

# Privacyverklaring

Digihero B.V. (hierna te noemen: Digihero), gevestigd aan de Westblaak 100, 3012 KM Rotterdam, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

## Contactgegevens:

Westblaak 100

3012 KM, Rotterdam

**Telefoon:** 010 30 60 000

**Website:** <https://www.digihero.nl>

**E-mail:** [support@digihero.nl](mailto:support@digihero.nl)

**KVK:** 24400900

Via de website [www.digihero.nl](http://www.digihero.nl) van Digihero worden privacygevoelige gegevens oftewel persoonsgegevens verwerkt, zoals hieronder benoemd. Digihero respecteert uw privacy en behandelt uw persoonsgegevens zorgvuldig en vertrouwelijk. De verwerking van uw persoonsgegevens gebeurt conform de nieuwe richtlijnen van de AVG. (<http://www.privacyregulation.eu/nl/>)

Deze privacyverklaring maakt inzichtelijk welke persoonsgegevens Digihero verzamelt en gebruikt; en met welk doel dit gebeurt. Wij raden u aan deze verklaring zorgvuldig te lezen.

## Gebruik van uw gegevens

Bij het gebruik van onze website en diensten laat u bepaalde gegevens bij ons achter. Dat kunnen persoonsgegevens zijn. Zo vragen wij bij het plaatsen en afrekenen van uw bestelling om enkele persoonsgegevens. Daarnaast kunt u uw emailadres en/of telefoonnummer achterlaten bij het stellen van een vraag of het maken van een afspraak op [digihero.nl](http://digihero.nl). Ook kunt u contactgegevens achterlaten bij één van onze medewerkers via mondelinge communicatie.

## Digihero verklaart persoonsgegevens te verwerken, die door u zelf aan ons worden verstrekt

De gegevens die wij verwerken worden in Bijlage 1 opgesomd; deze zijn ook afhankelijk van de acties die u uitvoert op onze website en de diensten die u bij ons afneemt.

## Deze persoonsgegevens worden door ons verwerkt voor verschillende doeleinden

De doeleinden van de verwerking zijn door ons schematisch weergegeven in Bijlage 1, behorend bij de persoonsgegevens die wij verwerken.

## Bewaringstermijn van deze persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden bewaard zolang het nodig is om onze dienst aan u te leveren. Na beëindiging van onze dienstverlening worden de gegevens door ons verwijderd tenzij een wettelijke verplichting ons noodzaakt deze gegevens gedurende een wettelijke termijn te bewaren.

## Minderjarigen

Digihero is een zakelijke dienstverlener en levert niet aan particulieren. Digihero heeft niet de intentie gegevens te verzamelen van personen die jonger zijn dan 18 jaar. We bieden daarom ook geen diensten aan minderjarigen. Wij raden ouders aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen om zo te voorkomen dat er geen gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u er van overtuigd bent dat wij zonder toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op. Wij verwijderen dan de informatie.

## Verstrekking aan derden

Digihero verstrekt uw gegevens niet aan derden, behalve in het geval van een wettelijke vordering of wanneer dit noodzakelijk verband houdt met de levering van een product of dienst.

## Aanpassen van uw gegevens

U kunt uw klantgegevens inzien en aanpassen via het Controlpanel. Eenmaal ingelogd vindt u uw contactgegevens en kunt u deze wijzigen.

## Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Digihero neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk hebt dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er zijn aanwijzingen van misbruik, neem dan contact op met ons of via [support@digihero.nl](mailto:support@digihero.nl) of bel ons via het op de website aangegeven telefoonnummer. Digihero heeft de volgende maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beveiligen:

- Beveiligingssoftware, zoals een virusscanner en firewall.
- Wij versturen uw gegevens via een beveiligde internetverbinding. Dit kunt u zien aan de adresbalk 'https' en het hangslotje in de adresbalk.

## Cookies

Digihero kan informatie over het gebruik van deze internetsite verzamelen en analyseren, met inbegrip van de domeinnaam, het aantal hits, de bezochte pagina's, bezochte vorige en volgende internetsites en de duur van de gebruikerssessie. Deze gegevens kunnen worden verzameld met behulp van een cookie. Een cookie is een klein tekstbestand dat onze webpage-server op uw harde schijf plaatst. Je kunt het gebruik van cookies desgewenst toestaan of verhinderen door de instellingen van je browser te veranderen.

Wij verkopen of verhuren uw persoonsgegevens in geen enkel geval aan derden. Wel zullen we uw persoonsgegevens aan derden ter beschikking stellen ten behoeve van de volgende doeleinden:

- Interne analyse van het gebruik van onze producten en diensten;
- Indien nodig voor het leveren van (verdere) producten en diensten door ons;
- Indien wettelijk daartoe verplicht dan wel indien het schade en/of fraude kan voorkomen.

U stemt er uitdrukkelijk mee in dat, wanneer wij wettelijk verplicht worden persoonsgegevens aan derden ter beschikking te stellen en/of als wij fraude of schade kunnen voorkomen door persoonsgegevens aan derden ter beschikking te stellen, wij dit ook mogen doen. In iedere andere situatie zullen wij uiteraard eerst om toestemming vragen.

## Indienen klacht

Digihero wil u er ook op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

Opgesteld september 2020

Deze privacyverklaring kan worden gewijzigd als omstandigheden hiertoe aanleiding geven.

Geleverde dienst	Verzamelde gegevens		Inhoud communicatie	Doel verwerking
<b>Bij aanmelding of contact</b>	NAW gegevens, KvK- nummer, bankrekening-nummer, emailadres, welke dienst(en) u bij ons afneemt, abonnementsvorm en telefoonnummer(s)		Bericht dat u zelf achterlaat op onze website + mailadres.	Wij verwerken deze gegevens om onze dienstverlening op uw verzoek te kunnen uitvoeren.

Geleverde diensten	Contactgegevens, gebruiksgegevens	Verbruiksgegevens	Inhoud communicatie	Doel verwerking
<b>Bellen</b> <b>Dienstverlening</b>	Wij verwerken technische gegevens zoals de datum, het tijdstip en de duur van een verbinding, uw eigen telefoonnummer en technische identificatiegegevens, zoals o.a. de provider naar wie u belt.	Wij verwerken gespreksstatistieken, zoals aantallen, het telefoonnummer van degene met wie u belt.	De inhoud van de communicatie is niet zichtbaar voor ons.	Wij verwerken uw gegevens om onze diensten aan u te kunnen leveren. Voor het in behandeling nemen van aanvragen, het tot stand brengen van een aansluiting, het opbouwen van verbindingen, het versturen van een nota, notanavraag en het afhandelen van storingsmeldingen of klachten, is verwerking van uw gegevens noodzakelijk. Zonder verwerking van uw gegevens kunnen wij onze diensten niet aan u leveren.
<b>Bellen</b> <b>Voldoen aan wettelijke verplichting</b>	Wij zijn op grond van de Telecommunicatiewet verplicht om uw gegevens aan derden te verstrekken. U kunt daarbij denken aan de verstrekking van gegevens in het kader van een strafrechtelijk onderzoek, aan bevoegde autoriteiten, en -op uw verzoek- aan andere aanbieders ten behoeve van afscherming van het gebelde nummer op de nota	Het aftappen van telefoon is door Politie, Justitie en Inlichtingendienst, onder voorwaarden, wettelijk mogelijk	Ja.	Wettelijke verplichting.
<b>Bellen</b> <b>Verbeteren dienstverlening</b>	Wij verwerken uw persoonsgegevens om onze dienstverlening te verbeteren en om u te informeren over de gebruiksmogelijkheden van de diensten en producten die u bij ons afneemt.	Wij verwerken voor dit doel niet uw verbruiksgegevens .	De inhoud van de communicatie is niet zichtbaar voor ons.	Wij spelen in op nieuwe ontwikkelingen in de markt en proberen steeds onze dienstverlening aan u te verbeteren.
<b>Bellen</b> <b>Marketing</b>	Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen voor onze eigen marketingdoeleinden.	Wij verwerken voor dit doel niet uw verbruiksgegevens.	De inhoud van de communicatie is niet zichtbaar voor ons	Wij willen continue onze dienst-verlening verbeteren. Uw gegevens worden nooit aan derden verstrekt voor marketingdoeleinden.
<b>Internet</b> <b>Dienstverlening</b>	Wij verwerken technische gegevens zoals de datum, het tijdstip en de duur van een verbinding, uw eigen telefoonnummer en technische identificatie-gegevens, zoals o.a. de provider naar wie u belt.	Wij verwerken datum, tijdstip en duur van een internetessie, technische identificatiegegevens, emailadres, datavolume, de applicatieserver waarmee apps die u gebruikt verbinding maken, uw IPadres, MAC-adres, IMEI-nummer, de route die uw dataverkeer heeft afgelegd over ons netwerk, de kwaliteit van uw verbinding (denk aan foutmeldingen) en locatiegegevens die nodig zijn om internetverkeer over ons netwerk te vervoeren, gegevens over door u bezochte URL's.	De inhoud van de communicatie is niet zichtbaar voor ons.	Uw verbruiksgegevens vormen de basis voor de factuur die u van ons ontvangt. Op uw factuur ziet u een overzicht van hoeveel Mb's u heeft verbruikt en het totaalbedrag dat u aan ons verschuldigd bent. Deze gegevens worden door ons aangeduid als 'gebruiksgegevens'.

<b>Internet</b> <b>Netwerkplanning,</b> <b>Netwerkbeheer en</b> <b>netwerkbeveiliging</b>	Wij dragen zorg voor het onderhouden, plannen en verbeteren van het netwerk en het beheer zoals het routeren van verkeer, oplossen van storingen, bewaken van piek- en overbelasting. Door het netwerkgebruik te analyseren krijgen wij essentiële informatie over het gebruik en de belasting van ons netwerk.	Wij verwerken uw gegevens voor deze technische en statistische analyses.	Nee.	Het doel van deze verwerking is een zo veilig mogelijk netwerk te kunnen garanderen.
<b>Internet</b> <b>Voldoen aan</b> <b>wettelijke</b> <b>verplichting</b>	Wij zijn op grond van de Telecommunicatiewet verplicht om uw gegevens aan het bevoegd gezag te verstrekken in het kader van een strafrechtelijk onderzoek.	Het aftappen van internet is door Politie, Justitie en Inlichtingendienst, onder voorwaarden, wettelijk mogelijk.	Ja.	Wettelijke verplichting.
<b>Internet</b> <b>Verbetering van</b> <b>dienstverlening</b>	Wij verwerken uw persoonsgegevens om onze dienstverlening te verbeteren en om u te informeren over de gebruiksmogelijkheden van de diensten en producten die u bij ons afneemt.	Wij verwerken voor dit doel niet uw verbruiksgegevens.	De inhoud van de communicatie is niet zichtbaar voor ons.	Wij spelen in op nieuwe ontwikkelingen in de markt en proberen steeds onze dienstverlening aan u te verbeteren.
<b>Internet</b> <b>Marketing</b>	Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen voor onze eigen marketingdoeleinden.	Wij verwerken voor dit doel niet uw verbruiksgegevens.	De inhoud van de communicatie is niet zichtbaar voor ons.	Wij willen continue onze dienstverlening verbeteren. Uw gegevens worden nooit aan derden verstrekt voor marketingdoeleinden.

In het kader van de incasso van onze facturen maken wij gebruik van derden zoals incassobureaus. In geval van afsluiting wegens wanbetaling kunnen wij onze vorderingen overdragen aan zulke derden. In dat geval worden ook uw gegevens, voor zover deze noodzakelijk zijn om de vordering te kunnen innen, aan deze derden verstrekt.