

Privacyverklaring DIGITALE STAD

Inleiding

Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd op 19 september 2022.

In deze privacyverklaring kunt u lezen op welke wijze DIGITALE STAD met uw persoonsgegevens omgaat, waarom DIGITALE STAD deze persoonsgegevens nodig heeft, hoe lang DIGITALE STAD deze persoonsgegevens bewaart en welke rechten u kunt uitoefenen over het gebruik van uw persoonsgegevens. DIGITALE STAD is de handelsnaam van DIGITALE STAD B.V.

DIGITALE STAD verzorgt glasvezelprojecten in het buitengebied, in dorpskernen en op bedrijventerreinen. De taak van Digitale Stad is om de consument of het bedrijf in de breedste zin van het woord oplossingen te bieden op het gebied van connectiviteit. Zo leggen wij, in samenwerking met onze gerenommeerde partners, glasvezelnetwerken aan in buitengebieden, bouwen wij glasvezelnetwerken specifiek voor industriegebieden en leveren wij zakelijke telecom diensten, denk hierbij aan telefonie, werkplekbeheer, beveiliging etc.

Inhoudsopgave

In deze Privacyverklaring kun je het volgende lezen:

1. Definities
2. Privacy-visie DIGITALE STAD
3. Voor wie is deze privacyverklaring bedoeld?
4. Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?
5. Waarom mogen wij uw gegevens verwerken?
6. Verwerking door DIGITALE STAD
7. Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden
8. Beveiliging van uw persoonsgegevens
9. Bewaartermijn van uw (persoons-)gegevens
10. Uitoefening van uw privacy-rechten
11. Toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens

1. Definities

In deze Privacyverklaring gebruiken we diverse begrippen. Om u als klant goed te informeren, zullen wij allereerst de belangrijkste begrippen hieronder toelichten.

Persoonsgegevens

Dit zijn alle gegevens die te herleiden zijn tot een natuurlijk persoon. Hiermee worden alle gegevens bedoeld die direct dan wel indirect iets (kunnen) zeggen over u als individu. Dit zijn bijvoorbeeld gegevens zoals uw naam, adres en e-mailadres, maar ook bijvoorbeeld uw IP-adres waarmee u onze website bezoekt.

Verwerken

Dit betreffen alle mogelijke handelingen die met betrekking tot persoonsgegevens kunnen worden uitgevoerd. Denk hierbij aan het bewaren, verzamelen, inzien, verzenden of vernietigen van uw gegevens.

2. Privacy-visie DIGITALE STAD

DIGITALE STAD respecteert uw privacy en verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Telecommunicatiewet. We verwerken uw persoonsgegevens hierbij zorgvuldig en op een veilige manier. We zijn dan ook voortdurend op zoek naar manieren om de service en de beveiliging van onze dienstverlening te verbeteren en deze zoveel mogelijk af te stemmen op de privacy en behoeften van onze klanten.

3. Voor wie is deze privacyverklaring bedoeld?

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle persoonsgegevens die DIGITALE STAD verzamelt en verwerkt van (potentiële) klanten en van gebruikers van haar websites, apps en andere diensten.

4. Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?

DIGITALE STAD B.V. (KvK: 70075735) statutair gevestigd te Leusden en kantoorhoudende te (3833LA) Leusden aan de Plesmanstraat 6b, is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Binnen DIGITALE STAD hebben we een Functionaris Gegevensbescherming (hierna: FG) in dienst. Als je privacy gerelateerde vragen voor onze FG hebt, dan kun je je vraag richten aan: info@digitale-stad.nl.

5. Waarom mogen wij uw gegevens verwerken?

Wij mogen uw persoonsgegevens op basis van de volgende vier grondslagen verwerken:

- ten uitvoer van een overeenkomst – dit betreft handelingen welke wij moeten uitvoeren om uw aansluiting op ons netwerk te kunnen realiseren;
- ten uitvoer van een wettelijke verplichting – dit betreft de fiscale bewaarplicht (voor de belastingdienst) van facturen voor de periode van 7 jaar;
- op basis van ons gerechtvaardigd belang – dit betreft fraudebestrijding, marketingactiviteiten of het verbeteren van onze dienstverlening;
- op basis van toestemming – dit betreft het sturen van persoonlijke aanbiedingen.

6. Verwerkingen door DIGITALE STAD

DIGITALE STAD verwerkt persoonsgegevens voor verschillende doeleinden. In dit onderdeel van de Privacyverklaring zijn de belangrijkste verwerkingen opgesomd, de reden waarom deze verwerkingen plaatsvinden (doelen) en welke persoonsgegevens we hiervoor nodig hebben.

6.1 Voor het opstellen van uw overeenkomst met DIGITALE STAD

Overeenkomsten en/of inschrijvingen voor het leveren van een glasvezelaansluiting of andere diensten kunt u op de website van DIGITALE STAD of telefonisch afsluiten. Wanneer wij uw aanvraag ontvangen, verwerken wij uw gegevens om de aansluiting of diensten te kunnen leveren. De persoonsgegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s), geslacht en IBAN-nummer*.

6.2 Voor het realiseren, exploiteren en beheren van het glasvezelnetwerk en -aansluiting
DIGITALE STAD treedt voor veel klanten op als aanlegger/beheerder van het glasvezelnetwerk, waarbij andere partijen optreden als netwerkeigenaar of Internet Service Provider (ISP). Indien DIGITALE STAD optreedt als aanlegger/beheerder van het glasvezelnetwerk, dan is DIGITALE STAD verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens ten behoeve van het innen van de vastrechtvergoeding of de eenmalige bijdrage en om de glasvezelaansluiting mogelijk te maken.

De persoonsgegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s), geslacht en IBAN-nummer.

6.3 Voor onze administratie en creditmanagement

Om tijdig en correct te kunnen factureren houden we een accurate administratie bij. Hiernaast maken wij gebruik van incassobureaus voor het incasseren van openstaande rekeningen.

De persoonsgegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s), geslacht, IBAN-nummer en betalingsgegevens.

6.4 Bij contact met DIGITALE STAD

U kunt ons via verschillende kanalen (zoals via website, e-mail, telefoon, whatsapp en social media) benaderen met vragen of klachten of voor het doorgeven van wijzigingen. Wij gebruiken uw persoonsgegevens om uw vraag, klacht of wijziging in behandeling te kunnen nemen.

De persoonsgegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn ingeval van:

- website: uw naam, adres en alle overige persoonsgegevens die u aan ons verstrekt;
 - e-mail: uw naam, adres, e-mailadres en alle overige persoonsgegevens die u aan ons verstrekt;
 - telefoon: uw naam, adres en alle overige persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. Indien u belt met onze klantenservice kunnen wij het gesprek opnemen voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden.
 - whatsapp: uw (gebruikers)naam, adres en alle overige persoonsgegevens die u aan ons verstrekt;
 - social media: uw (gebruikers)naam, adres en alle overige persoonsgegevens die u aan ons verstrekt.
- Om te controleren of wij met de juiste persoon te maken hebben en zo uw persoonsgegevens te beschermen, kunnen wij u vragen om uw persoonsgegevens in een besloten bericht (Direct Message of e-mail) met ons te delen.

6.5 Bij bezoek van website DIGITALE STAD

Wanneer u onze website bezoekt, verwerken wij uw gegevens om onze diensten aan te kunnen bieden. Met deze gegevens zijn onze websitebeheerders in staat om de website te beheren en te verbeteren. Zo kunnen zij bijvoorbeeld technische storingen oplossen of de beschikbaarheid verbeteren. Hiernaast kunnen we, indien u gebruik maakt van de postcodecheck op onze website, controleren of we op uw adres een glasvezelaansluiting kunnen leveren en de ingevoerde gegevens analyseren.

De persoonsgegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn technische gegevens, de bezochte webpagina's, klik- en surfgedrag, de internetbrowser waarmee u surft, vorige/volgende bezochte sites en de duur van een bezoek. Voor sommige onderdelen op de website (bijvoorbeeld de postcodecheck) vragen wij aanvullende gegevens zoals uw postcode, huisnummer (+toevoeging).

6.6 Bij deur-tot-deur acties

Wij kunnen deur-tot-deur acties uitvoeren (of door een externe partij laten uitvoeren) om bewoners te vragen of zij aangesloten willen worden op ons glasvezelnetwerk. Indien u wordt gevraagd of u aangesloten wilt worden, wordt uw antwoord genoteerd inclusief eventuele toelichting. Uw antwoord wordt verwerkt en wordt omgezet in een inschrijving of in een afwijzing.

De persoonsgegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s), geslacht, IBAN-nummer* en betalingsgegevens.

6.7 Voor het tekenen van een gedoogverklaring

Wij kunnen u als grondeigenaar middels een gedoogverklaring toestemming vragen om in of op uw perceel een glasvezelkabel aan te leggen. Op die wijze bereiken wij overeenstemming over de toepasselijkheid van de gedoogplicht uit de Telecommunicatiewet en de plaats, het tijdstip en de wijze waarop de werkzaamheden op uw perceel uitgevoerd worden.

Wij behouden ons daarbij het recht voor om indien nodig de tussenkomst van de bevoegde toezichthouder ACM in te roepen.

Voor de verwerking hiervan hebben wij een getekende gedoogverklaring nodig en geeft u ons toestemming deze gedoogverklaring te bewaren om, indien nodig, aan te kunnen tonen dat onze glasvezelkabel in of op uw perceel mag liggen. De persoonsgegevens die wij hierbij nodig hebben zijn uw naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer(s).

6.8 Voor het invullen en ondertekenen van een contractovername-formulier

U kunt bij verhuizing het contract laten overnemen door de nieuwe eigenaar/bewoner. U kunt hiervoor bij DIGITALE STAD een contractovername-formulier opvragen. Dit formulier kunt u samen met de nieuwe eigenaar/bewoner invullen. Zonder dit formulier blijft het contract op uw naam staan. U blijft ons aanspreekpunt en u blijft verantwoordelijk voor de financiële verplichtingen. Ook als de huisaansluiting nog niet is gerealiseerd dient u te zorgen voor een juiste overname en invulling van het formulier. Indien een nieuwe eigenaar/bewoner niet bekend is of indien een nieuwe eigenaar/bewoner het contract niet wil overnemen, kunt u met DIGITALE STAD bespreken hoe het contract beëindigd kan worden.

Voor de verwerking hiervan hebben wij een getekend contractovername-formulier nodig. De persoonsgegevens die wij hierbij nodig hebben zijn uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s) en geslacht, en van de nieuwe eigenaar/bewoner naam, e-mailadres, telefoonnummer(s), geslacht en IBAN-nummer*.

Na overname of beëindiging van het contract kunnen uw (persoons-)gegevens mogelijk verwijderd worden. Kijk hiervoor bij punt 9 'Bewaartermijn van uw (persoons-)gegevens'.

6.9 In geval van bewindvoering

Indien door een rechter een bewindvoerder voor u is aangesteld, dan zullen wij deze bewindvoerder registreren in onze systemen. Indien deze bewindvoering stopt, dan zullen we deze registratie weer ongedaan maken.

Voor de verwerking hiervan hebben wij bewijsstuk(ken) nodig waaruit blijkt dat iemand anders dan uzelf gerechtigd is om uw zaken te behartigen. Dit betreft bijvoorbeeld een beschikking van de Rechtbank en/of een kopie ID van de bewindvoerder. Zodra de bewindvoering stopt, dienen wij ook hiervan een bewijsstuk te ontvangen.

6.10 Bij uitvoering van een marktonderzoek

Marktonderzoek vindt binnen DIGITALE STAD op verschillende manieren plaats:

- klanttevredenheidsonderzoek;
- vragenlijsten per e-mail;
- kwalitatief marktonderzoek.

Voor het uitvoeren van marktonderzoeken schakelt DIGITALE STAD, in sommige gevallen, externe marktonderzoekbureaus in, maar vaak wordt het marktonderzoek door DIGITALE STAD zelf uitgevoerd. Het bureau of DIGITALE STAD nodigt selecties van klanten per e-mail uit om een vragenlijst in te vullen of geeft een selectiebureau opdracht om klanten te selecteren voor een gesprek. Op basis van de informatie die DIGITALE STAD zo verzamelt wordt de dienstverlening geoptimaliseerd, worden producten verbeterd en wordt besloten om nieuwe producten al dan niet aan te gaan bieden.

De gegevens die wij hierbij verwerken zijn uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer en geboortedatum.

6.11 Bij acties via social media

Als u deelneemt aan acties op de social media-pagina's van DIGITALE STAD verwerken wij uw contactgegevens om de actie te kunnen uitvoeren en u te informeren over het vervolg en de uitslag van de actie. Uw contactgegevens worden niet langer verwerkt dan nodig is om de actie te kunnen uitvoeren. Als wij uw gegevens willen gebruiken voor marketingactiviteiten, vragen wij daar vooraf toestemming voor. Voor de details per actie verwijzen wij u naar de actievoorwaarden van de desbetreffende actie.

De gegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum en IBAN-nummer*.

6.12 Bij prijsvragen

We kunnen u vragen om mee te doen aan een actie om kans te maken op een prijs.

De gegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn uw naam, adres en e-mailadres.

6.13 Bij het schrijven van reviews

U kunt als klant van DIGITALE STAD een uitnodiging krijgen om een review te schrijven over uw ervaringen met DIGITALE STAD.

De gegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn uw naam en e-mailadres.

7. Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden

7.1 DIGITALE STAD schakelt bij de uitvoering van haar dienstverlening en andere bedrijfsactiviteiten o.a. de volgende derden in:

- Aannemers
- Ambassadeurs
- Automatiseringsdienstverleners
- Callcenters
- Externe monteurs
- Fulfilment bureaus
- Incassobureaus
- Marketingbureaus
- Netwerkeigenaars
- Vergelijkingstool host
(www.prijsvergelijken.nl)
- Vervoerders

Voor zover deze derden bij het uitvoeren van de betreffende diensten en bedrijfsactiviteiten uw gegevens in opdracht van DIGITALE STAD verwerken, sluit DIGITALE STAD (verwerkings-) overeenkomsten af, waarin technische en organisatorische maatregelen zijn opgenomen om o.a. te verzekeren dat uw gegevens goed beveiligd zijn en niet gebruikt worden voor andere doeleinden.

7.2 Wettelijke verplichting

Uitsluitend indien DIGITALE STAD hiertoe wettelijk is verplicht, worden persoonsgegevens o.a. verstrekt aan: fiscale autoriteiten (Belastingdienst), opsporingsinstanties (politie en Ministerie Justitie en Veiligheid), toezichthouders (Autoriteit Consumenten Markt en de Autoriteit Persoonsgegevens) en het Bureau Krediet Registratie (BKR).

8. Beveiliging van uw persoonsgegevens

DIGITALE STAD heeft adequate maatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Denk hierbij aan een informatiebeveiligingsbeleid, spamfilters, virusscanners, training van onze medewerkers, beveiligde servers en fysieke beveiliging van ruimtes waar (persoons)gegevens zijn opgeslagen. DIGITALE STAD gaat te allen tijde zorgvuldig en vertrouwelijk met uw gegevens om.

9. Bewaartermijn van uw (persoons-)gegevens

DIGITALE STAD bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en niet langer dan noodzakelijk is voor de realisering van de doeleinden waarvoor uw gegevens worden verwerkt. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard, is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen, maar persoonsgegevens worden niet langer dan 7 jaar, na afloop of overname van uw contract, bewaard.

- Op basis van belastingwetgeving bewaren we sommige gegevens 7 jaar. Ongespecificeerde facturen, de duur van uw abonnement en een kopie van uw (digitale) inschrijvingsbevestiging worden voor dit doel 7 jaar bewaard;
- Wij kunnen u tot 24 maanden, na afloop of overname van uw contract, telefonisch of per e-mail benaderen met een nieuw (retentie) aanbod.
- Opnamen van telefonische gesprekken met u kunnen wij tot 12 maanden voor trainings- en analysedoeleinden bewaren en 3 maanden ter bewijsvoering, fraudebestrijding en integriteitsbewaking.

10. Uitoefening van uw privacy-rechten

Als klant van DIGITALE STAD heeft u verschillende rechten met betrekking tot het gebruik van uw persoonsgegevens:

- Wilt u inzage in de gegevens waarover wij beschikken, dan kunt u verzoeken om inzage. Wellicht heeft u een specifiek verzoek, dan horen wij graag in welke gegevens u inzage wilt krijgen.
- Zijn uw persoonsgegevens niet (meer) correct, bijvoorbeeld omdat u een nieuw e-mailadres heeft, dan kunt u dit laten corrigeren, door aan onze klantenservice de juiste gegevens door te geven.
- U kunt ons verzoeken om de persoonsgegevens die wij van u gebruiken, uit onze systemen te verwijderen. De meeste persoonsgegevens kunnen wij helaas niet verwijderen zolang u klant bent bij DIGITALE STAD, omdat wij bijvoorbeeld wettelijk verplicht zijn om bepaalde gegevens te bewaren, de persoonsgegevens nodig hebben voor de uitvoering van onze dienstverlening of omdat een openstaande klacht nog niet is afgehandeld.
- Als wij uw persoonsgegevens hebben verwerkt op basis van toestemming, heeft u het recht om deze toestemming te allen tijde weer in te trekken. Deze intrekking doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van die verwerking in de periode hiervoor.
- U heeft het recht om in sommige gevallen het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken. Dit geldt bijvoorbeeld voor de situatie dat wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld.
- U heeft het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor doeleinden van 'direct marketing', geautomatiseerde besluitvorming en 'profiling'. Wij zullen de verwerking van uw gegevens, waarop het bezwaar zich richt, blokkeren tenzij wij gerechtvaardigde belangen kunnen aanvoeren die zwaarder wegen dan uw belangen, rechten en vrijheden.
- Indien u een klacht wilt indienen over de manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken, dan kunt u dit doen op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard horen wij uw klacht graag eerst zelf, zodat wij kunnen proberen om de klacht samen op te lossen. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice.
- Stuur een verzoek aan info@digitale-stad.nl, indien u gebruik wilt maken van bovenstaande rechten. Voordat we een verzoek in behandeling kunnen nemen, moeten we allereerst controleren of u degene bent wie u zegt dat u bent. Zo voorkomen wij dat kwaadwillenden misbruik (kunnen) maken van uw gegevens.

Het verzoek dient daarom in ieder geval uw volledige naam, postcode en huisnummer te bevatten. Wij reageren binnen één maand na ontvangst van een verzoek. Als dit ons niet lukt, zullen wij u dit binnen de maand laten weten. Wij kunnen de termijn, tot het nemen van een beslissing, dan verlengen tot maximaal drie maanden.

11. 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 Autoriteit Persoonsgegevens op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

* indien een eigen bijdrage of maandelijkse vastrechtvergoeding van toepassing is