

Privacy Statement

Algemeen

AO-online respecteert de privacy van alle gebruikers van haar website en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die u ons verschaft, vertrouwelijk wordt behandeld.

De rechtsverhouding tussen u en AO-online wordt beheerst door Nederlands recht en de verwerking van persoonsgegevens geschiedt dan ook in overeenstemming met toepasselijke Nederlandse wet- en regelgeving op het gebied van privacy, met name de AVG.

Voor het gebruik van onderdelen van deze site zal AO-online bepaalde gegevens van gebruikers vastleggen in een bestand. Dit is noodzakelijk voor het gebruik van het betreffende onderdeel van de site en het onderhouden van de contractuele relatie tussen AO-online en de gebruiker. Voor het overige zullen wij deze gegevens uitsluitend gebruiken met uw toestemming.

Vastleggen van persoonlijke gegevens door AO-online

AO-online verzamelt persoonsgegevens wanneer u:

- Zich aanmeldt voor AO-online via onze website
- Gebruik maakt van de AO-online applicatie
- Contact opneemt voor support van AO-online

U bent als gebruiker niet verplicht deze gegevens achter te laten maar zonder deze gegevens zijn onze diensten en/of support beperkt bruikbaar.

AO-online verzamelt, bewaart en gebruikt uw persoonlijke informatie zodat u gebruik kunt maken van onze applicatie en bijbehorende services. Uw persoonlijke gegevens worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

- Aanmelden voor de applicatie op basis van naam, e-mailadres en wachtwoord
- Leveren van diensten voor het maken en versturen van facturen en overige diensten binnen de applicatie
- Het leveren van ondersteuning indien gewenst
- Indien hiervoor aangemeld, worden naam en e-mailadres gebruikt om de nieuwsbrief te kunnen verzenden
- Op ieder moment kunt u zich via Unsubscribe afmelden voor onze nieuwsbrief

Vastleggen van persoonlijke gegevens door u in onze applicatie

U bent als afnemer van onze applicatie diensten, zelf verantwoordelijk voor de keuze van de gegevens die u toevoegt en het daadwerkelijk toevoegen van deze gegevens. Zorgt u er als afnemer van onze diensten voor dat de desbetreffende individuen op de hoogte zijn van ons Privacy Statement, inbegrepen het feit dat ze zich bewust zijn van de opslag van de door u toegevoegde persoonlijke gegevens, de doeleinden waarvoor deze gegevens worden opgeslagen en de wijze waarop AO-online deze heeft beveiligd.

Toegang tot Klantgegevens voor Technische Ondersteuning

Onze organisatie kan in specifieke gevallen tijdelijke toegang krijgen tot uw applicatiegegevens en uitsluitend voor:

- Onderzoek naar technische storingen
- Diagnose van systeemproblemen
- Oplossen van functionele issues

Wij zullen alleen gegevenstoegang aanvragen:

- Na expliciete toestemming van de klant
- Met een specifiek en gedefinieerd onderzoeksdoel
- Met strikte vertrouwelijkheidsgaranties

Tijdens onze toegang committeren wij ons aan:

- Minimale en noodzakelijke gegevensinzage
- Volledige vertrouwelijkheid
- Geen opslag of verdere verwerking van persoonsgegevens

Uitsluitend geautoriseerd en eigen personeel krijgt tijdelijke toegang en hierbij handelen we volgens de geldende privacywetgeving (AVG/GDPR). Voordat wij gegevens kunnen inzien, zullen wij:

- Telefonische toestemming vragen
- Het specifieke onderzoeksdoel toelichten

Verwijderen van uw gegevens

AO-online bewaart uw persoonlijke gegevens niet langer dan nodig voor de benoemde doeleinden. Bij annulering van uw account worden uw persoonlijke gegevens 3 maanden na het stopzetten van uw account verwijderd tenzij u heeft aangegeven de nieuwsbrief nog te willen ontvangen. Uw geanonimiseerde data wordt langer bewaard in verband met statistische doeleinden.

Verstrekken van uw gegevens aan derden

AO-online zal uw persoonlijke gegevens nooit verkopen of verhuren. AO-online zal uw gegevens niet aan derden verstrekken zonder uw voorafgaande toestemming, tenzij zij daartoe gehouden is op grond van een wettelijke bepaling.

Beveiliging van uw gegevens

Om de persoonsgegevens te beveiligen, hebben we passende technische en organisatorische maatregelen genomen. De keuze van deze maatregelen hebben we gebaseerd op de beschikbare technologie, de uitvoeringskosten, het type persoonsgegevens dat wij verwerken en de risico's die daaraan verbonden zijn. We streven ernaar dat deze maatregelen voldoen aan de eisen van de AVG.

Onze website heeft bijvoorbeeld een SSL certificaat en we maken gebruik van een firewall om misbruik te voorkomen. Daarnaast hebben we een responsible disclosure beleid. Dat betekent dat we - naast het zelf actief zoeken naar kwetsbaarheden in ons systeem - ook open staan voor meldingen van kwetsbaarheden ontdekt door derden. We lossen deze gemelde kwetsbaarheden zo spoedig mogelijk op. We beseffen dat de beveiligingseisen en de technologie voortdurend veranderen. Daarom spannen we ons in om de maatregelen die we op basis van dit artikel hebben genomen, voortdurend te evalueren en waar nodig te verscherpen, aan te vullen of te verbeteren.

Cookies

Wat zijn cookies?

Cookies zijn kleine bestanden die tijdelijk op uw computer worden opgeslagen tijdens het surfen op internet. Ze worden meestal gebruikt om informatie van de gebruiker te bewaren. Het gebruik van cookies is veilig. Het zijn geen computerprogramma's en ze kunnen niet worden gebruikt om virussen te verspreiden. Cookies slaan ook geen persoonlijke gegevens (zoals uw naam of adres) op, maar onthouden alleen uw voorkeuren en interesses op basis van uw surfgedrag. Het onthouden van een loginnaam is waarschijnlijk de meest gebruikte toepassing voor cookies. Een ander voorbeeld is het bijhouden welke producten in een winkelwagentje zijn geplaatst op een webwinkel. Hieronder leest u meer over de cookies die gebruikt worden door en op onze website en voor welke doeleinden.

Welke cookies worden op onze website gebruikt?

Onze website maakt gebruik van een of meer van de volgende soorten cookies: functionele of strikt noodzakelijke cookies en statistische cookies.

Functioneel

Functionele cookies, ook wel cookies voor kernfuncties genoemd, zijn strikt noodzakelijk voor de werking van de website en kunnen niet worden uitgeschakeld. Voor deze cookies is geen toestemming vereist. Deze website gebruikt cookies voor:

1. Het onthouden van informatie die u invult op de verschillende pagina's zodat u niet steeds al uw gegevens opnieuw hoeft in te vullen
2. Het doorgeven van informatie van de ene pagina aan de volgende pagina
3. Het opslaan van voorkeuren, zoals de taal
4. Het uitlezen van uw browserinstellingen om de website optimaal op uw beeldscherm te kunnen weergeven
5. Het opsporen van misbruik van onze website en diensten, door bijvoorbeeld een aantal opeenvolgende mislukte inlogpogingen te registreren
6. Het aanbieden van de mogelijkheid om inloggegevens op te slaan zodat u die niet elke keer opnieuw hoeft in te voeren

AO-online.nl applicatie:

De volgende cookies worden door onze AO-online.nl applicatie gebruikt en zijn nodig voor een goede werking van de applicatie:

Naam	Doel
CFTOKEN en CFID	Algemene sessiecookie, waarmee we voor zowel ingelogde als niet-ingelogde bezoekers opgegeven voorkeuren en aanvullende informatie over het bezoek bewaren.
welcomemessage	Cookie voor het onthouden van het tonen van een welkomst bericht bij eerste inlog
ao_language	Cookie voor het onthouden van een gekozen taal
AO_userE, AO_UserPW	Cookie voor het onthouden van gebruikersnaam en (encrypted) wachtwoord voor het snel kunnen inloggen
CloseTour	Cookie voor het niet meer tonen van een introductie tour

Statistieken

Met deze cookies meten we het gebruik van de website. Om te bepalen welke onderdelen van de website het meest interessant zijn voor onze bezoekers, proberen wij continu te meten met behulp van

de software van een derde partij, op dit moment Google Analytics, hoeveel bezoekers er op onze website komen en wat het meest bekeken wordt. Hiervoor gebruiken wij cookies. Van de informatie die wij zo verzamelen, worden statistieken gemaakt. Deze statistieken geven ons inzicht in hoe vaak onze webpagina bezocht wordt, waar precies bezoekers de meeste tijd doorbrengen, enzovoort. Hierdoor zijn wij in staat structuur, navigatie en inhoud van de website zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken. De statistieken en overige rapportages herleiden wij niet naar personen.

Wij gebruiken cookies voor:

1. Het bijhouden van het aantal bezoekers op onze webpagina's
2. Het bijhouden van de tijdsduur die elke bezoeker doorbrengt op onze webpagina's
3. Het bepalen van de volgorde waarin een bezoeker de verschillende pagina's van onze website bezoekt
4. Het beoordelen welke delen van onze site aanpassing behoeven
5. Het optimaliseren van de website

Naam	Doel
_ga, _gat, _gid, _utma, _utmb, _utmc, en andere __utm-cookies,	Cookies die Google Analytics gebruikt voor het bijhouden van bezoekersstatistieken.

Cookies van derde partijen

Buiten de cookies die AO-online.nl zelf plaatst, worden er via de website ook cookies van derde partijen geplaatst op uw randapparatuur. Deze paragraaf heeft betrekking op deze zogenaamde third party cookies.

AO-online.nl heeft geen controle of zeggenschap over het gebruik van deze cookies en/of het gebruik dat de derde partijen maken van de door middel van de cookies verzamelde informatie.

AO-online.nl wijst er op dat op het gebruik van de verzamelde gegevens nadere voorwaarden van de derde partijen van toepassing kunnen zijn. Hieronder wordt aangegeven welke soorten third party cookies via de website worden geplaatst.

Aanbieder	Doel
Onesignal	Dienst om pushnotificaties te kunnen versturen. Gebruikers kunnen kiezen of ze van deze dienst gebruik willen maken.
Freshdesk	Dienst voor het insturen van support tickets.
CKfinder	Dienst voor het onthouden van documenten.

Overige / onvoorziene

Door de manier waarop internet en websites werken, kan het zijn dat wij niet altijd inzicht hebben in de cookies die via onze website door derde partijen worden geplaatst. Dit is met name het geval als onze webpagina's zogenaamde embedded elementen bevatten; dit zijn teksten, documenten, plaatjes of filmpjes die bij een andere partij opgeslagen zijn, maar die op, in of via onze website getoond worden. Mocht u op deze website cookies tegenkomen die in deze categorie vallen en die we hierboven dus niet genoemd hebben, laat het ons dan weten. Of neemt u rechtstreeks contact op met de derde partij en vraag welke cookies ze plaatsten, wat de reden daarvoor is, wat de levensduur van de cookie is en op welke manier zij uw privacy gewaarborgd hebben.

Hoe kunt u cookies uitzetten?

Via de browserinstellingen op uw computer kunt u reeds geplaatste cookies verwijderen, het plaatsen van nieuwe cookies weigeren of instellen dat u een waarschuwing krijgt voordat er cookies worden geplaatst. Ook kunt u in uw browser de 'do not track' functionaliteit activeren. De wijze waarop u deze instellingen aanpast verschilt per browser:

- Chrome
- Internet Explorer
- Firefox
- Safari

Let op: als u cookies weigert en/of verwijdert, kunt u niet altijd van alle mogelijkheden van een website gebruik maken. Het uitschakelen van cookies heeft alleen gevolgen voor de computer en browser waarop u deze handeling uitvoert. Als u gebruik maakt van meerdere computers en/of browsers dient u deze handeling zo vaak als nodig te herhalen.

Toegang tot uw persoonlijke gegevens

U heeft het recht AO-online te vragen welke persoonsgegevens zij van u verwerkt. AO-online zal op dit verzoek schriftelijk in ieder geval binnen vier weken reageren. Vervolgens kunt u AO-online verzoeken deze gegevens aan te vullen, te verbeteren, te verwijderen of af te schermen, waarbij u in uw verzoek dient aan te geven welke wijzigingen u wenst. Ook op dit verzoek zal AO-online in ieder geval binnen vier weken reageren.

Wijzigingen

Mocht AO-online veranderingen aanbrengen in haar beleid ten aanzien van privacy dan laten wij dat in dit document weten. Als u vragen of verzoeken heeft over het privacy beleid van AO-online dan kunt u dit kenbaar maken door een e-mail te sturen naar support@ao-online.nl.