Privacyverklaring Callingbird

Inleiding

Deze privacyverklaring beschrijft op gedetailleerde, juridisch onderbouwde en transparante wijze hoe Callingbird persoonsgegevens verwerkt bij het gebruik van de Software en bij het bezoeken van de website. Deze privacyverklaring dient, mede gelet op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Telecommunicatiewet (Tw), de e-Privacy Richtlijn en overige toepasselijke regelgeving, als bindend en richtinggevend document voor Klanten, Gebruikers, Bellers en bezoekers van onze website.

Door gebruik te maken van de Software of de website verklaart u kennis te hebben genomen van deze privacyverklaring en akkoord te gaan met de verwerking van persoonsgegevens zoals in dit document uiteengezet.

Artikel 1: Definities

1.1 Dienstverlener: Callingbird, de ontwikkelaar en uitgever van de Software.

1.2 Software: De door Dienstverlener geleverde telefonische AI-assistent die inkomende telefoongesprekken aanneemt en afhandelt, waaronder, maar niet beperkt tot, vragen beantwoorden, afspraken inplannen en doorschakelen. Deze Software bevat ook een dashboard waar de Klant onbeperkt toegang tot heeft.

1.3 Subverwerkers: Door Dienstverlener ingeschakelde technologie- en telecomproviders voor het leveren van de Software, waaronder maar niet beperkt tot Vapi, Twilio, OpenAI/ChatGPT en ElevenLabs.

1.4 Klant: Het bedrijf dat de Software in licentie neemt bij de Dienstverlener.

1.5 Gebruiker: Iedere werknemer of gemachtigde van Klant die toegang heeft tot de Software.

1.6 Beller/Klant van Klant: Iedere natuurlijke persoon die de onderneming van Klant telefonisch benadert en waarvan het gesprek geheel of gedeeltelijk door de Software wordt behandeld.

1.7 Abonnement: De overeenkomst waarbij Klant tegen betaling toegang krijgt tot de Software.

1.8 Proefperiode: De periode van veertien dagen waarin Klant de Software kosteloos kan uitproberen.

1.9 Overeenkomst: De overeenkomst tussen Dienstverlener en Klant inclusief alle bijlagen.

1.10 Persoonsgegevens: Alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

1.11 Datalek: Een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 4, lid 12 AVG.

1.12 Instructies: Schriftelijke of via het dashboard gegeven aanwijzingen van Klant over de verwerking binnen de Software.

1.13 Derden: Alle natuurlijke of rechtspersonen die geen partij zijn bij deze Overeenkomst of deze privacyverklaring.

Artikel 2: Verwerkingsverantwoordelijke

2.1 Klant is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van Bellers in het kader van de overeenkomst die klant en dienstverlener sluiten bij het afnemen van de Software door Klant. Dienstverlener treedt daarbij op als verwerker en verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van en in opdracht van Klant, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

2.2 Voor zover Dienstverlener persoonsgegevens verwerkt voor eigen doeleinden, zoals beveiligingslogging, facturatie, naleving van wettelijke verplichtingen en het functioneren van de website, is Dienstverlener zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.

2.3 Dienstverlener is tevens verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van bezoekers van de website van Callingbird, waaronder persoonsgegevens die voortkomen uit het gebruik van cookies, trackingtechnologieën, pixels, tags en overige vergelijkbare methoden.

Artikel 3: Toepassingsgebied

3.1 Deze privacyverklaring is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens die plaatsvinden in het kader van het gebruik van de Software door Klant, Gebruikers en Bellers en op alle verwerkingen van persoonsgegevens die plaatsvinden bij het bezoeken en gebruiken van de website van Callingbird.

3.2 Deze privacyverklaring dient te worden gelezen in samenhang met de Cookieverklaring van Callingbird.

Artikel 4: Gegevensbescherming bij gebruik van de Software

4.1 De verwerking van persoonsgegevens bij het gebruik van de Software vindt plaats binnen de rolverdeling zoals beschreven in artikel 2.1. In het kader van de werking van de Software worden daarbij persoonsgegevens van Bellers verwerkt, waaronder de door de Beller verstrekte gegevens en de door Klant in het dashboard ingevoerde informatie.

4.2 Bij het gebruik van de Software worden Persoonsgegevens van de Beller verzameld en verwerkt, waaronder maar niet beperkt tot naam, contactgegevens en geboortedata. Deze verwerking is noodzakelijk voor de werking van de Software. Dienstverlener verwerkt en verzamelt de door de Beller verstrekte Persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Persoonsgegevens die worden verzameld en opgeslagen op grondslag van “het verwerken van Persoonsgegevens om een overeenkomst uit te voeren” zijn enkel nodig voor onder andere, maar niet beperkt tot, administratieve doeleinden, de al eerder benoemde werking van de Software, het verbeteren en optimaliseren van de Software, het inzien van belgegevens door Klant en haar Gebruikers en voor de doeleinden zoals uiteengezet in deze privacyverklaring en de toepasselijke voorwaarden.

4.3 Voor het leveren van de Software maakt Dienstverlener gebruik van Subverwerkers. Dienstverlener sluit met deze Subverwerkers passende overeenkomsten, of accepteert hun standaard Data Processing Addenda indien van toepassing. Dienstverlener blijft jegens Klant verantwoordelijk voor de selectie van Subverwerkers en voor de contractuele afdekking van de AVG-eisen, maar kan niet aansprakelijk worden gehouden voor tekortkomingen van Subverwerkers die buiten haar redelijke invloedssfeer liggen.

4.4 Klant en Beller blijven verantwoordelijk voor de juistheid en wettigheid van de door de Beller ingevoerde gegevens. Klant is verantwoordelijk voor het beschikken over een geldige grondslag onder de AVG en voor het informeren van Bellers over de verwerking van hun persoonsgegevens. Klant vrijwaart Dienstverlener tegen alle aanspraken van Derden die verband houden met de verwerking en het gebruiken van persoonsgegevens door en/of namens Klant, inclusief, maar niet beperkt tot, aanspraken wegens het ontbreken van een geldige grondslag of het niet naleven van de informatieplicht.

Artikel 5: Verwerking van persoonsgegevens via de website en cookies

5.1 Dienstverlener is verwerkingsverantwoordelijke voor alle persoonsgegevens die worden verwerkt wanneer een bezoeker de website van Callingbird bezoekt. Deze verwerking omvat onder meer gegevens die technisch noodzakelijk zijn om de website toegankelijk, beveiligd en operationeel te houden, waaronder gegevens over het apparaat waarmee de website wordt bezocht, de gebruikte browser en het tijdstip en de duur van het bezoek. Deze gegevens worden verwerkt om de website correct weer te geven, de stabiliteit en veiligheid te waarborgen en storingen of misbruik te kunnen detecteren en verhelpen.

5.2 De Cookieverklaring beschrijft aanvullend op deze privacyverklaring op gedetailleerde, juridisch onderbouwde en volledig transparante wijze hoe Callingbird cookies, trackingtechnologieën, pixels, tags en overige vergelijkbare methoden (“cookies”) inzet op deze website. Deze verklaring dient, mede gelet op de AVG, de Telecommunicatiewet, de e-privacy Richtlijn en overige toepasselijke regelgeving, als bindend en richtinggevend document voor alle bezoekers van onze website. Voor zover cookies Persoonsgegevens verzamelen of verwerken, vallen deze verwerkingen tevens onder deze privacyverklaring.

5.3 Cookies zijn kleine tekstbestanden die door de browser lokaal worden opgeslagen op het apparaat waarmee de website wordt bezocht. Deze bestanden kunnen unieke identificatoren bevatten en technische gegevens verzamelen die nodig zijn voor de werking van de website of het analyseren van gebruikersgedrag. Andere technologieën die door Dienstverlener worden ingezet zijn onder meer pixels en trackingpixels (zoals de Meta Pixel) voor het analyseren van gedrag op de website, JavaScript-tags, sessiestate-trackers, LocalStorage- en SessionStorage-objecten, heatmap- en opnamescripts zoals Microsoft Clarity en overige script-gebaseerde identificatietechnieken. Voor zover deze technologieën Persoonsgegevens verzamelen of verwerken, worden zij beschouwd als gelijkwaardig aan cookies en vallen zij volledig binnen de reikwijdte van deze privacyverklaring en de Cookieverklaring.

5.4 Dienstverlener maakt onderscheid tussen functionele cookies, analytische cookies, cookies ten behoeve van ervarings- en gedragsanalyse en marketing- en trackingcookies. Functionele cookies zijn strikt noodzakelijk om de website technisch toegankelijk, beveiligd en operationeel te maken en faciliteren basisfuncties zoals navigatie, sessiebeheer en veiligheidsmechanismen. Functionele cookies kunnen niet worden uitgeschakeld in de cookie-instellingen. Analytische cookies worden uitsluitend geplaatst na expliciete toestemming van de bezoeker en bieden onder meer inzicht in statistieken zoals paginabezoeken, sessieduur, bounce rates, verkeersbronnen en overige gebruiksmetingen. De door Dienstverlener ingezette tools omvatten onder meer Google Analytics 4, waarbij gegevens worden verwerkt zoals (geanonimiseerde) IP-adressen, apparaat- en browserinformatie, interactiepatronen en paginanavigatie.

5.5 Ervarings- en gedragsanalyse omvat technologieën die geavanceerd gedrag in kaart brengen, zoals klikgedrag, muisbewegingen, scrollroutes, schermopnames en interactiediepte. Tools zoals Microsoft Clarity kunnen, ondanks hun waarde voor gebruiksvriendelijkheid, zeer inzichtelijk zijn in individuele gedragingen en vereisen daarom ondubbelzinnige toestemming. Marketing- en trackingcookies worden gebruikt voor het meten van advertentieprestaties, remarketingcampagnes, doelgroepbepaling en cross-site tracking. Onder deze categorie vallen onder andere de Meta Pixel (Facebook en Instagram), advertentie- en trackingpixels van derden en gepersonaliseerde advertentie-optimalisatie. Wanneer u toestemming geeft voor marketing- en trackingcookies, kunnen bepaalde gegevens over uw websitegebruik (zoals bezochte pagina’s, interacties, IP-adres en technische identificatoren) worden gedeeld met de hierboven genoemde partijen ten behoeve van het meten en optimaliseren van advertentiecampagnes op Facebook en Instagram. Deze vorm van tracking is uitgebreid gereguleerd onder de AVG en vereist altijd voorafgaande toestemming.

5.6 De duur waarmee cookies op het apparaat van de bezoeker aanwezig blijven varieert. In algemene zin geldt dat sessiecookies worden verwijderd zodra de browser wordt gesloten en persistente cookies blijven bestaan totdat hun vooraf bepaalde vervaldatum is bereikt. Dienstverlener maakt gebruik van standaardbewaartermijnen zoals door dienstverleners zijn opgelegd, waaronder onder meer Google Analytics, de

Meta Pixel en Microsoft Clarity, conform de termijnen zoals nader uiteengezet in de Cookieverklaring.

5.7 De website kan cookies van externe partijen plaatsen, ook wel “third-party cookies” genoemd. Dit zijn cookies die worden beheerd door partijen die niet direct onder controle van Dienstverlener vallen. Voorbeelden hiervan zijn Google LLC (Analytics), Meta Platforms Ireland Limited (Meta Pixel) en Microsoft (Clarity). Bezoekers wordt geadviseerd het privacybeleid van deze partijen afzonderlijk door te nemen en op basis hiervan deze cookies te accepteren of weigeren in de cookiebanner op de website.

Artikel 6: Rechtsgrondslagen

6.1 De verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de Software vindt plaats op basis van de noodzakelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst tussen Klant en Dienstverlener, alsmede op basis van gerechtvaardigde belangen van Dienstverlener, waaronder beveiligingslogging, optimalisatie van de dienstverlening en naleving van wettelijke verplichtingen.

6.2 De verwerking van Persoonsgegevens via cookies is gebaseerd op de expliciete toestemming van de bezoeker (voor analytische cookies, heatmap-technologieën en marketing- en trackingcookies). Toestemming wordt gevraagd via de cookiebanner en wordt opgeslagen door middel van een technisch profiel in de browser van de bezoeker. Voor functionele cookies is geen toestemming vereist. Voor zover bij het plaatsen van deze cookies Persoonsgegevens worden verwerkt, gebeurt dit op basis van het gerechtvaardigd belang van Dienstverlener bij een goed functionerende en veilige website.

Artikel 7: Beveiliging en beschikbaarheid

7.1 Dienstverlener zorgt voor een optimale beveiliging van de servers waarop de Software draait en neemt redelijke maatregelen om de vertrouwelijkheid en integriteit van de door Klant ingevoerde gegevens te waarborgen.

7.2 Dienstverlener neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens van de Beller en van websitebezoekers te beveiligen tegen ongeoorloofde toegang, verlies, vernietiging of wijziging, waaronder, maar niet beperkt tot, het werken met beveiligde en gemonitorde servers zoals overeengekomen in artikel 7.1 en een eigen database. Desalniettemin kan Callingbird niet volledig instaan voor de veiligheid van gegevens die via internet worden overgedragen.

Artikel 8: Datalekken

8.1 Dienstverlener stelt Klant onverwijld en waar mogelijk binnen 48 **[zegge achtenveertig]** uur na ontdekking op de hoogte van iedere inbreuk in verband met Persoonsgegevens (Datalek) die betrekking heeft op Persoonsgegevens die Dienstverlener namens Klant en via de website verwerkt. De melding bevat in ieder geval de aard van het datalek, de (mogelijke) gevolgen daarvan, de getroffen of voorgestelde

maatregelen en contactgegevens voor verdere informatie. Dienstverlener zal Klant zo nodig aanvullend informeren zodra meer informatie beschikbaar komt en verleent redelijke medewerking bij het onderzoeken, beperken en melden van het datalek.

Artikel 9: Bewaartermijnen

9.1 Dienstverlener bewaart Persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het leveren van de Software, support, beveiliging en facturatie, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk verplicht is. Na beëindiging van de Overeenkomst verwijdert of anonimiseert Dienstverlener de Persoonsgegevens van Klant en haar Bellers uit de actieve systemen binnen dertig dagen, tenzij Klant vóór die datum schriftelijk om een export in een gangbaar formaat heeft verzocht. Back-ups worden volgens de reguliere retentiecyclus verwijderd.

9.2 De bewaartermijnen voor Persoonsgegevens die via de website en cookies worden verwerkt, volgen de termijnen zoals door de betreffende derde partijen zijn vastgesteld, waaronder onder meer de termijnen die gelden voor Google Analytics, de Meta Pixel en Microsoft Clarity, zoals nader uiteengezet in de Cookieverklaring.

Artikel 10: Internationale doorgifte en Subverwerkers

10.1 Voor zover Subverwerkers Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte verwerken, waarborgt Dienstverlener dat dit uitsluitend gebeurt op basis van door de Europese Commissie goedgekeurde Standard Contractual Clauses en, waar nodig, aanvullende maatregelen. Dienstverlener informeert Klant op verzoek over de toegepaste waarborgen.

10.2 Sommige gegevens die via de website en cookies worden verzameld kunnen worden doorgegeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte. Dienstverlener tracht uitsluitend samen te werken met partijen die passende waarborgen hebben getroffen, zoals standaardcontractbepalingen of adequaatheidsbesluiten. Ondanks deze inspanningen bestaat een theoretisch risico dat autoriteiten buiten de Europese Unie toegang kunnen verkrijgen tot gegevens.

Artikel 11: Rechten van betrokkenen

11.1 Onder de AVG beschikken betrokkenen over uitgebreide rechten, waaronder het recht op inzage, het recht op rectificatie, het recht op beperking van de verwerking, het recht om toestemming in te trekken, het recht op gegevenswissing, het recht om bezwaar te maken en het recht op dataportabiliteit.

11.2 De intrekking van toestemming heeft geen terugwerkende kracht, maar heeft wel onmiddellijk effect op toekomstige verwerkingen. Dienstverlener verleent, voor zover technisch en organisatorisch mogelijk, redelijke medewerking aan Klant bij het afhandelen van verzoeken van betrokkenen op grond van de AVG (waaronder recht op inzage, correctie, verwijdering, dataportabiliteit en beperking van verwerking). Eventuele

redelijke kosten die Dienstverlener hiervoor maakt, kunnen aan Klant worden doorbelast.

11.3 Verzoeken met betrekking tot de uitoefening van deze rechten kunnen worden gericht aan het in artikel 14 opgenomen contactadres.

Artikel 12: Toepasselijk recht en geschillen

12.1 Op deze privacyverklaring is het Nederlands recht van toepassing.

12.2 Geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met deze privacyverklaring zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

Artikel 13: Wijzigingen

13.1 Dienstverlener behoudt zich het recht voor deze privacyverklaring eenzijdig, zonder voorafgaande kennisgeving en te allen tijde te wijzigen. Bij substantiële wijzigingen zal Dienstverlener, voor zover redelijkerwijs mogelijk, dit kenbaar maken via de website. De meest recente versie van deze privacyverklaring is steeds leidend.

Artikel 14: Contactgegevens

14.1 Voor vragen met betrekking tot deze privacyverklaring, cookiegebruik of dataverwerking kunt u contact opnemen met:

Callingbird
Oostduinlaan 2
2596 JM Den Haag
E-mail: info@callingbird.nl
Telefoon: +31 6 51 73 41 42