

Privacy statement

Vodafone Libertel B.V.

Januari 2015

Vodafone.nl

Privacy Statement

1. Introductie privacy statement

Vodafone biedt veel verschillende soorten diensten aan. Om die diensten goed te laten werken en om onze klanten optimaal van dienst te kunnen zijn, is het noodzakelijk dat wij (Vodafone Libertel B.V. en andere bedrijven die behoren tot de Vodafone groep, dit zijn Vodafone Group Services Limited en al haar dochterondernemingen) een aantal persoonsgegevens van jou, als klant, verwerken. Ons uitgangspunt is dat je weet welke gegevens wij nodig hebben en gebruiken om onze producten en diensten te kunnen leveren, contact met je te kunnen hebben en je een factuur te kunnen sturen. Kortom we gebruiken je gegevens om je van dienst te kunnen zijn!

Er werken 'Privacy Officers' bij Vodafone die er onder andere voor zorgen dat privacy wetgeving wordt nageleefd, ze houden ontwikkelingen in privacy beleid en de technologie bij en bepalen de inhoud, uitvoering en naleving van dit Privacy Statement.

Vodafone deelt geen persoonsgegevens met derden, tenzij dit (1) nodig is voor onze dienstverlening, (2) een wettelijke verplichting is of (3) op uitdrukkelijk verzoek van de klant.

Daarnaast is Vodafone, net als alle andere bedrijven, organisaties en (overheid)instellingen in Nederland die persoonsgegevens verwerken, bij wet verplicht om bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) aan te melden welke gegevens we van je verwerken. Een overzicht met de verwerkingen van persoonsgegevens die Vodafone heeft aangemeld, kun je ook vinden op de site van het CBP (www.cbpweb.nl) onder het kopje '[openbare registers](#)'.

1.1 Nodig voor onze dienstverlening

Omdat wij niet alle diensten zelf leveren maar voor sommige diensten, zoals het afleveren van een telefoon bij iemand thuis, leveranciers inschakelen, is het in die gevallen nodig dat wij de gegevens die nodig zijn voor die specifieke dienst delen met deze leverancier. Zo moet de koerier die de telefoon aflevert, weten waar je woont. Als Vodafone persoonlijke gegevens deelt met een van haar leveranciers, dan moet die leverancier zich houden aan de voorwaarden van Vodafone en gelden voor dat bedrijf dezelfde privacy-eisen die wij aan onszelf stellen.

1.2 Wettelijke verplichtingen

Vodafone is net als alle andere (telecom)providers in Europa, bij wet verplicht om bepaalde gegevens van klanten voor een beperkte tijd te bewaren in het kader van opsporing. Het gaat dan om gegevens over je belgedrag en je dataverbruik (wie heeft contact met wie en wanneer). Als de wettelijke bewaartermijn is verlopen wordt deze bewaarde informatie vernietigd. Voor belgegevens is dat na twaalf maanden en voor internetgegevens na zes maanden. Een ander voorbeeld is wanneer je naar het alarmnummer 112 belt, dan wordt het telefoonnummer en de locatie van je telefoon altijd meegezonden naar de 112 telefooncentrale, ook als jij je nummerweergave hebt laten blokkeren. Vodafone en de andere telecomoperators zijn dit bij wet verplicht.

1.3 Op verzoek van de klant

Tot slot kan het voorkomen dat je zelf bepaalde diensten afneemt waar persoonsgegevens voor nodig zijn of waarvoor Vodafone je vraagt toestemming te geven voor het verwerken van specifieke gegevens. Denk bijvoorbeeld aan een App die GPS gegevens gebruikt, zoals Runkeeper. In die gevallen kun jij in de App of op je telefoon bepalen of je die gegevens wilt delen of niet en geef je

deze toestemming aan de App aanbieder. Het is dan niet Vodafone die je gegevens verwerkt. De gegevens die uit je telefoon worden gedeeld, zoals bijvoorbeeld gegevens uit je adresboek of toegang tot de camera zijn niet beschikbaar voor Vodafone.

Vodafone vraagt je bijvoorbeeld om je uitdrukkelijke toestemming om je gegevens in de telefoongids te plaatsen, deze keuze kan je wijzigen in My Vodafone.

Na een korte toelichting op wat persoonsgegevens eigenlijk zijn, staan we in dit Privacy Statement bij drie punten uitgebreid stil: (1) welke persoonsgegevens gebruiken wij? (2) wat doen we met jouw persoonsgegevens? en (3) wat doet Vodafone om je gegevens te beschermen en hoe kun je zelf veilig met je persoonsgegevens omgaan? Tot slot geven we een toelichting (4) op de rechten die jij als klant van Vodafone hebt wanneer het gaat om jouw persoonsgegevens en (5) over de manier waarop je contact met Vodafone kunt opnemen over privacy.

1.4 Waar vind je de laatste versie van dit Privacy Statement

Op www.vodafone.nl/privacy vind je altijd de laatste versie van dit Privacy Statement. Vodafone kan dit Privacy Statement van tijd tot tijd aanpassen.

1.5 Voor wie geldt dit Privacy Statement?

Dit Privacy Statement geldt voor al onze klanten, dus voor onze consumenten en zakelijke klanten met mobiele telefonie, vaste telefonie, mobiel internet, vast internet en radio en/of televisie. Daarnaast is dit Privacy Statement ook van toepassing wanneer je een bezoek brengt aan onze website, een voormalige klant van Vodafone bent of klant bij Vodafone wilde worden maar dit uiteindelijk niet is gebeurd.

1.6 Wie is verantwoordelijk voor je gegevens?

De verantwoordelijke voor het verzamelen en gebruiken van je gegevens is Vodafone Libertel B.V.

2 Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

2.1 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die je kunt herleiden tot een natuurlijk persoon, en dat ben jij! Wanneer je klant wordt bij Vodafone, vragen wij je om een aantal van deze persoonsgegevens, zoals je naam, adres, geboortedatum, rekeningnummer en e-mailadres. Wanneer je specifieke diensten van ons gebruikt, verwerken we verschillende persoonsgegevens, bijvoorbeeld wanneer je je prepaid-simkaart registreert of een MyVodafone-account aanmaakt. De betekenis van het begrip 'verwerken' is ruim en houdt onder meer in: het verzamelen, bewaren, raadplegen, gebruiken, met elkaar in verband brengen en het verstrekken aan derde partijen die voor ons bepaalde diensten uitvoeren, zoals de koerier of de verzekeraar.

2.2 Welke persoonsgegevens gebruikt Vodafone?

Er zijn verschillende categorieën persoonsgegevens zoals gegevens voor bellen, internetten, locatie- en televisiegegevens. Hieronder leggen we uit welke gegevens er worden gebruikt en welke we opslaan.

2.2.1 Verkeersgegevens

Wanneer je belt, smst of mobiele datadiensten gebruikt, verwerkt ons netwerk gegevens om zodat jij degene kunt bellen die je wilt bellen en de Apps kunt gebruiken die je op je telefoon hebt staan. Ook moeten we de kosten daarvoor bij je in rekening kunnen brengen. Deze gegevens heten verkeersgegevens. Verkeersgegevens zijn bijvoorbeeld het nummer dat je belt, hoelang je belt, hoe

laat je belt, wie je belt of wie jou belt of via welke zendmast je hebt gebeld. Deze gegevens ontstaan door jouw gesprek, sms of datagebruik in ons netwerk.

2.2.2 Internetgegevens

Wanneer je internet, onderweg of thuis, verwerkt het netwerk ook gegevens over jouw internet verkeer. Gegevens die we onder andere verwerken is het Vodafone e-mailadres dat je bij een Vodafone Thuis abonnement hebt gekregen, hoe lang je surft, hoeveel data je downloadt of uploadt, wanneer je mobiel internet gebruikt en via welke zendmast je het Vodafone netwerk gebruikt. Als je een Vodafone Thuis abonnement hebt en je met je Vodafone e-mailadres e-mails verstuurt en ontvangt, worden deze standaard in een Vodafone database opgeslagen zodat je er op ieder moment bij kunt.

2.2.3 Locatiegegevens

Locatiegegevens zijn de gegevens waarmee we de precieze locatie van jouw SIM-kaart kunnen vaststellen. Deze gegevens ontvangen we alleen uit het netwerk wanneer je je hebt aangemeld voor een dienst die deze locatiegegevens nodig heeft. Let op, deze precieze locatiegegevens verwerken we alleen als jij je voor zo'n dienst hebt aangemeld. We informeren je dan natuurlijk vooraf over de reden waarvoor je locatie wordt gebruikt en we vragen je daar dan eerst uitdrukkelijk toestemming voor te geven. Vodafone levert op dit moment dergelijke diensten niet.

2.2.4 Televisiegegevens

Als je televisie kijkt met Vodafone gebruiken we de gegevens die je aan ons hebt verstrekt bij het aangaan van je Vodafone Thuis abonnement. Hoe dit werkt kun je lezen onder het kopje internet gegevens. Speciaal voor TV bewaren we een uniek nummer in de Interactieve TV Box die je van Vodafone krijgt. Dit unieke nummer is gekoppeld aan je Vodafone Thuis account en hiermee registreren we bijvoorbeeld welke films of tv programma's we bij je in rekening moeten brengen als je die binnen Uitzending Gemist hebt bekeken of via video on demand. Ook registreren we via dit unieke nummer welke televisiezenders je wel en niet kan kijken. Als je bijvoorbeeld geen abonnement hebt genomen op Eredivisie Live dan zendt Vodafone dit kanaal niet uit via jouw Interactie TV Box en kun je dit kanaal dus niet bekijken.

3. Wat doen we met jouw gegevens?

3.1 Oriëntatiefase - Informatie over Vodafone producten en diensten

Als je onze website bezoekt om informatie te verzamelen over onze producten en diensten kan je ervoor kiezen om je gegevens achter te laten, bijvoorbeeld als je over bepaalde producten of diensten specifieke (product)documentatie wilt ontvangen of onze nieuwsbrief. Ook kan er voor bepaalde diensten een adviseur bij je thuis komen om je hierover persoonlijk te adviseren. Dan hebben we in ieder geval je adresgegevens nodig. Informatie die wij in deze oriënterende fase over je ontvangen, gebruiken wij alleen om je van informatie te voorzien op de manier die jij verzoekt.

3.2 Klant worden - Aangaan van de overeenkomst

Wanneer je abonnee wordt bij Vodafone, vragen wij je om een aantal persoonlijke gegevens. Je kunt een overeenkomst aangaan onder andere via de Vodafone website, via Vodafone call centers, de Vodafone winkel of de Belcompany winkel. Ook kan je voor Vodafone Thuis bij jou thuis en op speciale avonden in jouw woonplaats waar Vodafone uitlegt wat Vodafone Thuis precies inhoudt, een overeenkomst aangaan en kun je klant worden via de (online)winkels van partners van Vodafone.

De gegevens die we aan je vragen wanneer je abonnee wordt bij Vodafone, slaan wij op in ons klantregistratiesysteem. Dit zijn je naam, adres en huisnummer, postcode, woonplaats,

geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres, je geslacht, je rekeningnummer, klantnummer eventueel een apart adres waar je rekening naar toe wordt gestuurd of een afwijkend telefoonnummer.

Wanneer je klant wordt bij Vodafone, zijn een aantal dingen belangrijk om te weten:

- Voorkomen van identiteitsdiefstal en fraude
- Kredietwaardigheidstoets
- Stichting Preventel
- Experian
- Nummerbehoud en overstapservice
- Telefoongidsen en nummerinformatiediensten

3.2.1 Voorkomen van identiteitsdiefstal en fraude

Voor je abonnee kunt worden zullen we je vragen om je identiteitsbewijs, zoals je paspoort of identiteitskaart en eventueel we je Kamer van Koophandel nummer, zodat we kunnen vaststellen dat jij het bent. We controleren je identiteitsbewijs om te voorkomen dat er misbruik wordt gemaakt van je identiteit en om fraude tegen te gaan.

Op het moment dat je een abonnement afsluit, maken wij een fotokopie van je identiteitsbewijs. Als iemand achteraf de geldigheid van een abonnement betwist, is het voor ons noodzakelijk dat wij met een kopie van het identiteitsbewijs aantonen dat wij inderdaad over een geldige overeenkomst beschikken met de juiste persoon.

Om ervoor te zorgen dat we zo kort mogelijk én alleen de noodzakelijke informatie van klanten veilig bewaren, is een aantal maatregelen getroffen. Een van de maatregelen is het gebruiken van een mal bij het maken van een fotokopie. Hierdoor wordt specifieke en voor ons irrelevante informatie (zoals het burger servicenummer (BSN) dat op je identiteitsbewijs staat) automatisch afgedekt. Daarnaast wordt iedere fotokopie automatisch voorzien van een watermerk, waardoor deze niet meer voor andere doeleinden is te gebruiken. De fotokopieën zijn niet inhoudelijk doorzoekbaar op bijvoorbeeld BSN- of paspoortnummer en worden bewaard zolang dat nodig is om fraude of identiteitsdiefstal tegen te gaan.

Wij proberen ook op andere manieren fraude te voorkomen en daarvoor is het eveneens nodig om bepaalde gegevens te verwerken. Zo vragen we je €0,01 te pinnen zodat we weten dat het rekeningnummer dat je opgeeft daadwerkelijk van jou is.

3.2.2 Kredietwaardigheidstoets

Voordat we een abonnement met je afsluiten toetsen wij je kredietwaardigheid. Dit houdt in dat we proberen in te schatten of je in staat bent je rekeningen aan ons te betalen. Wij voeren deze controle uit om te voorkomen dat je verplichtingen met ons aangaat die je financieel niet kunt dragen en daardoor schulden opbouwt. Daarnaast willen we voorkomen dat de rekening van Vodafone onbetaald rekeningen blijven.

Voor deze kredietwaardigheidstoets controleren we of je al bij ons in de systemen voorkomt. Daarnaast vragen we informatie op in een aantal externe databanken, zo kijken we bijvoorbeeld of je geregistreerd staat bij Stichting Preventel of en hoe Experian jouw kredietwaardigheid inschat. Tot slot vragen we je soms om een kopie van je rekeningafschrift, op die manier kunnen we je rekeningnummer en adres controleren.

3.2.3 Stichting Preventel

Stichting Preventel is een samenwerkingsverband tussen aanbieders van telecommunicatiediensten. Deze stichting voert een registratie van personen die bij een of meerdere deelnemers een openstaande vordering hebben. Als je wilt weten of je bij Stichting Preventel staat geregistreerd of

wilt bezwaar aantekenen, kun je per brief een verzoek indien. Het postadres is: Stichting Preventel, Postbus 74, 7400 AS Deventer

3.2.4 Experian

Experian is een zogenaamd handelsinformatiebureau. Zij verzamelt gegevens over personen die Vodafone kan gebruiken om bijvoorbeeld te voorkomen dat je financiële verplichtingen aangaat die je niet kunt dragen en om onze financiële risico's te verminderen. Lees op de website van Experian meer over de informatie die Experian verwerkt: <http://www.experian.nl/contact/contact-consumenten.html>.

Op basis van de informatie die wij van Stichting Preventel en Experian krijgen kunnen we je als klant weigeren.

Na een positieve uitkomst van de controle van jouw gegevens, kunnen we een overeenkomst met jou opstellen.

Bij aankoop van een prepaid-aansluiting voeren wij geen onderzoek naar de kredietwaardigheid en het risico op wanbetaling uit.

3.2.5 Nummerbehoud en de overstapservice

Wanneer je klant wordt bij Vodafone kun je ervoor kiezen om je telefoonnummer van je vorige telefoonprovider naar Vodafone mee te nemen. In dat geval wisselt Vodafone informatie uit met de Vereniging COIN. COIN is een samenwerkingsverband tussen telecomaanbieders dat speciaal is opgericht om er voor te zorgen dat klanten die van de ene telefoonoperator naar de andere overstappen hun eigen telefoonnummer kunnen behouden.

Daarnaast kun je Vodafone vragen je te helpen bij het overstappen van je oude internet service provider naar Vodafone via de overstapservice. Voor de overstapservice vragen we je ons via het overstap formulier o.a. om de naam en het contractnummer van je vorige aanbieder te sturen, zodat wij contact met je vorige internet provider kunnen opnemen.

3.2.6 Telefoongidsen en nummerinformatiediensten

Als je in de telefoongids wilt worden opgenomen of je naam, adres en telefoonnummer bij een nummerinformatiediensten bekend wilt maken, kun je dit aangeven als je klant wordt bij Vodafone. Wij geven deze gegevens alleen aan de aanbieders van de telefoongids en nummerinformatiediensten door als je daar toestemming voor geeft.

Je kunt de opname van je persoonsgegevens in de telefoongids en/of het abonneebestand voor nummer informatiediensten altijd wijzigen, bijvoorbeeld in de standaardwijze van bekendmaken of de manier waarop je telefoonnummer vermeld wordt. Dit kan je doen door met je telefoon te bellen naar 1200 en te kiezen voor "wijzigen van uw instellingen". Ook kun je deze instellingen wijzigen door naar MyVodafone of mijnnummervmelding.nl te gaan. Voor Vodafone Thuis doe je dit in My Vodafone Thuis. Wanneer je een wijziging doorgeeft moet je er wel rekening mee houden dat het telefoonboek maar een (1) keer per jaar wordt gedrukt. Je gegevens in het abonneebestand voor nummerinformatiediensten worden zo snel mogelijk aangepast.

3.3 Aansluiting netwerk - Gebruik van producten en diensten

Wanneer je onze producten en diensten gebruikt, bijvoorbeeld om te bellen of te sms'en, hebben wij specifieke gegevens nodig. Vodafone moet bijvoorbeeld je mobiele nummer koppelen aan de zendmast waarbij je in de buurt bent, om een gesprek op te kunnen zetten of een sms op je telefoon af te leveren. Wanneer je je telefoon gebruikt maar ook als de telefoon alleen aan staat, is het noodzakelijk dat we deze gegevens verwerken, bijvoorbeeld om ervoor te zorgen dat je bereikbaar bent.

3.3.1 Bellen en sms'en

Om ervoor te zorgen dat je kunt bellen met klanten van andere telecombedrijven wisselen wij een uniek identificerend nummer, dit heet een IMSI nummer, uit met andere (buitenlandse) telecombedrijven. Daarnaast gebruiken we je bel,-, internet,- en eventuele verkeersgegevens voor het verkeersbeheer van ons netwerk. Dit doen wij omdat wij ernaar streven dat je als klant van Vodafone altijd een goede verbinding hebt en op volle snelheid kunt surfen. Zo kunnen we het zien als er in het netwerk een storing optreedt of het netwerk overbelast dreigt te raken, dan kunnen we hier snel op inspringen.

De verkeersgegevens gebruiken we ook om (mogelijke) fraude (bijvoorbeeld als je telefoon is gestolen zonder dat je het zelf nog hebt gemerkt) en misbruik (zoals telefonische overlast) te voorkomen. Als sprake is van een fors hoger verbruik ten opzichte van je gemiddelde reguliere belgedrag, kan dit duiden op fraude. Wij kunnen dan overgaan tot het geven van een belbeperking voor bepaalde bestemmingen. Wij doen dit niet alleen om (mogelijke) fraude en misbruik tegen te gaan, maar ook om je te beschermen tegen een zogeheten bill shock (daarmee bedoelen we dat we willen voorkomen dat je een veel hogere rekening krijgt dan je had verwacht). Vodafone streeft ernaar om je in dergelijke gevallen eerst persoonlijk telefonisch of per sms-bericht te informeren voordat we tot een beperking overgaan.

3.3.2 Internet en e-mail

Indien je je Vodafone Thuis Internet verbinding wilt gebruiken, controleren we of jij toegang mag krijgen tot het internet. Dat doen we door jouw connection ID van je internetaansluiting te verifiëren.

Wanneer je e-mail en internet met Vodafone Thuis bewaart Vodafone geen informatie over jouw surfgedrag. We bewaren alleen gegevens over up-, en downloadvolumes, dus bijvoorbeeld hoeveel mega bytes je hebt gedownload en je IP-adres voor maximaal 6 maanden. Dit doen we om misbruik tegen te gaan. Deze informatie is alleen toegankelijk voor de IT afdeling. Klantenservice kan alleen zien wanneer jouw modem voor het laatst verbinding heeft gemaakt met het internet. Vodafone bewaart je e-mails totdat je ze ophaalt.

3.3.3 Televisie

Als je gekozen hebt voor Vodafone Thuis voor Vast Internet en Televisie kan er een monteur bij je thuis komen om je te helpen met het activeren van je aansluiting(en). Als dat het geval is, is het nodig dat wij je adresgegevens delen met de monteur.

Wanneer je na de installatie televisie kijkt via Vodafone Thuis gebruik je de Vodafone interactieve box. Deze box verwerkt gegevens zodat je de zenders kunt bekijken die bij jouw televisie pakket horen. Als je een hard disk recorder hebt, heb je een wachtwoord nodig om televisie programma's te kunnen opnemen, ook deze worden verwerkt in je interactieve box. Bij Vodafone is een uniek identificerend gegeven bekend waaraan je in de Vodafone Thuis systemen herkend wordt.

Naast televisie kijken kun je ook gebruik maken van Video on Demand. De films en televisie programma's die je kijkt houden we bij om deze bij je in rekening te kunnen brengen en voor klachtafhandeling.

Wanneer je de Vodafone TV App gebruikt kun je je aanmelden via Facebook. Zie hierover meer onder Vodafone en sociale media. Als je je hebt aangemeld weet de App via Facebook wie je bent. In dat geval kun je via de App zien welk televisie programma je vrienden kijken en je vrienden kunnen zien wat jij kijkt. In de App kan je berichten posten op de wall en je kunt via Facebook, Twitter en e-mail delen wat je kijkt. In de gevallen dat je Facebook en Twitter gebruikt, zijn ook zij bekend met de informatie die je deelt. Lees daarom ook de privacy voorwaarden van hen.

3.3.4 Diensten van toegevoegde waarde en ondersteunende diensten

Premium SMS en content diensten

Als je surft op het mobiele internet wordt door Vodafone tijdens de internetsessie de zogenaamde ACR “Anonymous Customer Reference” meegegeven. Dit is een alfanumerieke code, vergelijkbaar met het IP-adres van je computer. Deze code is dynamisch en wijzigt bij ieder internet bezoek. We hebben deze code nodig zodat je content, zoals Apps, spelletjes en andere diensten die je online koopt, via je telefoonrekening kunt betalen. Deze manier van betalen kun je ook gebruiken om bijvoorbeeld Apps in de Windows of Samsung Store te kopen.

Bij bepaalde content diensten die je gebruikt, zoals het kopen van credits in Facebook, kan Vodafone bepaalde netwerk informatie delen met het bedrijf dat de content dienst aan jou levert. Dit doen wij pas nadat jij nadrukkelijk toestemming hebt gegeven voor het delen van die informatie. Als hier sprake van is zal dit in de dienst, zoals bij een App, aan je worden uitgelegd en als dat nodig is voor specifieke informatie zullen ze je om toestemming vragen.

Als wij klachten ontvangen over premium sms diensten dan kunnen we ze soms afhandelen in overleg met de content aanbieders en andere partijen. Om klachten goed af te kunnen handelen, is het soms noodzakelijk om je gegevens met deze partijen te delen, zodat we over alle relevante informatie kunnen beschikken die nodig is om deze klacht te kunnen oplossen. Als wij voor het juist afhandelen van de klacht de inhoud van je sms verkeer nodig hebben, zullen we altijd eerst expliciet jouw toestemming vragen. Hiervoor moet je dan een toestemmingsformulier ondertekenen en een kopie van je identiteitsbewijs meesturen, zodat we er zeker van kunnen zijn dat we jouw gegevens ook echt aan jou verstrekken. Pas nadat wij op deze manier je uitdrukkelijke toestemming hebben ontvangen, zullen wij de inhoud van de relevante sms berichten bij de content aanbieder opvragen.

Locatiediensten

Vodafone biedt op dit moment zelf geen diensten aan waarbij wij je specifieke locatie gebruiken. Voor meer informatie over locatie-diensten, zie artikel 3.6.7 van dit privacy statement.

Vodafone diensten op mobiel internet

Om klanten zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, ontwikkelt Vodafone internet diensten, zoals apps of vraagt Vodafone aan leveranciers om internet diensten, waaronder apps, te ontwikkelen. Als je van deze internet diensten gebruik maakt, kan het ook noodzakelijk zijn om je persoonsgegevens te verwerken. Wat dit precies betekent leggen we graag aan je uit in de voorwaarden van deze specifieke diensten.

3.3.5 Verkeersbeheer en netwerkmanagement

Wij gebruiken je bel-, en internetgegevens en informatie over hoe het netwerk werkt en hoe jouw telefoon in combinatie met het netwerk werkt. Deze informatie wordt uit het netwerk verkregen door data analyse technieken te gebruiken. Deze analysetechnieken zijn ook wel bekend onder de verzamelnaam (diep) packet inspection. Dit doen we voor het verkeersbeheer van ons netwerk. We kunnen op die manier namelijk in kaart brengen welke capaciteit de soorten websites en applicaties die door onze klanten worden gebruikt innemen en we ontdekken tijdig waar storingen optreden, zodat we deze kunnen voorkomen voor dat veel klanten er last van hebben.

Internetverkeer bestaat uit datapakketjes. Door het soort datapakketje te herkennen (bijvoorbeeld een e-mail, een webpagina of een video) kunnen we ervoor zorgen dat het op de juiste manier wordt verzonden, afgeleverd en weergegeven bij de ontvanger. Zo kunnen we een video in delen door het netwerk sturen. Voor een e-mail of statusupdate is namelijk een andere bandbreedte nodig dan voor een video of een VoIP-gesprek en op die manier voorkomen we vertraging in het netwerk. Dit is noodzakelijk voor een efficiënt gebruik van het netwerk. Deze informatie wordt door Vodafone niet

bewaard, wel bewaren we de foutmeldingen in het netwerk gedurende 10 dagen, deze informatie wordt na 10 dagen automatisch overschreven.

Om storingen zo vroeg mogelijk in het netwerk te kunnen signaleren is het voor Vodafone ook noodzakelijk om het verkeer in ons netwerk te monitoren. Dit doen we door ervoor te zorgen dat automatisch een alarmsignaal wordt afgegeven zodra zich in het netwerk een bepaalde afwijking voordoet. Zodra wij zo'n alarmsignaal ontvangen kunnen we direct nagaan wat er aan de hand is en het (eventuele) probleem voorkomen of direct oplossen, zodat er weinig of zelfs helemaal geen problemen ontstaan. Het monitoren en bewaren van het verkeer gebeurt op geaggregeerd niveau. De data die we over het opzetten van een data sessie bewaren, vernietigen we na 14 dagen automatisch en is data met een nauwkeurigheid van jouw dataverkeer per 15 minuten. We bewaren een deel van deze data geaggregeerd op dag basis gedurende 3 maanden, dit gaat om de gegevens die we nodig hebben om vast te kunnen stellen welke klanten last hebben van een bepaalde storing of deze storing veroorzaken. Data over de start,- en eindtijd van een datasessie en het gebruikte datavolume aggregeren we op weekbasis en bewaren we om storingen gericht te kunnen oplossen voor 6 maanden. Tenslotte bewaren we ook informatie over trends die wij zien in datagebruik gedurende 6 maanden, deze informatie hebben we op maandbasis geaggregeerd.

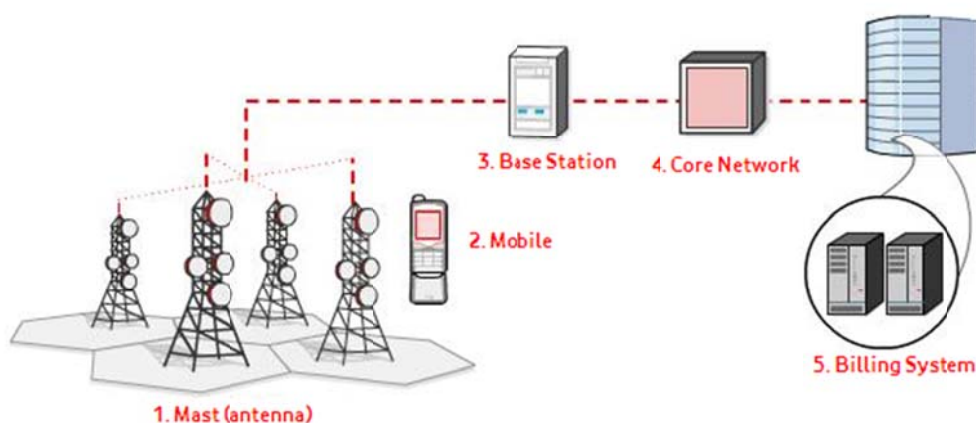
Ook kijken we naar het totale verkeer van onze klanten, dit doen we anoniem, om bepaalde verkeerstrends te ontdekken en om te zorgen dat we op tijd knelpunten in het netwerk herkennen, zodat we eventueel de netwerkcapaciteit kunnen uitbreiden. Zulke knelpunten kunnen bijvoorbeeld ontstaan bij drukbezochte URL's, zoals nos.nl tijdens het WK voetbal.

3.3.6 Rekening betalen - facturering en voorwaarden

Om jouw een rekening te sturen gebruiken we verschillende gegevens. Om precies te berekenen wat je hebt verbruikt, hebben wij je bel,- en internetgegevens nodig, dit noemen we ook wel ruwe verkeersgegevens. Deze verkeersgegevens die we gebruiken om je factuur op te stellen, bewaren we voor een periode van 6 maanden. Maar ook bij een betalingsachterstand en vragen over rekeningen worden persoonsgegevens verwerkt.

3.4 Betalingssysteem Vodafone

Graag leggen we je uit hoe het betaalproces in ons precies netwerk loopt. Dit ziet er als volgt uit:



1. Zendmast (antenne): In de mast worden verschillende gegevens verwerkt. Deze masten staan verspreid door heel Nederland en hebben allemaal hun eigen exacte geografische locatie. Vodafone moet jouw mobiele nummer linken aan de antenne om je gesprek op te kunnen zetten of een bericht

af te leveren. Je telefoon is aangemeld op een mast en daaruit kunnen we de locatie van je telefoon in het netwerk afleiden. Naast dat we deze gegevens nodig hebben om bijvoorbeeld gesprekken op te zetten, kan deze informatie ook worden gebruikt om hulpdiensten in staat te stellen je te vinden, natuurlijk alleen als dat noodzakelijk is.

2. De telefoon: Telkens als je je telefoon gebruikt (of Vodafone Mobiel Internet) om een gesprek te voeren, een sms te versturen of het internet op te gaan, wordt informatie over het toestel vastgelegd en door het netwerk gebruikt om dit mogelijk te maken. Ook kijken we welke soort toestellen op ons netwerk worden gebruikt omdat het ene toestel meer capaciteit verbruikt dan het andere. Deze informatie hebben we dus nodig om maatregelen te nemen die congestie kunnen voorkomen. De informatie is alleen beschikbaar op geanonimiseerd en geaggregeerd niveau.

3. Base station: In het base station wordt informatie over het gebruik van het netwerk opgeslagen. Deze informatie hebben we nodig om de communicatiestromen van klanten in goede banen te leiden, maar ook om eventueel vragen van jou over technische problemen te kunnen beantwoorden.

4. Core network: In het hoofd netwerk wordt informatie bijgehouden om de integriteit en de kwaliteit van het netwerk te waarborgen. Als we bijvoorbeeld zien dat op een bepaalde plek een gesprek vaak afgebroken wordt doordat het netwerk plotseling wegvalt, geeft dit aan dat we daar waarschijnlijk een extra mast moeten plaatsen.

5. Billing system: In het billing- of factureringssysteem worden de gegevens bijgehouden om de rekeningen voor de klanten op te stellen. Bijvoorbeeld hoelang een gesprek heeft geduurd en of er bepaalde diensten van derden zijn gebruikt.

3.4.1 Je telefoonrekening

Om je een (gespecificeerde) rekening te kunnen sturen, gebruiken wij je bel,- en internetgegevens uit het netwerk. Deze rekeningoverzichten bewaren wij voor onze debiteurenadministratie en omdat we dat wettelijk verplicht zijn. We bewaren de factuur specificatie gegevens ook voor het geval je vragen of een klacht hebt over je rekening, dit doen we voor een periode van 2 jaar. Als je een abonnement hebt bij Vodafone, dan word je geacht je factuur via automatische incasso te betalen. Daarvoor hebben we o.a. je rekeningnummer nodig.

Indien je je rekeningen van Vodafone, na meerdere herinneringen, niet betaalt, schakelen wij een incassobureau in. Wij delen de informatie over je achterstallige betaling(en) met hen, zodat zij de incasso van de openstaande bedragen kunnen voortzetten en eventueel een juridische procedure kunnen starten. Ook registreren we je betalingsachterstand bij Stichting Preventel. In dit bestand wordt, zoals je hierboven al hebt kunnen lezen, bijgehouden wie er een betalingsachterstand bij een telecombedrijf heeft. Indien je betalingsachterstand alsnog volledig is betaald, wordt dit ook doorgegeven aan Stichting Preventel. De registratie komt dan te vervallen en jouw gegevens worden uit het bestand van Stichting Preventel verwijderd.

Voor klachtafhandeling over storingen en vragen over je factuur kan het zo zijn dat we je netwerkgegevens gebruiken. Als je met Vodafone belt over een storing of met een vraag over je factuur en we gebruiken die gegevens dan bespreekt de Vodafone medewerker dat met jou en leggen we uit hoe we dit doen. Omdat we hier duidelijk en transparant over willen zijn, kiezen we ervoor jou om toestemming te vragen om in deze gegevens te kunnen kijken. Wij kunnen dan zien of bijvoorbeeld bepaald dataverbruik ook echt is geregistreerd in het netwerk of dat er misschien een storing is opgetreden. Hoe we dat doen hebben we uitgelegd onder het kopje "klantenservice".

3.5 Contact klantenservice - Van telefonische klantenservice tot webcare

Je kunt onze klantenservice onder andere benaderen via de winkels, telefonisch of via social media. Wanneer je vragen of problemen hebt, gebruiken wij het klantregistratiesysteem waarin verschillende persoonlijke gegevens staan opgeslagen en waar we ook je vragen en klachten registreren. Hiermee kunnen we je beter, gemakkelijker en sneller helpen bij een vraag of probleem.

Hieronder hebben we een aantal belangrijke onderwerpen op een rij gezet wanneer je klant wordt:

3.5.1 Klantenservice

In de database van onze klantenservice worden alle contacten die je met Vodafone hebt, bijgehouden. Bijvoorbeeld wanneer je belt of e-mailt met vragen over een rekening of als je een nieuwe simkaart wilt ontvangen. Dit doen wij zodat we je zo goed mogelijk kunnen helpen en kunnen teruglezen hoe we je vragen eerder hebben beantwoord. Dit is ook voor jou als klant handig: als je ons later terugbelt met een vraag over een eerder probleem, hoef je het probleem niet een tweede keer opnieuw uit te leggen. Ook wanneer je contact met ons opneemt om je gegevens te veranderen, bijvoorbeeld na een verhuizing, slaan wij dit, samen met de nieuwe gegevens, op in ons klantmanagementsysteem. Vodafone Klantenservice en de Vodafone winkelmedewerkers hebben toegang tot dit systeem.

Wanneer je belt met Vodafone Klantenservice worden deze gesprekken soms opgenomen, bijvoorbeeld voor trainingsdoeleinden en om te kunnen beoordelen of onze medewerkers jou zo goed mogelijk helpen. Deze opnames worden alleen voor deze doeleinden gebruikt en daarna automatisch verwijderd. Het is ook mogelijk dat we een (deel van het) gesprek opnemen wanneer je een nieuw contract afsluit of een bestaand contract wijzigt. In dat geval wordt (dit deel van) het gesprek bewaard als bewijs voor de totstandkoming van de overeenkomst. Wij informeren je hier in dat geval over voordat de opname begint. Als je de Vodafone Online Winkel op onze internetsite bezoekt, kunnen wij - om dezelfde reden - deze transactie vastleggen.

Je kunt door Vodafone Klantenservice worden gebeld, gemaïld of ge-smst, bijvoorbeeld wanneer je gebruik wilt maken van Vodafone Vast Internet en de monteur een afspraak met je wil maken. Je kunt ook worden teruggebeld als je per e-mail een vraag aan Vodafone Klantenservice hebt gesteld.

3.5.2 Vodafone en sociale media

Door het toenemende gebruik van mobiel internet, maakt Vodafone voor sommige diensten gebruik en/of contact met sociale media. Hieronder leggen we uit met welke sociale media en waarom.

Het webcareteam

Het webcareteam beantwoordt dag en nacht jouw vragen. De tweets en posts die je deelt met dit team via social media worden door Vodafone opgeslagen zodat we je op een later moment beter kunnen helpen. Het is mogelijk dat we, nadat we je hebben geholpen met je vraag, benaderen om je te vragen of je tevreden bent met de manier waarop we je hebben geholpen.

Forum

Als je een bericht achterlaat op ons forum, dan blijft die daar bewaard, totdat een bericht niet meer actueel is, dan wordt het gearchiveerd of verwijderd. Wij weten niet of je als forumgebruiker een klant van Vodafone bent, Vodafone koppelt deze informatie ook niet aan jou als je wel een klant bent. We bouwen dus geen historie van je contact met het forum op.

Facebook en Vodafone fans

We verkrijgen van Facebook geen persoonlijke gegevens over onze fans. Facebook verstrekt Vodafone alleen algemene informatie zoals het aantal fans, uit welk land zij komen, hoe oud ze zijn en welke taal ze spreken.

Als Vodafone via Facebook een speciale actie heeft, zoals we hebben gedaan tijdens The Voice of Holland, is het mogelijk om persoonlijke informatie, zoals je e-mailadres van Facebook te krijgen. Deze krijgen we alleen als jij hiervoor aan Facebook toestemming hebt gegeven. Dit doe je in het standaard toestemmingsscherm dat je in Facebook te zien krijgt. De gegevens die Vodafone in zo'n geval verkrijgt, worden alleen gebruikt voor het functioneren van een specifieke applicatie en alleen voor die actie. Vodafone bewaart deze informatie in beveiligde databases.

Soms vragen we je via Facebook of we je de Vodafone nieuwsbrief mogen sturen. Alleen als je kenbaar maakt dat je dit wilt, zullen we je de nieuwsbrief toesturen. Je kunt je daar op ieder moment weer voor afmelden, door je uit te schrijven.

3.5.3 Bezoek aan onze website

Wanneer je onze website bezoekt, kunnen we een aantal gegevens verwerken. Waaronder cookies. Verder verwerken we onder andere de gegevens die jij via de website aan ons hebt verstrekt, bijvoorbeeld wanneer jij je registreert voor het gebruiken van MyVodafone. Het mobiele nummer dat je daar registreert en het wachtwoord, worden door ons opgeslagen.

De persoonsgegevens die je aan ons verstrekt via de Vodafone website worden verwerkt voor het doel waarvoor jij ze aan ons verstrekt en zoals is uitgelegd in dit Privacy Statement. Zonder toestemming van een bezoeker van de Vodafone website, legt Vodafone geen andere persoonsgegevens vast dan die door jou zelf aan ons zijn verstrekt.

De Vodafone server herkent het IP-adres van jou als bezoeker van de Vodafone website. Vodafone bewaart deze gegevens over het gebruik van de Vodafone website op anonieme basis en alleen om de bezochte internetpagina's en online aankopen te analyseren om daarmee de functionaliteit, de inhoud van de website en het productenaanbod te verbeteren.

3.5.4 Cookies

Cookies zijn kleine bestandjes die jouw voorkeuren tijdens het surfen onthouden en opslaan op je eigen computer. Cookies hebben verschillende functies:

1) Functionele cookies

Deze cookies zorgen dat de website goed werkt. Ze helpen je bij het surfen door inlognamen, wachtwoorden, de inhoud van je winkelwagentje en voorkeuren - zoals de taalinstelling - te onthouden.

2) Analytics cookies

Deze cookies zorgen ervoor dat we onze websites kunnen analyseren. Hierdoor weten wij hoeveel bezoekers op onze site komen en welke onderdelen populair zijn. Ook kunnen we zien welke sites niet goed worden bezocht en tegen welke problemen bezoekers aanlopen. Daardoor is het mogelijk de website te verbeteren. Hierbij worden geen persoonlijke gegevens opgeslagen en is niet te zien wat jij als specifiek persoon hebt gedaan op de website.

3) Campagne cookies

Deze cookies zorgen ervoor dat Vodafone kan zien hoe vaak op een banner wordt geklikt en hoe vaak een bezoeker via bijvoorbeeld de Telegraaf website naar een Vodafone web pagina surft. Op basis hiervan kan Vodafone zien hoeveel mensen de website bezoeken naar aanleiding van een specifieke

campagne en of deze klanten iets kopen. Hierbij worden geen persoonlijke gegevens opgeslagen en is niet zichtbaar wat jij als specifiek persoon hebt gedaan op de website.

In de Nederlandse wet is opgenomen dat er een informatie- en toestemmingsplicht (opt-in) geldt voor het gebruik van deze campagne cookies. Een opt-in betekent dat Vodafone van tevoren toestemming moet vragen om cookies te mogen plaatsen op jouw computer. Dit moeten we doen voor iedere cookie die nog niet eerder aan jou getoond is.

In plaats van een website die snel opent en jou voorziet van die informatie die je zoekt, tonen we je bij het eerste bezoek van een Vodafone website eerst een aantal pop-up vensters, waarin wij jou vertellen welke cookie er geplaatst zal worden. Jij kunt dan aangeven of je hiermee akkoord gaat.

Je kunt zelf bepalen of je cookies die jouw surfgedrag onthouden toestaat of niet. En dus of de advertenties die je te zien krijgt worden afgestemd op jouw interesses. Als je niet wilt dat Vodafone deze gegevens verzamelt, dan kun je het volgende doen:

- De cookies verwijderen uit je browser
- De instellingen van je browser zo instellen dat cookies niet automatisch mogen worden geaccepteerd

Hou er rekening mee dat het veranderen van de instellingen ervoor kan zorgen dat de Vodafone website en andere websites niet goed meer werken.

3.5.5 Vodafone Garant en Vervangend Toestel Service

Je kunt bij Vodafone een verzekering afsluiten voor de producten die je bij Vodafone hebt gekocht, zoals je telefoon, iPad of tablet. Hiervoor werken we samen met het verzekeringsbedrijf ACE. Als je een verzekering afsluit, wordt een aantal van jouw gegevens bekend gemaakt aan de verzekeraar, zoals je naam, telefoonnummer en het type toestel dat verzekerd is. Deze gegevens heeft de verzekeraar nodig om jou goed te kunnen helpen als je een beroep wil doen op je verzekering of een claim te behandelen.

Je kunt ook een Vervangend Toestel Service (VTS) afsluiten. Als je telefoon kapot is en opgestuurd wordt ter reparatie, kun je tijdelijk een vervangend toestel ontvangen. Om deze dienst te kunnen aanbieden, werken we samen met Dynafix. Zij leveren de vervangende telefoon en komen deze in sommige gevallen op locatie brengen. Om dit te kunnen doen is het noodzakelijk dat ze een aantal gegevens van jou hebben, zoals op welk adres zij de vervangende telefoon kunnen afgeven.

3.5.6 Reparaties

Als het apparaat dat je van Vodafone hebt ontvangen kapot is en je hebt er nog garantie op, kun je het apparaat bij Vodafone ter reparatie aanbieden. Om het apparaat op de juiste wijze te repareren, sturen wij het apparaat op naar de reparateur waar Vodafone een overeenkomst mee heeft gesloten. Zij repareren het toestel, indien mogelijk, en sturen het vervolgens weer terug naar Vodafone, in een enkel geval wordt het toestel naar de leverancier toegestuurd voor reparatie.

Op je telefoon kan veel persoonlijke informatie staan, zoals bijvoorbeeld foto's. Afhankelijk van het probleem dat je met je toestel hebt, kan het zijn dat de reparateur persoonlijke informatie op je telefoon tegenkomt. Wil je dit liever niet, dan raden wij je aan die informatie van je telefoon te verwijderen, voordat je de telefoon ter reparatie aanbiedt.

3.6 Marketingactiviteiten - Persoonlijke aanbiedingen

Vodafone adviseert je over diensten en producten die jij al bij Vodafone afneemt of nieuwe diensten die voor jou van waarde kunnen zijn. Bijvoorbeeld het verstrekken van beladviezen. Hiervoor hebben

we verschillende gegevens nodig zoals de factuurspecificatie gegevens en welk toestel je gebruikt, hier kunnen we je bijvoorbeeld een specifieke aanbieding mee doen.

3.6.1 Marketingactiviteiten

Wij streven er voortdurend naar om onze (mobiele) dienstverlening aan te passen aan de behoefte van jou als klant van Vodafone en waar nodig te verbeteren. Hiervoor doet Vodafone veel onderzoeken en luisteren wij naar jouw wensen. Jouw factuur specificatiegegevens helpen Vodafone bij het ontwikkelen van nieuwe diensten en producten, veelal gebruiken we deze op geaggregeerde wijze. Vodafone heeft jouw persoonsgegevens ook nodig om jou te kunnen adviseren over de diensten en producten die jij al bij Vodafone afneemt of die voor je van waarde voor jou kunnen zijn. Bijvoorbeeld het verstrekken van beladviezen. Daarnaast kunnen we je met deze gegevens passende aanbiedingen doen. Dit kunnen we doen per post, telefonisch of via SMS en e-mail. Het is ook mogelijk dat wij jou benaderen wanneer je geen klant meer bent bij Vodafone, bijvoorbeeld met een aanbieding om weer klant bij ons te worden. Mocht je liever niet willen dat wij je gegevens voor deze marketingdoeleinden gebruiken, dan kun je ons dit op ieder moment laten weten. Kijk hiervoor onder Contact.

Vodafone kan je contactgegevens waaronder je e-mailadres bewaren nadat je je overeenkomst bij Vodafone hebt opgezegd, zodat we je op de hoogte kunnen blijven houden over onze producten en diensten. Als je hebt aangegeven dat je geen e-mails of post wilt ontvangen van Vodafone of niet door Vodafone gebeld wilt worden, nemen we natuurlijk geen contact met je op.

Soms gebruikt Vodafone je contactgegevens ook om informatie te vragen via marktonderzoek (we vragen je dan bijvoorbeeld of je Vodafone kent, hoe je denkt over Vodafone, of een actie bevalt, etc. en of we je mogen benaderen als we een actie hebben). Ook schrijven we acties, zoals 'schrijf je in en win een iPhone', uit waarbij de personen van wie Vodafone informatie heeft ontvangen, worden benaderd om mee te doen. Met de gegevens die je achterlaat komen mailinglijsten tot stand, deze lijsten gebruikt Vodafone om je in de toekomst met aanbiedingen te benaderen.

Wij kunnen gebruik maken van andere partijen voor het doen van marktonderzoek en het uitvoeren van marketingactiviteiten voor Vodafone. In die gevallen kan het noodzakelijk zijn (eventueel geanonimiseerde) gegevens aan deze partijen, bijvoorbeeld een marktonderzoek,- of een reclamebureau, te verstrekken. Wij verstrekken nooit persoonsgegevens aan derde partijen voor eigen marketing- of verkoopdoeleinden van die partijen zelf.

3.6.2 Wettelijke verplichtingen tot verstrekking

Vodafone kan verplicht zijn (persoons)gegevens te verstrekken op basis van wet- of regelgeving of op basis van een uitspraak van een bevoegde rechter. Als dat het geval is, verleent Vodafone haar medewerking. Een voorbeeld daarvan is de uitvoering van een bevel van een daartoe bevoegde autoriteit in een strafrechtelijk onderzoek. Alle verzoeken worden getoetst en gecontroleerd op rechtmatigheid, pas na interne goedkeuring wordt de informatie via beveiligde verbindingen aan de overheid verstrekt. Deze verzoeken worden behandeld door een team wat speciaal hiervoor is opgeleid en waarvan de medewerkers zijn gescreend, zodat de privacy van onze klanten in dit proces van aanvraag, toetsing en achterhalen van de informatie wordt geborgd.

Vodafone is ook 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 bel- of internetgegevens als zij beschikken over de daartoe benodigde vorderingen van de justitiële autoriteiten (bijvoorbeeld een Rechter Commissaris of de Minister van Binnenlandse Zaken). Vodafone verstrekt ook alle naam en adres gegevens van haar klanten aan het Centraal Informatiepunt Onderzoek Telecommunicatie (CIOT). Zij mogen deze gegevens alleen gebruiken voor het onderzoeken, opsporen en vervolgen van strafbare feiten, dit is vastgelegd in

onder andere het Besluit verstrekking gegevens telecommunicatie. 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.

3.6.3 Melden van incidenten

Als er onverwacht toch iets niet goed is gegaan met de bescherming van jouw persoonsgegevens bij Vodafone – of we vermoeden dat dit het geval is - dan zullen wij dit melden bij de toezichthouder. Dit is de Autoriteit Consument en Markt. Als deze inbreuk op je persoonsgegevens voor jou mogelijk ongunstige of nadelige gevolgen heeft, laten we je dit zo snel mogelijk weten.

3.6.4 Kredietinstellingen

Naast de mogelijke situatie waarin wij verplicht zijn gegevens te verstrekken aan politie of ministerie van justitie, kunnen er nog een aantal andere situaties zijn waarin wij jouw gegevens verstrekken aan derden. Zoals eerder aangegeven, kunnen wij je gegevens bijvoorbeeld doorgeven aan incassobureau's en Stichting Preventel.

Het komt namelijk 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 Stichting Preventel, waarbij ook andere aanbieders van telecommunicatiediensten zijn aangesloten. Via het systeem van Stichting Preventel kan zo ook worden nagegaan of een klant die zich aanmeldt bij Vodafone een betalingsachterstand heeft bij een andere telefoonaanbieder.

Incassobureaus van Vodafone kunnen contact op nemen met (ex) klanten die hun facturen nog niet aan Vodafone hebben betaald. Deze bureaus incasseren de voormalige Vodafone openstaande rekeningen voor hun eigen rekening of voor rekening van Vodafone.

3.6.5 Betaalde content-diensten

Als je een betaalde sms-dienst afneemt (zoals een premium sms-dienst of een content dienst), zijn hier vaak 4 partijen bij betrokken: jij, Vodafone, de Content Provider (deze levert de diensten) en de SMS-dienstverlener. De Content Provider levert de content diensten en de content-dienstverlener is de tussenschakel. Deze geeft de diensten van de Content Provider aan Vodafone door.

Content Provider -> Content -dienstverlener -> Vodafone -> jijzelf

Om deze diensten goed te laten werken, is het noodzakelijk dat de Content Provider en de Content-dienstverlener bepaalde persoonsgegevens ontvangen. Zo moeten ze je mobiele nummer weten om de kosten voor bijvoorbeeld het stemmen voor een TV-programma via je telefoonrekening of je prepaid tegoed bij je in rekening te kunnen brengen. Dit geldt ook wanneer je een spelletje via mobiel internet wilt betalen. Deze gegevens geven wij alleen aan deze partijen door, als jij je voor een van hun diensten hebt aangemeld.

Meer informatie over betaalde SMS-diensten kun je vinden op www.payinfo.nl. Op deze website kun je ook een blokkade voor betaalde sms-diensten aan- of uitzetten.

3.6.6 Door ons ingeschakelde derden

Er kunnen zich nog andere situaties voordoen waarin wij jouw persoonsgegevens verstrekken aan derden. Zo schakelt Vodafone voor bepaalde onderdelen van de dienstverlening - bijvoorbeeld voor het aan huis bezorgen van bestellingen en het versturen van e-mails - andere partijen in. In die situaties is het dan ook noodzakelijk dat wij jouw gegevens verstrekken of dat zij toegang krijgen tot je gegevens. Wij hebben goede afspraken gemaakt met de partijen voor wie wij in die situaties jouw gegevens beschikbaar maken, want Vodafone blijft wel verantwoordelijk voor de zorgvuldige verwerking van jouw gegevens.

3.6.7 Geanonimiseerde verwerking van gegevens

Het netwerk van Vodafone genereert gegevens, elke keer als Vodafone klanten bellen, sms'en en internetten. Deze gegevens omvatten bijv. tijdstip van het gebruik, duur van het gesprek, hoeveelheid data die is verstuurd of welke zendmast werd gebruikt. Deze gegevens worden o.a. gebruikt om de rekening samen te stellen. Vodafone kan deze gegevens ook anonimiseren om deze voor mobiliteitsanalyses ter beschikking te stellen aan derde partijen. De hiervoor gebruikte data is nooit meer te herleiden tot jou als individuele klant, o.a. doordat de anonimisering niet ongedaan gemaakt kan worden en doordat de informatie altijd geaggregeerd wordt tot grotere groepen klanten (minstens 15 personen). Dit proces van anonimiseren en aggregeren is met waarborgen omkleed en wordt periodiek getoetst door een gerenommeerde externe partij. Na 35 dagen wordt de data automatisch verwijderd.

Vodafone werkt op dit moment samen met een (1) derde partij die mobiliteitsanalyses uitvoert op data van Vodafone. De data zelf worden niet aan deze derde partij verstrekt. De derde partij krijgt uitsluitend de beschikking over de resultaten van de mobiliteitsanalyses. Ook deze informatie die dergelijke derde partijen genereren is dus nooit meer te herleiden tot jou als individuele klant. Als je niet wilt dat je gegevens anoniem worden verwerkt, kun je dit uitzetten via MyVodafone. Ga dan naar My Vodafone -> Mijn abonnement -> Abonnement wijziging -> Mobiliteitsrapportages -> Instellingen mobiliteitsrapportages wijzigen.

3.6.8 Nadrukkelijk verzoek van de klant

Ook kan het zijn dat jij zelf met een derde partij een overeenkomst hebt gesloten en dat op grond van die overeenkomst die derde bij Vodafone gegevens opvraagt. Deze gegevens zijn nodig voor de uitvoering van de door jou bij een derde gevraagde dienst, bijvoorbeeld bij apps of een betaalde SMS-dienst. Vodafone is dan niet aansprakelijk voor eventuele schade die jij lijdt als gevolg van het gebruik van jouw gegevens door die derde.

4. Beveiliging en bescherming

Om jouw privacy en de vertrouwelijkheid van jouw gegevens te beschermen, treft Vodafone passende technische en organisatorische maatregelen. En je hebt zelf ook de keuze om een aantal zaken, zoals je telefoon, beter te beveiligen. Zie hier wat Vodafone doet en wat je zelf kunt doen.

4.1 Wat doet Vodafone?

Om jouw privacy en de vertrouwelijkheid van jouw gegevens te beschermen, treft Vodafone passende technische en organisatorische maatregelen. De Vodafone infrastructuur in Nederland wordt continu in de gaten gehouden door het Vodafone Global Security Operations Centrum. Dit Centrum kan in een vroeg stadium bedreigingen of aanvallen signaleren en actie ondernemen. Daarnaast wordt de hele netwerk infrastructuur gescand op virussen, schadelijke software en inbraakpogingen. Vodafone bewaart de logfiles van de opgespoorde virussen of beveiligingslekken. Het beheren en beveiligen van waardevolle gegevens is bij Vodafone gebaseerd op de internationaal erkende beveiligingsnorm ISO 27001. Geregeld laat Vodafone de infrastructuur en deze beveiligingsprocessen door onafhankelijke auditors controleren.

Lees hieronder wat Vodafone nog meer onderneemt:

4.1.1 Overlegstructuren

Vodafone neemt actief deel in verschillende overlegstructuren rondom het verbeteren van digitale veiligheid zoals Telecom ISAC, het Platform Internetveiligheid, een samenwerkingsverband van marktpartijen en overheidsinstanties, gefaciliteerd door ECP-EPN. Verder werkt Vodafone samen met het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) en de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) aan de verhoging van de digitale weerbaarheid van de Nederlandse samenleving. .

4.1.2 Technische en organisatorische maatregelen

Naast het beveiligen van de systemen en het netwerk, willen we ook dat binnen Vodafone niet iedereen toegang heeft tot jouw gegevens. De systemen waarin klantgegevens zijn opgeslagen, zijn daarom alleen toegankelijk voor een selecte groep medewerkers en winkelpersoneel voor wie het noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun werkzaamheden dat ze deze toegang hebben.

Bij betalingsverkeer en het overdragen van creditcardinformatie wordt onder andere gebruik gemaakt van pseudo-anonimiseren. De Vodafone systemen werken met zogenoemde tokens; niet met je daadwerkelijke creditcard gegevens. Als Vodafone wel je versleutelde gegevens nodig heeft voor bijvoorbeeld een betaal transactie, worden de tokens eenmalig omgezet naar de daadwerkelijke creditcard gegevens. Deze vertaling wordt gedaan door een extern, PCI-DSS gecertificeerd bedrijf. PCI-DSS betekent Payment Card Industry-Data Security Standard en beschrijft de eisen waaraan bedrijven moeten voldoen als ze creditcard gegevens verwerken.

Vodafone zal je nooit per e-mail vragen je wachtwoorden met ons te delen. Wel kan er soms telefonisch worden gecontroleerd of jij degene bent die bepaalde producten of diensten telefonisch wil aangaan. Dit doen we door aanvullende informatie aan je te vragen zoals je postcode, adres, klantnummer, laatst gebelde nummer en dergelijke. Bij prepaid-klanten waar we deze gegevens niet van hebben, wordt bijvoorbeeld gevraagd naar je laatste opwaardering.

4.1.3 Meld een beveiligingsprobleem

De telecomsector werkt gezamenlijk aan meer transparantie over maatregelen ter beveiliging van klantgegevens. Er is afgesproken dat iedere aanbieder een meldpunt creëert, waar gebruikers zich kunnen melden als ze een beveiligingsprobleem vermoeden. Om misbruik te voorkomen, gelden de volgende regels:

- Iedereen kan (anoniem) een beveiligingsprobleem of het vermoeden daarvan melden via het meldformulier op onze website <https://www.vodafone.nl/over-vodafone/contact/beveiligingslek-melden.shtml>
- Door het gebruik van dit formulier wordt de melding anoniem en versleuteld verstuurd.
- Geef in het bericht voldoende informatie zodat we zo goed mogelijk onderzoek kunnen doen. Denk hierbij aan een uitgebreide beschrijving inclusief IP-adressen, logs, hoe te reproduceren, screenshots, et cetera.
- Deel de kwetsbaarheid niet met anderen en maak hier geen misbruik van.
- We nemen uiterlijk binnen drie dagen contact op met de melder van het beveiligingsprobleem.
- Er worden afspraken gemaakt over een redelijke herstelperiode.
- Er worden afspraken gemaakt over een eventuele gecoördineerde publicatie van het beveiligingsprobleem waarin de melder desgewenst genoemd wordt.

4.2 Wat kun je zelf doen?

Je kunt zelf allerlei voorzorgsmaatregelen nemen om te zorgen dat je gegevens beschermd zijn. We hebben hiervoor een aantal tips op een rij gezet.

4.2.1 Mobile Protect App

Met de Vodafone Mobile Protect app voor Android en BlackBerry vind je je smartphone snel terug bij verlies of diefstal. Je kunt je toestel op afstand vergrendelen of je persoonlijke data van je telefoon wissen. Zie voor meer informatie over het gebruik van gegevens door deze app de voorwaarden van de Mobile Protect app via www.vodafone.nl

4.2.2 My Vodafone - Vind mijn toestel

Via MyVodafone kun je gebruik maken van de dienst 'Vind mijn toestel'. Met deze dienst kun je je toestel automatisch vergrendelen als er een andere simkaart in wordt geplaatst. Ook kun je je toestel op afstand handmatig vergrendelen, zodat anderen niet bij je gegevens kunnen. Uiteraard kun je via MyVodafone ook je toestel weer ontgrendelen, bijvoorbeeld als je je telefoon weer terug hebt.

Mocht je toestel toch zijn gestolen, kun je via deze functie ook al je vrienden waarschuwen door ze een sms te sturen. Je kunt mogelijk ook hiermee de locatie van je toestel achterhalen en een alarmsignaal versturen.

4.2.3 Wijzigingen in jouw gegevens doorgeven

Mocht er iets in jouw gegevens veranderen, bijvoorbeeld je adres, dan moet je dit zelf aan ons doorgeven. Dit kun je via MyVodafone en My Vodafone Thuis doen, of je kunt contact met ons opnemen. In sommige gevallen kan het nodig zijn dat Vodafone je vraagt alsnog een brief te sturen om jouw wijziging door te geven en hierbij een kopie van bijvoorbeeld een geldig identiteitsbewijs bij te voegen.

4.2.4 Recht op inzage

Je kunt bij Vodafone de persoonsgegevens opvragen die wij van jou in onze systemen hebben opgeslagen. Wij verzoeken je in dat geval aan te geven welke specifieke persoonsgegevens je graag wilt ontvangen. Daarnaast vragen wij je te legitimeren. Op die manier kunnen we controleren dat we de gegevens aan de juiste persoon verstrekken. We verstrekken de gegevens namelijk alleen aan de persoon die de overeenkomst met Vodafone heeft gesloten. Gebruik je een telefoon, die op naam van iemand anders in ons systeem staat geregistreerd, kunnen we je de gegevens dus niet verstrekken. Wij zullen binnen 4 weken reageren op je verzoek. Onder 'contact' kun je zien waar je dit verzoek kunt indienen. Let op, er kunnen kosten worden gerekend voor een dergelijk verzoek.

4.2.5 Verwijdering van jouw gegevens

Je kunt ons verzoeken om bepaalde gegevens uit onze systemen te verwijderen. Onder 'contact' kun je vinden hoe je dit kunt doen. We kunnen niet altijd alle gevraagde gegevens verwijderen, omdat we bijvoorbeeld verplicht kunnen zijn bepaalde gegevens in onze systemen te bewaren. Indien je ons verzoekt om bepaalde gegevens van jou te wijzigen of te verwijderen, kan dit betekenen dat wij je sommige diensten niet meer kunnen aanbieden.

4.2.6 Vodafone Nota Afscherming

Vodafone Nota Afscherming is een dienst waarmee je je telefoonnummer op gespecificeerde nota's van anderen kunt afschermen. Voor prepaid-gebruikers staat de Vodafone Nota Afscherming standaard aan. Heb je een Vodafone abonnement, dan staat Vodafone Nota Afscherming standaard uit en kunnen de personen die jij belt of die jou bellen, jouw nummer dus op hun factuur specificatie zien. Wil je dit liever niet, dan kun je dit aanpassen door contact op te nemen met Vodafone Klantenservice, hoe je dit doet zie je onder 'contact'. In dat geval worden de laatste 4 cijfers van jouw telefoonnummer niet weergegeven en vervangen door XXXX.

Of je gebruik maakt van bovenstaande diensten of niet, bij het bellen naar het alarmnummer 112 worden je telefoonnummer en (als dat bij ons bekend is) je naam, adres, je IMEI nummer (unieke,

15-cijferig van je mobiele telefoon) en de locatiegegevens van je toestel altijd meegezonden. Ook wordt je nummer altijd meegezonden als je de Vodafone Klantenservice belt.

4.2.7 Ongewenste telefoontjes

Wanneer je last hebt van aanhoudende, ongewenste telefoontjes (bijvoorbeeld spam) en je weet niet van wie deze afkomstig zijn, kunnen we proberen te achterhalen vanaf welke aansluiting jij wordt lastig gevallen. Als dit iemand is met een Vodafone aansluiting en van wie de identiteit bij ons bekend is, dan kunnen wij deze klant (schriftelijk) laten weten dat je dit als overlast ervaart en deze persoon dringend verzoeken hiermee op te houden. Als de ongewenste telefoontjes afkomstig zijn van een aansluiting van een andere telefonieaanbieder, kunnen wij namens jou de andere aanbieder verzoeken om een vergelijkbare brief te sturen naar de persoon die jou belt.

Als je nog steeds wordt lastiggevallen nadat er contact is opgenomen met de 'plager', kan Vodafone op jouw verzoek (in overeenstemming met de wet), de naam-, adres- en woonplaatsgegevens verstrekken van de persoon die behoort bij het nummer dat jou belt of smst. Deze persoon wordt hierover dan geïnformeerd. Om te voorkomen dat hier misbruik van wordt gemaakt, moet je o.a. eerst een formulier op internet invullen.

4.2.8 Bel-me-niet-register

Het kan voorkomen dat je gebeld wordt door bedrijven met reclame en aanbiedingen. Als je dit liever niet hebt, kun je je kosteloos registreren bij het Bel-me-niet-register. Bedrijven moeten dit register raadplegen voordat ze jou bellen. Sta je hierbij ingeschreven, dan mogen ze je niet bellen, tenzij jij klant bent bij het bedrijf. Als je namelijk klant bent bij een bedrijf, mag dat bedrijf je nog wel bellen, zolang de producten of diensten die ze aanbieden van dat bedrijf zelf zijn en soortgelijk zijn aan het product dat je al bij ze hebt gekocht. Ben je een klant van Vodafone, dan kan Vodafone je dus – ondanks een registratie bij het Bel-me-niet register – toch benaderen. Wil je liever ook niet benaderd worden door Vodafone, dan kun je dit bij ons aangeven. Je kunt onder 'contact' zien hoe je dit kunt doen. In het register kun je ook aangeven door welk bedrijf of bedrijven jij wel gebeld wilt worden met reclame en aanbiedingen. Als jij dus geen klant bent van Vodafone, maar je wil wel graag onze aanbiedingen ontvangen, dan kun je in het register aangegeven dat Vodafone je daarvoor wel mag bellen.

4.2.9 Het plaatsen van gegevens op internet

Vodafone biedt de mogelijkheid om gebruik te maken van chat rooms, forums, Facebook, Twitter en /of nieuwsgroepen. De informatie die jij daar plaatst, wordt op die plaatsen openbaar. We adviseren je hier voorzichtig mee om te gaan en goed na te denken voordat je daar persoonsgegevens vrij geeft. Dit geldt ook voor alle andere internetpagina's. Denk altijd goed na voordat je je gegevens op een website plaatst. Als je gegevens eenmaal op internet staan, kan het lastig zijn dit overal weer te (laten) verwijderen.

4.2.10 Wachtwoord op je telefoon

Op jouw telefoon staan waarschijnlijk veel gegevens die je liever persoonlijk wil houden. Bijvoorbeeld je telefoonnummers, sms-berichten, e-mail en foto's. We raden je daarom aan je telefoon te beveiligen met een wachtwoord, zodat alleen jij toegang hebt tot deze gegevens. Onthoud je wachtwoord goed.

Je kunt je sim-kaart ook beveiligen met een pincode. Ook dit is verstandig om te doen. Je sim-kaart heeft een standaardcode van 0000, deze kun je via je telefoon gemakkelijk aanpassen. Deze code moet je ook goed onthouden. Mocht je je pincode niet meer weten, kun je bij ons je puk-code opvragen. Zie onder 'contact' hoe je dit kunt doen.

Daarnaast kun je ook je voicemail beveiligen met een pincode. Wil je je voicemailberichten op afstand kunnen afluisteren, kan dit alleen als je een pincode hebt ingesteld. Zie onder 'contact' hoe je een code voor je voicemail kunt instellen.

4.2.11 Gegevens wissen op je telefoon

Wanneer je je oude mobiel niet meer gebruikt of inlevert voor hergebruik of recycling, is het verstandig om de inhoud te wissen. Een mobiele telefoon bevat namelijk veel persoonlijke gegevens, zoals telefoonnummers, berichten, foto's, filmpjes of andere bestanden. Denk ook aan voicemailinstellingen, internet- en e-mailgeschiedenis en een gesynchroniseerde agenda.

Hoe kun je deze gegevens op een veilige manier verwijderen?

Zorg er als eerste voor dat de SIM-kaart en eventueel de geheugenkaart uit de telefoon is verwijderd. Na deze stap kun je de telefoon terugzetten naar de fabrieksinstellingen. Niet voor iedere telefoon werkt het terugzetten hetzelfde. Kijk daarom voor meer uitleg naar de originele toestelhandleiding of op <http://www.vodafone.nl/klantenservice/toestelhandleidingen>. Via deze site selecteer je het merk van de telefoon. Klik daarna het juiste toestel aan. Vervolgens zoek je op het onderwerp 'fabrieksinstellingen'. Klik op het zoekresultaat 'herstel fabrieksinstellingen' om meer uitleg te krijgen over hoe je jouw oude telefoon terug kan zetten naar de fabrieksinstellingen.

Bij sommige Android-toestellen is het daarnaast mogelijk het vinkje "Alle gegevens wissen" aan te zetten.

5. Vragen of opmerkingen

Met bovenstaande uitleg vertrouwen wij erop dat we je een inzicht hebben gegeven in de wijze waarop Vodafone zijn privacybeleid invult en uitvoert. Mocht je nog vragen of opmerkingen hebben, neem dan gerust contact met ons op. Zie hieronder hoe je dit kunt doen.

Wat wil je doen?	Vodafone Mobiel	Vodafone Thuis
Algemene vragen en/of opmerkingen over je gegevens	P Vodafone Klantenservice o.v.v. Privacy, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht T 1200	E klantenservice@vodafonevast.nl T 0900-7171000
Inzage in je persoonsgegevens verzoeken	P Vodafone Klantenservice o.v.v. Inzage in persoonsgegevens, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht	W My Vodafone Thuis E klantenservice@vodafonevast.nl T 0900-7171000
Gegevens aanpassen	W My Vodafone T 1200	W My Vodafone Thuis E klantenservice@vodafonevast.nl T 0900-7171000
Gegevens laten verwijderen	P Vodafone Klantenservice o.v.v. Privacy, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht	E klantenservice@vodafonevast.nl T 0900-7171000
Instellingen aanpassen (Vodafone Nummerweergave, Vodafone Nota Afscherming)	T 1200	W My Vodafone Thuis E

		klantenservice@vodafonehuis.nl T 0900-7171000
Aangeven niet te willen worden benaderd voor marketing-doeleinden (via telefoon, sms, e-mail)	W My Vodafone T 1200	E klantenservice@vodafonehuis.nl T 0900-7171000
Puk-code opvragen	W My Vodafone T 1200	<i>Niet van toepassing</i>
Pincode voicemail aanpassen	T 1233	<i>Niet van toepassing</i>
Opnemen/verwijderen nummerinformatiediensten en telefoongids	T 1200 – kies voor: “wijzigingen van uw instellingen” W My Vodafone W mijnnummervermelding.nl	T 0900-7171000 E klantenservice@vodafonehuis.nl W My Vodafone Thuis
Betaalde sms-diensten blokkeren	T 1200 W www.payinfo.nl	T 0900-7171000 E klantenservice@vodafonehuis.nl
Melden van telefonische overlast (spam)	W Link	E klantenservice@vodafonehuis.nl T 0900-7171000

Als je met Vodafone belt vanaf een vaste lijn bel dan naar 06 54 50 0100 (in plaats van 1200).

Versie januari 2015

Vodafone Libertel B.V., Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht, KvK 14052264