

Privacybeleid Zeelandnet B.V.

1. Het privacystatement van Zeelandnet

In dit privacystatement kun je lezen welke gegevens Zeelandnet B.V. van je verwerkt en waarom Zeelandnet B.V. dit doet.

Zeelandnet B.V. respecteert jouw privacy en volgt de kaders van de wet om jouw persoonsgegevens te beschermen. We vinden het belangrijk dat onze dienstverlening transparant, persoonlijk en betrouwbaar is. We zijn dan ook voortdurend op zoek naar manieren om onze dienstverlening te verbeteren en deze zoveel mogelijk af te stemmen op wensen en behoeften van onze klanten. Daarbij verwerken we jouw persoonsgegevens zorgvuldig en veilig. Bovendien verwerken we jouw persoonsgegevens alleen in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet.

Het privacystatement van Zeelandnet B.V. kan wijzigen als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Het meest actuele privacystatement vind je altijd op onze website. We raden je aan dit privacystatement geregeld te raadplegen, zodat je op de hoogte bent van wijzigingen.

2. Wanneer is dit privacystatement van toepassing?

Dit privacystatement is van toepassing op alle gegevens die Zeelandnet B.V. verzamelt en verwerkt van (potentiële) klanten en van gebruikers van haar website, apps en andere diensten.

3. Wie is verantwoordelijk voor jouw gegevens?

Zeelandnet B.V. (hierna Zeelandnet genoemd) gevestigd te Schiedam aan de Overschieseweg 203 (3112 NB), is verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

Binnen Zeelandnet hebben we Data Protection Officer / Privacy Officer in dienst, deze functionaris ziet erop toe dat de verwerking binnen Zeelandnet in overeenstemming is met de wet.

4. Uitleg en opbouw van dit privacystatement

In dit privacystatement beschrijven we per dienst welke persoonsgegevens Zeelandnet in dit kader van je verwerkt en voor welke doeleinden we dat doen. Ook leggen we in dit privacystatement uit wat deze verwerkingen precies inhouden.

Voor sommige diensten moet je je apart aanmelden. In dat geval moet je soms ook apart expliciete toestemming geven voor de verwerking van jouw persoonsgegevens.

5. Welke gegevens verwerken wij en waarom?

5.1 Functionaliteiten van de Zeelandnet website en App's

Wanneer je een Zeelandnet website bezoekt of een Zeelandnet app gebruikt, verwerken wij een aantal gegevens van je om de functionaliteiten van deze online diensten te bieden en deze technisch te beheren. In dit verband verwerken we jouw gegevens voor de volgende doelen:

Om jou onze website en app functionaliteiten te kunnen aanbieden

Wat houdt dit doel in?

Wanneer je onze website bezoekt of onze app gebruikt, verwerken wij jouw technische gegevens om de functionaliteiten van de websites en apps te bieden. Met deze gegevens zijn onze website- en appbeheerders in staat om de websites en apps te beheren en te verbeteren. Zo kunnen zij bijvoorbeeld technische storingen oplossen of de beschikbaarheid verbeteren. Om te zorgen dat je informatie op onze websites snel en eenvoudig kunt vinden, gebruiken we ook cookies. Lees hier meer: <https://www.zeelandnet.nl/cookies/>

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor dit doel verwerken wij technische gegevens zoals het IP-adres van jouw apparaat, de bezochte web- of app-pagina's, klik- en surfgedrag, de internetbrowser waarmee je surft, je schermresolutie, gebruikte netwerk en je telefoon / tablet type en de duur van een bezoek of sessie.

5.2 Het gebruik van login 's en profielen

Als je een login bij ons hebt kun je een profiel aanmaken. De gegevens die je hier invult gebruiken we voor de volgende doelen.

1. Je eigen content beheren

Wat houdt dit doel in?

Op de Zeelandnet site kun je zelf je content uploaden, beheren en desgewenst weer verwijderen. Delta telecom abonnees hebben standaard een Zeelandnet e-mailadres / login. Niet-abonnees kunnen een (gratis) gastaccount aanvragen.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wij verwerken gegevens zoals een profiel naam, adresgegevens, e-mailadres, telefoonnummers, en ingestuurde user generated content.

2. Jouw Persoonlijke Mijn Omgeving

Wat houdt dit doel in?

Als je een login en profiel hebt, krijg je toegang tot de verschillende mijn omgeving van de Zeelandnet.nl. Zo is er een 'mijn prikbord', 'mijn profiel', 'mijn vacatures', mijn video, mijn weblog, community en serviceforum. Je gebruikt deze mijn omgevingen om je content te beheren.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor dit doel verwerken we jouw inloggegevens van je Zeelandnet en of gastlogin.

5.3 Om contact met je te onderhouden en jouw vragen te kunnen beantwoorden en om te kunnen communiceren met andere bezoekers.

Wij willen je graag een goede service bieden. Hierbij hoort ook dat we je snel te woord kunnen staan via verschillende kanalen. Zo kunnen we snel reageren als je contact met ons zoekt en kunnen we vragen of klachten in behandeling nemen. Via je profiel is het voor andere bezoekers mogelijk om contact met je op te nemen. In dit verband verwerken we jouw gegevens voor de volgende doelen:

1. Om je vragen en klachten te kunnen behandelen

Wat houdt dit doel in?

Je kunt ons via verschillende kanalen (zoals via de Zeelandnet website, per e-mail, telefoon en chat) benaderen met vragen of klachten. Als je contact met ons opneemt, zullen wij je persoonsgegevens verwerken om je vraag te beantwoorden.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor dit doel verwerken wij je naam, contactgegevens, je correspondentie met Zeelandnet over je vraag en alle overige persoonsgegevens die je aan ons verstrekt en die nodig zijn om je vraag te beantwoorden.

2. Het opnemen van telefoongesprekken en chatgesprekken

Wat houdt dit doel in?

Wanneer je contact opneemt met de klantenservice van DELTA / Zeelandnet nemen we in sommige gevallen het telefoongesprek en de chat op. De klantenservice van DELTA / Zeelandnet neemt telefoongesprekken op voor trainings- en coachingsdoeleinden, ter verificatie van en onderzoek naar opdrachten en transacties, voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking. Bij een geschil over de inhoud van opgenomen telefoon- en

chatgesprekken heb je het recht om het opgenomen telefoon- of chatgesprek te beluisteren of daarvan een transcriptie te ontvangen.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor dit doel verwerken wij opnames van telefoon- en chatgesprekken met DELTA.

5.4 Nieuwsbrieven, alerts en aanbiedingen

Wij sturen je graag elektronisch nieuwsbrieven, alerts, en aanbiedingen om je van dienst te kunnen zijn en je te helpen bij het maken van de juiste keuzes indien je een product of dienst wil afsluiten. Wij gebruiken in dit verband jouw gegevens voor de volgende doeleinden:

1. Zeelandnet kan je met nieuwsbrieven, alerts en aanbiedingen benaderen

Als je klant van ons bent, kunnen wij je via post, e-mail of telefoon benaderen met nieuwsbrieven, alerts en aanbiedingen. We kunnen je dan service verlenen en sturen je aanbiedingen, alerts of informatie over de producten en diensten van Zeelandnet. Wij kunnen je ook met aanbiedingen benaderen op social media platforms zoals Facebook en Twitter. Je kunt je hiervoor afmelden via de link onder aan de e-mail en tijdens ons telefoongesprek met jou. Je ontvangt dan geen nieuwsbrieven en aanbiedingen meer. Ook niet op social media.

Wat houdt dit doel in?

We verwerken je contactgegevens om je onze nieuwsbrief en aanbiedingen toe te sturen. Wil je deze nieuwsbrief en aanbiedingen niet meer ontvangen? Dan kun je je uitschrijven op de in de nieuwsbrief of aanbieding aangegeven wijze.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor dit doel verwerken we je uit-/inschrijving voor de nieuwsbrief en jouw contactgegevens (zoals je e-mailadres en telefoonnummer).

5.5 Communicatie via social media

Zeelandnet is actief op social media platforms zoals Facebook, Twitter, Google+, YouTube, Instagram en LinkedIn. Als je via social media contact opneemt met DELTA, verwerken we jouw gegevens voor de volgende doelen:

1. Om vragen die je via social media stelt te kunnen beantwoorden

Je kunt op verschillende manieren met ons in gesprek gaan om informatie te verkrijgen of om vragen te stellen over je persoonlijke situatie. Als je Zeelandnet benadert via onze social media-pagina's, kan Zeelandnet de gegevens die je aan ons verstrekt verzamelen. Denk hierbij aan je (gebruikers)naam (social-ID), adres, e-mailadres, geslacht en bijvoorbeeld de gegevens die je in jouw vraag aan ons met ons deelt.

Om te kunnen reageren op jouw berichten vragen we je jouw persoonsgegevens in een besloten bericht (Direct Message of e-mail) met ons te delen. Zo controleren wij of wij met de juiste persoon in gesprek zijn en dragen wij zorg voor de veiligheid van jouw gegevens. Als je gevoelige gegevens of contractgegevens aan ons vraagt, zullen wij je e-mailen of bellen.

2. Acties via social media

Als je deelneemt aan acties op de social media-pagina's van Zeelandnet verwerken we jouw contactgegevens om de actie uit te kunnen voeren en je te informeren over het vervolg en de uitslag van de actie. Jouw contactgegevens worden bewaard zolang nodig is om de actie te kunnen uitvoeren. Als wij jouw gegevens willen gebruiken voor marketingactiviteiten, vragen wij daar vooraf toestemming voor. Voor de details per actie verwijzen wij je naar de actievoorwaarden van de desbetreffende actie.

3. Online conversaties over Zeelandnet

Het gebeurt weleens dat er over Zeelandnet wordt gesproken in de social media. Wij zijn erg geïnteresseerd in je mening over Zeelandnet. Op deze manier kunnen wij je in de toekomst

beter van dienst zijn. Als wij op social media of andere openbare bronnen lezen dat je een vraag hebt, dan gaan wij graag met je in gesprek.

5.8 Storingsanalyses

Om storingen te detecteren, te voorkomen en sneller op te lossen worden veelal technische gegevens opgevraagd, opgeslagen en geanalyseerd.

Wat houdt dit doel in?

Uit trends en informatie van storingen kunnen we informatie halen die ervoor zorgt dat onze dienstverlening verbeterd. Door bijvoorbeeld storingen te voorkomen of te detecteren. Ook gebruiken we deze informatie om vast te stellen of compensatie uitgekeerd kan worden.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Hiervoor verwerken wij bij consumenten diensten per abonnement het dataverbruik, IP adressen, aantal keer dat een modem herstart is en de signaal niveaus van een modem welke bij u staat opgesteld. We bewaren e-mail logs van mails die in onze mailservers worden verwerkt (van, naar, datum, subject en mailflow) voor 30 dagen om fouten en storingen te kunnen detecteren en analyseren. Daarnaast als u een storing heeft gemeld en een monteur is bij u langs geweest, slaan we dit op om u in de toekomst gerichter te kunnen helpen bij een storing.

6. Verstrekking van jouw gegevens aan derden

Uitsluitend als Zeelandnet hiertoe wettelijk is verplicht, worden persoonsgegevens verstrekt aan fiscale autoriteiten, opsporingsinstanties zoals politie en justitie, of toezichthouders zoals De Nederlandse Bank, Autoriteit Financiële Markten en Autoriteit Persoonsgegevens.

7. Beveiliging en fraudebestrijding

Zeelandnet heeft adequate maatregelen getroffen om jouw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. In verband hiermee verwerken wij jouw gegevens voor de volgende doelen:

1. Beveiliging

Zeelandnet gaat zorgvuldig om met jouw gegevens. Zeelandnet heeft adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om jouw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Denk hierbij aan informatiebeveiligingsbeleid, training van onze medewerkers, beveiligde servers en fysieke beveiliging van ruimtes waar gegevens zijn opgeslagen.

Wij adviseren jou ook zorgvuldig en vertrouwelijk met jouw gegevens om te gaan en je inlog- en persoonsgegevens niet publiekelijk te delen.

2. Om fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen

Wat houdt dit doel in?

We verwerken jouw gegevens in dit verband voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen de energie en telecom sector, zowel in het belang van onze klanten, onze medewerkers, als onze organisatie.

In het kader van de opsporing van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik houden wij ons bij het verwerken van je gegevens ook aan de aangegeven wetgeving.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wij verwerken gegevens zoals jouw contactgegevens en gegevens met betrekking tot vermeende onrechtmatige of strafbare gedragingen.

8. Bewaartermijn

Zeelandnet bewaart je persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor je gegevens worden verwerkt. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard, is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. Het bewaartermijn kan dus per doel verschillen.

9. Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering

Via de klantenservice van Zeelandnet, te bereiken via 0113 - 37 77 70 kun je een verzoek indienen om je persoonsgegevens in te zien, te laten corrigeren of te verwijderen. Wil je weten of alle gegevens die Zeelandnet van je heeft ook juist zijn, ook dit doe je door middel van een verzoek via de klantenservice. Ons streven is om binnen 4 weken je verzoek uit te voeren.

10. Toezichthouder, Autoriteit Persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens en adviseert over nieuwe regelgeving. U vindt meer informatie over de toezichthouder de Autoriteit Persoonsgegevens op <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl> hier kunt u ook een eventuele klacht indienen.