

Privacybeleid Belmeesters

Innovative Commerce B.V., handelend onder de naam Belmeesters (hierna "Belmeesters", "wij", "ons" of "onze"), hecht grote waarde aan uw privacy en de bescherming van uw persoonsgegevens. Dit privacybeleid beschrijft hoe wij persoonsgegevens verzamelen, gebruiken, bewaren en beschermen wanneer u gebruikmaakt van onze telecommunicatiediensten.

Contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke:

- Bedrijfsnaam: Innovative Commerce B.V. (handelsnaam: Belmeesters)
- KvK-nummer: 84062487
- Adres: Westplein 12, 1016 BM Rotterdam
- E-mail: support@belmeesters.nl
- Telefoon: 085-0876357

1. Welke persoonsgegevens verzamelen wij?

Wij verzamelen verschillende categorieën persoonsgegevens, afhankelijk van de diensten die u bij ons afneemt:

1.1 Identificatie- en contactgegevens

- Voor- en achternaam
- Adresgegevens (woon- en/of correspondentieadres)
- E-mailadres
- Telefoonnummer(s)
- Geboortedatum
- Geslacht
- Kopie identiteitsbewijs (indien vereist voor verificatie)

1.2 Bedrijfsgegevens (voor zakelijke klanten)

- Bedrijfsnaam en handelsnaam
- KvK-nummer
- BTW-nummer
- Contactgegevens van contactpersonen
- Functietitels van contactpersonen

1.3 Contractuele en financiële gegevens

- Contractinformatie en servicevoorkeuren
- Facturatiegegevens
- Betalingsgegevens (IBAN, kredietkaartgegevens)
- Betalingsgeschiedenis
- Creditworthiness informatie

1.4 Verkeers- en locatiegegevens

- Gegevens over het gebruik van onze telecommunicatiediensten
- Verkeersgegevens (zoals bel- en dataverkeer)

- Locatiegegevens (waar wettelijk toegestaan)
- IP-adressen
- Verbindingsgegevens
- Gebruikspatronen

1.5 Technische gegevens

- Apparaatinformatie (IMEI, MAC-adressen)
- Netwerkinformatie
- Configuratiegegevens van apparatuur
- Logbestanden en foutmeldingen

1.6 Communicatiegegevens

- Gegevens uit communicatie met onze klantenservice
- Opnames van telefoongesprekken (met uw toestemming)
- E-mailcorrespondentie
- Chatgesprekken

2. Hoe verzamelen wij uw persoonsgegevens?

Wij verzamelen persoonsgegevens op verschillende manieren:

2.1 Direct van u

- Bij het aanvragen van onze diensten
- Via contractregistratie en aanmeldingsformulieren
- Tijdens telefonisch of digitaal contact
- Via onze website en klantportaal
- Bij het invullen van enquêtes of feedback

2.2 Automatisch tijdens gebruik van onze diensten

- Door het gebruik van onze telecommunicatiediensten
- Via netwerklogging en monitoring
- Door technische systemen en apparatuur

2.3 Van derde partijen

- Van creditinformatiebureaus (voor kredietbeoordeling)
- Van andere telecommunicatieproviders (bij nummer portering)
- Van toeleveranciers en partners
- Van openbare bronnen (zoals KvK)

3. Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

3.1 Uitvoering van de overeenkomst

- **Rechtsgrondslag:** Uitvoering van overeenkomst (Art. 6 lid 1 sub b AVG)

- Leveren van telecommunicatiediensten
- Beheer van uw account en abonnement
- Technische ondersteuning en storingsherstel
- Facturering en betalingsverwerking
- Klantenservice en -ondersteuning

3.2 Wettelijke verplichtingen

- **Rechtsgrondslag:** Wettelijke verplichting (Art. 6 lid 1 sub c AVG)
- Bewaren van verkeersgegevens conform Telecommunicatiewet
- Fraudepreventie en -detectie
- Rapportage aan toezichthouders
- Belastingverplichtingen
- Anti-witwasregelgeving

3.3 Gerechtvaardigd belang

- **Rechtsgrondslag:** Gerechtvaardigd belang (Art. 6 lid 1 sub f AVG)
- Netwerkoptimalisatie en -beveiliging
- Creditbeoordeling en risicomanagement
- Verbetering van onze diensten
- Interne analyses en rapportage
- Geschillenbeslechting

3.4 Toestemming

- **Rechtsgrondslag:** Toestemming (Art. 6 lid 1 sub a AVG)
- Marketing en communicatie
- Opname van telefoongesprekken
- Gebruik van niet-essentiële cookies
- Locatiegebaseerde diensten

4. Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

Wij kunnen uw persoonsgegevens delen met:

4.1 Groepsmaatschappijen

Binnen onze bedrijfsgroep voor administratieve en operationele doeleinden.

4.2 Serviceverleners en toeleveranciers

- IT-dienstverleners en hostingproviders
- Netwerk- en infrastructuurproviders
- Betalingsdienstverleners
- Klantenservice providers
- Marketing- en communicatiebureaus
- Accountants en juridische adviseurs

4.3 Andere telecommunicatieproviders

Voor interconnectie, roaming en nummerportering.

4.4 Overheidsinstanties

- Autoriteit Consument en Markt (ACM)
- Agentschap Telecom
- Belastingdienst
- Politie en justitie (bij gerechtelijk bevel)
- Andere bevoegde autoriteiten

4.5 Derde partijen bij bedrijfsoverdracht

Bij fusies, overnames of verkoop van (delen van) ons bedrijf.

Alle ontvangers zijn contractueel verplicht om uw persoonsgegevens adequaat te beschermen en alleen te gebruiken voor de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt.

5. Internationale doorgifte van persoonsgegevens

Soms kan het nodig zijn om uw persoonsgegevens door te geven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Dit doen wij alleen:

- Naar landen met een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie
- Met passende waarborgen zoals Standaard Contractuele Clausules
- Met uw uitdrukkelijke toestemming
- Wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van ons contract

6. Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld:

6.1 Algemene bewaartermijnen

- **Contractgegevens:** Gedurende de looptijd van het contract + 7 jaar
- **Facturatie- en betalingsgegevens:** 7 jaar na einde contract
- **Verkeersgegevens:** 12 maanden (conform Telecommunicatiewet)
- **Locatiegegevens:** Onmiddellijk na beëindiging van communicatie (tenzij geanonimiseerd)
- **Klantenservice communicatie:** 2 jaar na laatste contact

6.2 Specifieke omstandigheden

- **Juridische procedures:** Tot afhandeling van de procedure + 1 jaar
- **Fraudeonderzoek:** Tot 5 jaar na afronding onderzoek
- **Marketingdoeleinden:** Tot intrekking toestemming of 3 jaar inactiviteit

Na afloop van de bewaartermijn worden uw persoonsgegevens veilig vernietigd of geanonimiseerd.

7. Beveiliging van uw persoonsgegevens

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen:

7.1 Technische maatregelen

- Encryptie van gegevens in transit en at rest
- Firewalls en intrusion detection systems
- Regelmatige security updates en patches
- Toegangscontroles en authenticatie
- Backup en disaster recovery procedures

7.2 Organisatorische maatregelen

- Privacy by design en by default
- Medewerkerstraining over gegevensbescherming
- Geheimhoudingsverklaringen
- Incident response procedures
- Regelmatige privacy impact assessments

8. Uw rechten

Onder de AVG heeft u de volgende rechten betreffende uw persoonsgegevens:

8.1 Recht op inzage (Art. 15 AVG)

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u verwerken.

8.2 Recht op rectificatie (Art. 16 AVG)

U heeft het recht om onjuiste of onvolledige persoonsgegevens te laten corrigeren.

8.3 Recht op gegevenswissing (Art. 17 AVG)

U heeft het recht om uw persoonsgegevens te laten wissen onder bepaalde omstandigheden.

8.4 Recht op beperking van verwerking (Art. 18 AVG)

U heeft het recht om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken in bepaalde situaties.

8.5 Recht op gegevensoverdraagbaarheid (Art. 20 AVG)

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in een gestructureerd formaat te ontvangen.

8.6 Recht van bezwaar (Art. 21 AVG)

U heeft het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.

8.7 Recht om toestemming in te trekken

U heeft het recht om uw toestemming voor gegevensverwerking in te trekken.

8.8 Uitoefening van uw rechten

Om uw rechten uit te oefenen, kunt u contact opnemen via:

- E-mail: privacy@belmeesters.nl
- Post: [adres]
- Telefoon: [telefoonnummer]

Wij reageren binnen 1 maand op uw verzoek. In complexe gevallen kunnen wij deze termijn met maximaal 2 maanden verlengen.

9. Klachten

Heeft u een klacht over hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan? Dan kunt u:

1. **Contact opnemen met onze privacy officer:** support@belmeesters.nl
2. **Een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:**
 - Website: autoriteitpersoonsgegevens.nl
 - Telefoon: 088 – 1805 250
 - Post: Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag

10. Cookies en tracking

10.1 Wat zijn cookies?

Cookies zijn kleine tekstbestanden die op uw apparaat worden geplaatst wanneer u onze website bezoekt.

10.2 Welke cookies gebruiken wij?

- **Functionele cookies:** Voor de basiswerking van onze website
- **Analytische cookies:** Voor het verbeteren van onze website (geanonimiseerd)
- **Marketing cookies:** Voor gepersonaliseerde advertenties (met toestemming)

10.3 Cookie-instellingen

U kunt uw cookie-voorkeuren beheren via onze cookie-banner of uw browserinstellingen.

11. Minderjarigen

Onze diensten zijn niet bedoeld voor personen onder de 16 jaar. Wij verzamelen niet bewust persoonsgegevens van minderjarigen zonder ouderlijke toestemming.

12. Wijzigingen in dit privacybeleid

Wij kunnen dit privacybeleid van tijd tot tijd bijwerken. Belangrijke wijzigingen communiceren wij via:

- E-mail naar uw geregistreerde e-mailadres
- Kennisgeving op onze website
- Per post (bij significante wijzigingen)