



1. Wie zijn wij?

- a) Claranet Benelux Holdings B.V. gevestigd aan het Science Park Eindhoven 5630, 5692 EN te Son;
- b) Claranet Benelux B.V. (inclusief handelsnaam: Rely) gevestigd aan het Science Park Eindhoven 5630, 5692 EN te Son;

Claranet Benelux Holdings B.V. en/of haar dochterondernemingen ("wij", "Claranet") doen er alles aan om uw privacy te beschermen en te respecteren. Voor de toepassing van de **A**lgemene **V**erordening **G**egevensbescherming (AVG) is de Verwerker van uw persoonsgegevens het bedrijfsonderdeel waarmee u een contract hebt afgesloten en/of aan wie u toestemming heeft verleend.

2. Waarom dit Privacybeleid?

- 2.1 Claranet heeft dit privacybeleid ontwikkeld om u inzicht te geven hoe wij omgaan met de privacy en veiligheid van uw persoonlijke informatie. Claranet neemt alle redelijke maatregelen in acht om ongeoorloofde toegang tot uw persoonlijke informatie te voorkomen.
- 2.2 Wanneer wij in dit privacybeleid naar "persoonlijke informatie" verwijzen, bedoelen wij informatie die betrekking heeft op u, waarbij u direct of indirect te identificeren bent. Wij kunnen persoonlijke informatie over u bewaren en gebruiken in uw hoedanigheid als consument, zakelijke klant of als individu wanneer u onze websites bezoekt.
- 2.3 Dit privacybeleid is alleen van toepassing op hoe Claranet omgaat met uw persoonlijke gegevens. Het is niet van toepassing op uw gebruik van diensten, producten of websites die door derden aan u ter beschikking zijn gesteld, zelfs als u ze via Claranet gebruikt. Raadpleeg het toepasselijke privacybeleid van dergelijke derden om te begrijpen hoe zij uw persoonlijke gegevens gebruiken.

3. Welke persoonlijke informatie kunnen wij verzamelen en hoe gebruiken wij die?

Wij kunnen de volgende persoonlijke informatie over u verzamelen en verwerken:

- a) Persoonlijke Informatie die u verstrekt door formulieren in te vullen op onze websites <https://www.claranet.nl> en <https://www.rely.nl> ("onze website"). Dit betreft ook persoonlijke informatie die wordt verstrekt op het moment dat u zich abonneert op onze diensten, informatie vraagt of aanvullende diensten aanvraagt. Wij kunnen ook persoonlijke informatie vragen wanneer u een probleem met onze website meldt.

Wij gebruiken deze informatie om u de diensten te leveren die u hebt aangevraagd en die we zijn overeengekomen aan u te leveren.

Onze wettelijke bewerkingsgrond voor het verwerken van uw persoonlijke informatie voor dit doel is dat onze verwerking noodzakelijk is om onze diensten te leveren.

- b) We verzamelen ook de persoonlijke informatie over uw gebruik van onze services (zoals de hoeveelheid tijd die u online doorbrengt), die we gebruiken om ons netwerk te beheren en voor facturatie-toepassingen.

Onze wettelijke bewerkingsgrond voor het verwerken van uw persoonlijke gegevens voor deze toepassingen is dat verwerking noodzakelijk is om onze diensten te kunnen leveren.

- c) We kunnen u vragen naar uw gebruik van diensten die wij leveren, naar welke andere services u in de toekomst geïnteresseerd bent en naar andere persoonlijke informatie, zoals informatie over uw lifestyle.

Onze wettelijke bewerkingsgrond voor het verwerken van uw persoonlijke informatie voor deze toepassingen is dat het ons legitiem zakelijke belang is om dit te doen.



- d) We verzamelen persoonlijke informatie over uw gebruik van onze website en diensten om ons te helpen verbeteringen aan te brengen aan onze website en aan de diensten die wij beschikbaar stellen aan onze klanten en gebruikers.

Onze wettelijke bewerkingsgrond voor het verwerken van uw persoonlijke informatie voor deze toepassingen is dat het ons legitiem zakelijke belang is om dit te doen.

- e) Wij kunnen ook onze communicatie met u bewaken en registreren, inclusief e-mails en telefoongesprekken, die vervolgens kunnen worden gebruikt voor trainingstoepassingen, kwaliteitsbewaking, om details vast te leggen over de producten en diensten die u bij ons besteld en om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen in het algemeen.

Onze wettelijke bewerkingsgrond voor het verwerken van uw persoonlijke informatie voor trainingstoepassingen en kwaliteitsbewaking is dat het ons legitiem zakelijke belang is om dit te doen.

Onze wettelijke bewerkingsgrond voor het verwerken van uw persoonlijke gegevens voor de resterende toepassingen die in deze paragraaf worden beschreven, is dat verwerking noodzakelijk is om onze diensten te kunnen leveren.

- f) Wij ontvangen informatie over u van andere telecommunicatiebedrijven waar wij diensten voor u inkopen.

Onze wettelijke bewerkingsgrond voor het verwerken van uw persoonlijke gegevens voor deze toepassing is dat verwerking noodzakelijk is om onze diensten te kunnen leveren.

4. Hoe gebruiken we verder uw persoonlijke gegevens?

- a) Persoonlijke gegevens die wij voor marketingtoepassingen gebruiken zijn met uw toestemming verkregen.

- b) Als u heeft toegestemd, kunnen wij persoonlijke informatie die u ons rechtstreeks verstrekt en/of die wij verzamelen over uw gebruik van onze website en diensten, voor marketingtoepassingen gebruiken, alleen of in combinatie met persoonlijke informatie die wij ontvangen van externe bedrijven en organisaties. Persoonlijke informatie voor het gebruik voor marketingtoepassingen die wij ontvangen van dergelijke derden, zijn door hen met uw toestemming verkregen voor bekendmaking en gebruik door Claranet.

- c) Als u ermee instemt, mogen wij uw persoonlijke informatie over uw gebruik van onze website en diensten ook delen met onze adverteerders en met andere bedrijven die hun producten en/of diensten aanbieden op onze websites.

- d) Onze marketingtoepassingen omvatten: leadgeneratie, klantenanalyses, marktsegmentatie; gerichte reclame op onze website en de websites van derden en e-mail-marketing.

Onze wettelijke bewerkingsgrond voor het verwerken van uw persoonlijke gegevens voor deze toepassing is uw toestemming.

5. Delen wij uw persoonlijke informatie met anderen?

- 5.1 Wij maken soms gebruik van andere bedrijven om ons te helpen de diensten te leveren die wij met u zijn overeengekomen te leveren. Om hen in staat te stellen dit te doen, moeten we mogelijk uw persoonsgegevens met hen delen. Wanneer wij dat doen, moeten deze bedrijven handelen in overeenstemming met de instructies die wij geven en moeten ze voldoen aan de vereisten van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming bij de verwerking van uw persoonlijke gegevens.

- 5.2 Wij kunnen uw persoonlijke informatie verstrekken, naar aanleiding van een wettelijk verzoek, met het oog op de preventie en opsporing van misdrijven de aanhouding of vervolging van overtreeders. We kunnen ook informatie verstrekken met het oog op de nationale veiligheid. In beide gevallen doen wij dit in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. We verstrekken uw persoonlijke gegevens ook aan derden



wanneer dit wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld op grond van een gerechtelijk bevel of als reactie op wettelijke eisen, op grond van in wetgeving opgenomen bevoegdheden. Onze wettelijke bewerkingsgrond voor het verwerken van uw persoonlijke informatie voor de toepassingen in deze paragraaf, is omdat degelijke verwerkingen noodzakelijk zijn om te voldoen aan wettelijke verplichtingen die ons worden opgelegd of omdat het in ons legitiem zakelijk belang is dit te doen.

6. Hoe lang bewaart Claranet uw persoonlijke informatie?

Tenzij er een specifieke wettelijke verplichting voor is om uw persoonlijke gegevens te bewaren, zullen wij deze niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor de gegevens werden verzameld of waarvoor deze verder moet worden verwerkt.

7. Hoe beschermen wij uw gegevens bij overdracht buiten de EER?

Claranet voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving aangaande gegevensbescherming met betrekking tot de overdracht van uw persoonlijke gegevens uit landen in de Europese Economische Ruimte (EER) en naar landen buiten de EER. Wij verzenden soms uw persoonlijke gegevens naar een land buiten de EER, maar voordat wij dit doen, zullen we stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat uw persoonlijke gegevens alleen worden overgedragen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

8. Hoe beschermen wij uw persoonlijke gegevens?

- 8.1 Wij nemen het bewaken van de beveiliging van uw persoonlijke gegevens serieus. Wij nemen passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om uw persoonlijke gegevens te beschermen tegen ongeautoriseerde openbaarmaking of verwerking.
- 8.2 Wanneer wij u een wachtwoord hebben gegeven (of als u dit zelf hebt gekozen), waarmee u toegang heeft tot onze onlinediensten, bent u zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van dit wachtwoord. We verzoeken u om met niemand een wachtwoord te delen.
- 8.3 Wij gebruiken verschillende beveiligingsmaatregelen om de informatie die wij verzamelen te beschermen, afhankelijk van het type informatie, waaronder encryptie, firewalls en toegangscontroles. Onze bedrijfsdatabases zijn alleen toegankelijk voor personen die zijn gehouden aan een geheimhoudingsverklaring met Claranet.
- 8.4 Helaas is de overdracht van informatie via Internet niet volledig veilig. Hoewel wij ons best zullen doen om uw persoonlijke gegevens te beschermen, kunnen wij de veiligheid van uw informatie die naar onze website wordt verzonden niet garanderen, elke verzending is op eigen risico. Zodra we uw informatie hebben ontvangen, zullen wij strikte procedures en beveiligingsfuncties gebruiken om te proberen ongeautoriseerde toegang te voorkomen.

9. Hoe krijgt u toegang tot uw persoonlijke informatie en uw andere rechten?

U heeft de volgende rechten met betrekking tot de persoonlijke informatie die wij over u hebben:

- a) **Recht van inzage:** Als u het ons vraagt, zullen we bevestigen of wij uw persoonlijke gegevens verwerken en zo ja, u een kopie van die persoonlijke informatie verstrekken samen met bepaalde andere details. Als u extra exemplaren nodig heeft, is het mogelijk dat wij een redelijke vergoeding in rekening brengen.
- b) **Recht op rectificatie:** Als de persoonlijke informatie die wij over u hebben onjuist of onvolledig is, heeft u recht op rectificatie. Als wij uw persoonsgegevens met derden hebben gedeeld, laten we hen waar mogelijk weten wat de correctie is. Als u ons vraagt, waar mogelijk en wettelijk toegestaan, zullen wij u ook vertellen met wie we uw persoonlijke gegevens hebben gedeeld, zodat u rechtstreeks contact met hen kan opnemen.



- c) **Recht op vergetelheid:** U kunt ons vragen, onder bepaalde omstandigheden, om uw persoonlijke gegevens te wissen of te verwijderen, bijvoorbeeld wanneer wij deze niet langer nodig hebben of u uw toestemming intrekt (indien van toepassing). Als wij uw persoonsgegevens met derden hebben gedeeld, laten wij ze waar mogelijk weten dat u gebruik heeft gemaakt van uw recht op vergetelheid. Als u het ons vraagt, waar mogelijk en toegestaan om dit te doen, zullen we u ook vertellen met wie we uw persoonlijke gegevens hebben gedeeld, zodat u rechtstreeks contact met hen op kunt nemen.
- d) **Recht op beperking van de verwerking:** U kunt ons vragen in bepaalde omstandigheden de verwerking van uw persoonlijke gegevens te blokkeren, uw persoonsgegevens worden dan niet meer verwerkt en niet gewijzigd, bijvoorbeeld wanneer u de juistheid van die persoonlijke gegevens of het object dat verwerkt wordt, betwist. Het zal ons echter niet beletten uw persoonlijke informatie op te slaan. Voordat wij een beperking opheffen zullen wij u daarover informeren. Als we uw persoonlijke gegevens met andere hebben gedeeld, laten we hen als dit mogelijk is weten wat de beperking is. Als u ons vraagt, waar mogelijk en toegestaan om dit te doen, zullen wij u ook vertellen met wie wij uw persoonlijke gegevens hebben gedeeld, zodat u rechtstreeks contact met hen kunt opnemen.
- e) **Recht op overdraagbaarheid:** U hebt het recht om in bepaalde omstandigheden persoonlijke informatie die u ons heeft verstrekt (in een gestructureerde, veelgebruikte en machinaal leesbaar format) te verkrijgen en elders te hergebruiken of ons te vragen dit over te dragen aan een derde partij van uw keuze.
- f) **Recht van bezwaar:** U kunt ons vragen om te stoppen met het verwerken van uw persoonlijke gegevens en dat zullen wij doen, als we:
- afhankelijk zijn van de legitieme belangen van onszelf of van iemand anders om uw persoonlijke gegevens te verwerken, behalve als wij overtuigende juridische redenen voor de verwerking kunnen aantonen;
 - uw persoonlijke gegevens verwerken voor direct marketing; of
 - uw persoonlijke gegevens verwerken voor onderzoek, tenzij een dergelijke verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een taak die wordt uitgevoerd in het algemeen belang.
- g) **Uw rechten met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering:** U hebt het recht om niet onderworpen te zijn aan een beslissing wanneer het gebaseerd is op automatische verwerking, inclusief profilering, die een juridisch effect of een op een vergelijkbare manier een significante invloed op u heeft, tenzij dergelijke profilering noodzakelijk is voor het aangaan of de uitvoering van een contract met u.
- h) **Uw recht om toestemming in te trekken:** Als wij uw gegevens verwerken met als wettelijke basis de door u gegeven toestemming, hebt u het recht om deze toestemming op elk gewenst moment in te trekken.
- i) **Uw recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder:** Als u zich op een enkele manier zorgen maakt over hoe Claranet omgaat met uw privacy, kunt u dit melden bij de **Autoriteit Persoonsgegevens (AP)**. Informatie over hoe u dit kunt doen kunt u vinden op de website van de AP <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl> of door te bellen met 0900 – 2001 201.

10. Wijzigingen in ons privacybeleid

We houden ons het recht voor om ons privacybeleid te wijzigen en zullen de actuele versie van ons privacybeleid publiceren op onze website. Wij raden u aan om geregeld het privacybeleid te raadplegen om kennis te nemen van eventuele wijzigingen.



11. Wanneer gebruiken we cookies?

- 11.1 We kunnen informatie over uw computer verzamelen, waaronder (indien beschikbaar) uw IP-adres, besturingssysteem en browsertype, voor systeembeheer en om geaggregeerde informatie aan onze adverteerders te rapporteren. Dit betreft statistische gegevens over de browser-acties en patronen van onze gebruikers en zijn niet herleidbaar naar een persoon.
- 11.2 Cookies kunnen niet als code worden uitgevoerd of worden gebruikt om een virus te bezorgen. Cookies helpen ons om onze website te verbeteren en om een betere en meer persoonlijke service te leveren. Ze stellen ons in staat:
 - a) om onze doelgroep en gebruikerspatronen in te schatten;
 - b) om informatie over uw voorkeuren op te slaan, zodat wij onze site kunnen aanpassen aan uw individuele interesses;
 - c) om uw zoekopdrachten te versnellen;
 - d) om u te herkennen wanneer u terugkeert naar onze site.

12. Welke soort cookies gebruiken we?

- 12.1 Op onze website kunnen twee soorten cookies worden gebruikt, sessiecookies, tijdelijke cookies die in het cookiebestand van uw browser blijven totdat u de website verlaat, en permanente cookies die langer in de cookie file van uw browser blijven (hoe lang is afhankelijk van de levensduur van een specifieke cookie).
- 12.2 We kunnen een derde partij inschakelen om advertenties op onze website te verzorgen. Aan deze advertenties kunnen cookies worden gekoppeld om de adverteerder in staat te stellen het aantal anonieme gebruikers dat op campagnes reageert te volgen. Wij hebben geen toegang tot of controle over cookies geplaatst door derden.
- 12.3 Internetsites van derden waarnaar u een koppeling kunt maken vanaf de websites van Claranet vallen niet onder ons privacybeleid. Wij raden u daarom aan voorzichtig te zijn wanneer u online persoonlijke informatie invoert. Claranet accepteert geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor deze sites.
- 12.4 Andere bedrijven die op onze website adverteren of hun producten of diensten aanbieden, kunnen ook cookies aan uw apparatuur toewijzen. De soorten cookies die zij gebruiken en hoe zij de door hen gegenereerde informatie gebruiken, wordt beheerst door hun eigen privacybeleid en niet door dat van Claranet.
- 12.5 U kunt weigeren om cookies te accepteren door die instelling in uw browser te activeren. Echter, als u deze instelling selecteert, heeft u mogelijk geen toegang tot bepaalde delen van onze website. Tenzij u uw browserinstelling hebt aangepast zodat cookies worden geweigerd, zal ons systeem cookies uitgeven op het moment dat u zich aanmeldt op onze website.

13. Contact

Vragen, opmerkingen en verzoeken m.b.t. dit privacybeleid kunt u richten aan Claranet Benelux Holdings B.V. Science Park Eindhoven 5630, 5692 EN te Son, of per email security@nl.clara.net