schoonmaak te verzenden. De gegevensverwerking is gebaseerd op de wettelijke basis van Artikel 6, lid 1, punt 1 b) AVG.

b. Beoordelingen

Als een klant gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om uw prestaties te evalueren, zal Helpling deze informatie verwerken voor de doeleinden van de presentatie van dienstverleners op het platform. Beoordelingen vormen een integraal onderdeel van ons platform om de grootst mogelijke transparantie te bieden aan gebruikers.

De relevante gegevensverwerking is gebaseerd op de wettelijke basis van Artikel 6, lid 1, punt 1 b) AVG.

c. Verwijdering

Als u uw profiel op het platform wilt verwijderen, blokkeert Helpling eerst uw gegevens en vervolgens worden deze verwijderd.

4. Communicatie via ons platform

We bieden gebruikers en serviceprovider de mogelijkheid om via ons platform rechtstreeks met elkaar te communiceren. Om deze service te kunnen bieden, is het noodzakelijk dat we de communicatie-inhoud opslaan en verwerken. De service maakt deel uit van het door ons geleverde platform. De wettelijke basis voor gegevensverwerking is daarom (artikel 6 lid 1 AVG). Het gebruik van deze service is vrijwillig.

Wij behandelen deze communicatiegegevens vertrouwelijk. In principe nemen wij geen nota van de inhoud. We behouden ons echter het recht voor om de communicatie-inhoud in individuele gevallen handmatig te controleren als er redenen zijn om te vermoeden dat de service wordt gebruikt om ons platform te omzeilen of anderszins frauduleus gedrag te vertonen of gebruik dat in strijd is met onze Algemene Voorwaarden of wettelijke voorschriften. In dit geval is de verwerking van gegevens door ons gebaseerd op de wettelijke basis van (artikel 6, lid 1, eerste alinea, onder f, AVG) en dient ons gerechtvaardigd belang bij het voorkomen van misbruik van ons platform.

De communicatie-inhoud wordt opgeslagen totdat het profiel dat op het platform wordt gebruikt, wordt verwijderd.

5. Verzameling van Toegangsgegevens en Logbestanden

Wij, of onze hostingprovider, verzamelen op basis van onze legitieme belangen in de zin van artikel 6 par. 1 lit. f. AVG gegevens over elke toegang tot de server waarop deze service zich bevindt (zogenaamde serverlogbestanden). Gegevens omvatten naam van de gedownloade webpagina, bestand, datum en tijd van de toegang, de hoeveelheid overgedragen gegevens, melding van succesvolle retrieval, browser type samen met versie, de gebruiker besturingssysteem, referrer URL (eerder bezochte), het IP-adres en de verzoekende provider.

Log informatie wordt opgeslagen voor veiligheidsredenen (bijv., voor opheldering van misbruik of fraude) voor een periode van maximaal 7 dagen en daarna verwijderd. Gegevens waarvan de verdere bewaring is vereist voor bewijs doeleinden, zijn vrijgesteld van de annulering tot de definitieve opheldering van het incident.

6. Blog

Op onze website bieden wij een blog aan waarop artikelen in verschillende thema's verschijnen. Onze blog heeft een reactiefunctie waarvoor persoonlijke informatie moet worden gebruikt. Wanneer u een opmerking verzendt, wordt deze gepubliceerd met de gebruikersnaam die u bij elk bericht heeft opgegeven. We raden u aan een pseudoniem te gebruiken in plaats van uw naam bij het kiezen van een gebruikersnaam. Om de reactiefunctie te gebruiken, is de specificatie van de gebruikersnaam en uw e-mailadres dat u hebt gekozen verplicht. Alle andere informatie die u verstrekt, is vrijwillig. De rechtsgrondslag voor een dergelijke gegevensverwerking is artikel 6, lid 1, zin. 1 b) AVG.

Als u een opmerking achterlaat, slaan we uw IP-adres op met de bovengenoemde gegevens. De wettelijke basis voor de opslag van uw e-mailadres en van het IP-adres is artikel 6, lid 1, zin. 1 f) AVG. We gebruiken uw e-mailadres alleen als een derde partij een opmerking als onwettig verklaart en (indien het nodig) we het incident moeten controleren.

We slaan uw IP-adres op om ons te kunnen verdedigen tegen claims van derden in geval van publicatie van illegale inhoud. We bewaren uw e-mailadres zolang uw reactie zichtbaar is voor het publiek. We verwijderen uw IP-adres een week nadat u de opmerking hebt gepubliceerd. In principe zullen we de ingediende opmerkingen niet beoordelen voordat ze worden gepubliceerd. We behouden ons echter het recht om uw opmerkingen te verwijderen, bijvoorbeeld als deze door derden als onwettig worden beschouwd.

U kunt te allen tijde bezwaar maken tegen deze opslag van de bovenstaande gegevens. In dit geval moeten we uw opmerking van onze website verwijderen.

7. Sollicitaties

U hebt de mogelijkheid om via onze website te reageren op vacatures binnen ons bedrijf. Voor dit doel verzamelen we persoonlijke gegevens van u, waaronder met name uw naam, cv, sollicitatiebrief en andere door u verstrekte inhoud. Voor de selectie van onze sollicitanten gebruiken wij als softwarepartner de Personio GmbH uit München, Duitsland, die alleen volgens de wettelijke vereisten voor de orderverwerking voor instructies werkt. Let op het aanvullende privacybeleid op de Career-pagina's.

Uw persoonlijke sollicitatiegegevens worden alleen verzameld, opgeslagen, verwerkt en gebruikt voor doeleinden die verband houden met uw interesse in huidig of toekomstig werk bij ons en de verwerking van uw sollicitatie. Uw online aanvraag zal alleen worden verwerkt en genoteerd door de relevante contactpersonen. Alle werknemers die verantwoordelijk zijn voor gegevensverwerking zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van uw gegevens te beschermen. Als we u geen werk kunnen aanbieden, bewaren wij de gegevens die u hebt verstrekt tot zes maanden na het voltooien van het aanvraagproces om vragen met betrekking tot uw sollicitatie en afwijzing te beantwoorden. Dit is niet van toepassing voor zover wettelijke bepalingen uitsluiting schrappen, verdere opslag noodzakelijk is om bewijs te leveren, of u heeft uitdrukkelijk ingestemd met een langere opslagperiode.

Als wij uw sollicitatiegegevens gedurende een periode van zes maanden bewaren en er uitdrukkelijk mee hebben ingestemd, wijzen wij erop dat deze toestemming op elk moment vrijelijk kan worden ingetrokken op grond van artikel 7 (3) AVG. Een dergelijke herroeping heeft geen invloed op de rechtmatigheid van de verwerking tot het moment van herroeping op basis van de toestemming.

8. Berichten aan Ons

Als u ons een bericht stuurt via de opgegeven contactkanalen, verwerken we de gegevens die u verstrekt alleen om uw verzoek te verwerken. De wettelijke basis voor de gegevensverwerking is artikel 6, lid 1, punt 1 b) AVG.

9. Nieuwsbrief

a. Aan- en Afmelden

Op onze website bieden we de mogelijkheid om u te abonneren op onze nieuwsbrief. Om u aan te melden voor de nieuwsbrief, heeft u een geldig e-mailadres en uw naam nodig. Om het e-mailadres te verifiëren, ontvangt u eerst een aanmeld-e-mail, die u vervolgens via een link moet bevestigen.

Wij zullen u onze nieuwsbrief toesturen op basis van uw toestemming artikel 6, lid 1, punt 1 a) AVG. U hebt op elk moment de mogelijkheid om u af te melden voor de nieuwsbrief of om uw toestemming met ingang van de toekomst in te trekken. Gebruik hiervoor de afmeldlink in elke e-mail of mail naar gegevensbescherming@helpling.com.

Bij het registreren voor de nieuwsbrief slaan we ook het IP-adres en de datum en tijd van de registratie op. De verwerking van deze gegevens is vereist om te kunnen aantonen dat de toestemming is verleend. De wettelijke basis vloeit voort uit onze wettelijke verplichting om uw toestemming te documenteren (Artikel 6, blz 1 c) AVG en Artikel 7, blz 1 AVG).

b. Analyse

We analyseren ook het leesgedrag en het openingspercentage van onze nieuwsbrief. We verzamelen en verwerken gepseudonimiseerde gebruiksgegevens die we niet combineren met uw e-mailadres of IP-adres.

De wettelijke basis voor de analyse van onze nieuwsbrief is artikel 6, lid 1, punt 1 f) AVG en de verwerking dient ons legitieme belang bij de optimalisatie van onze nieuwsbrief. U kunt hier op elk moment bezwaar tegen maken door contact op te nemen via gegevensbescherming@helpling.com.

c. Nieuwsbrief-Service

We maken gebruik van de nieuwsbrief-service MailChimp, een service van The Rocket Science Group, LLC 675 Ponce de, Leon Avenue NE, Suite 5000, Atlanta, GA 30308, VS, hierna "MailChimp" genoemd. MailChimp werkt met ons samen als een gegevensverwerker, is strikt gebonden aan instructies en het is contractueel vastgelegd om te zorgen voor adequate technische en organisatorische gegevensbeschermings maatregelen.

Mailchimp is gecertificeerd onder de Privacy Shield-overeenkomst, die het voldoen aan de Europese privacywetgeving garandeert:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TO6hAAG&status=Active>.

10. Cookies

Wij gebruiken cookies op onze website. Cookies zijn kleine tekstbestanden die door uw browser worden opgeslagen wanneer u een website bezoekt. Dit identificeert de gebruikte browser en deze wordt herkend door onze webserver. Voor zover dit gebruik van cookies resulteert in de verwerking van persoonsgegevens, is de wettelijke basis hiervoor artikel 6, lid 1, blz 1. f) AVG. Deze manier van verwerken geeft ons de mogelijkheid om onze website gebruiksvriendelijker, effectiever en veiliger te maken.

De meeste cookies die we gebruiken staan bekend als "sessiecookies". Ze worden verwijderd na het einde van uw bezoek. Andere cookies ("permanente cookies") worden automatisch na een bepaalde periode verwijderd, wat varieert afhankelijk van de cookie. U kunt op elk moment cookies verwijderen in de beveiligingsinstellingen van uw browser. Via uw browserinstellingen kunt u actie ondernemen tegen het gebruik van cookies.

11. Analyse van Onze Website

a. Google Analytics

We gebruiken de Google Analytics-service van Google LLC (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, VS; "Google") om onze sitebezoekers te evalueren. Google maakt gebruik van cookies. De door de cookie gegenereerde informatie over het gebruik van het online aanbod door de gebruikers wordt meestal doorgestuurd naar een server van Google in de VS en daar opgeslagen. Google zal deze informatie namens ons gebruiken om het gebruik van ons online aanbod door gebruikers te evalueren, om rapporten over de activiteiten in dit online aanbod samen te stellen, en ons verdere diensten te bieden met betrekking tot het gebruik van dit online aanbod. In dit geval kunnen pseudonieme gebruikersprofielen van de gebruikers worden gemaakt op basis van de verzamelde gegevens.

We gebruiken Google Analytics alleen met geactiveerde IP-anonimisering. Dit betekent dat het IP-adres van de gebruikers door Google binnen de lidstaten van de Europese Unie of in andere verdragsstaten van de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte wordt ingekort.

Alleen in uitzonderlijke gevallen wordt het volledige IP-adres naar een server van Google in de VS verzonden en daar ingekort. Het IP-adres dat door de browser van de gebruiker wordt ingediend, wordt niet samengevoegd met andere gegevens die door Google worden verstrekt.

De wettelijke basis voor het gebruik van deze dienst is artikel 6, lid 1, zin. 1 f) AVG en dient het rechtmatige belang om een vraag-en-aanbod website en service aan te bieden.

U kunt op elk moment gegevensverwerking tegengaan. Hiertoe kunt u een browser extensie gebruiken die tracking services blokkeert of voorkomt dat cookies worden opgeslagen in uw browserinstellingen.

Google heeft een Privacy Shield-certificering verkregen en voldoet daarom aan de Europese wetgeving over gegevensbescherming:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI&status=Active>.

b. Optimizely

We gebruiken ook Optimizely op onze website, een webanalyse-service van Optimizely, Inc. 631 Howard St., Suite 100, San Francisco, CA 94105, VS. Optimizely helpt ons om onze website beter af te stemmen op uw behoeften. De service maakt gebruik van cookies. De op basis van de cookie verkregen informatie over het gebruik van de website wordt doorgegeven aan Optimizely. De gegevens worden meestal opgeslagen op een server in de VS. We gebruiken alleen Optimizely met IP-anonimisering, dat wil zeggen, uw IP-adres wordt afgekapt binnen de lidstaten van de Europese Unie of in andere verdragsluitende staten bij de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte. Alleen in uitzonderlijke gevallen wordt het volledige IP-adres naar een Optimizely-server in de VS verzonden en daar ingekort.

In onze naam gebruikt Optimizely de verkregen informatie om te evalueren hoe de website door u is gebruikt. Op basis hiervan biedt Optimizely evaluaties en rapporten om de website te optimaliseren. Als het IP-adres door uw browser wordt verzonden, worden deze gegevens niet samengevoegd met andere Optimizely-gegevens.

De wettelijke basis voor het gebruik van deze dienst is artikel 6, lid 1, zin. 1 f) AVG en dient het rechtmatige belang om een vraag-en-aanbod website en service aan te bieden.

U kunt op elk moment actie ondernemen tegen gegevensverwerking. Hiertoe kunt u een browser extensie gebruiken die tracking services blokkeert of voorkomt dat cookies worden opgeslagen in uw browserinstellingen. U hebt ook de mogelijkheid om op elk moment het toekomstige volgen door Optimizely te stoppen. In dit geval wordt geen informatie over uw gebruik van de website verkregen of opgeslagen. Volg de instructies op http://www.optimizely.com/opt_out. Optimizely heeft een Privacy Shield-certificering verkregen en voldoet daarom aan de Europese wetgeving over gegevensbescherming:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt00000000TNkWAAW&status=Active>.

c. Hotjar

Onze website maakt gebruik van een plug-in van de leverancier Hotjar Ltd. (St Julian's Business Center, 3, Elia Zammit Street, St Julians STJ 1000, Malta, "Hotjar") waarmee we een analyse uitvoeren van bewegingen op onze website met behulp van zogenaamde "hittekaarten". Daarmee kunnen wij bijvoorbeeld zien hoe ver gebruikers scrollen en hoe vaak de gebruikers op welke knoppen klikken. Bovendien maakt de tool het ook mogelijk om rechtstreeks feedback te verkrijgen van de gebruikers van de website. Op deze manier verkrijgen we waardevolle informatie om onze websites sneller en klantvriendelijker te maken.

Met Hotjar kunnen we alleen bijhouden op welke knoppen wordt geklikt, de geschiedenis van de muis, hoe ver er gescrold is, de schermgrootte van het apparaat, het apparaattype en browser informatie. We ontvangen ook informatie over uw geografische locatie (land) en de voorkeurstaal voor het weergeven van onze website. Gebieden van de websites waarin persoonlijke gegevens van u of derden worden weergegeven, worden automatisch verborgen door Hotjar en zijn dus op geen enkel moment begrijpelijk voor de tool.

De wettelijke basis voor het gebruik van deze dienst is artikel 6, lid 1, zin. 1 f) AVG en dient het rechtmatige belang om een vraag-en-aanbod website en service aan te bieden.

U kunt op elk moment gegevensverwerking tegengaan. Hiertoe kunt u een browser extensie gebruiken die tracking services blokkeert of voorkomt dat cookies worden opgeslagen in uw browserinstellingen. U kunt ook voorkomen dat Hotjar uw informatie verzamelt wanneer u een op Hotjar gebaseerde website bezoekt door deze pagina te bezoeken: <https://www.hotjar.com/opt-out> en klik op “Disable Hotjar”. Ga naar de volgende website voor meer informatie over de privacy van Hotjar: <https://www.hotjar.com/legal/policies/privacy>.

d. New Relic

Onze website maakt gebruik van New Relic, een analyseservice van New Relic Inc., 188 Spear Street, Suite 1200 San Francisco, CA 94105, VS ("New Relic"). New Relic is een webanalyse-tool die de gebruikersgegevens van een website verzamelt om de website te analyseren en te monitoren op prestaties, bijvoorbeeld om de laadtijden van afzonderlijke delen van de website te verbeteren.

De wettelijke basis voor het gebruik van deze dienst is artikel 6, lid 1, zin. 1 f) AVG en dient het rechtmatige belang van de technische optimalisatie van onze website.

U kunt op elk moment gegevensverwerking tegengaan. Hiertoe kunt u een browser extensie gebruiken die tracking services blokkeert of voorkomt dat cookies worden opgeslagen in uw browserinstellingen. Ga voor meer informatie over privacy en cookies naar <http://newrelic.com/privacy>, heeft een Privacy Shield-certificering verkregen en voldoet daarom aan de Europese wetgeving over gegevensbescherming: <https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TNPiAAO&status=Active>.

e. Matomo

We gebruiken op onze website de webanalyse service Matomo (voorheen Piwik). Matomo is open source-software voor het optimaliseren van websites, die cookies gebruikt om het verkeer van websitebezoekers anoniem te evalueren. Het IP-adres wordt onmiddellijk na verwerking en voor opslag geanonimiseerd. Verdere verwerking van persoonlijke gegevens vindt daarom niet plaats bij het gebruik van Matomo. De informatie die door de cookies wordt gegenereerd over uw gebruik van dit aanbod, wordt niet gebruikt voor persoonlijke evaluatie of profilering en ook niet bekendgemaakt aan derden.

De wettelijke basis voor het gebruik van deze dienst is artikel 6, lid 1, zin. 1 f) AVG en dient het rechtmatige belang van de technische optimalisatie van onze website.

U kunt op elk moment gegevensverwerking tegengaan. Hiertoe kunt u een browser extensie gebruiken die tracking services blokkeert of voorkomt dat cookies worden opgeslagen in uw browserinstellingen.

12. Tracking & Retargeting

a. Facebook (visitor action pixels)

Onze website gebruikt de “visitor action pixels” van Facebook Inc, 1 Hacker Way, Menlo Park, CA 94025, VS, of, als u zich in de EU bevindt, Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbor, Dublin 2, Ierland ("Facebook").

Met behulp van de pixel voor bezoekers actie (“visitor action pixels”) kunnen we het gedrag van gebruikers volgen nadat ze zijn verwezen naar onze site door op een Facebook-advertentie te klikken (de zogenaamde "conversie"). We kunnen ook de effectiviteit van Facebook-advertenties volgen voor statistische en marktonderzoek doeleinden. De op deze manier verzamelde gegevens zijn anoniem voor ons, dat wil zeggen: we zien de persoonlijke gegevens van individuele gebruikers niet. Deze gegevens worden echter opgeslagen en verwerkt door Facebook, waarover we u informeren op basis van onze kennis. Facebook kan deze gegevens verbinden met uw Facebook-account en ook voor haar eigen advertentiedoeleinden, volgens het beleid voor gegevensgebruik van Facebook <https://www.facebook.com/about/privacy/>. De pixel voor bezoekers actie wordt door Facebook geactiveerd wanneer onze website wordt bezocht en kan een cookie op uw apparaat opslaan. Als u vervolgens inlogt op Facebook of Facebook bezoekt in de ingelogde status, wordt uw bezoek aan ons online aanbod genoteerd in uw profiel. De gegevens die over u zijn verzameld, zijn nog steeds anoniem voor ons, dus geeft ons geen conclusies over de identiteit van de gebruikers. De gegevens worden echter door Facebook opgeslagen en verwerkt, zodat een verbinding met het betreffende gebruikersprofiel mogelijk is. Deze kan zowel door Facebook als voor eigen marktonderzoeks- en reclamedoeleinden worden gebruikt.

De wettelijke basis voor het gebruik van deze dienst is artikel 6, lid 1, punt 1 f) AVG en dient onze legitieme economische belangen.

U kunt bezwaar maken tegen de Facebook Pixel-verzameling van uw gegevens en het gebruik om Facebook-advertenties weer te geven, op het volgende adres:

<https://www.facebook.com/settings?tab=ads>.

Facebook is gecertificeerd onder de Privacy Shield afspraken en biedt dus een garantie om te voldoen aan de Europese wetgeving inzake gegevensbescherming:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000GnywAAC&status=Active>.

b. Facebook Custom Audiences

Onze website maakt gebruik van “Facebook Custom Audiences” voor websites, een service van Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbor, Dublin 2, Ierland ("Facebook"). Een remarketingpixel van Facebook is op onze website geïntegreerd, via welke Facebook de bezoekers van onze website kan vastleggen en hun gegevens kan gebruiken als basis voor advertenties (Facebook-advertenties). De pixel verzendt algemene browsersessie-informatie naar Facebook, samen met een niet-omkeerbare en niet-persoonlijke controlesom (hash-waarde) die is gegenereerd op basis van uw Facebook-ID. Details over de verwerking van uw gegevens door Facebook, evenals uw rechten en opties voor de bescherming van uw persoonlijke gegevens, kunt u vinden in het privacybeleid van Facebook op <https://www.facebook.com/about/privacy/explanation>.

De rechtsgrondslag voor de verwerking in dit verband is artikel 6, lid 1, zin. 1 f) AVG en dient onze legitieme economische belangen. Als u zich in de toekomst wilt verzetten tegen het gebruik van Facebook Website Custom Audiences ("opt-out"), kunt u dit doen op:

https://www.facebook.com/ads/website_custom_audiences.

Facebook is gecertificeerd onder de Privacy Shield-overeenkomst, die een garantie biedt om te voldoen aan de Europese privacywetgeving:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000GnywAAC&status=Active>.

c. Google Marketing Services

We maken gebruik van onze website Marketing en Remarketing Services LLC Google 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA ("Google"). Met deze services kunnen we advertenties beter targeten om gebruikers op interesses gebaseerde advertenties weer te geven. Remarketing toont gebruikers advertenties en producten waarvan is vastgesteld dat ze geïnteresseerd zijn door het bezoek aan andere site in het Google Netwerk. Voor deze doeleinden gebruikt Google een code wanneer onze website wordt geopend en zogenaamde "(re) marketing tags" worden zijn opgenomen in de website. Daarmee slaat het apparaat van de gebruiker een individuele cookie op, dat wil zeggen een klein bestand (in plaats van cookies kunnen ook vergelijkbare technologieën worden gebruikt). De cookies kunnen worden ingesteld op verschillende domeinen, waaronder google.com, doubleclick.net, invitemedi.com, admeld.com, googlesyndication.com of googleadservices.com. Dit bestand registreert welke websites gebruikers hebben bezocht, in welke inhoud ze geïnteresseerd zijn en op welke aanbiedingen is geklikt. Daarnaast worden technische informatie over de browser en het besturingssysteem, verwijzende websites, bezoektijd en andere informatie over het gebruik van het online aanbod opgeslagen. Het verzamelt ook het IP-adres van de gebruikers en Google Analytics geeft aan dat het IP-adres zal worden afgekapt binnen lidstaten van de Europese Unie of andere partijen bij de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte.

Alle gebruikersgegevens worden alleen verwerkt als pseudonieme gegevens. Google slaat geen namen of e-mailadressen op. Alle weergegeven advertenties worden dus niet specifiek voor een persoon weergegeven, maar voor de eigenaar van de cookie. Deze informatie wordt verzameld door Google en verzonden naar servers in de Verenigde Staten en daar opgeslagen.

Een van de Google-marketingsservices die we gebruiken, is o.a. het online advertentieprogramma Google AdWords. In het geval van Google AdWords ontvangt elke adverteerder een andere conversie cookie. Cookies kunnen niet worden gevolgd via de websites van AdWords-adverteerders. De informatie die via de cookie wordt verzameld, wordt gebruikt om conversie statistieken te genereren voor AdWords-adverteerders die hebben gekozen voor het bijhouden van conversies. Adverteerders zien het totale aantal gebruikers dat op hun advertentie heeft geklikt en zijn omgeleid naar een pagina met een tag voor het bijhouden van conversies. Ze ontvangen echter geen informatie die gebruikers persoonlijk identificeert.

We kunnen advertenties van derden inschakelen met DoubleClick op basis van Google Marketing Services. DoubleClick maakt gebruik van cookies waarmee Google en zijn gelieerde websites advertenties kunnen weergeven op basis van bezoeken van gebruikers aan deze site of andere sites op internet.

Ga naar <https://policies.google.com/privacy/partners?hl=nl> voor meer informatie over het gebruik van uw gegevens door Google bij het gebruik van Google Partner-sites. Ga naar <https://policies.google.com/technologies/ads?hl=nl> voor algemene informatie over het datagebruik van Google voor marketing. Voor informatie over het gebruik van data voor marketingdoeleinden via Google gaat u naar <https://www.google.com/policies/technologies/ads>.

De wettelijke basis voor het gebruik van de beschreven Google-services is artikel 6, lid 1, punt 1 f) AVG en de verwerking dient onze legitieme economische belangen.

Als u zich wilt afmelden voor op interesses gebaseerde advertenties via Google Marketing Services, kunt u gebruik maken van de opties en opt-out mogelijkheden van Google: <http://www.google.com/ads/preferences>. Google is gecertificeerd onder de Privacy Shield-overeenkomst, die een garantie biedt om te voldoen aan de Europese privacywetgeving: <https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI&status=Active>.

d. Microsoft Bing Ads

We gebruiken de conversie- en tracking tool van Microsoft Corporation voor Bing Ads (One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, "Microsoft") op onze website. Microsoft slaat een cookie op de computer van de gebruiker op om een analyse van het gebruik van ons online aanbod mogelijk te maken. Voorwaarde hiervoor is dat de gebruiker onze website heeft bereikt via een advertentie van Microsoft Bing Ads. Op deze manier kunnen Microsoft en Helpling herkennen dat iemand op een advertentie heeft geklikt, is doorverwezen naar ons online aanbod en een eerder vastgestelde bestemmingspagina heeft bereikt. We zien alleen het totale aantal gebruikers dat op een Bing-advertentie heeft geklikt en vervolgens zijn de bestemmingspagina hebben bereikt (conversies). Er worden geen IP-adressen opgeslagen. Er zal geen verdere persoonlijke informatie over de identiteit van de gebruiker worden verstrekt.

De wettelijke basis voor het gebruik van deze dienst is artikel 6, lid 1, zin. 1 f) AVG en de verwerking dienen onze legitieme economische belangen.

Als u niet wilt deelnemen aan het tracking proces van Bing Ads, kunt u zich hier bij Microsoft afmelden: <http://choice.microsoft.com/en-US/optout>. Voor meer informatie over privacy en cookies op Microsoft Bing Ads, raadpleeg het privacybeleid van Microsoft: <https://privacy.microsoft.com/en-us/privacystatement>.

Microsoft is gecertificeerd onder de Privacy Shield-overeenkomst, die een garantie biedt om te voldoen aan de Europese privacywetgeving: <https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000KzNaAAK&status=Active>.

13. Sociale Plugins

We gebruiken knoppen op onze website voor sociale netwerken en vergelijkbare aanbiedingen van derden (hierna "plug-ins" genoemd). Met deze plug-ins kunt u de inhoud van onze website verspreiden in het respectieve sociale netwerk. Voor de integratie van de plug-ins in onze website is de programmacode bij het aanroepen van onze website direct overgebracht van de servers van die sites. Voor dit doel is een verzending van het gebruikte IP-adres technisch noodzakelijk. Deze overdracht vindt plaats ongeacht of u gebruik maakt van de plug-in om te communiceren (bijvoorbeeld door te klikken op de Facebook "Like" of een andere knop van een sociaal netwerk) of niet. Als u bent aangemeld bij het sociale netwerk wanneer u onze website bezoekt of als u de plug-in gebruikt, kunnen er extra gegevens worden verzonden. Neem voor meer informatie contact op met de betreffende aanbieder van de plug-in (zie onderstaande informatie).

De gegevensverwerking vindt in elk geval plaats om onze legitieme belangen te beschermen bij het vergroten van het bereik van onze website en is gebaseerd op de wettelijke basis van artikel 6, lid 1, zin. 1 letter f) AVG.

We hebben in onze website plug-ins van de volgende derden partijen opgenomen:

Facebook.com plug-in van Facebook Inc., 1 Hacker Way, Menlo Park, CA 94025, VS en Europese gebruikers via Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbor, Dublin 2, Ierland

("Facebook"). Facebook Inc. is gecertificeerd onder de Privacy Shield-overeenkomst, die een garantie biedt om te voldoen aan de Europese privacywetgeving:
(<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000GnywAAC&status=Active>).

Privacybeleid van Facebook en informatie over de privacy-instellingen op Facebook zijn hier beschikbaar: <https://www.facebook.com/about/privacy/>.

De plug-in twitter.com twitter.com sociaal netwerk, One Cumberland Place, Fenian Street Dublin 2 Ireland ("Twitter"). Twitter is gecertificeerd onder de Privacy Shield-overeenkomst, die een garantie biedt te voldoen aan de Europese privacywetgeving:
<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TORzAAO&status=Active>.

Het privacybeleid van Twitter is hier beschikbaar: <https://twitter.com/privacy>. Je kunt je privacy-instellingen op Twitter wijzigen in de Accountinstellingen op: <http://twitter.com/account/settings>.

De plug-in voor het sociale netwerk instagram.com wordt mogelijk gemaakt door Instagram LLC, 1601 Willow Road, Menlo Park, CA, 94025, VS ("Instagram"). Let op: wanneer u Instagram gebruikt, is er geen adequaat niveau van gegevensbescherming in de zin van de AVG. Privacy-informatie op Instagram is hier te vinden: <https://help.instagram.com/196883487377501>.

De LinkedIn sociale netwerk plug-in, van LinkedIn Corporation 2029 Stierlin Court, Mountain View, California 94043, VS of voor niet-Amerikaanse gebruikers van LinkedIn Ireland Limited, Gardner House, Wilton Plaza, Wilton Place, Dublin 2, Ierland ("LinkedIn"). LinkedIn is gecertificeerd onder de Privacy Shield-overeenkomst, die een garantie biedt te voldoen aan de Europese privacywetgeving (<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000LOUZA0&status=Active>).

Ga naar <https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy> voor meer informatie over de privacy van LinkedIn.

14. Integratie van Diensten en Inhoud van Derden

We gebruiken inhoud en services van derden op onze website. Voor deze integratie is het een technisch vereiste dat het IP-adres verwerkt wordt, zodat de content naar uw browser kan worden verstuurd. Uw IP-adres wordt daarom doorgegeven aan de respectieve externe leveranciers. In elk geval worden deze gegevens processen gebruikt om onze legitieme belangen in de optimalisatie en economische werking van onze website te beschermen. In overeenstemming met artikel 6, lid 1, zin. 1 f) AVG.

De programmeertaal Java wordt regelmatig gebruikt om inhoud te integreren. U kunt gegevensverwerking door de JavaScript-uitvoering stoppen door deze in uw browser uit te schakelen of door een JavaScript-blocker te installeren. Houd er rekening mee dat dit kan leiden tot functionele beperkingen op de website.

Om kaarten te bekijken, gebruiken we "Google Maps" van Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, VS, ("Google"). Google is gecertificeerd onder de Privacy Shield-overeenkomst, die het voldoen aan de Europese privacywetgeving garandeert. (<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI&status=Active>).

Om video's te bekijken, gebruiken we de service van YouTube LLC, 901 Cherry Ave., San Bruno, CA 94066, VS ("YouTube"). YouTube, als een dochteronderneming van Google, valt onder de Privacy Shield-certificering van Google.

We gebruiken ook het CloudFlash content delivery-netwerk Cloudflare, Inc., 01 Townsend St, San Francisco, CA 94107, VS ("Cloudflare") om de website in cache te plaatsen om ons aanbod te behouden, bij bijvoorbeeld het overbelasten van onze servers. Houd er rekening mee dat er bij de verwerking van Cloudflare geen adequaat niveau van gegevensbescherming is in de zin van de AVG.

15. Toestemming Terugtrekken

U heeft het recht Uw toestemming te allen tijde in te trekken in overeenstemming met. Artikel 7 lid 3 AVG met effect voor de toekomst. Het intrekken van de toestemming laat de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan, onverlet.

16. Rechten van Betrokkenen

Als een betroffene persoon heeft u het recht om uw rechten op ons te doen gelden. In het bijzonder heeft u de volgende rechten:

- U hebt het recht om te vragen om bevestiging van de verwerking van de gegevens in kwestie en voor informatie over deze gegevens, evenals voor nadere informatie en een kopie van de gegevens in overeenstemming met artikel 15 AVG.
- U hebt het recht om correctie van uw gegevens aan te vragen in overeenstemming met artikel 16 AVG.
- In overeenstemming met art. 17 AVG heeft u het recht om te vragen dat gegevens onmiddellijk zullen worden verwijderd, of u kunt in overeenstemming met art. 18 AVG een beperking van de verwerking van gegevens eisen.
- In overeenstemming met art. 20 van de AVG heeft u het recht om de door uw verstrekte persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen. Daarnaast heeft u het recht om deze gegevens aan een verwerkingsverantwoordelijke over te dragen.

17. Recht van Bezwaar

In overeenstemming met artikel 21 AVG, kunt U op elk moment bezwaar maken tegen de toekomstige verwerking van uw gegevens, met als basis Art. 6 lid 1 zin 1 letter e en letter f AVG. Wanneer persoonlijke data is gebruikt voor direct mail kunt u ook bezwaar maken tegen toekomstige verwerking van uw gegevens voor direct mail in overeenstemming met Artikel 6 lid 1 en 3 AVG.

18. Beveiliging persoonsgegevens

Wij nemen de bescherming van uw gegevens serieus en nemen passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Ook zijn in ons intern reglement regels opgesteld wat betreft het gebruik van privé computers, externe harde schijven, e-mail, telefoon en chat programma's etc. Daarnaast is elk personeelslid van HELPLING verplicht om zijn user-ID en de acties die daaronder worden uitgevoerd te beschermen. Computers dienen niet onbeheerd achter te gelaten te worden en zijn voorzien van wachtwoorden die aan de minimale vereisten voor complexiteit voldoen. Wachtwoorden mogen niet met derden worden

gedeeld. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact met ons op via gegevensbescherming@helpling.com

19. Klacht bij een Toezichthoudende Autoriteit

Als u van mening bent dat de verwerking van uw persoonsgegevens in strijd is met de bepalingen van de AVG, hebt u het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit in overeenstemming met artikel 77 AVG.