

Bij Zonder Zorgen regelen we je bereikbaarheid. Daarvoor verwerken we gegevens van jou, en soms ook van de mensen die jou bellen. We doen dat zorgvuldig, en we leggen hier in gewone taal uit wat we precies doen en waarom.

Heb je na het lezen nog een vraag? Stel hem gerust via WhatsApp of e-mail. We leggen het graag nog een keer uit.

Wie zijn wij

Zonder Zorgen B.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens zoals beschreven in deze verklaring.

Bedrijf	Zonder Zorgen B.V.
Adres	Doctor van Noortstraat 80, 2266 HA Leidschendam
KvK-nummer	97691100
WhatsApp	070 5000 500
E-mail	hallo@zonderzorgen.nl
Website	zonderzorgen.nl

Wij zijn niet verplicht een functionaris voor gegevensbescherming aan te stellen. Je kunt met al je privacyvragen terecht bij bovenstaand e-mailadres.

Voor wie geldt deze verklaring

Deze verklaring gaat over drie groepen mensen:

- Onze klanten. Ondernemers die een abonnement bij ons afnemen, en de mensen die bij hen werken.
- Bezoekers van onze website. Iedereen die zonderzorgen.nl bekijkt of een aanvraag start.
- Mensen die onze klanten bellen. Van hen verwerken wij gegevens in opdracht van onze klant. Daarover lees je meer bij Shomi en bij Onze rol.

Welke gegevens wij verwerken en waarom

Hieronder staat per soort gegeven waarom we het verwerken en op welke wettelijke grondslag.

Je bestel- en klantgegevens

- Wat: Naam, bedrijfsnaam, KvK-nummer, adres, e-mailadres, telefoonnummer en je gekozen pakket.
- Waarom: Om je aanvraag te verwerken, je abonnement te leveren en contact met je te houden.
- Grondslag: Uitvoering van de overeenkomst.

Je gegevens in het netwerk (NAWTE)

- Wat: Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres, vastgelegd in de systemen van onze telecomleverancier.
- Waarom: Wij zijn hiertoe wettelijk verplicht als aanbieder van telecomdiensten, onder meer voor noodoproepen en voor verzoeken van bevoegde autoriteiten.
- Grondslag: Wettelijke verplichting (Telecommunicatiewet).

Verkeers- en gebruiksgegevens

- Wat: Welke nummers wanneer met elkaar belden, gespreksduur, dataverbruik en soortgelijke gegevens.
- Waarom: Om je facturen te kunnen maken, storingen op te lossen, misbruik te herkennen en te voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- Grondslag: Uitvoering van de overeenkomst, wettelijke verplichting en ons gerechtvaardigd belang bij een veilig en werkend netwerk.

Betaal- en administratiegegevens

- Wat: Facturen, betaalverzoeken, betaalstatus en bankrekeningnummer.
- Waarom: Om betalingen te verwerken en onze boekhouding te voeren.
- Grondslag: Uitvoering van de overeenkomst en wettelijke verplichting (fiscale bewaarplicht).

Je berichten aan onze support

- Wat: Wat je ons stuurt via WhatsApp of e-mail, en wat wij terugsturen.
- Waarom: Om je te helpen, je vraag goed af te handelen en onze dienstverlening te verbeteren.
- Grondslag: Uitvoering van de overeenkomst en ons gerechtvaardigd belang bij goede support.

Gegevens van onze website

- Wat: Technische gegevens zoals je IP-adres en browser, en gegevens die je zelf invult in een formulier of aanvraag. Bij een afgebroken aanvraag bewaren we je ingevulde gegevens om je te kunnen herinneren.
- Waarom: Om de website te laten werken, hem te verbeteren en je te helpen je aanvraag af te ronden.
- Grondslag: Noodzakelijk voor de werking van de website, jouw toestemming voor niet-noodzakelijke cookies, en ons gerechtvaardigd belang bij het afronden van aanvragen.

Akkoordgegevens bij je bestelling

- Wat: Het tijdstip, je IP-adres, de versie van de voorwaarden waarmee je akkoord ging en je bevestiging dat je zakelijk handelt.
- Waarom: Om te kunnen aantonen dat en wanneer de overeenkomst tot stand is gekomen.
- Grondslag: Ons gerechtvaardigd belang bij bewijs van de overeenkomst.

Shomi: opnames, transcripties en samenvattingen

Shomi neemt je gesprek op, zet het om naar tekst en maakt daar een samenvatting met actiepunten van. Je kunt de opname zelf terugluisteren en downloaden.

Shomi zit in elk pakket. Je zet het zelf aan, per gesprek. Staat Shomi niet aan, dan wordt er niets opgenomen.

Hierbij ben jij de baas over de gegevens, niet wij. Jij bent verwerkingsverantwoordelijke voor de inhoud van je gesprekken, wij zijn verwerker. Wat dat betekent, staat in artikel 12 van onze Algemene Voorwaarden, dat tegelijk onze verwerkersovereenkomst is.

Gespreksopname	30 dagen
Transcript van het gesprek, met de samenvatting	Maximaal 180 dagen
Terugluisteren en downloaden	Tot 30 dagen na het gesprek
Transcriptie van voicemail	Maximaal 90 dagen

Daarna worden deze gegevens automatisch verwijderd.

Je gesprekken worden niet gebruikt om AI-modellen te trainen of te verbeteren, en evenmin voor productontwikkeling buiten de levering van de dienst.

De opname en het transcript zijn alleen toegankelijk voor de gebruiker die het gesprek heeft gevoerd. Wij hebben daar als aanbieder geen toegang toe. Alleen een beperkte groep geautoriseerde beheerders van onze leverancier kan erbij als dat nodig is voor beheer, onderhoud of het oplossen van storingen. Die toegang is strikt beperkt en wordt gelogd.

Bel je met iemand die Shomi gebruikt? Dan hoort die persoon jou vooraf te vertellen dat het gesprek wordt opgenomen en samengevat, en waarvoor. Onze klanten zijn daartoe verplicht en wij helpen ze daarbij. Heb je vragen over een gesprek dat is opgenomen, neem dan contact op met de ondernemer die je sprak, of stuur ons een bericht en wij verwijzen je door.

Tekst voor je eigen privacyverklaring

Gebruik je Shomi en heb je een eigen privacyverklaring? Dan kun je deze tekst overnemen en aanvullen met je eigen gegevens:

Gesprekken met [naam van je onderneming] kunnen worden opgenomen en automatisch omgezet naar tekst en een samenvatting. Dat doen we om afspraken goed vast te leggen en je beter te kunnen helpen. We vertellen je dit aan het begin van het gesprek. Wil je niet dat je gesprek wordt opgenomen, laat het ons dan weten. De opname en de samenvatting worden in onze opdracht verwerkt door onze telecomaandbieder Zonder Zorgen B.V. en haar leveranciers, binnen de Europese Economische Ruimte en het Verenigd Koninkrijk. Ze worden niet gebruikt om AI-modellen te trainen en worden na een vaste bewaartermijn automatisch verwijderd.

Met wie wij je gegevens delen

Wij verkopen je gegevens nooit. We delen ze alleen met partijen die ons helpen de dienst te leveren, en alleen voor zover dat nodig is. Met al deze partijen hebben we afspraken gemaakt over beveiliging en geheimhouding.

Soort partij	Waarvoor	Waar
Onze telecomleverancier	Levering van het netwerk, telefonie en Shomi	Nederland
Leveranciers die onze telecomleverancier inzet	Spraakherkenning, AI-verwerking van gesprekken en de app	Europese Economische Ruimte en Verenigd Koninkrijk
Onze betaaldienstverlener	Betaalverzoeken en betalingsverwerking	Nederland
Onze boekhoudsoftware	Facturatie en administratie	Nederland
Onze verzendpartner	Verzending van fysieke simkaarten	Nederland
Onze hostingpartij	Hosting en beheer van website en backend	Nederland
WhatsApp (Meta)	Support en onboarding via WhatsApp	Ierland, met doorgifte naar de Verenigde Staten

Wil je precies weten welke partijen dit zijn? Vraag het ons, dan sturen we je de actuele lijst. Wijzig er iets aan de partijen die gespreksgegevens verwerken, dan laten we onze klanten dat minimaal 21 dagen van tevoren weten.

Daarnaast delen wij gegevens als wij daartoe wettelijk verplicht zijn, bijvoorbeeld bij een vordering van politie of justitie of bij een aftapverzoek op grond van de Telecommunicatiewet.

Doorgifte buiten Europa

Wij verwerken je gegevens zoveel mogelijk binnen de Europese Economische Ruimte. Onze telecomleverancier gebruikt uitsluitend Europese datacenters.

Op twee plekken gaan gegevens daarbuiten. Een deel van de spraakherkenning vindt plaats in het Verenigd Koninkrijk, waarvoor de Europese Commissie heeft vastgesteld dat het beschermingsniveau gelijkwaardig is aan het Europese. En bij het gebruik van WhatsApp kunnen gegevens naar de Verenigde Staten gaan, waarvoor wij ons baseren op het EU-VS Data Privacy Framework of op modelcontractbepalingen van de Europese Commissie. Onze website en backend draaien op servers in Nederland.

Onze rol en die van onze leverancier

Voor het grootste deel van de gegevens zijn wij verwerkingsverantwoordelijke: wij bepalen waarom en hoe ze worden verwerkt. Voor de inhoud van gesprekken via Shomi is dat andersom, daar is onze klant verantwoordelijk en zijn wij verwerker.

Voor een deel van het mobiele netwerkverkeer is onze telecomleverancier Enreach zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. Dat gaat om verkeersgegevens, metadata en gegevens die zij op grond van wettelijke verplichtingen vastleggen en bewaren.

Tekst van Enreach

Enreach B.V. ("Enreach") is een in Nederland gevestigde aanbieder van openbare elektronische communicatiediensten waarvan wij de diensten gebruiken. Voor het grootste deel verwerkt Enreach de persoonsgegevens van jou en je gebruikers als verwerker of subverwerker, zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor sommige gegevensverwerkingsdoeleinden treedt Enreach echter op als een zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die zij verwerken. Dit is het gevolg van bepaalde verplichtingen die zij hebben onder de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en telecommunicatie. Enreach verwerkt in deze rol onder meer verkeers- en locatiegegevens, gegevens over je aansluiting en gegevens die zij op grond van wettelijke verplichtingen moeten vastleggen. De actuele en volledige opsomming vind je in de algemene privacyverklaring van Enreach.

Enreach verwerkt deze persoonsgegevens op een veilige manier, waarbij de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en telecommunicatie volledig wordt nageleefd. Ga voor meer informatie over Enreach en hun gegevensverwerking naar de algemene privacyverklaring van Enreach: <https://www.enreach.com/en/privacy-policy>

Hoe lang wij je gegevens bewaren

Wij bewaren niets langer dan nodig. Concreet:

Gespreksopnames en transcripties	Zie de termijnen bij Shomi hierboven
Klant- en contactgegevens	Tot 2 jaar na het einde van je abonnement
Facturen en administratie	7 jaar, op grond van de fiscale bewaarplicht
Verkeersgegevens	Zolang de wettelijke bewaarplicht duurt
Supportberichten	Tot 2 jaar na het laatste contact
Afgebroken aanvragen	30 dagen, daarna verwijderd
Akkoordgegevens bij je bestelling	Zolang je abonnement loopt, plus 2 jaar

Gegevens verwijderen

Wil je dat we je gegevens verwijderen? Dat regelen we. Zo werkt het.

Hoe je het aanvraagt

Stuur een bericht naar hallo@zonderzorgen.nl of app ons op 070 5000 500, met je naam en het telefoonnummer of e-mailadres dat bij ons bekend is. Zet erbij of je alles wilt laten verwijderen of alleen bepaalde gegevens, bijvoorbeeld je gespreksopnames of samenvattingen.

Wat er dan gebeurt

We controleren eerst of het verzoek echt van jou komt, zodat we niets aan de verkeerde persoon geven. Daarna verwijderen we je gegevens en bevestigen we dat per e-mail. We doen dit binnen een maand, meestal sneller.

Wat we niet kunnen verwijderen

Sommige gegevens moeten we wettelijk bewaren. Facturen en administratie houden we zeven jaar op grond van de fiscale bewaarplicht, en bepaalde verkeersgegevens bewaren we zolang de Telecommunicatiewet dat voorschrijft. Die gegevens gebruiken we nergens anders meer voor.

Heb je gebeld met een klant van ons?

Gebruikt iemand Shomi, dan is die ondernemer verantwoordelijk voor de opname en de samenvatting van jullie gesprek, niet wij. Neem dan contact op met de ondernemer die je sprak. Weet je niet wie dat is of kom je er niet uit? Stuur ons een bericht, dan helpen we je verder. Opnames en transcripties worden hoe dan ook automatisch verwijderd na de bewaartermijn die hierboven bij Shomi staat.

Je abonnement opzeggen

Wil je stoppen met Zonder Zorgen, dan is dat iets anders dan je gegevens laten verwijderen. Hoe opzeggen werkt lees je in artikel 15 van de Algemene Voorwaarden.

Hoe wij je gegevens beveiligen

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om je gegevens te beschermen tegen verlies en tegen toegang door mensen die er niets te zoeken hebben. Denk aan versleutelde verbindingen, toegang alleen voor wie het nodig heeft, en het vastleggen wie wanneer bij welke gegevens komt. Onze leveranciers zijn contractueel tot hetzelfde verplicht.

Vermoed je dat er iets mis is met de beveiliging van je gegevens? Laat het ons direct weten via hallo@zonderzorgen.nl. We pakken het meteen op.

Jouw rechten

Je hebt een aantal rechten als het om je gegevens gaat. Je kunt ze uitoefenen door een bericht te sturen naar hallo@zonderzorgen.nl. We reageren binnen een maand.

- Inzage. Je mag opvragen welke gegevens wij van je hebben.
- Correctie. Klopt er iets niet, dan passen we het aan.
- Verwijdering. In veel gevallen kun je vragen je gegevens te wissen. Soms mogen we dat niet, bijvoorbeeld bij facturen die we wettelijk moeten bewaren. Hoe dat werkt lees je bij Gegevens verwijderen.
- Beperking. Je kunt vragen de verwerking tijdelijk stil te leggen, bijvoorbeeld als je de juistheid betwist.
- Bezwaar. Verwerken we gegevens op grond van een gerechtvaardigd belang, dan kun je daartegen bezwaar maken.
- Overdraagbaarheid. Je kunt je gegevens in een gangbaar bestandsformaat opvragen om ze mee te nemen.
- Toestemming intrekken. Heb je ergens toestemming voor gegeven, dan mag je die altijd weer intrekken.

Om te voorkomen dat we gegevens aan de verkeerde persoon geven, kunnen we je vragen jezelf te identificeren.

Kom je er met ons niet uit? Dan heb je het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via autoriteitpersoonsgegevens.nl. We hopen natuurlijk dat je eerst even bij ons aanklopt.

Cookies

Wij houden het simpel: onze website plaatst alleen cookies die nodig zijn om hem te laten werken. Denk aan het onthouden van je gegevens terwijl je een aanvraag invult, en aan cookies die de beveiliging en de werking van de site regelen. Voor dit soort noodzakelijke cookies hoeven we je geen toestemming te vragen, en daarom zie je bij ons geen cookiemelding.

Wij gebruiken geen cookies om je over het internet te volgen, en we plaatsen geen advertentie- of trackingcookies van anderen.

Om te zien hoe onze website wordt gebruikt, meten we bezoekersaantallen met een privacyvriendelijke statistiekdienst. Die plaatst geen cookies, slaat geen IP-adressen op en herkent je niet bij een volgend bezoek. We zien dus hoeveel mensen een pagina bekeken, maar niet wie.

Wil je toch alle cookies weren, dan kan dat via de instellingen van je browser. Houd er rekening mee dat onze aanvraagpagina dan mogelijk niet goed werkt.

Gaan we in de toekomst wel cookies plaatsen waarvoor toestemming nodig is, bijvoorbeeld voor advertenties, dan vragen we je daar vooraf om via een cookiemelding en passen we deze verklaring aan.

Geautomatiseerde besluitvorming

Wij nemen geen besluiten over jou die uitsluitend op geautomatiseerde verwerking berusten en die aanzienlijke gevolgen voor je hebben. Shomi maakt automatisch samenvattingen, maar dat is een hulpmiddel: er wordt geen besluit over jou of over een van je gesprekspartners op gebaseerd.

Wijzigingen in deze verklaring

Onze dienst ontwikkelt zich, en deze verklaring dus ook. De actuele versie staat altijd op onze website, met de datum erbij. Verandert er iets belangrijks voor onze klanten, dan laten we dat weten per e-mail.

Contact

Vragen, verzoeken of gewoon nieuwsgierig hoe iets zit? App ons op 070 5000 500 of mail naar hallo@zonderzorgen.nl. Je krijgt antwoord van een mens, geen formulier.

Zonder Zorgen B.V. · Doctor van Noortstraat 80, 2266 HA Leidschendam · KvK 97691100 · hallo@zonderzorgen.nl