



# Teleknowledge Privacy Statement

Versie April 2018

---

Teleknowledge Call Center Solutions B.V. (Teleknowledge), gevestigd aan Energieplein 1, 2031 TC Haarlem, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens:

[www.teleknowledge.nl](http://www.teleknowledge.nl)

+31(0) 23 553 0 553

[info@teleknowledge.nl](mailto:info@teleknowledge.nl)

## Persoonsgegevens die wij verwerken

Teleknowledge verwerkt je persoonsgegevens doordat je gebruik maakt van onze diensten en/of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt.

Hieronder vind je een overzicht van de persoonsgegevens die wij o.a. verwerken:

Voor- en achternaam, geslacht, adresgegevens, telefoonnummer, e-mailadres, bankrekeningnummer.

Teleknowledge levert en onderhoud o.a. Teleknowledge-Connect: software voor contact centers. Deze software kan door de klanten van Teleknowledge naar eigen wens worden ingericht en stelt hun in staat hun medewerkers uniform en grootschalig te laten communiceren. Teleknowledge bepaald niet het doelgebruik van de gegevens die door haar klanten in o.a. de Teleknowledge-Connect software worden opgenomen.

## Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

Teleknowledge verwerkt jouw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Het afhandelen van betalingen;
- Verzenden van nieuwsbrieven en/of direct marketing activiteiten;
- Je te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren;
- Je te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten;
- Om goederen en diensten bij je af te leveren.

Teleknowledge verwerkt ook persoonsgegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn, zoals gegevens die wij nodig hebben voor belastingaangiftes.

## Geautomatiseerde besluitvorming

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

---

## Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Teleknowledge bewaart je persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld. Wij hanteren o.a. de volgende bewaartermijnen voor de volgende (categorieën) van persoonsgegevens:

- Personeelsgegevens, maximaal 5 jaar na uitdiensttreding;
- Bedrijf gerelateerde gegevens (incl. contactpersonen), maximaal 10 jaar na het beëindigen van de dienstverlening;
- E-mailadressen verstrekt voor marketing doeleinden, onbeperkt tot moment van uitschrijven.

## Delen van persoonsgegevens met derden

Teleknowledge verkoopt jouw gegevens niet aan derden en zal deze uitsluitend verstrekken indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met jou of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die jouw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw gegevens. Teleknowledge blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

## Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Teleknowledge gebruikt alleen technische en functionele cookies. En analytische cookies die geen inbreuk maken op je privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op jouw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en jouw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld jouw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. Je kunt je afmelden voor cookies door je internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kun je ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van je browser verwijderen.

Teleknowledge maakt tevens gebruik van Google Analytics om te analyseren hoe gebruikers de site gebruiken. De door cookie gegenereerde informatie over uw gebruik van de website (met inbegrip van uw IP-adres) wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe u de website gebruikt, rapporten over de website-activiteit op te stellen voor website-exploitanten en andere diensten aan te bieden met betrekking tot website-activiteit en internetgebruik.

Zie: het [privacybeleid van Google](#) voor meer informatie, of het specifieke [privacybeleid van Google Analytics](#).

---

## Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heb je het recht om je eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens door Teleknowledge en heb je het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat je bij ons een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens die wij van jou beschikken in een computerbestand naar jou of een ander, door jou genoemde organisatie, te sturen.

Je kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van je persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van je toestemming of bezwaar op de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar [info@teleknowledge.nl](mailto:info@teleknowledge.nl).

Nadat we jouw verzoek hebben ontvangen zullen wij zo snel als mogelijk maar uiterlijk binnen vier (4) weken reageren op jouw verzoek. Het kan zijn dat wij jouw vragen om een kopie identiteitsbewijs om er zeker van te zijn dat het verzoek door jou is gedaan,

## Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Teleknowledge neemt de bescherming van jouw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Je kunt hierbij o.a. denken aan het toepassen van SSL-verbindingen, VPN-tunnels etc. Daarnaast hanteert Teleknowledge een beleid dat in lijn is met de ISO27001:2013.

Als jij het idee hebt dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact ons op via [info@teleknowledge.nl](mailto:info@teleknowledge.nl).

Laatste update van deze verklaring: 26-4-2018