

PRIVACYVERKLARING

Service op Afstand

Laatst bijgewerkt: oktober 2026

Service op Afstand hecht veel waarde aan de bescherming van persoonsgegevens. In deze privacyverklaring leggen we uit welke gegevens we verwerken, voor welke doelen en hoe we daarmee omgaan.

1. Verantwoordelijke

Service op Afstand (Don Koekenbier), Van der Palstraat 8, 1944 WE Beverwijk, KvK 42173044, BTW-nummer NL005559896B11, is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

2. Welke gegevens verwerken we?

We verwerken de volgende categorieën persoonsgegevens:

- Contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres)
- Gegevens over apparatuur en de gevraagde ondersteuning
- Factuur- en betalingsgegevens
- Gegevens uit het kennismakingsformulier (naam, e-mail, telefoon, woonplaats, contactvoorkeur, voorkeursdagen en -tijdstippen, gebruikte apparaten, merken/modellen, aantal apparaten, reden van aanmelding, hulpbehoefte, particulier of ZZP'er, hoe Service op Afstand is gevonden en eventuele vragen)
- Gegevens uit het Serviceverzoek-formulier (naam, e-mail, telefoon, type ondersteuning, apparaat, details over het apparaat, omschrijving van het probleem of de opdracht, gewenst moment en contactvoorkeur)
- Gegevens uit het Korte vraag-formulier (naam, e-mail, telefoon, particulier of ZZP'er, de korte vraag en eventueel een specifiek apparaat)
- Tijdelijke gegevens tijdens een schermverbinding (geen permanente opslag)

3. Doeleinden en rechtsgrondslagen

We verwerken persoonsgegevens op basis van artikel 6 AVG voor de volgende doelen:

- Uitvoering van de overeenkomst: ondersteuning via schermverbinding, levering van licenties en producten, beantwoorden van aanvragen, voeren en beoordelen van een kennismakingsgesprek, uitvoeren van Serviceverzoeken en beantwoorden van een korte vraag
- Wettelijke plicht: facturatie en administratie (fiscale bewaarplicht van 7 jaar)
- Gerechtigd belang: website-statistieken, beveiliging en verbetering van de dienstverlening

4. Schermverbinding

Voor een schermverbinding gebruiken we Splashtop. De verbinding komt alleen tot stand als de klant dit zelf start en een eenmalige code geeft. De klant kan de verbinding op elk moment zelf beëindigen. Er is geen permanente toegang. Het Splashtop-account staat in de EU (cloud Duitsland). Schermverbindingen worden niet opgenomen zonder uitdrukkelijke toestemming. Service op Afstand gebruikt tweestapsverificatie.

5. Website, formulieren en hosting

De website is gemaakt en wordt gehost via de Websitemaker van Mijndomein. Via de formulieren op de website (kennismaking, Serviceverzoek en korte vraag) kunnen bezoekers en Vaste klanten gegevens indienen. Deze gegevens gebruiken we om het gesprek in te plannen, het verzoek uit te voeren of de vraag te beantwoorden.

Mijndomein verzamelt statistieken over het websitebezoek en kan functionele cookies plaatsen die nodig zijn voor de werking van de website. Mijndomein treedt hierbij op als verwerker. De afspraken hierover zijn vastgelegd in de algemene voorwaarden van Mijndomein.

6. Delen met derden

Persoonsgegevens worden alleen gedeeld als dat nodig is voor de uitvoering van de dienst:

- Leveranciers van digitale licenties (voor activatie of verlenging)
- Leveranciers van fysieke producten en bezorgdiensten (naam en adres voor bezorging)
- Verwerkers zoals e-Boekhouden, Splashtop en Mijndomein

Met verwerkers zijn verwerkersovereenkomsten gesloten of zijn de afspraken opgenomen in de algemene voorwaarden van de betreffende partij.

7. Beveiliging

Service op Afstand neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik of onbevoegde toegang.

8. Bewaartermijnen

Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig is voor de doelen waarvoor ze zijn verzameld, of voor de wettelijke bewaarplichten. Factuurgegevens worden 7 jaar bewaard. Gegevens uit formulieren worden bewaard zolang nodig voor de dienstverlening en eventuele wettelijke verplichtingen.

9. Uw rechten

U heeft recht op inzage, rectificatie, verwijdering, beperking van de verwerking, dataportabiliteit en bezwaar. Waar de verwerking op toestemming is gebaseerd, kunt u die toestemming altijd intrekken. U kunt een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Verzoeken kunt u richten aan privacy@serviceopafstand.nl.

10. Contact

Service op Afstand
Van der Palstraat 8
1944 WE Beverwijk
KvK: 42173044
BTW: NL005559896B11
E-mail: privacy@serviceopafstand.nl