

Qraia CRM Privacystatement

Waarom dit privacystatement?

Bij Qraia CRM streven we ernaar om jouw privacy te beschermen en te respecteren in overeenstemming met de EU *General Data Protection Regulation* (GDPR of AVG) 2016/679, gedateerd 27 april 2016. In dit privacystatement wordt uitgelegd wanneer en waarom we persoonlijke informatie verzamelen, hoe we deze informatie gebruiken, de voorwaarden waaronder we deze informatie kunnen delen met anderen en hoe we deze informatie beveiligen. Dit privacystatement is van toepassing op het gebruik van onze producten en op onze activiteiten ten behoeve van de verkoop, marketing en uitvoering van de contracten met de klanten. Het privacystatement is ook van toepassing op mensen die solliciteren bij Qraia CRM.

Privacy gegarandeerd

Jouw privacy staat bij Qraia CRM voorop. We werken volgens de best practices voor informatiebeveiliging.

Qraia CRM is de beheerder van jouw gegevens. Indien gewenst, kan je per e-mail contact opnemen over de data die opgeslagen wordt: crm@qraia.com

Wanneer verzamelen we persoonlijke gegevens?

- Als je op www.qraia.com
- Als je je aanmeldt op app.qraia.com en het crm gebruikt
- Als je contact met ons opneemt, bv, maar niet exclusief, schriftelijk, per telefoon, via sociale media of via onze websites
- Wanneer we persoonlijke informatie verzamelen via andere, legitieme bronnen, zoals externe gegevensverzamelaars, de KVK, Qraia CRM-marketingpartners, partners, openbare bronnen of sociale netwerken. We gebruiken deze gegevens

uitsluitend als je deze bronnen toestemming hebt gegeven om jouw persoonlijke gegevens te delen met anderen.

- Wanneer dit een rechtmatig belang dient en als dit belang niet dient te wijken voor jouw privacybelangen. Voordat gegevens worden verzameld, maken we een analyse om te kunnen beoordelen of er een wederzijds belang bestaat voor jou en Qraia CRM.

Waarom verzamelen we persoonlijke gegevens?

We verzamelen en gebruiken persoonlijke gegevens voornamelijk voor de uitvoering van directe verkoop, direct marketing en klantenservice. We verzamelen ook gegevens over leveranciers, partners en sollicitanten bij of medewerkers van ons bedrijf.

We kunnen jouw informatie gebruiken ten behoeve van het volgende:

- je de gevraagde marketingcommunicatie sturen. Dit kan om eigen diensten gaan, maar ook van partners.
- je informatie sturen over de producten en diensten die je bij ons afneemt.
- de uitvoering van directe-verkoopactiviteiten wanneer een rechtmatig en wederzijds belang is vastgesteld.
- je voorzien van informatie over de inhoud en locatie van een webinar of evenement waarvoor je je hebt aangemeld.
- antwoorden op een contact- of ander webformulier dat je bij Qraia CRM hebt ingevuld.
- opvolging geven aan binnenkomende verzoeken (klantondersteuning, e-mails, chats of telefoontjes of anderszins).
- toegang en diensten beschikbaar stellen die behoren bij een (test-)account van Qraia.
- voldoen aan contractuele verplichtingen, zoals opdrachtbevestiging, licentiedetails, factuur, herinneringen en andere zaken. Het contract kan rechtstreeks met Qraia CRM of met een partner van Qraia CRM zoals een payment provider zijn gesloten.
- je te waarschuwen bij onderhoud of storing in onze dienstverlening.
- contact met je opnemen om jouw mening te peilen over onze producten en diensten.
- Verwerken van een sollicitatie.

Rechtsgrondslag voor de verzameling van persoonlijke gegevens

Persoonlijke gegevens verzamelen op basis van contracten

We gebruiken persoonlijke informatie om te voldoen aan onze verplichtingen die voortvloeien uit de contracten en overeenkomsten met klanten, partners en leveranciers.

Rechtmatig belang

We kunnen persoonlijke gegevens gebruiken als dit een rechtmatig belang dient en als de privacybelangen van de betrokkenen niet zwaarder wegen dan dit belang. Meestal hebben we, om vast te stellen of er een rechtsgrondslag voor gegevensverzameling is, een analyse gemaakt waarbij een wederzijds belang voor zowel Qraia CRM als de afzonderlijke persoon is vastgesteld. Deze rechtsgrondslag is primair gerelateerd aan verkoop- en marketingdoeleinden. We zullen je altijd wijzen op jouw privacyrechten en je informeren over het doel waarvoor we persoonlijke gegevens verzamelen.

Welk persoonlijke gegevens verzamelen we?

We verzamelen, naast de naam en contactinformatie van jouw organisatie, naam, telefoonnummer, functie en e-mailadres. We kunnen ook feedback, opmerkingen en vragen verzamelen die we van je hebben ontvangen via servicegerelateerde communicatie en activiteiten, zoals bijeenkomsten, telefoongesprekken, documenten, chats en e-mails. Via onze applicaties en websites kunnen we IP-adressen, en op de sites ondernomen activiteiten verzamelen.

Als je bijvoorbeeld foto's of video's uploadt naar onze CRM Community-website of berichten of opmerkingen eraan toevoegt, kan deze informatie worden gelezen door iedereen die de CRM Community bezoekt en worden gebruikt voor doeleinden waarover Qraia CRM en jij geen enkele controle hebben. Om deze reden is Qraia CRM niet verantwoordelijk voor de informatie die je op de CRM Community-website zet.

Als je solliciteert bij Qraia CRM, verzamelen we de gegevens die je verstrekt tijdens de sollicitatieprocedure.

Hoelang bewaren we jouw persoonlijke gegevens?

We bewaren persoonlijke gegevens zolang als nodig is voor het doel waarvoor de persoonlijke gegevens zijn verzameld en houden er daarbij ook rekening mee dat we jouw vragen moeten kunnen beantwoorden of mogelijke problemen moeten kunnen oplossen, moeten kunnen voldoen aan de wettelijke vereisten van de toepasselijke wetgeving, rechtsvorderingen/klachten moeten kunnen behandelen en de gegevens moeten kunnen beschermen.

Dit houdt in dat we jouw persoonlijke gegevens gedurende een redelijke termijn na jouw laatste interactie met ons behouden. Wanneer de persoonlijke gegevens die we hebben verzameld, niet meer nodig zijn, zullen we deze gegevens op een veilige manier verwijderen. We kunnen gegevens verwerken voor statistische doeleinden., maar in dergelijke gevallen zijn de gegevens geanonimiseerd.

Rechten ten aanzien van je persoonlijke gegevens

Je beschikt over de volgende rechten ten aanzien van jouw persoonlijke gegevens:

- je hebt het recht een kopie te vragen van de persoonlijke gegevens die Qraia CRM van jou heeft.
- je hebt het recht Qraia CRM te vragen jouw persoonlijke gegevens te corrigeren als deze onjuist of verouderd zijn.
 - Als je een klant bent en Qraia CRM gebruikt, kun je jouw gebruikersprofiel in Qraia CRM bijwerken door in te loggen in Qraia CRM en de optie “Persoonlijke instellingen” te kiezen om jouw details te bewerken.
 - Als je een partner bent en gebruik maakt van het partnerportal, kun je ons verzoeken om je gegevens te bewerken.
- je hebt het recht te vragen om verwijdering van jouw persoonlijke gegevens wanneer Qraia CRM deze gegevens niet meer hoeft te behouden.
- je hebt het recht jouw toestemming voor de verwerking van jouw persoonlijke gegevens op elk moment in te trekken. Houd er rekening mee dat je mogelijk nog steeds systeemberichten en administratieve communicatie van Qraia CRM, zoals

opdrachtbevestigingen, systeemberichten en meldingen over activiteiten binnen jouw account, kunt ontvangen.

- je hebt het recht Qraia CRM te vragen jouw persoonlijke gegevens te verstrekken en, indien mogelijk, deze informatie rechtstreeks door te geven (in een overdraagbaar formaat) aan een andere gegevensbeheerder wanneer de verwerking is gebaseerd op toestemming of contract.
- je hebt het recht te vragen om beperking van verdere gegevensverwerking, ingeval van een geschil in verband met nauwkeurigheid of verwerking van jouw persoonlijke gegevens.
- je hebt het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van persoonlijke gegevens, ingeval de gegevensverwerking is gebaseerd op rechtmatig belang en/of direct marketing.

Je kunt jouw vragen over jouw privacyrechten zenden naar crm@qraia.com

Het gebruik van cookies en bakens

We gebruiken cookies en andere technieken (informatie over websitenavigatie) om informatie te verzamelen over jouw navigatie op de websites van Qraia CRM. Informatie over websitenavigatie omvat standaardinformatie van jouw webbrowser, zoals het browsertype en de browsertaal, jouw IP-adres (Internet Protocol) en de uitgevoerde acties op de websites van Qraia CRM, zoals de bekeken pagina's en de koppelingen waarop is geklikt.

Deze informatie wordt gebruikt om websites efficiënter te laten functioneren, om bedrijfs- en marketinginformatie te leveren aan de eigenaren van de site en om persoonlijke gegevens te verzamelen, zoals browsertype en besturingssysteem, opgevraagde pagina, gevolgd pad door de site, domein van ISP, etc. om een beter begrip te krijgen van het gebruik van een website door bezoekers. Cookies en vergelijkbare technologieën helpen ons om de website aan te passen aan jouw persoonlijke behoeften, maar ook om veiligheidsbedreigingen en misbruik te detecteren en te voorkomen. Als ze zelfstandig worden gebruikt, kunnen cookies en webbakens je niet persoonlijk identificeren.

Met wie delen we jouw gegevens?

We delen, verkopen, verhuren of verhandelen jouw informatie met geen enkele derde zonder jouw toestemming, met uitzondering van het hieronder beschrevene:

Externe dienstverleners die namens ons werken:

We geven eventueel jouw informatie door aan onze distributeurs, agents, onderaannemers en andere gerelateerde organisaties, zodat ze jou, namens ons, services kunnen aanbieden.

Externe productaanbieders met wie we samenwerken:

We werken nauw samen met productleveranciers van derde partijen om je een serie producten en services te kunnen bieden die voldoen aan jouw aanvullende CRM-behoefte (bijv. beschikbare apps in onze App Store). Wanneer je informeert naar deze producten of deze koopt, zal de relevante productleverancier van deze derde partij jouw gegevens gebruiken om je te voorzien van informatie en om zijn verplichtingen na te komen die voortvloeien uit eventueel door jou afgesloten contracten met deze partij. In een aantal gevallen zullen productleveranciers van derde partijen optreden als gegevensverwerkers van jouw informatie. Daarom adviseren wij dat je het privacybeleid van deze partijen leest en een gegevensverwerkersovereenkomst (DPA) met hen tekent. Deze productleveranciers van derde partijen zullen jouw informatie met ons delen en wij zullen deze informatie gebruiken in overeenstemming met deze privacyverklaring.

In geval van wettelijke verplichting:

We zullen jouw persoonlijke informatie vrijgeven als dit een wettelijke verplichting is of als we, als bedrijf, redelijkerwijs vermoeden dat vrijgave noodzakelijk is om de rechten van ons bedrijf te beschermen en/of om gevolg te geven aan een gerechtelijke procedure, gerechtelijk bevel of juridische procedure. We zullen er echter alles aan doen om ervoor te zorgen dat jouw privacyrechten beschermd blijven.

Gebruik van onderaannemers (verwerkers en subverwerkers)

We kunnen gebruikmaken van onderaannemers om persoonlijke gegevens namens ons te verwerken. We zijn ervoor verantwoordelijk dat deze onderaannemers zich houden aan dit privacystatement en de toepasselijke wetgeving voor gegevensbescherming door hen een gegevensverwerkersovereenkomst (DPA) te laten tekenen.

Ingeval de onderaannemer persoonlijke gegevens verwerkt buiten het EU/EER-gebied, dient een dergelijke verwerking in overeenstemming te zijn met het EU-kader voor privacy, de EU-modelcontractbepalingen voor de doorgifte naar derde landen of een andere specifiek genoemde wettelijke basis voor de doorgifte van persoonlijke gegevens naar een derde land.

Wanneer er een nieuwe onderaannemer wordt toegevoegd of er een wijziging van onderaannemer plaatsvindt die is gerelateerd aan onze dienstverlening, zullen klanten hierover worden geïnformeerd in overeenstemming met onze verwerkersvoorwaarden. Een lijst met goedgekeurde onderaannemers maakt deel uit van onze verwerkersvoorwaarden die beschikbaar zijn op onze website.

Wijziging van dit privacystatement

Qraia CRM behoudt zich het recht voor dit privacystatement op elk moment te wijzigen. De geldende versie is altijd beschikbaar op onze website. We verzoeken je dit privacystatement regelmatig te controleren om er zeker van te zijn dat je tevreden bent met eventuele wijzigingen. Als we wijzigingen aanbrengen die een significante verandering van onze privacystatement met zich meebrengen, brengen we je per email of notificatie via onze applicaties op de hoogte.

Jouw recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit

Als je ontevreden bent over de wijze waarop jouw persoonlijke gegevens zijn verwerkt, kun je in eerste instantie contact met ons opnemen via crm@graia.com

Als je ontevreden blijft, heb je het recht om voor een beslissing een rechtstreeks beroep te doen op de nationale toezichthouder. Je kunt in dat geval contact opnemen met de toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl