

Algemeen

NV Kabeltelevisie Noord-Oost Friesland (hierna Kabelnoord), gevestigd Pier Prinslaan 21, 9101 PX DOKKUM, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens:

Kabelnoord

Pier Prinslaan, 21 Postbus 30
9101 PX DOKKUM, 9100 AA DOKKUM

Tel. 0519 701 701

www.kabelnoord.nl

Info@kabelnoord.nl

Persoonsgegevens die wij verwerken

Om gebruik te kunnen maken van onze diensten of producten verwerkt Kabelnoord uw (persoons)gegevens.

Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Contactgegevens (zoals naam, e-mailadres, werk- en/of thuisadres, telefoonnummer, het door u achtergelaten bericht, inclusief eventueel door u achtergelaten persoonsgegevens in dat bericht).
- Cookies (zie hieronder).
- Gebruikersnaam en wachtwoord.
- Bij zakelijke klanten: de naam van de organisatie waarvoor u werkt of die u vertegenwoordigt, uw functienaam en/of functietitel.
- Gegevens met het oog op het berekenen of vastleggen van facturen, het doen van betalingen en het innen van vorderingen, inclusief factuur- en afleveradressen en banknummer, wanneer u diensten of producten van ons afneemt.
- Technische informatie (onder andere IP-adressen/patchgegevens) voor het leveren van diensten en/of producten die u van ons afneemt.
- Informatie die te maken heeft met het soort browser, OS of type device dat u gebruikt om onze website te bezoeken.
- Camerabeelden wanneer u ons gebouw aan de Pier Prinslaan 21 te Dokkum bezoekt.
- Alle andere informatie die u mogelijk aan ons verstrekt.

Nadere informatie over cookies

Op onze website(s) worden algemene bezoekgegevens bijgehouden. Het doel hiervan is om de inrichting van de website voor u te optimaliseren. Via internet worden nooit persoonlijke gegevens van u verzonden/opgenomen zonder dat u daarmee heeft ingestemd. Op de website(s) van Kabelnoord worden cookies geplaatst.

Bijzondere persoonsgegevens die wij verwerken

Door Kabelnoord worden geen bijzondere gegevens (o.a. etnische afkomst, politieke opvattingen, godsdienst, biometrische gegevens) verwerkt.

Doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

Kabelnoord verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Om een adequate klantenadministratie en een adequaat debiteurenbeheer te kunnen voeren.
- Voor servicedoeleinden: om uw bericht te kunnen opvolgen en u over de vervolgstappen te kunnen informeren.
- Voor relatiebeheer, marketing en klantenadministratie (u te informeren over de laatste nieuwtjes over Kabelnoord en relevante diensten, marketing en het meten van respons op onze marketingacties, het beheer van ons CRM en het verbeteren van het functioneren van onze website).
- Om verkoopbevorderende activiteiten te ontplooiën.
- Voor interne controle en bedrijfsbeveiliging.

Het gebruik van uw persoonsgegevens is noodzakelijk voor:

- De uitvoering van overeenkomsten met onze klanten.
- Het voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.
- Het behartigen van ons gerechtvaardigde belang om onze diensten zo efficiënt mogelijk aan onze klanten te kunnen (blijven) verlenen.
- Het behartigen van ons gerechtvaardigde belang om onze diensten zo efficiënt mogelijk aan de bezoekers van onze website te kunnen (blijven) verlenen.
- Het behartigen van uw gerechtvaardigde belang om de juiste informatie te verkrijgen.
- Het gerechtvaardigd belang van Kabelnoord om onze eigendommen te beveiligen.

Kabelnoord gebruikt contactgegevens van zijn klanten voor het versturen van servicemails en het versturen van commerciële informatie, zoals nieuwsbrieven en uitnodigingen voor events. Voor de mails met commerciële informatie kunt u zich altijd afmelden door de afmeldmogelijkheid te gebruiken die in ieder bericht is opgenomen. U kunt zo ook uw voorkeuren instellen. U kunt hiervoor ook een e-mail sturen aan info@kabelnoord.nl.

Geautomatiseerde besluitvorming

Kabelnoord neemt geen besluiten op basis van geautomatiseerde verwerkingen over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door middel van algoritmes in computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Kabelnoord) tussen zit.

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Kabelnoord bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Wij hanteren de volgende termijnen, waarna de gegevens worden verwijderd.

- Fiscale regelgeving verplicht ons om onze administratie met uw factuur-, betaal- en bestelgegevens 10 jaar te bewaren.
- Inactieve klantaccounts worden na 7 jaar verwijderd.
- Als u een potentiële klant bent en u er uitdrukkelijk mee heeft ingestemd dat wij contact met u opnemen, bewaren we uw gegevens totdat u zich afmeldt of na 12 maanden vanaf het tijdstip waarop u voor het laatst met ons contact heeft gehad.
- Als u zich heeft ingeschreven voor een nieuwsbrief of toestemming heeft gegeven voor het ontvangen van gepersonaliseerde berichten, dan bewaren we die toestemming 2 jaar. Ook wanneer u op een gegeven moment beslist dat u de nieuwsbrief of gepersonaliseerde berichten niet meer wilt ontvangen, bewaren we het intrekken van uw verzoek ook 2 jaar.
- Als u een klant van ons bent, bewaren we uw dossier gedurende de overeenkomst die u met ons bent aangegaan en daarna nog 12 maanden.
- Camerabeelden bewaren we niet langer dan 1 week. Tenzij we iets verdachts zien dat we verder moeten onderzoeken of de beelden langer bewaard moeten worden vanwege een andere wettelijke verplichting.
- Telefoniegesprekken worden maximaal 2 maanden geanonimiseerd opgeslagen voor training en kwaliteitsdoeleinden. In het geval van klachten, conflicten of wettelijke eisen worden gesprekken opgeslagen met de herleidbare gegevens (klantnummer) en voor de duur om de situatie op te lossen.

In alle gevallen geldt dat Kabelnoord in bepaalde gevallen uw gegevens langer zal bewaren dan hierboven aangegeven indien dat verplicht is op grond van een wettelijke regeling of als langer bewaren echt nodig is voor het uitvoeren van onze activiteiten, bijvoorbeeld om klachten te behandelen, geschillen op te lossen of om fraude en misbruik te voorkomen.

Delen van persoonsgegevens met derden

Kabelnoord deelt uw persoonsgegevens alleen met derden als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een vewerkerovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Kabelnoord blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te laten corrigeren of te laten verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Kabelnoord en heeft u het recht op gegevensoverdracht. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u hebben in een digitaal bestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen.

U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of een verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar info@kabelnoord.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. We reageren zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, op uw verzoek .

Uiteraard kunt u ook bij de balie van Kabelnoord uw aanvraag doen. Ook hier dient u zich te kunnen identificeren.

Kabelnoord wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft 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>

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Kabelnoord neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u het idee hebt dat uw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er zijn aanwijzingen van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via info@kabelnoord.nl.