

# Privacy beleid

Versie 2.0

**MOTTO**

works like magic

## **PRIVACY STATEMENT**

In deze privacy statement leest u hoe wij omgaan met privacy binnen Motto Communications (Motto). We vinden het belangrijk dat persoonlijke gegevens persoonlijk blijven en schenken daarom veel aandacht aan uw privacybescherming bij de uitvoer van onze dienstverlening. Om meer te weten te komen hoe wij dit doen hebben wij ons privacy beleid voor u uiteengezet in deze statement.

### **Welke persoonsgegevens verwerken wij?**

#### *Contactgegevens en persoonlijke details*

Gegevens waar Motto naar vraagt wanneer u een dienst van ons afneemt of contact met ons opneemt, zijn uw bedrijfs- of klantnaam, adres, woonplaats, naam contactpersoon, (direct) telefoonnummer en e-mailadres. Deze categorie gegevens verwerken we in het kader van informeren, leveren en beheren van cloud- communicatie- en productiviteitsoplossingen, wettelijke verplichting, marketing, verkoop en facturering. In het kader van administratie kunnen ook uw bankrekeningnummer en KVK-gegevens verwerkt worden.

#### *Gebruiksgegevens*

Dit zijn gegevens over het gebruik van een dienst. Zo registreren we bijvoorbeeld de voor u uitgevoerde werkzaamheden. Hoeveel dataverkeer u gebruikt, de datum, het tijdstip en hoe lang u belt. Op basis van deze diensten en het verbruik hiervan, stelt Motto een factuur op. Op deze factuur staat per dienst de in rekening gebrachte kosten, gespecificeerd naar type verbruik. Zo ziet u bijvoorbeeld mobiele telefoonkosten gemaakt in het buitenland, gesprekskosten, dataverbruik en meer. Op de factuur wordt geen overzicht geplaatst van de gesprekken of datasessies. Een overzicht van telefoniegebruik op detailniveau, ter controle of voor eigen administratie, is te vinden in Flux. Motto verwerkt deze categorie gegevens in het kader van telecom dienstverlening, hosting, beheer, verkoop, facturering en rapportage.

#### *Netwerkgegevens*

Aan ons verstrekte wachtwoorden en inloggegevens, licentie-, en netwerkgegevens, MAC-adres(sen) van randapparatuur zoals een modem, en broncode worden door Motto verwerkt in het kader van dienstverlening. Bijvoorbeeld het verhelpen van ICT storingen, het opzetten van een telefoongesprek, of het via de cloud opslaan van uw data.

#### *Verkeersgegevens*

Bij het gebruik van onze telecomdiensten verwerken wij verkeersgegevens. Verkeersgegevens zeggen iets over de communicatie, zoals het afzender- en bestemmingsnummer dat gebeld is, de datum, tijd en duur van het gesprek, en de kosten die hiervoor in rekening worden gebracht. Deze gegevens bevatten niet de inhoud van de communicatie. In het geval van een datasessie slaan wij tevens de hoeveelheid data op, en bij roaming het gebruikte netwerk. Motto kan daarnaast op basis van analyses op het bel- en internetgedrag overgaan tot het beperken van bepaalde bestemmingen wanneer excessief gebruik wordt geconstateerd. Hoger verbruik dan het gemiddelde reguliere belgedrag kan duiden op fraude. Een blokkade kan fraude en misbruik beperken en voorkomen dat u een enorm hoge rekening krijgt voor kosten die u niet zelf gemaakt hebt. Verkeersgegevens worden geautomatiseerd gegenereerd en verwerkt. Motto verwerkt deze categorie gegevens in het kader van dienstverlening, systeembeheer, facturering, wettelijke verplichting en rapportage.

### *Locatiegegevens*

Wanneer u via een telecomdienst van Motto een gesprek of een datasessie opzet, verwerken wij gegevens die een hele ruwe locatiebepaling kunnen maken over waar u zich op dat moment bevindt. Deze gegevens gebruiken wij om te bepalen of het gesprek of de datasessie binnen of buiten Nederland plaatsvindt. Motto verwerkt deze categorie gegevens in het kader van dienstverlening, beheer, wettelijke verplichting, facturering en rapportage.

### *Inhoud van communicatie*

Motto verwerkt de inhoud van telefoongesprekken niet tenzij we daartoe wettelijk verplicht zijn, bijvoorbeeld in het geval van een aftapbevel door opsporingsdiensten.

### *Gegevens over bezoek aan onze website*

Motto maakt gebruik van Google Analytics cookies om te analyseren hoe bezoekers de site gebruiken. Deze gegevens worden niet gekoppeld aan contactgegevens of andere persoonlijke details. Wat betreft Google Analytics wordt de door cookie gegenereerde informatie over uw gebruik van de website (met inbegrip van uw IP-adres) overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe de website gebruikt wordt, rapporten over de website-activiteit op te stellen voor website-exploitanten en andere diensten aan te bieden met betrekking tot website-activiteit en internetgebruik. Motto verwerkt deze gegevens in het kader van dienstverlening, marketing, verkoop en rapportage.

### *Overige*

Wanneer u ons kantoor bezoekt als gast, dan registreren wij uw bezoek. Dit doen we uit veiligheidsoverwegingen om in een geval van een calamiteit goed te kunnen handelen.

## **Waarom verwerken wij deze gegevens en met welk doel?**

### *Dienstverlening*

Motto verwerkt bovenstaande gegevens in de eerste plaats voor het leveren en verbeteren van de door u afgenomen diensten. Zoals het opzetten van een telefoongesprek, het via de cloud opslaan van uw data, of het leveren van een bestelling op het aangegeven adres. Maar ook voor het opstellen en versturen van facturen, en het kunnen afhandelen van vragen en storingsmeldingen van klanten.

### *Wettelijke verplichting*

Motto is wettelijk verplicht om bepaalde gegevens van klanten voor een bepaalde tijd te bewaren in het kader van opsporing. Motto dient medewerking te verlenen aan vorderingen van Justitie of andere bevoegde overheidsinstanties van persoonsgegevens, maar ook van andere informatie die we vanuit onze normale bedrijfsvoering verwerken en bewaren. Het gaat hier bijvoorbeeld om gegevens over uw dataverbruik en uw belgedrag. Als de bewaartermijn verlopen is, wordt bewaarde informatie vernietigd dan wel geanonimiseerd. Een ander voorbeeld van een wettelijke verplichting is het bellen naar het alarmnummer 112. Wanneer u dit doet wordt uw telefoonnummer en de locatie van uw telefoon altijd naar de 112 centrale meegezonden, ook wanneer u uw nummerweergave hebt laten blokkeren. Dit is een wettelijke verplichting.

### *Verkoop*

Motto verwerkt gegevens over diensten die klanten afnemen voor onze eigen verkoop en marketing. Zo kunnen we bijvoorbeeld klanten informeren over (aanvullende) telecomdiensten op basis van eerdere orders. Wij zullen hiervoor vooraf toestemming aan u vragen. Wilt u dit niet (meer)? Dan kunt u ons dit laten weten via [meldpunt@motto.nl](mailto:meldpunt@motto.nl).

### *Training en opleiding*

Wanneer u contact met onze support afdeling opneemt kan het voorkomen dat het gesprek wordt opgenomen voor trainingsdoeleinden. Dit melden we netjes van te voren.

### *Rapportage*

Motto verwerkt gegevens van klanten voor het doen van statistische analyses en het maken van managementrapportages. Op basis van die analyses en rapportages neemt het management van Motto beslissingen, en worden producten en diensten geëvalueerd.

## **Algemene verwerking van persoonsgegevens door Motto**

### *Bij aanmelding*

Als u telefonisch, op onze locatie, of via e-mail diensten van Motto afneemt of een abonnement bij Motto afsluit, vragen wij om uw contactgegevens en persoonlijke details. Als de informatie niet strikt noodzakelijk is, dan zal daarom niet gevraagd worden. Wordt de informatie wel (ongevraagd) verstrekt, dan zal het door Motto niet worden verwerkt.

### *Hoe lang Motto gegevens bewaart*

Motto bewaart uw persoonlijke gegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren en/of om aan de wettelijke verplichtingen te voldoen, waarvoor uw gegevens worden verzameld. De contactgegevens en persoonlijke details worden 7 of 10 jaar na beëindiging van de dienstverlening bewaard in archieven van onze administratie in het kader van de administratie/boekhoudplicht. Wijzigingen en verwijderingen van bijvoorbeeld adres- en/of contactgegevens worden alleen verwerkt in onze actieve (adres-)bestanden, niet in eerder gemaakte back-ups en archiefbestanden.

### *Beveiliging*

Onze focus op beveiliging omvat hardware, software, fysieke veiligheid, beleidsregels, awareness en instellingen. Het veiligheidsbeleid van Motto is gebaseerd op en gecertificeerd volgens ISO 27001 (informatiebeveiliging) Daarbij maakt Motto gebruik van geavanceerde technieken (zoals, firewalls, spamfilters en virusscanners, two way factor authenticatie en device management applicaties) voor de bescherming tegen veiligheidsinbreuken, virussen, spam en malware.

### *Gegevens delen met anderen*

Motto verstrekt uw persoonsgegevens alléén aan derden (sub-verwerkers) indien dit nodig is voor de uitvoering van een overeenkomst met u, of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Sub-verwerkers (zoals providers, leveranciers en partners) hebben een verwerkersovereenkomst met Motto voor een correcte verwerking van de verstrekte gegevens. Op verzoek kunnen wij u een overzicht laten inzien van de (sub)verwerkers van de door u afgenomen diensten.

### *Hinderlijke of kwaadwillige oproepen*

Als u telefonisch of via internet lastig wordt gevallen, dan kunt u dat bij ons schriftelijk kenbaar maken en een verzoek indienen om de gegevens van degene van wie de hinderlijke of kwaadwillige oproepen afkomstig zijn, te verstrekken. Als u iemand anders telefonisch lastigvalt dan kan die ander dat bij ons melden en eenzelfde verzoek doen. Bij een dergelijk verzoek zullen wij eerst de oproepen op de opgegeven tijden controleren, en bij juistheid van de melding de betrokkene waarschuwen dat diens gegevens zijn opgevraagd in het kader van hinderlijke of kwaadwillige oproepen. Mocht dat niet helpen, dan zal Motto, in laatste instantie, het telefoonnummer, naam, adres en woonplaats aan de verzoeker verstrekken.

### *Nummerbehoud en overstap service (COIN)*

Motto biedt de mogelijkheid om uw telefoonnummer te behouden wanneer u overstapt van provider. Hiervoor wisselen wij gegevens uit met uw huidige, of volgende provider. In geval van een vast-nummer betreft dit het huidige telefoonnummer, en uw NAW-gegevens. Bij een mobielnummer wordt het simkaartnummer, het telefoonnummer en uw naam gedeeld. Het uitwisselen hiervan gaat via de vereniging COIN. COIN is een samenwerkingsverband van aanbieders van elektronische communicatiediensten en netwerken in Nederland.

### **Inzage en correctie van persoonsgegevens**

Wilt u inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken? Heeft u een bezwaar tegen de verwerking? Wilt u een verzoek tot wijziging of wissen van uw persoonsgegevens doen of wenst u gebruik te maken van uw recht op dataportabiliteit? U kunt ons bereiken via: [meldpunt@motto.nl](mailto:meldpunt@motto.nl).

### *Recht van verzet*

Tegen verwerking van uw persoonsgegevens door Motto kunt u bezwaar maken indien uw persoonsgegevens worden gebruikt voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst, of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting, of gegeven toestemming. U kunt uw bezwaar per mail indienen via [meldpunt@motto.nl](mailto:meldpunt@motto.nl).

Heeft u een klacht over de wijze waarop wij persoonsgegevens verwerken, dan kunt u deze klacht per e-mail bij ons indienen. Wij zullen u dan binnen 4 weken antwoorden. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

De privacy statement is opgesteld door:

Motto Communications  
Beersdalweg 104  
6412 PE Heerlen  
<https://www.motto.nl/>  
+31(0)45-4040490  
KvK: 14083381

Bij vragen kunt u contact opnemen door te mailen naar: [meldpunt@motto.nl](mailto:meldpunt@motto.nl)  
De privacy statement op <https://www.motto.nl/> is de meest recente versie en vervangt eerdere privacy statements

Datum afgifte: 16-05-2018