

Fresh Call Teleservice

Privacy verklaring



In deze privacyverklaring leest u alles over de manier waarop wij de persoonsgegevens van uw prospect en uw eigen persoonsgegevens verzamelen en hoe we daarmee omgaan. Zo leggen we uit waar de gegevens opgeslagen liggen en voor welke doelen ze opgeslagen worden. Daarnaast vindt u hier ook al uw rechten met betrekking tot deze gegevens en hoe u gebruik kunt maken van die rechten.

Deze privacyverklaring zal soms wijzigen door bijvoorbeeld wetswijzigingen. Het is daarom raadzaam de verklaring periodiek te raadplegen.

1. Fresh Call Teleservice

U leest op dit moment de privacy verklaring van Fresh Call Teleservice b.v. (FreshCall). FreshCall is een business to business telesalespartner voor veel bedrijven. Denk hierbij aan het maken van afspraken met prospects of het nabellen van leads.

Er zijn situaties waarin uw gegevens of de gegevens van uw prospect door FreshCall verzameld worden. Het is daarom goed dat u weet wat daarmee gedaan wordt en hoe u uw wensen rondom uw gegevens kunt aangeven. Daarover gaat deze verklaring.

Als u vragen hebt omtrent het gebruik van uw gegevens door FreshCall, neem dan gerust contact op.

privacy@freshcall.nl | 0313-696100 | Nijverheidsstraat 9a | 6987EN Giesbeek |

Btw. Nr. 8187.39.733B01 | KvK Nr. 09175793

2. Doel gegevens

FreshCall verwerkt voor een aantal doelen persoonsgegevens.

- **Het versturen van nieuwsbrieven**
FreshCall verstuurt incidenteel nieuwsbrieven via email naar haar relaties. Deze nieuwsbrieven zijn enerzijds commercieel en anderzijds gericht op kennisdeling. Uw voornaam en emailadres wordt verzameld via het daarvoor bestemde formulier op de website van FreshCall. Daarnaast kan je mondeling of tekstueel gevraagd worden om u hiervoor aan te melden.
- **Contact opnemen**
Uw gegevens worden verzameld als u contact opneemt met FreshCall via de website. In dit contactformulier wordt echter alleen gevraagd om de benodigde gegevens om een voorstel of een dienst aan te kunnen bieden (zoals uw naam, bedrijfsnaam, emailadres, telefoonnummer en projectomschrijving).
- **Analytics**

Fresh Call Teleservice Privacy verklaring



De website van FreshCall verzamelt uw gegevens om de website te verbeteren. Dit gebeurt met google Analytics. Deze gegevens zijn anoniem en zijn dus niet gebonden uw persoonlijke gegevens. Denk hierbij aan informatie zoals de duur van uw website bezoek of de pagina's die u veel bezoekt.

- Telesales – Facilitair callcenter

FreshCall is een facilitair callcenter. Voor onze klanten voeren wij telesalesactiviteiten uit. Tijdens deze werkzaamheden vergaren we persoonsgegevens van uw prospects/leads of klanten. Het gaat dan alleen om de benodigde gegevens om een voorstel of een dienst te kunnen aanbieden (zoals uw naam, bedrijfsnaam, emailadres en telefoonnummer)

Alle gegevens worden alleen verwerkt met uw uitdrukkelijke toestemming dan wel ter uitvoering van de overeenkomsten die worden aangegaan, dan wel omdat verwerking noodzakelijk is om u in contact te brengen met potentiële relaties, opdrachtgevers of opdrachtnemers.

3. Ontvangers

De gegevens die FreshCall ontvangt en verwerkt worden beheerd d.m.v.:

- Do-it Online Media

De email van FreshCall wordt gehost bij Do-it Online Media. Als u met ons mailt, worden die betreffende mails opgeslagen op de servers van Do-it Online Media.

- 10Thij

De gegevens die FreshCall vastlegt tijdens acquisitiesprekken voor opdrachtgevers of voor eigen acquisitie worden vastgelegd in FreshTel. FreshTel en de back-up wordt gehost door 10Thij Software op Maat.

- bytenet.nl

De website en back-ups van de website worden gehost door Bytenet.nl. Als u contact op neemt via de formulieren worden uw gegevens opgeslagen op de servers van Bytenet.nl.

4. Opslag periode

Uw gegevens worden voor langere tijd bewaard door FreshCall, maar nooit langer dan nodig is voor het uitvoeren van de activiteiten, tenzij we op grond van een wettelijke regeling uw gegevens langer moeten bewaren.

- Contact opnemen

Op het moment dat u contact opneemt met FreshCall via mail, dan worden die gegevens die u meestuurt, zoals bijvoorbeeld uw naam, bedrijfsnaam en emailadres, opgeslagen op de mailserver. Die mails worden tot maximaal twee jaar terug bewaard.

- Analytics

Fresh Call Teleservice Privacy verklaring



De gegevens die Analytics op de website verzameld zijn anoniem, dus niet verbonden aan uw naam, bedrijf of emailadres. Deze gegevens worden voor onbepaalde tijd bewaard binnen Google Analytics.

5. Beveiliging

Er worden van uw persoonsgegevens geen fysieke kopieën gemaakt. Uw gegevens worden alleen beheerd in de eergenoemde systemen en software.

De persoonsgegevens die door FreshCall of door eerder genoemde derden worden beheerd, zijn alleen toegankelijk via bovenstaande software en zijn beveiligd met een wachtwoord.

De apparaten die uw gegevens openen zijn elk zelf ook vergrendeld met een wachtwoord. Het aantal apparaten dat toegang heeft tot uw gegevens wordt beperkt tot alleen de benodigde apparaten.

Daarnaast wordt uw bezoek aan het inlog gedeelte van onze website beveiligd door een SSL certificaat. Dit betekent dat uw verbinding met ons klantenportal op de website van FreshCall prive is. U herkent deze beveiliging aan het (groene) slotje voor de url.

6. Uw rechten

- **Recht op inzage**
U hebt het recht om te allen tijde uw gegevens op te vragen die bij FreshCall vastgelegd en bewaard worden. Dit doet u door een email te sturen of telefonisch contact op te nemen met FreshCall. U krijgt dan een overzicht van uw gegevens.
- **Recht op rectificatie**
Kloppen uw gegevens niet? Of zijn uw gegevens veranderd? U hebt het recht om dit te laten rectificeren door FreshCall.
- **Recht op overdracht**
Mocht u de gegevens nodig hebben die bij FreshCall opgeslagen liggen in het geval u overstapt naar een andere partij of dienst, dan hebt u het recht op overdracht. Hierbij dient FreshCall al uw gegevens over te dragen aan de andere partij.
- **Recht op wissen van gegevens**
Wilt u niet langer dat uw gegevens bij FreshCall vastgelegd zijn? Dan hebt u het recht om het laten wissen van uw gegevens.
- **Recht op het indienen van een klacht**
U hebt het recht om een klacht in te dienen bij Autoriteit Persoonsgegevens, als u vindt dat FreshCall niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat.
- **Recht op stop / geen gebruik (bezwaar)**

Fresh Call Teleservice Privacy verklaring



Wilt u niet dat FreshCall uw gegevens gebruikt? Dan hebt u het recht op het stoppen van het gebruik van uw persoonsgegevens.

Het gebruik maken van deze rechten kan via privacy@freshcall.nl onder toezending van een kopie id-bewijs waarbij de pasfoto, de nummers onderaan het paspoort, id-bewijsnummer en BSN onleesbaar zijn gemaakt. Het streven is om binnen een week te reageren.

7. Plichten

Jullie, en wij als verwerker, werken met persoonsgegevens van jullie prospects/leads of klanten op grond van een gerechtvaardigd belang, namelijk een commercieel belang. We bellen u of uw prospects voor het aanbieden van bijvoorbeeld een bezoeksafpraak, een online demo of deelname aan een event. Wij verwerken deze gegevens. De gegevens zullen door ons nooit aan derden worden verkocht anders dan aan de verwerkingsverantwoordelijke.

De gegevens die verplicht zijn om aan te leveren zijn de minimale benodigde gegevens voor het aanbieden van de diensten of producten. Als u deze gegevens niet aanlevert kan FreshCall de dienst telesales niet aanbieden. Ook de prospect moet gegevens aanleveren om de gespreksdoelstelling te kunnen behalen. Het emailadres of postadres is bijvoorbeeld nodig om een afspraakbevestiging te kunnen versturen of om informatie te versturen. Als de prospect deze gegevens niet aanlevert, kan FreshCall het resultaat van het telefoongesprek niet verwerken.

Alleen als het wettelijk vereist is, of gerechtvaardigd vanwege een juridisch proces of om de rechten, eigendom of veiligheid van FreshCall te beschermen, behouden we ons het recht voor de gegevens te openbaren. Hierbij proberen we altijd ieders recht op privacy zoveel mogelijk te respecteren.

Hebt u toch nog vragen? Neem gerust contact op via onderstaande contactgegevens.

privacy@freshcall.nl | 0313-696100 | Nijverheidsstraat 9a | 6987EN Giesbeek |