



Privacy beleid Chevella B.V.

Versie 1.1



PRIVACY STATEMENT

In deze privacy statement leest u hoe wij omgaan met privacy binnen Chevella B.V. (Chevella). We vinden het belangrijk dat persoonlijke gegevens persoonlijk blijven en schenken daarom veel aandacht aan uw privacybescherming bij de uitvoer van onze dienstverlening. Om meer te weten te komen hoe wij dit doen hebben wij ons privacy beleid voor u uiteengezet in deze statement.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Contactgegevens en persoonlijke details

Gegevens waar Chevella naar vraagt wanneer u een dienst van ons afneemt of contact met ons opneemt, zijn uw bedrijfs- of klantnaam, adres, woonplaats, naam contactpersoon, (direct) telefoonnummer en e-mailadres. Deze categorie gegevens verwerken we in het kader van informeren, leveren en beheren van Cloud- communicatie- en productiviteitsoplossingen, wettelijke verplichting, marketing, verkoop en facturering. In het kader van administratie kunnen ook uw bankrekeningnummer en KVK-gegevens verwerkt worden.

Gebruiksgegevens

Dit zijn gegevens over het gebruik van een dienst. Zo registreren we bijvoorbeeld de voor u uitgevoerde werkzaamheden. Hoeveel dataverkeer u gebruikt, de datum, het tijdstip en hoe lang u belt. Op basis van deze diensten en het verbruik hiervan, stelt Chevella een factuur op. Op deze factuur staat per dienst de in rekening gebrachte kosten, gespecificeerd naar type verbruik. Zo ziet u bijvoorbeeld mobiele telefoonkosten gemaakt in het buitenland, gesprekskosten, dataverbruik en meer. Op de factuur wordt geen overzicht geplaatst van de gesprekken of datasessies. Een overzicht van telefoniegebruik op detailniveau, ter controle of voor eigen administratie, is te vinden in Mijn Chevella. Chevella verwerkt deze categorie gegevens in het kader van telecomdienstverlening, hosting, beheer, verkoop, facturering en rapportage.

Netwerkgegevens

Aan ons verstrekte wachtwoorden en inloggegevens, licentie-, en netwerkgegevens, MAC adres(sen) van randapparatuur zoals een modem, en broncode worden door Chevella verwerkt in het kader van dienstverlening. Bijvoorbeeld het verhelpen van ICT-storingen, het opzetten van een telefoongesprek, of het via de Cloud opslaan van uw data.

Verkeersgegevens

Bij het gebruik van onze telecomdiensten verwerken wij verkeersgegevens. Verkeersgegevens zeggen iets over de communicatie, zoals het afzender- en bestemmingsnummer dat gebeld is, de datum, tijd en duur van het gesprek, en de kosten die hiervoor in rekening worden gebracht. Deze gegevens bevatten niet de inhoud van de communicatie. In het geval van een datasessie slaan wij tevens de hoeveelheid data op, en bij roaming het gebruikte netwerk. Chevella kan daarnaast op basis van analyses op het bellen internetgedrag overgaan tot het beperken van bepaalde bestemmingen wanneer excessief gebruik wordt geconstateerd. Hoger verbruik dan het gemiddelde reguliere belgedrag kan duiden op fraude. Een blokkade kan fraude en misbruik beperken en voorkomen dat u een enorm hoge rekening krijgt voor kosten die u niet zelf gemaakt hebt.



Verkeersgegevens worden geautomatiseerd gegenereerd en verwerkt. Chevella verwerkt deze categorie gegevens in het kader van dienstverlening, systeembeheer, facturering, wettelijke verplichting en rapportage.

Locatiegegevens

Wanneer u via een telecomdienst van Chevella een gesprek of een datasessie opzet, verwerken wij gegevens die een hele ruwe locatiebepaling kunnen maken over waar u zich op dat moment bevindt. Deze gegevens gebruiken wij om te bepalen of het gesprek of de datasessie binnen of buiten Nederland plaatsvindt. Chevella verwerkt deze categorie gegevens in het kader van dienstverlening, beheer, wettelijke verplichting, facturering en rapportage.

Inhoud van communicatie

Chevella verwerkt de inhoud van telefoongesprekken niet tenzij we daartoe wettelijk verplicht zijn, bijvoorbeeld in het geval van een aftapbevel door opsporingsdiensten.

Gegevens over bezoek aan onze website

Chevella maakt gebruik van Google Analytics cookies om te analyseren hoe bezoekers de site gebruiken. Deze gegevens worden niet gekoppeld aan contactgegevens of andere persoonlijke details. Wat betreft Google Analytics wordt de door cookie gegenereerde informatie over uw gebruik van de website (met inbegrip van uw IP-adres) overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe de website gebruikt wordt, rapporten over de websiteactiviteit op te stellen voor website-exploitanten en andere diensten aan te bieden met betrekking tot website-activiteit en internetgebruik. Chevella verwerkt deze gegevens in het kader van dienstverlening, marketing, verkoop en rapportage.

Overige

Wanneer u ons kantoor bezoekt als gast, dan registreren wij uw bezoek. Dit doen we uit veiligheidsoverwegingen om in een geval van een calamiteit goed te kunnen handelen.

Waarom verwerken wij deze gegevens en met welk doel?

Dienstverlening

Chevella verwerkt bovenstaande gegevens in de eerste plaats voor het leveren en verbeteren van de door u afgenomen diensten. Zoals het opzetten van een telefoongesprek, het via de Cloud opslaan van uw data, of het leveren van een bestelling op het aangegeven adres. Maar ook voor het opstellen en versturen van facturen, en het kunnen afhandelen van vragen en storingsmeldingen van klanten.

Wettelijke verplichting

Chevella is wettelijk verplicht om bepaalde gegevens van klanten voor een bepaalde tijd te bewaren in het kader van opsporing. Chevella dient medewerking te verlenen aan vorderingen van Justitie of andere bevoegde overheidsinstanties van persoonsgegevens, maar ook van andere informatie die we vanuit onze normale bedrijfsvoering verwerken en bewaren. Het gaat hier bijvoorbeeld om gegevens over uw dataverbruik en uw belgedrag. Als de bewaartermijn verlopen is, wordt



bewaarde informatie vernietigd dan wel geanonimiseerd. Een ander voorbeeld van een wettelijke verplichting is het bellen naar het alarmnummer 112. Wanneer u dit doet wordt uw telefoonnummer en de locatie van uw telefoon altijd naar de 112 centrale meegezonden, ook wanneer u uw nummerweergave hebt laten blokkeren. Dit is een wettelijke verplichting.

Verkoop

Chevella verwerkt gegevens over diensten die klanten afnemen voor onze eigen verkoop en marketing. Zo kunnen we bijvoorbeeld klanten informeren over (aanvullende) telecomdiensten op basis van eerdere orders. Wij zullen hiervoor vooraf toestemming aan u vragen. Wilt u dit niet (meer)? Dan kunt u ons dit laten weten via info@chevella.nl.

Training en opleiding

Wanneer u contact met onze supportafdeling opneemt kan het voorkomen dat het gesprek wordt opgenomen voor trainingsdoeleinden. Dit melden we netjes van tevoren.

Rapportage

Chevella verwerkt gegevens van klanten voor het doen van statistische analyses en het maken van managementrapportages. Op basis van die analyses en rapportages neemt het management van Chevella beslissingen, en worden producten en diensten geëvalueerd.

Algemene verwerking van persoonsgegevens door Chevella

Bij aanmelding

Als u telefonisch, op onze locatie, of via e-maildiensten van Chevella afneemt of een abonnement bij Chevella afsluit, vragen wij om uw contactgegevens en persoonlijke details. Als de informatie niet strikt noodzakelijk is, dan zal daarom niet gevraagd worden. Wordt de informatie wel (ongevraagd) verstrekt, dan zal het door Chevella niet worden verwerkt.

Hoe lang Chevella gegevens bewaart

Chevella bewaart uw persoonlijke gegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren en/of om aan de wettelijke verplichtingen te voldoen, waarvoor uw gegevens worden verzameld. De contactgegevens en persoonlijke details worden 7 of 10 jaar na beëindiging van de dienstverlening bewaard in archieven van onze administratie in het kader van de administratie/boekhoudplicht. Wijzigingen en verwijderingen van bijvoorbeeld adres- en/of contactgegevens worden alleen verwerkt in onze actieve (adres-)bestanden, niet in eerder gemaakte back-ups en archiefbestanden.

Beveiliging

Onze focus op beveiliging omvat hardware, software, fysieke veiligheid, beleidsregels, awareness en instellingen. Daarbij maakt Chevella gebruik van geavanceerde technieken (zoals, firewalls, spamfilters en virusscanners, two way factor authenticatie en device managementapplicaties) voor de bescherming tegen veiligheidsinbreuken, virussen, spam en malware.



Gegevens delen met anderen

Chevella verstrekt uw persoonsgegevens alléén aan derden (sub-verwerkers) indien dit nodig is voor de uitvoering van een overeenkomst met u, of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Sub-verwerkers (zoals providers, leveranciers en partners) hebben een verwerkersovereenkomst met Chevella voor een correcte verwerking van de verstrekte gegevens. Op verzoek kunnen wij u een overzicht laten inzien van de (sub)verwerkers van de door u afgenomen diensten.

Hinderlijke of kwaadwillige oproepen

Als u telefonisch of via internet lastig wordt gevallen, dan kunt u dat bij ons schriftelijk kenbaar maken en een verzoek indienen om de gegevens van degene van wie de hinderlijke of kwaadwillige oproepen afkomstig zijn, te verstrekken. Als u iemand anders telefonisch lastigvalt dan kan die ander dat bij ons melden en eenzelfde verzoek doen. Bij een dergelijk verzoek zullen wij eerst de oproepen op de opgegeven tijden controleren, en bij juistheid van de melding de betrokkene waarschuwen dat diens gegevens zijn opgevraagd in het kader van hinderlijke of kwaadwillige oproepen. Mocht dat niet helpen, dan zal Chevella, in laatste instantie, het telefoonnummer, naam, adres en woonplaats aan de verzoeker verstrekken.

Nummerbehoud en overstap service (COIN)

Chevella biedt de mogelijkheid om uw telefoonnummer te behouden wanneer u overstapt van provider. Hiervoor wisselen wij gegevens uit met uw huidige, of volgende provider. In geval van een vast-nummer betreft dit het huidige telefoonnummer, en uw NAW-gegevens. Bij een mobielnummer wordt het simkaartnummer, het telefoonnummer en uw naam gedeeld. Het uitwisselen hiervan gaat via de vereniging COIN. COIN is een samenwerkingsverband van aanbieders van elektronische communicatiediensten en netwerken in Nederland.



Inzage en correctie van persoonsgegevens

Wilt u inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken? Heeft u een bezwaar tegen de verwerking? Wilt u een verzoek tot wijziging of wissen van uw persoonsgegevens doen of wenst u gebruik te maken van uw recht op dataportabiliteit? U kunt ons bereiken via: info@chevella.nl.

Recht van verzet

Tegen verwerking van uw persoonsgegevens door Chevella kunt u bezwaar maken indien uw persoonsgegevens worden gebruikt voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst, of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting, of gegeven toestemming. U kunt uw bezwaar per mail indienen via info@chevella.nl.

Heeft u een klacht over de wijze waarop wij persoonsgegevens verwerken, dan kunt u deze klacht per e-mail bij ons indienen. Wij zullen u dan binnen 4 weken antwoorden. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

De privacy statement is opgesteld door:

Chevella B.V.
Noordersluis 10
3526KX Utrecht
<https://www.chevella.nl/>
+31(0)85-7325100
KvK: 24423210

Bij vragen kunt u contact opnemen door te mailen naar: info@chevella.nl.

De privacy statement op <https://www.Chevella.nl/> is de meest recente versie en vervangt eerdere privacy statements.

Datum afgifte: 18-05-2018