

6. Privacyverklaring Hostmaister B.V.

Hostmaister B.V. ("Hostmaister", "wij" of "ons") levert hosting, domeinnamen, e-mail, websites, beveiliging, support en AI-gerelateerde diensten aan zakelijke klanten. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij voor onze eigen doeleinden verwerken wanneer iemand onze website bezoekt, contact met ons opneemt, klant wordt, solliciteert of gebruikmaakt van onze dienstverlening.

Hostmaister B.V., gevestigd te Leidschendam, kantoorhoudende aan Admiraal Banckertweg 22, 2315 SR te Leiden, KvK 42081999, is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerkingen in deze privacyverklaring. Voor vragen: privacy@hostmaister.nl.

6.1 Welke gegevens verwerken wij en waarom?

Websitebezoek en beveiliging

Wij verwerken onder meer IP-adres, browsergegevens, apparaat, bezochte pagina's, tijdstip, logs, cookievoorkeuren en reCAPTCHA/signalen. Dit doen wij voor beveiliging, functioneren van de website, voorkomen van spam/misbruik en statistiek. Grondslag: gerechtvaardigd belang en toestemming waar vereist voor cookies. Logs bewaren wij meestal maximaal 6 maanden, tenzij langer nodig is voor beveiliging of incidenten.

Contact, offerte en support

Wij verwerken onder meer naam, bedrijfsnaam, e-mailadres, telefoonnummer, klantnummer, berichtinhoud, ticketgegevens, chatberichten en geluidsopnames van telefoongesprekken. Dit doen wij om vragen te beantwoorden, offertes te maken, support te leveren, kwaliteit te trainen/controleren, afspraken te bewijzen en geschillen te voorkomen. Grondslag: uitvoering overeenkomst, precontractuele stappen en gerechtvaardigd belang. Contact- en supportgegevens bewaren wij in beginsel maximaal 2 jaar na laatste contact. Geluidsopnames bewaren wij in beginsel maximaal 6 maanden, tenzij langer nodig is bij klacht, geschil, juridische verplichting of bewijsdoel.

Account en klantomgeving

Wij verwerken onder meer naam, bedrijfsgegevens, contactpersonen, e-mail, telefoon, login/accountgegevens, rollen/rechten, IP-adres en technische configuraties. Dit doen wij om accounts aan te maken, diensten te beheren, beveiliging toe te passen, support te leveren en klantcommunicatie te verzorgen. Grondslag: uitvoering overeenkomst en gerechtvaardigd belang. Bewaartermijn: gedurende de klantrelatie en daarna maximaal 2 jaar, tenzij wettelijke bewaarplicht of geschil langer bewaren vereist.

Bestelling, contract en facturatie

Wij verwerken onder meer NAW-/bedrijfsgegevens, KvK, btw, factuuradres, betaalgegevens, bankgegevens, producten en contracthistorie. Dit doen wij voor bestellingen, facturatie, administratie, incasso en fiscale bewaarplicht. Grondslag: uitvoering overeenkomst en wettelijke verplichting. Administratieve gegevens bewaren wij meestal 7 jaar vanwege fiscale bewaarplicht.

Nieuwsbrief en commerciële communicatie

Wij verwerken naam, e-mailadres, bedrijf, interesses, klantstatus en klik/openstatistieken indien gebruikt. Dit doen wij om nieuws, tips, aanbiedingen en updates te sturen. Grondslag: toestemming of gerechtvaardigd belang/soft opt-in voor bestaande zakelijke klanten, met afmeldmogelijkheid. Bewaartermijn: tot afmelding of zolang relevant binnen klantrelatie.

AI-diensten en demo's

Wij verwerken door gebruiker ingevoerde gegevens, prompts, chatinhoud, metadata, contactgegevens en eventuele website-/afsprakengegevens. Dit doen wij om AI-demo's, AI-chatbot, AI-afsprakenplanner, AI-content of support te leveren en te verbeteren binnen afgesproken kaders. Grondslag: uitvoering overeenkomst, gerechtvaardigd belang en toestemming indien vereist. Bewaartermijn: afhankelijk van de dienst en leverancier, zo kort mogelijk en volgens verwerkersovereenkomst bij klantdata.

Sollicitaties

Wij verwerken naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, CV, motivatie, LinkedIn/openbare profielen, referenties, salarisindicatie en overige meegestuurde gegevens. Dit doen wij om sollicitaties te beoordelen, contact op te nemen en de procedure uit te voeren. Grondslag: precontractuele stappen, gerechtvaardigd belang en toestemming voor langere bewaring. Bewaartermijn: tot 4 weken na einde procedure; met toestemming maximaal 1 jaar; bij indiensttreding in personeelsdossier volgens wettelijke termijnen.

Wettelijke verplichtingen en geschillen

Wij verwerken relevante klant-, contract-, betaal-, communicatie-, log- en identificatiegegevens voor wetgeving, administratie, fraudepreventie, bewijs, incasso en juridische procedures. Grondslag: wettelijke verplichting en gerechtvaardigd belang. Bewaartermijn: zolang noodzakelijk voor verplichting, verjaringstermijn of geschil.

6.2 Geluidsopnames van telefoongesprekken

Hostmaister kan telefoongesprekken opnemen voor kwaliteitscontrole, training, bewijs van afspraken, klachtenafhandeling en beveiliging. Waar mogelijk melden wij aan het begin van het gesprek dat het gesprek kan worden opgenomen. Geluidsopnames worden niet langer bewaard dan nodig, in beginsel maximaal 6 maanden, tenzij een opname nodig is voor een klacht, geschil, juridische verplichting of bewijsdoel.

6.3 Persoonsgegevens in klantdata

Wanneer klanten persoonsgegevens verwerken via onze hosting, e-mail, websites, formulieren, databases of AI-diensten, verwerken wij die gegevens in beginsel namens de klant. De klant is dan verwerkingsverantwoordelijke en Hostmaister verwerker. Daarvoor geldt de Verwerkersovereenkomst.

6.4 Delen met derden

Wij delen persoonsgegevens alleen indien dat nodig is voor onze dienstverlening, bedrijfsvoering, wettelijke verplichtingen of met toestemming. Denk aan hosting- en datacenterleveranciers, domeinregistrars, Microsoft/Office-leveranciers, e-mail- en securityleveranciers, betaalproviders, boekhouding, CRM/ticketing, analytics, cookie tools, communicatieproviders, AI-platformen, juridische/financiële adviseurs en bevoegde instanties.

6.5 Doorgifte buiten de EER

Wij proberen persoonsgegevens zoveel mogelijk binnen de Europese Economische Ruimte te verwerken. Als doorgifte buiten de EER nodig is, doen wij dat alleen met een passende grondslag of waarborg, zoals een adequaatheidsbesluit, EU Standard Contractual Clauses of een andere toegestane waarborg.

6.6 Beveiliging

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen, zoals toegangsbeveiliging, logging, back-ups, versleuteling waar passend, leveranciersafspraken, beveiligingsupdates, malware-/spamfiltering en interne toegangsbeperking. Geen enkel systeem is volledig veilig; meld vermoedens van misbruik of datalekken direct via security@hostmaister.nl.

6.7 Jouw rechten

Je hebt, voor zover wettelijk van toepassing, recht op inzage, rectificatie, verwijdering, beperking, overdraagbaarheid, bezwaar en intrekking van toestemming. Stuur een verzoek naar privacy@hostmaister.nl. Wij kunnen vragen om identificatie. Je hebt ook het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

6.8 Wijzigingen

Wij kunnen deze privacyverklaring wijzigen. De meest actuele versie staat op www.hostmaister.nl/privacyverklaring. Bij belangrijke wijzigingen informeren wij klanten waar redelijk mogelijk.

