

Privacyverklaring

Vtel telecom, gevestigd aan Pantheon 2 te Enschede, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals uiteengezet in deze privacyverklaring.

Contactgegevens

Vtel telecom
Pantheon 2
7521 PR Enschede
T: 088 – 4 800 900
W: www.vtel.nl

Verwerkte persoonsgegevens

Vtel telecom verwerkt uw persoonsgegevens als u gebruik maakt van onze diensten en/of als u deze aan ons verstrekt. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

Van een klant/tekenbevoegde:

- Klantnaam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Bankrekeningnummer
- Kopie identiteitsbewijs met geboortedatum en BSN van de tekenbevoegde
- Afgenomen diensten en producten
- Verkeersgegevens:

Dit zijn gegevens die wij verwerken om u correct te kunnen informeren over uw netwerk of de facturering ervan. Denkt u bijvoorbeeld aan het telefoonnummer van degene met wie u belt, het tijdstip waarop u belt, de tijdsduur van het gesprek en het aantal MB's dat u downloadt bij gebruik van mobiel internet. Verkeersgegevens bevatten nooit de inhoud van de communicatie.

- Vragen die u ons per e-mail of telefonisch stelt
- Eventuele klachten die u bij ons indient

Van gebruikers van de Vtel diensten Vcare en Vcloud:

- Aangeleverde namen van medewerkers die gebruik maken van de Vtel diensten Vcare of Vcloud
- E-mailadres (indien u dit aanlevert voor voicemailberichten of rapportages)
- Belgedrag, denk hierbij aan:
 - o Tijdstippen van inloggen op toestel
 - o Tijdstippen van plaatsgevonden gesprekken
 - o Het telefoonnummer waarmee een gesprek heeft plaatsgevonden, inkomend of uitgaand
 - o Of een gesprek is doorverbonden of in de wacht geplaatst
 - o Rinkeltijd bij een medewerker
 - o Wachtijd van een gesprek
- Voicelogging, als deze dienst wordt afgenomen door de klant. Anders worden gesprekken niet opgenomen en/of opgeslagen

Van gebruikers van de Vtel diensten SIP-trunk, ISDN2/ISDN30:

- Verkeersgegevens

Postadres

Postbus 176
7500 AD Enschede

Bezoekadres

Pantheon 2
7521 PR Enschede

Tel. 088 – 4 800 900
www.vtel.nl
verkoop@vtel.nl

K.v.K. Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B.01
IBAN NL54ABNA0615203949



Gaat verder,
brengt
dichterbij

Bellers naar de Vtel diensten Vcare of Vcloud:

- Het telefoonnummer waarmee er is gebeld naar een Vtel dienst
- Tijdstippen van bellen naar een Vtel dienst
- Indien een klant anoniem belt, is het voor Vtel niet mogelijk om het nummer van de klant in te zien
- Indien de klant de dienst Voicelogging afneemt, wordt het gesprek opgenomen

Het doel en op basis van welke grondslag persoonsgegevens verwerkt worden

Vtel telecom verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Als u een abonnement voor diensten of producten bij Vtel afsluit, komt er een overeenkomst tot stand tussen u als klant en Vtel. Vtel verwerkt uw gegevens voor het uitvoeren van die overeenkomst en dus om onze goederen en diensten aan u te kunnen leveren. Vtel kan u geen diensten leveren zonder klantgegevens hiervoor te gebruiken. Gebruikers van Vtel diensten mogen anoniem worden opgevoerd indien dit gewenst is.
- Het afhandelen van uw betaling
- Bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren
- Informeren over wijzigingen van onze diensten en producten
- De mogelijkheid kunnen bieden om een account aan te maken
- Het verwerken van verstoringen of uw verzoeken tot wijzigingen
- Verzenden van onze nieuwsbrief en/of promotie/reclamefolder
- Vtel telecom verwerkt ook persoonsgegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn, zoals voor belastingaangifte
- Optimaliseren van de dienstverlening. Hiervoor kunnen rapportagegegevens van meerdere klanten (anoniem) worden geanalyseerd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan hoe vaak een bepaalde functionaliteit in het systeem wordt gebruikt en hoe deze functionaliteit kan worden geoptimaliseerd.

Geautomatiseerde besluitvorming

Vtel telecom neemt op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die consequenties kunnen hebben voor medewerkers en mensen die bellen naar de Vtel diensten Vcare en Vcloud, zoals rapportages op basis van het belgedrag van gebruikers van de Vtel diensten Vcare en Vcloud.

- Standaard wordt er bij de Vtel diensten Vcare en Vcloud geen rapportage op medewerkersniveau opgesteld en aangeleverd door Vtel.
- In opdracht van onze klanten kunnen rapportages worden gemaakt met het belgedrag op medewerkersniveau. Dergelijke rapportages worden opgesteld door computerprogramma's of -systemen, zonder enige menselijke interventie.

Vtel telecom gebruikt voor rapportages het computerprogramma Tableau, dit is een tool waarmee telefoniedata kan worden omgezet naar een rapport. De klant kan kiezen uit de volgende rapportages:

- o Een standaard set van drie rapportages die wekelijks per mail beschikbaar worden gesteld. Deze rapportages worden na gedetailleerde gedragsanalyse opgesteld tot een rapportage per wachtrij. Ook hier worden geen individuele profielen opgesteld.
- o Rapportages op basis van gedetailleerde telefoniegegevens waarmee profielen van medewerkers die gebruik maken van de Vtel telefoniesystemen gemaakt kunnen worden. Denk hierbij aan de volgende gegevens:
 - Aantal oproepen
 - Rinkeltijd bij een medewerker
 - Gesprekstijden (tijdstip en duur)
 - Duur per status van een medewerker (bijv. beschikbaar, in gesprek, nawerktijd)
 - Gebruik wachtstand (tijden en frequentie)
- o Geen rapportages: Vtel slaat de rapportagegegevens van de klant niet op en kan hier ook geen profielen van opstellen.

Verwerking van persoonsgegevens door Vtel in het kort:

- Vtel heeft geen datasets van individuele persoonsgegevens
- Alleen door combinaties te maken van verschillende datasets zouden persoonsgegevens gegenereerd kunnen worden
- Dergelijke rapporten worden alleen in opdracht van klanten door Vtel gemaakt
- Deze rapporten zijn individueel per klant en worden niet generiek ter beschikking gesteld aan groepen klanten
- Vtel is verwerker omdat wij persoonsgegevens verwerken ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke, zonder dat Vtel onder diens rechtstreeks gezag staat

Termijn van bewaring persoonsgegevens

Vtel telecom bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk is om de doelen te realiseren waarvoor de gegevens zijn verzameld. Wij hanteren de volgende bewaartermijnen voor de volgende (categorieën) van persoonsgegevens:

- Voicelogging:
Alleen als de voiceloggingdienst wordt afgenomen, worden gesprekken of andere interacties opgenomen en opgeslagen. Vtel telecom is verwerker van deze gegevens, de bewaartermijn wordt bepaald door de verwerkingsverantwoordelijke, onze opdrachtgever
- Rapportage:
Alleen als de rapportagedienst wordt afgenomen, worden rapportagegegevens opgeslagen. Wil de opdrachtgever rapportages ontvangen, dan worden rapportagegegevens opgeslagen voor een periode van 2 jaar

Delen van persoonsgegevens met derden

Vtel telecom verstrekt persoonsgegevens uitsluitend aan derden als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Rapportagegegevens worden niet gedeeld met andere partijen.

Bij het bellen naar het alarmnummer 112, wordt onder meer uw telefoonnummer en locatie meegestuurd, ook als u uw nummerweergave hebt laten blokkeren. Dit is wettelijk verplicht. Deze gegevens zijn niet voor Vtel telecom inzichtelijk, maar kunnen desgewenst bij de lijnprovider worden opgevraagd.

Cookies

Vtel telecom gebruikt geen cookies of vergelijkbare dataverzamelingstechnieken.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Vtel telecom en heeft u het recht op gegevensoverdracht. Dit betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u bezitten in een computerbestand naar u of een door u genoemde organisatie te sturen.

U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdracht van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar:

Vtel telecom, o.v.v. Privacy
Kennispark Twente
Pantheon 2
7521 PR Enschede

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (*Machine Readable Zone*, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. Wij nemen zo spoedig mogelijk contact met u op, uiterlijk binnen vier weken. Omdat Vtel telecom verwerker is van persoonsgegevens, en geen verwerkingsverantwoordelijke, kan Vtel alleen een verzoek accepteren van een gerechtige contactpersoon van de verwerkingsverantwoordelijke. Vtel telecom wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

Beveiliging van persoonsgegevens

Vtel telecom neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Gegevens zijn op verschillende plaatsen opgeslagen waarbij verschillende mensen voor verschillende onderdelen alleen de benodigde autorisaties krijgen. Gegevens zijn zoveel mogelijk beveiligd en versleuteld opgeslagen binnen de mogelijkheden van techniek en kosten.

Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of als er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice via privacy@vtel.nl, of met onze Functionaris voor gegevensbescherming (FG), Dhr. Suyver.