

PRIVACY BELEID AS SUPPORT B.V.

Versie 1.8

Frankenstraat 77,
6582 CW Heumen
KVK 09122754
www.assupport.nl

Privacy beleid AS Support

Inleiding

AS Support B.V. respecteert de privacy van haar klanten en de eindgebruikers van haar diensten. In dit privacy beleid leggen wij uit hoe wij omgaan met persoonsgegevens, welke gegevens wij verwerken, en hoe wij voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Welke gegevens verwerken wij?

AS Support verwerkt persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor onze diensten, zoals:

1. **Contactgegevens:** Naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer.
2. **Financiële gegevens:** Gegevens die nodig zijn voor bijvoorbeeld facturatie of het afsluiten van hypotheek of verzekeringen.
3. **Technische gegevens:** IP-adressen, browsergegevens, en logbestanden.
4. **Gevoelige gegevens:** Financiële informatie die wordt ingevoerd in tools of modules.
5. **Gegevens uit imports en gekoppelde externe bronnen:** Gegevens die door klanten worden aangeleverd via bestandsimports (zoals Excel- of CSV-bestanden) of via door de klant geactiveerde koppelingen met externe diensten en API's, waaronder geselecteerde bestandsinhoud, spreadsheetgegevens, metadata, relatievelden, accountidentificatie, versleuteld opgeslagen autorisatiegegevens en technische logging, voor zover noodzakelijk voor de gevraagde functionaliteit.
6. **Gegevens uit het Google-bedrijfsprofiel:** Gegevens die wij ophalen bij Google nadat u uw Google-bedrijfsprofiel hebt gekoppeld. Dit zijn het e-mailadres van het gekoppelde Google-account, de accounts en locaties van uw profiel en, van de locatie die u kiest, de gemiddelde score, het aantal reviews en de meest recente reviews. Per review gaat het om de naam van de reviewer, de sterren, de tekst, de datum en uw eigen reactie. Daarnaast bewaren wij de toegangssleutel (token) van de koppeling in versleutelde vorm.
7. **Gegevens uit social media-koppelingen:** Gegevens die noodzakelijk zijn voor door de klant geactiveerde koppelingen met social media-platforms, waaronder Facebook, Instagram en LinkedIn, zoals account- of pagina-identificaties, gebruikersnamen, versleuteld opgeslagen toegangstokens, publicatie-ID's, technische statusinformatie en publicatiemetadaten, voor zover noodzakelijk voor de gevraagde functionaliteit.

8. Gegevens uit AI-functionaliiteit: Gegevens die door klanten of gebruikers worden ingevoerd of geselecteerd bij het gebruik van AI-functionaliteiten binnen onze dienstverlening, zoals prompts, instructies, geselecteerde tekstfragmenten, conceptteksten, broninformatie, contextgegevens, gegenereerde output, technische metadata, gebruikers-ID's, tijdstippen, foutmeldingen en logginggegevens, voor zover noodzakelijk voor de gevraagde AI-functionaliiteit, beveiliging, beheer en ondersteuning.

Social media integratie

Onze dienst biedt optionele integraties met social media platforms om namens u nieuwsberichten te publiceren. Deze integraties zijn uitsluitend actief wanneer u hier zelf voor kiest.

Socials Hub (Facebook-koppeling)

Indien gebruik wordt gemaakt van de **Socials Hub** module (zoals geregistreerd bij Meta), om nieuwsberichten te publiceren op Facebook, worden de volgende aanvullende gegevens verwerkt:

- Facebook-pagina-ID's en toegangstokens (uitsluitend versleuteld opgeslagen)
- Naam, e-mailadres en (indien relevant) profielinformatie van het aan de Facebook-pagina gekoppelde account, alleen voor zover noodzakelijk voor het plaatsen van berichten namens u.
- Nieuwsberichten die via onze dienst op Facebook worden geplaatst, inclusief bijbehorende metadata (publicatietijd, post-ID, etc.).

Deze gegevens worden **uitsluitend** gebruikt om namens u nieuwsberichten op uw eigen Facebook-pagina te plaatsen en voor het beheer van uw koppeling met Facebook. Wij delen geen gegevens met Facebook anders dan strikt noodzakelijk is voor deze functionaliteit. U kunt de koppeling met Facebook op ieder moment verwijderen via de instellingen in uw account.

Let op: Deze verwerking geldt alleen als u expliciet gebruikmaakt van de Facebook-integratie via Socials Hub. Als u deze module niet gebruikt, worden er geen Facebook-gerelateerde persoonsgegevens verwerkt of gedeeld.

LinkedIn koppeling

Indien u gebruikmaakt van de optie om nieuwsberichten automatisch op uw LinkedIn-profiel of -pagina te plaatsen, geldt het volgende:

- AS Support ontvangt en verwerkt via de LinkedIn-koppeling uitsluitend de gegevens die noodzakelijk zijn om namens u nieuwsberichten te kunnen plaatsen.
- Wij delen geen andere gegevens met LinkedIn en zullen nooit zonder uw toestemming berichten plaatsen.
- U kunt deze koppeling op ieder gewenst moment intrekken via het platform of via uw LinkedIn-instellingen.

Instagram koppeling

Indien u gebruikmaakt van de optie om nieuwsberichten automatisch op uw Instagram-account te plaatsen, geldt het volgende:

- AS Support ontvangt en verwerkt via de Instagram-koppeling uitsluitend de gegevens die noodzakelijk zijn om namens u nieuwsberichten te kunnen publiceren en de koppeling technisch te laten functioneren.
- Dit kan onder meer betrekking hebben op uw Instagram-account-ID, gebruikersnaam, gekoppelde Facebook-pagina of business account-context, versleuteld opgeslagen toegangstokens en technische of publicatiegerelateerde metadata, voor zover noodzakelijk voor het plaatsen, beheren of ondersteunen van publicaties namens u.
- Indien via deze koppeling publicaties worden geplaatst, kan AS Support daarbij ook gegevens verwerken over de geplaatste inhoud, publicatietijdstippen, media- of publicatie-ID's en de technische status van de publicatie.
- Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt om namens u nieuwsberichten op uw eigen Instagram-account te plaatsen, om de koppeling met Instagram te beheren en om ondersteuning te bieden bij het functioneren van deze integratie.
- Wij delen geen gegevens met Instagram anders dan strikt noodzakelijk is voor deze functionaliteit.
- Wij zullen nooit zonder uw toestemming berichten plaatsen.
- U kunt deze koppeling op ieder gewenst moment intrekken via het platform of via uw Instagram-instellingen.

Let op: Deze verwerking geldt alleen als u expliciet gebruikmaakt van de Instagram-integratie. Als u deze module niet gebruikt, worden er geen Instagram-gerelateerde persoonsgegevens verwerkt of gedeeld.

Google Drive / Google Sheets koppeling

Indien u gebruikmaakt van de mogelijkheid om relaties of andere persoonsgegevens vanuit Google Drive en/of Google Sheets te koppelen aan een module van AS Support, zoals de nieuwsbriefmodule, geldt aanvullend het volgende.

AS Support verwerkt uitsluitend de gegevens die noodzakelijk zijn om de door u geselecteerde bestanden, spreadsheets of werkbladen in te lezen en de relevante relatiegegevens beschikbaar te maken binnen de overeengekomen functionaliteit.

Afhankelijk van de gekozen inrichting kan AS Support toegang hebben tot:

- door u geselecteerde Google Drive-bestanden en Google Sheets-spreadsheets;
- spreadsheetinhoud, zoals rijen, kolommen, tabbladen, celwaarden en relatievelden, voor zover nodig om gegevens te importeren, in te lezen, te matchen of te synchroniseren;
- bestandsmetadata, zoals bestandsnaam, spreadsheet-ID, werkbladnaam, kolomnamen en datum van laatste wijziging;
- account- en verbindingsgegevens die nodig zijn om de koppeling technisch mogelijk te maken, zoals uw Google-accountidentificatie, e-mailadres en OAuth-toegangstokens of refresh tokens.

Read-only toegang (Google Drive en Google Sheets)

Voor de nieuwsbrief en voor imports leest AS Support uitsluitend. AS Support maakt geen andere bestanden aan en wijzigt of verwijdert er geen.

Doel van de verwerking

Deze gegevens worden uitsluitend verwerkt om:

- de koppeling met Google Drive en/of Google Sheets tot stand te brengen en te onderhouden;
- relatiegegevens in te lezen, te koppelen of te synchroniseren binnen de overeengekomen module;
- de koppeling technisch te beheren, beveiligen en ondersteunen;
- storingen te analyseren en support te verlenen met betrekking tot de koppeling.

Beperkt gebruik van Google-gegevens (Limited Use)

AS Support's use of information received from Google APIs will adhere to Google API Services User Data Policy, including the Limited Use requirements.

Nederlandse vertaling ter informatie: De manier waarop AS Support informatie verwerkt die zij via Google-API's ontvangt, voldoet aan het Google API Services User Data Policy, inclusief de Limited Use-eisen (beperkt gebruik). De Engelse zin is leidend.

Dit betekent voor de koppeling met het Google-bedrijfsprofiel en voor de koppeling met Google Drive en Google Sheets:

- Wij verwerken Google-gegevens uitsluitend om de functie te leveren die u in het dashboard instelt: reviews tonen op uw website, of relaties inlezen uit uw spreadsheet.

- Wij geven Google-gegevens alleen door aan anderen wanneer dit nodig is om die functie te leveren, voor beveiliging of tegen misbruik, voor een wettelijke verplichting, of nadat u daarvoor toestemming hebt gegeven. Bij een fusie of overname geven wij ze alleen door na uw voorafgaande toestemming.
- Medewerkers van AS Support lezen Google-gegevens niet. Uitzonderingen: u geeft toestemming voor een specifieke supportvraag, beveiliging of misbruik vraagt erom, de wet eist het, of wij bekijken alleen samengevoegde en geanonimiseerde cijfers voor intern beheer.
- Wij verkopen Google-gegevens niet en geven ze niet door aan advertentieplatforms of datahandelaren. Wij tonen er geen advertenties mee. Wij beoordelen er niemand mee op kredietwaardigheid of voor een lening.
- Wij trainen geen AI- of machine-learningmodellen met Google-gegevens en verbeteren er ook geen modellen mee.
- Deze regels gelden ook voor samengevoegde, geanonimiseerde en afgeleide gegevens, en voor medewerkers, partners en opvolgers van AS Support.

Opslag en beveiliging

Voor zover technisch noodzakelijk worden OAuth-tokens of vergelijkbare autorisatiegegevens uitsluitend versleuteld opgeslagen en alleen zolang dat nodig is om de actieve koppeling in stand te houden. Toegang tot deze gegevens is beperkt tot geautoriseerde systemen en medewerkers voor zover dat noodzakelijk is voor beheer, beveiliging en ondersteuning.

Intrekken van de koppeling

U kunt de koppeling met Google Drive en/of Google Sheets op ieder moment beëindigen via uw accountinstellingen of via de machtigingen in uw Google-account. Na beëindiging van de koppeling zal AS Support geen nieuwe gegevens meer via deze koppeling uitlezen. Reeds geïmporteerde of verwerkte gegevens binnen de gebruikte module blijven uitsluitend bewaard voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienst, wettelijke verplichtingen of gerechtvaardigde administratieve doeleinden.

Google Bedrijfsprofiel (Google-reviews)

Met deze optionele koppeling toont u de reviews van uw Google-bedrijfsprofiel op de website van uw kantoor. De koppeling is alleen actief wanneer u hem zelf instelt in het Beveiligd Dashboard. Zonder koppeling halen wij niets op bij Google.

Welke gegevens ontvangen wij van Google?

Bij het koppelen geeft u bij Google toestemming voor de toegang tot uw Google-bedrijfsprofiel (business.manage). Wij ontvangen daarna:

- Het e-mailadres van het Google-account waarmee u koppelt. Wij tonen dit adres alleen aan uw kantoor in het dashboard.
- De namen en titels van de accounts en locaties van dit Google-account, met de links naar de locatie op Google Maps en naar de pagina waar klanten een review schrijven.
- De gemiddelde score en het totale aantal reviews van de locatie die u kiest, precies zoals Google ze geeft.

- De 50 meest recente reviews van die locatie. Per review: de naam van de reviewer, het aantal sterren, de tekst, de datum en uw reactie, als u bij Google een reactie hebt geplaatst. Bij een anonieme reviewer ontvangen wij geen naam.
- De toegangssleutel (token) van de koppeling. Wij bewaren die in versleutelde vorm.

Wij bewaren geen foto's of video's van reviews en tonen geen profielfoto's van reviewers.

Wat doen wij met deze gegevens?

- Wij lezen alleen. Wij plaatsen, wijzigen of verwijderen niets in uw bedrijfsprofiel. Wij beantwoorden geen reviews, ook niet automatisch.
- Elke nacht rond 05:00 uur haalt ons systeem de nieuwste gegevens op.
- Wij tonen de reviews op de website van uw kantoor, ongewijzigd en volledig, met een verwijzing naar Google als bron. Wij laten geen reviews weg op basis van het aantal sterren en wij rekenen geen eigen gemiddelde uit.
- Uw kantoor kiest één locatie en het aantal reviews op de website (1 tot en met 20).

Wie ziet de gegevens?

- Bezoekers van de website van uw kantoor zien de reviews, met de naam van de reviewer. De reviews komen van onze server in Nederland. Wij laden geen afbeeldingen, lettertypen of scripts van Google in de browser van de bezoeker.
- Gebruikers van uw kantoor zien in het dashboard een voorbeeld van de reviews.
- Wij delen de gegevens niet met anderen. Onze hostingpartner in Nederland slaat ze in onze opdracht op.

Hoe lang bewaren wij de gegevens?

- Reviews en locaties blijven hoogstens 30 dagen na het moment waarop wij ze voor het laatst bij Google hebben opgehaald. Omdat wij elke nacht verversen, blijft een review zichtbaar zolang hij bij Google staat en bij de 50 meest recente hoort. Verwijdert u of de reviewer een review bij Google, dan verdwijnt hij bij de eerstvolgende nachtelijke ronde ook bij ons.
- Wij verwijderen alle reviews en locaties van uw kantoor direct wanneer u de koppeling verwijdert en wanneer u opnieuw koppelt.
- Heeft uw kantoor de module Google-reviews niet meer, dan verwijderen wij de reviews bij de eerstvolgende nachtelijke ronde.
- Trekt u de toegang in bij Google, dan merken wij dit bij de eerstvolgende nachtelijke ronde en verwijderen wij de reviews dan.
- Is Google tijdelijk niet bereikbaar, dan blijven de gegevens staan tot hoogstens 30 dagen na de laatste geslaagde ronde.
- In back-ups kunnen deze gegevens nog hoogstens 30 dagen langer staan. Wij gebruiken back-ups alleen om een storing te herstellen.

Uw rechten en keuzes

- U verwijdert de koppeling zelf: Beveiligd Dashboard, Kantoorgegevens, stap Google-reviews, knop Ontkoppelen. Alleen een beheerder van uw kantoor ziet deze knop.
- U trekt de toegang ook in via de instellingen van uw Google-account, bij de toegang van derden.
- Lukt dit niet? Mail servicedesk@assupport.nl. Wij handelen een verzoek om te stoppen binnen 7 werkdagen af.
- Een review is een openbaar bericht op Google. Wilt u als reviewer uw review of uw naam laten verwijderen? Verwijder de review dan bij Google. Bij ons verdwijnt ze bij de eerstvolgende nachtelijke ronde. Wilt u inzage in of verwijdering van gegevens die wij van u hebben? Neem contact op met het kantoor of met ons.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

- Het kantoor bepaalt of en hoe de reviews op zijn website staan. Het kantoor is verwerkingsverantwoordelijke voor de reviews. AS Support is verwerker en handelt op instructie van het kantoor.
- Google is zelf verantwoordelijk voor de gegevens in het Google-account, in het bedrijfsprofiel en op Google. Voor die verwerking gelden de voorwaarden van Google.

Bestandsimports en externe koppelingen

Indien u gebruikmaakt van de mogelijkheid om persoonsgegevens aan te leveren via bestandsimports of via koppelingen met externe diensten, geldt het volgende.

AS Support verwerkt uitsluitend de gegevens die noodzakelijk zijn om de door u gevraagde functionaliteit uit te voeren, zoals het importeren, koppelen, synchroniseren, verrijken of beheren van relatiegegevens binnen een module of andere overeengekomen dienst.

Dit kan onder meer betrekking hebben op:

- gegevens uit Excel-, CSV- of vergelijkbare bestanden die door u worden geüpload of aangeleverd;
- gegevens uit externe systemen of databronnen die u zelf koppelt via een API of andere technische integratie;
- metadata zoals bestandsnaam, kolomnamen, tabbladnamen, importmapping, wijzigingsdatum, bronidentificatie en logginggegevens;
- technische autorisatie- of verbindingsgegevens die noodzakelijk zijn om een koppeling te laten functioneren en te beveiligen.

Deze gegevens worden uitsluitend verwerkt op basis van uw instructies en alleen voor zover noodzakelijk voor de overeengekomen dienstverlening. AS Support gebruikt dergelijke gegevens niet voor advertenties, profiling, verkoop aan derden of andere doeleinden die geen verband houden met de uitvoering, beveiliging of ondersteuning van de gevraagde functionaliteit.

De klant blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid, juistheid en actualiteit van de via imports of externe koppelingen aangeleverde gegevens en voor de bevoegdheid om deze gegevens door AS Support te laten verwerken.

AI-functionnalité / OpenAI API

Onze dienstverlening kan optionele AI-functionnalités bevatten waarmee klanten of gebruikers teksten, gegevens of andere inhoud kunnen laten analyseren, samenvatten, herschrijven, genereren of ondersteunen. Voor deze AI-functionnalités maakt AS Support gebruik van de API-diensten van OpenAI.

Indien u gebruikmaakt van AI-functionnalité binnen onze dienstverlening, geldt het volgende:

- AS Support verwerkt uitsluitend de gegevens die noodzakelijk zijn om de door u gevraagde AI-functionnalité uit te voeren.
- Dit kan onder meer betrekking hebben op prompts, instructies, geselecteerde tekstfragmenten, conceptteksten, broninformatie, contextgegevens, gegenereerde output, technische metadata, gebruikers-ID's, tijdstippen, foutmeldingen en logginggegevens.
- De ingevoerde gegevens en gegenereerde output worden uitsluitend gebruikt voor de gevraagde functionaliteit, het technisch laten functioneren van de dienst, beveiliging, foutanalyse en ondersteuning.
- AS Support gebruikt deze gegevens niet voor eigen marketingdoeleinden, profiling, verkoop aan derden of andere doeleinden die geen rechtstreeks verband houden met de gevraagde functionaliteit.
- Voor de verwerking via de OpenAI API gelden de zakelijke/API-voorwaarden en data controls van OpenAI. Volgens de huidige OpenAI API-documentatie worden gegevens die via de OpenAI API worden verwerkt standaard niet gebruikt om OpenAI-modellen te trainen of te verbeteren, tenzij hiervoor expliciet wordt gekozen.
- Voor zover persoonsgegevens via de OpenAI API worden verwerkt, gebeurt dit uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de gevraagde functionaliteit en binnen de grenzen van de overeengekomen dienstverlening.
- Gebruikers dienen geen persoonsgegevens, bijzondere persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie in te voeren die niet noodzakelijk zijn voor de gevraagde AI-functionnalité.
- AI-output kan onjuist, onvolledig of verouderd zijn. Gebruikers blijven zelf verantwoordelijk voor het controleren, beoordelen en eventueel aanpassen van AI-output voordat deze wordt gebruikt, verzonden, gepubliceerd of gedeeld.
- De AI-functionnalité is ondersteunend van aard en vormt geen zelfstandig juridisch, financieel, fiscaal, medisch of ander professioneel advies.

Let op: Deze verwerking geldt alleen als u expliciet gebruikmaakt van AI-functionnalité binnen onze dienstverlening. Als u deze functionaliteit niet gebruikt, worden er geen gegevens via de AI-functionnalité of OpenAI API verwerkt.

Waarom verwerken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend voor de volgende doeleinden:

- Het leveren van websites, tools en modules aan klanten.
- Het verwerken van gegevens die noodzakelijk zijn voor de diensten van onze klanten (bijvoorbeeld hypotheek- of verzekeringsaanvragen).
- Beveiliging van onze diensten en systemen.
- Het ondersteunen van onze klanten bij verzoeken van eindgebruikers (zoals inzage- of verwijderingsverzoeken).
- Het verbeteren van onze diensten op basis van technische gebruikstatistieken.
- Het importeren, inlezen, koppelen en synchroniseren van relatiegegevens uit door klanten aangeleverde bestanden, zoals Excel- of CSV-bestanden.
- Het importeren, inlezen, koppelen en synchroniseren van relatiegegevens uit door klanten geactiveerde externe koppelingen, waaronder API-koppelingen en Google Drive / Google Sheets-bronnen.
- Het ophalen, tijdelijk bewaren en tonen van reviews uit het Google-bedrijfsprofiel van een kantoor, op de website van het kantoor zelf.
- Het aanbieden van optionele AI-functionaliteiten, zoals het analyseren, samenvatten, herschrijven, genereren of ondersteunen van teksten en andere inhoud binnen onze dienstverlening.

Wettelijke grondslagen

Wij verwerken persoonsgegevens op basis van de volgende wettelijke grondslagen:

- **Uitvoering van een overeenkomst:** Bijvoorbeeld voor het leveren van onze diensten.
- **Wettelijke verplichtingen:** Zoals fiscale bewaarplichten.
- **Gerechtvaardigd belang:** Het verbeteren en beveiligen van onze diensten.
- **Toestemming:** Voor specifieke verwerkingen, zoals marketing.

Voor door klanten geactiveerde imports en koppelingen met externe platforms, zoals Excel-imports, API-koppelingen, Google Drive / Google Sheets en het Google-bedrijfsprofiel, vindt verwerking plaats voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst en, waar van toepassing, op basis van de door de klant verleende autorisatie en instructies.

Verwerkingsverantwoordelijke en verwerker

- **De klant is verwerkingsverantwoordelijke:** De klant bepaalt het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens (bijvoorbeeld gegevens van eindgebruikers ingevoerd via onze tools).
- **AS Support is verwerker:** Wij handelen uitsluitend op instructie van onze klanten en nemen passende maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen.
- Google is zelf verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens in het Google-account, in het Google-bedrijfsprofiel en op Google. Google is voor AS Support een bron en geen subverwerker.

Bewaartermijn en verwijdering van gegevens

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor deze zijn verzameld:

- **Contactgegevens:** Tot 1 jaar na beëindiging van de overeenkomst, tenzij wettelijk anders vereist.
- **Financiële gegevens:** 7 jaar, in lijn met fiscale verplichtingen.
- **Technische gegevens:** Maximaal 6 maanden na verwerking.
- **Koppelings- en autorisatiegegevens:** OAuth-tokens, API-credentials, connection identifiers en tijdelijke technische synchronisatiegegevens met betrekking tot imports of externe koppelingen worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is om de actieve import- of koppelfunctionaliteit te laten werken en te beveiligen. Na intrekking of beëindiging van de koppeling worden deze gegevens verwijderd of onbruikbaar gemaakt, tenzij een beperkte bewaartermijn noodzakelijk is voor beveiliging, audit, fraudepreventie of wettelijke verplichtingen.
- **Google-bedrijfsprofiel:** Reviews en locaties blijven hoogstens 30 dagen na het laatste ophalen bij Google staan. Wij verwijderen ze direct wanneer de koppeling eindigt. Na het verwijderen van de koppeling verwijderen wij de toegangssleutel en het e-mailadres van het Google-account binnen 30 dagen.
- **AI-gegevens:** Prompts, geselecteerde inhoud, contextgegevens en gegenereerde output worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de gevraagde AI-functionaaliteit, beveiliging, foutanalyse, ondersteuning of wettelijke verplichtingen. Voor zover deze gegevens uitsluitend tijdelijk via de AI-functionaaliteit worden verwerkt, worden zij niet langer bewaard dan technisch of functioneel noodzakelijk.

Direct na beëindiging van de dienstverlening worden alle persoonsgegevens veilig en definitief verwijderd, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Beveiliging van gegevens

AS Support neemt uitgebreide technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeautoriseerde toegang:

- Gevoelige gegevens worden opgeslagen in versleutelde databases.
- Voor hosting, datacenter en CMS-ontwikkeling werkt AS Support uitsluitend samen met ISO 27001/NEN 7510 gecertificeerde partners.
- Klanten loggen in met gebruikersnaam, wachtwoord, en optioneel 2FA (twee-factor-authenticatie).
- Toegang tot persoonsgegevens is strikt beperkt tot geautoriseerde medewerkers en gecertificeerde partners, alleen waar dit noodzakelijk is voor het leveren van onze diensten.
- Autorisatiegegevens voor gekoppelde externe diensten, waaronder Google-integraties en API-koppelingen, worden versleuteld opgeslagen en zijn uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerde systemen en medewerkers, voor zover noodzakelijk voor het functioneren, beveiligen en ondersteunen van de betreffende koppeling.

Rechten van betrokkenen

Eindgebruikers hebben op grond van de AVG de volgende rechten:

- **Inzage:** Recht op toegang tot hun gegevens.
- **Correctie:** Recht om onjuiste of onvolledige gegevens te laten corrigeren.
- **Verwijdering:** Recht om persoonsgegevens te laten verwijderen (recht op vergetelheid).
- **Beperking:** Recht om de verwerking te beperken.
- **Overdraagbaarheid:** Recht om gegevens in een gestructureerd formaat te ontvangen.
- **Bezwaar:** Recht om bezwaar te maken tegen verwerking op basis van gerechtvaardigd belang.
- **Reviewers van een Google-bedrijfsprofiel:** u verwijdert uw review bij Google. Zie het hoofdstuk Google Bedrijfsprofiel.

Uitoefening van rechten

Betrokkenen kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen via de contactgegevens in dit beleid. Wij reageren binnen 30 dagen op verzoeken. In uitzonderlijke gevallen kan deze termijn worden verlengd; hierover informeren wij de betrokkene tijdig.

Sub verwerkers en gegevensdoorgifte

AS Support B.V. maakt gebruik van zorgvuldig geselecteerde gecertificeerde partners (sub verwerkers) voor onderdelen van haar dienstverlening, zoals hosting, datacenterdiensten en het beheer en de ontwikkeling van het content management systeem. Voor deze sub verwerkers – waaronder Rootnet B.V., BIT B.V. en LinkU B.V. – zijn verwerkersovereenkomsten afgesloten waarin zij verplicht zijn persoonsgegevens adequaat te beschermen en te handelen conform de AVG.

Voor het verzenden van e-mails maakt AS Support B.V. gebruik van SendGrid, gevestigd in de Verenigde Staten. Hierbij worden persoonsgegevens, zoals e-mailadressen en berichtinhoud, uitsluitend tijdelijk verwerkt voor de bezorging van e-mails. Er vindt geen opslag van persoonsgegevens plaats bij SendGrid na aflevering; na verzending worden deze gegevens automatisch verwijderd volgens het beleid van SendGrid. De doorgifte naar de Verenigde Staten vindt altijd plaats met passende waarborgen, zoals het gebruik van standaardcontractbepalingen conform de AVG.

Voor optionele AI-functionaliteiten maakt AS Support gebruik van de API-diensten van OpenAI als externe dienstverlener/subverwerker, voor zover deze functionaliteit door de klant of gebruiker wordt gebruikt. Hierbij kunnen prompts, geselecteerde inhoud, contextgegevens en gegenereerde output tijdelijk worden verwerkt om de gevraagde AI-functionaliteit uit te voeren. AS Support maakt waar nodig gebruik van passende contractuele en technische waarborgen, waaronder de beschikbare zakelijke voorwaarden, data controls en verwerkersafspraken van OpenAI. Gegevens die via de OpenAI API worden verwerkt, worden volgens de huidige OpenAI API-documentatie standaard niet gebruikt om OpenAI-modellen te trainen of te verbeteren, tenzij hiervoor expliciet wordt gekozen.

Koppelt een klant Google Drive, Google Sheets, het Google-bedrijfsprofiel of een andere externe dienst, dan vindt gegevensuitwisseling plaats met de externe dienstverlener die de klant kiest. Bij het Google-bedrijfsprofiel is Google een bron van gegevens en geen subverwerker van AS Support. AS Support slaat de gegevens uit het Google-bedrijfsprofiel op servers in Nederland op en geeft ze niet door aan partijen buiten de Europese Economische Ruimte. Bij het ophalen ontvangt Google alleen de toegangssleutel en de technische gegevens van het verzoek, zoals de naam van het account en de locatie. Deze verwerking vindt uitsluitend plaats op basis van de door de klant geactiveerde koppeling en binnen de grenzen van de overeengekomen functionaliteit.

AS Support streeft ernaar persoonsgegevens zoveel mogelijk binnen de Europese Economische Ruimte (EER) te verwerken. Voor zover verwerking buiten de EER plaatsvindt of noodzakelijk is, zorgt AS Support B.V. voor passende waarborgen, zoals het gebruik van standaardcontractbepalingen, aanvullende contractuele en technische maatregelen of het werken met partijen in landen waarvoor een adequaatheidsbesluit geldt.

Een actuele lijst van sub verwerkers is op verzoek beschikbaar.

Datalekmeldingsprocedure

1. **Detectie van een datalek:** Zodra een datalek wordt vastgesteld, registreert AS Support het incident in een intern logboek, inclusief:
 - Datum en tijdstip van ontdekking.
 - Betrokken gegevens (indien bekend).
 - Oorzaak en impact van het lek.
 - Naast datalekken informeert AS Support klanten ook over andere ernstige beveiligingsincidenten die gevolgen kunnen hebben voor de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van persoonsgegevens.
2. **Melding aan klanten**
 - Binnen 48 uur na ontdekking informeert AS Support de klant over:
 - De aard van het datalek.
 - Welke gegevens mogelijk zijn getroffen.
 - De genomen of aanbevolen maatregelen.
 - De melding bevat voldoende details zodat de klant (verwerkingsverantwoordelijke) aan zijn eigen meldplicht kan voldoen.
3. **Maatregelen**
 - AS Support treft onmiddellijk maatregelen om het datalek te stoppen en de impact te beperken. Dit kan omvatten:
 - Het isoleren van getroffen systemen.
 - Het resetten van toegangscode's.
 - Aanpassingen in beveiligingsinstellingen.
4. **Nazorg en rapportage**
 - Een volledig incidentrapport wordt binnen 7 werkdagen aan de klant verstrekt.
 - Het rapport bevat:
 - Een samenvatting van het incident.
 - De geïmplementeerde oplossingen.
 - Eventuele aanbevelingen voor toekomstig gebruik.

Contactgegevens

Voor vragen over dit privacy beleid of het melden van incidenten kunt u contact opnemen:

- AS Support B.V.
- Adres: Frankenstraat 77, 6582 CW Heumen
- E-mail: servicedesk@assupport.nl
- Telefoon: +31(0)24-388 6998