

PRIVACY EN SECURITY STATEMENT

1.1 WAT MAG JE VAN ONS VERWACHTEN?

Global Talk is verantwoordelijk voor het verwerken van jouw (persoons)gegevens. We vinden jouw privacy belangrijk. We hechten dan ook grote waarde aan het zorgvuldig en veilig omgaan met gegevens van onze opdrachtgevers, werknemers, leveranciers en bezoekers van onze website. We verwerken jouw gegevens alleen als dat nodig is en hiervoor een wettelijke grondslag is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ook hebben wij technische- en organisatorische maatregelen getroffen om te voorkomen dat jouw gegevens in verkeerde handen vallen of verloren gaan.

In dit statement vind je informatie over wat wij met jouw gegevens doen en wat jouw rechten zijn.

1.2 WANNEER VERWERKEN WE JOUW PERSOONSGEGEVENS?

Dat hangt ervan af hoe wij jou kennen. Als je onze website bezoekt verwerken wij andere gegevens dan wanneer je bij ons werkzaam bent. Het kan dus zo zijn dat meerdere categorieën op jou van toepassing zijn.

Wij verwerken jouw gegevens onder andere wanneer je:

- één van onze websites bezoekt of gegevens invult, bijvoorbeeld door een offerte op te vragen;
- gebruikmaakt van onze dienstverlening als opdrachtgever of tolk (via e-mail, social media, telefonisch e.d.);
- solliciteert bij ons.

Wij analyseren jouw gedrag op onze website, online portal en app om deze daarmee te verbeteren en ons aanbod van diensten af te stemmen op jouw voorkeuren (cookies).

De gegevens die wij daarvoor kunnen verzamelen zijn:

- naam, adres, woonplaats;
- telefoonnummer, e-mailadres;
- geboortedatum, geslacht;
- eventueel persoonlijke vragen/verzoeken via het contact- of webformulier
- websitebezoek en klikgedrag;
- IP-adres;
- duur en tijdstip van het bezoek van de website;
- gebruik van social media;
- In geval van onze online portal en app verzamelen we ook onderstaande gegevens (toegang tot de portal is uitsluitend voor opdrachtgevers en tolken):
- Bezoek en klikgedrag;
- Datum en tijdstip van bezoek;
- IP-adres
- Soort device en besturingssysteem waarmee wordt ingelogd;
- Versie van het besturingssysteem;
- Versie van de App en online portal welke in gebruik is op het device;
- Soort en versie van de browser die gebruikt wordt

Als je contact opneemt met ons, bijvoorbeeld via e-mail, social media of telefonisch, kunnen wij je om contactgegevens vragen. Dit doen we om je vraag of klacht af te kunnen handelen en om je eventueel later te kunnen benaderen met aanvullende informatie. Je gegevens zijn alleen toegankelijk voor degenen binnen de organisatie die zich bezighouden met de afhandeling van je vraag of klacht. Wanneer je ons een vraag stelt via bijvoorbeeld een formulier, verwerken we wel je persoonsgegevens.

Wij gebruiken diverse ICT-middelen, zoals e-mail, om onderling en met jou te communiceren. Hier houden wij een geschiedenis van bij zolang dit relevant is voor opvolging, verantwoording en beveiliging.

1.3 BEWAARTERMIJN

We bewaren jouw gegevens niet langer dan strikt noodzakelijk is of wettelijk verplicht is voor het doel waar de gegevens voor verkregen zijn.

1.4 DELEN MET DERDEN

Wij verstrekken jouw gegevens niet zomaar aan derden. Jouw gegevens worden nooit gebruikt voor commerciële doeleinden. Ze worden uitsluitend gedeeld indien het een onderdeel is van de overeenkomst met jou (bv. tolkdienst uitvoeren) of om te voldoen aan een wettelijke verplichting (bv. Belastingdienst). Daarnaast kunnen bepaalde gegevens over de inzet van een tolk worden gedeeld met een opdrachtgever. Dit doen wij uitsluitend wanneer deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst met de opdrachtgever, zoals administratieve of contractuele verantwoordingsdoeleinden. Hierbij beperken wij de gegevensverstrekking tot wat strikt noodzakelijk is. Met leveranciers die jouw gegevens voor ons verwerken sluiten wij een verwerkersovereenkomst. Deze verwerkersovereenkomst garandeert dat de leverancier met de juiste beveiliging en vertrouwelijkheid omgaat met die gegevens. Global Talk blijft eindverantwoordelijk voor deze verwerking van jouw gegevens.

1.5 RECHTEN VAN BETROKKENEN

Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens in te zien, te laten corrigeren of te laten verwijderen. Dit houdt bijvoorbeeld in dat je het recht hebt om:

- inzage te vragen welke persoonsgegevens wij van je vastgelegd hebben;
- je persoonsgegevens aan te laten passen of te laten verwijderen;
- een beperking aan te vragen op het verwerken van jouw persoonsgegevens;
- ons te vragen jouw persoonsgegevens aan een andere partij over te dragen;
- bezwaar te maken. Indien je bezwaar maakt tegen een verwerking van jouw persoonsgegevens die wij noodzakelijk achten kan dit eventuele gevolgen hebben voor de wijze waarop wij onze dienstverlening uitvoeren voor jou;

Wanneer je niet in dienst bent van Global Talk moeten wij er zeker van zijn dat de aanvraag wordt gedaan door de juiste persoon. Wij kunnen je hiervoor uitnodigen om met jouw identiteitsbewijs langs te komen. Op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens kun je lezen wat al jouw rechten zijn.

1.6 COOKIEVERKLARING

Om onze website zo optimaal mogelijk te laten werken voor jou, maakt onze website gebruik van cookies, scripts en tags. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen in de browser van je computer, tablet of smartphone. Wij gebruiken enerzijds cookies met een puur technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en kunnen bijvoorbeeld jouw voorkeursinstellingen worden onthouden. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. Anderzijds plaatsen we cookies die jouw surfgedrag bijhouden zodat we op maat gemaakte content en advertenties kunnen aanbieden.

Cookies kun je verwijderen via de instellingen van je browser. Belangrijk om te weten is dat cookies veilig zijn. Ze slaan namelijk geen persoonsgegevens zoals e-mailadres of telefoonnummer op.

Onze website maakt gebruik van verschillende cookies: functionele, analytische, tracking voor advertenties en cookies van derde partijen. Ook maken we gebruik van social media scripts. We vinden het belangrijk dat je weet waarvoor wij cookies gebruiken. We willen namelijk jouw privacy en de gebruiksvriendelijkheid van de website waarborgen. Je vindt hieronder meer uitleg voor welke doeleinden de cookies worden gebruikt.

1.6.1 FUNCTIONELE COOKIES

De functionele cookies zorgen ervoor dat onze website naar behoren functioneert. We gebruiken deze cookies voor:

- Het doorgeven van informatie van de ene pagina aan de volgende pagina.
- Het opslaan van voorkeuren, zoals de taal, locatie, het gewenste aantal te tonen zoekresultaten, etc.
- Het uitlezen van je browserinstellingen om onze website optimaal op jouw beeldscherm te kunnen weergeven.
- Het gelijkmatig belasten van de website, waardoor de site bereikbaar blijft.
- Het mogelijk maken om te reageren op onze website.

1.6.2 ANALYTISCHE COOKIES

We willen graag weten welke onderdelen van onze website het meest interessant zijn voor onze bezoekers. Daarom meten wij continu hoeveel bezoekers er op onze website komen en wat het meest bekeken wordt. We gebruiken hiervoor Google Analytics en Siteimprove. Deze gegevens herleiden we niet naar personen maar worden enkel voor statistische doeleinden gebruikt. De informatie gebruiken we onder andere voor:

- Het bijhouden van het aantal bezoekers op onze webpagina's.
- Het bijhouden van de tijdsduur die elke bezoeker doorbrengt op onze website.
- Het bepalen van de volgorde waarin een bezoeker de verschillende pagina's van onze website bezoekt.
- Het kunnen beoordelen welke delen van onze website een aanpassing behoeven.
- Het kunnen optimaliseren van onze website.

1.6.3 TRACKING COOKIES VOOR ADVERTENTIES

Voor het tonen van bijvoorbeeld nieuws gebruiken we ook een cookie voor advertenties. Dit zijn incidentele advertenties om jou ergens op te attenderen. We gebruiken deze cookies om:

- Bij te houden welke advertenties je al hebt gezien om te voorkomen dat je steeds hetzelfde krijgt te zien.
- Bij te houden hoeveel bezoekers er op de advertenties hebben geklikt.

1.6.4 COOKIES VAN DERDE PARTIJEN

Er worden ook cookies geplaatst door derden. Dit zijn bijvoorbeeld adverteerders en/of de sociale media bedrijven. We maken gebruik van verschillende cookies op onze website. Je vindt hieronder een overzicht van alle cookies van derden en het doel van die cookies.

- Google Analytics om informatie over surfgedrag te verzamelen.
- Siteimprove om feedback van klanten op te halen, de website te verbeteren en om informatie over surfgedrag te verzamelen.

1.7 SECURITY

Bij Global Talk nemen we de beveiliging van uw gegevens zeer serieus. We hebben verschillende maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat uw persoonlijke informatie veilig is wanneer u onze website bezoekt.

Beveiligingsmaatregelen:

- Encryptie: Alle gegevens die tussen uw browser en onze servers worden verzonden, zijn versleuteld met SSL-technologie.
- Toegangscontrole: Alleen geautoriseerd personeel heeft toegang tot uw gegevens, en dit gebeurt onder strikte vertrouwelijkheidsvoorwaarden.

- Regelmatige audits: We voeren regelmatig beveiligingsaudits uit om onze systemen te controleren en te verbeteren.
- Firewall en antivirus: Onze servers zijn beschermd door firewalls en antivirussoftware om ongeautoriseerde toegang te voorkomen.

1.8 RESPONSIBLE DISCLOSURE

Bij Global Talk vinden wij het belangrijk om de gegevens waarmee we werken goed te beschermen. Ondanks onze zorg voor de beveiliging van onze systemen kan het voorkomen dat er een zwakke plek is waar wij nog geen weet van hebben. Heb je zo'n zwakke plek of een datalek gevonden? Dan vragen wij je dit aan ons te melden, zodat wij snel gepaste aanvullende maatregelen kunnen treffen.

Wij vragen je:

Je bevindingen te melden via privacy@globaltalk.nl

- De melding zo snel mogelijk na het ontdekken van de zwakke plek bij ons te doen en de informatie niet te delen met anderen totdat het door ons is opgelost.
- Zoveel mogelijk informatie te geven zodat we het probleem zo snel mogelijk kunnen oplossen. Meestal is het IP-adres of de URL van het systeem en een omschrijving van de zwakke plek voldoende, maar bij complexere kwetsbaarheden kan meer nodig zijn.
- De door jou ontdekte kwetsbaarheid niet te misbruiken door bijvoorbeeld meer data te downloaden dan nodig is om het lek aan te tonen of (persoons)gegevens van derden in te kijken, te verwijderen of aan te passen.
- Geen malware te plaatsen, geen veranderingen in onze systemen aan te brengen, de toegang niet te delen met anderen, het systeem niet te 'bruteforcen' en geen gebruik te maken van denial-of-service (DDOS) of social engineering.

Wij zeggen toe dat:

- Als je je aan bovenstaande voorwaarden houdt, wij geen juridische stappen tegen je ondernemen betreffende de melding.
- Wij reageren binnen een redelijke termijn op jouw melding met onze beoordeling van de melding en een verwachte datum voor een oplossing.
- Wij jouw melding vertrouwelijk behandelen en je persoonsgegevens zonder jouw toestemming niet zullen delen met derden of verder zullen verwerken, tenzij dat noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen.
- Wij je op de hoogte houden van de voortgang van het oplossen van de kwetsbaarheid.
- Wij streven ernaar alle problemen zo snel mogelijk op te lossen. Tevens worden wij graag betrokken bij een eventuele publicatie over het probleem nadat het is opgelost.

1.9 OVER DIT PRIVACY EN SECURITY STATEMENT

Wij kunnen dit privacy en security statement wijzigen, bijvoorbeeld wanneer we meer of andere persoonsgegevens van jou gaan verwerken, of wanneer we daartoe verplicht zijn op grond van privacy wet- en regelgeving. Wij adviseren je om regelmatig kennis te nemen van wijzigingen.

1.9.1 HEB JE EEN VRAAG OF VERZOEK?

Heb je een vraag over de veiligheid van jouw persoonsgegevens, beveiligingsmaatregelen of wil je een verzoek doen? Neem dan contact met onze Quality & Compliance Officer:

Email: privacy@globaltalk.nl

Telefoon: +31 (0)88 255 52 22

1.9.2 KLACHTEN?

Bij klachten kun je direct contact opnemen met onze Quality & Compliance Officer.

E-mailadres: privacy@globaltalk.nl

Telefoon: +31 (0)88 255 52 22

Post: Global Talk B.V.

T.a.v: Quality & Compliance Officer

Prins Bernhardplantsoen 302

7550 AE Hengelo