



Privacyverklaring voor de klantenservice

1. Klantenservice

1.1 Onderwerp en doel van de gegevensverwerking

Beste klant van bitiba,

De bescherming van jouw persoonsgegevens is erg belangrijk voor ons. De volgende verklaring is bedoeld om je te informeren over welke gegevens wij over jou verzamelen en verwerken bij het gebruik van onze klantenservice. Verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgebonden gegevens in het kader van het gebruik van de klantenservice is bitiba GmbH (hierna: bitiba), Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 München, Duitsland. Onze functionaris voor gegevensbescherming, Dr. Philipp Herrmann, kun je bereiken via ons Privacyportaal (taal rechts bovenin te wijzigen):

- Ik heb een bitiba klantaccount
- Ik heb geen bitiba klantaccount

Je hebt de mogelijkheid om met ons in contact te komen via het contactformulier of telefonisch. De hierbij verkregen gegevens verwerken wij alleen om jouw verzoeken en vragen te beantwoorden en daarover contact te kunnen hebben met jou. Tegelijkertijd worden de gegevens gekoppeld aan je profiel, als je je klantnummer verstrekt.

Rechtsgrondslag voor geregistreerde klanten: Artikel 6, lid 1, onder b) van de EU-AVG.

Rechtsgrondslag voor geïnteresseerden zonder bestaand gebruikersaccount: Artikel 6 lid 1 onder f) van de EU-AVG.

Gesprekken worden met jouw toestemming (artikel 6, lid 1, onder a) van de EU-AVG) eventueel geregistreerd en uitsluitend gebruikt voor:

- Trainingsdoeleinden;
- Kwaliteitscontrole of;
- Documentatie van overeenkomsten als doel.

1.2 Ontvanger en duur van de gegevensverwerking

Wij delen je gegevens niet met onbevoegde derden. Ter afwikkeling en bewerking van de aanvragen werken wij echter samen met daarin gespecialiseerde serviceaanbieders (aanbieders in het kader van klantbegeleiding), die de daarmee verbonden gegevens naar onze aanwijzingen en op basis van een alomvattend contract over de opdrachtverwerking (op basis van de EU-modelcontractbepalingen) verwerken.

Klantenservicesysteem

Tot deze aanbieders behoort ook het bedrijf Firma Freshworks, Inc.

De gegevens worden automatisch gewist zodra je vraag geheel verwerkt en/of beantwoord is, doch uiterlijk na 12 maanden. Als je een klant bent, slaan wij deze gegevens maximaal gedurende de tijd dat jouw account bestaat op. Het verstrekken van de hiervoor genoemde persoonsgebonden gegevens is niet wettelijk of contractueel verplicht. Echter is zonder het delen van deze gegevens de verwerking van je vraag onder omstandigheden niet mogelijk.

2. Gegevensverwerking bij uitvoering van rechten van betrokkenen

Als je jouw rechten van betrokkenen uitoefent, verwerken wij jouw gegevens apart van andere verwerkingen om je aanvraag te verwerken en te vervullen.

Voor de identiteitscontrole hebben wij in het bijzonder je voor- en achternaam, adres, e-mailadres en bestelgegevens nodig.

Ter voldoening van het verzoek: om jouw geverifieerde verzoek te kunnen verwerken, moeten wij ook de gegevens over jou waarop het verzoek betrekking heeft verwerken.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder c) van de EU-AVG.

We geven de bovengenoemde gegevens door aan onze technologiedienst Onetrust Technology Limited op basis van een overeenkomstig contract voor taakafhandeling (Art. 28 EU-AVG).

Als dit overeenkomstig een doorgave van jouw gegevens buiten de EU/EER vereist is, gebeurt dit uitsluitend op basis van een geldige adequaatheidsbeschikking of gesloten standaardcontractbepalingen.

Onafhankelijk van de eventueel bestaande klant- of bestelgegevens slaan wij gegevens met betrekking op jouw aanvraag apart op ter vervulling van je rechten van betrokkenen alsmede voor het aanhouden van documentatie- en bewijsplichten (artikel 5, lid 2 van de EU-AVG). De opslagduur is afhankelijk van de geldende wettelijke verplichtingen.

3. Jouw rechten

Je hebt te allen tijde het recht om van bitiba een bevestiging te vragen over het verwerken van jouw persoonsgegevens en het recht op informatie over deze persoonsgegevens. Je hebt ook het recht om de verwerking van gegevens te corrigeren, te wissen en te beperken, evenals het recht om te allen tijde bezwaar te maken tegen de verwerking van persoonsgegevens. Daarnaast heb je het recht om jouw toestemming voor de verwerking van gegevens in te trekken of om te verzoeken om de overdracht van gegevens.

Voor alle informatiebehoeften of verzoeken, intrekkingen of bezwaren tegen de verwerking van gegevens, gelieve een e-mail te sturen naar onze functionaris voor gegevensbescherming of naar service@bitiba.nl. Bovendien heb je het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende instantie wanneer zich privacyschendingen voordoen. Je kunt in ons Privacyportaal te allen tijde jouw rechten als betrokkene uitoefenen.

4. Opmerkingen over het bijzondere herroepingsrecht

Je hebt te allen tijde het recht om tegen het verwerken van persoonsgebonden gegevens in te gaan, op basis van redenen die ontstaan uit jouw bijzondere situatie, die onder andere op basis van artikel 6 (1e of

1f) AVG tot stand komen, en om bezwaar te maken volgens artikel 21 van de EU-AVG. Wij zullen in dat geval stoppen met het verwerken van jouw persoonsgebonden gegevens, tenzij wij dwingende beschermende redenen voor het verwerken kunnen bewijzen, die van groter belang zijn dan jouw interesses, rechten en vrijheden, of als de verwerking dient ter bevestiging, uitoefening of verdediging van juridische claims. Als je gebruik wilt maken van het herroepingsrecht, is een e-mail naar service@bitiba.nl voldoende of kun je ons Privacyportaal bezoeken.