PRIVACYVERKLARING

HalloDigitaal

HalloDigitaal
Gino Jansen
+31615005300 | gino@hallodigitaal.nl
Werkgebied: Den Helder tot Alkmaar

Inhoud

Deze privacyverklaring legt in duidelijke taal uit hoe HalloDigitaal met persoonsgegevens omgaat.

1. Over deze privacyverklaring 4

2. Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens? 4

3. Welke persoonsgegevens gebruiken wij? 4

4. Hoe krijgen wij uw gegevens? 5

5. Waarom gebruiken wij gegevens en op welke rechtsgrond? 5

5.1 Ons gerechtvaardigde belang 5

5.2 Toestemming intrekken 6

6. Moet u gegevens aan ons geven? 6

7. Persoonlijke informatie die wij tijdens hulp kunnen zien 6

8. Met wie kunnen wij gegevens delen? 6

9. Verwerking buiten de Europese Economische Ruimte 7

10. Hoe beveiligen wij persoonsgegevens? 7

11. Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens? 8

12. Welke privacyrechten heeft u? 9

12.1 Een privacyverzoek indienen 9

13. Cookies en websitegegevens 10

14. Nieuws, reclame en beoordelingen 10

15. Beveiligingsincidenten en datalekken 10

16. Geautomatiseerde beslissingen 10

17. Kinderen 11

18. Wijzigingen in deze privacyverklaring 11

19. Contact en klachten 11

1. Over deze privacyverklaring

Bij HalloDigitaal vinden wij uw privacy belangrijk. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij gebruiken, waarom wij dat doen, hoe lang wij ze bewaren en welke rechten u heeft.

Met persoonsgegevens bedoelen wij informatie die direct over u gaat of die naar u te herleiden is. Denk aan uw naam, adres, telefoonnummer of een afspraak bij u thuis.

Deze privacyverklaring is van toepassing op klanten, contactpersonen, websitebezoekers, deelnemers aan trainingen en workshops en andere personen die contact hebben met HalloDigitaal.

2. Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?

De volgende eenmanszaak is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens:

- Handelsnaam: HalloDigitaal
- Juridische naam/eigenaar: Gino Jansen
- KVK-nummer: 42153135

- E-mailadres: gino@hallodigitaal.nl
- Telefoonnummer: +31615005300
- Website: hallodigitaal.com

Voor privacyvragen kunt u rechtstreeks contact opnemen via de bovenstaande contactgegevens.

3. Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Welke gegevens wij gebruiken, hangt af van uw contact met ons en van de hulp die u vraagt. Wij kunnen de volgende gegevens verwerken:

- Naam, adres en woonplaats.
- Telefoonnummer en e-mailadres.
- Afspraken, beschikbaarheid en bezoekadres.
- Uw vraag en een omschrijving van het digitale probleem.
- Informatie over de uitgevoerde dienst of gevolgde workshop.
- Berichten en communicatie via telefoon, WhatsApp, e-mail, formulieren of Microsoft Teams.
- Factuurgegevens, betaalstatus, bankgegevens en informatie over betaalverzoeken.
- Zakelijke contactgegevens van organisaties en hun medewerkers.
- Beperkte technische informatie, zoals het type apparaat, besturingssysteem, foutmelding of ingestelde dienst.
- IP-adres, browsergegevens, beveiligingslogs en informatie over cookies bij gebruik van de website.

- Foto's of schermafbeeldingen, maar alleen als dit nodig is voor de hulp en u daarvoor toestemming geeft.

Wij proberen zo weinig mogelijk persoonsgegevens te verzamelen. Wij vragen geen gegevens die niet nodig zijn voor de afgesproken dienstverlening.

4. Hoe krijgen wij uw gegevens?

Meestal geeft u uw gegevens zelf aan ons. Dit kan bijvoorbeeld via telefoon, WhatsApp Business, e-mail, een formulier op de Wix-website, Google Bedrijfsprofiel of tijdens een huisbezoek, training of workshop.

Soms ontvangen wij gegevens van een organisatie die de dienstverlening voor u regelt, zoals een familielid, werkgever, bibliotheek, zorginstelling of gemeente. Wij gebruiken deze gegevens alleen als de organisatie of persoon die ze verstrekt dat rechtmatig mag doen.

Bij websitegebruik kunnen technische gegevens automatisch door de website, browser of gebruikte dienstverlener worden vastgelegd. In hoofdstuk 13 leest u meer over cookies en websitegegevens.

5. Waarom gebruiken wij gegevens en op welke rechtsgrond?

De AVG verplicht ons om voor ieder gebruik van persoonsgegevens een geldige juridische reden te hebben. Zo'n reden heet een rechtsgrond.

- Aanvragen en offertes. Om uw vraag te beantwoorden, een inschatting te maken en een afspraak of offerte voor te bereiden. Rechtsgrond: voorbereiding op een overeenkomst.
- Uitvoering van diensten. Om digitale hulp, dataoverdracht, trainingen en workshops uit te voeren. Rechtsgrond: uitvoering van de overeenkomst.
- Afspraken en contact. Om afspraken te plannen, te bevestigen, te wijzigen en vragen na afloop te behandelen. Rechtsgrond: uitvoering van de overeenkomst en, waar passend, ons gerechtvaardigde belang bij goede klantenservice.
- Facturatie en betaling. Om betalingen, betaalverzoeken, facturen en de administratie af te handelen. Rechtsgrond: uitvoering van de overeenkomst en wettelijke verplichtingen.
- Belastingadministratie. Om te voldoen aan fiscale en administratieve bewaarplichten. Rechtsgrond: wettelijke verplichting.
- Veiligheid en misbruikpreventie. Om systemen, accounts, website en bedrijfsvoering te beveiligen, incidenten te onderzoeken en fraude te voorkomen. Rechtsgrond: ons gerechtvaardigde belang en soms een wettelijke verplichting.
- Klachten en juridische claims. Om klachten te behandelen, afspraken te bewijzen en rechtsvorderingen in te stellen of ons daartegen te verdedigen. Rechtsgrond: gerechtvaardigd belang.
- Foto's, schermafbeeldingen en optionele marketing. Alleen wanneer u daar vrij en duidelijk toestemming voor heeft gegeven. Rechtsgrond: toestemming.

5.1 Ons gerechtvaardigde belang

Een gerechtvaardigd belang is een legitiem bedrijfsbelang. Wij gebruiken deze rechtsgrond alleen als de verwerking noodzakelijk is en uw privacybelang niet zwaarder weegt.

Onze mogelijke gerechtvaardigde belangen zijn goede klantenservice, beveiliging van systemen en accounts, voorkoming van misbruik, verbetering van de dienstverlening met zo weinig mogelijk gegevens en het kunnen behandelen van klachten of juridische claims.

U kunt bezwaar maken tegen een verwerking die op een gerechtvaardigd belang is gebaseerd. In hoofdstuk 12 leest u hoe u dat doet.

5.2 Toestemming intrekken

Als wij uw gegevens met toestemming gebruiken, kunt u die toestemming altijd intrekken. Dat moet net zo eenvoudig kunnen als het geven van toestemming. Intrekken heeft geen terugwerkende kracht: het gebruik vóór het intrekken blijft rechtmatig.

6. Moet u gegevens aan ons geven?

Sommige gegevens zijn nodig om een afspraak te maken of een dienst uit te voeren. Zonder uw naam, contactgegevens, adres of informatie over uw hulpvraag kunnen wij de dienstverlening mogelijk niet uitvoeren.

Gegevens waarvoor wij toestemming vragen, zoals een foto of inschrijving voor reclameberichten, zijn niet verplicht. U mag toestemming weigeren zonder dat dit gevolgen heeft voor de gewone dienstverlening.

7. Persoonlijke informatie die wij tijdens hulp kunnen zien

Tijdens digitale hulp kunnen persoonlijke berichten, foto's, contactpersonen, financiële informatie, medische informatie of andere privégegevens kort op uw scherm zichtbaar zijn. Dit betekent niet dat HalloDigitaal deze informatie automatisch verzamelt of bewaart.

Wij leggen zulke informatie niet vast, kopiëren deze niet en gebruiken deze niet voor andere doelen. Als toegang tot gevoelige informatie echt nodig is voor de afgesproken opdracht, bespreken wij dit vooraf met u. Wij bepalen dan welke geldige rechtsgrond en extra beveiliging nodig zijn.

Wij adviseren u om privéberichten en andere informatie die niet nodig zijn vooraf te sluiten. U kunt altijd vragen om een handeling over te slaan of zelf uit te voeren.

Hoe wij omgaan met wachtwoorden, DigiD en uw apparaat

HalloDigitaal bewaart geen wachtwoorden, pincodes, herstelcodes, DigiD-inloggegevens of tweestapsverificatiecodes. Wij vragen u deze gegevens zoveel mogelijk zelf in te voeren. Wij vragen nooit om DigiD-inloggegevens via WhatsApp, e-mail of telefoon.

Tijdens de hulp kunnen privégegevens kort zichtbaar zijn. Wij leggen deze niet vast en kopiëren ze niet, tenzij dit strikt nodig is voor de afgesproken dienst en u daarvoor toestemming heeft gegeven.

Maak bij voorkeur vooraf een back-up. Tijdelijke bestanden voor dataoverdracht verwijderen wij zo snel mogelijk na een geslaagde overdracht en volgens de bewaartermijn in hoofdstuk 11.

8. Met wie kunnen wij gegevens delen?

HalloDigitaal deelt persoonsgegevens alleen wanneer dit nodig is voor de bedrijfsvoering, dienstverlening of naleving van de wet. Mogelijke categorieën ontvangers zijn:

- Wix en andere website-, domein- of e-mailproviders voor de website, formulieren en zakelijke communicatie.
- Microsoft voor cloudopslag, e-mail en eventueel Microsoft Teams.
- Meta voor communicatie via WhatsApp Business.
- Google voor diensten zoals Google Bedrijfsprofiel en eventueel zakelijke e-mail of agenda.
- bunq, Tikkie, banken en betaalproviders voor betalingen en betaalverzoeken.
- Boekhoud- of facturatiesoftware en een ingeschakelde boekhouder of accountant.
- Verzekeraars, juridisch adviseurs of andere deskundigen wanneer dit nodig is voor een klacht of claim.
- Overheidsinstanties wanneer wij wettelijk verplicht zijn gegevens te verstrekken.

De juridische rol van een leverancier hangt af van de dienst en de afspraken. Een leverancier kan verwerker zijn, samen met HalloDigitaal verantwoordelijk zijn of zelfstandig verantwoordelijk zijn voor een eigen verwerking, bijvoorbeeld bij een bankbetaling.

Wanneer een partij in opdracht van HalloDigitaal persoonsgegevens verwerkt, maken wij waar nodig een verwerkersovereenkomst. Daarin staan afspraken over onder andere beveiliging, geheimhouding, inschakeling van andere partijen, datalekken en verwijdering van gegevens.

HalloDigitaal verkoopt of verhuurt uw persoonsgegevens niet.

9. Verwerking buiten de Europese Economische Ruimte

Sommige leveranciers zijn internationaal actief. Daardoor kunnen persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) worden verwerkt of van buiten de EER toegankelijk zijn.

HalloDigitaal controleert per gebruikte dienst welke landen, groepsmaatschappijen en onderaannemers betrokken kunnen zijn. Doorgifte vindt alleen plaats wanneer daarvoor een geldige wettelijke basis bestaat. Dit kan bijvoorbeeld een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie zijn of door de Europese Commissie goedgekeurde standaardcontractbepalingen, zo nodig met aanvullende maatregelen.

De precieze doorgiftemechanismen zijn afhankelijk van de gekozen accounts, instellingen en contracten van de leverancier.

10. Hoe beveiligen wij persoonsgegevens?

HalloDigitaal neemt technische en organisatorische maatregelen die passen bij de aard van de gegevens en de risico's. Geen enkel systeem is volledig zonder risico, maar wij proberen verlies, misbruik, onbevoegde toegang en onbedoelde openbaarmaking zoveel mogelijk te voorkomen.

De beveiliging wordt afgestemd op de gebruikte systemen, de hoeveelheid gegevens en de mogelijke gevolgen voor u. Bij de keuze en inrichting van diensten letten wij onder meer op toegangsbeperking, veilige opslag, software-updates, herstel bij verlies, verwijdering van tijdelijke klantbestanden en een zorgvuldige werkwijze bij beveiligingsincidenten.

De precieze maatregelen kunnen per dienst en leverancier verschillen en worden afgestemd op de actuele risico's en gebruikte systemen.

Als u denkt dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of u misbruik vermoedt, neem dan zo snel mogelijk contact op via gino@hallodigitaal.nl of +31615005300.

11. Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor wij ze gebruiken. Soms moeten wij gegevens langer bewaren door een wettelijke plicht. De termijnen hieronder zijn beleidskeuzes, behalve wanneer uitdrukkelijk staat dat een wettelijke termijn geldt.

Gegevens	Doel	Rechtsgrond	Bewaartermijn	Reden
Aanvragen zonder opdracht	Vraag beantwoorden en eventuele offerte voorbereiden	Voorbereiding overeenkomst	6 maanden na het laatste contact	Redelijke termijn voor opvolging; beleidskeuze
Klant- en afspraakgegevens	Plannen, uitvoeren en opvolgen van diensten	Overeenkomst; soms gerechtvaardigd belang	2 jaar na de laatste dienst	Service, herhaalvragen en klachten; beleidskeuze
Technische dienstnotities	Vastleggen wat is ingesteld of opgelost	Overeenkomst	12 maanden na afronding	Korte nazorg en probleemoplossing; beleidskeuze
WhatsApp- en e-mailcommunicatie	Afspraken, bewijs en klantenservice	Overeenkomst; gerechtvaardigd belang	2 jaar na laatste contact, of langer als onderdeel van administratie of geschil	Service en bewijs; beleidskeuze, tenzij fiscale plicht geldt
Facturen, betalingen en fiscale administratie	Boekhouding en belastingverplichtingen	Wettelijke verplichting	7 jaar	Wettelijke fiscale bewaarplicht
Foto's en schermafbeeldingen	Uitvoeren of toelichten van een specifieke hulpvraag	Toestemming; soms overeenkomst	Na afronding verwijderen, uiterlijk binnen 30 dagen, tenzij langer afgesproken of nodig voor een klacht	Zo kort mogelijk; beleidskeuze
Tijdelijke bestanden voor dataoverdracht	Gegevens overzetten tussen apparaten	Overeenkomst	Zo snel mogelijk na bevestigde overdracht, uiterlijk binnen 7 dagen	Tijdelijke verwerking; beleidskeuze
Workshop- en deelnemersgegevens	Organisatie, aanwezigheid en contact	Overeenkomst; gerechtvaardigd belang	2 jaar na de activiteit; fiscale stukken 7 jaar	Nazorg en administratie; deels wettelijke termijn
Marketingcontacten	Nieuws, acties of uitnodigingen sturen	Toestemming	Tot intrekking of maximaal 2 jaar zonder aantoonbare interactie	Toestemming en zo weinig mogelijk gegevens; beleidskeuze
Registratie van toestemming	Aantonen dat geldige toestemming is gegeven of ingetrokken	Wettelijke plicht om naleving aan te tonen; gerechtvaardigd belang	Tijdens de verwerking en maximaal 2 jaar daarna	Bewijs en klachtenafhandeling; beleidskeuze
Website-, cookie- en beveiligingsgegevens	Werking, beveiliging en inzicht in websitegebruik	Gerechtvaardigd belang of toestemming	[VUL ACTUELE TERMIJNEN UIT WIX EN COOKIE-INSTELLINGEN IN]	Afhankelijk van type cookie, log en ingestelde leverancier

Gegevens	Doel	Rechtsgrond	Bewaartermijn	Reden
Klachten en juridische dossiers	Klacht behandelen of rechtsvordering onderbouwen	Gerechtvaardigd belang; soms wettelijke verplichting	Maximaal 5 jaar na afsluiting, tenzij langer noodzakelijk	Gebruikelijke verjaring en verdediging van rechten; beleidskeuze
Datalekregister	Incidenten vastleggen en AVG-naleving aantonen	Wettelijke plicht om naleving aan te tonen	3 jaar na afsluiting van het incident	Interne termijn voor bewijs en verbetering; beleidskeuze

Let op

als gegevens nodig zijn voor een lopend geschil, onderzoek, wettelijke verplichting of beveiligingsincident, kunnen wij ze langer bewaren. Wij beperken het gebruik dan tot dat doel.

12. Welke privacyrechten heeft u?

U heeft verschillende rechten over uw persoonsgegevens. Deze rechten gelden niet altijd onbeperkt. Een wettelijke bewaarplicht kan bijvoorbeeld betekenen dat wij een factuur nog niet mogen verwijderen.

- Inzage. U mag vragen welke persoonsgegevens wij van u gebruiken en hiervan een kopie ontvangen.
- Correctie. U mag onjuiste of onvolledige gegevens laten verbeteren.
- Verwijdering. U mag in bepaalde situaties vragen om verwijdering van uw gegevens.
- Beperking. U mag in bepaalde situaties vragen om het gebruik tijdelijk te beperken.
- Bezwaar. U mag bezwaar maken tegen gebruik op basis van een gerechtvaardigd belang. Tegen direct marketing kunt u altijd bezwaar maken.
- Overdraagbaarheid. Als de wettelijke voorwaarden gelden, kunt u gegevens die u zelf gaf in een digitaal leesbaar formaat ontvangen of laten overdragen.
- Toestemming intrekken. U kunt een eerder gegeven toestemming altijd intrekken.
- Klacht indienen. U kunt een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

12.1 Een privacyverzoek indienen

Vermeld duidelijk welk recht u wilt gebruiken en om welke gegevens het gaat.

Wij moeten controleren of het verzoek echt van u komt. Wij vragen alleen aanvullende informatie die daarvoor noodzakelijk is. Stuur niet automatisch een volledige kopie van uw identiteitsbewijs. Als een kopie toch noodzakelijk blijkt, zullen wij uitleggen welke gegevens u mag afschermen en hoe u de kopie veilig kunt versturen.

Wij reageren in principe binnen één maand na ontvangst. Bij een ingewikkeld verzoek of meerdere verzoeken kan deze termijn volgens de AVG met maximaal twee maanden worden verlengd. Wij laten u binnen de eerste maand weten als dat nodig is en leggen uit waarom.

Een privacyverzoek is normaal gesproken gratis. Alleen bij kennelijk ongegronde of buitensporige verzoeken kan de AVG ruimte bieden om redelijke kosten te vragen of het verzoek te weigeren. Wij leggen een dergelijke beslissing altijd uit.

13. Cookies en websitegegevens

De website van HalloDigitaal wordt gebouwd met Wix. Een website kan cookies en vergelijkbare technieken gebruiken. Een cookie is een klein bestand dat op uw apparaat wordt geplaatst.

Noodzakelijke cookies zorgen ervoor dat de website technisch werkt en veilig blijft. Hiervoor is meestal geen toestemming nodig. Voor andere cookies, zoals bepaalde analytische, personalisatie- of marketingcookies, vragen wij vooraf toestemming wanneer de wet dat vereist.

U moet niet-noodzakelijke cookies kunnen weigeren zonder dat dit moeilijker is dan accepteren. U moet uw keuze later ook eenvoudig kunnen aanpassen of intrekken.

14. Nieuws, reclame en beoordelingen

HalloDigitaal gebruikt uw contactgegevens niet automatisch voor reclame. Voor nieuwsbrieven, aanbiedingen of andere elektronische reclame vragen wij vooraf toestemming wanneer dat wettelijk nodig is.

U kunt zich altijd eenvoudig afmelden via de afmeldmogelijkheid in het bericht of door contact met ons op te nemen. Na afmelding ontvangt u geen nieuwe reclameberichten meer via dat kanaal. Wij kunnen een minimale afmeldregistratie bewaren om te voorkomen dat u opnieuw wordt benaderd.

Na een uitgevoerde dienst kunnen wij u vragen of u vrijwillig een beoordeling wilt geven. U bent nooit verplicht om dit te doen. Wij publiceren een beoordeling met naam, foto of andere herkenbare informatie alleen met een passende rechtsgrond en duidelijke informatie vooraf.

15. Beveiligingsincidenten en datalekken

Een datalek is een beveiligingsincident waarbij persoonsgegevens bijvoorbeeld verloren gaan, bij de verkeerde persoon terechtkomen of zonder toestemming toegankelijk zijn.

HalloDigitaal legt datalekken vast in een intern register. Wij beoordelen de risico's en nemen maatregelen om de gevolgen te beperken. Als een datalek waarschijnlijk een risico oplevert voor betrokken personen, melden wij dit waar nodig binnen 72 uur na kennisname bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij een waarschijnlijk hoog risico informeren wij de betrokken personen zo snel mogelijk, tenzij een wettelijke uitzondering geldt.

Denkt u dat er sprake is van een datalek? Neem dan direct contact op via gino@hallodigitaal.nl of +31615005300. Deel in uw eerste melding geen extra gevoelige informatie die niet noodzakelijk is.

16. Geautomatiseerde beslissingen

HalloDigitaal neemt geen besluiten met juridische of vergelijkbare belangrijke gevolgen die volledig automatisch, zonder menselijke beoordeling, worden genomen. Wij maken geen geautomatiseerde profielen van klanten voor zulke besluiten.

17. Kinderen

De dienstverlening van HalloDigitaal is niet gericht op kinderen jonger dan 16 jaar. Wij verzamelen niet bewust gegevens van kinderen zonder betrokkenheid van een ouder of wettelijke vertegenwoordiger. Denkt u dat dit toch is gebeurd? Neem dan contact met ons op, zodat wij dit kunnen onderzoeken en waar nodig gegevens kunnen verwijderen.

18. Wijzigingen in deze privacyverklaring

HalloDigitaal kan deze privacyverklaring aanpassen als de dienstverlening, gebruikte systemen of wetgeving verandert. De nieuwste versie wordt op hallodigitaal.com geplaatst met een nieuwe versiedatum. Bij belangrijke wijzigingen informeren wij betrokken personen op een passende manier.

19. Contact en klachten

Heeft u een vraag, verzoek of klacht over het gebruik van uw persoonsgegevens? Neem dan eerst contact op met HalloDigitaal. Wij proberen uw vraag duidelijk en zorgvuldig te behandelen.

Contact voor privacyvragen

Gino Jansen | gino@hallodigitaal.nl | +31615005300

Komt u er met ons niet uit? Dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt ook naar de bevoegde rechter gaan.