



# CLOUD GROUP NV

Privacy Voorwaarden

## Inhoudstafel

1	DEFINITIES .....	3
1.1	Dienstverlener en/of Verwerker .....	3
1.2	Opdrachtgever en/of Klant en/of Verwerkingsverantwoordelijke .....	3
1.3	Partijen.....	3
1.4	Apparatuur.....	3
1.5	Cloud Group NV.....	3
1.6	Overeenkomst.....	3
1.7	Privacy voorwaarden.....	3
1.8	Dienst.....	3
1.9	Overmacht .....	3
2	VERTROUWELIJKE INFORMATIE .....	4
2.1	Derden .....	4
2.2	De bepalingen van artikel 14 uit het AVG eerste lid zijn niet van toepassing op vertrouwelijke informatie die: .....	4
3	VERWERKING GEGEVENS .....	4
4	GEVOELIGE GEGEVENS .....	4
5	PRIVACY VERKLARING.....	4
5.1	Algemeen .....	4
5.2	Doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens.....	5
5.3	Delen van de persoonsgegevens .....	5
5.4	Beveiliging van persoonsgegevens .....	5
5.5	Met betrekking tot de instructie van de verwerking .....	5
5.6	Voor de aanstelling van subverwerkers .....	5
5.7	Bij de uitoefening van de rechten van de betrokkene.....	5
5.8	Voor het opmaken van een eventuele DPIA .....	6
5.9	Transfers buiten de Europese Economische ruimte.....	6
6	TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANKEN .....	6

## 1 DEFINITIES

### 1.1 Dienstverlener en/of Verwerker

De Naamloze Vennootschap Cloud Group gevestigd te 2018 Antwerpen (België), Delacensierestraat 14, afgekort 'Cloud Group'. Cloud Group NV is geregistreerd onder ondernemingsnummer 0533.928.877 en operatornummer ACM/22/180630.

### 1.2 Opdrachtgever en/of Klant en/of Verwerkingsverantwoordelijke

De natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie de Overeenkomst wordt gesloten.

### 1.3 Partijen

Elke Partij die de Overeenkomst heeft onderschreven.

### 1.4 Apparatuur

Met Apparatuur wordt bedoeld het geheel van de apparaten, de systemen, de bekabeling en de installatie die in uitvoering van de overeenkomst aan de Klant/Opdrachtgever toebehoort en hem in staat stelt en hem toelaat de Dienst te gebruiken.

Met Toestel wordt bedoeld: elk van de apparaten, IP-toestellen, Customer Control Panel, de systemen, de bekabeling en de installatie die door Cloud Group wordt aangekocht of gecreëerd en aan de Klant wordt doorverkocht of via huur ter beschikking wordt gesteld en door Cloud Group wordt geplaatst of geïnstalleerd.

### 1.5 Cloud Group NV

Met merknamen Cloud Communications en/of Cloud Services en/of Cloud Mobile.

### 1.6 Overeenkomst

De verbintenis tussen de Dienstverlener en Opdrachtgever, waarbij de Dienstverlener door middel van Voice over IP-programma's, PBX-diensten, telefoontoestellen (en/of een beltegoed) de Opdrachtgever in staat stelt om over het internet nationaal en internationaal te telefoneren. De verbintenis omvat ook het onderhouden en/of beheren van netwerk, software, hardware, programma's en applicaties. Deze Overeenkomst wordt tot stand gebracht door het ondertekenen van een offerte.

### 1.7 Privacyvoorwaarden

Deze privacy voorwaarden. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, aanbiedingen, offertes, leveringen, transport en facturaties uitgaande van Cloud Group NV, en op alle overeenkomsten tussen enerzijds Cloud Group NV en anderzijds de Opdrachtgever. Deze voorwaarden primeren altijd op voorwaarden die van een andere contractspartij of van een derde uitgaan, tenzij en slechts voor zover uitdrukkelijk anders is overeengekomen tussen Partijen.

### 1.8 Dienst

De hosted VoIP formule, de PBX-dienst (vaste telefonie), alle diensten uit het Customer Control Panel en andere diensten die aan de Opdrachtgever worden geleverd in overeenstemming met de van toepassing zijnde Overeenkomst, alsook het beheer van lokale of Cloud IT-infrastructuur, inclusief het lokale netwerk, en/of de hardware en/of software van de Opdrachtgever.

### 1.9 Overmacht

Elke gebeurtenis die aan de controle van de Partijen ontsnapt en buiten de wil om van een van de Partijen plaatsvindt en die zijn invloed heeft op de uitvoering van de verbintenissen die elke Partij krachtens de Overeenkomst op zich heeft genomen. Hieronder worden, bij wijze van voorbeeld, de volgende feiten verstaan: brand, stroompanne, overspanning, wateroverlast, blikseminslag, explosie, ongeval, sabotage, oorlog, mobilisatie, oproer, staat van beleg, aanslag, daad van terrorisme, staking of uitsluiting, embargo, daad van de overheid, beslissing van een burgerlijke of militaire overheid, sectorale conflicten, volledige of aanzienlijke stagnatie van het communicatieapparaat, bedrijfsstoornis, volledig of aanzienlijk lamleggen of hinderen van haar systemen door hackers of virussen, epidemie, pandemie of lockdown.

## 2 VERTROUWELIJKE INFORMATIE

### 2.1 Derden

Geen enkele Partij zal vertrouwelijke informatie m.b.t. deze Overeenkomst en of de Dienst bekend te maken aan derden, tenzij met de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.

### 2.2 De bepalingen van artikel 14 uit het AVG eerste lid zijn niet van toepassing op vertrouwelijke informatie die:

- Behoort tot de algemene kennis, behalve wanneer die het gevolg zou zijn van een schending van dit artikel.
- Onafhankelijk is of werd ontwikkeld door de Partij, die deze informatie heeft ontvangen van de andere Partij.
- Werd bekend gemaakt krachtens een wettelijke bepaling of als gevolg van een beslissing van een gerechtelijke instantie of van een bevoegde overheid.

## 3 VERWERKING GEGEVENS

De Opdrachtgever geeft toelating aan Cloud Group tot het opslaan, bewaren en gebruiken van de verstrekte gegevens met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst en de Dienstverlening. De Opdrachtgever geeft toelating aan Cloud Group tot het gebruik van deze gegevens voor promotionele doeleinden die uitsluitend betrekking hebben op de producten en diensten van Cloud Group.

## 4 GEVOELIGE GEGEVENS

In verschillende sectoren worden persoonsgegevens verzameld en verwerkt die door de Verordening als 'gevoelige gegevens' beschouwd worden en om die reden extra bescherming vereisen: medische gegevens, politieke voorkeur, seksuele voorkeur, geloofsovertuiging, etnische afkomst, lidmaatschap van vakbonden, enz. Gevoelige gegevens mogen alleen verwerkt worden met het oog op een beperkt aantal doeleinden en op strikte voorwaarden. In het geval van Cloud Group NV zijn dit hoofdzakelijk functionele gegevens, met gerechtvaardigd belang, met oog op het uitvoeren van de Overeenkomst.

## 5 PRIVACY VERKLARING

### 5.1 Algemeen

Cloud Group NV hecht veel belang aan het respecteren van de persoonlijke levenssfeer van haar abonnees, klanten, en bezoekers van haar websites. Daarom willen wij u duidelijk informeren over onze voorzorgen bij de behandeling van persoonlijke gegevens. Cloud Group NV behandelt en beveiligd de persoonlijke gegevens van abonnees, klanten en bezoekers van haar websites steeds zorgvuldig.

Cloud Group NV stelt zijn beleid voor de bescherming van uw persoonsgegevens in regel met de wetsbepalingen in België, Nederland en de Europese Unie. Cloud Group NV houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR), de wetgeving ter bescherming van de privacy, de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens, de telecommunicatiewet, en overige privacyregelgeving.

Wij willen u dan ook duidelijk communiceren welke persoonsgegevens Cloud Group NV verzamelt, hoe wij die informatie gebruiken, en wat u moet doen als u niet wil dat uw persoonlijke informatie opgeslagen wordt of kenbaar gemaakt wordt aan derden. Verder willen wij u ook informeren hoe u uw persoonlijke gegevens kan nakijken, wijzigen of verwijderen.

Overeenkomstig de privacywetgeving heeft u steeds het recht op inzage in uw gegevens en het recht op verbetering van deze gegevens. U kan ons steeds contacteren om u te verzetten als u niet wenst dat uw persoonsgegevens verwerkt worden, doorgegeven worden aan derden, of gebruikt worden voor direct marketingdoeleinden. Er worden op onze websites geen overeenkomsten gesloten met minderjarigen. Wij vragen minderjarigen dan ook uitdrukkelijk om ons geen persoonlijke gegevens toe te sturen.

## 5.2 Doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens

Onder persoonsgegevens wordt verstaan: naam, voornaam, adres, geboortedatum, naam en zetel van vennootschap of rechtspersoon, telefoonnummer(s), geslacht, e-mailadres, ondernemingsnummer, kvk-nummer, BTW nummer, Gsm-nummer, abonnementskosten, interne contactpersonen, factuur- en betaalgegevens, alle andere gegevens die betrekking hebben op de Klant of een persoon tewerkgesteld door de Klant.

Cloud Group NV verzamelt en verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Oplevering en uitvoering van de met u gesloten overeenkomst, waaronder de betaling van afgenomen producten en/of diensten, en om u de overeengekomen producten en/of diensten te kunnen aanbieden en leveren;
- Om de potentiële klant een voorstel te kunnen sturen m.b.v. verschillende leadkanalen;
- Om de potentiële klant te kunnen voeden met relevante informatie gedurende een bepaalde periode;
- Om u service en onderhoud te kunnen bieden m.b.t. de dienstverlening;
- Om te kunnen factureren. Deze financiële gegevens worden nooit gepubliceerd, en ook niet aan derden ter beschikking gesteld voor doeleinden anders dan het uitvoeren van de overeenkomst;
- Om de beveiliging van de website te optimaliseren;
- Om u gericht te kunnen informeren over relevante producten en/of diensten en nieuwe aanbiedingen van Cloud Group NV;
- Om u relevante e-mails en post, nieuwsbrieven, gebruikersinformatie, serviceberichten, of andere elektronische boodschappen te kunnen sturen;
- Om onze websites en technologieën te analyseren, onderhouden, beveiligen, en optimaliseren;
- Voor promotionele doeleinden die uitsluitend betrekking hebben op de producten en diensten van Cloud Group;
- Om te voldoen aan de wetten en regelgevingen (zoals het ACM, justitie) waaraan Cloud Group NV onderworpen is;
- Voor de beslechting van eventuele geschillen;
- Voor administratieve doeleinden.

Cloud Group NV bewaart uw persoonsgegevens net zolang als nodig voor de hierboven omschreven doeleinden. Daarna kunnen uw persoonsgegevens gedurende maximum tien jaar bewaard blijven voor archiefdoeleinden.

## 5.3 Delen van de persoonsgegevens

Met uw toestemming zal Cloud Group NV de door haar verwerkte persoonsgegevens uitwisselen met specifieke, door haar gekozen, externe partners. Deze externe partners zijn hoofdzakelijk softwareprogramma's of web-based platformen.

In geen geval mogen deze partners uw persoonsgegevens uitwisselen met derden of deze gebruiken voor marketingdoeleinden. Per partner/platform zullen wij de nodige verwerkingsovereenkomsten opmaken die de nodige waarborgen zullen bevatten om uw persoonsgegevens te beschermen.

## 5.4 Beveiliging van persoonsgegevens

Bij de verwerking van persoonsgegevens ziet Cloud Group NV toe op de beveiliging van deze informatie. Zo zorgen wij er maximaal voor dat er geen ongeoorloofde toegang is tot, aanpassing, openbaarmaking, verlies, of enige vorm van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Onze werknemers zijn verplicht uw persoonsgegevens vertrouwelijk te behandelen wanneer ze er toegang toe hebben.

## 5.5 Met betrekking tot de instructie van de verwerking

De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis indien naar zijn mening een instructie inbreuk oplevert op de AVG of op andere Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen inzake gegevensbescherming

## 5.6 Voor de aanstelling van subverwerkers

De Verwerker is ertoe gehouden de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte te stellen van elke aanvulling of vervanging van een subverwerker. De verwerkingsverantwoordelijke beschikt steeds over de mogelijkheid bezwaar te uiten tegen deze wijzigingen. Als de verwerkingsverantwoordelijke bezwaar maakt tegen de subverwerkers, zullen verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker deze overeenkomst bespreken en hun uiterste best doen om tot overeenstemming te komen over de aanwijzing van deze nieuwe subverwerkers.

## 5.7 Bij de uitoefening van de rechten van de betrokkene

De Verwerker zal de verwerkingsverantwoordelijke onverwijld (en uiterlijk binnen de 24 uur) na kennisname van een verzoek of een klacht die de betrokkene aan de Verwerker gericht heeft met betrekking tot de Verwerkingen van zijn gegevens, op de hoogte brengen. De Verwerker antwoordt op geen enkele van deze verzoeken tenzij op basis van uitdrukkelijke instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Teneinde de verwerkingsverantwoordelijke te helpen de antwoordtermijn, hem opgelegd door de GDPR, na te leven, zal de Verwerker alle verzoeken van de verwerkingsverantwoordelijke omtrent de Gegevensverwerkingen, voorwerp van de vraag of de klacht, binnen de 48 uur beantwoorden, voor zover dit binnen diens technische bevoegdheden en mogelijkheden valt.

Rekening houdend met de aard van de Verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, verleent de Verwerker bovendien bijstand aan de Verwerkingsverantwoordelijke bij het nakomen van diens verplichtingen betreffende:

- het melden van een datalek aan de toezichhoudende autoriteit conform artikel 33 van de AVG;
- het mededelen van een datalek aan de betrokkene conform artikel 34 van de AVG.

Het is de Verwerker evenwel niet toegestaan om het datalek zelf te melden aan de GBA of de mededeling aan de betrokkene zelf te verrichten. Dit is uitsluitend de bevoegdheid van de Verwerkingsverantwoordelijke.

#### 5.8 Voor het opmaken van een eventuele DPIA

De Verwerker verbindt zich ertoe alle nodige informatie betreffende de Verwerking van de Gegevens aan de verwerkingsverantwoordelijke over te maken om de verwerkingsverantwoordelijke, desgevallend, te helpen een gegevensbeschermingseffectenbeoordeling uit te voeren. Aldus zal de Verwerker, indien hij gebruik maakt van een nieuwe technologie (bijvoorbeeld en niet-limitatief, artificiële intelligentie of blockchain), de Verwerkingsverantwoordelijke hierover inlichten voor de start van de Verwerking.

#### 5.9 Transfers buiten de Europese Economische ruimte

De Verwerker verwerkt de persoonsgegevens alleen binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij hierover met de Verwerkingsverantwoordelijke andere afspraken zijn gemaakt. Deze afspraken leggen de Partijen gezamenlijk schriftelijk vast.

Ingeval de Verwerker een doorgifte van gegevens wil uitvoeren buiten België/Nederland en deze doorgifte niet gepland was op het ogenblik dat de opdracht werd toevertrouwd, dan dient de Verwerkingsverantwoordelijke telefonisch en per mail geïnformeerd te worden over de redenen van de doorgifte en de locatie van de doorgifte. De Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht verzet te bieden binnen de 72u nadat het werd ingelicht.

## 6 TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANKEN

De Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht en zal dienovereenkomstig dienen te worden geïnterpreteerd. De rechtbanken te Antwerpen zijn uitsluitend bevoegd om uitspraak te doen over ieder mogelijke betwisting aangaande de Overeenkomst.