

PRIVACYVERKLARING & KLACHTENPROCEDURE

Vestio Office B.V.

Vestio Office B.V., gevestigd aan de P.C. Staalweg 16, 3721 TJ Bilthoven, Nederland, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in deze privacyverklaring.

Deze privacyverklaring is onder meer van toepassing op bezoekers van onze website, geïnteresseerden, klanten, vertegenwoordigers van klanten, uiteindelijk belanghebbenden (UBO's) en personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt in het kader van onze dienstverlening als aanbieder van kantoor-, virtual-office- en domiciliediensten.

1. Contactgegevens

Vestio Office B.V.

P.C. Staalweg 16
3721 TJ Bilthoven
Nederland

Website: www.VestioOffice.nl

E-mail: info@VestioOffice.nl

2. Persoonsgegevens die wij verwerken

Vestio Office verwerkt persoonsgegevens wanneer u gebruikmaakt van onze diensten, interesse toont in onze dienstverlening, onze website bezoekt en/of wanneer u deze gegevens zelf aan ons verstrekt.

Wanneer u interesse toont in onze dienstverlening

Wij kunnen onder meer de volgende persoonsgegevens verwerken:

- voor- en achternaam;
- bedrijfsnaam;
- telefoonnummer;
- e-mailadres;
- correspondentie en informatie die u zelf aan ons verstrekt;
- gegevens over uw gebruik van onze website;
- IP-adres, internetbrowser en apparaattype, voor zover deze gegevens door onze website worden verzameld.

Wanneer u klant bent

Wanneer u klant wordt of bent, kunnen wij, afhankelijk van de dienstverlening en onze wettelijke verplichtingen, onder meer de volgende gegevens verwerken:

- voor- en achternaam;
- adres- en woonplaatsgegevens;

- telefoonnummer;
- e-mailadres;
- bedrijfsnaam en bedrijfsgegevens;
- KvK-nummer en KvK-uittreksel;
- bank- en betaalgegevens;
- factuurgegevens;
- overeenkomst en correspondentie;
- website van de onderneming;
- kopie of gegevens van een geldig identiteitsdocument;
- bewijs van woonadres;
- UBO-gegevens en, indien noodzakelijk, UBO-documentatie;
- oprichtingsakte;
- aandeelhoudersregister;
- gegevens over bestuurders, aandeelhouders en uiteindelijk belanghebbenden;
- informatie over de aard en activiteiten van de onderneming;
- overige gegevens en documenten die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van wettelijk verplicht cliëntenonderzoek.

Vestio Office verwerkt niet méér persoonsgegevens dan redelijkerwijs noodzakelijk is voor de betreffende dienstverlening of wettelijke verplichting.

3. Virtual office en verwerking van post

Indien u gebruikmaakt van onze virtual-office-, adres- en/of postdiensten, ontvangt Vestio Office fysieke post die aan u of uw onderneming is geadresseerd.

Afhankelijk van het door u gekozen pakket of de met u gemaakte afspraken kan Vestio Office deze post:

- in ontvangst nemen;
- registreren;
- openen;
- scannen of anderszins digitaliseren;
- digitaal aan u beschikbaar stellen of per e-mail aan u verzenden;
- tijdelijk fysiek bewaren;
- op uw verzoek fysiek doorsturen; en/of
- na afloop van de overeengekomen bewaartermijn op zorgvuldige wijze vernietigen.

Bij het openen en digitaliseren van post kunnen persoonsgegevens en vertrouwelijke gegevens van de klant en van derden zichtbaar worden voor medewerkers of systemen van Vestio Office.

Vestio Office verwerkt deze gegevens uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de met de klant overeengekomen postservice en behandelt de inhoud van post vertrouwelijk.

De inhoud van digitale post wordt niet voor marketingdoeleinden gebruikt.

Fysieke post

Fysieke post wordt in beginsel gedurende **5 dagen na digitale verwerking** bewaard, tenzij met de klant anders is overeengekomen of een langere bewaartermijn noodzakelijk is.

Na afloop van deze periode kan de fysieke post op zorgvuldige wijze worden vernietigd, tenzij de klant tijdig heeft verzocht om doorzending of een andere verwerking.

Digitale post

Gedigitaliseerde post wordt in beginsel gedurende **maximaal 2 jaar** bewaard, tenzij:

- een kortere bewaartermijn met de klant is overeengekomen;
- de klant eerder om verwijdering verzoekt en er geen wettelijke of contractuele reden bestaat om de gegevens te bewaren; of
- Vestio Office op grond van een wettelijke verplichting bepaalde gegevens langer moet bewaren.

Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn wordt digitale post verwijderd of geanonimiseerd, tenzij verdere bewaring wettelijk is vereist.

4. Bijzondere en gevoelige persoonsgegevens

Vestio Office verwerkt in beginsel geen bijzondere categorieën van persoonsgegevens, tenzij dit noodzakelijk is, wettelijk is toegestaan of deze gegevens onvermijdelijk voorkomen in documenten of post die Vestio Office in opdracht van een klant verwerkt.

De inhoud van post kan bijvoorbeeld medische, juridische, financiële of andere gevoelige informatie bevatten. Vestio Office heeft geen invloed op welke informatie door afzenders aan klanten wordt toegezonden.

Vestio Office behandelt dergelijke informatie vertrouwelijk en verwerkt deze uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeengekomen postdienst.

5. Persoonsgegevens van minderjarigen

Onze website en dienstverlening zijn niet gericht op personen jonger dan 18 jaar.

Wij hebben niet de intentie om via onze website bewust persoonsgegevens van minderjarigen te verzamelen zonder toestemming van een ouder of wettelijke vertegenwoordiger.

Indien u ervan overtuigd bent dat wij zonder geldige grond persoonsgegevens van een minderjarige hebben verzameld, kunt u contact met ons opnemen. Wij zullen het verzoek beoordelen en de gegevens verwijderen indien wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

6. Doeleinden en grondslagen van de verwerking

Vestio Office verwerkt persoonsgegevens voor onder meer de volgende doeleinden:

Uitvoering van de overeenkomst

Voor het aangaan en uitvoeren van onze overeenkomst, waaronder het beschikbaar stellen van kantoorruimte, een zakelijk adres, virtual-officediensten, postverwerking, facturering en communicatie met klanten.

Contact en dienstverlening

Om contact met u op te nemen wanneer dit noodzakelijk is voor het beantwoorden van een aanvraag, het voorbereiden of uitvoeren van een overeenkomst of onze dienstverlening.

Wettelijke verplichtingen en cliëntenonderzoek

Voor het uitvoeren van controles en cliëntenonderzoek waartoe Vestio Office op grond van toepasselijke wet- en regelgeving verplicht is, waaronder – voor zover van toepassing – verplichtingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

Administratie en facturering

Voor onze financiële administratie, facturering, betalingsverwerking en het voldoen aan fiscale en

andere wettelijke verplichtingen.

Beveiliging en fraudepreventie

Voor het beschermen van Vestio Office, haar klanten en haar dienstverlening tegen fraude, misbruik en andere onrechtmatige activiteiten.

Websiteverbetering en analyse

Voor het analyseren van het gebruik van onze website, voor zover daarvoor een geldige grondslag bestaat, met als doel onze website en dienstverlening te verbeteren.

Marketing

Om bestaande klanten, voor zover wettelijk toegestaan, te informeren over relevante diensten van Vestio Office. Wanneer toestemming wettelijk vereist is, doen wij dit uitsluitend nadat die toestemming is verkregen.

Afhankelijk van de verwerking baseren wij ons op één of meer van de volgende wettelijke grondslagen: uitvoering van een overeenkomst, het voldoen aan een wettelijke verplichting, een gerechtvaardigd belang of toestemming.

7. Wwft en cliëntenonderzoek

Vestio Office kan als aanbieder van domicilie- en aanverwante diensten verplicht zijn cliëntenonderzoek uit te voeren.

In dat kader kunnen wij onder meer de identiteit van klanten, bestuurders, vertegenwoordigers en uiteindelijk belanghebbenden (UBO's) vaststellen en verifiëren.

Wij kunnen daarbij gegevens en documenten opvragen die noodzakelijk zijn om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen.

Wanneer de wet dit vereist, kunnen wij verplicht zijn bepaalde gegevens te verstrekken aan bevoegde toezichthouders of andere bevoegde overheidsinstanties.

Wanneer wij wettelijk verplicht zijn bepaalde informatie geheim te houden, kunnen wij de klant daarover mogelijk niet informeren.

8. Geautomatiseerde besluitvorming

Vestio Office neemt geen besluiten die aanzienlijke gevolgen voor personen hebben uitsluitend op basis van geautomatiseerde verwerking, zonder betekenisvolle menselijke tussenkomst.

Indien dit in de toekomst verandert, zullen wij deze privacyverklaring daarop aanpassen.

9. Bewaartermijnen

Vestio Office bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor deze zijn verzameld, tenzij een wettelijke bewaarplicht een langere bewaartermijn voorschrijft.

Geïnteresseerden die geen klant worden

Persoonsgegevens van geïnteresseerden worden in beginsel verwijderd wanneer deze niet langer noodzakelijk zijn voor het betreffende contact of de aanvraag.

Waar praktisch toepasbaar hanteren wij voor gewone contactgegevens van geïnteresseerden een termijn van maximaal **3 weken na het laatste inhoudelijke contact**, tenzij er een geldige reden bestaat om de gegevens langer te bewaren.

Website- en analytische gegevens worden bewaard overeenkomstig de instellingen en

bewaartermijnen van de gebruikte analyse- en cookiediensten.

Klanten

Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst worden gedurende de klantrelatie bewaard.

Na beëindiging van de klantrelatie worden persoonsgegevens verwijderd wanneer deze niet langer noodzakelijk zijn, behalve wanneer Vestio Office deze op grond van een wettelijke verplichting langer moet bewaren.

Gegevens die in het kader van wettelijk verplicht Wwft-cliëntenonderzoek moeten worden bewaard, worden gedurende de toepasselijke wettelijke bewaartermijn bewaard.

Andere administratieve en fiscale gegevens kunnen een andere wettelijke bewaartermijn hebben.

Post

Voor post gelden daarnaast de hiervoor genoemde uitgangspunten:

- fysieke post: in beginsel 5 dagen na digitalisering;
- digitale post: in beginsel maximaal 2 jaar;
- afwijkende termijn indien met de klant anders is overeengekomen of een wettelijke verplichting dit vereist.

10. Delen van persoonsgegevens met derden

Vestio Office verkoopt persoonsgegevens niet aan derden.

Wij kunnen persoonsgegevens wel aan derden verstrekken wanneer dit noodzakelijk is voor:

- de uitvoering van onze overeenkomst;
- onze bedrijfsvoering en technische dienstverlening;
- post-, hosting-, cloud-, IT-, beveiligings-, administratie- of andere ondersteunende diensten;
- het voldoen aan een wettelijke verplichting;
- het uitvoeren van wettelijk verplicht cliëntenonderzoek;
- de bescherming van onze rechten en belangen, voor zover wettelijk toegestaan.

Wanneer een derde in onze opdracht persoonsgegevens verwerkt en volgens de AVG als verwerker optreedt, maken wij passende afspraken over de bescherming, beveiliging en vertrouwelijkheid van persoonsgegevens.

Vestio Office blijft verantwoordelijk voor de selectie en inzet van haar verwerkers voor zover de wet dit bepaalt.

11. Verwerking buiten de Europese Economische Ruimte

Sommige leveranciers van digitale diensten kunnen persoonsgegevens verwerken buiten de Europese Economische Ruimte (EER).

Wanneer persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt, zorgt Vestio Office ervoor dat hiervoor een geldige wettelijke grondslag en, waar vereist, passende waarborgen aanwezig zijn overeenkomstig de AVG.

12. Cookies en vergelijkbare technieken

Vestio Office kan functionele, analytische en, indien van toepassing, marketingcookies en vergelijkbare technieken gebruiken.

Functionele cookies zijn noodzakelijk om de website goed te laten functioneren.

Analytische cookies kunnen worden gebruikt om inzicht te krijgen in het gebruik van onze website en deze te verbeteren.

Indien cookies of vergelijkbare technieken worden gebruikt waarvoor voorafgaande toestemming wettelijk vereist is, worden deze pas geplaatst nadat de bezoeker daarvoor toestemming heeft gegeven.

U kunt cookies daarnaast via de instellingen van uw browser verwijderen of blokkeren.

Voor zover Vestio Office conversies of advertentieprestaties meet, gebeurt dit overeenkomstig de toepasselijke privacy- en cookieregels.

13. Uw privacyrechten

U heeft, afhankelijk van de omstandigheden, onder meer het recht om:

- uw persoonsgegevens in te zien;
- onjuiste of onvolledige persoonsgegevens te laten corrigeren;
- uw persoonsgegevens te laten verwijderen;
- de verwerking van uw persoonsgegevens te laten beperken;
- bezwaar te maken tegen bepaalde verwerkingen;
- persoonsgegevens te ontvangen of over te laten dragen wanneer het recht op gegevensoverdraagbaarheid van toepassing is;
- een eerder gegeven toestemming in te trekken.

Het intrekken van toestemming heeft geen invloed op de rechtmatigheid van verwerkingen die vóór de intrekking hebben plaatsgevonden.

Niet ieder verzoek tot verwijdering kan worden uitgevoerd. Vestio Office kan bijvoorbeeld wettelijk verplicht zijn bepaalde gegevens gedurende een bepaalde periode te bewaren.

U kunt een verzoek met betrekking tot uw persoonsgegevens sturen naar:

[e-mailadres Vestio Office]

Wij kunnen u vragen aanvullende informatie te verstrekken om uw identiteit vast te stellen wanneer dit noodzakelijk is om te voorkomen dat persoonsgegevens aan een onbevoegde persoon worden verstrekt.

Stuur niet uit eigen beweging een volledige kopie van uw identiteitsbewijs mee. Indien aanvullende identificatie noodzakelijk is, informeren wij u welke informatie wij daarvoor nodig hebben.

Vestio Office reageert in beginsel binnen één maand op een privacyverzoek. Indien de AVG dit toestaat, kan deze termijn bij complexe of omvangrijke verzoeken worden verlengd.

14. Klacht over verwerking van persoonsgegevens

Heeft u een klacht over de wijze waarop Vestio Office uw persoonsgegevens verwerkt, dan verzoeken wij u eerst contact met ons op te nemen zodat wij de klacht kunnen onderzoeken en waar mogelijk oplossen.

U heeft daarnaast het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

15. Beveiliging van persoonsgegevens

Vestio Office neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking, ongeoorloofde wijziging en andere onrechtmatige verwerking.

De toegang tot persoonsgegevens wordt beperkt tot personen en dienstverleners die deze toegang nodig hebben voor de uitvoering van hun werkzaamheden.

Bij het bepalen van passende beveiligingsmaatregelen houden wij rekening met onder meer de aard van de persoonsgegevens, de aard van de verwerking en de daaraan verbonden risico's.

Geen enkel digitaal systeem kan absolute veiligheid garanderen. Wanneer Vestio Office constateert dat sprake is van een beveiligingsincident of datalek, handelt zij overeenkomstig de toepasselijke wettelijke verplichtingen.

KLACHTENPROCEDURE VESTIO OFFICE B.V.

Vestio Office streeft naar een zorgvuldige en professionele dienstverlening. Wanneer u niet tevreden bent over onze dienstverlening, kunt u een klacht indienen.

1. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk indienen per e-mail via:

info@VestioOffice.nl

Vermeld daarbij bij voorkeur:

- uw naam en bedrijfsnaam;
- uw contactgegevens;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- relevante data en omstandigheden;
- eventuele documenten of correspondentie die voor de beoordeling van de klacht relevant zijn;
- de oplossing die u, indien van toepassing, voor ogen heeft.

2. Ontvangst en registratie

Vestio Office registreert de klacht en stuurt de indiener een ontvangstbevestiging.

Wij behandelen de klacht en de daarbij verstrekte informatie vertrouwelijk voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

3. Onderzoek

Vestio Office onderzoekt de klacht zorgvuldig en kan contact met u opnemen wanneer aanvullende informatie noodzakelijk is.

Wij streven ernaar binnen **5 werkdagen** inhoudelijk op uw klacht te reageren.

4. Afhandeling

Vestio Office streeft ernaar een klacht binnen **10 werkdagen** na ontvangst af te handelen.

Wanneer dit door de aard of complexiteit van de klacht niet mogelijk is, informeren wij u hierover en geven wij, voor zover mogelijk, aan wanneer u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

5. Privacyklachten

Heeft uw klacht specifiek betrekking op de verwerking van persoonsgegevens, dan wordt deze tevens behandeld als privacyklacht.

U behoudt te allen tijde de rechten die u op grond van de AVG heeft, waaronder het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

6. Evaluatie

Na afhandeling van een klacht kan Vestio Office u vragen om feedback over de wijze waarop uw klacht is behandeld.

Wij kunnen klachten en de afhandeling daarvan intern gebruiken om onze dienstverlening en procedures te verbeteren.

WIJZIGINGEN

Vestio Office kan deze privacyverklaring van tijd tot tijd aanpassen, bijvoorbeeld wanneer onze dienstverlening, systemen of toepasselijke wet- en regelgeving wijzigen.

De meest actuele versie wordt via onze website beschikbaar gesteld.

Vestio Office B.V.

P.C. Staalweg 16
3721 TJ Bilthoven
Nederland