Privacyverklaring

Concept ter beoordeling, versie 1.0. Nog niet van kracht.

Deze verklaring legt uit welke persoonsgegevens we verwerken op de website caliber.works en in de applicatie Caliber.Works, waarom we dat doen, en welke rechten u heeft. We hebben haar geschreven om gelezen te worden, niet om voorbij te scrollen.

1. Wie verantwoordelijk is

Caliber.Works is een dienst van {company_name}, gevestigd op {company_address}, KvK {company_registration}, btw {company_vat}. Voor privacyvragen bereikt u ons via {company_email}.

We hebben geen functionaris gegevensbescherming aangesteld, omdat dat voor ons niet verplicht is. Privacyvragen gaan naar {company_email}.

2. Twee rollen, en waarom dat verschil telt

We verwerken persoonsgegevens in twee verschillende rollen. Dat verschil bepaalt wie waarvoor verantwoordelijk is.

We zijn verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens waarover we zelf beslissen: bezoekers van onze website, de mensen die een account aanmaken en ermee werken, en factuurcontacten. Deze verklaring beschrijft wat we met die gegevens doen.

We zijn verwerker voor alles wat een werkplaats in Caliber.Works vastlegt: klanten en hun contactgegevens, horloges, dossiers, foto's, notities, offertes, rapporten, en wat een klant op de statuspagina van zijn reparatie doet. Die gegevens verwerken we in opdracht van de werkplaats, die daarvoor de verwerkingsverantwoordelijke is. Wat we ermee doen staat in artikel 12 van onze algemene voorwaarden, dat voor elke werkplaats als verwerkersovereenkomst geldt.

Bent u klant van een horlogemaker en staan uw gegevens in diens Caliber.Works, dan beslist die werkplaats erover. Wilt u weten waarom uw gegevens er staan, of wilt u ze laten corrigeren of verwijderen, neem dan contact op met de werkplaats. Weet u niet wie u moet benaderen, schrijf ons dan op {company_email} en we wijzen u de weg.

3. Wat we verzamelen, waarom, en op welke grondslag

Websitebezoekers

Wat	Waarom	Grondslag
Technische logs: IP-adres, browser, opgevraagde pagina's, tijdstippen	Beveiliging, misbruikpreventie en probleemoplossing	Gerechtvaardigd belang bij een veilige en betrouwbare dienst
Sessiecookie en een beveiligingscookie tegen vervalste formulieren	Om de website en de applicatie te laten werken, bijvoorbeeld om u ingelogd te houden en uw taalkeuze te bewaren	Gerechtvaardigd belang bij een werkende, veilige dienst. Dit zijn functionele cookies waarvoor geen toestemming nodig is

We gebruiken geen analytics- of advertentiecookies, geen tagmanager en geen trackers van derden, niet op de website en niet in de applicatie. Daarom vragen we ook niet om cookietoestemming. Verandert dat, dan passen we deze verklaring aan en vragen we eerst om toestemming.

Lettertypen worden van onze eigen servers geladen, dus het laden van een pagina stuurt niets naar een lettertypedienst.

Accounthouders en gebruikers

Wat	Waarom	Grondslag
Naam, e-mailadres, wachtwoord (gehasht), land, taal, profielfoto	Om uw account aan te maken en te beveiligen en de dienst te leveren	Uitvoering van de overeenkomst
Passkeys, tweestapsgeheimen en herstelcodes	Om uw account te beveiligen	Uitvoering van de overeenkomst, en gerechtvaardigd belang bij accountbeveiliging
Uw Google-accountgegevens (naam, e-mailadres) als u met Google inlogt	Om u in te loggen op een bestaand account. Inloggen met Google maakt nooit een nieuw account aan	Uitvoering van de overeenkomst
Werkplaatsnaam, adres, logo, openingstijden, btw-instellingen en overige werkplaatsinstellingen	Om uw werkplaats te laten draaien en op offertes, rapporten en de statuspagina te tonen	Uitvoering van de overeenkomst

Wat	Waarom	Grondslag
Wanneer u voor het laatst in de applicatie werkte	Om te bepalen wie als actieve gebruiker wordt gefactureerd	Uitvoering van de overeenkomst
Welke versie van de voorwaarden u accepteerde, wanneer en vanaf welk IP-adres	Als bewijs van de overeenkomst	Gerechtvaardigd belang bij het kunnen aantonen van de overeenkomst
Meldingen in de applicatie en transactionele e-mail: uitnodigingen, meldingen over dossiers, berichten over uw abonnement	Om de dienst te laten werken	Uitvoering van de overeenkomst
Wat u op het feedbackbord schrijft: kaarten, opmerkingen en bijlagen	Om de dienst te verbeteren en uw vraag te beantwoorden	Gerechtvaardigd belang bij het verbeteren van de dienst

We versturen geen nieuwsbrieven. Alle e-mail die we vandaag versturen is transactioneel. Verandert dat ooit, dan vragen we eerst om toestemming.

Factuurcontacten

Wat	Waarom	Grondslag
Factuurnaam, e-mailadres, adres, btw-nummer, abonnements- en factuurgegevens	Om u te factureren en onze administratie te voeren	Uitvoering van de overeenkomst, en wettelijke verplichting voor de belastingadministratie
Betaalgegevens	Afgehandeld door Stripe. Wij zien of bewaren geen volledige kaartnummers	Uitvoering van de overeenkomst

Gegevens van werkplaatsen (wij zijn de verwerker)

Alles binnen een werkplaats: klanten met naam, e-mailadres, telefoonnummer, adres en notities; horloges; dossiers met foto's, checklists, tijdmetingen, bestelde onderdelen, opmerkingen en vermeldingen; offertes en de antwoorden daarop; inspectie- en servicerapporten; geüploade documenten zoals kaliberbladen; en metadata over wie wat wanneer deed.

Daar hoort ook bij wat een klant van de werkplaats zelf doet: wie de statuspagina van een reparatie bezoekt (IP-adres en tijdstip in onze technische logs) en wie een offerte goed- of afkeurt (de ingevulde naam, het antwoord, een eventuele reden, het tijdstip en het IP-adres, als bewijs van dat antwoord voor de werkplaats).

Twee soorten e-mail versturen we namens de werkplaats aan diens klanten, uitsluitend wanneer een medewerker dat in de applicatie bevestigt: de offerte, en berichten over de reparatie (de link naar de statuspagina, het bericht dat het horloge klaarstaat, het servicerapport). We registreren of zo'n e-mail is afgeleverd, zodat de werkplaats dat kan zien.

We verwerken dit alleen om de dienst voor de werkplaats te laten draaien, in diens opdracht. We gebruiken het niet voor eigen doeleinden, we verkopen het niet, en we gebruiken het niet om AI-modellen te trainen.

4. Met wie we gegevens delen

We gebruiken een beperkt aantal subverwerkers. Elk verwerkt alleen wat het nodig heeft.

Subverwerker	Rol	Waar
Laravel Cloud (op Amazon Web Services)	Applicatiehosting, database, achtergrondtaken en de realtime verbinding voor meldingen	Europese Unie, eu-central-1, Frankfurt
Amazon Web Services S3	Opslag van foto's en documenten in afgeschermde buckets; logo's en profielfoto's in een aparte, publieke bucket	Europese Unie, eu-central-1, Frankfurt
Amazon Web Services SES	Versturen van alle e-mail, ook de e-mail die een werkplaats aan zijn klanten stuurt. Amazon verwerkt daarmee adres en inhoud van die e-mail en meldt ons of ze is afgeleverd	Europese Unie, eu-central-1, Frankfurt
Cloudflare	Het edge-netwerk dat onze hostingprovider voor de applicatie plaatst. Elk verzoek passeert het, dus het verwerkt verbindingsgegevens zoals uw IP-adres, en het beëindigt de versleutelde verbinding	Wereldwijd edge-netwerk, onderneming gevestigd in de Verenigde Staten
Stripe	Betalingen, abonnementen, facturatie en de btw-berekening op de factuur	Europese Unie en Verenigde Staten. We contracteren met Stripe Payments Europe Limited in Ierland, en Stripe geeft door onder het EU-VS Data Privacy Framework samen met standaardcontractbepalingen

Subverwerker	Rol	Waar
OpenAI	AI-functies: de eerste inschatting van een binnengekomen horloge op basis van foto's, het omzetten van ingesproken notities in tekst, conceptrapporten, samenvattingen, vertalingen en kaliberonderzoek. Ontvangt de foto's, de ingesproken tekst en de dossiertekst die u aan zo'n functie aanbiedt	Verenigde Staten. We contracteren met OpenAI Ireland Limited, en de verdere doorgifte loopt onder standaardcontractbepalingen. Via de API aangeleverde gegevens worden niet gebruikt om modellen te trainen
Google (Places, Address Validation, Static Maps)	Adressuggesties en -controle terwijl u een adres typt, en het kaartje bij het adres van een klant. Onze server vraagt die bij Google op, zodat de browser van een gebruiker nooit rechtstreeks met Google praat	Europese Unie en Verenigde Staten, doorgifte onder het EU-VS Data Privacy Framework
Google (inloggen met Google)	Alleen als u daarvoor kiest: Google bevestigt wie u bent	Europese Unie en Verenigde Staten, doorgifte onder het EU-VS Data Privacy Framework
Laravel Nightwatch	Applicatiemonitoring: een steekproef van verzoeken, databasequery's en elke fout, inclusief broncodecontext	Europese Unie, eu-central-1, Frankfurt

We houden deze lijst actueel. Werkplaatsen horen het voordat we een subverwerker toevoegen of vervangen, zoals vastgelegd in artikel 12 van de algemene voorwaarden.

Nieuwsberichten. Het dashboard toont koppen uit horlogepublicaties, met de afbeelding bij het artikel. Die afbeelding laadt uw browser rechtstreeks van de website van de uitgever, die daarbij uw IP-adres en browser ziet, zoals bij elk bezoek aan die website. De uitgevers zijn geen subverwerker van ons; we delen niets met ze.

We delen ook gegevens wanneer de wet dat vereist, bijvoorbeeld op een geldig bevel van een autoriteit. We informeren de werkplaats wanneer dat mag.

We verkopen nooit persoonsgegevens, aan niemand, voor geen enkel doel.

5. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

Onze hosting, onze database, onze bestandsopslag en onze e-mailverzending staan in de Europese Unie, in Amazons regio Frankfurt. Verzoeken bereiken ons eerst via een wereldwijd edge-netwerk, dus verbindingsgegevens zoals uw IP-adres worden afgehandeld op de edge-locatie het dichtst bij u.

Enkele subverwerkers verwerken persoonsgegevens in de Verenigde Staten, of kunnen dat doen: onze AI-leverancier, deels onze betaalprovider, en Google voor adressen, kaartjes en het inloggen met Google. Die doorgiften rusten op het EU-VS Data Privacy Framework waar de leverancier daaronder gecertificeerd is, en op de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie waar dat niet zo is, in beide gevallen naast aanvullende maatregelen zoals versleuteling onderweg. De tabel in hoofdstuk 4 zegt wat voor wie geldt.

6. Hoe lang we gegevens bewaren

Gegevens	Bewaartermijn
Accountgegevens	Zolang het account bestaat. Een gebruiker kan zijn account zelf verwijderen in de instellingen; een werkplaats wordt op verzoek van een eigenaar gesloten en dertig dagen daarna verwijderd
Gegevens van een werkplaats	Zolang de werkplaats bestaat. Na sluiting dertig dagen, daarna verwijderd uit de live systemen, binnen zeven dagen uit de automatische databaseback-ups en binnen dertig dagen uit de bestandsopslag
E-mail aan klanten van een werkplaats	De inhoud bewaren we niet; wel of de e-mail is afgeleverd, zolang het dossier bestaat
Facturen en administratie	Zeven jaar, omdat de belastingwet dat vereist
Technische en beveiligingslogs, foutrapporten	Ten hoogste negentig dagen
Het feedbackbord	Zolang de dienst bestaat; een kaart kan op verzoek worden verwijderd

Mislukt een betaling en schakelt een werkplaats naar alleen-lezen, dan verwijderen we niets. De alleen-lezen-stand beschermt uw gegevens; hij haalt ze niet weg.

7. Hoe we gegevens beschermen

Dit zijn maatregelen die we vandaag daadwerkelijk hebben.

Verkeer is onderweg versleuteld met TLS, en elk antwoord vertelt uw browser om nooit terug te vallen op een onversleutelde verbinding. Wachtwoorden worden gehasht met bcrypt. Passkeys en tweestapsverificatie zijn op elk account beschikbaar, en we raden aan ze te gebruiken. Inlogpogingen worden beperkt in tempo, en een nieuw account moet zijn e-mailadres bevestigen voordat het gebruikt kan worden.

Uw gegevens zijn ook versleuteld waar ze staan, niet alleen onderweg. Foto's en documenten worden door Amazon S3 versleuteld opgeslagen: elk object wordt automatisch versleuteld onder zijn eigen sleutel met 256-bits AES. De applicatie, de database en de databaseback-ups worden standaard versleuteld opgeslagen door onze hostingprovider. Die provider heeft een SOC 2 Type 2-verklaring voor beveiliging, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid, past zelf beveiligingspatches op het platform toe, en filtert kwaadaardig verkeer aan de rand voordat het ons bereikt.

Foto's en documenten van dossiers staan in buckets die publieke toegang volledig blokkeren, en worden alleen geserveerd via links die binnen een kwartier verlopen en pas worden uitgegeven nadat de applicatie heeft gecontroleerd dat u ze mag zien. Logo's en profielfoto's staan daar los van, omdat ze niet vertrouwelijk zijn. De statuspagina van een reparatie is beschermd met een geheime link en een pincode; de werkplaats kan de link op elk moment vernieuwen.

Toegang is afgebakend per werkplaats, afgedwongen door autorisatieregels en werkplaatsgebonden query's en gedekt door een geautomatiseerde testsuite die bij elke wijziging draait. Een andere werkplaats ziet alleen wat u haar zelf toevertrouwt of overdraagt. Toegang tot productiegegevens is beperkt tot de mensen die haar nodig hebben om de dienst te leveren en te ondersteunen, en iedereen met die toegang is gebonden aan vertrouwelijkheid.

Geen systeem is perfect. Raakt een datalek persoonsgegevens, dan melden we dat waar vereist binnen 72 uur bij de Autoriteit Persoonsgegevens, en informeren we getroffen werkplaatsen zonder onnodige vertraging.

8. Geautomatiseerde besluiten en profilering

We nemen over niemand geautomatiseerde besluiten met rechtsgevolgen of vergelijkbaar significante gevolgen, en we bouwen geen profielen van gebruikers om iets over ze te beslissen. We gebruiken persoonsgegevens niet voor reclame.

De AI-functies stellen op verzoek van een horlogemaker tekst op of maken een eerste inschatting van een horloge. Ze beslissen niets over een persoon. Hun uitvoer is een concept dat de horlogemaker beoordeelt en goedkeurt.

9. Uw rechten

U heeft het recht op inzage in uw gegevens, op rectificatie, op verwijdering, op beperking van of bezwaar tegen verwerking, en op ontvangst van uw gegevens in een overdraagbaar formaat. Waar we op toestemming steunen, kunt u die op elk moment intrekken.

Om deze rechten uit te oefenen voor gegevens waarvoor wij verantwoordelijk zijn, schrijft u naar {company_email}. We antwoorden binnen een maand. We kunnen u vragen te bevestigen wie u bent voordat we handelen, zodat we uw gegevens niet aan iemand anders geven.

Staan uw gegevens in de werkplaats van een horlogemaker, dan zijn wij de verwerker en geven we uw verzoek door aan die werkplaats, die beslist.

Bent u niet tevreden over hoe we met uw gegevens omgaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, via autoriteitpersoonsgegevens.nl. U kunt ook terecht bij de toezichthouder in het land waar u woont of werkt.

10. Wijzigingen in deze verklaring

We werken deze verklaring bij wanneer de dienst of de wet verandert. De datum bovenaan toont de laatste wijziging. Raakt een wijziging u, dan vertellen we het u per e-mail of in de applicatie.

Contact

{company_name}, {company_address}. Privacyvragen: {company_email}.