



# PRIVACY POLICY



Dit is de Privacy Policy van Telecomlijn Zakelijk, een onderneming ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 65586492.

## PRIVACY POLICY

Telecomlijn Zakelijk is een bedrijf dat zich richt op de zakelijke markt. Oplossingen en diensten die worden aangeboden zijn VoIP-telefonie, mobiele telefonie en internetdiensten.

Bij het aanbieden van deze diensten worden gegevens verwerkt. Het verwerken van deze gegevens is meestal (technisch) noodzakelijk om onze dienstverlening mogelijk te maken. In de Privacy Policy wordt toegelicht hoe wij gegevens verzamelen, gebruiken, delen en beschermen in relatie tot onze dienstverlening. Telecomlijn Zakelijk verzamelt deze gegevens wanneer u gebruik maakt van onze diensten. Wij verwerken persoonsgegevens op een manier die in overeenstemming is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de op de AVG gebaseerde uitvoeringswetgeving en de andere op dit moment geldende Privacy Policy. Daarnaast kunt u lezen in deze Privacy Policy welke gegevens wij waarom verwerken en welke rechten u heeft.

Onze Privacy Policy is van toepassing op iedereen die gebruik maakt van onze diensten. Door gebruik te maken van onze diensten, begrijpt u en gaat u akkoord met het verzamelen en gebruiken van informatie in overeenstemming met ons privacy beleid.

## WELKE PERSOONSGEGEVENS VERWERKT TELECOMLIJN ZAKELIJK?

In deze paragraaf vindt u per dienst een overzicht van de gegevens die worden gebruikt. Download hier het complete overzicht. Een toelichting:

- Type dienst; voor welke dienst gegevens worden gebruikt. De kolom 'Algemeen' bevat gegevens die voor meerdere diensten worden gebruikt of die niet voor een dienst worden verwerkt
- Type persoonsgegevens; welke gegevens worden verwerkt
- Doeleinden
- Grondslag voor verwerking; op welke wettelijke basis de gegevens worden gebruikt
- Betrokken (sub)verwerkers

## DOELEINDEN VERWERKING GEGEVENS

In de eerste plaats verwerkt Telecomlijn Zakelijk uw gegevens voor het leveren van oplossingen en diensten. Zo is het voor het leveren van een internetverbinding noodzakelijk uw adres te weten. Om u te voorzien van een vast en/of mobiel abonnement moet Telecomlijn Zakelijk over uw telefoonnummer beschikken.

Ook worden uw gegevens zoals IP-adres en browsertype gebruikt voor het optimaliseren van onze diensten.

## BEVEILIGING EN VEILIGHEID

Telecomlijn Zakelijk heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw gegevens te beveiligen tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking of verlies van uw gegevens.

De opslag en verwerking van uw gegevens is op en top beveiligd met behulp van een SSL certificaat. De website waar de persoonsgegevens zijn opgeslagen is voorzien van de allerlaatste beveiligingsupdates en plug-ins.

## BEWAARTERMIJN VAN UW GEGEVENS

In overeenstemming met de AVG en de overige relevante wetgeving, bewaart Telecomlijn Zakelijk uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor de gegevens verzameld en verwerkt worden. Indien u meer informatie wilt ontvangen over hoe lang uw specifieke persoonsgegevens bewaard blijven, kunt u contact opnemen met [office@telecomlijn.nl](mailto:office@telecomlijn.nl).

## PRIVACY EN COOKIE POLICY | WEBSITE

Deze website wordt beheerd door Telecomlijn Zakelijk. Indien u gebruik maakt van de website van Telecomlijn Zakelijk en de producten en diensten die daarop te vinden zijn, dan laat u gegevens bij ons achter.

Bovendien laat de website een aantal soorten "cookies" op uw computer achter. Die worden gebruikt om de website beter te laten werken op uw apparaat. Hieronder kunt u lezen welke gegevens Telecomlijn Zakelijk kan verzamelen, waarom we dat doen en wat we met die gegevens kunnen doen. Ook kunt u lezen welke cookies we gebruiken en waarom. Dit statement gaat over onze hele website; het geldt dus ook voor bezoekers, maar bijvoorbeeld ook voor het aanmelden van een nieuwsbrief.

## COOKIES

Om deze website beter en sneller te laten functioneren en om deze te kunnen afstemmen op uw voorkeuren, worden bepaalde gegevens betreffende uw gebruik van deze website verzameld. Deze informatie kan verzameld worden door gebruik te maken van zogenaamde "analytische cookies". Dit zijn kleine tekstbestanden die door de bezochte webpagina automatisch op uw computer worden geplaatst. Deze cookies worden pas geplaatst als u actief aangeeft dat u hiermee akkoord gaat of als u verder navigeert door de website.

U kunt het gebruik van "cookies" via de instellingen van uw browser uitschakelen. Dit leidt echter tot een minder goede werking van deze website. Ook derde partijen kunnen cookies plaatsen en internetgedrag volgen, zoals bijvoorbeeld het geval is bij embedded video's van Vimeo en Google.

## OP WELKE MANIER WORDEN UW GEGEVENS VERZAMELD OP DE WEBSITE?

Indien u gebruik maakt van de website van Telecomlijn Zakelijk, dan laat u soms persoonsgegevens bij ons achter. Dit kan op de volgende manieren:

- Navigatie door de website
- Invullen van formulieren
- Aanmelden voor nieuwsbrief

## WAT DOEN WE MET UW GEGEVENS?

Telecomlijn Zakelijk bewaart en verwerkt uw gegevens met de volgende doelen:

- Verzamelen en analyseren van statistieken ten einde onze diensten te optimaliseren en verbeteren
- Het leveren van de producten en diensten die u van ons afneemt
- Het opbouwen van een contacthistorie

## MET WIE DEELT TELECOMLIJN ZAKELIJK UW GEGEVENS?

Telecomlijn gaat vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om. Wij zullen nooit uw gegevens verkopen of verhuren aan andere partijen, tenzij u daarvoor toestemming geeft of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Wij delen uw gegevens alleen met de partners waar wij de diensten voor onze klanten afnemen.

## CONTACT, MAILING EN/OF RECLAME

Mocht u toch e-mail of ongewenste reclame ontvangen, dan kunt u altijd aangeven dat u niet meer wil dat wij contact met u opnemen. Aan het afmelden zijn nooit kosten verbonden.

## WEBSITES VAN DERDEN

Dit Privacy en Cookie Statement met betrekking tot de website is niet van toepassing op websites van derden die via deze website via links kunnen worden bezocht.

## WELKE RECHTEN HEEFT U?

Op basis van Europese privacywetgeving heeft u verschillende rechten die u kunt uitoefenen ten aanzien van uw gegevens. In deze paragraaf staan uw rechten omschreven. Als u een of meerdere rechten wilt uitoefenen, neemt u dan contact met ons op. Dit kunt u doen door een brief te sturen naar ons adres. Om uw verzoek in behandeling te kunnen nemen heeft Telecomlijn Zakelijk minimaal de volgende informatie van u nodig:

- Uw volledige naam
- Uw adres
- Een kopie van een geldig legitimatiebewijs (let op dat u de kopie voorziet van een watermerk en het Burgerservicenummer afdekt)

Om uw rechten te kunnen waarborgen kan het in sommige gevallen noodzakelijk zijn aanvullende informatie van u te ontvangen.

## INZAGE IN UW GEGEVENS

U heeft het recht om te weten welke gegevens van u door Telecomlijn Zakelijk worden verwerkt. U kunt een verzoek tot inzage per brief of per e-mail bij ons indienen. Onze contactgegevens vindt u onderaan deze pagina.

## CORRECTIE VAN UW GEGEVENS

Als de gegevens waarover Telecomlijn Zakelijk beschikt niet juist zijn dan kunt u de foutieve gegevens laten corrigeren. Neem hiervoor contact met ons op. Wij verwachten dat u in uw bericht of brief aangeeft welke gegevens onjuist zijn en hoe deze gegevens moeten worden gecorrigeerd.

## BEZWAAR EN VERWIJDERING VAN UW GEGEVENS

In bepaalde gevallen kunt u ons verzoeken de verwerking van uw gegevens te staken en deze te verwijderen. Zo een verzoek is bijvoorbeeld mogelijk wanneer u niet langer van onze dienstverlening gebruik maakt of u ernstige bezwaren hebt tegen de verwerking van uw gegevens. Als u ernstige bezwaren heeft tegen de verwerking van uw gegevens dan verwachten wij dat u in uw verzoek aangeeft wat uw bezwaren zijn.

## BEPERKEN VAN VERWERKING

Als u uw gegevens wilt corrigeren of wilt laten verwijderen dan kunt u – gedurende de tijd dat uw aanvraag bij ons in behandeling is – de verwerking tijdelijk laten stopzetten. Ondanks een mogelijke beperking mogen wij uw gegevens blijven opslaan. Wanneer duidelijk wordt dat uw verzoek terecht is, zullen wij uw verzoek uitvoeren. Is Telecomlijn van mening dat uw verzoek ongegrond is dan zal de verwerking van uw gegevens worden hervat.

## OVERDRACHT VAN UW GEGEVENS

U kunt bij ons een kopie van uw gegevens opvragen die wij in bezit hebben. De kopie betreft alleen de gegevens die wij hebben verwerkt met uw toestemming of voor het uitvoeren van uw overeenkomst met uw dienstverlener. Wij zullen de kopie aanleveren in een gangbaar bestandsformaat.

## KLACHT INDIENEN BIJ DE TOEZICHTHOUDER

Bent u niet tevreden over de manier waarop Telecomlijn Zakelijk uw privacy waarborgt? Neem dan contact met ons op, zodat wij samen een oplossing kunnen zoeken. Daarnaast kunt u een klacht indienen bij de toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

## HOE U ONS KUNT BEREIKEN

Als u vragen heeft of gebruik wilt maken van uw rechten dan kunt u op verschillende manieren contact met ons opnemen.

- Ons adres is: Seinhuiswachter 12, 3034 KH te Rotterdam
- Van maandag t/m vrijdag tussen 9:00 en 17:00 uur zijn wij telefonisch bereikbaar op 010 7440822.
- Voor vragen over privacy, gegevensbescherming en andere vragen kunt u ons per e-mail benaderen via [office@telecomlijn.nl](mailto:office@telecomlijn.nl)

## AANPASSINGEN

Telecomlijn Zakelijk kan altijd de inhoud van deze Privacy Policy aanpassen. U wordt daarom geadviseerd om deze Privacy Policy regelmatig te raadplegen. Aanpassingen van ons privacy beleid treden in werking op het moment dat deze zijn gepubliceerd op onze website.

Deze verklaring is voor het laatst bijgewerkt op 30 mei 2018.

## BIJLAGE BIJ PRIVACY POLICY VAN TELECOMLIJN ZAKELIJK B.V.

Omschrijving diensten, persoonsgegevens, doeleinden, grondslag en sub-verwerkers:

Verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, anonimiseren (maskeren van gegevens), aggregeren (gegevens uit verschillende bronnen samenvoegen), versleutelen van persoonsgegevens, uitwissen en vernietigen van gegevens.

| Dienst Algemeen:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Persoonsgegevens                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Doeleinden                                                                                                                                                                  | Grondslag                                                                                                                                 | Sub-verwerkers                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Algemeen</b><br>Systemen: CRM/ERP, Mailchimp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam</li> <li>• Voorletters</li> <li>• Geslacht(M/V)</li> <li>• Werkgever/Bedrijfsnaam</li> <li>• Functienaam en-omschrijving</li> <li>• Telefoonnummer</li> <li>• Mobiel telefoonnummer</li> <li>• Emailadres</li> <li>• Contactpersoon (ja/nee)</li> <li>• Postadres</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  | Contactgegevens van klant voor communicatie- en commerciële doeleinden, voor o.a. mailing en nieuwsbrieven.                                                                 | Overeenkomst, gerechtvaardigd belang.<br>(Klanten kunnen in de overeenkomst toestemming geven voor het gebruik van hun persoonsgegevens). | Geen.                                                                                                                       |
| <b>Cloud-/VoIP-telefonie en andere dienstverlening betreffende IP-connectiviteit</b><br>Systemen: IT-systemen in eigen beheer, IT-systemen van klanten die beheerd worden door Telecomlijn Zakelijk dan wel portalen van sub-verwerkers via welke diensten worden verleend op het gebied van Cloud- en VoIP-telefonie of andere diensten betreffende IP-connectiviteit. Clouddiensten waarbij gegevens van klanten in de Cloud worden opgeslagen en verwerkt. Zakelijke internetverbindingen. | Van gebruikers van telefonie- en andere diensten op het gebied van IP-connectiviteit (afhankelijk van het overeengekomen dienstenniveau en de specifieke oplossing): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam</li> <li>• Werkgever/Bedrijfsnaam</li> <li>• Emailadres</li> <li>• Telefoonnummer</li> <li>• Mobiel telefoonnummer</li> <li>• Profielfoto</li> <li>• IP-en MAC-adressen van apparatuur</li> <li>• Telefoonboek met contactgegevens (namen, telefoonnummers, emailadressen)</li> <li>• Opgenomen voicemailberichten, welke mogelijk persoonlijke data bevatten</li> </ul> | Contact- en diagnostische gegevens die nodig zijn om diensten te leveren op het gebied van Cloud- en VoIP-telefonie en andere diensten op het gebied van IP-connectiviteit. | Overeenkomst.                                                                                                                             | Aanbieders van diensten op het gebied van Cloud- en VoIP-telefonie en anderen diensten op het gebied van IP-connectiviteit. |



|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                   |               |                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opgeslagen tekstberichten, welke mogelijk persoonlijke data bevatten</li> <li>Daarnaast bevatten Cloud- en VoIP- telefoniesystemen data over gebruik van de toepassing, waaronder informatie over in-en uitgaande telefoongesprekken (met wie, waar, wanneer en hoeveel is gebeld).</li> </ul>                                                                                                      |                                                                                                                                   |               |                                                                                                         |
| <b>VoIP-telefonie (vaste lijnen)</b><br>Systemen: (service)portalen en beheersystemen van telefonieaanbieders.                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam</li> <li>• Werkgever/Bedrijfsnaam</li> <li>• Emailadres</li> <li>• Telefoonnummer</li> <li>• Mobiel telefoonnummer</li> <li>• Procesrol van een persoon bij escalatie/ incidenten en onderhoud</li> </ul> <p>In individuele tickets betreffende serviceverzoeken kunnen persoonsgegevens worden opgeslagen (bijv. inzake een wijziging of een incident -waaronder de naam van een melder).</p> | Contactgegevens die nodig zijn om diensten te leveren op het gebied van VoIP-telefonie (vaste lijnen.)                            | Overeenkomst. | Aanbieders van vaste en VoIP-telefonie.                                                                 |
| <b>Service- en onderhoudswerkzaamheden aan telefoniesystemen en (IP) netwerken:</b><br>Systemen: Logsystemen in telefooncentrales, incidenteel toegepaste diagnose-systemen. | <p>In het geval van storingen hanteert Telecomlijn Zakelijk incidenteel diagnostische systemen en kan zij de logrecords analyseren.</p> <p>In dergelijke gevallen is het in principe mogelijk om aan personen gelinkte IP- en MAC-adressen in te zien en telefoongesprekken te traceren (met wie, waar, wanneer en hoeveel is gebeld) en geluidsopnames van telefoongesprekken te maken.</p>                                                 | Triage, analyse van apparatuur en telefoongesprekken teneinde storingen te verhelpen.                                             | Overeenkomst. | Aanbieders van vaste en VoIP-telefonie diensten en van andere gerelateerde hard- en software platforms. |
| <b>Mobiele Telefoon</b><br>Systeem: inventaris/registratie van bij klanten aanwezige mobiele apparatuur.                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• IMEI-nummer mobiel device</li> <li>• Serienummer mobiel device</li> <li>• Naam</li> <li>• Voorletters</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Inventaris van hardware gegevens op klantniveau die nodig zijn om diensten te leveren op het gebied van mobiele telefonie - bevat | Overeenkomst. | Geen.                                                                                                   |

|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                             |               |                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkgever/Bedrijfsnaam</li> <li>• Mobiel telefoonnummer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | persoonsgegevens over de gebruiker van een telefoon.                                                                                                                                                                                        |               |                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Mobiele Telefonie</b><br>Systeem: serviceportalen van providers van mobiele telefonie-diensten.                                                      | Van tekeningsbevoegde vertegenwoordiger van de klant: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam</li> <li>• Voorletters</li> <li>• Werkgever/Bedrijfsnaam</li> <li>• Tekeningsbevoegd persoon</li> <li>• Vast telefoonnummer</li> <li>• Mobiel telefoonnummer</li> <li>• Emailadres</li> <li>• Uittreksel handelsregister (digitaal)</li> <li>• IBAN-nummer (zakelijk, maar mogelijk herleidbaar naar individu)</li> <li>• Kopie bankpas (digitaal)</li> </ul> Van medewerker klant/gebruiker telefoon: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie boven (uitsluitend voor contractovername in verband met aanvraag nummerbehoud).</li> </ul> | Contactgegevens die nodig zijn om diensten te leveren op het gebied van mobiele telefonie.                                                                                                                                                  | Overeenkomst. | Aanbieders van mobiele telefonie diensten.                                                                                                                                                             |
| <b>Inrichten en beheren van toegangscontrolesystemen:</b><br>Systemen: klantsystemen die on-site of extern beheerd worden + interne systeemdokumentatie | Systeemdokumentatie kan lijstwerk bevatten met fysieke ruimtes en de namen van personen die gelinkt zijn aan die ruimtes (bewoners, kantoormedewerkers, etc.). Telecomlijn Zakelijk treedt op als verwerker.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Inventaris van locatie- en toegangsgegevens op klantniveau die nodig zijn om diensten te leveren op het gebied van toegangscontrole. In voorkomende gevallen zullen deze gegevens herleidbaar zijn naar individuen (aan de hand van namen). | Overeenkomst. | Geen                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Service-, Support- en Onderhoudswerkzaamheden op het gebied van Clouddiensten (zowel Cloud computing als Cloud telefonie)</b>                        | Gebruikers van Cloud computing en Cloud telefonie diensten zijn in staat supportverzoeken in te dienen via serviceportalen.<br>In individuele tickets betreffende serviceverzoeken kunnen persoonsgegevens worden opgeslagen (bijv. inzake een wijziging of een incident – waaronder de naam van de melder).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Contactgegevens die nodig zijn om service-, support- en onderhoudswerkzaamheden uit te voeren op het gebied van Clouddiensten.                                                                                                              | Overeenkomst. | Aanbieders van onlineservice portalen.<br>Aanbieders van cloudoplossingen (IAAS, SAAS en hun datacenters) en hun onlineservice portalen.<br>Aanbieders van diensten op het gebied van Cloud-telefonie. |