

Fire-Enterprise verzamelt gegevens van iedereen die gebruik maakt van delen van de server. Dat is zowel op het forum, in de shop, in de server, in het Webpanel als op Discord. Volgens deze wet moet het voor jullie als gebruikers van onze diensten duidelijk zijn wat we met deze gegevens doen, vandaar deze privacyverklaring.

Onder welk land valt de Fire-Enterprise?

De organisatie achter de Fire-Enterprise is gevestigd in Nederland. Wij houden daarom ons aan de Nederlandse wet. Hosting van de server en webdiensten is verspreid over een aantal Europese landen.

Wat verzamelen we allemaal van jou?

De Fire-Enterprise heeft van iedere speler de volgende gegevens:

- IP adressen waar je op inlogt;
- Welke accounts loggen nog meer in op dat IP adres;
- Je email adres, mits je gebruik maakt van het forum;
- Je Minecraft accounts;
- Je Web-panel accounts;
- Je Forum accounts;
- Je Forum avatar of foto's en afbeeldingen die je upload;
- Datum en tijd wanneer je inlogt;
- Op welke gamemodes je bent en wanneer;
- Alle chatlogs;
- Alle commando's die je uitvoert;
- In de meeste games: alles wat je doet met items en blokken;
- Wat je wint uit crates en kits;
- Wat je ingame aankoopt met bijvoorbeeld XP of coins;
- Alle Forumposts en DM's;
- Welke accounts aan elkaar gelinkt zijn (Forum, Discord en ingame);
- Je ban/mute/warn/kick geschiedenis.

Koop je bij ons in de shop een item of ben je klant bij dixiehosting? Dan hebben we daarnaast nog het volgende van jou:

- IP-adres waar vandaan je de aankoop doet;
- Op welk Minecraft account je de aankoop doet;
- Tijd en datum van de aankoop;
- Wat je aankoopt (aankoop geschiedenis);
- Je naam, adres, postcode, woonplaats, provincie en land;
- Hoe je hebt betaald (betaalmethode);
- In het geval van PayPal, met welk account er is betaald (naam en email);
- In het geval van een bankbetaling (bijvoorbeeld iDeal), van welke rekening er is betaald en de naam van de eigenaar van de rekening.
- Je klantnummer.

Indien u contact opneemt met onze helpdesk verzamelen wij ook:

- Uw telefoonnummer.
- Uw naam.
- Uw support verzoek.
- Opname van het telefoongesprek.

Start je bij ons een procedure voor het uitoefenen van jouw recht? Dan komt hier nog bij:

- Jouw mobiele nummer;
- Email adres;
- Kopie ID met alle informatie die daar op staat.

Deze gegevens vernietigen 8 dagen na het afhandelen van de procedure.

Wat valt er van deze gegevens onder persoonsgegevens?

Dat is maar een klein deel, namelijk:

- Naam;
- Adres (incl postcode, woonplaats, provincie en land);
- IP-adres;
- Accountgegevens;
- Email adres;
- Bank gegevens (alleen van toepassing bij een aankoop in de shop of hosting);
- Een foto van jezelf die je upload naar het Forum of Discord.
- Telefoonnummer
- Opnames van telefoongesprekken.

Verkopen of delen wij deze gegevens?

Wij verkopen jouw gegevens nooit. Aankopen voor Minecraft worden wel door een derde partij opgeslagen maar worden ook beschermd door ons beleid. Gegevens over je server worden enkel gedeeld met autoriteiten indien hier een schriftelijk bevel voor is.

Wat betekent het verwerken van persoonsgegevens?

Verwerking wil zeggen "elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens." De wet geeft als voorbeelden het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van persoonsgegevens.

Waar heb jij nu recht op?

1. Recht op inzage;
2. Recht op rectificatie en aanvulling;
3. Recht op vergetelheid;
4. Recht op dataportabiliteit;
5. Recht op beperking van de verwerking;
6. Rechten met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering;
7. Recht van bezwaar.

Wat betekenen de nieuwe rechten nu eigenlijk?

1. Recht op inzage

Recht op inzage wil zeggen, dat jij mag zien welke persoonsgegevens wij allemaal van jou hebben. Denk hierbij aan IP-adressen, Minecraft namen, je echte naam, adres etc.

2. Recht op rectificatie en aanvulling

Hierbij is het zo, dat blijkt dat gegevens die we van jou hebben, bijvoorbeeld jouw adres, niet klopt in ons systeem, we deze voor je aanpassen naar de juiste gegevens en als het nodig is we deze aanvullen.

3. Recht op vergetelheid

Met dit recht is het zo, dat je bij ons kunt aanvragen dat wij alle persoonsgegevens die we van jou hebben wissen. Hier zitten wel mogelijk gevolgen aan, dat wordt verderop uitgelegd.

4. Recht op dataportabiliteit

Hiermee kun je van ons een export vragen van jouw persoonsgegevens of vragen dat wij dit aan een ander bedrijf overdragen.

5. Recht op beperking van de verwerking

Hiermee kun je aanvragen of wij minder van jouw persoonsgegevens verwerken dan we nu doen.

6. Rechten met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering

Het recht op een menselijke blik bij besluiten.

7. Recht van bezwaar

Met dit recht kun je bezwaar maken tegen de gegevensverwerking die wij doen.

Waarom verwerken we deze persoonsgegevens?

Deze gegevens zijn nodig voor een aantal zaken.

1. We hebben de gegevens nodig om je account te kunnen verifiëren bij onze aanbieders zoals Discord en Microsoft.
2. Indien u een server host bij ons zijn wij verplicht uw gegevens op te slaan om mogelijke overtredingen van de wet te voorkomen.
3. Verbeteren van de serviceverlening.
4. Verificatie bij helpdesk verzoeken en het kunnen geven van persoonlijke ondersteuning indien u contact met ons opneemt.

Wat is onze bewaartermijn?

Wij bewaren gegevens over je server en aankopen een periode van 5 jaar. Gegevens uit tickets en helpdesk vragen worden na 2 maanden gewist. Alle opnames van telefoongesprekken via onze helpdesk worden 12 jaar bewaard, deze data wordt bewaard in de google cloud storage service voor archivering.

Wat is de procedure om je recht uit te oefenen en wat zijn de gevolgen?

Ook hierbij splitsen we het weer uit in de verschillende delen van de AVG wet. Voor alle delen geldt dat wij alleen verzoeken behandelen waarbij de aanvrager middels een kopie ID zijn of haar identiteit kan bevestigen. Gezien de gevoeligheid van de informatie is dit noodzakelijk. Na vaststelling van de identiteit, middels kopie ID, kan het zijn dat we om extra informatie vragen als er twijfel is over de echtheid. De kopie ID en de antwoorden op extra vragen zullen 8 dagen na afhandeling van het verzoek vernietigd worden. Stuur je Kopie ID pas op na bevestiging dat we je aanvraag in behandeling hebben genomen en het verzoek is gedaan om een kopie van je ID in te dienen. LET OP! Je krijgt alleen persoonsgegevens opgestuurd die we van jou hebben. Alle gegevens die niet onder persoonsgegevens en de AVG vallen zullen niet worden verstuurd. Persoonsgegevens zullen altijd via een beveiligde mail worden verstuurd en deze mail wordt na 14 dagen vernietigd tenzij u deze zelf download of uitprint.

1. Recht op inzage

Met deze procedure kun je bij ons jouw persoonsgegevens opvragen. Nadat jouw identiteit is vastgesteld krijg je van ons een zip met alle data waar je om vraagt, welke is versleuteld met een wachtwoord. Het wachtwoord krijg je van ons per sms op je mobiele nummer. Na het versturen verwijderen wij dit zip bestand aan onze kant. Na ontvangst ben je zelf verantwoordelijk voor de gegevens die je hebt ontvangen. Je kunt dus niet een lijst met wat je allemaal aangekocht hebt opvragen of je ban geschiedenis.

2. Recht op rectificatie en aanvulling

Klopt bijvoorbeeld jouw (email) adres niet meer in ons systeem? Start dan deze procedure en wij zullen het waar nodig aanpassen.

3. Recht op vergetelheid

Je kunt bij ons aanvragen dat wij al jouw persoonsgegevens wissen. Deze aanvraag heeft ook directe gevolgen voor bijvoorbeeld jouw level in de Discord of speciale toegangen. Deze zullen we dan moeten resetten, net als uw klantaccount en alle gegevens op uw server, etc. Het is hiermee niet mogelijk om onder een (permanente) ban uit te komen!

4. Recht op dataportabiliteit

Deze procedure verloopt hetzelfde als met het recht op inzage. Mocht je willen dat wij jouw gegevens overdragen aan een andere partij, dien je dit duidelijk bij de aanvraag aan te geven.

5. Recht op beperking van de verwerking

Met dit recht kunt u ons beperken tot welke gegevens wij van u mogen verwerken. Houdt hiermee rekening dat wij ons wel aan de registratie wet moeten houden indien u een server bij ons host. Beperkingen kunnen gevolgen hebben voor het gebruik van onze diensten en mogelijk worden bepaalde diensten uitgeschakeld voor u.

6. Rechten met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering

Wij gebruiken een systeem voor automatische besluitvorming op onze Discord en ons netwerk. Indien u van mening bent dat deze besluitvorming onjuist is kunt u deze procedure starten en zal er door een medewerker daar de casus worden gekeken en een nieuwe beslissing worden genomen.

7. Recht van bezwaar

Bent u het niet eens met de manier waarop of welke gegevens wij verwerken dan kunt u een recht van bezwaar indienen. Wij gaan dan samen met u kijken hoe we de verwerking kunnen verbeteren. U kunt dit recht ook laten escaleren naar recht op vergetelheid maar dit zal dan de consequenties hebben die te lezen zijn in kopje 3.

Voor het starten van een procedure dien je contact op te nemen met ons service center. Dit kan door te mailen met privacy@fire-enterprise.nl of het formulier in te vullen op <https://helpdesk.fire-enterprise.nl>. Via dit adres zal een medewerker met autorisatie tot persoonsgegevens uw aanvraag in behandeling nemen. Let erop dat bij het starten van een procedure ook gegevens worden verwerkt zoals uw email, telefoonnummer, Kopie ID (op verzoek) en uw IP-adres waar de aanvraag vandaan komt. Mogelijk worden er tijdens de procedure extra gegevens gevraagd om aan uw verzoek te kunnen voldoen. U kunt deze procedure NIET per telefoon starten, onze servicedesk zal u hiervoor doorverwijzen naar het online formulier op helpdesk.fire-enterprise.nl

Privacy Verzoeken worden binnen 14 dagen na ontvangst van alle benodigde gegevens verwerkt.