

1. Inleiding

VoiceKing hanteert een strikt privacybeleid. Wij nemen uw privacy uiterst serieus en gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke informatie. Deze privacyverklaring van VoiceKing en de bedrijven die geassocieerd worden met VoiceKing, geeft aan hoe wij omgaan met de gegevens van prospects, klanten, leveranciers en partners.

2. Waarom deze privacyverklaring?

VoiceKing CVBA verzamelt persoonsgegevens doordat je gebruik maakt van onze website, onze diensten en/of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt. Deze persoonsgegevens kunnen voor allerlei doeleinden worden aangewend. Met deze privacyverklaring willen we de gebruiker op de hoogte brengen inzake de verantwoordelijke partijen, de verwerkingsdoeleinden en de verwerkingshandelingen. De privacyverklaring legt ook uit hoe persoonlijke gegevens die we over u verzamelen, door VoiceKing worden verwerkt en beschermd. Als u niet akkoord gaat met deze bepalingen, moet u het contact onmiddellijk beëindigen en geen verdere activiteiten ondernemen.

De verwerkingshandelingen gebeuren steeds in overeenstemming met de relevante (Belgische en Europese) wetgeving, en meer bepaald de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens (privacywet). Voor meer informatie verwijzen wij graag naar de website van de toezichthoudende instantie: <https://www.privacycommission.be>.

De privacyverklaring vormt een integraal deel van onze Algemene Voorwaarden. De gebruiker wordt geacht hiervan kennis te nemen. Door gebruik te maken van de website en/of diensten verschaft de gebruiker zijn impliciete toestemming aan de gegevensverwerking conform deze privacyverklaring. Gezien de huidige stand der techniek is het niet mogelijk om een projectie van onze toekomstige verwerkingshandelingen te maken. De inhoud van deze privacyverklaring kan bijgevolg ten allen tijde wijzigen. De gebruiker wordt geacht op regelmatige basis kennis te nemen van de inhoud van deze privacyverklaring.

3. Wie is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking?

VOICEKING CVBA

Adres: Engelse Wandeling 2 K8V, 8500 Kortrijk

Ondernemingsnr: BE0653.989.638

Telefoon: 0800 82 027

Website: www.voiceking.be

Email: info@voiceking.be

4. Persoonsgegevens die wij verzamelen of verwerken?

VoiceKing CVBA verwerkt persoonsgegevens over u doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt. Dit kan zowel passief in geval van bezoek van onze website of sociale media kanalen, ofwel actief in geval van direct contact en/of gebruik van onze dienstverlening.

Bezoek van onze website

Wanneer u onze website bezoekt, verzamelen wij automatisch informatie van uw computer. Dit omvat onder meer

- Informatie over uw computer (apparaat type), inclusief (waar beschikbaar) uw IP-adres, besturingssysteem en browsertype. Dit wordt gebruikt voor systeembeheer, om verkeer te filteren, om gebruikersdomeinen op te zoeken en om statistieken te rapporteren.
- Details van uw bezoeken aan onze website en de bronnen die u gebruikt (inclusief maar niet beperkt tot verkeersgegevens, locatiegegevens, weblogs en andere communicatiegegevens).

Direct contact en/of gebruik van onze dienstverlening

We verzamelen informatie wanneer u deze vrijwillig bij ons indient. Wanneer u zich aanmeldt voor één van onze diensten vragen we u om persoonsgegevens te verstrekken. De gegevens worden gebruikt om de dienst op een correcte manier te kunnen uitvoeren en om contractuele bepalingen te kunnen nakomen, waar van toepassing om betalingen te kunnen verwerken, en voor de overige dienstverlening en interne bedrijfsvoering van VoiceKing. Wij zullen deze gegevens niet combineren met andere persoonlijke gegevens waarover wij beschikken.

Hieronder een overzicht van de persoonsgegevens die wij desgevallend kunnen verwerken:

- **Identificerende gegevens:**
 - Algemene gegevens (naam, voornaam, geslacht, voorkeurs taal)
 - Contactgegevens (e-mailadres, telefoonnummer, adres)
- **Professionele gegevens:**
 - Huidige tewerkstelling (functie, titel, beslissingsbevoegdheid)
- **Financiële gegevens:**
 - Kredietinformatie (externe kredietscores)
 - Financiële identificatie (bankrekeningnummer(s))
- **Contractgegevens:**
 - Commerciële informatie over producten/diensten
 - Facturatie- en betalingsgegevens
 - Authenticatiegegevens (gebruikersnaam, wachtwoord)

5. Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken?

De voornaamste reden dat de persoonsgegevens verwerkt worden is om u te identificeren, eventueel met u in contact te kunnen treden en u een optimale dienstverlening te kunnen aanbieden in geval van vragen of problemen.

De persoonsgegevens kunnen in die omstandigheden verwerkt worden:

- Verwerking van bestelling of contract tbv telecommunicatiediensten
- Telefonisch of e-mail contact ivk installatie, support of opvolging
- Reageren op technische, commerciële of niet-commerciële vragen die u indient en indien nodig om opheldering vragen
- De mogelijkheid bieden een account aan te maken op front- of backoffice toepassingen
- Correcte toegang en gebruik van de website en diensten
- Informeren over wijzigingen van diensten en producten
- Bepalen van uw geschiktheid als klant of partner
- Verwerken van sollicitatie-aanvragen die u indient
- Facturatie en betalingen
- Personaliseren van uw site-ervaring
- Interesseprofielen op te bouwen voor gebruik voor advertentiedoelstellingen
- Verzenden nieuwsbrief en/of andere commerciële of niet commerciële berichten*

*Klanten kunnen berichten ontvangen gebaseerd op gerechtvaardigd belang van de onderneming. Bezoekers van onze website, potentiële klanten (prospects) en derden worden niet beschouwd als klanten. Zij moeten eerst via een opt-in hun toestemming geven om een nieuwsbrief te ontvangen.

6. Hoe wij persoonsgegevens beveiligen?

VoiceKing CVBA neemt de bescherming van uw gegevens ernstig en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.

VoiceKing streeft ernaar om uw persoonsgegevens zo goed als mogelijk te beschermen. Dit gebeurt zowel door technische als organisationele maatregelen, zo hebben we bijvoorbeeld de volgende maatregelen genomen:

- Interne policy omtrent fysieke toegang tot kantoor en bedrijfswagens
 - Correct afsluiten van kantoor en bedrijfswagens
 - Bijhouden/opbergen van fysieke of digitale sleutels
 - Geheimhouden digitale toegangscode
 - Toegang onbevoegden onder toezicht
 - ...
- Interne policy omtrent gebruik computer, smartphone en andere digitale apparaten
 - Beveiliging met toegangscode
 - Up-to-date anti-virus, beveiligingsupdates, ...
 - Procedure mbt verlies van apparaten
 - Wachtwoordenbeheer en wijzigingsinterval
 - ...
- Interne policy omtrent gebruik fysieke documenten
 - Clean Desk Policy
 - Regels mbt (tijdelijke) bewaring van documenten
 - Regels mbt archivering van documenten
 - Versnippering van documenten
 - ...
- Interne policy omtrent gebruik digitale documenten
 - Bewaring op veilige en beveiligde dragers
 - Bescherming van toegangscode
 - ...

De persoonlijke gegevens die VOICEKING verzamelt, worden opgeslagen in een beveiligde omgeving die niet toegankelijk is voor het publiek. Het bestand kan alleen maar geraadpleegd worden door een beperkt aantal personen in dienst van VOICEKING, die deze informatie nodig heeft voor de uitoefening van hun functie. De informatie zal louter voor interne doeleinden verwerkt worden. VOICEKING geeft in de regel geen persoonlijke gegevens door aan derden, behalve om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en in geval van uitdrukkelijk verzoek van de gerechtelijke autoriteiten of politiediensten. In het uitzonderlijke geval dat VOICEKING persoonsgegevens toch doorgeeft aan organisaties of bedrijven waar zij mee samenwerkt, wordt dat uitdrukkelijk vermeld of wordt u uitdrukkelijk om uw toestemming gevraagd.

Onze website kan links bevatten naar sites van onze partners, adverteerders en/of gelieerde ondernemingen. Als u een link naar een van deze sites volgt, houd er dan rekening mee dat deze sites hun eigen privacyverklaring hebben en dat wij geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid aanvaarden voor deze verklaring of deze sites. Controleer deze verklaring voordat u persoonlijke gegevens naar deze sites verzendt. VoiceKing gaat er van uit dat deze derde partijen eveneens de nieuwe GDPR-regelgeving in acht nemen.

Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via info@voiceking.be.

7. Hoe lang we persoonsgegevens bewaren?

VoiceKing bewaart de persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt dan wel op grond van de wet is vereist. De persoonsgegevens worden verwijderd uit ons bestand na maximaal 3 jaar van inactieve periode.

In het kader van een lopende of nieuwe overeenkomst zal VoiceKing de persoonsgegevens bijhouden voor de duurtijd van deze overeenkomst en vanaf het einde van de overeenkomst gedurende een termijn gelijk aan de wettelijke bewaartermijn of de verjaringstermijn waarbinnen een rechtsvordering kan worden ingesteld. Een wettelijke bewaartermijn is er bijvoorbeeld wanneer Verwerker de persoonsgegevens moet bewaren om sociaalrechtelijke of fiscale redenen.

Na deze termijnen zal de Verwerker de persoonsgegevens in de mate van het mogelijke terugbezorgen aan de Verantwoordelijke indien deze hierom vraagt. Eventuele achtergebleven persoonsgegevens zullen op een zorgvuldige en veilige manier vernietigd worden.

Indien de Verantwoordelijke niet gevraagd heeft om de persoonsgegevens terug te krijgen, zullen de persoonsgegevens na het verstrijken van voornoemde termijnen gewist worden behoudens indien het bewaren van de gegevens wettelijk verplicht is.

8. Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken?

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via info@voiceking.be, dan verwijderen wij deze informatie.

Wij verzamelen en verwerken in geen geval persoonsgegevens die gekwalificeerd worden als gevoelig. Als we dergelijke gegevens proberen te verzamelen, zullen we u vragen om uitdrukkelijk akkoord te gaan met ons voorgestelde gebruik van de gegevens. Als u ons ongevraagde gevoelige persoonlijke gegevens verstrekt, gaat u akkoord met ons gebruik van die gegevens volgens de toepasselijke wetgeving. De term "gevoelige persoonlijke gegevens" verwijst naar de verschillende categorieën persoonsgegevens die zijn geïdentificeerd door Europese en andere wetten inzake gegevensprivacy omdat deze een speciale behandeling vereisen, waaronder in sommige gevallen de noodzaak om uitdrukkelijke toestemming te verkrijgen. Deze categorieën omvatten persoonlijke identiteitsnummers, gegevens over persoonlijkheid en privé-leven, financiële rekeninginformatie, raciale of etnische afkomst, nationaliteit, politieke opvattingen, lidmaatschap van politieke partijen of bewegingen, religieuze, filosofische of andere soortgelijke overtuigingen, lidmaatschap van een vakbond of beroep of handelsvereniging, fysieke of mentale gezondheid, biometrische of genetische gegevens, verslavingen, seksuele leven, eigendomsaangelegenheden of strafregister (inclusief informatie over vermoedelijke criminele activiteiten).

9. Worden persoonsgegevens gedeeld met derde partijen?

Wij geven uw persoonsgegevens geenszins door aan derden, behalve indien dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomsten tussen u en ons of om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. In sommige gevallen kan de informatie intern worden gedeeld, onze werknemers zijn dan ook verplicht om de vertrouwelijkheid van uw gegevens te respecteren.

Daarnaast worden uw persoonsgegevens doorgegeven aan externe dienstverleners waar wij gebruik van maken, doch deze dienstverleners mogen geenszins gebruik maken van deze persoonsgegevens. Met hen werd telkens een verwerkersovereenkomst gesloten. Met deze partijen maken wij hierin uiteraard de nodige afspraken om de beveiliging van uw persoonsgegevens te waarborgen.

VoiceKing zal beroep doen op bepaalde instanties/actoren voor wat betreft e-mailmarketing, facturatie, nabestellingen en direct mailing. De gegevens die hierbij verwerkt worden zijn naam, voornaam, taal, geslacht en e-mailadres.

Verder zal VoiceKing de door u verstrekte gegevens niet aan derden doorgeven, tenzij dit wettelijk verplicht is toegestaan is. Tevens kunnen wij persoonsgegevens delen met derden indien u ons hier schriftelijk toestemming voor geeft. U heeft het recht deze toestemming ten allen tijde in te trekken. Wij verstrekken geen persoonsgegevens aan partijen welke gevestigd zijn buiten de EU.

10. Bijzondere bepalingen omtrent cookies, of vergelijkbare technieken

VoiceKing CVBA gebruikt functionele, analytische en tracking cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen in de browser van uw computer, tablet of smartphone. VoiceKing CVBA gebruikt cookies met een puur technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en dat bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen onthouden worden. Deze cookies worden ook gebruikt om de website goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren. Daarnaast plaatsen we cookies die uw surfgedrag bijhouden zodat we op maat gemaakte content en advertenties kunnen aanbieden. Bij uw eerste bezoek aan onze website hebben wij u al geïnformeerd over deze cookies en toestemming gevraagd voor het plaatsen ervan. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

We sturen e-mails naar personen met wie we een relatie willen ontwikkelen of onderhouden. Onze gerichte e-mailberichten bevatten meestal cookies en vergelijkbare technologieën die ons in staat stellen om te weten of u het bericht opent, leest of verwijderd, en links waarop u kunt klikken. Wanneer u op een link klikt in een e-mail die u van VoiceKing ontvangt, zal er toestemming gevraagd worden om de cookies toe te staan.

11. Welke rechten heeft de betrokkene?

Recht op **inzage, correctie en verwijdering** van persoonsgegevens: u hebt het recht de gegevens die VOICEKING over u geregistreerd heeft in te zien en eventueel onnauwkeurige of onvolledige gegevens te laten corrigeren. Bovendien kunt u op elk moment vragen dat uw persoonsgegevens uit het bestand van VOICEKING verwijderd worden. Dit kunt u zelf doen via de persoonlijke instellingen van uw account. U kunt zich ook per e-mail (info@voiceking.be) of per brief tot VOICEKING wenden. Als u zich wilt uitschrijven van onze e-mailing lijst, gebruik dan de opt-out mogelijkheid die in elke mailing verwerkt zit of contacteer ons via info@voiceking.be.

www.voiceking.be stelt alles in het werk opdat de persoonsgegevens in overeenstemming met de wettelijke vereisten verwerkt worden. De verwerking gebeurt met bijzondere aandacht voor:

- De verwerking gebeurt op een eerlijke en rechtmatige wijze met oog op welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden;
- De verwerkingshandelingen gebeuren louter toereikend, ter zake dienend en is niet overmatig in functie van de welbepaalde doeleinden;
- De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden.
- VoiceKing treft de best mogelijke veiligheidsmaatregelen om te voorkomen dat derden misbruik maken van uw persoonsgegevens.

Daarnaast heeft u ook het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door ons bedrijf of één van onze verwerkers en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen. Wilt u gebruik maken van uw recht op bezwaar en/of recht op gegevensoverdraagbaarheid of heeft u andere vragen/opmerkingen over de gegevensverwerking, stuur dan een gespecificeerd verzoek naar info@voiceking.be.

Wij kunnen u vragen om u te legitimeren voordat wij gehoor kunnen geven aan voornoemde verzoeken.

Indien de voorwaarden zijn nageleefd is VoiceKing CVBA verplicht gevolg te geven binnen 30 dagen na ontvangst van het verzoek. Indien VoiceKing CVBA niet reageert, weigert of indien het antwoord niet voldoet, kan de gebruiker zich altijd wenden tot de privacy commissie om de naleving van de rechten te verkrijgen.

VoiceKing kan niet aansprakelijk gesteld worden voor rechtstreeks of onrechtstreekse schade die ontstaat uit het gebruik van deze website of van de op of via de site ter beschikking gestelde informatie, met inbegrip, zonder beperking, van alle verliezen, werkonderbrekingen, beschadiging van uw programma's of andere gegevens op het computersysteem, of van uw apparatuur of programma's.

12. Wijzigingen en vragen over deze privacyverklaring?

We controleren regelmatig of we aan dit privacybeleid voldoen. Hebt u vragen over de manier waarop VoiceKing met uw gegevens omgaat? Stel ze gerust via:

VOICEKING CVBA
Adres: Engelse Wandeling 2 K8V, 8500 Kortrijk
Telefoon: 0800 82 027
Website: www.voiceking.be

Email: info@voiceking.be Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens dan vragen wij u hierover direct contact met ons op te nemen. U heeft altijd het recht een klacht in te dienen bij de Privacy Commissie, dit is de toezichhoudende autoriteit op het gebied van privacy bescherming. www.privacycommission.be/nl

VoiceKing CVBA behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring op gelijk welk moment. De wijzigingen zullen we op deze pagina doorvoeren. Check daarom regelmatig deze privacyverklaring voor de meest recente versie. Deze pagina is voor het laatst aangepast op 1 mei 2018.

13. Update voorwaarden en privacyverklaring

De meest recente versie van onze voorwaarden en onze privacyverklaring kan u steeds consulteren op <http://www.voiceking.be/algemene-voorwaarden-en-privacyverklaring/>.