

gnTel Privacy Statement

Inhoud

- 0: Definities
- 1: Inleiding
- 2: Wat verwerkt gnTel en hoe?
- 3: Cookies
- 4: Deelt gnTel gegevens?
- 5: Privacy rechten
- 6: Beveiliging
- 7: Vragen of klachten
- 8: Wijzigingen in het statement

0: Definities

Persoonsgegevens:

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

Verwerken:

Binnen de context van dit document betekent 'verwerken' het verzamelen, lezen, verzenden, bewaren, opzoeken, aggregeren, delen en vernietigen van persoonsgegevens.

Services:

Producten/diensten die door gnTel worden aangeboden aan klanten. Denk hierbij aan telefonie, mogelijkheid om te faxen, maken van gespreksopnamen, support, etc.

TLS:

Transport Layer Security, een systeem dat d.m.v. encryptie datastromen beveiligt.

HTTPS:

HTTP datastroom dat met TLS beveiligd is.

1: Inleiding

In dit privacy statement wordt beschreven hoe gnTel omgaat met de persoonsgegevens van zowel zijn partners als zijn klanten. GnTel vindt het belangrijk om veilig en verantwoord om te gaan met deze gegevens en vindt ook dat transparantie hierbij een belangrijke rol speelt. Door jou zo goed mogelijk te informeren kun jij op jouw beurt jouw eigen klanten gerust stellen over hoe met hun gegevens omgegaan wordt. Derhalve is dit document bedoeld om concreet laten zien dat gnTel:

- geschikte maatregelen neemt om jouw privacy en die van jouw klanten te beschermen.
- de door jou aangeleverde persoonsgegevens op een veilige en verantwoorde manier verwerkt.
- de door jou aangeleverde informatie nooit zal verkopen aan derde partijen.
- de nodige faciliteiten biedt om jouw rechten en die van jouw klanten te kunnen uitoefenen.

2: Wat verwerkt gnTel en hoe?

Zodra er services worden afgenomen zal gnTel persoonsgegevens verwerken. De precieze aard van deze gegevens is afhankelijk van de situatie en de services die afgenomen worden. GnTel mag niet zonder geldige reden gegevens verwerken. Er bestaat hier strikte regelgeving voor en gnTel verwerkt daarom persoonsgegevens alleen om de volgende vier redenen:

Contractuele verplichtingen:

Bijvoorbeeld, wanneer jij telefonie diensten afneemt heeft gnTel jouw telefoonnummer(s) nodig waarin ook directe persoonlijke nummers in voor kunnen komen.

Wettelijke verplichting:

In sommige gevallen is gnTel verplicht bij wet gegevens bij te houden, bijvoorbeeld de verplichting om minimaal 1 jaar gespreksgegevens op te slaan.

Bedrijfsbelang:

Bijvoorbeeld, voor het belang van gnTel, onze partners en hun klanten is het belangrijk om gehackte accounts zo snel mogelijk te identificeren. GnTel draait hiervoor constant geautomatiseerde statistieken die belgedrag bijhouden.

Expliciete toestemming:

In gevallen waarbij geen contractuele gronden, wettelijke verplichtingen of bedrijfsbelangen spelen mag gnTel in geen geval persoonsgegevens verwerken. Uitzondering hierop is wanneer er expliciet toestemming wordt gegeven.

Hieronder beschrijven we puntsgewijs alle verwerkingen die we kunnen uitvoeren.

Verwerking van gegevens bij nieuw klant/partner

| Opstellen van overeenkomst | | | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|---|---------------------|
| <i>Doel</i> | <i>Persoons-gegevens</i> | <i>Reden</i> | <i>Bewaartermijn</i> | <i>Aanmerkingen</i> |
| Wanneer er diensten van gnTel worden afgenomen wordt er een overeenkomst gesloten. Aangezien het om B2B overeenkomsten gaat verwerkt gnTel in dit geval qua persoonsgegevens alleen een naam en handtekening. | Naam Handtekening | Uitvoering van overeenkomst | Maximaal 7 jaar vanaf ontbinding overeenkomst | |

| Registreren van contactgegevens | | | | |
|---|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| <i>Doel</i> | <i>Persoons-gegevens</i> | <i>Reden</i> | <i>Bewaartermijn</i> | <i>Aanmerkingen</i> |
| Voor klantenservice vraagt gnTel naast de overeenkomst ook om contactgegevens van een contactpersoon. | Naam Telefoon Emailadres | Uitvoering van overeenkomst | Tot ontbinding overeenkomst | |

Verwerking van gegevens bij gebruik van het platform

| Account en instellingen | | | | |
|--|--|-----------------------------|---------------------------------|--|
| Zodra iemand klant wordt bij gnTel staat die klant als bedrijf geregistreerd op het gnTel platform. Dit geldt ook voor resellers. In die gevallen worden er al potentieel persoonsgegevens verwerkt door gnTel. Tevens heeft de klant vele opties voor het gebruiksgemak. Zo kunnen klanten accounts en nummers associëren met een specifiek persoon of een specifieke collega. Alle instellingen worden vervolgens door het systeem opgeslagen en verwerkt om het platform naar wens te laten werken. Welke persoonsgegevens in de instellingen staan hangt van de situatie af. | Telefoonnummer Account Email adres Naam IP adres Gebruikersnaam | Uitvoering van overeenkomst | Tot ontbinding van overeenkomst | Account-gegevens kunnen een combinatie zijn van de genoemde gegevens in de tweede 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 faxgegevens). | 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 de gnTel fax-dienst heeft gnTel gegevens nodig. Gegevens om een verbinding op te zetten maar ook om een daadwerkelijke fax te versturen of ontvangen. Hiervoor gebruikt gnTel grotendeels email. Verder archiveert en logt gnTel fax communicatie voor service doeleinden. | Faxnummer beide partijen Fax-inhoud Emailadres Account-gegevens | Uitvoering van overeenkomst | 1 jaar | Een tweede functie van het archief is het herstellen van faxberichten mogelijk te maken voor de klant. |

| Voicemail | | | | |
|--|--|-----------------------------|--|--|
| GnTel verwerkt audiofragmenten voor een voicemail wanneer daar om gevraagd is. GnTel kan het audio-fragment op het platform opslaan of doorsturen naar een email. De klant heeft zelf de keuze voor welke optie zij kiezen per voicemailbox. | Telefoonnummer van beide partijen Audio-fragment Email adres | Uitvoering van overeenkomst | Audio-fragmenten en telefoonnummers: tot ontbinding van overeenkomst Email adres: tot ontbinding van overeenkomst | Klanten hebben altijd de optie om een voicemail bericht te verwijderen. Bij voicemail per email wordt de audio niet opgeslagen op het gnTel platform. |

| Gespreksoptname | | | | |
|---|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|---|
| Een optionele dienst van gnTel is het opnemen van gesprekken. Hoe dit precies gebeurt hangt af van de wensen van de klant. De gesprekken worden opgeslagen en kunnen vervolgens beheerd worden door de klant. Klanten hebben dus via mijn.gntel.nl inzicht en controle over de opslag van hun gesprekken. | Gespreksoptname | Uitvoering van overeenkomst | Tot ontbinding overeenkomst | Klanten hebben controle over de bewaartermijn. Op aanvraag kunnen audio-bestanden direct verwijderd worden. |

| Maatwerk | | | | |
|---|-----|-----------------------------|-----|--|
| Sommige maatwerken verwerken persoonsgegevens. Dit verschilt uiteraard per maatwerk. De technische staf van gnTel zal de klant/partner bij maatwerk informeren over welke gegevens nodig zijn en hoe deze gegevens verwerkt worden. | n/a | Uitvoering van overeenkomst | n/a | |

| Monitoring | | | | |
|--|--|---|-----|---|
| GnTel monitort constant zijn platform voor verdacht verkeer. Het gaat hier om "veel gebruik". Dit is een goede indicator voor of een 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 die een hack kan berokkenen. | Datum Tijd Telefoonnummer Accountgegevens | Uitvoering van overeenkomst Bedrijfsbelangen | n/a | Uit veiligheids- overwegingen kunnen er geen verdere details gegeven worden over de monitoring. |

Verwerkingen bij service

| Telefonisch contact | | | | |
|---|----------------|-----------------------------|--|--|
| <p>GnTel staat jou telefonisch graag bij om jou bij problemen of vragen te helpen. Zodra jij gnTel belt ontvangt gnTel natuurlijk jouw telefoonnummer. Daarnaast wordt altijd om een naam gevraagd en eventueel een telefoon en/of emailadres zodat wij later weer contact kunnen opnemen mocht dat nodig zijn. Dit alles wordt vastgelegd in een service ticket. Gesprekken worden tevens opgenomen voor service doeleinden.</p> | Telefoonnummer | Uitvoering van overeenkomst | Tot ontbinding overeenkomst | |
| | Naam | | Gespreks-opnames worden na 1 jaar verwijderd | |
| | Email | | | |
| | Gespreksopname | | | |

| Email contact | | | | |
|--|----------------|-----------------------------|---------------------------------|--|
| <p>Het is naast telefonisch contact ook mogelijk om gnTel te mailen. In geval van service mails wordt het gearchiveerd en in een ticket verwerkt. Jij kunt dan een reactie verwachten met een ticketnummer in het onderwerp. Is dit niet gebeurd dan kunt je er van uitgaan dat er geen ticket is aangemaakt waar jouw gegevens in staan. GnTel heeft in het geval van mail alleen maar informatie die de verzender zelf in de mail heeft gezet.</p> | Emailadres | Uitvoering van overeenkomst | Tot ontbinding van overeenkomst | |
| | Naam | | | |
| | Telefoonnummer | | | |

| Chat support | | | | |
|---|-------------|-----------------------------|---------------------------------|--|
| <p>Voor jou als reseller biedt gnTel ook de mogelijkheid om m.b.v chat contact op te nemen. In zo'n geval ziet gnTel met welk account dit gebeurt. GnTel heeft dan meestal een naam, email adres en telefoonnummer. Wat er verder verwerkt wordt qua persoonsgegevens hangt natuurlijk van de situatie af. Chats worden opgeslagen.</p> | Chat log | Uitvoering van overeenkomst | Tot ontbinding van overeenkomst | |
| | Naam | | | |
| | Email | | | |
| | Nummer | | | |
| | Accountnaam | | | |

| Technische trainingen | | | | |
|---|----------------|------------------|---------------------------------|--|
| <p>Als reseller ontvang jij van gnTel een technische training. Registratie hiervoor kan via vele kanalen: de website, telefonisch, etc. Eenmaal geregistreerd voor een training kom jij op een lijst te staan. De lijst houdt bij wanneer jij de training hebt gehad en heeft ook jouw contact-gegevens. Het is voor gnTel bijvoorbeeld erg belangrijk om na te kunnen gaan wanneer jij een training hebt gehad of dat we contact met jou kunnen opnemen voor een opfriscursus.</p> | Naam | Bedrijfsbelangen | Tot ontbinding van overeenkomst | |
| | Emailadres | | | |
| | Telefoonnummer | | | |

Verwerkingen op de website

| Contactformulier | | | | |
|---|----------------|-------------|------------------|--|
| <p>Op de gnTel website kun jij een contactformulier invullen zodat contact met jou opgenomen kan worden. GnTel vraagt hier om een naam, nummer en emailadres. Deze gegevens worden voor geen andere doeleinden gebruikt dan om daadwerkelijk contact met jou op te nemen.</p> | Naam | Toestemming | Maximaal 2 weken | |
| | Telefoonnummer | | | |
| | Emailadres | | | |

| Training registratieformulier | | | | |
|---|----------------|-----------------------------|-----------------------------|--|
| <p>Via de gnTel website kun jij jezelf aanmelden voor een technische training. Jouw gegevens worden dan alleen verwerkt voor het faciliteren van de training. Dit kan overigens alleen wanneer jij al een partner van ons bent.</p> | Naam | Uitvoering van overeenkomst | Tot ontbinding overeenkomst | |
| | Telefoonnummer | | | |
| | Emailadres | | | |

| Overige wettelijke verplichtingen | | | | |
|---|--|-------------------------|-----------------|--|
| In sommige gevallen is gnTel wettelijk verplicht om informatie met een derde partij te delen. Denk hierbij aan een strafrechtelijk onderzoek. In dergelijke gevallen is gnTel verplicht om alle informatie ter beschikking te stellen die gnTel van jou of jouw klanten heeft. Voordat gnTel de gegevens deelt zal gnTel natuurlijk eerst nagaan of een aanvraag aan alle wettelijke eisen voldoet en van een partij komt die ook daadwerkelijk een dergelijke aanvraag kan doen. | Alle gegevens die gnTel tot zijn beschikking heeft | Wettelijke verplichting | Maximaal 7 jaar | |

Overige verwerkingen

| Nummerportering | | | | |
|--|--|------------------------|-----------------|--|
| Wanneer jij jouw nummer wil meenemen naar gnTel dan zal een porteringsverzoek ingediend worden. Het porteringsverzoek wordt naar COIN gestuurd die op zijn beurt de nodige handelingen uitvoert om de portering uit te voeren. | Naam Telefoonnummer Handtekening | Uitvoeren overeenkomst | Maximaal 7 jaar | |

3: Cookies

GnTel maakt gebruik van cookies om een bezoek aan de website zo goed mogelijk te laten verlopen. De cookies worden naar de computer van de bezoeker gestuurd, identificeren die als een unieke gebruiker en vervolgens slaat het systeem de persoonlijke voorkeuren en technische informatie op (maar geen persoonsgegevens). Deze unieke code wordt niet opgeslagen door het systeem en vervalt nadat de cookie is verlopen of is verwijderd. In dat geval wordt er bij het volgende bezoek (van dezelfde gebruiker) weer een nieuwe unieke code gegenereerd. Op die manier is het onmogelijk om bezoekers te tracken over verschillende devices en blijft een bezoek aan de gnTel website anoniem.

4: Deelt gnTel persoonsgegevens?

GnTel deelt geen persoonlijke informatie met derden. Echter zijn er wel samenwerkingsverbanden 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 gnTel zelf aan moet voldoen.

5: Privacy rechten

Klanten hebben een aantal rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens. Dit geldt natuurlijk ook voor de persoonsgegevens van jouw klanten die door het platform verwerkt worden. Deze rechten zijn:

- het recht op vergetelheid
- het recht op inzage
- het recht op rectificatie en aanvulling
- het recht op beperking van de verwerking
- menselijke blik bij besluit
- het recht op bezwaar tegen de gegevensverwerking

GnTel biedt via mijn.gntel.nl en verscheidene online faciliteiten (specifiek voor zijn resellers) de mogelijkheid om deze rechten uit te oefenen. Klanten worden door hun reseller geïnformeerd over alle mogelijkheden die deze bieden. In gevallen dat deze faciliteiten niet toereikend zijn kunnen klanten altijd contact opnemen met hun reseller. Resellers kunnen uiteraard met al hun vragen terecht bij gnTel Support.

6: Beveiliging

GnTel neemt beveiliging en privacy erg serieus. GnTel probeert ten alle tijden alleen verwerkingen uit te voeren die strikt noodzakelijk zijn of op verzoek van een klant. Daarnaast moet gnTel als telecom operator aan strenge veiligheidseisen voldoen.

Gespecialiseerde medewerkers en beveiliging

GnTel heeft gespecialiseerd personeel in dienst die voor een beveiligde dienstverlening zorgen en de privacy van zijn resellers en hun bijbehorende 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 omgaat, speelt een actieve rol in nieuwe ontwikkelingen en zorgt ervoor dat altijd rekening gehouden wordt met privacy rechten. Gespecialiseerd personeel toetst ook bestaande bedrijfsprocessen en verbeteren deze waar nodig. Daarnaast krijgen gnTel medewerkers training over privacy en gegevensbescherming.

Gedragscode

Er wordt aan gnTel, als telecom operator, veel informatie toevertrouwd. Hier moet erg zorgvuldig

mee omgegaan worden. Daarvoor is een gedragscode voor privacy binnen de organisatie waar iedereen zich aan dient te houden.

Geen toegang voor onbevoegden

GnTel zet organisatorische en technische maatregelen in om toegang van onbevoegden te verhinderen. Zo zorgt gnTel er bijvoorbeeld voor dat verbinding tot zijn sites met https beveiligd is en bezoekers de mogelijkheid hebben om hun email datastromen met TLS te beveiligen. Beveiliging gaat natuurlijk verder dan het beveiligen van datastromen. Alle gegevens worden veilig verwerkt, bijvoorbeeld in datacenters. Dit zijn locaties die zowel fysieke als digitaal beveiligd zijn. Toegang tot data wordt ook beperkt tot personeel voor wie het strikt noodzakelijk en deze zijn dan natuurlijk gebonden aan strikte geheimhoudingsregels.

Meldplicht datalekken

Als er toch onverhoopt iets fout is gegaan en data gelekt is, dan meldt gnTel een dergelijk datalek binnen 72 uur bij de Autoriteit Persoonsgegevens conform de regels van de AVG. Tevens informeert gnTel ook de partij(en) waarvan de data gelekt is en/of de reseller waar de klant aan verbonden is. Naast het informeren zal gnTel ook informatie verstrekken over welke data gelekt is, wat er gedaan wordt om de situatie te remediëren en wat de als klant/reseller kan doen om de schade te beperken.

Zwakke plekken?

Zie jij iets op een gnTel site, app of ergens anders een zwakke plek, dan wel een foute verwerking of iets anders die de privacy of beveiliging in gevaar brengt, informeer ons dan via support@gntel.nl.

7: Vragen of Klachten

Als er vragen of klachten omtrent privacy en de verwerking van persoonsgegevens zijn dan hoort gnTel dat graag. Neem in dergelijke gevallen telefonisch contact op met gnTel via telefoonnummer 020-2400050 of stuur een mail naar FG@gntel.nl. GnTel zal dan zo snel mogelijk de vraag beantwoorden of de klacht verwerken.

Mocht dit geen uitkomst bieden bestaat er ook nog de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

8: Wijzigingen in dit statement

Dit document kan in de loop der tijd gewijzigd worden. Bij nieuwe verwerkingen worden partners/klanten altijd geïnformeerd.