

Vodafone Libertel B.V. (hierna te noemen: "Vodafone") biedt een breed scala van diensten en producten aan waaronder mobiele en vaste (internet) diensten.

Als telecombedrijf heeft Vodafone een grote verantwoordelijkheid om betrouwbaar om te gaan met de gegevens van klanten en gebruikers van haar netwerk. 'Privacy officers' zorgen voor de naleving van wetgeving en voor de ontwikkeling, uitvoering en naleving van ons Privacy Statement. In deze gedragscode staat hoe wij omgaan met privacy.

1. Relevante wet- en regelgeving

Vodafone conformeert zich aan alle wet- en regelgeving die in het kader van privacybescherming van belang is. In het bijzonder het telefoon-, telegraaf- en briefgeheim zoals vastgelegd in de Grondwet, het Wetboek van Strafrecht en Strafvordering, de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) en specifieke bepalingen in de Telecommunicatiewet (Tw).

2. Welke gegevens verwerkt Vodafone? Persoonsgegevens

Vodafone verwerkt persoonsgegevens. De Wbp verstaat onder persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Van een persoonsgegeven is sprake als de identiteit van de persoon op wie de informatie betrekking heeft ook kan worden vastgesteld. Het begrip "verwerken" is ruim omschreven in de Wbp en houdt onder meer in: het verzamelen, bewaren, raadplegen, gebruiken, met elkaar in verband brengen en het verstrekken van gegevens aan derden. De Tw stelt specifieke voorwaarden aan het verzamelen en verwerken van bel- en/of internetgegevens (zie hieronder sub 3).

Vodafone verwerkt uw gegevens en heeft deze verwerkingen aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Bij de aanmelding wordt onder andere aangegeven wat het doel is van de verwerking, wat voor soort gegevens worden vastgelegd, welke bronnen hiervoor worden gebruikt, wanneer gegevens worden verwijderd en aan welke personen of instanties gegevens worden verstrekt.

Een overzicht met de verwerkingen van persoonsgegevens die Vodafone heeft aangemeld kunt u vinden op de site van het CBP www.cbpweb.nl onder het kopje openbare registers. Ook kunt een u een kopie van de aanmelding opvragen door het zenden van een brief naar het onderstaande (gratis) antwoordnummer (houdt er rekening mee dat hieraan administratiekosten verbonden kunnen zijn):

Vodafone Klantenservice
o.v.v. "privacy / kopie melding CBP"
Antwoordnummer 1500, 6201 BM Maastricht.

Voorbeelden van persoonsgegevens die Vodafone verwerkt zijn uw naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mail adres. Vodafone verwerkt ook technische (log)files, zoals IP-adressen, domeinnamen, browser – of telefoontypes en internetdomeinen.

Locatiegegevens

Vodafone verwerkt in bepaalde gevallen uw locatiegegevens. Deze locatiegegevens worden verwerkt als u gebruik maakt van een zogenaamde toegevoegde waarde dienst. Deze gegevens worden uitsluitend verwerkt indien u zich voor de dienst heeft aangemeld en u uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven voor het gebruik van deze locatiegegevens. De locatiegegevens worden verder behandeld zoals de hierna genoemde verkeersgegevens.

Verkeersgegevens

Vodafone verwerkt ook uw verkeersgegevens, ook wel bel- en internetgegevens genoemd. Deze gegevens zijn het resultaat van het feit dat u gebruik maakt van het telefoonnummer en/of de "username" welke aan u is verstrekt.

Waar Vodafone de mogelijkheid biedt tot gebruikmaking van chat rooms, forums, berichtenborden en/of nieuwsgroepen voor gebruikers, wordt de daar geplaatste informatie in die afdelingen openbaar. U dient derhalve voorzichtig te zijn als u besluit daar persoonsgegevens vrij te geven.

3. Voor welke doeleinden verwerkt Vodafone persoonsgegevens

Hieronder volgt een aantal persoonsgegevens dat door Vodafone verwerkt wordt. De gegevens worden in overeenstemming met de wet, op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt en worden niet (verder) verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor Vodafone deze gegevens heeft verkregen.

Vodafone verwerkt de informatie voortkomend uit verkeersgegevens, om u zo optimaal mogelijk van dienst te kunnen zijn en te kunnen inspelen op uw persoonlijke behoeften. Deze gegevens stellen ons in staat om onze dienstverlening verder te ontwikkelen, te optimaliseren en u op maat gesneden informatie aan te bieden, bijvoorbeeld per post, via SMS, MMS, e-mail, unified messaging of telemarketing.

Zoals hiervoor al aangehaald verwerkt Vodafone ook uw bel- en/of internetgegevens. Vodafone kan bijhouden wanneer, hoe vaak, hoe lang en eventueel met wie/welke telefoonnummers u belt en/of verbindt heeft. Vodafone verwerkt deze gegevens om aan u een (gespecificeerde) factuur te kunnen sturen en voor de Vodafone debiteurenadministratie. Vodafone verwerkt voor een beperkte periode de bel-, locatie- en/of internetgegevens om uw vragen over de aan u verstuurd factuur te kunnen beantwoorden in geval van bijvoorbeeld een geschil. Ook ten behoeve van het verkeersbeheer voor het netwerk en voor gegevens-uitwisseling met telecombedrijven in het buitenland worden gegevens verwerkt. Tot slot verwerkt Vodafone uw bel-, locatie- en/of internetgegevens als wettelijke bepalingen dit vereisen bijvoorbeeld voor de opsporing van strafbare feiten of voor de alarmdienst 112. In een aantal gevallen kan Vodafone via een formulier om gegevens vragen. Het kan daarbij noodzakelijk zijn, voor de uitvoering van de door u gevraagde dienst, om gegevens aan derden te verstrekken. Bijvoorbeeld als u via een (mobiele) internetsite diensten of goederen bestelt. Betalingsgegevens of creditcard informatie kunnen aan u gevraagd worden en deze gegevens dienen, alvorens een transactie kan worden uitgevoerd, te worden geverifieerd.

Als u surft op het mobiele internet wordt door Vodafone tijdens de internetessie de zogenaamd ASID (Anonymous Subscriber ID) meegegeven. Dit is een unieke alfanumerieke code, vergelijkbaar met het IP-adres van uw computer, die bevordert dat de mobiele content provider op een veilige manier u als bezoeker herkent en beter van dienst kan zijn. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld uw voorkeuren worden vastgelegd zodat de internetpagina bij een volgend bezoek voor u gemak automatisch deze voorkeuren weergeeft.

Van tijd tot tijd gebruikt Vodafone ook mailinglijsten om informatie in te winnen via enquêtes of schrijft zij acties, wedstrijden en/of prijsvragen uit waarbij de personen van wie Vodafone informatie heeft ontvangen, worden benaderd om mee te doen.

Vodafone verwerkt gegevens ook voor training en opleiding van personeel. Het kan voorkomen dat wanneer u contact opneemt met Vodafone wordt meegeluisterd door een derde of dat uw gesprek wordt opgenomen om dit later met de betrokken medewerker te kunnen analyseren om zo te kunnen zorgen dat het Vodafone personeel zo klantvriendelijk en correct mogelijk uw vragen afhandelt. Dit meeluisteren zal slechts in incidentele gevallen gebeuren. Opgenomen gesprekken worden zo spoedig mogelijk nadat de training en evaluatie hebben plaatsgevonden, vernietigd.

Indien u met Vodafone telefonisch of via Vodafone Online winkel een overeenkomst sluit (de zogenaamde koop op afstand), kan het gesprek of de internettransactie door Vodafone vastgelegd worden om achteraf - als dat nodig is - tot bewijs te dienen.

4. Bel- en internetgegevens kunnen ook voor marktonderzoek en verkoopactiviteiten van Vodafone worden gebruikt

Vodafone streeft er voortdurend naar om haar (mobiele) dienstverlening aan te passen aan de behoefte van haar klanten en waar nodig te verbeteren. Hiervoor doet Vodafone veel onderzoek en luisteren wij naar de wensen van onze klanten. Uw bel- en/of internetgegevens helpen Vodafone bij het ontwikkelen van nieuwe diensten en producten. Ook heeft Vodafone uw gegevens nodig om te kunnen adviseren over de diensten en producten die u al bij Vodafone afneemt of die van waarde voor u kunnen zijn. Bijvoorbeeld bij het verstrekken van beladviezen. Mocht u er bezwaar tegen hebben dat Vodafone uw bel- en/of internetgegevens voor marktonderzoek en verkoopactiviteiten gebruikt, dan kunt u dit kenbaar maken door een ongefrankeerde brief te sturen naar:

Vodafone Klantenservice
o.v.v. "Privacy / bezwaar gebruik
verkeersgegevens"
Antwoordnummer 1500, 6201 BM Maastricht.

U kunt ook bellen naar onze Klantenservice 1200.

5. Bel- en internetgegevens van anderen en doorklikken naar andere sites

Indien u een abonnement afsluit bij Vodafone en iemand anders in staat stelt om daadwerkelijk van de diensten gebruik te maken, weet Vodafone niet wie de gebruiker van de diensten is. Alleen de persoon die het contract met Vodafone afsluit is bij ons bekend. Dit betekent dat Vodafone alleen bel-, locatie- en/of internetgegevens verstrekt aan degene waarmee Vodafone een contract heeft, deze blijft ook verantwoordelijk en aansprakelijk voor de betaling van de facturen. Degene die het contract heeft afgesloten en de daadwerkelijke gebruiker moeten indien gewenst onderling afspraken maken over de wijze waarop inzage wordt verkregen in dergelijke gegevens.

Vodafone-sites kunnen de mogelijkheid bieden om door te klikken naar andere websites. U dient de privacy-voorwaarden/statements van deze sites zorgvuldig te lezen. De voorwaarden op die sites kunnen afwijken van de voorwaarden die Vodafone hanteert.

6. Gegevens voor algemene telefoongidsen en nummerinformatiediensten

De Tw verplicht Vodafone om desgevraagd de NAWT-gegevens van de Vodafone abonnees te verstrekken aan bedrijven die een algemene (elektronische) telefoongids of een nummerinformatiedienst (willen) uitbrengen. Vodafone brengt op dit moment zelf geen papieren of elektronische (cd-rom of via internet) telefoongids uit.

Doordat u een abonnement heeft afgesloten met aanvaarding van de algemene voorwaarden van Vodafone of doordat u als gebruiker van Vodafone prepaid de algemene voorwaarden van Vodafone heeft aanvaard, kan Vodafone uw gegevens verstrekken aan partijen die een algemene telefoongids willen uitbrengen en waarmee Vodafone een overeenkomst heeft afgesloten. U moet dit wel eerst aan Vodafone doorgeven. Standaard worden uw gegevens namelijk niet aan bedrijven verstrekt die een algemene telefoongids willen uitbrengen. Ook worden uw gegevens uitsluitend indien u dat heeft aangegeven, opgenomen in databases ten behoeve van nummerinformatie-diensten.

Als u een wijziging wilt aanbrengen in de standaardwijze van bekendmaking c.q. vermelding kan dit snel en eenvoudig. U kunt met uw mobiele telefoon namelijk gebruik maken van een zogenaamde IVR (Interactive Voice Response) door te bellen naar 1200 en te kiezen voor "wijzigen van uw instellingen".

Als u ervoor kiest om opgenomen te worden in een telefoongids, levert Vodafone uw gegevens aan partijen die een algemene telefoongids (willen) uitbrengen en waarmee Vodafone een overeenkomst heeft afgesloten. Deze bedrijven kunnen uw gegevens gebruiken om een (elektronische) telefoongids uit te brengen. Het bedrijf dat een algemene telefoongids uitgeeft, plaatst uw gegevens op een standaardwijze in de telefoongids. Wilt u op een andere wijze in de telefoongids worden opgenomen, dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met het bedrijf dat de telefoongids uitgeeft. Wanneer u een wijziging van uw gegevens doorgeeft aan Vodafone, dient u er rekening mee te houden dat deze wijziging pas na enige tijd in de telefoongids van derden is verwerkt.

7. Verstrekking persoonsgegevens in relatie tot derden

Door het aangaan van een overeenkomst met Vodafone heeft u Vodafone de mogelijkheid gegeven om uw gegevens voor commerciële, charitatieve en ideële doeleinden te gebruiken en ter beschikking te stellen aan ondernemingen die behoren tot de Vodafone Groep. Met uw toestemming kan Vodafone uw gegevens ook voor commerciële, charitatieve en ideële doeleinden gebruiken en ter beschikking stellen aan derden. Vodafone kan uw gegevens ook verkregen hebben van ondernemingen die er hun bedrijf van hebben gemaakt om gegevens te verzamelen en te verkopen.

Mocht u er bezwaar tegen hebben dat Vodafone uw gegevens voor (bepaalde) commerciële, charitatieve en ideële doeleinden gebruikt, dan kunt u dit laten weten door een ongefrankeerde brief te sturen naar:

Vodafone
Klantenservice
o.v.v. "Privacy / bezwaar gebruik/verstrekking gegevens aan derden"
Antwoordnummer 1500, 6201 BM Maastricht

U kunt ook bellen naar onze Klantenservice 1200.

Vodafone verstrekt uw persoonsgegevens in beginsel niet aan derden tenzij er een wettelijke verplichting is, dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening of dit uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Het kan zijn dat uzelf met een derde partij een overeenkomst heeft gesloten en dat op grond van die overeenkomst de betreffende derde bij Vodafone gegevens opvraagt. Deze gegevens zijn nodig voor de uitvoering van de door u met die derde gesloten overeenkomst. Bijvoorbeeld locatiegegevens om een bepaalde dienst aan u te leveren of in het kader van unified messaging. U heeft die betreffende derde partij dan toestemming

verleend om uw gegevens bij Vodafone op te vragen. Vodafone is dan niet aansprakelijk voor eventuele schade die u lijdt als gevolg van het gebruik van uw gegevens door die derde.

Onder sub 12 kunt u meer voorbeelden lezen van gevallen waarin Vodafone gegevens aan derden verstrekt.

8. Persoonsgegevens voor direct marketing

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te kunnen voldoen aan uw persoonlijke voorkeuren, gebruikt Vodafone uw gegevens ook voor direct marketing doeleinden.

Mocht u er bezwaar tegen hebben dat Vodafone uw gegevens gebruikt voor haar eigen direct marketing doeleinden, dan kunt u ons dit per brief laten weten. U kunt bezwaar maken tegen direct marketing activiteiten van Vodafone in het algemeen, maar ook specifiek tegen het gebruik van bepaalde media. Zo kunt u specifiek bezwaar maken tegen het ontvangen van:

- a) direct mail;
 - b) bulk SMS;
 - c) e-mail;
 - d) outbound telemarketing;
- en bezwaar maken tegen:
- e) deelname aan commercieel onderzoek.

U kunt uw bezwaar dus specifiek (in plaats van algemeen) aangeven in uw brief. Uw brief met algemeen of gespecificeerd bezwaar kunt u ongefrankeerd sturen naar:

Vodafone
Klantenservice
o.v.v. "bezwaar gebruik direct marketing"
Antwoordnummer 1500, 6201 BM Maastricht

U kunt ook bellen naar onze Klantenservice 1200.

9. Vodafone Internetsite en uw persoonsgegevens

De persoonsgegevens die u aan ons verstrekt via de Vodafone Internetsite worden verwerkt voor het doel waarvoor u ze aan ons verstrekt en op een wijze overeenkomstig dit privacy statement. Zonder toestemming van een bezoeker van de Vodafone Internetsite, legt Vodafone geen andere persoonsgegevens vast dan die door de bezoeker zelf aan ons zijn verstrekt.

De Vodafone server herkent het IP-adres van u als bezoeker van de Vodafone Internetsite. Vodafone bewaart deze geanonimiseerde gegevens over het gebruik van de Vodafone Internetsite slechts om de bezochte Internetsitepagina's en online aankopen te analyseren om daarmee de functionaliteit, de inhoud van de website en het productaanbod te verbeteren.

Ter verbetering van de dienstverlening wordt op de Vodafone Internetsite gebruikt gemaakt van zogenaamde cookies. Een cookie is een klein bestand dat via een internetsite op uw computer wordt geplaatst en informatie over uw bezoek aan de Vodafone Internetsite registreert. Met de gegevens over bezoekersaantallen en bezochte pagina's is Vodafone in staat om haar dienstverlening verder te optimaliseren onder meer door ervoor te zorgen dat u niet steeds dezelfde informatie ontvangt of dient in te voeren. Veel browsers zijn standaard ingesteld op het accepteren van cookies. U kunt uw browser echter ook zo instellen dat u geen cookies ontvangt.

10. Gegevensverstrekking aan andere aanbieders van openbare telecommunicatiediensten en kredietinstellingen

Het komt voor dat personen een met Vodafone gesloten overeenkomst beëindigen, zonder te hebben voldaan aan hun betalingsverplichtingen jegens Vodafone. Vodafone registreert dergelijke personen en wisselt de gegevens uit met andere aanbieders van openbare telecommunicatiediensten. Via een informatiesysteem kan zo ook worden nagegaan of een abonnee die zich aanmeldt een betalingsachterstand heeft bij een andere telefoonaanbieder.

Vodafone kan persoonsgegevens uitwisselen met haar moederbedrijf of met zusterbedrijven om bedrijfseconomische redenen. Vodafone kan persoonsgegevens ook aan een stelsel van kredietregistraties (waaronder Stichting Preventel) verstrekken en opvragen, teneinde overkreditering tegen te gaan en om te voorkomen dat een overeenkomst wordt aangegaan met personen die hun (financiële) verplichtingen niet zijn nagekomen.

11. Nummeridentificatie en nota afscherming

De geavanceerde en moderne technologie van Vodafone maakt het mogelijk dat u uw persoonlijke instellingen van de diensten Vodafone Nummerweergave en Vodafone Nota Afscherming zelf kunt aanpassen. Vodafone Nummerweergave is een dienst waarbij het mogelijk is telefoonnummers te tonen op het display van de mobiele telefoon als u wordt gebeld of waarmee u uw eigen mobiele nummer kunt meezenden als u iemand anders belt, waardoor uw nummer zichtbaar is voor de gebelde. De standaardinstelling is dat iedereen nummers van bellende personen kan zien en dat ook het eigen nummer wordt meegezonden als u een gesprek opbouwt. U kunt via een IVR-menu (1200) eenvoudig en snel uw (standaard)instellingen aanpassen.

Vodafone Nota Afscherming is een dienst die voorziet in afscherming van abonneenummers op gespecificeerde nota's van derden. Standaard heeft u geen nota-afscherming. Ook deze dienst is gratis. U kunt zelf uw instellingen aanpassen via het nummer 1200.

12. Ongewenste telefoontjes en gegevensverstrekking op basis van o.a. de Tw

Indien u last heeft van aanhoudende, ongewenste telefoontjes en u niet weet van wie deze afkomstig zijn, kan Vodafone proberen te achterhalen vanaf welke aansluiting u wordt lastig gevallen. Als u wordt lastig gevallen door iemand die een Vodafone abonnement heeft en de identiteit is bij Vodafone bekend, dan kan Vodafone deze klant (schriftelijk) laten weten dat u dit als overlast ervaart en dringend verzoeken hiermee te staken. Indien de ongewenste telefoontjes afkomstig zijn van een aansluiting van een andere aanbieder van telecommunicatiediensten, kan Vodafone namens u aan de andere aanbieder verzoeken een vergelijkbare brief te sturen naar de opropende abonnee.

Indien na een dergelijk bericht aan de opropende abonnee, de oproepen die als hinderlijk worden ervaren, blijven plaatshebben, dan kan Vodafone op verzoek van de geplaagde en in overeenstemming met artikel 11.11 Tw de naam-, adres- en woonplaatsgegevens verstrekken van de abonnee behorende bij het opropende nummer. Aan de abonnee wiens gegevens het betreft, wordt mededeling gedaan van deze verstrekking.

Welke instellingen u ook kiest door de standaardinstellingen via 1200 te wijzigen, bij het bellen naar het Alarmnummer 112 wordt uw telefoonnummer, op grond van de Tw, altijd

meegezonden. De nummervermelding kunt u in dat geval niet blokkeren. Met andere woorden: de mensen in de alarmcentrale kunnen altijd zien welk mobiel nummer het alarmnummer belt. Dit geldt ook voor de medewerkers van Vodafone Customer Services. Om misbruik van onze klantenservicenummers te bestrijden en voorts om u beter en sneller van dienst te zijn, is het nummer van de oproepende abonnee ook voor deze medewerkers zichtbaar.

In het geval Vodafone verplicht is (persoons)gegevens te verstrekken op basis van wet- of regelgeving of een uitspraak van een bevoegde rechter, dan verleent Vodafone haar medewerking. Een voorbeeld daarvan is de uitvoering van een bevel van een daartoe bevoegde autoriteit in een strafrechtelijk onderzoek. Ook is Vodafone verplicht medewerking te verlenen aan een bevel tot het aftappen van telefoonaansluitingen en het aftappen van internet. De bevoegde instanties krijgen alleen de beschikking over persoons- en belen/ of internetgegevens als zij beschikken over de daartoe benodigde machtigingen c.q. vorderingen van de justitiële autoriteiten (bijvoorbeeld een Rechter Commissaris of de Minister van Binnenlandse Zaken). Ook de Belastingdienst en andere overheidsinstellingen kunnen op basis van wettelijke bepalingen inlichtingen over klanten inwinnen. Meestal gaat het daarbij om naam-, adres-, en nummergegevens en/of factuurgegevens.

13. Welke veiligheidsmaatregelen treft Vodafone?

Vodafone maakt gebruik van geavanceerde en moderne technieken om haar bestanden en (computer)systemen te beveiligen en zorgt ervoor dat de veiligheid van het transport en de opslag van uw gegevens met waarborgen is omkleed. Bij betalingsverkeer en het overdragen van creditcardinformatie wordt onder andere gebruikt gemaakt van versleuteling bij het overdragen van (creditcard)informatie.

De Vodafone sites kunnen de mogelijkheid bieden om door te klikken naar andere websites. Vodafone is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de inhoud van dergelijke sites. U dient de privacyvoorwaarden/statements van deze sites zorgvuldig te lezen. De voorwaarden op deze andere sites kunnen afwijken van de voorwaarden van Vodafone.

14. Hoe kan ik als klant mijn gegevens corrigeren?

Om uw gegevens eenvoudig en snel te corrigeren kunt u telefonisch contact opnemen met de Vodafone klantenservice (1200). In sommige gevallen zal het nodig zijn dat Vodafone u vraagt alsnog een brief te sturen om uw wijziging door te geven en hierbij een kopie te voegen van een geldig legitimatiebewijs.

Indien u verzoekt om NAWT-gegevens te wijzigen of te verwijderen, dient u rekening te houden met het feit dat Vodafone (bepaalde) diensten mogelijk niet meer aan u kan verlenen.

15. Vragen of opmerkingen: neem contact met ons op

Met bovenstaande uitleg vertrouwen wij erop u inzicht te hebben gegeven in de wijze waarop Vodafone haar privacybeleid invult en uitvoert. Als innovatief telecommunicatiebedrijf wil Vodafone niet alleen vooroplopen bij de ontwikkeling van nieuwe diensten en producten, maar wil zij in uw en haar belang ook meegaan in de ontwikkeling op het gebied van privacybescherming. Als gevolg van deze ontwikkelingen kan de inhoud van dit beleid van tijd tot tijd worden aangepast. Mocht u vragen of opmerkingen hebben, neemt u dan gerust contact

met ons op. U kunt dit doen door telefonisch contact op te nemen met onze klantenservice, of een ongefrankeerde brief te sturen naar:

Vodafone
Klantenservice
o.v.v. "Privacy / verzoeken Wbp"
Antwoordnummer 1500, 6201 BM Maastricht

[Privacy Statement Vodafone Libertel B.V. versie september 2011](#)