



## Privacybeleid

Het privacybeleid is van toepassing op de opdrachtgevers van Peppix Benelux, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 58895310.

### Definities

- **Opdrachtgever.** De persoon of bedrijf dat een dienst bij ons aanvraagt, afneemt of inmiddels beëindigd heeft;
- **Dienst.** Een service of arbeid, in welke vorm dan ook, verricht aan de opdrachtgever.
- **NAW gegevens.** Bedrijfsnaam, voornaam, achternaam adres, woonplaats, e-mailadres en IP adres.

### 1. Onze beloftes

Wij vinden het belangrijk om duidelijk te zijn over de gegevens die wij verzamelen. Laten we daarom beginnen met een aantal beloftes.

- Wij verkopen de gegevens niet door;
- Wij gebruiken de gegevens uitsluitend voor het verlenen en verbeteren van onze diensten en onze dienstverlening;

Verderop in het bericht wordt toegelicht welk type informatie wij verzamelen, de maatregelen die we nemen om die informatie te beveiligen, hoe we de informatie gebruiken, en ten slotte hoe er contact met ons kan worden opgenomen als er vragen of bedenkingen zijn over ons privacy beleid.

### 2. Verzameling van gegevens

Volgens de wet werken wij als gegevensbeheerder en, in de mate waarin we de gegevens van onze opdrachtgevers verwerken, ook als gegevensverwerker van hen. In dit hoofdstuk vertellen wij welke informatie wij precies binnenkrijgen en verzamelen.

#### 1. Persoonlijke informatie

Wij verzamelen de NAW gegevens van de opdrachtgever in de onderstaande gevallen.

- Bij de registratie van een account;
- Bij het contacteren van de klantenservice;
- Bij het invullen van een online formulier;
- Bij het inschrijven van de nieuwsbrief;
- Bij het plaatsen van een recensie;

- Bij deelname aan een promotie;
- Op het moment dat er via een referral naar de opdrachtgever verwezen wordt;

#### 2. Factureringsinformatie

Wij bewaren de NAW gegevens van de opdrachtgever voor het verwerken van binnenkomende betalingen.

Bij automatische incasso bewaren wij ook het banknummer en de naam van de houder. Bij creditcards bewaren wij de laatste 4 cijfers van het creditcardnummer, het type creditcard en de naam van de houder.

#### 3. Voorkeuren

We plaatsen cookies voor het bewaren van winkelwagens, taalvoorkeuren en het ingelogd blijven binnen onze eigen systemen. Deze cookies plaatsen wij zonder toestemming op de computer van de opdrachtgever. Voor conversietracking en conversieoptimalisatie vragen wij wel om toestemming. Nadat hier toestemming voor gegeven is, verzamelen wij de demografische gegevens, het klik- en het surfgedrag.

#### 4. Dienst informatie

Onze diensten houden logboeken bij om de werking te monitoren. In deze logboeken wordt één of meer van de volgende informatie bijgehouden:

- Foutmeldingen gegenereerd door het systeem, waaronder dat van Wordpress, PHP, MySQL, Apache en NGINX;
- Interne- en externe API logboeken;
- De gebruikersnaam, tijd en het IP waarmee wordt ingelogd of een wijziging wordt uitgevoerd;

Op het moment dat de opdrachtgever ons toestemming geeft om het tracking account, advertentieaccount of nieuwsbrief account door ons te laten te beheren, dan hebben wij ook toegang tot één of meerdere van de onderstaande gegevens:

- Demografische gegevens
- Klik- en surfgedrag

#### 5. Analyses door derden



Sommige onderdelen van onze diensten gebruiken de diensten van derden om analyses uit te voeren die ons helpen een betere gebruikerservaring te leveren.

**De diensten die ons hierin helpen, zijn:**

- Hotjar
- Uptime Monitor
- Mollie
- Stripe
- SNS Bank
- Reelezee
- Google Suite
- Google Analytics

### 3. Verwerken van gegevens

In dit hoofdstuk gaan wij in op de manier waarop wij de gegevens uit hoofdstuk 2 verwerken.

#### 1. Klantenservice verbeteren

Wij gebruiken de gegevens die wij verzamelen voor het verbeteren van onze dienstverlening. Hieronder verstaan wij het trainen van onze medewerkers, het beter kunnen begrijpen van de casus van de opdrachtgever en het beter kunnen begrijpen hoe onze diensten kunnen bijdragen aan de bedrijfsvoering van onze opdrachtgever.

#### 2. Beveiliging verbeteren

De gegevens die wij verzamelen zijn een belangrijke bron van data om te kijken hoe wij de beveiliging kunnen verbeteren. Dit doen wij aan de hand van analyses op wanneer er wordt ingelogd, hoe laat er wijzigingen worden doorgevoerd, welke IP adressen er toegang hebben tot het systeem en welke foutmeldingen er gegenereerd worden. Aan de hand hiervan verbeteren wij de beveiliging van onze diensten iedere keer opnieuw.

#### 3. Diensten verbeteren

De informatie die wij van onze diensten verzamelen en binnenkrijgen, gebruiken wij om de diensten te verbeteren. Hieronder verstaan wij het beter kunnen begrijpen waarin onze diensten de opdrachtgever ondersteunt, het kunnen verbeteren van fouten die in het logboek worden vermeld, het kunnen begrijpen welke doelgroep de

opdrachtgever benadert, en het kunnen begrijpen op welke wijze onze diensten worden gebruikt.

### 4. Bewaren van de gegevens

We bewaren de gegevens van onze opdrachtgever zo lang als nodig is om te voldoen aan de wettelijke eisen. Hieronder zetten wij het op een rijtje.

**Maximaal 7 jaar:**

- NAW gegevens voor de naleving van de administratieve regels die door de Belastingdienst zijn opgesteld;
- Projecten, urenregistraties en changelogs die zijn bijgehouden in ons project management systeem, klantensysteem en Github;
- Acties die plaatsvinden via Mijn Peppix. Denk hierbij aan betalingen, adreswijzigingen, nieuwe telefoonnummers of mailadressen.
- Een kopie van alle facturen, offertes, overeenkomsten, digitale- en fysieke machtigingen;

**Maximaal 3 jaar:**

- Back-ups van websites, databases en servers.
- Berichten en bestanden waaronder documenten, foto's en videos die via e-mail, Whatsapp, Slack, Skype, Telegram of fysiek per post zijn verstuurd;
- Logboeken;

### 5. Beveiligen van de gegevens

Wij gebruiken fysieke, elektronische en procedurele beveiligingsmaatregelen om de informatie die wij verzamelen te beschermen.

Maatregelen die wij nemen, zijn onder andere:

- Het gebruik van een TLS verbinding met SSL certificaat binnen alle omgevingen;
- Het met wachtwoord beveiligen van alle systemen en computers;
- Het met encryptie versleutelen van wachtwoorden en betaalinformatie ;
- Het intern gebruiken van hardware authenticatie apparaten (Yubikey e.d.);
- Het gebruik maken van two factor authentication waar mogelijk;



- Het weren van kwaadaardige IP adressen via firewalls;
- Het gebruiken van VPN verbindingen bij mobiele netwerken en hotspots;

Ondanks deze maatregelen, is geen een maatregel volledig weerbaar tegen hackers. Ondanks dat, mag de opdrachtgever verwachten dat wij er maandelijks de nodige tijd aan besteden om de gegevens zorgvuldig veilig te stellen.

## 6. Opvragen van de gegevens

Op het moment dat het account van de opdrachtgever binnen een van onze systemen is gearchiveerd, kan de opdrachtgever alsnog een kopie van zijn of haar gegevens opvragen door ons een mail te sturen naar [helpdesk@peppix.nl](mailto:helpdesk@peppix.nl). Wij zullen vanaf dat moment binnen 30 dagen de gegevens delen die - op dat moment - nog steeds aanwezig zijn binnen onze systemen.

## 7. Eigendom van opdrachtgever

In hoofdstuk 2 las je dat onze diensten informatie verzamelen. Deze informatie gaat over de werking van onze diensten. Zo kunnen wij transactienummers bewaren om de werking tussen een webwinkel en een betaalprovider te garanderen. Gaat er aan de ene kant iets fout, dan kunnen we, aan de hand van het transactienummer, aan de andere kant alsnog verifiëren of de betaling is binnengekomen.

Dit soort gegevens zijn cruciaal om onze dienstverlening zorgvuldig uit te voeren. In dit hoofdstuk willen wij nadrukkelijk onderstrepen dat wij deze gegevens alleen gebruiken voor het kunnen uitvoeren van de dienstverlening. De informatie wordt alleen aan de zijde van de opdrachtgever (dus op de server of omgeving van de opdrachtgever) opgeslagen.

Wordt ons dienstverband met de opdrachtgever beëindigt, dan zullen wij ervoor zorgen dat wij geen toegang meer hebben tot deze gegevens en dat alle gegevens uit hoofdstuk 4 tot het strikt noodzakelijke blijft bewaard.

## 8. Wettelijke bevoegdheid

Het is verboden om een account aan te maken of te gebruiken als de opdrachtgever daarvoor niet wettelijk bevoegd is, bijvoorbeeld als de opdrachtgever nog niet meerderjarig is. Alleen een ouder- of voogd mag in dat geval een account bij ons aanmaken.

## 9. Openbaarmaking gegevens

In de onderstaande gevallen kunnen wij de informatie van de opdrachtgever openbaar maken.

- Om te reageren op een bevelschrift, gerechtelijk bevel of juridische procedure, om onze wettelijke rechten vast te leggen of uit te oefenen of onszelf te verdedigen tegen wettelijke aanspraken en in die gevallen die naar ons oordeel openbaarmaking nodig of passend maken.
- Als we denken dat dit nodig is om onwettige activiteiten of vermoedelijke fraude te onderzoeken of te voorkomen of maatregelen ertegen te nemen, of wanneer zich situaties voordoen met mogelijke bedreiging van de fysieke of digitale veiligheid van een persoon, schending van onze gebruiksvoorwaarden of zoals anderszins wettelijk vereist is.

## Disclaimer

Wij kunnen dit beleid herzien als daar aanleiding toe is. Bij grote wijzigingen zullen wij de opdrachtgever hierover op de hoogte brengen.

Als de opdrachtgever een privacy gerelateerde kwestie heeft dan kan diegene contact opnemen door een mail te sturen naar [helpdesk@peppix.nl](mailto:helpdesk@peppix.nl) of door te schrijven naar:

Peppix Benelux  
Koperslagerstraat 93  
8043 EM Zwolle

De inhoud van dit document is op 15-02-2023 gepubliceerd via [peppix.nl](http://peppix.nl), met als enige wijziging sinds 06-01-2020: adreswijziging.