



## Privacyverklaring Team Loyalty (klantversie)

---

Uw bedrijf heeft de uitvoering van een aantal van haar relatiebeheeractiviteiten ondergebracht bij Team Loyalty. Dit omvat bijvoorbeeld het afnemen van klanttevredenheidsonderzoek en/of het “beheren” van (een aantal van) uw zakelijke relaties.

Omdat u diensten bij ons afneemt, leggen wij persoonsgegevens van u vast. Deze privacyverklaring is voor u als klant van Team Loyalty en is van toepassing op de dienstverlening die u bij ons afneemt. Wanneer u gebruik maakt van onze dienstverlening, dan betekent dit dat u akkoord gaat met deze privacyverklaring.

Team Loyalty neemt uw privacy en de beveiliging van uw persoonlijke gegevens serieus. Transparantie is hierbij de sleutel naar een goede verstandhouding. Deze privacyverklaring informeert u welke (persoons)gegevens wij van u verzamelen en wat wij daar mee doen.

## Inhoud

Privacyverklaring Team Loyalty (klantversie).....	1
Onze uitgangspunten.....	2
Informatie die wij van u vastleggen.....	2
Hoe en waarom wij deze informatie gebruiken.....	3
Welke grondslag wij hebben om informatie vast te leggen.....	4
Met wie wij uw persoonsgegevens delen.....	4
Toegangsbeperking.....	4
Hoe lang wij uw persoonsgegevens bewaren.....	5
Uw rechten.....	5
Beveiliging.....	5
Wijzigingen.....	6
Melden van incidenten.....	6
Verwerking persoonsgegevens van uw relaties conform AVG.....	6
Privacyverklaring voor uw relaties.....	6
AVG.....	6
Derden.....	6
Zeggenschap.....	7
Geen geautomatiseerde besluitvorming.....	7
Contact.....	7

Team Loyalty B.V.  
Debbemeerstraat 25  
2131 HE Hoofddorp  
T 023 - 568 00 00

[www.teamloyalty.nl](http://www.teamloyalty.nl)  
[info@teamloyalty.nl](mailto:info@teamloyalty.nl)

Handelsregister KvK  
64103099  
BTW nummer  
NL 855 523 414 B01



## Onze uitgangspunten

- Wij slaan niet meer informatie op dan wij nodig hebben voor het uitvoeren van onze dienstverlening;
- Wij gebruiken alleen informatie die u met ons deelt. Wij zullen nooit informatie van derden gebruiken om uw persoonsgegevens te verrijken. Ook verrijken wij uw persoonlijke gegevens niet met gegevens die geautomatiseerd verkregen kunnen worden d.m.v. bijvoorbeeld cookies, zoals klik- of surfgedrag;
- Wij delen deze informatie zo min mogelijk, en alleen indien onze dienstverlening of wetgeving dit vereist. In praktijk betekent dit dat wij de informatie delen met enkele serviceproviders voor het versturen van papieren post en e-mail;
- Wij zijn transparant naar u in wat wij vastleggen en voor welk doel;
- Wij bewaren uw gegevens niet langer dan noodzakelijk;
- U heeft altijd het recht op inzage, verbetering van uw gegevens, het recht om vergeten te worden of uw gegevens op te vragen t.b.v. gegevensoverdracht naar een andere partij;
- Wij voeren een streng informatiebeveiligingsbeleid, om uw privacy te waarborgen.

## Informatie die wij van u vastleggen

Wij slaan uitsluitend onderstaande informatie van u op. Wij verwerken geen bijzondere persoonsgegevens en zullen daar ook nooit naar vragen.

- **Informatie die wij hebben ontvangen vanuit uw bedrijf.** Dit omvat uitsluitend contactgegevens, waaronder uw naam, geslacht, zakelijke e-mail adres, door kiesnummer, mobiele telefoonnummer, functie en afdeling / business unit.
- **Informatie die u zelf met ons deelt.** Deze kan bestaan uit:
  - Een aanvulling of verbetering op de eerder genoemde contactgegevens.
  - Indien u vanuit Team Loyalty benaderd wordt om te participeren in ons eigen relatiebeheer, worden deze aangevuld met: uw privé-adres; gezinssamenstelling; leeftijdscategorie; opleidingsniveau; uw persoonlijke of zakelijke interesseprofiel; welke evenementen u is aangeboden en welke evenementen u heeft bezocht; antwoorden op surveys, waaronder klanttevredenheidsonderzoeken en evaluaties naar aanleiding van een door u bezocht evenement. U bent vrij om al dan niet deel te nemen in ons relatiebeheerprogramma. De in dit punt genoemde informatie wordt alleen opgeslagen indien u besluit tot deelname.
- **Informatie die onze medewerkers verkrijgen door het gebruik van onze dienstverlening.** Wij registreren wij in een CRM systeem alle contactmomenten die wij met u hebben in het kader van onze dienstverlening. Dan gaat het om datum/tijd van contactmomenten, inhoud van het contact en het eventuele resultaat.
- **Informatie die automatisch wordt vergaard door uw gebruik van onze dienstverlening.** Onze servers leggen automatisch bepaalde data vast. Het gaat hierbij om: uw IP adres waarmee u onze website [www.teamloyalty.nl](http://www.teamloyalty.nl) en/of [www.sl2.nl](http://www.sl2.nl) bezoekt; beperkte

Team Loyalty B.V.  
Debbemeerstraat 25  
2131 HE Hoofddorp  
T 023 - 568 00 00

[www.teamloyalty.nl](http://www.teamloyalty.nl)  
[info@teamloyalty.nl](mailto:info@teamloyalty.nl)

datum  
20-6-2018  
Kenmerk

pagina  
2 van 7



gegevens over uw browser (versie, gebruikte schermresolutie); of toegestuurde e-mail succesvol is afgeleverd en of u deze heeft geopend; uw inlogpogingen op sl2.nl en de pagina's die u bezoekt; of (en wanneer) u gebruikt maakt van onze online formulieren (surveys) op ons sl2.nl domein;

▪ **Cookies op het domein sl2.nl**

Het domein **sl2.nl** gebruikt uitsluitend een technisch cookie. Wij gebruiken geen analytische cookies die inbreuk kunnen maken op de privacy van u of uw relaties.

▪ **Cookies op het domein teamloyalty.nl**

Voor de website teamloyalty.nl is het volgende 'cookie' beleid van toepassing:

- o Er worden Google Analytics-cookies geplaatst;
- o Er is een bewerkersovereenkomst met Google gesloten;
- o het laatste octet van het IP-adres wordt gemaskeerd;
- o "Gegevens delen" is uitgeschakeld in Google Analytics;
- o Er wordt geen gebruik gemaakt van andere Google-diensten in combinatie met de Google Analytics-cookies.

## Hoe en waarom wij deze informatie gebruiken

Wij gebruiken de bovenstaande informatie **uitsluitend** voor de volgende doeleinden.

- **Voor de uitvoering van onze dienstenovereenkomst.** Wij gebruiken de genoemde gegevens om onze overeenkomst met uw bedrijf na te komen. Dit omvat onderhouden van contact, communicatie over de contractuitvoering, support en vastlegging hiervan in CRM en email systemen.
- **Om met u te kunnen communiceren.** Wij gebruiken uw e-mail adres en telefoonnummer(s) om met u te communiceren in het kader van onze dienstverlening.
- **Voor uw account op sl2.nl.** Het verloop en de resultaten van onze dienstverlening is te volgen via ons Kennisplatform, een online portal op ons domein sl2.nl. Wij gebruiken uw zakelijke e-mail adres om u een account ter beschikking te stellen voor dit portaal.
- **Voor verbetering van onze dienstverlening.** Wij gebruiken de automatisch vergaarde informatie voor verbetering van onze dienstverlening.
- **Ter verbetering van onze beveiliging.** Wij gebruiken de automatisch vergaarde informatie voor verbetering van onze beveiliging. Wij monitoren bijvoorbeeld alle inlogpogingen op onze servers en gebruiken deze informatie om aanvallen op onze servers te detecteren en af te slaan.
- **Voor statistische doeleinden.** Informatie die u met ons deelt (voornamelijk via surveys, zoals klanttevredenheidsonderzoeken), gebruiken wij voor het berekenen van diverse benchmarks. Dit betreft altijd statistische informatie, die door ons onomkeerbaar wordt geanonimiseerd en daarna geaggregeerd. De resultaten hiervan zijn dus nooit naar u als persoon terug te herleiden.
- **Voor de optimale werking van ons sl2.nl domein.** Het technische cookie dat geplaatst wordt door ons sl2.nl domein, is bedoeld om de website optimaal naar behoren te laten werken. Deze cookies vergaren geen persoonsgegevens en zijn niet bedoeld voor

Team Loyalty B.V.  
Debbemeerstraat 25  
2131 HE Hoofddorp  
T 023 - 568 00 00

[www.teamloyalty.nl](http://www.teamloyalty.nl)  
[info@teamloyalty.nl](mailto:info@teamloyalty.nl)

datum  
20-6-2018  
Kenmerk

pagina  
3 van 7



analytische of tracking doeleinden. Het gebruik van cookies op dit domein is niet verplicht en niet nodig voor de werking. Uw klikgedrag en de pagina's die u bezoekt op sl2.nl worden verwerkt tot geanonimiseerde statistische gegevens om de website te optimaliseren.

- **Voor marketing doeleinden.**

Cookies op onze website [www.teamloyalty.nl](http://www.teamloyalty.nl) worden voor marketing doeleinden gebruikt, m.n. het verzamelen en analyseren van statistieken over het gebruik van de website. Cookies zijn niet nodig voor de werking.

## Welke grondslag wij hebben om informatie vast te leggen

Wij leggen de genoemde informatie vast binnen het kader van de dienstenovereenkomst die wij met uw bedrijf hebben gesloten. Indien u besluit tot deelname aan ons relatiebeheerprogramma vragen wij u om expliciete toestemming om de genoemde informatie voor dat doel te mogen verwerken.

## Met wie wij uw persoonsgegevens delen

Wij delen de informatie die wij van uw vastleggen met de volgende partijen:

- **PostNL (of een ander Nederlands postverwerkingsbedrijf).** Voor het kunnen verzenden van aan u geadresseerde post.
- **True Hosting (of een ander datacenter).** De informatie die wij verwerken, wordt opgeslagen in backups, die zijn ondergebracht in het datacenter van True Hosting. Dit datacenter voldoet aan strenge eisen. (Zie: "beveiliging".) Dit geeft u en ons de garantie dat uw gegevens veilig en in overstemming met deze privacyverklaring worden verwerkt. Uw data wordt door het datacenter met niemand gedeeld en verlaat de Nederlandse landsgrenzen niet. Voor de verwerking van deze data is een verwerkersovereenkomst afgesloten met de hostingpartij.

Wij verstrekken uw persoonsgegevens alleen aan derden die niets van doen hebben met de uitvoering van onze dienstenovereenkomst (bv. toezichthouders, autoriteiten en overheidsinstanties) indien wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

## Toegangsbeperking

Uw gegevens zijn alleen zichtbaar voor medewerkers van Team Loyalty die belast zijn met de contractuitvoering, de financiële administratie en het management.

Team Loyalty B.V.  
Debbemeerstraat 25  
2131 HE Hoofddorp  
T 023 - 568 00 00

[www.teamloyalty.nl](http://www.teamloyalty.nl)  
[info@teamloyalty.nl](mailto:info@teamloyalty.nl)

datum  
20-6-2018  
Kenmerk

pagina  
4 van 7



## Hoe lang wij uw persoonsgegevens bewaren

Wij bewaren uw informatie minimaal gedurende de looptijd van onze dienstenovereenkomst c.q. hoe lang dit vanuit wetgeving vereist is. Persoonsgegevens waarbij geen wettelijke bewaarplicht van toepassing is, worden bij de beëindiging van de dienstenovereenkomst binnen een redelijke termijn door Team Loyalty verwijderd uit haar operationele systemen.

## Uw rechten

U heeft o.a. het recht op inzage van de gegevens die wij van u vastleggen; het recht om deze te gegevens aan te vullen, te verbeteren of te verwijderen; het recht om vergeten te worden en het recht om deze gegevens op te vragen in een overdraagbare vorm (dataportabiliteit). U kunt hiervoor bij uw vaste contactpersoon terecht. (Degene die belast is met de uitvoering van de dienstenovereenkomst, c.q. bij uw accountmanager.)

In het geval van een conflict kunt u uw rechten ook uitoefenen door een contact op te nemen met de privacy-officer van Team Loyalty, bereikbaar op [privacy@teamloyalty.nl](mailto:privacy@teamloyalty.nl).

Nadat we uw verzoek hebben ontvangen zullen wij zo snel als mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken reageren op uw verzoek. Het kan zijn dat wij uw vragen om aanvullende gegevens om er zeker van te zijn dat het verzoek door u is gedaan.

## Beveiliging

We handhaven te allen tijde een beveiligingsniveau bij de verwerking van persoonsgegevens dat, gezien de stand van de techniek, als voldoende wordt beschouwd om risico op ongeoorloofde toegang tot, aanpassing, openbaarmaking of verlies van persoonsgegevens tot een minimum te beperken. Wij richten ons hierbij naar de ISO-27001:2013 norm.

Het beveiligingsbeleid is bij Team Loyalty een directie aangelegenheid en wordt periodiek beoordeeld. In de uitvoering vindt er continue monitoring plaats en worden de beveiligingsmaatregelen regelmatig aangepast aan veranderende omstandigheden, teneinde een optimaal beveiligingsniveau te bieden en de informatiebeveiligingsrisico's beheersbaar te houden.

Van onze (sub)verwerkers eisen wij dat hun beveiligingsbeleid minimaal voldoet aan onze normen. Aan de hosting en het datacenter stellen wij extra strenge eisen. Onze hostingpartij en het bijbehorende datacenter moeten minimaal ISO-27001 en ISO-9001 gecertificeerd zijn. Het datacenter moet minimaal een Tier III classificatie hebben.

Team Loyalty B.V.  
Debbemeerstraat 25  
2131 HE Hoofddorp  
T 023 - 568 00 00

[www.teamloyalty.nl](http://www.teamloyalty.nl)  
[info@teamloyalty.nl](mailto:info@teamloyalty.nl)

datum  
20-6-2018  
Kenmerk

pagina  
5 van 7



## Wijzigingen

Team Loyalty behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. De laatste versie van de privacyverklaring is altijd via ons op te vragen en is te vinden op onze website. Team Loyalty informeert u actief als er belangrijke wijzigingen zijn, opdat u opnieuw akkoord kunt geven, of er voor kunt kiezen uw gegevens te laten verwijderen.

De laatste versie is altijd te vinden op:

<https://teamloyalty.nl/Privacyverklaring-Team-Loyalty-K1.pdf>

## Melden van incidenten

Mocht u van mening zijn dat Team Loyalty zich niet houdt aan deze privacyverklaring, dan kunt u dit bij onze functionaris gegevensbescherming melden via [privacy@teamloyalty.nl](mailto:privacy@teamloyalty.nl). Er wordt dan contact met u opgenomen om het probleem op te lossen. U kunt ook contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens en daar melding maken van de klacht.

## Verwerking persoonsgegevens van uw relaties conform AVG

### PRIVACYVERKLARING VOOR UW RELATIES.

Binnen het kader van de dienstenovereenkomst tussen uw bedrijf en Team Loyalty, levert uw bedrijf persoonsgegevens aan *van uw klanten c.q. relaties* t.b.v. de uitvoering van de overeengekomen relatiebeheeractiviteiten. Op die persoonsgegevens is een separate privacyverklaring van toepassing, die u vindt op: <https://teamloyalty.nl/Privacyverklaring-Team-Loyalty-K2.pdf>. Deze verklaring communiceren wij actief naar uw relaties.

### AVG

Binnen het kader van de verwerking van de persoonsgegevens van uw relaties, is uw bedrijf de *verwerkingsverantwoordelijke* in de zin van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). De verwerkingsverantwoordelijke bepaalt het doel van de verwerking. Team Loyalty is *verwerker* in deze zin van de AVG. De door u aangeleverde relaties zijn *betrokkene* in de zin van de AVG.

*NB: De wettelijke bepalingen in de AVG verplichten uw bedrijf tot het sluiten van een verwerkersovereenkomst met Team Loyalty; om die reden is deze een standaard onderdeel van onze dienstenovereenkomst. Daarnaast adviseren wij om in uw eigen privacyverklaring melding te maken van de outsourcing van uw relatiebeheeractiviteiten.*

### DERDEN

Team Loyalty schakelt derden in, die noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de dienstenovereenkomst. Dit betreft onze hostingprovider voor het hosten van onze servers en

Team Loyalty B.V.  
Debbemeerstraat 25  
2131 HE Hoofddorp  
T 023 - 568 00 00

[www.teamloyalty.nl](http://www.teamloyalty.nl)  
[info@teamloyalty.nl](mailto:info@teamloyalty.nl)

datum  
20-6-2018  
Kenmerk

pagina  
6 van 7



serviceproviders voor het versturen van e-mail. Voor zover deze derden daarbij uw persoonsgegevens en/of die van uw relaties verwerken, doen zij dit in hoedanigheid van verwerker voor ons. Wij controleren periodiek of zij de vereiste technische en organisatorische maatregelen getroffen hebben om te verzekeren dat uw persoonsgegevens en die van uw relaties in overeenstemming met onze privacyverklaringen worden verwerkt.

#### **ZEGGENSCHAP**

Team Loyalty heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens van uw relaties. Team Loyalty neemt geen beslissingen over het gebruik van de persoonsgegevens van uw relaties, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag hiervan. De zeggenschap over die persoonsgegevens ligt nimmer bij Team Loyalty, maar altijd bij de verwerkingsverantwoordelijke, i.c.: uw bedrijf.

#### **GEEN GEAUTOMATISEERDE BESLUITVORMING**

Team Loyalty zal nooit op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die aanzienlijke gevolgen kunnen hebben voor betrokkenen. Het gaat hierbij om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een medewerker van Team Loyalty tussen zit. Dit geldt zowel voor u als voor uw relaties.

#### **Contact**

Als u op enig moment contact met ons wilt opnemen met opmerkingen of vragen over deze Privacyverklaring, dan kunt u dat doen via [privacy@teamloyalty.nl](mailto:privacy@teamloyalty.nl). Wij zijn altijd op zoek naar manieren om te verbeteren. Voelt u vrij om uw vragen, opmerkingen of zorgen met ons te delen.

**Datum laatste revisie: 18 mei 2018.**

---

Team Loyalty B.V.  
Debbemeerstraat 25  
2131 HE Hoofddorp  
T 023 - 568 00 00

[www.teamloyalty.nl](http://www.teamloyalty.nl)  
[info@teamloyalty.nl](mailto:info@teamloyalty.nl)

datum  
20-6-2018  
Kenmerk

pagina  
7 van 7