

## Privacyverklaring

### Inleiding

HappyWifi vindt de privacy van haar klanten erg belangrijk. We vinden dat mensen moeten kunnen begrijpen wat er met hun gegevens gebeurt. Lange, ingewikkelde privacyverklaringen helpen daar niet bij; die worden meestal niet gelezen. Daarom bestaat deze verklaring uit twee delen: een korte versie die snel een beeld geeft van hoe HappyWifi met persoonsgegevens omgaat, en een lange versie waarin alles uitvoerig en volledig staat beschreven.

### Korte versie

HappyWifi is een handelsnaam van Innet Networks B.V. De verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van klanten van HappyWifi is Innet Networks B.V., gevestigd aan de Anthonie Fokkerstraat 21 Barneveld. De Functionaris voor de Gegevensbescherming van Innet Networks BV houdt toezicht op de verwerking van persoonsgegevens en is bereikbaar op [contact@happywifi.nl](mailto:contact@happywifi.nl).

Bij inschrijving vraagt HappyWifi de volgende persoonsgegevens van klanten:

- Naam, adres, woonplaats
- Telefoonnummer en e-mailadres
- Bankrekening
- Geslacht en geboortedatum (niet verplicht)

Bij gebruik van de diensten van HappyWifi worden, afhankelijk van welke diensten worden afgenomen, de volgende persoonsgegevens verwerkt:

- Accountnaam (loginnaam), IP-adres(sen), e-mailadres(sen), telefoonnummer(s);
- MAC-adres(sen) van randapparatuur zoals access points, routers, modems en switches;
- Logbestanden van de internetverbinding in de beheerdersomgeving;
- Notities en opnames van gesprekken van mensen die contact opnemen met HappyWifi;
- Webstatistieken over bezoek aan de website van HappyWifi.

HappyWifi verkoopt geen gegevens van klanten. We kijken niet welke websites klanten bezoeken en we kijken niet naar de inhoud van e-mails of andere vormen van communicatie.

HappyWifi maakt gebruik van diensten van andere bedrijven. Dat gebeurt pas na een uitvoerige screening op het gebied van security en privacy. En pas nadat het betreffende bedrijf een streng contract over gebruik en bescherming van persoonsgegevens heeft ondertekend. Een voorbeeld van zo'n bedrijf is het incassobureau dat HappyWifi inschakelt wanneer klanten een achterstallige betaling hebben. In de uitgebreide versie hieronder staat beschreven voor welke taken andere bedrijven worden ingeschakeld.

Deze korte versie van onze privacyverklaring geeft een goed beeld, maar hij is natuurlijk niet volledig. Daarom raden we u aan om de lange versie te lezen als u tijd heeft.

## Lange versie

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is geregeld hoe de persoonsgegevens van alle Europese burgers beschermd moeten worden. De verordening wordt ook wel de Europese privacywet genoemd. HappyWifi neemt de bescherming van uw persoonsgegevens zeer serieus, en natuurlijk houden we ons de AVG. Maar privacy is meer dan alleen gegevensbescherming. Privacy betekent ook dat mensen het recht hebben om handelingen te verrichten zonder dat de buitenwereld daar kennis van neemt, of daar gebruik of misbruik van maakt. Als privé-informatie wordt gebruikt, dan heeft iedereen het recht te weten hoe en waarom dat gebeurt en wat daar de gevolgen van zijn. Het recht op privacy vormt een belangrijke voorwaarde voor andere grondrechten, vooral de rechten die betrekking hebben op de vrijheid van het individu. Om vrij en autonoom te kunnen leven, is het belangrijk dat mensen zich vrij voelen. En dus niet worden bespied of anderszins in de gaten worden gehouden. Het recht op privacy wordt daarom ook vaak het recht om met rust gelaten te worden genoemd. HappyWifi vindt het belangrijk dat mensen zich in vrijheid over het internet kunnen bewegen. Maar de realiteit is dat allerlei overheden en bedrijven zorgvuldig in kaart proberen te brengen wie welke site bezoekt, wie welke interesses heeft en wie waarnaar op zoek is. Het recht om met rust gelaten te worden is een mooi ideaal, maar in de praktijk komt er niet veel van terecht. En misschien is dat ook niet zo erg. Veel mensen delen graag informatie over zichzelf in ruil voor online diensten die ze kunnen gebruiken zonder daarvoor geld te hoeven betalen. Persoonlijke informatie in ruil voor 'gratis' diensten dus. Dat is prima zolang alle betrokken partijen gelukkig zijn met die ruil. Daarvoor moeten mensen wel kunnen begrijpen welke persoonlijke informatie ze prijsgeven, en waarom.

Technologische ontwikkelingen maken het verzamelen en verwerken van informatie steeds makkelijker. Tegelijkertijd wordt het voor mensen lastiger om bij te houden wat er met persoonlijke gegevens gebeurt. Het is moeilijk om de ontwikkelingen precies te begrijpen. Dat komt deels doordat privacyverklaringen en algemene voorwaarden vaak lange juridische documenten zijn die vol ingewikkelde taal staan, zodat maar weinig mensen zin hebben ze te lezen. Een andere reden is dat sommige bedrijven de verwerking van persoonlijke informatie graag een beetje vaag houden. Omdat klanten misschien bezwaar zouden maken als ze precies zouden weten wat er allemaal met hun gegevens gebeurt. HappyWifi houdt niet van die vaagheid: we willen volledig transparant zijn over de manier waarop en de redenen waarom we persoonsgegevens verwerken.

In deze verklaring vertellen we daarom welke gegevens we verwerken, met welk doel we dat doen, hoe en hoelang we ze bewaren en op welke manier u daar als klant invloed op kunt uitoefenen. Deze privacyverklaring geldt voor alle klanten van HappyWifi en voor alle bezoekers van de website van HappyWifi. De privacyverklaring geeft een beeld van de actuele situatie, hij kan worden aangepast als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Bij belangrijke wijzigingen zullen we u altijd per e-mail op de hoogte stellen. De meest actuele versie van de privacyverklaring vindt u op [www.happywifi.nl/privacy](http://www.happywifi.nl/privacy).

Bij de verwerking van uw gegevens en het waken over uw privacy gaat HappyWifi uit van de volgende principes. Daar mag u ons aan houden:

- De persoonsgegevens die we van u beheren, zijn van u. Niet van ons.
- Alle verwerkingen van persoonsgegevens toetsen we aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en aan onze eigen waarden.
- We vertellen eerlijk en duidelijk waar we uw gegevens voor gebruiken en waarom.
- Uw gegevens zijn veilig bij HappyWifi en al onze medewerkers gaan uiterst zorgvuldig met uw gegevens om.
- We maken geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming. Bij HappyWifi worden besluiten genomen door mensen.
- We kijken niet naar de inhoud van uw communicatie, en we kijken dus ook niet welke websites u bezoekt.
- We verkopen uw gegevens nooit aan anderen.
- We zijn zeer kritisch als we gegevens moeten verstrekken aan derden.

## 1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens?

De verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens is **Innernet Networks B.V., gevestigd aan de Anthonie Fokkerstraat 21 Barneveld**, handelend onder de naam HappyWifi.

Innernet Networks B.V. heeft een Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) aangesteld, die namens de Autoriteit Persoonsgegevens toeziet op de verwerking van persoonsgegevens door HappyWifi. De FG is bereikbaar op [contact@happywifi.nl](mailto:contact@happywifi.nl).

## 2. Overzicht van de belangrijkste verwerkingen

Hieronder vindt u een overzicht van de verschillende categorieën persoonsgegevens die HappyWifi verwerkt. En van de doelen waarvoor we persoonsgegevens verwerken. In de volgende hoofdstukken wordt per dienst uitvoerig uitgelegd welke gegevens verwerkt worden en met welk doel. HappyWifi bewaart gegevens niet langer dan noodzakelijk voor het bereiken van de doelen waarvoor ze verwerkt worden.

### 2.1. HappyWifi verwerkt persoonsgegevens met verschillende doelen

#### Dienstverlening

HappyWifi verwerkt gegevens in de eerste plaats om onze diensten te kunnen leveren. Voor het in behandeling nemen van aanvragen, het opbouwen van verbindingen, het opstellen en versturen van facturen, en het kunnen afhandelen van vragen, storingsmeldingen en klachten van klanten. Zonder deze verwerkingen zouden we geen diensten kunnen leveren.

#### Systeembeheer

HappyWifi verwerkt gegevens voor planning, beheer en beveiliging van onze computersystemen en netwerken. We kunnen hierdoor zorgen voor onderhoud, planning en verbetering van het netwerk, en het beheer zoals het routeren van dataverkeer, oplossen van storingen en het bewaken van belasting van netwerken en systemen. We verwerken gegevens voor het maken van technische en statistische analyses. Ook deze verwerkingen zijn noodzakelijk om onze diensten te kunnen leveren.

#### Wettelijke verplichting

HappyWifi is op grond van verschillende wetten en regels verplicht gegevens te verwerken en in sommige gevallen te verstrekken aan derden.

#### Verkoop en marketing

HappyWifi verkoopt nooit gegevens van klanten aan derden. HappyWifi verwerkt gegevens over diensten die klanten afnemen voor onze eigen afdeling verkoop en marketing. Dat doen we omdat HappyWifi er belang bij heeft, producten te verkopen. We zorgen ervoor dat dat belang in balans is met de belangen van onze klanten. Dat doen we door niet meer gegevens te gebruiken dan noodzakelijk, en door klanten de mogelijkheid te geven zich af te melden voor zulke verwerkingen. Dat kan door een mail te sturen naar [contact@happywifi.nl](mailto:contact@happywifi.nl).

#### Informereren

HappyWifi verwerkt gegevens om klanten via e-mails, brieven en telefoongesprekken te kunnen informeren. Dat doen we alleen als u dat wilt. Bezwaar hier tegen kunt u kenbaar maken door een mail te sturen naar [contact@happywifi.nl](mailto:contact@happywifi.nl).

#### Kredietwaardigheidscontrole

Wanneer iemand een dienst van naar HappyWifi aanvraagt, verwerkt HappyWifi persoonsgegevens voor het laten uitvoeren van een risicoanalyse die moet uitwijzen of de aanvrager kredietwaardig is en of er een grote kans is dat de aanvrager zijn/haar facturen niet zal betalen. HappyWifi kan besluiten een abonnement te weigeren naar aanleiding van de uitkomst van de risicoanalyse. Deze verwerking doen we omdat HappyWifi en klanten er belang bij hebben, betalingsachterstanden te voorkomen. Als uit de analyse een negatief advies komt, dan krijgt de aanvrager daarover een brief. Hij of zij kan dan

bezwaar aantekenen door met iemand van HappyWifi in gesprek te gaan. We zorgen ervoor dat niemand geweigerd wordt omdat een computer dat zegt: er is altijd een menselijke afweging.

### **Rapportage**

HappyWifi 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 HappyWifi beslissingen, worden producten en diensten geëvalueerd en wordt bijvoorbeeld gekeken of promotiecampagnes effectief zijn. Voor een goede bedrijfsvoering is het van belang dat HappyWifi gegevens hiervoor verwerkt. Dat belang brengen we in balans met de belangen van klanten, doorin rapportages niet de gegevens van individuele klanten te gebruiken, maar altijd op groepsniveau te rapporteren. Dit heet aggregeren, de rapportages zijn daardoor niet te herleiden tot individuele personen.

## **2.2. HappyWifi verwerkt verschillende categorieën gegevens**

### **Contactgegevens en persoonlijke details**

Uw naam, geslacht, adres, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum en bankrekeningnummer. Deze categorie gegevens verwerken we in het kader van **dienstverlening, systeembeheer, wettelijke verplichting, verkoop, informeren en risicoanalyse**.

### **Gebruiksgegevens**

Gegevens over het gebruik van een dienst. Bijvoorbeeld de datum, tijdstip en duur van een apparaat dat met het netwerk is verbonden en hoeveel dataverkeer u gebruikt. HappyWifi verwerkt deze categorie gegevens in het kader van dienstverlening, systeembeheer, verkoop en rapportage.

### **Verkeersgegevens**

Gegevens over communicatie (dus niet de inhoud van de communicatie). Bijvoorbeeld welke apparaten met het netwerk zijn verbonden. HappyWifi verwerkt deze categorie gegevens in het kader van dienstverlening, systeembeheer en rapportage.

### **Inhoud van communicatie**

HappyWifi heeft geen inzage tot de inhoud van communicatie zoals e-mails en telefoongesprekken, welke websites u bezoekt. Mochten deze gegevens toch beschikbaar komen, zullen deze nooit worden verwerkt.

### **Gegevens over bezoek aan onze website**

Van bezoek aan onze website worden datum, tijdstip, duur en IP-adres van bezoeker en de verwijzende website geregistreerd. Van bezoekers die toestemming geven voor het gebruik van cookies op de website van HappyWifi wordt ook geregistreerd of ze banners of andere reclameuitingen gezien hebben. Deze gegevens worden niet gekoppeld aan contactgegevens of andere persoonlijke details. HappyWifi verwerkt deze gegevens in het kader van dienstverlening, systeembeheer, verkoop en rapportage.

## **3. Algemene verwerking van persoonsgegevens door HappyWifi**

### **3.1. Bij aanmelding en afname van diensten**

Als u telefonisch of via de website een abonnement, dienst of product van HappyWifi aanvraagt, vraagt HappyWifi om uw contactgegevens en persoonlijke details. Wanneer informatie niet expliciet noodzakelijk is voor het leveren van de dienst, staat het de aanvrager vrij om die vragen niet te beantwoorden. Uw persoonsgegevens worden door HappyWifi bewaard zolang u klant blijft. Wanneer u opzegt, worden uw gegevens nog maximaal 5 jaar in onze administratie bewaard zodat we de gelegenheid hebben u een aanbod te doen om u terug te winnen als klant.

Wanneer u zich aanmeldt als klant, kan HappyWifi een risicoanalyse laten uitvoeren. Uit de analyse moet blijken of u kredietwaardig bent, om ons te beschermen tegen fraude en eventuele toekomstige

betalingsachterstanden. De analyse bestaat uit twee delen: eerst wordt gekeken naar betaalgedrag bij eventuele andere diensten die u bij ons of andere Innet Networks B.V.-bedrijven heeft afgenomen. In de tweede fase worden uw gegevens verstrekt aan een bureau dat een risicoanalyse uitvoert. Als uit deze analyse een negatief advies komt, zal HappyWifi uw bestelling niet leveren. U ontvangt dan per brief bericht. U kunt in dat geval bezwaar maken en meer informatie opvragen door contact op te nemen met onze klantenservice.

Wanneer een bestelling geleverd wordt, wordt hardware naar uw adres verstuurd. Wanneer u gebruik maakt van een monteur, maakt u een afspraak om de bestelling en monteursdiensten te leveren op het moment van de afspraak. In beide gevallen worden gegevens van u verwerkt: uw contactgegevens en door uw verstrekte gegevens m.b.t. de gewenste installatie. Dit is nodig om een installatie te leveren die het beste past bij uw wensen en om hiervan vooraf een prijsindicatie af te geven.

Onze monteur stelt op locatie het netwerk in bedrijf. Standaard wordt een Wifi hoofdnetwerk met een gastnetwerk ingericht. In sommige gevallen is het nodig om instellingen in de modem van de ISP aan te passen. Hiervoor is toegang tot de modem nodig middels een gebruikersnaam en wachtwoord. De monteur zal hier om vragen en uitsluitend na toestemming inloggen op de modem.

Nadat onze monteur de apparatuur heeft geïnstalleerd, krijgt u een opleveringsrapport met een loginnaam (SSID) met bijbehorend wachtwoord en enkele technische gegevens en foto's van de installatie zoals de locatie van de apparatuur en het serienummer. Deze gegevens zijn zichtbaar voor medewerkers van HappyWifi en worden bewaard. Dit is nodig om op afstand te kunnen inloggen op uw netwerk voor servicedoeleinden, storingsonderzoek en firmware updates. Indien u dit niet wilt, kunt u er altijd voor kiezen de loginnaam en het wachtwoord te wijzigen. Tevens kunt u ons verzoeken de gegevens te verwijderen. HappyWifi kan alleen een servicecontract met u afsluiten als u akkoord gaat met het bewaren van deze gegevens.

### **3.2. Als u contact met ons opneemt**

Als u contact met ons opneemt, telefonisch, via e-mail, via social media of op een andere manier, dan worden gegevens van u geregistreerd. Uw vraag wordt geregistreerd onder uw relatienummer. Zo kunnen medewerkers van HappyWifi later zien of u al eerder contact hebt gehad, en over welke vraag. Zo kunnen we er bijvoorbeeld voor zorgen dat u niet twee keer dezelfde vraag hoeft te stellen. Hetzelfde geldt als u een storing meldt, een klacht indient of een factuur niet betaalt. Ook dan worden gegevens van u geregistreerd. Het verwerken van deze gegevens is nodig in het kader van de dienstverlening.

Binnen HappyWifi hebben verschillende teams rechtstreeks contact met onze klanten. In de meeste gevallen is dat om service te verlenen. Om dat goed te kunnen doen hebben deze teams toegang tot een database waar klantgegevens in zijn opgeslagen.

De afdelingen die contact hebben met klanten zijn behalve telefonisch, ook te bereiken via e-mail, per brief of fax en via social media. E-mails en brieven worden elektronisch opgeslagen. De inzage in ontvangen e-mails en brieven is afhankelijk van de adressering die de verstuurder heeft gebruikt. Van telefoongesprekken wordt handmatig een korte samenvatting gemaakt in een systeem. Communicatie via social media zoals Twitter en Facebook loopt via de platformen van die social media. De gesprekken die klanten daar hebben met onze medewerkers, blijven opgeslagen op het platform van het betreffende medium. We raden klanten daarom dringend aan, geen persoonlijke informatie te delen via social media. Als het tijdens een gesprek nodig is persoonlijke informatie te delen, dan vragen we de klant die informatie per e-mail te sturen. Van gesprekken via social media maken we een korte samenvatting in een systeem.

HappyWifi zal, in gesprek met een klant, telefonisch of via e-mail, alleen om gevoelige informatie zoals een rekeningnummer vragen wanneer dat noodzakelijk is in het kader van de dienstverlening, en alleen wanneer de klant contact heeft opgenomen met HappyWifi. We vragen dus nooit om informatie wanneer wij contact opnemen met een klant. We kunnen immers niet uitsluiten dat

onbevoegden in naam van HappyWifi gevoelige informatie trachten te achterhalen. We adviseren onze klanten om zorgvuldig met gevoelige informatie, van zichzelf en van anderen, om te gaan.

Telefoongesprekken tussen klanten en HappyWifi kunnen worden opgeslagen om ze te kunnen terugluisteren, voor trainingsdoeleinden en in uitzonderlijke gevallen wanneer er sprake is van onenigheid tussen klant en HappyWifi. Bijvoorbeeld om te bepalen of informatie juist is verstrekt. Onze medewerkers worden aan de hand van gesprekken gecoacht op hun gesprekstechniek om klanten beter te leren helpen en duidelijker te leren communiceren. Als u ons belt, hoort u een melding dat het gesprek wordt opgenomen wanneer dit van toepassing is.

Gegevens die medewerkers van klantcontact-afdelingen kunnen inzien:

- Relatienummer
- Naam, adres en woonplaats
- Telefoonnummers en e-mailadressen
- Incassowijze
- Bankrekeningnummer
- Betaalwijze
- Klantsegment (consument of zakelijk)
- Loginnaam, IP-adres(sen)
- Afgenomen diensten
- Wijzigingen gemaakt door de klant via het beheerdersportaal
- Mutaties aangebracht door HappyWifi
- Blokkeringen / filters (in verband met security of betaling)
- Contactgeschiedenis en gespreksnotities van collega's
- Facturen
- Contracttermijn
- Orderhistorie
- Correspondentie tussen klant en HappyWifi
- Modem/router/access point-instellingen

### **3.3. Wettelijke verplichtingen**

HappyWifi is op grond van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen verplicht haar financiële administratie 7 jaar te bewaren voor de Belastingdienst. Hieronder vallen ook alle facturen die aan klanten verstuurd zijn, dus inclusief alle persoonsgegevens die op die facturen staan.

### **3.4. Informeren van klanten**

HappyWifi registreert contactgegevens om klanten informatie te kunnen sturen. Klanten kunnen per zich per mail afmelden voor de nieuwsbrief.

Algemene informatie over de diensten die u afneemt, zoals een prijswijziging, wordt naar alle klanten gestuurd in een zogenaamde dienstmededeling, per e-mail of brief. Voor dienstmededelingen kunt u zich niet afmelden.

Als wij brieven of e-mails naar onze klanten sturen, dan registreren we welke boodschap naar welke klanten is verstuurd. Als we telefonisch contact opnemen met onze klanten, maken we daarvan een gespreksnotitie. Zo kunnen we later nagaan welke informatie aan welke klanten verstrekt is.

### **3.5. Klantanalyse en marktonderzoek**

We willen weten wie onze klanten en mogelijke klanten zijn. Dat willen we omdat we graag diensten aanbieden die aansluiten bij hun behoeften en gedrag. We verrijken daarom onze klantgegevens met informatie die is verzameld door daarin gespecialiseerde partijen. De vergaarde informatie geeft op het niveau van een huishouden een indicatie van omstandigheden en voorkeuren. De beschrijvingen bestaan uit demografische kenmerken, socio-economische kenmerken en informatie over de

woonomgeving. In het geval van zakelijke klanten betreft de beschrijving de bedrijfskenmerken. HappyWifi ziet er op toe dat de partijen van wie de informatie wordt betrokken, de betreffende informatie op een rechtmatige wijze verkrijgen en verwerken.

HappyWifi doet marktonderzoek. Dat doen we natuurlijk in overeenstemming met de wet. De uitkomsten van een marktonderzoek kan HappyWifi gebruiken voor het verbeteren van de dienstverlening en voor reclamedoeleinden. Om te voorkomen dat alleen zeer welwillende klantenantwoorden op vragen over haar dienstverlening, heeft HAPPYWIFI met betrekking tot deelname aan marktonderzoek expliciet gekozen voor de zogenoemde opt-out-regeling. Marktonderzoek gebeurt anoniem zodat er geen koppeling kan plaatsvinden tussen een klant en beantwoorde vragen, tenzij de klant daar nadrukkelijk en ondubbelzinnig toestemming voor heeft gegeven.

### **3.6. Managementrapportages**

HappyWifi analyseert informatie over geleverde diensten en op maakt basis daarvan managementrapportages.

HappyWifi maakt bijvoorbeeld periodieke rapportages waarin te zien is hoeveel klanten HappyWifi per dienst heeft, hoeveel er de afgelopen periode bij zijn gekomen en hoeveel er af zijn gegaan. Een andere rapportage toont bijvoorbeeld de pakketten en producten die worden afgenomen per gebied. Dat geeft inzicht in de effecten van pakketwijzigingen, updates en eventuele optimalisaties die op de planning staan. Managementrapportages worden ook gebruikt om inzicht te krijgen in de drukte op onze helpdesk en de invloed op onze telefonische bereikbaarheid. Managementrapportages zijn noodzakelijk voor het besturen van ons bedrijf: het management van HappyWifi neemt beslissingen op basis van deze rapportages. Voor deze rapportages wordt gebruik gemaakt van geaggregeerde gegevens, ze bevatten geen informatie op het niveau van individuele klanten. Managementrapportages kunnen worden gedeeld met andere afdelingen binnen Innet Networks B.V. als dat noodzakelijk is voor bedrijfskundige processen. Innet Networks B.V. wil bijvoorbeeld weten hoe de verkoopcijfers van HappyWifi zich verhouden tot andere onderdelen van de Innet-groep.

### **3.7. Marketinganalyses**

HappyWifi voert ook marketinganalyses uit. Deze analyses worden gebruikt voor verbetering van de dienstverlening en om klanten met gerichte informatie te benaderen op een manier die aansluit bij hun situatie. Een marketinganalyse toont bijvoorbeeld welke klanten een serviceabonnement afnemen bij HappyWifi, zodat we die klanten tips en trucs kunnen geven over het gebruik van deze service of te wijzen op de extra mogelijkheden die er zijn.

Marketinganalyses worden gemaakt op basis van de diensten die u afneemt, niet op basis van uw gebruik van die diensten.

### **3.8. Bij achterstallige betalingen**

In het geval van achterstallige betalingen kan HappyWifi de vordering uitbesteden aan een incassobureau. Daarbij worden persoonsgegevens verstrekt aan het incassobureau: relatienummer, contactgegevens, bankrekeningnummer, geboortedatum, afgenomen diensten en openstaand bedrag.

## **4. Analyse van gebruik van onze website en mailings**

We maken gebruik van cookies op onze website. Als u de website van HappyWifi bezoekt, worden één of meerdere cookies op uw computer geplaatst. Cookies zijn kleine tekstbestandjes die op verzoek van een website door uw browser op uw computer opgeslagen worden. Uw browser zal hierna bij elk bezoek aan die website de inhoud van de cookie terugsturen. Op deze manier kan een website gegevens opslaan die specifiek bij uw browser en uw bezoek aan de website horen.



Cookies bevatten bijvoorbeeld de inhoud van uw winkelwagentje in een webshop, of een stukje data dat aangeeft dat u ingelogd bent. Dit soort cookies noemen we functionele cookies. Cookies kunnen ook dienen om uw browser en uw bezoek uniek te herkennen, om bijvoorbeeld te analyseren hoe bezoekers zich over een site bewegen, om de effectiviteit van online reclamecampagnes te meten of om aan de hand van surfgedrag bepaalde advertenties te tonen. Dit soort cookies noemen we analysecookies en advertentiecookies. Wanneer een cookie wordt geplaatst en uitgelezen, dan worden persoonsgegevens verwerkt, zoals uw IP-adres en uw surfgedrag naar en op onze website.

HappyWifi maakt gebruik van alle drie de soorten cookies. Functionele cookies worden gebruikt om bepaalde onderdelen van onze website juist te laten werken. Analysecookies worden gebruikt om bezoekgedrag aan onze website te analyseren, en bijvoorbeeld te kijken waar bezoekers vandaan komen, waar ze naartoe gaan en hoe ze zich over onze website bewegen. Op basis daarvan laten we onze website steeds beter aansluiten op de wensen en het gedrag van bezoekers van de website. Advertentiecookies gebruiken we om te meten of reclamebanners en adwords die HappyWifi inkoopt, resulteren in bestellingen. Via advertentiecookies herkennen we bezoekers aan onze website die eerder op een andere website een banner van HappyWifi hebben gezien. Deze cookies worden daarom ook wel trackingcookies genoemd. Zo kunnen we zien of investeringen in reclame wel iets opleveren. Advertentiecookies zorgen er ook voor dat we gericht kunnen adverteren.

Als u voor het eerst de website van HappyWifi bezoekt, wordt uw toestemming gevraagd voor het plaatsen van advertentiecookies. Als u instemt, worden alle soorten cookies geplaatst. Als u niet instemt, dan worden alleen functionele cookies en analysecookies geplaatst. Advertentiecookies / trackingcookies worden dan niet geplaatst.

Als u uw browser zo instelt dat cookies volledig geweigerd worden, dan worden er helemaal geen cookies geplaatst. Sommige functionaliteiten van de website functioneren dan mogelijk niet naar behoren.

In mailings zoals de nieuwsbrief van HappyWifi maken we gebruik van technieken waarmee wordt gemeten hoeveel klanten het bericht openen en of lezers op links in de mailing klikken. We verzamelen deze informatie om een beeld te hebben van de effectiviteit van de mailings en de mate waarin artikelen gewaardeerd worden. Zo kunnen we onze mailings nog beter maken.

## **5. Hoe worden uw gegevens gedeeld binnen HappyWifi en Innet Networks B.V.**

HappyWifi is een merk van Innet Networks B.V.. Het beleid van HappyWifi verschilt soms van het beleid binnen andere onderdelen van Innet Networks B.V.. Persoonsgegevens van HappyWifi-klanten kunnen aan andere onderdelen van Innet Networks B.V. worden verstrekt

Gegevens kunnen ook gedeeld worden voor marketinganalyses. We kunnen bijvoorbeeld gegevens over de op uw adres afgenomen diensten combineren met gegevens van Innet Networks B.V. om te bepalen of u in aanmerking komt voor extra diensten en producten, zodat we u daarover kunnen benaderen. Als u niet wilt dat

uw gegevens voor dit soort analyses gecombineerd worden, dan kunt u via een mail naar [contact@happywifi.nl](mailto:contact@happywifi.nl) bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens voor marketinganalyses.

## **6. Delen van uw gegevens met derden**

Voor de levering van producten en sommige diensten is HappyWifi afhankelijk van derden. In een aantal situaties kiest HappyWifi ervoor om werkzaamheden uit te besteden. Omdat HappyWifi bepaalde kennis niet in huis heeft of omdat specialistische kennis van anderen effectiever is.

In zo'n geval worden bepaalde klantgegevens gedeeld met die derde partijen. We delen met die partijen alleen noodzakelijke informatie en eisen dat hiermee nauwkeurig wordt omgegaan. HappyWifi eist bijvoorbeeld dat



de verstrekte gegevens uitsluitend voor het omschreven doel gebruikt worden en zekerheid over de manier waarop de derde partij de gegevens beschermt en na gebruik vernietigt.

HappyWifi deelt zelf geen persoonlijke gegevens met leveranciers van hardware. Ondanks het zorgvuldig selecteren van onze leveranciers kan het echter voorkomen dat leveranciers en/of producenten van hardware toegang hebben/krijgen tot bepaalde informatie en gebruikersgegevens uit bijvoorbeeld aanmelding op een beheerdersportaal en registraties voor garanties op hardware. HappyWifi is niet verantwoordelijk voor deze verwerkingen van persoonsgegevens, lees daarom de privacyverklaringen van de betreffende bedrijven voordat u deze applicaties gebruikt.

#### **6.1. Werkzaamheden waar derde partijen bij betrokken kunnen zijn**

- Levering van hardware zoals modems
- Postverzending en pakketverzending
- Intern systeembeheer
- Kredietwaardigheidscontrole
- Adverteren en analyseren van effectiviteit van advertenties
- Beheer netwerk
- Incasso
- Installatie en onderhoud op klantlocatie
- Software-ontwikkeling voor applicaties
- Werving en selectie
- Webanalyse
- Versturen van nieuwsbrieven

### **7. Applicaties van andere bedrijven**

HappyWifi biedt bij sommige abonnementen applicaties van derden aan. Zo kunnen klanten gebruik maken van de beheerderportaal van TP Link. Deze applicaties verwerken persoonsgegevens van hun gebruikers. HappyWifi is niet verantwoordelijk voor deze verwerkingen van persoonsgegevens, lees daarom de privacyverklaringen van de betreffende bedrijven voordat u de applicaties gebruikt.

### **8. Recht op inzage, correctie en verwijdering**

In de privacywet is het recht op inzage en correctie van persoonsgegevens vastgelegd: iedereen heeft het recht zijn of haar persoonsgegevens in te zien, te laten aanpassen of te laten verwijderen en gegevensverwerkers moeten binnen vier weken gehoor geven aan zo'n verzoek. Voor inzage en correctie van gegevens kunt u contact opnemen met [contact@happywifi.nl](mailto:contact@happywifi.nl).

### **9. Klachten over uw privacy**

Voor vragen over deze privacyverklaring en over het privacybeleid van HappyWifi kunt u contact opnemen met [contact@happywifi.nl](mailto:contact@happywifi.nl).

Als u vermoedt dat uw persoonsgegevens zijn verwerkt op een manier die in strijd is met de privacywet, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de website [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Deze verklaring is voor het laatst bijgewerkt op 19 april 2021.

Wijziging sinds de vorige versie:

Geen (eerste versie)