

Privacyverklaring | Cinco Cello

Cinco Cello respecteert de privacy van iedereen van wie persoonsgegevens worden verwerkt. In deze privacyverklaring wordt uitgelegd welke persoonsgegevens worden verwerkt, waarom dat gebeurt, op welke grondslag de verwerking berust, met wie gegevens kunnen worden gedeeld, hoe lang persoonsgegevens worden bewaard en welke rechten betrokkenen hebben.

1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking?

Cinco Cello, gevestigd aan Weegschaalstraat 3, 5632 CW te Eindhoven en ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 70641145, is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die in deze privacyverklaring worden beschreven, voor zover hij zelf het doel en de middelen van de verwerking bepaalt.

Voor vragen over privacy of voor het uitoefenen van privacyrechten kan contact worden opgenomen via de gebruikelijke contactgegevens van Cinco Cello.

2. Van wie verwerkt Cinco Cello persoonsgegevens?

Cinco Cello verwerkt persoonsgegevens van opdrachtgevers en hun contactpersonen, potentiële en voormalige opdrachtgevers, medewerkers en andere personen die in het kader van een mystery guest-onderzoek worden waargenomen of in een rapportage kunnen worden genoemd, deelnemers aan trainingen en zelfstandigen, mystery guests, trainers of andere derden met wie Cinco Cello samenwerkt of mogelijk gaat samenwerken.

3. Welke persoonsgegevens verwerkt Cinco Cello en waar komen deze vandaan?

Van opdrachtgevers, contactpersonen en zakelijke relaties verwerkt Cinco Cello, afhankelijk van de relatie en dienstverlening, onder meer naam- en contactgegevens, bedrijfsnaam, functie, gegevens over aanvragen, offertes en opdrachten, gemaakte afspraken, communicatie, factuurgegevens, betalingsgegevens en overige gegevens die in het kader van de zakelijke relatie worden verstrekt.

Bij mystery guest-onderzoeken kan Cinco Cello persoonsgegevens verwerken van medewerkers en andere personen die tijdens het onderzoek worden waargenomen. Dit kunnen bijvoorbeeld een voornaam, functie, relevante gedragingen en waarnemingen of, wanneer identificatie voor de rapportage nodig is, een beperkte uiterlijke omschrijving zijn. Dergelijke gegevens kunnen worden opgenomen in een rapportage aan de opdrachtgever voor zover dit relevant is voor het overeengekomen onderzoek.

Voor zover trainingen worden verzorgd of georganiseerd, kunnen persoonsgegevens worden verwerkt van deelnemers, zoals naam, functie, contactgegevens, deelname- en planningsinformatie en overige gegevens die redelijkerwijs nodig zijn om de training te organiseren en uit te voeren.

Van zelfstandigen, mystery guests, trainers en andere samenwerkende derden kan Cinco Cello onder meer naam- en contactgegevens, bedrijfsgegevens, contractgegevens, beschikbaarheids- en planningsgegevens, factuurgegevens en betalingsgegevens verwerken.

Persoonsgegevens worden voornamelijk rechtstreeks van de betrokken persoon of de opdrachtgever verkregen. Persoonsgegevens van medewerkers en andere personen kunnen daarnaast ontstaan uit waarnemingen tijdens de uitvoering van een mystery guest-onderzoek. Gegevens die via de website of per e-mail aan Cinco Cello worden verstrekt, kunnen eveneens worden verwerkt.

4. Voor welke doeleinden en op welke grondslag verwerkt Cinco Cello persoonsgegevens?

Cinco Cello verwerkt persoonsgegevens voor het behandelen van aanvragen, het opstellen en opvolgen van offertes, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten, het voorbereiden en uitvoeren van mystery guest-onderzoeken, het opstellen en verstrekken van rapportages, het organiseren en uitvoeren van trainingen, communicatie met opdrachtgevers en andere betrokkenen, het inschakelen en administreren van mystery guests, trainers en andere samenwerkende derden, facturatie en betalingen, financiële administratie, klachten en geschillen, relatiebeheer, commerciële opvolging en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Voor verwerkingen die noodzakelijk zijn om op verzoek van een betrokkene vóór het sluiten van een overeenkomst maatregelen te nemen of om een gesloten overeenkomst met die betrokkene uit te voeren, baseert Cinco Cello zich op de grondslag uitvoering van een overeenkomst.

Voor verwerkingen die noodzakelijk zijn om aan wettelijke verplichtingen te voldoen, waaronder fiscale en administratieve verplichtingen, baseert Cinco Cello zich op een wettelijke verplichting.

Voor bepaalde andere verwerkingen baseert Cinco Cello zich op gerechtvaardigde belangen. Dit geldt onder meer voor zakelijke communicatie met contactpersonen van opdrachtgevers, een doelmatige klantenadministratie, relatiebeheer, het kunnen aantonen van gemaakte afspraken en verrichte werkzaamheden, het behandelen van klachten en het vaststellen, uitoefenen of verdedigen van rechtsposities. Ook de verwerking van beperkte persoonsgegevens van medewerkers of andere personen die tijdens een mystery

guest-onderzoek worden waargenomen kan op deze grondslag plaatsvinden, wanneer dit noodzakelijk is om relevante onderzoeksbevindingen aan de opdrachtgever te kunnen koppelen en rapporteren. Daarbij worden de belangen en privacyrechten van de betrokken personen afgewogen tegen het belang van Cinco Cello en zijn opdrachtgever bij een bruikbare en controleerbare uitvoering van het onderzoek.

Indien voor een verwerking toestemming is vereist, vraagt Cinco Cello deze vooraf. Een verleende toestemming kan op ieder moment worden ingetrokken. De intrekking doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking die vóór de intrekking heeft plaatsgevonden.

5. Marketing en reactivering

Cinco Cello kan persoonsgegevens van potentiële, bestaande en voormalige opdrachtgevers en andere zakelijke relaties gebruiken voor relatiebeheer, commerciële opvolging en reactivering. Contact kan daarbij onder meer telefonisch, via LinkedIn of per e-mail plaatsvinden.

Voor elektronische commerciële communicatie waarvoor voorafgaande toestemming wettelijk vereist is, vraagt Cinco Cello deze toestemming. De ontvanger kan zich steeds afmelden voor verdere commerciële elektronische berichten.

6. Mystery guest-onderzoeken en persoonsgegevens van medewerkers

Bij de uitvoering van een mystery guest-onderzoek kan het noodzakelijk zijn om in een rapportage te beschrijven welke medewerker of andere persoon een relevante handeling heeft verricht of welke ervaring de mystery guest met die persoon heeft gehad. Cinco Cello beperkt zulke persoonsgegevens tot hetgeen voor het doel en de afgesproken scope van het onderzoek relevant is.

Wanneer identificatie nodig is, kan een voornaam of een beperkte omschrijving van een persoon worden gebruikt. Cinco Cello verwerkt dergelijke gegevens niet voor een zelfstandig personeelsdoel, maar uitsluitend voor de uitvoering en rapportage van het overeengekomen onderzoek en voor daarmee rechtstreeks samenhangende doeleinden, zoals het beantwoorden van vragen of het behandelen van een klacht over de rapportage.

7. Met wie deelt Cinco Cello persoonsgegevens?

Cinco Cello deelt persoonsgegevens uitsluitend voor zover dit nodig is voor de betreffende verwerking.

Persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met de opdrachtgever voor zover dit onderdeel is van de overeengekomen dienstverlening en rapportage, met mystery guests, trainers en andere zelfstandigen of derden die Cinco Cello bij de uitvoering van de dienstverlening inschakelt, met het boekhoudkantoor dat de financiële administratie verzorgt en, voor zover daarvan gebruik wordt gemaakt, met dienstverleners op het gebied van zakelijke e-mail en communicatie, documentopslag, cloudsoftware en vergelijkbare ondersteunende bedrijfssoftware.

Wanneer een dergelijke partij persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Cinco Cello verwerkt, maakt Cinco Cello de daarvoor op grond van de AVG vereiste afspraken met deze partij. Indien een partij zelfstandig bepaalt voor welke doeleinden en op welke wijze persoonsgegevens worden verwerkt, is die partij voor die verwerking zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.

Persoonsgegevens kunnen daarnaast aan bevoegde instanties worden verstrekt indien Cinco Cello daartoe wettelijk verplicht is.

8. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

Voor zover Cinco Cello gebruikmaakt van software-, communicatie- of clouddiensten, is het mogelijk dat persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt.

Indien persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden doorgegeven, zorgt Cinco Cello ervoor dat voor de betreffende doorgifte een geldige doorgiftegrondslag en, waar vereist, passende waarborgen aanwezig zijn. Afhankelijk van de concrete doorgifte kan deze bijvoorbeeld zijn gebaseerd op een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie of op door de Europese Commissie goedgekeurde standaardcontractbepalingen.

Een betrokkene kan bij Cinco Cello nadere informatie opvragen over de doorgifte van zijn persoonsgegevens en over de concreet toegepaste doorgiftegrondslag of waarborg.

9. Hoe lang bewaart Cinco Cello persoonsgegevens?

Cinco Cello bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze zijn verkregen, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk verplicht is of verdere bewaring noodzakelijk is voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van rechtsposities.

Gegevens die onderdeel zijn van de financiële en fiscale administratie worden gedurende de wettelijke bewaartermijn bewaard.

Gegevens over aanvragen, offertes, overeenkomsten, dienstverlening, communicatie en betalingen kunnen na beëindiging van de relatie worden bewaard zolang dit redelijkerwijs nodig is voor administratieve afwikkeling, het beantwoorden van vragen, het behandelen van klachten en aanspraken of het voeren van een geschil.

Persoonsgegevens die in het kader van mystery guest-onderzoeken in rapportages of onderliggende werkbestanden zijn opgenomen, worden niet langer bewaard dan nodig is voor de uitvoering, rapportage en afwikkeling van de betreffende opdracht en eventuele daaruit voortvloeiende vragen, klachten of aanspraken.

Gegevens van zelfstandigen en andere samenwerkende derden worden bewaard zolang dat nodig is voor de samenwerking, administratie en eventuele aanspraken die daarmee samenhangen. Wanneer persoonsgegevens niet langer nodig zijn, worden deze verwijderd of geanonimiseerd.

10. Is het verstrekken van persoonsgegevens verplicht?

Het verstrekken van bepaalde persoonsgegevens is noodzakelijk om bijvoorbeeld een aanvraag te behandelen, een offerte op te stellen, een overeenkomst uit te voeren, een mystery guest-onderzoek of training te organiseren, zakelijke communicatie te voeren, betalingen te verwerken of met een mystery guest, trainer of andere samenwerkende derde samen te werken.

Betrokkenen zijn niet altijd wettelijk verplicht persoonsgegevens te verstrekken. Indien noodzakelijke gegevens niet worden verstrekt, kan Cinco Cello de betreffende aanvraag, zakelijke relatie of dienstverlening echter mogelijk niet of niet volledig uitvoeren.

11. Beveiliging

Cinco Cello treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, ongeoorloofde toegang, wijziging en andere onrechtmatige verwerking. Toegang tot persoonsgegevens wordt beperkt tot personen en partijen die de gegevens voor hun werkzaamheden nodig hebben.

Cinco Cello werkt in belangrijke mate met lokaal opgeslagen bestanden en een externe harde schijf. Voor zover in de toekomst gebruik wordt gemaakt van cloudopslag, boekhoud- of andere bedrijfssoftware, worden ook daarbij passende beveiligingsmaatregelen getroffen en worden waar nodig afspraken gemaakt met de betreffende dienstverleners.

12. Geautomatiseerde besluitvorming

Cinco Cello neemt geen besluiten die uitsluitend zijn gebaseerd op geautomatiseerde verwerking, waaronder profilering, en die rechtsgevolgen voor een persoon hebben of hem anderszins in aanmerkelijke mate treffen.

13. Welke privacyrechten heeft een betrokkene?

Een betrokkene kan, voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan, Cinco Cello verzoeken om inzage in zijn persoonsgegevens, rectificatie van onjuiste gegevens, verwijdering van persoonsgegevens, beperking van de verwerking of overdracht van persoonsgegevens. Ook kan een betrokkene bezwaar maken tegen een verwerking.

Wanneer een verwerking is gebaseerd op een gerechtvaardigd belang, kan de betrokkene vanwege zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen die verwerking. Tegen verwerking van persoonsgegevens voor direct marketing kan te allen tijde bezwaar worden gemaakt.

Wanneer een verwerking op toestemming is gebaseerd, kan deze toestemming te allen tijde worden ingetrokken.

Een verzoek kan worden ingediend via de gebruikelijke contactgegevens van Cinco Cello. Cinco Cello reageert in beginsel binnen één maand na ontvangst van het verzoek. Indien het verzoek complex is of Cinco Cello een groot aantal verzoeken ontvangt, kan deze termijn met maximaal twee maanden worden verlengd. Cinco Cello stelt de betrokkene in dat geval binnen één maand na ontvangst van het verzoek van de verlenging en de reden daarvan op de hoogte.

Indien Cinco Cello redelijke twijfel heeft over de identiteit van de verzoeker, kan hij aanvullende informatie vragen die noodzakelijk is om de identiteit vast te stellen.

14. Klachten

Wie van mening is dat Cinco Cello zijn persoonsgegevens niet in overeenstemming met de privacywetgeving verwerkt, kan hierover contact opnemen met Cinco Cello.

Daarnaast heeft iedere betrokkene het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

15. Wijziging van deze privacyverklaring

Cinco Cello kan deze privacyverklaring wijzigen indien veranderingen in zijn dienstverlening, werkwijze, gebruikte systemen, wet- en regelgeving of andere omstandigheden daartoe aanleiding geven.

De meest actuele versie van de privacyverklaring wordt door Cinco Cello beschikbaar gesteld.