

## **Privacybeleid**

Rezolv geeft veel om uw privacy. Wij verwerken daarom uitsluitend gegevens die wij nodig hebben voor (het verbeteren van) onze dienstverlening en gaan zorgvuldig om met de informatie die wij over u en uw gebruik van onze diensten heeft verzameld. Wij stellen uw gegevens nooit voor commerciële doelstellingen ter beschikking aan derden. Dit privacybeleid is van toepassing op het gebruik van de website en de daarop ontsloten dienstverlening van Rezolv. De ingangsdatum voor de geldigheid van deze voorwaarden is 21 juni 2020, met het publiceren van een nieuwe versie vervalt de geldigheid van alle voorgaande versies.

Dit privacybeleid beschrijft welke gegevens over u door ons worden verzameld, waar deze gegevens voor worden gebruikt en met wie en onder welke voorwaarden deze gegevens eventueel met derden kunnen worden gedeeld. Ook leggen wij u uit op welke wijze wij uw gegevens opslaan en hoe wij uw gegevens tegen misbruik beschermen en welke rechten u heeft met betrekking tot de door u aan ons verstrekte persoonsgegevens.

Als u vragen heeft over ons privacybeleid kunt u contact opnemen met onze contactpersoon voor privacyzaken, u vindt de contactgegevens aan het einde van ons privacybeleid.

## **Over de gegevensverwerking**

Hieronder kan u lezen op welke wijze wij uw gegevens verwerken, waar wij deze (laten) opslaan, welke beveiligingstechnieken wij gebruiken en voor wie de gegevens inzichtelijk zijn.

## **Webformulieren**

Op onze website vindt u een aantal webformulieren waar wij u vragen om persoonsgegevens in te vullen, zoals bijvoorbeeld uw (bedrijfs-)naam, adresgegevens, e-mailadres, webadres en (mobiele) telefoonnummer. Wij gebruiken deze gegevens enkel voor het doel waarvoor u deze heeft verstrekt. Al onze formulieren maken gebruik van een SSL-beveiligde verbinding met een versleutelingsniveau van 256 bits. Onze back-end systemen zijn beveiligd met een sterk wachtwoord en waar mogelijk two-factor authentication.

## **Transactionele e-mails**

Als u een bestelling plaatst in onze webwinkel ontvangt u een aantal e-mailberichten betreffende de status van uw bestelling. Onze verzendpartner (PUPS) ontvangt van ons uw e-mailadres om u op de hoogte te houden van de voortgang van de levering.

## **Clïëntmanagement en facturatie**

Onze cliëntgegevens worden in het CRM van onze webwinkelsoftware bewaard en vervolgens enkel voor administratieve doeleinden gebruikt

## **E-mail**

Wij maken voor e-maildiensten gebruik van de servers van ActiveCampaign. Alle e-mailverkeer is vertrouwelijk en niet inzichtelijk voor de verwerker.

## **Doel van de gegevensverwerking**

Algemeen doel van de verwerking

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend ten behoeve van onze dienstverlening. Dat wil zeggen dat het doel van de verwerking altijd direct verband houdt met de opdracht die u verstrekt. Wij gebruiken uw gegevens niet voor (gerichte) marketing. Als u gegevens met ons deelt en wij gebruiken deze gegevens om - anders dan op uw verzoek - op een later moment contact met u op te nemen, vragen wij u hiervoor expliciet toestemming. Uw gegevens worden in de volgende gevallen met derden gedeeld:

## **Mollie**

Voor het afhandelen van een (deel van) de betalingen in onze webwinkel maken wij gebruik van het platform van Mollie. Mollie verwerkt uw naam, adres en woonplaatsgegevens en uw betaalgegevens zoals uw bankrekening- of creditcardnummer. Mollie heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen. Mollie behoudt zich het recht voor uw gegevens te gebruiken om de dienstverlening verder te verbeteren en in het kader daarvan (geanonimiseerde) gegevens met derden te delen. Alle hierboven genoemde waarborgen met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens zijn eveneens van toepassing op de onderdelen van Mollie's dienstverlening waarvoor zij derden inschakelen. Mollie bewaart uw gegevens niet langer dan op grond van de wettelijke termijnen is toegestaan.

## **Automatisch verzamelde gegevens**

Gegevens die automatisch worden verzameld door onze website worden verwerkt met het doel onze dienstverlening verder te verbeteren. Deze gegevens (bijvoorbeeld uw IP-adres, webbrowser en besturingssysteem) zijn geen persoonsgegevens.

## **Medewerking aan fiscaal en strafrechtelijk onderzoek**

In voorkomende gevallen kan Rezolv op grond van een wettelijke verplichting worden gehouden tot het delen van uw gegevens in verband met fiscaal of strafrechtelijk onderzoek van overheidswege. In een dergelijk geval zijn wij gedwongen uw gegevens te delen, maar zullen ons binnen de mogelijkheden die de wet ons biedt daartegen verzetten.

## **Bewaartermijnen**

Wij bewaren uw gegevens zolang u cliënt van ons bent. Dit betekent dat wij uw klantprofiel bewaren totdat u aangeeft dat u niet langer van onze diensten gebruik wenst te maken. Als u dit bij ons aangeeft zullen wij dit tevens opvatten als een vergeetverzoek. Op grond van toepasselijke administratieve verplichtingen dienen wij facturen met uw (persoons)gegevens te bewaren, deze gegevens zullen wij dus voor zolang de toepasselijke termijn loopt bewaren, medewerkers hebben echter geen toegang meer tot uw cliëntprofiel en documenten die wij naar aanleiding van uw opdracht hebben vervaardigd.

## **Uw rechten**

Op grond van geldende Nederlandse en Europese wetgeving heeft u als betrokkende bepaalde rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die door of namens ons worden verwerkt bepaalde rechten. Wij leggen u hieronder uit welke rechten dit zijn en hoe u zich op deze rechten kunt beroepen.

In beginsel sturen wij om misbruik te voorkomen afschriften en kopieën van uw gegevens enkel naar uw bij ons reeds bekende e-mailadres. In het geval dat u de gegevens op een ander e-mailadres of bijvoorbeeld per post wenst te ontvangen, zullen wij u vragen zich te legitimeren. Wij houden een administratie bij van afgehandelde verzoeken, in het geval van een vergeetverzoek administreren wij geanonimiseerde gegevens. Alle afschriften en kopieën van gegevens ontvangt u in de machineleesbare gegevensindeling die wij binnen onze systemen hanteren.

U heeft te alle tijde het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens als u vermoedt dat wij uw persoonsgegevens op een verkeerde manier gebruiken.

## **Inzagerecht**

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, in te zien. U kunt een verzoek met die strekking doen aan onze contactpersoon voor privacyzaken. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als



uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een kopie van alle gegevens met een overzicht van de verwerkers die deze gegevens onder zich hebben, onder de vermelding van de categorie waaronder wij deze gegevens hebben opgeslagen.

#### **Rectificatierecht**

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, te laten aanpassen. U kunt een verzoek met die strekking doen aan onze contactpersoon voor privacyzaken. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een bevestiging dat de gegevens zijn aangepast.

#### **Recht op beperking van de verwerking**

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, te beperken. U kunt een verzoek met die strekking doen aan onze contactpersoon voor privacyzaken. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een bevestiging dat de gegevens tot u de beperking opheft niet langer worden verwerkt.

#### **Recht op overdraagbaarheid**

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, door een andere partij te laten uitvoeren. U kunt een verzoek met die strekking doen aan onze contactpersoon voor privacyzaken. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres afschriften of kopieën van alle gegevens over u die wij hebben verwerkt of in opdracht van ons door andere verwerkers of derden zijn verwerkt. Naar alle waarschijnlijkheid kan Rezolv in een dergelijk geval de dienstverlening niet langer voortzetten, omdat de veilige koppeling van databestanden dan niet langer kan worden gegarandeerd.

#### **Recht van bezwaar en overige rechten**

U heeft in voorkomende gevallen het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door of in opdracht van Rezolv. Als u bezwaar maakt zullen wij onmiddellijk de gegevensverwerking staken in afwachting van de afhandeling van uw bezwaar. Is uw bezwaar gegrond dat zullen wij afschriften en/of kopieën van gegevens die wij (laten) verwerken aan u ter beschikking stellen en daarna de verwerking blijvend staken.

U heeft bovendien het recht om niet aan geautomatiseerde individuele besluitvorming of profiling te worden onderworpen. Rezolv verwerkt uw gegevens niet op zodanige wijze dat dit recht van toepassing is. Bent u van mening dat dit wel zo is, neem dan contact op met onze contactpersoon voor privacyzaken.

#### **Cookiebeleid**

Rezolv maakt op de website Rezolv.nl gebruik van cookies. Dit zijn kleine tekstbestandjes die op jouw computer opgeslagen worden.

Wat doen deze bestandjes? Kort samengevat maakt het jou makkelijker onze website te gebruiken (voorbeeld: niet herhaaldelijk dezelfde gegevens invullen) en ons makkelijker jou te bereiken nadat je op onze website bent geweest (bijvoorbeeld door jou achteraf een aanbieding te doen via Facebook). Waar we het hierna hebben over "cookies" bedoelen we daarmee ook andere vergelijkbare technieken.



### **Accepteer de cookies**

Om de beste ervaring met onze website te hebben, raden we je aan de cookies te accepteren. Cookies brengen de veiligheid van je computer niet in gevaar. Je kunt de cookies accepteren (of uitschakelen) via de melding bij jouw eerste bezoek. Of, mocht je die bijvoorbeeld niet geaccepteerd hebben, via de browser instellingen.

Chrome

Firefox

Internet Explorer

Edge

Safari (iOS)

Safari (macOS)

Op Rezolv-online.com wordt gebruik gemaakt van onderstaande analytische- en marketing cookies.

### **Analytische cookies**

Rezolv probeert de ervaring die jij met onze website hebt zo goed en optimaal mogelijk te maken. Dat kan alleen als we weten wat onze bezoekers doen op de website. En daardoor meer te plaatsen van wat leuk gevonden wordt, en minder te plaatsen van wat niet leuk gevonden wordt.

### **Google Analytics**

Doel: door Google Analytics weten we hoe je op de website gekomen bent en hoe je de website gebruikt. Deze statistieken gebruiken we om de website doorlopend te verbeteren, zodat jij de best mogelijke ervaring hebt op onze website. Dit cookie komt van Google en wordt maximaal 26 maanden bewaard.

Meer informatie: <http://www.google.com/policies/privacy/>

### **Marketing cookies**

Ook bij Rezolv maken we reclame. Dat doen we liever gericht met aanbiedingen waar jij echt wat aan hebt. In plaats van jou lastig vallen met een niet relevante advertentie. De marketing cookies helpen ons om jou de aanbiedingen te tonen waar je blij van wordt.

### **Facebook**

Doel: door de Facebook cookies kunnen we zien waar bezoekers zijn geweest op de website, zodat we deze gegevens kunnen koppelen aan relevante advertenties die we vervolgens op Facebook vertonen. Dit cookie komt van Facebook, deelt geen informatie met derden en wordt maximaal 2 jaar bewaard.

Meer informatie: <https://www.facebook.com/help/cookies/update>

### **DoubleClick**

Doel: met dit cookie kunnen we zien welke pagina's je bezoekt. Vervolgens kunnen we met deze gegevens in het zogenaamde partnernetwerk van Google jou relevante advertenties en aanbiedingen laten zien van producten/diensten waar je interesse in hebt getoond. Dit cookie komt van Google, deelt anonieme data met derden en wordt na maximaal 18 maanden verwijderd.

Meer informatie: <https://www.google.com/policies/privacy/>

### **Google Analytics Remarketing**

Doel: met deze cookie kunnen we zien hoe je deze website gebruikt. Om het jou makkelijker te maken om hetgeen te vinden waar je naar op zoek bent, gebruiken we deze informatie om jou gerichte advertenties in beeld te brengen. Via bijvoorbeeld onze eigen nieuwsbrief of website. Dit



cookie komt van Google, deelt anonieme data met derden en wordt na maximaal 18 maanden verwijderd.

Meer informatie: <https://www.google.com/policies/privacy/>

### **Social media buttons**

Wil je een pagina van deze website delen op social zoals bijvoorbeeld Facebook, Instagram, Google+, Twitter of LinkedIn? Of kijk je een filmpje op Youtube of Vimeo wat op de website staat? Of geef je een like aan onze Facebook pagina via deze website?

Je maakt op dat moment feitelijk gebruik van diensten van deze externe (social media) partij. Deze elementen worden volgens de zogenaamde 'embed' techniek op onze website geplaatst, maar de activiteit vindt feitelijk plaats op de website van deze derde partij. Jouw anonieme (!) gegevens worden op dat moment gedeeld met deze partijen. Vanaf dat moment hebben wij geen invloed op de cookies en/of de inhoud daarvan die zij op dat moment gebruiken. Je kunt het beste het privacy- en/of cookiestatement van de betreffende partijen raadplegen. Zie o.a.:

<http://www.facebook.com/help/cookies>

<http://www.google.com/intl/nl/policies/privacy/>

<https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy>

<http://twitter.com/privacy>

<https://help.instagram.com/519522125107875>

### **Kan dit cookiebeleid worden aangepast?**

Dit cookiebeleid kan tussentijds aangepast worden om veranderingen bekend te maken, de up-to-date versie in onze website worden cookies geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de "Analytics"-dienst. Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. Deze verwerker is mogelijk verplicht op grond van geldende wet- en regelgeving inzage te geven in deze gegevens. Wij hebben Google niet toegestaan de verkregen analytics-informatie te gebruiken voor andere Google diensten.

Wij maken gebruik van functionele en analytische cookies. De functionele cookies zijn nodig voor een goede werking van de website. Zij zorgen er bijvoorbeeld voor dat aan u snel en correct de gewenste informatie wordt getoond, elke keer dat u onze website bezoekt. Voor het plaatsen van functionele cookies hoeft geen toestemming te worden gevraagd. De analytische cookies gebruiken wij om te analyseren hoe vaak onze website wordt gebruikt. Indien de analytische cookies geen grote impact op uw privacy heeft, hoeft er geen toestemming te worden gevraagd.

### **Wijzigingen in het privacybeleid**

Wij behouden te allen tijde het recht ons privacybeleid te wijzigen. Op deze pagina vindt u echter altijd de meest recente versie. Als het nieuwe privacybeleid gevolgen heeft voor de wijze waarop wij reeds verzamelde gegevens met betrekking tot u verwerken, dan brengen wij u daarvan per e-mail op de hoogte.