



PRIVACY STATEMENT

Versie 2.0

Datum 24 mei 2018

Inhoudsopgave

1	Informatie over Eurocom Group	3
2	Informatie over dit Privacy Statement	3
2.1	Compliance met wet- en regelgeving	3
2.2	Doelgroep Privacy Statement	4
2.3	Actualiteit en versionering Privacy Statement	4
3	Ontvangen ongewenste informatie.....	4
4	Persoonsgegevens	4
4.1	Doelbeperking platformen Eurocom Group.....	5
5	Verkeersgegevens.....	6
6	Locatiegegevens	6
7	Bewaren van gegevens	6
8	Beveiliging van gegevens	6
9	Inzage, correctie en verwijdering eigen gegevens	7
10	Bezwaren en klachten	7

1 Informatie over Eurocom Group

Dit Privacy Statement is uitgegeven door Telezorg BV, handelend onder de naam Eurocom Group, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 17089222. Eurocom Group is op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur bereikbaar via de volgende contactgegevens:

Eurocom Group
Esp 304
5633 AE Eindhoven

Telefoon: 040 264 55 00

E-mail: privacy@eurocom-group.eu

Website: www.eurocom-group.eu

Eurocom Group biedt een breed scala aan technologische diensten en producten op het gebied van personenalarmering en zorgdomotica, gericht op de intramurale en extramurale zorg. Hiervoor werkt Eurocom Group samen met Partners (Service Providers), welke de producten en diensten van Eurocom Group inzetten, implementeren en beheren voor de zorginstellingen. Door de aard van de dienstverlening beschikt Eurocom Group over gegevens van haar klanten (de Partners) en de door klanten geregistreerde gebruikers (cliënten, zorgprofessionals, mantelzorgers) en zorginstellingen in diverse platformen, welke voortvloeien uit de uitvoering van de overeenkomsten die Eurocom Group sluit met haar klanten. Daarnaast beschikt Eurocom Group over (zakelijke) gegevens van leveranciers. Eurocom Group vindt het belangrijk er voor te zorgen dat de dienstverlening eenvoudig, persoonlijk en betrouwbaar is. Eurocom Group is dan ook voortdurend alert om haar dienstverlening waar nodig te verbeteren en deze zoveel mogelijk af te stemmen op persoonlijke en zakelijke behoeften.

2 Informatie over dit Privacy Statement

In dit Privacy Statement heeft Eurocom Group nader op een rij gezet hoe zij omgaat met ieders (persoons)gegevens. In dit document is te lezen welke gegevens Eurocom Group verwerkt en welke invloed een ieder daar zelf op kan uitoefenen. Eurocom Group raadt aan om, voor een volledig beeld, het gehele Privacy Statement door te nemen.

2.1 Compliancy met wet- en regelgeving

Eurocom Group gaat zorgvuldig met deze gegevens om en zorgt ervoor dat elke verwerking van ieders gegevens voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, inwerkingtreding per 25 mei 2018). Voor deze AVG zijn specifieke Verwerkersovereenkomsten opgesteld voor onze partners, daar waar het de verwerking van persoonsgegevens betreft in een of meerdere van de platformen die Eurocom Group exploiteert. Daarnaast treedt een Calamiteitenplan Datalekken rondom persoonsgegevens in werking, indien er een datalek optreedt of er een vermoeden is daartoe. De verwerking van gegevens is in alle gevallen (1) een voortvloeisel uit de uitvoering van een overeenkomst en/of (2) een voortvloeisel uit zelf aangemelde gegevens door gebruikers waarbij toestemming is verleend.

2.2 Doelgroep Privacy Statement

Dit Privacy Statement geldt voor alle klanten die diensten afnemen met betrekking tot Eurocom Group platformen ten bate van alarmering, toegang, domotica- en comfortdiensten en voor alle gebruikers van websites en portals van Eurocom Group. Dit Privacy Statement is in de eerste plaats van toepassing op verwerking van gegevens van natuurlijke personen en bedrijven. Voor de bepalingen met betrekking tot verwerking van verkeersgegevens, inloggegevens, surf- en klikgedrag en de bepalingen over vermelding in portals geldt dat zij van toepassing zijn op alle zakelijke klanten en private gebruikers.

2.3 Actualiteit en versionering Privacy Statement

Dit Privacy Statement kan van tijd tot tijd wijzigen indien nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Het meest actuele Privacy Statement vindt men altijd op www.eurocom-group.eu en is tevens op aanvraag beschikbaar. Wanneer Eurocom Group wijzigingen aanbrengt in deze verklaring, zal de "laatste versie"-datum vooraan het document worden aangepast. Eurocom Group raadt een ieder aan deze verklaring met enige regelmaat door te nemen, zodat een ieder weet hoe Eurocom Group gegevens beschermt.

3 Ontvangen ongewenste informatie

Indien een private of zakelijke klant geen ongevraagde commerciële sms-, e-mail- en faxberichten meer wenst te ontvangen, kan deze een e-mail met contactgegevens (naam, bedrijf, medium en nummer waarop geen commerciële info meer ontvangen wenst te worden) sturen naar privacy@eurocom-group.eu. E-mails aangaande inhoudelijke veranderingen van functionaliteit en werking zijn echter een integraal onderdeel van de platform-dienstverlening en kunnen niet worden stopgezet. Eurocom Group ziet erop toe dat dergelijke e-mail geen commerciële inhoud heeft.

4 Persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn gegevens die zijn te herleiden tot individuele natuurlijke personen. Eurocom Group verwerkt persoonsgegevens van een ieder als men zich aanmeldt als klant van Eurocom Group. Eurocom Group legt dan de volgende gegevens vast: organisatiegegevens (incl. contactgegevens en financiële gegevens zoals giro- of bankrekeningnummer) en zakelijke gegevens van contactpersonen (incl. naam, geslacht, functie en contactgegevens waaronder e-mailadres en telefoonnummers). Deze gegevens worden gebruikt voor alle reguliere en gangbare zakelijke doeleinden ten behoeve van uitvoering van de dienstverlening, waaronder klantcontact, vastleggen van onderlinge afspraken en facturatie.

Indien een account aangemaakt wordt op een website van Eurocom Group dan wordt daarnaast nog gevraagd om een gebruikersnaam en wachtwoord op te geven. Al deze gegevens worden door Eurocom Group verwerkt.

Ook na aanmelding worden gegevens geregistreerd, dit kan zijn omdat er bewust gegevens achtergelaten worden (bijvoorbeeld op een website van Eurocom Group), een storing gemeld wordt, een klacht ingediend wordt of een nota niet betaald wordt. Deze gegevens worden allemaal door Eurocom Group geregistreerd.

Ten aanzien van verwerking van persoonsgegevens van o.a. cliënten, mantelzorgers en professionals binnen de diverse platformen, verwerkt Eurocom Group uitsluitend die gegevens die door de partner als Verwerker worden ingevoerd en onderdeel zijn van de dienstverlening uit de Partner Overeenkomst. Derhalve heeft deze Partner dan ook toegang tot deze gegevens.

Eurocom Group zal persoonsgegevens nooit delen met derden, anders dan dat dit een wettelijke verplichting zal zijn.

4.1 Doelbeperking platformen Eurocom Group

De platformen van Eurocom Group faciliteren de mogelijkheid tot het vastleggen en daarmee tevens verwerken van de volgende persoonsgegevens:

Gegeven	Omschrijving en doelbeperking	Verplicht veld in platform
Persoonlijke ID	Unieke login naam/ID welke wordt gegenereerd bij het aanmaken van een account. Deze ID is aan te passen door de gebruiker.	Ja
Voornaam en achternaam	Namen worden geregistreerd om te identificeren wie een alarm heeft gemaakt (cliënten) en wie een alarm afhandelt (professional, mantelzorger)	Ja
Adres; straat, huisnummer, postcode, plaats, land	Thuislocatie-bepaling van een cliënt wordt vastgelegd en behoefte van alarmlocatie voor zorgverlening. Tevens wordt er via geocoding een adres getoond op een grafische kaart.	Ja
E-mail	Een e-mailadres kan voor meerdere doeleinden worden gebruikt, waaronder; wachtwoord herstel, storingsmeldingen, inloggen, uitnodigen mantelzorgers.	Nee
Telefoonnummer	Wordt mogelijk als back-up gebruikt voor een spreek-luisterverbinding, indien een van de alarmdevices met een dergelijke functionaliteit niet zou werken	Nee
Mobiel telefoonnummer	Wordt mogelijk als back-up gebruikt voor een spreek-luisterverbinding, indien een van de alarmdevices met een dergelijke functionaliteit niet zou werken. Daarnaast kan het mobiele nummer worden gebruikt voor wachtwoord herstel en inloggen.	Nee
Skype naam	Kan gebruikt worden om een videocall op te zetten met een cliënt	Nee
Sleutelnummer	Kan worden gebruikt voor toegangsbeheer tot een locatie/kamer van een cliënt voor zorgverlener	Nee
Foto	Kan worden gebruikt om sneller en beter een overzicht te hebben in welke cliënt het alarm maakt	Nee
Geografische locatie	Kan worden gebruikt ten behoeve van locatiebepaling bij/voor alarmering en/of continuous location tracking (bevindt de cliënt zich in een 'veilige zone' ja of nee)	Nee
Taal	Bepaalt de taal van het systeem en bijhorende meldingen na inloggen.	Ja
Camerabeelden	Het platform biedt de mogelijkheid tot camera integratie voor camerabewaking/monitoring. Deze gegevens worden <i>niet</i> opgeslagen. Camerabeelden zijn 'geblurred' en worden alleen 'unblurred' en daarmee zichtbaar voor de zorgprofessional, in geval van alarmering.	Nee

Eurocom Group exploiteert de volgende platformen waarin persoonsgegevens worden verwerkt:

- CQ-Net Live: <https://www.eurocom-group.eu/oplossingen/lander-thuis-wonen/personenalarmering/cq-net-live/>
- CQ-Net Server: <https://www.eurocom-group.eu/oplossingen/lander-thuis-wonen/professionele-thuiszorg/cq-net-server/>
- CQ-Mobile: <https://www.eurocom-group.eu/oplossingen/lander-thuis-wonen/personenalarmering/cq-mobile/>

5 Verkeersgegevens

Indien gebruik gemaakt wordt van diensten via een vaste of mobiele telefoonaansluiting of via internet dan 'vervoert' Eurocom Group gegevens. Deze gegevens worden ook wel aangeduid als verkeersgegevens. Het gaat dan om gegevens zoals het tijdstip en de duur van het gebruik van een aansluiting, het opgeroepen nummer, klikgedrag op een platform en het IP-adres. Eurocom Group slaat de gegevens over het gebruik van diensten via de vaste of mobiele aansluiting op. Het surfgedrag wordt niet opgeslagen. Eurocom Group houdt niet bij welke websites bezocht worden. Eurocom Group kan wel bijhouden of een website en/of portal van Eurocom Group bezocht wordt en hoe gebruik gemaakt wordt van deze website en/of portal. Als Eurocom Group een e-mail of een elektronische nieuwsbrief stuurt, dan kan Eurocom Group ook bijhouden of deze bijvoorbeeld geopend is. Eurocom gebruikt deze gegevens om haar dienstverlening en informatievoorziening te optimaliseren.

6 Locatiegegevens

Indien gebruik gemaakt wordt van een locatiegebonden dienst, zoals mobiele telefonie of geografische locatiebepaling van klanten, dan worden locatiegegevens opgeslagen en verwerkt. Deze gegevens worden gebruikt om de locatie te bepalen waar de zorg verleend moet worden en/of te kunnen alarmeren wanneer een cliënt zich buiten een veilig aangeduid gebied begeeft. Dit kan optioneel worden ingesteld in de platformen. Locatiegegevens worden derhalve voor deze specifieke doeleinden gebruikt en worden niet continu gemonitord. Eurocom Group zal locatiegegevens niet delen met derden.

7 Bewaren van gegevens

Eurocom Group bewaart verkeersgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor gegevens worden verwerkt. Hoe lang persoonsgegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per gegeven verschillen. Hierover worden afspraken gemaakt met Verwerkers en/of Verantwoordelijken middels Verwerkersovereenkomsten.

8 Beveiliging van gegevens

Eurocom Group draagt zorg voor een passende organisatorische, technische en fysieke beveiliging van gegevens. Hieronder vallen onder andere:

- Encryptie (versleuteling) van digitale bestanden die persoonsgegevens bevatten;
- Beveiliging van netwerkverbindingen via Secure Socket Layer (SSL) technologie of daaraan vergelijkbare technologie;
- De toegang tot de persoonsgegevens is beperkt tot bevoegd personeel. Tevens houdt het personeel zich aan een bedrijfsreglement inzake geheimhouding van gegevens, welke onlosmakelijk is verbonden aan de Arbeidsovereenkomst van medewerkers;
- Back-ups van de persoonsgegevens om deze bij fysieke of technische incidenten tijdig te herstellen;
- Er is een Calamiteitenplan Datalekken opgesteld welke in werking zal treden bij een (vermoeden tot een) datalek. Tevens houdt Eurocom Group een incidentenregister bij en wordt melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens, indien de situatie dit vraagt;
- Periodiek schakelt Eurocom Group een externe partij in om via "Ethical hacking" de systemen te testen op diverse beveiligingsniveaus. Op basis van deze exercities worden indien nodig passende maatregelen genomen.

- Eurocom Group maakt veelvuldig gebruik van cloudtechnologie voor het aanbieden van haar diensten en daarmee tevens het verwerken van gegevens. Eurocom Group maakt gebruik van de Azure Cloud service van Microsoft, waarvan de server fysiek is gelegen in Amsterdam, Nederland en een back-up server fysiek is gelegen in Dublin, Ierland. Microsoft zorgt op haar beurt voor passende organisatorische, technische en fysieke beveiliging van gegevens. Voor meer informatie over de beveiliging en privacy van Microsoft Azure, verwijzen wij graag naar <https://azure.microsoft.com/nl-nl/overview/trusted-cloud/>.

Wanneer er een wachtwoord wordt gebruikt om accounts en persoonlijke gegevens te beveiligen, is het de eigen verantwoordelijkheid van de klant dit vertrouwelijk te houden en dit soort informatie nooit met anderen te delen.

9 Inzage, correctie en verwijdering eigen gegevens

Als klant/gebruiker heeft men recht op inzage, correctie en/of verwijdering van de eigen persoonsgegevens. Dit houdt in dat opgevraagd kan worden welke persoonsgegevens er zijn geregistreerd en voor welke doeleinden deze gegevens worden gebruikt, alsmede een verzoek tot correctie en/of verwijdering van deze gegevens. Ook indien in een eerder stadium toestemming is verleend, heeft iedere klant/gebruiker het recht op inzage, correctie en/of verwijdering.

Een verzoek kan ingediend worden door een e-mail te sturen naar privacy@eurocom-group.eu, voorzien van naam, adres, vast- en/of mobiele telefoonnummer en de specifieke omschrijving van het verzoek. Naar aanleiding van dit verzoek zal Eurocom Group binnen 10 werkdagen contact opnemen om de identiteit van de aanvrager en het gestelde verzoek te verifiëren en verder af te handelen. Eurocom Group hanteert maximaal 90 dagen voor de afhandeling van het verzoek tot inzage, correctie en/of verwijdering.

Eurocom Group kan hiervoor administratiekosten in rekening te brengen. Deze worden vooraf medegedeeld.

10 Bezwaren en klachten

Tegen het gebruik van persoons-, verkeers- of locatiegegevens kan bezwaar gemaakt worden indien deze gegevens worden gebruikt voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst met Verwerker(sverantwoordelijke) of voor het nakomen van een wettelijke verplichting.

Mocht er bezwaar zijn tegen het gebruik van gegevens door Eurocom Group, dan kan dit ook aan Eurocom Group gemeld worden per e-mail aan privacy@eurocom-group.eu. In geval van bezwaar dient duidelijk vermeldt te worden tegen welk gebruik van welke gegevens er bezwaar gemaakt wordt. Eurocom Group zal hierna contact opnemen met de Verwerker dan wel Verwerkersverantwoordelijke voor de afhandeling van het bezwaar.

Indien u een klacht heeft over de omgang van gegevens door Eurocom Group, adviseren we u zich te allen tijde te wenden tot Eurocom Group voor een correcte afhandeling. Mocht u zich willen wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens, dan kunt u terecht via <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens>.