

## Privacybeleid Product Experience

### 1. Welke persoonsgegevens verzamelen we

Persoonsgegevens zijn (digitale en papieren) gegevens die (direct of indirect) te herleiden zijn tot een persoon. Dat zijn bijvoorbeeld de gegevens waarmee Product Experience u kan identificeren, zoals uw naam, contactgegevens, betalingsgegevens, informatie over uw toegang tot onze website (waaronder IP-adressen), zakelijke contactgegevens, bankgegevens, foto's en, videobeelden.

We kunnen persoonsgegevens van u verzamelen wanneer u onze website bezoekt (hetzij direct of indirect via onze vertrouwde externe partners), deelneemt aan een enquête of wedstrijd of wanneer u contact met ons opneemt.

We kunnen de volgende categorieën informatie verzamelen:

- a. Naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, betalingsgegevens;
- b. Informatie die u met ons deelt via brieven, e-mails, chat, telefoongesprekken en sociale media.

### 2. Hoe gebruiken we uw gegevens

We gebruiken uw persoonsgegevens uitsluitend voor de doeleinden waarvoor deze zijn verzameld, en waar van toepassing, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. We gebruiken uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Uitvoering van de overeenkomsten. We verwerken uw persoonsgegevens om u de diensten van uw keuze te kunnen leveren.
- Klantenservice. We gebruiken uw informatie om u te ondersteunen in het gebruik van onze diensten. Dit omvat het gebruik van persoonsgegevens om klantondersteuning gerelateerde diensten te leveren
- Klantcontact en communicatie. We gebruiken uw gegevens om in verband met onze dienstverlening met u te communiceren via e-mail, sms-berichten of andere elektronische media. Zo ontvang u van ons facturen en kunnen wij met u communiceren problemen op te lossen en om u uit te nodigen om deel te nemen aan klanttevredenheidsonderzoeken.
- Marketing. We willen u graag via e-mail, sms of andere elektronische media op de hoogte houden van onze producten en diensten, of die van andere bedrijven (voor zover u hiervoor toestemming hebt verleend). u hebt het recht om u te allen tijde af te melden voor deze informatievoorziening.
- Wettelijke verplichtingen. We kunnen uw informatie verwerken om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, bijvoorbeeld het bijhouden van een administratie of om te voldoen aan legitieme verzoeken van bevoegde autoriteiten (bijvoorbeeld politie/justitie).
- Verbeteren en personaliseren van onze producten en diensten. We gebruiken uw persoonsgegevens om onze producten en diensten te verbeteren. Inzicht in klikgedrag en zoekresultaten op onze website kunnen ons bijvoorbeeld helpen om nieuwe productfuncties te prioriteren of deze te identificeren.

### 3. Waar gebruiken we uw persoonsgegevens voor, waarom en voor hoe lang?

- a. Communicatie met klantenservice: we gebruiken uw gegevens om onze relatie met u als klant te beheren en om onze diensten en uw ervaringen met ons te verbeteren;
- b. Op maat gesneden diensten: wij gebruiken uw gegevens om informatie te verstrekken waarvan wij menen dat het voor u van belang is, om de diensten die wij u aanbieden te personaliseren;
- c. Marketing: van tijd tot tijd kunnen wij via e-communicatie contact met u opnemen met informatie over diensten van Product Experience. U krijgt ook de mogelijkheid op elke e-communicatie die wij u sturen aan te geven dat u niet langer direct marketingmateriaal van ons wenst te ontvangen.

We zullen uw persoonlijke gegevens alleen verwerken als we een wettelijke basis hebben om dit te doen. De rechtsgrondslag is afhankelijk van de redenen die we hebben verzameld en waarvoor we uw persoonlijke gegevens moeten gebruiken.

In de meeste gevallen zullen we uw persoonlijke gegevens verwerken zodat we onze diensten met u kunnen aangaan.

We kunnen uw persoonlijke gegevens ook voor één of meer van de volgende redenen verwerken:

- Om te voldoen aan wettelijke verplichting;
- U hebt ingestemd met ons gebruik van uw persoonlijke gegevens (bijv. voor marketing doeleinden).

Alleen kinderen van 16 jaar of ouder kunnen zelf toestemming geven. Bij kinderen onder deze leeftijd is toestemming van de ouders of wettelijke voogden vereist.

We bewaren uw persoonsgegevens zolang dat nodig is voor de doeleinden waar deze voor worden verwerkt. Om de juiste bewaartermijn te bepalen houden we rekening met de hoeveelheid, de aard en de gevoeligheid van de persoonsgegevens, de reden waar we ze voor verwerken en of we die doelen op andere manieren kunnen bereiken.

Wanneer we uw persoonsgegevens niet langer nodig hebben, zullen we deze veilig verwijderen of vernietigen. We houden ook rekening met hoe we in de loop van de tijd de persoonsgegevens die we gebruiken kunnen verminderen en of we uw persoonsgegevens kunnen anonimiseren, zodat deze niet langer aan u gekoppeld kunnen worden of u kunnen identificeren en in dat geval kunnen we deze informatie gebruiken zonder verdere kennisgeving aan u.

### 4. Waar worden uw persoonsgegevens verwerkt

Voor hosting en onderhoud worden uw persoonsgegevens opgeslagen in Nederland. Uw persoonsgegevens worden hoofdzakelijk verwerkt door Product Experience. Als u meer informatie wilt ontvangen over de door ons geïmplementeerde waarborgen, neem dan contact met ons op.

### 5. Beveiliging van uw persoonlijke data

We volgen strikte beveiligingsprocedures bij de opslag en openbaarmaking van uw persoonsgegevens en om deze te beschermen tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging. De gegevens die u aan ons verstrekt worden beschermd met SSL-technologie (Secure Socket Layer). SSL is de standaardmethode voor het coderen van persoonlijke gegevens en creditcardgegevens zodat deze veilig over het internet kunnen worden verstuurd.

## **6. Delen van persoonsgegevens**

We kunnen uw informatie overdragen aan vertrouwde derde partijen voor de doeleinden uiteengezet in dit privacybeleid. We eisen van alle derde partijen dat zij passende technische en operationele beveiligingsmaatregelen treffen om uw persoonsgegevens te beschermen, in overeenstemming met de Ierse en EU-wetgeving inzake regels voor gegevensbescherming.

We kunnen uw persoonsgegevens ook delen met de volgende derden voor het doel dat beschreven wordt in dit privacybeleid:

- a. Vertrouwde serviceproviders die we gebruiken om ons bedrijf te runnen, zoals cloudservice en e-mail serviceproviders die ons team ondersteunen bij het doen van klantenenquêtes en gerichte marketingcampagnes;
- b. Juridische en andere professionele adviseurs, rechtbanken en wetshandhavingsinstanties, om onze wettelijke rechten met betrekking tot ons contract met u te handhaven;
- c. Sociale media: zodra u geregistreerd bent met uw sociale media-account, verzamelen wij de persoonlijke informatie die u met ons deelt via deze sociale mediaservices overeenkomstig hun privacy-instellingen om het gebruik van onze website te verbeteren en persoonlijker te maken. Wij verwijzen u naar het privacybeleid van deze externe sociale media providers voor meer informatie hierover.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor het gebruik door derden van uw persoonlijke gegevens wanneer dergelijk gebruik is toegestaan voor hun eigen doeleinden. Raadpleeg hun privacy beleid voor meer informatie.

## **7. Cookies & site tracking**

De website van Product Experience maakt gebruik van cookies, deze stellen ons in staat onze service aan u te verbeteren en om bepaalde functies aan te bieden die u mogelijk nuttig vindt. Dit kunnen cookies van media en advertentiepartners zijn die op uw computer worden geplaatst wanneer u onze website bezoekt. Bezoek de websites van onze partners voor informatie over hun privacy- en cookiebeleid.

Voor meer informatie over cookies en hoe u kunt voorkomen dat cookies worden geïnstalleerd, bezoek de volgende website: <http://www.allaboutcookies.org>.

We gebruiken Google Analytics om het gebruik van de site te volgen om ons te helpen het ontwerp en de lay-out van de websites te ontwikkelen. Deze software stelt ons niet in staat om persoonlijke gegevens vast te leggen.

Bij gebruik van onze online diensten verzamelen we gegevens via cookies en soortgelijke technologieën (bijv. web- beacons, tags en apparaat identificatiemiddelen). Cookies zijn tekstbestanden die op u apparaat worden geplaatst om standaard internet log-informatie en informatie over bezoekersgedrag te verzamelen en te analyseren. Deze informatie wordt gebruikt om het bezoekersgedrag op de website te evalueren en statistische rapporten over online-activiteiten op te stellen. We registreren uw interactie met onze website om onze content en diensten te kunnen verbeteren. U kunt uw cookievoorkeuren altijd zelf via uw browserinstellingen beheren. De meeste webbrowsers accepteren automatisch cookies, maar als u wilt, kunt u deze browserinstellingen wijzigen door cookies te accepteren, af te wijzen en te verwijderen. De "help"-sectie op de werkbalk van de meeste browsers kunnen u helpen hoe u voorkomt dat uw browser nieuwe cookies accepteert, hoe de browser u kunt laten weten wanneer u een nieuw cookie ontvangt of hoe u deze helemaal kunt uitschakelen. Als u ervoor kiest om deze instellingen te wijzigen, kan het zijn dat bepaalde functies niet werken. De cookies die we gebruiken nemen geen andere opgeslagen informatie op uw computer waar.

## **8. Functionaris voor gegevensbescherming**

We hebben een Functionaris voor gegevensbescherming (Data Protection Officer "DPO") aangesteld om toezicht te houden op de naleving van dit beleid. U hebt het recht om op elk moment een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit. De Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens is de leidende toezichthouder voor gegevensbescherming voor Product Experience.

## **9. Recht op bescherming van uw persoonsgegevens**

Volgens de wet hebt u onder bepaalde omstandigheden recht om:

- Informatie op te vragen of we persoonlijke informatie over u bewaren en zo ja, wat die informatie is en waarom we deze bewaren/gebruiken.
- Verzoek om toegang tot uw persoonlijke informatie (algemeen bekend als een "toegangsverzoek"). Hiermee kunt u een kopie ontvangen van de persoonsgegevens die we over u bewaren en controleren en of we deze op rechtmatige wijze verwerken.
- Verzoek om correctie van de persoonlijke informatie die we van u hebben. Op deze manier kunt u eventuele onvolledige of onjuiste informatie die we over u hebben, laten corrigeren.
- Verzoek om verwijdering van uw persoonsgegevens. U kunt ons verzoeken uw persoonlijke informatie te verwijderen als er geen goede reden is om deze verder te verwerken. U hebt ook het recht ons te vragen uw persoonlijke informatie te verwijderen wanneer u uw recht op bezwaar tegen verwerking hebt aangegeven (zie hieronder).
- Bezwaar tegen verwerking van uw persoonsgegevens als die verwerking berust op een algemeen belang (of die van een derde) en er is iets aan uw specifieke situatie waardoor u bezwaar wilt maken tegen verwerking op deze grond. U hebt ook het recht om bezwaar aan te tekenen waar wij uw persoonsgegevens verwerken voor direct marketingdoeleinden.
- Bezwaar tegen geautomatiseerde besluitvorming en profilering welke niet onderworpen is aan geautomatiseerde besluitvorming door ons gebruik van uw persoonlijke informatie of profilering van u.

- Verzoek beperking van verwerking van uw persoonsgegevens. Op deze manier kunt u ons verzoeken de verwerking van persoonlijke informatie over u op te schorten, bijvoorbeeld als u wilt dat wij de juistheid ervan vaststellen of de reden voor de verwerking ervan.
- Verzoek overdracht van uw persoonlijke informatie in een elektronische en gestructureerde vorm aan u of een andere partij (algemeen bekend als een recht op "dataportabiliteit"). Op deze manier kunt u uw gegevens die wij van u hebben in een elektronisch bruikbaar formaat verkrijgen en dit stelt u in staat uw gegevens in dit formaat naar een andere partij te sturen.
- Toestemming intrekken. In bepaalde omstandigheden waarin u toestemming hebt gegeven voor het verzamelen, verwerken en overdragen van uw persoonlijke gegevens voor een specifiek doel, heeft u het recht om uw toestemming voor die specifieke verwerking op elk gewenst moment in te trekken. Zodra wij een kennisgeving hebben ontvangen dat u uw toestemming hebt ingetrokken, zullen wij uw informatie niet langer verwerken voor het doel of de doeleinden waarmee u oorspronkelijk akkoord ging, tenzij we een andere legitieme reden hebben om dit volgens de wet te doen.

Als u één van deze rechten wilt uitoefenen, neem dan contact op via onze algemene e-mail: [info@productexperience.nl](mailto:info@productexperience.nl)

We reageren binnen 30 dagen na ontvangst van dergelijke verzoeken.

U bent geen vergoeding verschuldigd voor het verkrijgen van uw persoonsgegevens (of om andere rechten uit te oefenen). We kunnen echter een vergoeding in rekening brengen als uw verzoek om verkrijging duidelijk ongegrond of excessief is. In dergelijke omstandigheden kunnen we weigeren aan het verzoek te voldoen.

We moeten specifieke informatie van u vragen om ons te helpen uw identiteit te bevestigen en uw recht op toegang tot de informatie te waarborgen (of om uw andere rechten uit te oefenen). Dit is een extra veiligheidsmaatregel om ervoor te zorgen dat persoonlijke informatie niet bekend gemaakt wordt aan een persoon die geen recht heeft het te ontvangen.

#### **10. Vragen en klachten**

Indien u vragen hebt over de wijze waarop we uw persoonsgegevens gebruiken, kun u contact opnemen via onze algemene e-mail: [info@productexperience.nl](mailto:info@productexperience.nl)

Indien u het gevoel hebt dat een probleem niet afdoende is geadresseerd, heb u ook het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

#### **11. Herziening van dit privacybeleid**

Ons privacybeleid kan van tijd tot tijd worden herzien en eventuele wijzigingen in het beleid worden via e-mail aan u meegedeeld of een publicatie op onze website.