

Privacyverklaring

Bezorgsupport is een telecom & it provider die zich richt op de zakelijke markt. Diensten die Bezorgsupport onder andere aanbiedt zijn systeembeheer, internet, (mobiele) telefonie, cloudoplossingen, kassasystemen en 247-diensten (zoals alarm).

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 privacyverklaring wordt toegelicht hoe Bezorgsupport omgaat met de gegevens die zij in bezit heeft. Daarnaast kunt u lezen welke gegevens wij waarom verwerken en welke rechten u heeft.

Wie er verantwoordelijk is voor de verwerking van uw gegevens

Bezorgsupport biedt alleen zakelijke dienstverlening aan. Dit betekent dat Bezorgsupport alleen Telecom en IT diensten aan bedrijven levert. In veel gevallen is het bedrijf waar u werkzaam bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw gegevens. Wij hebben onderling afspraken gemaakt over een zorgvuldige omgang met uw data. Meer informatie over deze afspraken kunt opvragen bij uw werkgever.

Welke persoonsgegevens Bezorgsupport verwerkt

In deze paragraaf vindt u per dienst een overzicht van de gegevens die worden gebruikt. Een toelichting per kolom:

- 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 gegevens: welke gegevens worden verwerkt.
- Bewaartermijnen: hoe lang de gegevens worden bewaard.
- Verantwoordelijke: wie verantwoordelijk is voor de gegevens. Met 'opdrachtgevende partij' wordt de organisatie bedoeld aan wie wij onze diensten leveren en waarvan wij uw gegevens hebben ontvangen.
- Grond voor verwerking: op welke wettelijke basis de gegevens worden gebruikt.

Type dienst	Type gegevens	Bewaartermijnen	Verantwoordelijke	Grond voor verwerking
<u>Algemeen</u>	<i>Naam, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon van uw organisatie.</i>	Tot einde dienstverlening	Bezorgsupport	Uitvoering overeenkomst
	<i>Adres waar de diensten worden geleverd.</i>	Tot einde dienstverlening	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
	<i>Bedrijfsnaam voor facturatie.</i>	Tot einde dienstverlening	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
	<i>Verkeersinformatie e-mails, telefonie en internet in het</i>	Zes maanden	Bezorgsupport	Wettelijke verplichting

	<i>kader van een wettelijke aftapverplichting of informatieverzoek.</i>			
	<i>Informatie aangeleverd door gebruiker voor supportvragen.</i>	Drie jaar	Bezorgsupport	Uitvoering overeenkomst
	<i>Gespreksopnames als u ons belt.</i>	180 dagen	Bezorgsupport	Gerechtvaardigd belang. Bezorgsupport gebruikt deze gesprekken om haar supportmedewerkers te trainen en als bewijs van gemaakte afspraken.
<u>Internetverbinding</u>	<i>ServiceId verbinding, LineId en publiek IP-adres.</i>	Tot einde dienstverlening	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
<u>VoIP-telefonie</u>	<i>IP-adres en MAC-adres toestel, naam en telefoonnummer contacten.</i>	Tot einde dienstverlening	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
<u>Mobiele telefonie</u>	<i>Simkaartnummer, toestelnummer (IMEI), grensovergang-berichten en bundelnotificaties.</i>	Tot einde dienstverlening	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
<u>VoIP en mobiel</u>	<i>Gebruikgegevens: met wie, waar, wanneer en hoeveel is gebeld.</i>	Zes maanden	Bezorgsupport	Uitvoering overeenkomst
	<i>Geluidsopnames van uw gesprekken indien u deze functionaliteit afneemt.</i>	Afhankelijk van de gebruiker	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
<u>247 Alarm</u>	<i>Contactgegevens sleutelhouders.</i>	Tot einde dienstverlening	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
<u>Website en smartphone applicaties</u>	<i>Bezoekstatistieken, functionele en statistische cookies.</i>	26 maanden	Bezorgsupport	Gerechtvaardigd belang. Bezorgsupport gebruikt deze gegevens voor het verbeteren van haar websites en applicaties, om te kijken welke functionaliteiten of artikelen populair

				zijn en ter versterking van de beveiliging.
--	--	--	--	---

Hoe de persoonsgegevens worden gebruikt

In de eerste plaats verwerkt Bezorgsupport uw gegevens voor het leveren van diensten. Zo is het voor het leveren van een mailbox noodzakelijk uw mailadres te weten. Om u te voorzien van een mobiel abonnement moet Bezorgsupport over uw telefoonnummer beschikken.

Daarnaast gebruikt Bezorgsupport gegevens bij het oplossen van technische problemen.

Ook worden uw gegevens gebruikt voor het verbeteren van de beveiliging van ons netwerk, bijvoorbeeld door het aanpassen van onze firewalls of het spamfilter.

Tot slot worden uw gegevens gebruikt voor het optimaliseren van onze diensten en het verbeteren van onze website.

Met welke partijen de persoonsgegevens worden gedeeld

Voor het leveren van bepaalde diensten maakt Bezorgsupport gebruik van derde partijen. Voor zover deze partijen bij het uitvoeren van deze diensten toegang hebben tot uw gegevens, heeft Bezorgsupport contractuele en organisatorische maatregelen getroffen zodat uw gegevens uitsluitend voor bovenstaande doeleinden worden verwerkt. Als een leverancier zich buiten Europa¹ bevindt, dan garandeert Bezorgsupport dat de verwerking van uw gegevens met dezelfde waarborgen is omkleed als bij een verwerking door een leverancier in Europa.

Bezorgsupport is in sommige situaties verplicht uw gegevens af te staan aan de autoriteiten, bijvoorbeeld in het kader van een strafrechtelijk onderzoek. Ook bij het bellen naar het alarmnummer 112 is Bezorgsupport verplicht uw telefoonnummer mee te sturen.

Als u een afgeschermd telefoonnummer heeft, dan verstrekken wij uw nummer aan andere aanbieders ten behoeve van afscherming van het gebelde nummer op de nota.

Welke rechten u heeft

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 of door een e-mail te sturen. Om uw verzoek in behandeling te kunnen nemen heeft Bezorgsupport 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 de foto en het Burgerservicenummer afdekt).

¹ Buiten de Europese Economische Ruimte, ook wel 'doorgifte naar derde landen.'

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 Bezorgsupport 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 Bezorgsupport 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'n 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 Bezorgsupport 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 Bezorgsupport 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](#).

Intrekken van gegeven toestemming

Als u toestemming heeft gegeven voor de verwerking van uw gegevens dan kunt u deze toestemming op elk moment intrekken. Het intrekken van toestemming kan bijvoorbeeld in het instellingenmenu van de applicatie als deze applicatie om toestemming heeft gevraagd. Het is niet nodig om Bezorgsupport een brief of e-mail te sturen met de mededeling dat u uw toestemming intrekt.

Hoe u ons kunt bereiken

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

- Ons adres is: Delftweg 70, 2289BA RIJSWIJK.

- Van maandag t/m vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur zijn wij telefonisch bereikbaar op 088 – 7777 900.
- Voor vragen over privacy en gegevensbescherming kunt u ons mailen op privacy@bezorgsupport.nl. Voor algemene vragen kunt u contact opnemen met info@bezorgsupport.nl.

Bezorgsupport kan de inhoud van de privacyverklaring aanpassen. Deze verklaring is voor het laatst bijgewerkt op 22 mei 2018.