

gnTel Privacy Statement

Inhoud

- Definities
- Inleiding
- Hoe en wat verwerken we
- Cookies
- Delen we gegevens?
- Privacy rechten
- Beveiliging
- Vraag of klachten
- Wijzigingen in de statement

0 Definities

Persoonsgegevens: Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect terug te herleiden zijn tot een (natuurlijk) persoon. Bijvoorbeeld je naam, persoonlijke email adres, persoonlijke telefoonnummer, een gespreksopname of je IP adres. Algemene email adressen zoals info@ of een algemeen bedrijfsnummer vallen hier niet onder.

Verwerken: Binnen de context van dit Privacy Statement betekent het verzamelen, lezen, verzenden, bewaren, opzoeken, aggregeren, delen en vernietigen van persoonsgegevens.

Services: Of wel “Diensten”, zijn producten die we aanbieden tot onze klanten. Denk hierbij aan telefonie, mogelijkheid om te faxen, gespreksopname, support, etc.

TLS: Transport Layer Security, een system dat d.m.v. encryption datastromen beveiligdhttps

HTTPS: HTTP datastroom dat met TLS beveiligd is

1 Inleiding

In dit privacy statement kun je lezen hoe gnTel om gaat met de persoonsgegevens van jou en je klanten. We vinden het belangrijk om veilig en verantwoord om te gaan met de gegevens die je ons aanbied en door ons laat verwerken. We vinden dat transparantie hierbij een belangrijk rol speelt en willen we je als ons klant zo goed mogelijk informeren waardoor jullie op zijn beurt weer je eigen klanten gerust kunnen stellen over hoe met hun gegevens omgegaan wordt. Zo willen we je concreet laten zien dat gnTel:

- geschikte maatregelen neemt om je privacy en die van je klanten te beschermen.
- de door jou aangeleverde persoonsgegeven veilig en verantwoord verwerkt.
- de door jou aangeleverde informatie NOOIT zal verkopen aan derde partijen.
- de nodige faciliteiten aanbied om je rechten en die van je klanten te kunnen uitoefenen.

2 Hoe en wat verwerken we

Zodra je services van ons afneemt zullen wij persoonsgegevens verwerken. Van wie en wat die precies zijn is afhankelijk van de situatie en de services die afgenomen worden. Maar gnTel mag niet zomaar gegevens verwerken zonder goede reden. Er bestaat hier strikte regelgeving voor.

GnTel verwerkt persoonsgegevens alleen om de volgende vier redenen:

- **Contractuele verplichtingen**
Bij voorbeeld, wanneer je telefonie diensten van ons afneemt hebben we natuurlijk je telefoonnummer(s) nodig waar tussen ook persoonlijke directe nummers tussen kunnen zitten.
- **Wettelijke verplichting**
In sommige gevallen zijn we verplicht om bij wet gegevens bij te houden. Bijvoorbeeld de verplichting om 1 jaar gespreksgegevens bij te houden.
- **Bedrijfsbelang**
Voor ons belang (en ook die van jouw als klant) is het belangrijk om vroegtijdig gehackte accounts tijdig te identificeren. We draaien hiervoor bijvoorbeeld constante (geautomatiseerde) statistieken voor belgedrag.
- **Toestemming**
In gevallen waarbij geen contractuele verplichtingen, wettelijke verplichtingen of het bedrijfsbelangen spelen dan mogen we in geen geval persoonsgegevens verwerken. De uitzondering hier op is als je expliciet ons toestemming geeft.

Hier zijn puntsgewijze beschrijvingen van alle verwerkingen die we uitvoeren en welke persoonsgegevens daar bij verwerkt worden:

Verwerking van gegevens bij gebruik van het platform

Account en instellingen				
Zodra je klant wordt bij gnTel sta je als bedrijf gerigistreerd op onze platform. Dit geldt ook voor je als reseller. We verwerken dan automatisch al potentieel persoonsgegevens. Tevens heb je als klant vele opties voor het gebruiksgemak. Zo kun je accounts en nummers associëren met een specifiek persoon/collega. Alle instellingen worden vervolgens door het systeem onthouden en verwerkt om het platform naar je wens te laten werken. Welke persoonsgegevens in de instellingen staan hangt van jou af.	Telefoon, account, email, naam, IP adres, gebruikersnaam	uitvoering van overeenkomst	tot ontbinding van overeenkomst	Accountgegevens kunnen dus een combinatie zijn van de genoemde gegevens in de 2e kolom.

Telefonie				
Om telefonie mogelijk te maken heeft gnTel een aantal gegevens nodig. Een gedeelte van de informatie wordt tussen de operators verwisseld. Een ander deel is strikt noodzakelijk voor het functioneren van het gnTel Voip platform. Daarnaast is er een wettelijke verplichting om gespreksgegevens een jaar te bewaren (dit geldt ook voor fax-gespreksgegevens).	De telefoonnummers van beide partijen. Het VOIP platform verwerkt tevens ook account gegevens.	uitvoering van overeenkomst / wettelijke verplichting	1 jaar	

Fax				
Om gebruik te kunnen maken van onze fax diensten hebben we gegevens nodig. Gegevens om een verbinding op te zetten maar ook om een daadwerkelijke fax te versturen of ontvangen. Hiervoor gebruiken we grotendeels ook email. Verder archiveren en loggen we fax communicatie voor service doeleinden.	Faxnummer beide partijen, fax-inhoud, email, accountgegevens	uitvoering van overeenkomst	1 jaar	Een tweede functie van het archief is het mogelijk maken herstellen van faxberichten voor de klant.

Voicemail				
We verwerken gegevens om voor te zorgen dat audiofragmenten correct ontvangen worden. We kunnen het audiofragment op ons platform opslaan of doorsturen naar een email. Hier heb je als klant keuze in.	Telefoonnummer van beide partijen, audiofragment, email adres	uitvoering van overeenkomst	Audiofragmenten en telefoonnummers: max tot ontbinding van overeenkomst email adres: tot ontbinding van overeenkomst	Als klant heb je altijd de mogelijkheid om een voicemail bericht te verwijderen. In geval we voicemails mailen, dan wordt het audiofragment niet opgeslagen op het platform.

Gespreksopname				
Een optionele dienst van gnTel is het opnemen van gesprekken. Hoe dit precies gebeurt hangt af van wat je als klant graag wil. De gesprekken worden dan opgeslagen en kunnen dan beheerd worden door jou als klant. U heeft dus via mijn.gntel inzicht en controle over het opslag.	Gespreksopname	uitvoering van overeenkomst	max tot ontbinding overeenkomst	Als klant heb je controle over de bewaartermijn. Je kunt op aanvraag audiobestand en laten verwijderen.

Maatwerk				
Wij zijn erg trots op dat we je als klant vele op-maat-oplossingen kunnen bieden. Sommige maatwerken verwerken persoonsgegevens. Waar het precies om gaat verschilt per maatwerk. Onze technische staff zullen je bij maatwerk informeren over welke gegevens nodig zijn en hoe het verwerkt wordt.	n/a	uitvoering van overeenkomst	n/a	

Monitoring				
We monitoren doorgaans ons platform voor verdacht verkeer. Het gaat hier om "veel gebruik". Dit is een goede indicator over of je VOIP account gehackt is. De monitoring speelt een erg belangrijke rol in het beschermen van gnTel en zijn klanten van onverwachte rekeningen en alle andere schade een hack kan berokkenen.	Datum, tijd, telefoonnummer, accountgegevens	uitvoering van overeenkomst/bedrijfsbrelangen	n/a	Omveiligheidsoverwegingen kunnen geen verdere details geven over onze monitoring.

Verwerkingen bij service

Telefonisch contact				
gnTel staat je telefonisch graag bij om je bij problemen of vragen te helpen. Zodra je gnTel belt ontvangen we natuurlijk je telefoonnummer. Daarnaast wordt altijd om een naam gevraagd en eventueel een telefoon en/of emailadres zodat we later weer contact kunnen opnemen mocht dat nodig zijn voor de service. Dit alles wordt vestgelegd in een service ticket. Gesprekken worden tevens opgenomen voor service doeleinden.	Telefoonnummer, naam, email, gespreksopname	uitvoering van overeenkomst		max tot ontbinding overeenkomst Gespreksopnames worden na 1 jaar verwijderd.

Email contact				
Het is naast telefonisch contact ook mogelijk om gnTel te mailen. In geval van service mails wordt het geargiveerd en in een ticket verwerkt. Je kunt dan een reactie verwachten met een ticketnummer in het onderwerp. Is dit niet gebeurt dan kunt je er van uitgaan dat er geen ticket is aangemaakt met je gegevens er in. We hebben in geval van mail alleen maar informatie die je in de mail hebt gezet.	Emailadres, naam, telefoonnummer	uitvoering van overeenkomst		max tot ontbinding van overeenkomst

Chat support				
Voor jou als reseller bieden we ook de mogelijkheid om m.b.v chat contact met ons op te nemen. In zo'n geval zien we met welke account dit gebeurt. Zo hebben we veelal een naam, email en telefoonnummer. Wat er verder verwerkt wordt qua persoonsgegevens hangt natuurlijk van de situatie af. Chats worden doorgaans opgeslagen.	Chat log, naam, email, nummer, accountnaam	uitvoering van overeenkomst	max tot ontbinding van overeenkomst	

Technische trainingen				
Als reseller ontvang je van ons een technische training. Registratie hiervoor kan via vele kanalen, de website, telefonsiche, etc. Eenmaal gereigstreerd voor een trainign kom je in een lijst te staan. De lijst houdt bij wanneer je de training hebt gehad en contactgegevens. Het is voor ons erg belangrijk dat we bijvoorbeeld na kunnen gaan wanneer je een training hebt gehad of dat we contact met je kunnen opnemen voor een opfriscursus.	Naam, Emailadres, telefoonnummer	bedrijfsbelangen	max tot ontbinding van overeenkomst	

Verwerkingen op de website

Contactformulier				
Op onze website kun je een contactformulier invullen zodat contact met je opgenomen kan worden. We vragen hier om een naam, nummer en emailadres. Deze gegevens worden voor geen ander doeleinde gebruikt dan daadwerkelijk contact met je op te nemen.	Naam, telefoonnummer, emailadres	Toestemming	max 2 weken	

Training registratieformulier

Je kunt via onze website je aanmelden voor een van onze technisch trainingen. Je gegevens worden dan alleen verwerkt voor het faciliteren van de training. Dit kan overigens alleen als je al een partner ben bij ons.

Naam,
telefoonnum
mer,
emailadres

uitvoeren
overeenkomst

max tot
ontbinding
overeenkomst

Overige wettelijke verplichtingen

In sommige gevallen zijn we wettelijk verplicht om informatie met een derde partij te delen. Denk hierbij aan een strafrechtelijke onderzoek. In dergelijke gevallen zijn we verplicht om alle informatie terbeschikking te stellen die we van jouw of je klanten hebben. Voordat we de gegevens delen zullen we natuurlijk eerst na gaan of een aanvraag aan alle wettelijke eisen voldoet en van een partij komt die ook daadwerkelijk een dergelijke aanvraag kan doen.

Alle
gegevens die
we hebben

wettelijke verplichting

max 7 jaar

3 Cookies

gnTel maakt gebruik van cookies om je bezoek aan deze website zo goed mogelijk te laten verlopen. De cookies worden naar je computer gestuurd, identificeren je als een unieke gebruiker en slaan jouw persoonlijke voorkeuren en technische informatie op, maar geen persoonsgegevens. Dit unieke code wordt niet opgeslagen door ons systeem en vervalt nadat de cookie is verlopen of is verwijderd. In dat geval wordt er bij je volgende bezoek weer een nieuwe unieke code gegenereerd. Zo is het onmogelijk je te tracken over verschillende toestellen/platvormen en blijft je bezoek tot onze site anoniem.

Ons filosofie over persoonsgegevens is “hoe zouden wij het liefst zelf behandeld worden?” en dat is goed terug te zien op onze site.

4 Delen we persoonsgegevens?

GnTel deelt geen persoonlijke informatie met derden. Echter zijn er wel samenwerkingen met organisaties, zogenaamde sub-verwerkers. Dit zijn partijen die services van gnTel (technisch) mogelijk maken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan COIN; de landelijke organisatie die nummerporteringen mogelijk maakt tussen alle operators. Sub-verwerkers worden aan dezelfde veiligheid-, privacy- en geheimhoudingseisen gehouden als waar we zelf aan moeten voldoen.

5 Privacy rechten

Als klant heb je een aantal rechten met betrekking tot je persoonsgegevens, dit zelfde geldt natuurlijk ook voor de persoonsgegevens van uw eigen klanten die door ons platform verwerkt worden. Deze rechten zijn: de recht op vergetelheid, inzage, rectificatie, beperking van verwerking, menselijke blik bij besluit en bezwaar tegen de gegevensverwerking.

gnTel biedt via mijn.gntel.nl en verscheidene online faciliteiten (specifiek voor onze resellers) de mogelijkheid om deze rechten uit te kunnen oefenen voor jezelf en je klanten. Je wordt door je reseller geïnformeerd over alle mogelijkheden die deze bieden. In gevallen dat deze faciliteiten niet toereikend zijn kun je altijd contact opnemen met je reseller. Als reseller kun je natuurlijk met je vragen terecht bij gnTel Suport.

6 Beveiliging

gnTel neemt beveiliging en privacy erg serieus. We proberen ten alle tijden alleen verwerkingen uit te voeren die strikt noodzakelijk zijn of op verzoek van jou als klant. Daarnaast moeten we als telecom operator aan strenge veiligheidseisen voldoen.

Gespecialiseerde medewerkers

gnTel heeft gespecialiseerde personeel in dienst die voor een beveiligd dienstverlening zorgen en de privacy van jou en je klanten beschermt. Netwerkspecialisten zijn constant bezig om het platform te reviewen en de beveiliging aan te scherpen. Privacy-specialisten zoals de functionaris gegevensbescherming toetsen hoe gnTel met gegevens om gaat, spelen een actief rol in nieuwe ontwikkelingen en zorgen er voor dat altijd rekening gehouden wordt met privacy rechten. Gespecialiseerde personeel toetst ook bestaande bedrijfsprocessen en verbeteren deze waar nodig. Daarnaast krijgen gnTel medewerkers training over privacy en gegevensbescherming.

Gedragscode

We weten dat aan ons als telecom operator veel informatie toevertrouwd wordt. Hier moet erg zorgvuldig mee omgegaan worden. Daarvoor is een gedragscode voor privacy binnen de organisatie waar iedereen zich aan houdt.

Geen toegang voor onbevoegden

gnTel zet organisatorische en technische maatregelen in om toegang van onbevoegden te verhinderen. Zo zorgen we bijvoorbeeld voor dat je verbinding tot onze sites met https beveiligd is en je de mogelijkheid hebt om je emailcommunicatie met TLS te beveiligen. Beveiliging gaat natuurlijk verder dan het beveiligen van datastromen. Je gegevens worden ook veilig verwerkt, bijvoorbeeld in datacenters. Dit zijn locaties die zowel fysieke als digitaal beveiligd zijn. Toegang tot je data wordt ook beperkt tot personeel waar het strikt noodzakelijk voor is, deze zijn dan natuurlijk gebonden aan strikte geheimhouding regels.

Meldplicht datalekken

Als er toch onverhoopt iets fout is gegaan, persoonsgegevens gelekt zijn en het een risico tot de privacy leidt, dan meldt gnTel een dergelijke data-lek binnen 72 uur bij Autoriteit Persoonsgegevens. Tevens informeren we ook de partij(en) waarvan de data gelekt is en/of de reseller waar je aan verbonden bent. Naast het informeren dat er een lek is geweest zullen we je ook informeren over: welke data gelekt is, wat wij doen om de situatie te remediëren en wat je als klant/reseller kunt doen om de schade te beperken.

Zwakke plekken?

Zie je iets op onze sites, apps of iets dergelijks een zwakke plek, een foute verwerking of iets anders die privacy of beveiliging in gevaar brengt, informeer ons dan via FG@gntel.nl.

7 Vragen of Klachten

Heb je vragen of klachten omtrent privacy en de verwerking van jouw persoonsgegevens en/of die van jouw klanten dan horen we dat graag. Je kunt in dergelijke gevallen telefonisch contact met ons opnemen via 0202400050 of een email sturen naar FG@gntel.nl. We zullen dan zo snel mogelijk uw vraag beantwoorden of uw klacht verwerken.

Komen we er samen niet uit dan kun je eventueel een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

8 Wijzigingen in deze statement

Naar mate van tijd kan dit document gewijzigd worden. Voor nieuwe verwerkingen wordt je altijd geïnformeerd als klant.