

## Privacyverklaring Mister VoIP

Mister Voip en Mister Voip Abonnementen BV verwerken uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze gegevens zelf aan ons verstrekt. We doen alles in onze macht om uw privacy te respecteren en de vertrouwelijkheid van uw persoonlijke gegevens te behouden. We verwerken bewust zo min mogelijk gegevens (alleen het noodzakelijk voor onze bedrijfsvoering) en daarnaast hebben we diverse beveiligingsmaatregelen genomen en blijven deze nemen. Mister Voip en Mister Voip Abonnementen BV delen geen persoonsgegevens met derden, tenzij dit absoluut nodig is voor onze dienstverlening (bijvoorbeeld inplannen van externe hersteldienst of ten behoeve van de levering van een pakket), een wettelijke verplichting is (bijvoorbeeld op verzoek van de Belastingdienst) of op uitdrukkelijk verzoek van de klant. Mister Voip en Mister Voip Abonnementen BV nemen niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen.

Deze privacyverklaring geldt als u contact met ons opneemt en/of klant wordt, bent of was bij Mister Voip en Mister Voip Abonnementen BV. In deze verklaring kan u per situatie lezen welke gegevens we verzamelen en voor welke doelen. Ook leest u hoelang we de gegevens bewaren en welke beveiligingsmaatregelen we hebben genomen.

### **Als u onze website bezoekt**

Wij maken gebruik van analytische toepassingen op onze site (zoals bijvoorbeeld Google Analytics) die doormiddel van een cookie de mogelijkheid bieden om statistieken van websitebezoek bij te houden. Deze tools bieden ons niet de mogelijkheid om u als persoon te identificeren of te volgen.

U kunt u afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kun u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

### **Wanneer u contact met ons hebt**

Als u contact met ons opneemt of wij nemen contact op met u, via de e-mail, een contactformulier, chat of telefoon, dan zullen we uw naam, e-mailadres en/of telefoonnummer vastleggen. Op die manier kunnen we uw verzoek/ vraag in behandeling nemen en zorg dragen dat we een terugkoppeling kunnen verzorgen. Omwille van kwaliteitsdoeleinden, het controleren van gemaakte afspraken en vanwege interne trainingsdoeleinden kunnen al onze telefonische gesprekken worden opgenomen. Dit betreft zowel het belverkeer van en naar ons hoofdnummer, maar ook met individuele medewerkers.

Bij het (gaan) afnemen van een product van Mister Voip en Mister Voip Abonnementen BV, verwerken wij gegevens zoals naam, telefoonnummer, e-mailadres en welke dienst(en) afgenomen worden. Deze gegevens worden door ons aangeduid als 'contactgegevens'.

### **Als u klant bij ons bent**

Als klant neemt u één of meerdere diensten van ons af. Door de aard van onze dienstverlening beschikken wij over bepaalde gegevens. Om onze dienstverlening mogelijk te maken is dit een noodzaak. Afhankelijk van het type dienst dat u afneemt verwerken we (een deel van onderstaande) gegevens:

#### **Bellen**

We verwerken technische gegevens die verband houden met gebruik en die nodig zijn om telefoonverkeer over het netwerk te transporteren. Deze gegevens betreffen niet de inhoud van de communicatie zelf. Voorbeelden van verwerkte gegevens:

- Datum, het tijdstip en de duur van een verbinding
- Telefoonnummer en het telefoonnummer van degene met wie er gebeld wordt (beide t.b.v. inzage voor klant en facturatie)
- Technische identificatiegegevens, aansluitnummer, nummer SIM kaart (IMSI) en nummer van het mobiele toestel (IMEI)

Al deze technische gegevens en de gegevens zoals die op een gespecificeerde nota te zien zijn worden door ons aangeduid met de term 'verbruiksgegevens'.

#### **Internet**

We verwerken technische gegevens die verband houden met dit gebruik en die nodig zijn om internetverkeer over het netwerk te transporteren. Deze gegevens betreffen niet de inhoud van de communicatie zelf. Voorbeelden van verwerkte gegevens:

- Datum, het tijdstip en de duur van een internetsessie
- Technische identificatiegegevens (zoals gebruikersnaam en wachtwoord), e-mailadres, IP-adres, MAC-adres, IMEI-nummer
- Datavolume, de kwaliteit van de verbinding en locatiegegevens die nodig zijn om internetverkeer over ons netwerk te vervoeren

Al deze technische gegevens worden door ons aangeduid met de term 'verbruiksgegevens'.

#### **Algemeen**

Additioneel hebben we een aantal overige gegevens die we noodzakelijk achten voor de uitvoer van onze bedrijfsvoering. Een aantal daarvan kunnen in specifieke gevallen als persoonsgegevens aangemerkt worden. Bijvoorbeeld:

- Gegevens benodigd voor afhandeling van betalingen
- Persoonsgegevens voor personificatie van marketing en/ of aanbiedingen
- Het mogelijk maken te informeren bij storingen en wijzigingen van onze producten
- Om klanten te kunnen voorzien van een online omgeving voor inzage in uw eigen verbruiksgegevens en instellingen

#### **Bewaartermijnen**

We zullen uw gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor we uw gegevens hebben vastgelegd. Voor onze boekhouding is dit de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar ten behoeve van de belastingdienst. Overige diensten kennen een eigen bewaartermijn, afhankelijk van de oplossing.

### **Beveiliging**

We hebben passende beveiligingsmaatregelen genomen om uw gegevens te beschermen. Onze website hebben we bijvoorbeeld versleuteld met een SSL-certificaat, zodat gegevens die via de website worden verstuurd niet zomaar onderschept kunnen worden. Daarnaast hebben we ook organisatorische en technische maatregelen genomen, bijvoorbeeld door uw dossiers beveiligd op te slaan. Ook hebben we onze leveranciers zorgvuldig geselecteerd en goede afspraken gemaakt over de beveiliging en geheimhouding. Als u het idee hebt dat uw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via [info@mister-voip.nl](mailto:info@mister-voip.nl)

### **Gegevensverwerking door derden**

Mister Voip en Mister Voip Abonnementen BV verkopen uw gegevens niet aan derden en zal deze uitsluitend verstrekken indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een bewerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Mister Voip en Mister Voip Abonnementen BV blijven verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

### **Uw rechten**

U hebt recht op inzage, correctie, vergetelheid en dataportabiliteit. Als u wilt, kunt u dus inzage krijgen in uw persoonlijke gegevens zoals we die van u vastgelegd hebben en u mag ze ook altijd laten aanpassen of, als ze niet noodzakelijk zijn voor de dienstverlening, verwijderen. Gebruikmaken van een recht? Stuur ons dan een mail op [info@mister-voip.nl](mailto:info@mister-voip.nl).

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.

### **Autoriteit Persoonsgegevens**

Natuurlijk helpen wij u graag verder als u klachten hebt over de verwerking van uw persoonsgegevens. Mister Voip en Mister Voip Abonnementen BV wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid hebt 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>

= = =