

FlowITSM, gevestigd aan Heijermanslaan 17 1422 GT Uithoorn, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens:

www.flowitsm.nl

Heijermanslaan 17 1422 GT Uithoorn

+31651569726

Rob Woerden is de Functionaris Gegevensbescherming van FlowITSM Hij/zij is te bereiken via rob.woerden@flowitsm.nl

Persoonsgegevens die wij verwerken

FlowITSM verwerkt je persoonsgegevens doordat je gebruik maakt van onze diensten en/of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt.

Hieronder vind je een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

Contactgegevens: zoals naam, e-mailadres, telefoonnummer en adres.

Gegevens voor offertes en facturatie: zoals bedrijfsnaam, bankrekeningnummer en eventuele btw-nummer.

Communicatiegegevens: informatie die je verstrekt via e-mail, telefoon of contactformulieren.

Nieuwsbriefgegevens: als je je aanmeldt, bewaren wij je e-mailadres.

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als je er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via info@flowITSM.nl, dan verwijderen wij deze informatie.

FlowITSM verwerkt jouw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

Wij gebruiken jouw persoonsgegevens uitsluitend voor de volgende doeleinden:

- Het verwerken van aanvragen en het opstellen van offertes.
- Het leveren van onze diensten.
- Het versturen van onze nieuwsbrief (alleen met jouw toestemming).
- Het onderhouden van contact en beantwoorden van vragen.
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals belastingaangiften.

Wij verwerken jouw gegevens op basis van:

- Toestemming: bijvoorbeeld voor het versturen van een nieuwsbrief.
- Overeenkomst: om diensten te leveren of een offerte op te stellen.
- Wettelijke verplichting: zoals het bewaren van facturen.
- Gerechtvaardigd belang: om onze dienstverlening te verbeteren en contact met je te onderhouden.

Geautomatiseerde besluitvorming

FlowITSM maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming.

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

FlowITSM bewaart je persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld en zo lang als we dat volgens de wet moeten doen. Zo bewaren we financiële gegevens volgens de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar. Contractgegevens bewaren we tijdens de looptijd van het contract plus de verjaringstermijn voor eventuele claims, om eventuele klachten of juridische zaken af te handelen.

Nieuwsbriefgegevens bewaren we tot je je afmeldt.

Delen van persoonsgegevens met derden

FlowITSM deelt jouw persoonsgegevens alleen als dit nodig is, bijvoorbeeld:

- Met boekhoudsoftware of accountants voor administratieve doeleinden.
- Met IT-dienstverleners die onze website of nieuwsbriefsoftware hosten.

Wij verkopen jouw gegevens nooit aan derden.

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

FlowITSM gebruikt alleen technische en functionele cookies. En analytische cookies die geen inbreuk maken op je privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op jouw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en jouw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld jouw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. Je kunt je afmelden voor cookies door je internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kun je ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van je browser verwijderen.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heb je het recht om je eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens door FlowITSM en heb je het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat je bij ons een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens die wij van jou beschikken in een computerbestand naar jou of een ander, door jou genoemde organisatie, te sturen.

Je kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van je persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van je toestemming of bezwaar op de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar info@flowitsm.nl.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij jou een kopie van je identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van je privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op jouw verzoek .

FlowITSM wil je er tevens op wijzen dat je de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Beveiliging van persoonsgegevens

FlowITSM neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Persoonsgegevens die via de website worden verzameld (zoals naam, e-mailadres, telefoonnummer en, bij trainingsregistraties, deelnemersgegevens en betaalreferenties) worden opgeslagen in een beveiligde database bij Neon (PostgreSQL), binnen de Europese Unie. Toegang tot deze gegevens is beperkt tot medewerkers voor wie dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden, en is beveiligd met een wachtwoord-authenticatiesysteem met accountvergrendeling na herhaalde mislukte inlogpogingen.

De website wordt gehost bij Vercel en maakt standaard gebruik van een beveiligde (versleutelde) verbinding (TLS/HTTPS) voor al het verkeer tussen bezoeker en website.

Voor de uitvoering van de dienstverlening maakt FlowITSM gebruik van de volgende verwerkers:

Neon – opslag van formulier- en registratiegegevens in een PostgreSQL-database, binnen de EU;

Mailgun – verzending van notificatie-e-mails naar aanleiding van contact- en registratieformulieren;

Mollie – verwerking van betalingen voor betaalde trainingen (FlowITSM ontvangt en bewaart hierbij geen volledige betaalgegevens zoals kaart- of rekeningnummers, uitsluitend een betaalreferentie en -status);

Vercel – hosting van de website en opslag van mediabestanden.

Met deze partijen zijn, voor zover vereist, verwerkersovereenkomsten gesloten.

Ondanks de door FlowITSM genomen maatregelen kan geen absolute garantie worden gegeven voor de beveiliging van persoonsgegevens. Mocht er onverhoopt sprake zijn van een datalek dat een risico oplevert voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, dan zal FlowITSM dit volgens de wettelijke verplichtingen melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en, indien vereist, aan de betrokkenen.

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld, of zoals wettelijk vereist.

FlowITSM neemt de bescherming van jouw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als jij het idee hebt dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via info@flowitsm.nl