

VODAFONEZIGGO

Privacy Statement

Versie VFZ 20.0

Geldig vanaf 1 juli 2021

1. INTRODUCTIE

VodafoneZiggo biedt klanten het beste aan entertainment, telefonie en internet. Met deze diensten inspireren we mensen en bedrijven om contact te maken. Of dat nu onderweg, thuis of op kantoor is. Om onze diensten zo goed mogelijk te laten werken, bewaren en gebruiken wij jouw persoonsgegevens. Het waarborgen van jouw privacy vinden wij daarbij belangrijk en van groot belang. VodafoneZiggo gaat daarom zorgvuldig en bewust met jouw gegevens om, verwerkt niet meer gegevens dan nodig en beveiligt jouw persoonsgegevens altijd zo goed mogelijk tegen verlies, misbruik en diefstal. Daarnaast kijken of lezen wij nooit mee op de inhoud van jouw persoonlijke communicatie; zo blijft de inhoud van jouw telefoongesprekken, berichten en internetverkeer altijd geheim. Verder geldt dat wij jouw persoonsgegevens niet aan andere partijen verkopen, tenzij jij hier vooraf toestemming voor hebt gegeven.

In dit Privacy Statement maken wij voor jou inzichtelijk welke persoonsgegevens VodafoneZiggo precies van jou verwerkt en op welke wijze wij jouw gegevens gebruiken en bewaren. Daarnaast bieden wij jou zoveel mogelijk keuzes om zelf te bepalen welke gegevens wij van jou mogen gebruiken en hoe jij deze zelf kunt aanpassen. Dit alles lees je in dit Privacy Statement.

Dit Privacy Statement geldt voor alle persoonsgegevens die VodafoneZiggo van jou verwerkt. Met VodafoneZiggo bedoelen wij de verschillende bedrijfsonderdelen van VodafoneZiggo zoals Ziggo B.V., Ziggo Services B.V., Ziggo Zakelijk Services B.V, Liberty Global Content Netherlands B.V. (Ziggo Sport), Vodafone Libertel B.V. en Vodafone Financial Services B.V. Alle informatie en contactgegevens van VodafoneZiggo vind je onder 16 (Contact). Daar staat ook aangegeven welk bedrijfsonderdeel van VodafoneZiggo welke dienst en product levert en verantwoordelijk is voor het gebruik van jouw persoonsgegevens. Dit kan je ook altijd terugvinden in de bestelbevestiging of overeenkomst die je met VodafoneZiggo voor een dienst of product hebt gesloten.

Tot de VodafoneZiggo groep behoort ook hollandsnieuwe (ja, dat schrijf je zonder hoofdletter).

hollandsnieuwe heeft een eigen Privacy Statement en die vind je op hun website

www.hollandsnieuwe.nl/privacy.

Voor wie is dit Privacy Statement bedoeld?

Dit Privacy Statement geldt voor alle klanten en gebruikers van onze producten en diensten. Het geldt voor consumenten, maar ook voor zakelijke klanten. Dit Privacy Statement geldt ook wanneer je zelf geen klant bij ons bent, maar je bijvoorbeeld als medewerker (van jouw bedrijf, werkgever of opdrachtgever) van onze zakelijke diensten gebruik maakt of wanneer jij als gezinslid of medebewoner onze diensten gebruikt. Daarnaast geldt dit Privacy statement ook als geen klant van ons bent, maar



bijvoorbeeld contact met ons opneemt of wanneer je onze websites bezoekt. Het geldt ook voor onze voormalige klanten zolang we nog gegevens van hen bewaren.

2. PERSOONSgegevens

Wanneer wij in dit Privacy Statement over persoonsgegevens spreken, hebben wij het over alle gegevens die direct of indirect tot jou als individu zijn te herleiden. Dit betekent dat het om gegevens kan gaan zoals jouw NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats), e-mailadres, nummer van jouw mobiele toestel (IMEI), maar bijvoorbeeld ook om de aan jou toebehorende producten of diensten (soort abonnementsvorm of typetoestel), jouw IP-adres, jouw betaalgedrag of jouw kijkgedrag of -voorkeuren. Omdat het hier om veel verschillende gegevens gaat, hebben wij in dit Privacy Statement hiervoor een onderscheid gemaakt en gebruiken wij de volgende categorieën persoonsgegevens.

Accountgegevens

Hiermee bedoelen wij alle gegevens die wij van jou gebruiken wanneer jij een abonnement bij ons afsluit of een product of dienst bij VodafoneZiggo aanschaft. Het gaat hierbij ook om alle gegevens die wij verzamelen wanneer wij contact met jou hebben. Bijvoorbeeld wanneer jij onze klantenservice belt of mailt, je inschrijft voor een van onze acties of prijsvragen of wanneer je aangeeft interesse te hebben in een van onze producten of diensten.

Onder accountgegevens verstaan wij bijvoorbeeld jouw NAW-gegevens, telefoonnummer (vast of mobiel), e-mailadres, geboortedatum, geslacht, klantnummer, bankrekeningnummer, kopie identiteitsbewijs (zonder BSN-nummer en pasfoto), klantnummer, gebruikersnamen en wachtwoorden en andere informatie die wij van jou verkrijgen. Wanneer jij een abonnement of product bij ons koopt, verwerken wij daarnaast jouw product- en abonnement informatie (zoals type toestel of hardware en abonnementsvorm(en)). Als je een mobiel abonnement bij ons aanschaft, registreren we ook het nummer van jouw mobiele toestel (IMEI) en SIM-kaart nummer (IMSI). De meeste van deze gegevens staan ook in jouw contract of abonnement vermeld. Deze gegevens kan je daarnaast ook vinden en beheren in jouw persoonlijke Mijn Ziggo of My Vodafone-omgeving.

Wanneer je contact met ons hebt per telefoon, via e-mail, onze websites, online formulieren, onze chats, apps, via social media, in de winkel of aan de deur, kunnen wij de inhoud van dit contact of gesprek vastleggen. Het gaat dan bijvoorbeeld om de inhoud van jouw klacht, jouw interesse in een van onze producten of diensten of een vraag over de betaling van jouw factuur. Ook beschikken wij over contactgegevens wanneer je je aanmeldt voor onze nieuwsbrieven of meedoet aan een van onze acties, promoties of prijsvragen.

Financiële Gegevens

Hiermee bedoelen wij alle gegevens die wij van jou gebruiken om de afgenomen abonnementen, producten en diensten in rekening te kunnen brengen en om te toetsen of je de betalingsverplichtingen die jij of jouw bedrijf met ons aangaat wel kan nakomen.

Onder financiële gegevens verstaan wij bijvoorbeeld de koopprijs van het door jou aangeschafte toestel of product, vaste abonnementskosten en alle overige gebruikskosten van relevante telefoon-, internet- of

televisiediensten. Deze gegevens hebben wij nodig om jou facturen te kunnen sturen en factuurgegevens op te maken. Hiervoor verwerken wij uiteraard ook jouw bankrekeningnummer.

Bij het uitvoeren van kredietwaardigheidstoetsen gebruiken wij aanvullende financiële gegevens en informatie, zoals de betalingsgeschiedenis van jou of jouw bedrijf bij VodafoneZiggo. Daarnaast gebruiken wij financiële gegevens van de Stichting Preventel, controleren wij het register van het Bureau Krediet Registratie (BKR) (wanneer je een toestelkrediet afsluit) en maken wij gebruik van financiële informatie van externe partijen zoals Experian, Company.Info en Altares-Dun & Bradstreet.

Gebruiksgegevens

Hiermee bedoelen wij alle gegevens die wij nodig hebben om jouw gebruik van onze telefoon-, internet- of televisiediensten mogelijk te maken. Wanneer jij van deze diensten gebruik maakt, verwerken wij bepaalde gebruiksgegevens die nodig zijn om jouw communicatie via ons netwerk mogelijk te maken en jou hiervoor te kunnen factureren.

Hieronder verstaan wij allereerst technische gegevens en waarden die betrekking hebben op ons netwerk, zoals signaalsterktes, signaalkwaliteit, datasnelheden, frequentiebanden en informatie over type apparaten en instellingen hiervan (zoals jouw modem, router, mobiele toestel of andere verbonden apparaten). Daarnaast gaat het om gegevens zoals wanneer en op welke wijze jij via ons netwerk communiceert of verbinding maakt, zoals bijvoorbeeld de datum, tijdstip en duur van jouw telefoongesprekken of datasessies en technische identificatiegegevens (zoals jouw telefoonnummer, klantnummer, gebruikersnaam en wachtwoord). Ook gebruiken wij informatie om jouw mobiel of internetgebruik te kunnen factureren, zoals de volumes van jouw internetgebruik of telefoongesprekken. Om onze mobiele diensten (televisie, telefonie, mobiel internet en wifi) te kunnen gebruiken, gebruiken wij ook jouw locatie. Dit weten wij omdat wij zien met welke zendmast of via welke Wifispot jij precies verbonden bent of in welk land je je bevond toen jij van mobiele diensten gebruik maakte. Als je gebruik maakt van mobiele telefonie verwerken wij ook jouw telefoonnummer (en het door jou gebelde telefoonnummer), het nummer van jouw mobiele toestel (IMEI) en jouw SIM-kaart nummer (IMSI). Wanneer je internet gebruikt, gebruiken wij bijvoorbeeld ook jouw IP-adres en MAC-adressen (van jouw verbonden apparaten), browser- of gebruiksinstellingen (zoals instellingen en gebruikersnamen) en technische gegevens (zoals technische instellingen en gebruiksdata).

Jouw gebruiksgegevens die wij rechtstreeks uit ons netwerk halen om het gebruik van telefonie, internet of televisie via ons netwerk mogelijk te maken, worden in de Telecommunicatiewet ook wel verkeersgegevens genoemd. Een deel van deze verkeersgegevens gebruiken wij om gespecificeerde facturen (over jouw gebruik van onze diensten) te kunnen opstellen en voor jou beschikbaar te maken. De gebruiksgegevens die wij verwerken bevatten geen inhoud van je communicatie; dus jouw persoonlijke gesprekken of berichten blijven geheim.

3. GEBRUIK PERSOONSgegevens

Wij gebruiken jouw persoonsgegevens om onze producten en diensten aan je te kunnen leveren. Zo gebruiken wij jouw gegevens bijvoorbeeld om abonnementen af te sluiten, onze internet- en telefoniediensten aan te kunnen bieden, toestelkredieten voor jou af te sluiten, fraude te voorkomen of om je bepaalde aanbiedingen of aanbevelingen te kunnen doen.

Een overzicht van de doelen en soorten persoonsgegevens die wij gebruiken vind je hieronder in het overzicht (zie onder 4 (Overzicht Gebruik)).

Om jouw persoonsgegevens te mogen gebruiken, heeft VodafoneZiggo altijd een reden (een zogenaamde wettelijke grondslag) nodig. VodafoneZiggo gebruikt jouw gegevens uitsluitend voor de volgende redenen:

Uitvoering overeenkomst: sommige gegevens hebben wij nodig om de afgesproken producten en diensten aan jou te kunnen leveren. Zo hebben wij jouw accountgegevens nodig om een overeenkomst met je te sluiten of facturen aan je te kunnen sturen.

Wettelijke verplichting: soms moeten wij op grond van een wettelijke verplichting bepaalde gegevens bewaren. Zo dienen wij op grond van belastingwetgeving jouw facturen voor een bepaalde tijd te bewaren en zijn wij verplicht om voor sommige toestelkredieten bepaalde financiële gegevens van jou te bewaren.

Gerechtvaardigd belang: in bepaalde situaties heeft VodafoneZiggo een gerechtvaardigd bedrijfsbelang om jouw gegevens te verwerken. Zo gebruiken wij bijvoorbeeld jouw gegevens om onze diensten te beveiligen en te verbeteren en om fraude of misbruik te voorkomen.

Toestemming: wanneer geen van genoemde redenen van toepassing is, zullen wij jou voor bepaald gebruik van jouw gegevens om voorafgaande toestemming vragen. Hierbij kan je denken aan het gebruik van jouw kijkgedrag- en voorkeuren, zodat wij jou gepersonaliseerde aanbevelingen kunnen doen. Deze toestemming kan je op ieder moment weer intrekken (zie onder 14 (Jouw Rechten)).

4. OVERZICHT GEBRUIK

Om alles voor jou goed inzichtelijk te maken, hebben wij hieronder een overzicht opgesteld met de belangrijkste producten en diensten die wij aanbieden en welke persoonsgegevens wij hiervoor van jou gebruiken. Hier staat ook vermeld voor welke redenen wij deze gegevens precies verwerken.

4.1 Je wordt klant bij ons

Doel	Omschrijving	Gegevens	Grondslag
Klant worden	<p>Als je bij ons klant wordt, vragen wij je om gegevens die wij nodig hebben om een overeenkomst met je te sluiten of je bepaalde producten of diensten te kunnen leveren.</p> <p>Zo hebben wij bijvoorbeeld gegevens van je nodig wanneer je een abonnement bij ons wilt afsluiten via onze websites, callcenters, in onze winkels of aan de deur. Denk hierbij aan jouw NAW-gegevens, telefoonnummer en e-mailadres, zodat wij met je kunnen communiceren. Daarnaast hebben wij bijvoorbeeld ook jouw geboortedatum, bankrekeningnummer en soms een kopie identiteitsbewijs of een KvK-nummer of uittreksel (van jouw bedrijf) nodig om jouw contract op te stellen.</p>	<p>Accountgegevens NAW-gegevens, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum, geslacht, bankrekeningnummer, KvK-nummer/uittreksel, klantnummer, product-en/of abonnementinformatie.</p> <p>Bij mobiele telefonie ook: kopie identiteitsbewijs (zonder BSN-nummer en pasfoto), nummer van jouw mobiele toestel (IMEI) en jouw SIM-kaart nummer (IMSI).</p>	Uitvoering overeenkomst

	<p>Jouw klant- en contractgegevens slaan wij op in onze klantregistratiesystemen en deze gegevens zijn digitaal beschikbaar in jouw persoonlijke Mijn Ziggo of My Vodafone-omgeving. Ook kan je jouw klant- en contractgegevens vinden in jouw contract met VodafoneZiggo.</p>		
Identiteit	<p>Voordat je abonnee wordt, kunnen wij je vragen om je identiteitsbewijs, zoals je paspoort of ID-kaart. Hiervoor maken wij een kopie van jouw identiteitsbewijs, waarbij wij jouw BSN-nummer en pasfoto afdekken en een watermerk op de kopie toevoegen. Daarnaast kunnen wij je vragen om een KvK-uittreksel (van jouw bedrijf) of checken wij bepaalde bedrijfsinformatie via externe partijen zoals Company.Info en Altares-Dun & Bradstreet. Meer informatie over Company.Info en Altares-Dun & Bradstreet vind je op www.companyinfo.nl en www.altares.nl.</p> <p>Wij doen dit allemaal om jouw identiteit vast te stellen, een abonnement voor jou of jouw bedrijf af te sluiten en om te voorkomen dat wij facturen of communicatie aan verkeerde personen toesturen.</p> <p>Wij doen dit ook om te voorkomen dat je slachtoffer wordt van identiteitsdiefstal. Daarnaast proberen wij ook op andere manieren (identiteits)fraude te voorkomen. Zo vragen wij je als consument soms om een kopie van je bankkaart of rekeningafschrift en om € 0,01 bij ons te pinnen, zodat wij weten dat het rekeningnummer dat jij opgeeft en de bankpas die jij gebruikt echt van jou zijn.</p>	<p>Accountgegevens Kopie identiteitsbewijs (zonder BSN-nummer en pasfoto), KvK-uittreksel, KvK-informatie via Company.Info en Altares-Dun & Bradstreet, bankrekeningnummer, kopie bankpas, kopie rekeningafschrift.</p>	<p>Uitvoering overeenkomst Gerechtaerdigd belang</p>
Financiële check Abonnement	<p>Voordat wij een abonnement voor een van onze vaste of mobiele diensten met jou of jouw bedrijf afsluiten, kunnen wij jouw kredietwaardigheid toetsen. Wij voeren hiervoor een geautomatiseerde kredietwaardigheidstoets uit. Op basis van de uitkomst hiervan beoordelen wij of jij of jouw bedrijf voor een abonnement in aanmerking komt. Als onderdeel van deze toets kijken wij naar jouw betaaldedrag bij ons en andere bedrijven. Zo checken wij of jij of jouw bedrijf in onze klantsystemen voorkomt en wat jouw betalingsgeschiedenis bij ons precies is of is geweest. Ook controleren wij jouw betalingsgedrag bij andere bedrijven dan VodafoneZiggo, zoals hoe lang geleden en hoe vaak je rekeningen onbetaald laat, hoe snel je rekeningen betaalt en het bedrag van jouw openstaande rekeningen bij andere bedrijven. Voor deze toets kunnen wij ook gebruik maken van openbare gegevens (zoals het Centraal Insolventieregister en Centraal Curatele- en Bewindregister) om te zien of jij failliet bent (verklaard), onder curatele staat of in schuldhulpverlening zit.</p> <p>Daarnaast vragen wij via de Stichting Preventel informatie op of jij bij andere telecomaandieders eerder wegens wanbetaling bent afgesloten of bij hen nog onbetaalde rekeningen hebt. Preventel is een samenwerkingsverband tussen telecomaandieders dat probeert te voorkomen dat</p>	<p>Accountgegevens Financiële gegevens NAW-gegevens, geboortedatum, bankrekeningnummer, ID-nummer, financiële informatie uit systemen van VodafoneZiggo, informatie uit openbare bronnen (zoals Centraal Insolventieregister, Centraal Curatele- en Bewindregister) financiële informatie van Preventel, overige informatie van Experian, Company.Info, Altares-Dun & Bradstreet en/of andere handelsinformatiebureaus.</p>	<p>Gerechtaerdigd belang</p>

	<p>personen of bedrijven financiële verplichtingen aangaan die zij niet kunnen dragen of niet willen betalen. Meer informatie over Preventel vind je op www.preventel.nl.</p> <p>Tenslotte kunnen wij aanvullende informatie opvragen via externe partijen zoals Experian, Company.Info, Altares-Dun & Bradstreet of andere handelsinformatiebureaus. Denk hierbij aan informatie over eerdere negatieve (krediet)registraties, faillissementen, jaarrekeningen, verhuizingen, eigendom, adresgegevens, telefoonnummers en socio-demografische data. Deze bureaus stellen op basis van onze gegevens en hun eigen informatie een risicoanalyse op die wij als onderdeel van onze beoordeling van jouw kredietwaardigheid meenemen. Meer informatie over Experian, Company.Info en Altares-Dun & Bradstreet vind je op www.experian.nl, www.companyinfo.nl en www.altares.nl.</p> <p>Wij voeren deze kredietwaardigheidstoets uit om in te schatten wat jouw betaalgedrag, om te voorkomen dat onze rekeningen onbetaald blijven en jij of jouw bedrijf betalingsverplichtingen met ons aangaat die je financieel niet kunt dragen, waardoor je schulden krijgt of in financiële problemen kunt komen.</p> <p>Als de uitkomst van deze kredietwaardigheidstoets negatief uitpakt, kan het zijn dat jij of jouw bedrijf een abonnement niet bij ons kunt afnemen. Dit zullen wij je in een dergelijk geval laten weten. Mocht je het hier niet mee eens zijn of hierover vragen hebben, neem dan contact op met onze klantenservice. Zij kunnen je hierover verder informeren. Als je bepaalde gegevens in het kader van ons kredietwaardigheidsonderzoek niet wilt geven, kan dit betekenen dat je een abonnement of dienst niet bij ons kunt afnemen. Voor pre-paid diensten voeren wij geen kredietwaardigheidstoets uit.</p>		
<p>Financiële check toestelkrediet</p>	<p>Wanneer je voor de aanschaf van jouw mobiel toestel een kredietovereenkomst van meer dan € 250,- met Vodafone Financial Services aangaat, zijn wij op grond van de wet (Wft) verplicht te onderzoeken of het verantwoord is jou een kredietovereenkomst aan te bieden. Als onderdeel van deze geautomatiseerde inkomens- en lastentoets vragen wij jou naar jouw gezinssamenstelling, netto maandinkomen en maandelijkse woonlasten. Deze toets voeren wij uit om te voorkomen dat jouw maandelijkse aflossing te hoog wordt waardoor je in financiële problemen kunt komen.</p> <p>Daarnaast zijn wij wettelijk verplicht om het Centraal Kredietinformatiesysteem van het Bureau Krediet Registratie (BKR) te raadplegen. Het BKR biedt ons inzicht in hoeveel andere kredieten jij als consument mogelijk op jouw naam hebt staan en of jij in het verleden jouw betalingsverplichtingen bij ons of andere bedrijven bent nagekomen. Meer informatie over de kredietregistratie bij BKR vind je op www.bkr.nl.</p> <p>Als de uitkomst van deze inkomens- en lastentoets of de check bij het BKR voor jou negatief is, kunnen wij jou geen</p>	<p>Accountgegevens Financiële Gegevens NAW-gegevens, geboortedatum, gezinssamenstelling, netto maandinkomen, maandelijkse woonlasten, informatie kredietregister BKR.</p>	<p>Wettelijke verplichting</p>

	<p>lening verschaffen en zullen wij jou dit laten weten. Mocht je het hier niet mee eens zijn of hierover verder vragen hebben, neem dan contact op onze klantenservice. Zij kunnen je hierover verder informeren.</p>		
<p>Registratie toestelkrediet</p>	<p>Wanneer Vodafone Financial Services jou een kredietovereenkomst voor jouw mobiel toestel van meer dan € 250,- verstrekt, zijn wij op grond van de wet (Wft) verplicht hiervan een melding aan het BKR te doen. Meer informatie over de kredietregistratie bij BKR vind je op www.bkr.nl.</p> <p>Mogelijk moeten wij gegevens over jou met een financiële toezichthouder (zoals Autoriteit Financiële Markten) delen om aan te tonen dat verstrekking van het krediet verantwoord was. Dit doen wij alleen indien wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.</p>	<p>Accountgegevens Financiële Gegevens NAW-gegevens, geboortedatum, (intern) nummer kredietovereenkomst, hoogte toestelkrediet en hoogte termijnbedragen.</p>	<p>Wettelijke verplichting</p>

4.2 Wij leveren de dienst: Telefonie

Doel	Omschrijving	Gegevens	Grondslag
<p>Dienstverlening Mobiele en vaste telefonie</p>	<p>Om ervoor te zorgen dat je thuis, op kantoor of onderweg kunt bellen of sms'en hebben wij bepaalde gegevens van je nodig.</p> <p>Zo hebben wij bijvoorbeeld bepaalde gegevens van je nodig om te weten welk soort abonnement jij hebt en om te bepalen of jij binnen of buiten jouw bundel belt. Daarnaast hebben wij gebruiksgegevens van jou nodig, om jouw telefoonverkeer via ons netwerk mogelijk te maken en af te leveren.</p> <p>Wij gebruiken jouw gebruiksgegevens ook voor onze voicemail diensten en wisselen deze gegevens uit met andere (buitenlandse) telecomaانبieders om ervoor te zorgen dat je ook in het buitenland kunt bellen en sms'en. Ook kunnen wij deze gegevens gebruiken om storingsen aan jouw telefoonverbinding zo snel mogelijk voor je op te lossen.</p> <p>De inhoud van jouw gesprekken en berichten met derden blijft geheim. Deze inhoud wordt niet door ons verwerkt en wij gebruiken dit niet om jou bepaalde diensten of producten aan te bieden.</p>	<p>Accountgegevens Zie onder 4.1 (Klant worden)</p> <p>Gebruiksgegevens Datum, tijdstip en duur van verbinding of bericht, jouw telefoonnummer, telefoonnummer waarmee je verbinding hebt.</p> <p>Bij mobiele telefonie ook: nummer van jouw mobiele toestel (IMEI), jouw SIM-kaart nummer (IMSI) en zendmast gegevens (eerste verbinding van jouw mobiele toestel).</p>	<p>Uitvoering overeenkomst</p>
<p>Vodafone Garant</p>	<p>Je kunt bij ons een verzekering afsluiten voor de door jou aangeschafte apparaten, zoals een telefoon of tablet. Hiervoor werken we samen met bepaalde verzekeringsbedrijven. Als je een verzekering afsluit, versturen wij een aantal van jouw gegevens aan de betreffende verzekeraar. De verzekeraar heeft deze gegevens nodig om jou te kunnen helpen als je een beroep doet op je verzekering of om een claim te kunnen behandelen. De privacyverklaring van de verzekeraar is hierop verder van toepassing.</p>	<p>Accountgegevens NAW-gegevens, klantnummer, nummer van jouw mobiele toestel (IMEI), productinformatie (type toestel), abonnementsinformatie, type verzekeringspakket (incl. startdatum).</p>	<p>Uitvoering overeenkomst</p>

Toestel Reparatie	Wanneer jouw mobiele toestel kapot gaat, kan je deze bij ons ter reparatie aanbieden. Om het apparaat te repareren, hebben wij informatie van jou nodig die wij aan onze reparateur sturen. Deze reparaert het toestel (indien mogelijk) en stuurt het terug naar ons. Om het reparatieproces goed te laten verlopen delen wij jouw gegevens met het reparatiebedrijf. Verwijder voor je een toestel ter reparatie inlevert altijd jouw persoonlijke gegevens.	Accountgegevens NAW-gegevens, klantnummer, jouw telefoonnummer, nummer van jouw mobiele toestel (IMEI), productinformatie (type toestel).	Uitvoering overeenkomst
Vervangend Toestel Service	Wanneer je een mobiel toestel bij ons hebt gekocht, kun je een Vervangend Toestel Service hiervoor afsluiten. Tijdens de reparatie van je telefoon kan je dan tijdelijk een vervangend toestel krijgen. Hiervoor werken we samen met een externe dienstverlener. Deze levert de vervangende telefoon en komt deze soms op locatie brengen. Hiervoor moeten wij aan deze dienstverlener bepaalde informatie over jou verstrekken	Accountgegevens NAW-gegevens, telefoonnummer (mobiel), nummer van jouw mobiele toestel (IMEI), productinformatie (type toestel).	Uitvoering overeenkomst

4.3 Wij leveren de dienst: Televisie

Doel	Omschrijving	Gegevens	Grondslag
Dienstverlening Televisie	<p>Om ervoor te zorgen dat jij zoveel mogelijk uit onze televisiediensten kunt halen, hebben wij bepaalde gegevens van je nodig.</p> <p>Zo hebben wij bijvoorbeeld bepaalde gegevens van je nodig, zodat wij het door jou gekozen zenderpakket kunnen aanbieden en hebben wij jouw gebruiksgegevens nodig, zodat je bijvoorbeeld programma's kunt pauzeren, terugkijken (Replay TV) of kunt door- of terugspoelen. Daarnaast hebben wij deze gegevens nodig om opgenomen programma's of door jou bekeken of bestelde films en series (VOD-titels) te bewaren en beschikbaar te houden. Ook kunnen wij deze gegevens gebruiken om storingen aan jouw televisiediensten zo snel mogelijk voor je op te lossen.</p> <p>Bij onze nieuwste televisiediensten is het mogelijk om van voice control (spraakbesturing) gebruik te maken. Jouw gebruiksgegevens (ingesproken geluidsfragmenten) worden hierbij omgezet in tekstuele opdrachten die onze Mediabox kan uitvoeren.</p>	<p>Accountgegevens Zie onder 4.1 (Klant worden)</p> <p>Gebruiksgegevens Datum, tijdstip en duur van een (televisie)sessie), bekeken en bestelde films of series (VOD-titels), pincode (voor inlog of betaling van VOD-titels), kwaliteit verbinding/(televisie)sessie, IP-adres, MAC-adres, type/model van jouw apparaat (waarmee je televisie kijkt).</p>	Uitvoering overeenkomst
Ziggo Sport Totaal	<p>Ons zenderpakket Ziggo Sport Totaal is het sportpakket van Nederland met meerdere kanalen vol topsport. Met een Ziggo Sport Totaal abonnement, kun je jouw favoriete topsport ook via onze speciale Ziggo Sport Totaal app en websites bekijken.</p> <p>Om ervoor te zorgen dat wij de zenders van Ziggo Sport Totaal kunnen aanbieden en jij zoveel mogelijk uit Ziggo Sport Totaal kunt halen, gebruiken wij jouw gegevens. Lees daarover hierboven meer (Dienstverlening Televisie). Om ervoor te zorgen dat je als abonnee van Ziggo Sport Totaal ook gebruik kunt maken van de Ziggo Sport Totaal app en/of websites, deelt Ziggo jouw accountgegevens met Ziggo Sport.</p> <p>Ziggo Sport Totaal kijk je uiteraard via jouw Ziggo-abonnement, maar is ook via andere aanbieders beschikbaar.</p>	<p>Accountgegevens Zie onder 4.1 (Klant worden), overige klantinformatie (voor gebruik van Ziggo Sport Totaal apps en websites).</p>	Uitvoering overeenkomst

	Indien jij Ziggo Sport Totaal via een andere aanbieder gebruikt, zullen wij bepaalde klantgegevens over jou met deze aanbieders delen, zodat Ziggo Sport Totaal via deze aanbieders voor jou beschikbaar is.		
Home Content	<p>Afhankelijk van het type Mediabox, kan jij jouw eigen thuisnetwerk op onze Mediabox aansluiten door de wizard (voor het opzetten van een thuisnetwerk) te activeren.</p> <p>Jouw Mediabox maakt dan een overzicht van alle video-, muziek- en fotobestanden van de apparaten die op jouw thuisnetwerk zijn aangesloten. Als je het thuisnetwerk activeert, geef je ons toestemming voor het gebruik van jouw gegevens via onze Mediabox. Deze thuisnetwerkfunctie kan je op ieder gewenst moment via het instellingenmenu van onze Mediabox uitzetten.</p>	Gebruiksgegevens Alle video-, muziek- en fotobestanden op apparaten (aangesloten op jouw thuisnetwerk).	Toestemming
Andere aanbieders	<p>Wanneer je via Ziggo ook zenderpakketten van andere aanbieders afneemt (zoals Fox Sport en Film1), kun je vaak gebruik maken van bijbehorende websites of apps. Deze worden door deze aanbieders zelf beschikbaar gemaakt. Wij delen bepaalde klantgegevens over jou met deze aanbieders, zodat jij van deze apps en websites gebruik kunt maken.</p> <p>Via onze Mediabox kan je ook diensten of apps van andere partijen gebruiken, zoals bijvoorbeeld Netflix, YouTube of Videoland. Op deze diensten en apps zijn de voorwaarden en privacyverklaringen van deze partijen zelf van toepassing. VodafoneZiggo is hiervoor niet verantwoordelijk.</p>	Accountgegevens Klantnummer, product- en/of abonnementsinformatie, overige noodzakelijke klantinformatie (voor gebruik van websites en apps van andere aanbieders).	Uitvoering overeenkomst

4.4 Wij leveren de dienst: Internet

Doel	Omschrijving	Gegevens	Grondslag
Dienstverlening Internet	<p>Om ervoor te zorgen dat je thuis, op kantoor of onderweg via ons netwerk kunt internetten, hebben wij bepaalde gegevens van je nodig.</p> <p>Zo hebben wij bijvoorbeeld bepaalde gegevens van je nodig, zodat wij het door jou gekozen internetabonnement kunnen aanbieden. Daarnaast hebben wij technische gebruiksgegevens van jou nodig, zoals datum, tijdstip en duur van een internetsessie, data-informatie en signaalinformatie om jouw internetverkeer zo goed mogelijk te vervoeren. Ook gebruiken wij identificatiegegevens zoals jouw gebruikersnaam en wachtwoord, IP-adres en MAC-adres(sen) van jouw apparaten waarmee je met internet verbonden bent.</p> <p>Wij gebruiken deze gegevens om onze internetdiensten aan jou te kunnen leveren en jou de meest optimale internetervaring te bieden. Ook kunnen wij deze gegevens gebruiken om mogelijke storingen aan jouw internetverbinding zo snel mogelijk voor je op te lossen.</p> <p>De inhoud van jouw internetverkeer met derden blijft geheim. Deze inhoud wordt niet door ons verwerkt en wij gebruiken dit niet om jou diensten of producten aan te bieden.</p>	<p>Accountgegevens Zie onder 4.1 (Klant worden)</p> <p>Gebruiksgegevens Datum, tijdstip en duur van (internet)sessie, data-informatie (datasnelheden en datavolumes (download en upload/Mbs), signaalinformatie (sterkte, kwaliteit en route), gebruikersnaam, wachtwoord, IP-adres, MAC-adres, type/model van jouw apparaat (waarmee je verbonden bent), modem- en processorinstellingen, webadressen (bezochte URL's), locatiegegevens.</p> <p>Bij mobiel internet ook: nummer van jouw mobiele toestel (IMEI) en zendmast gegeven (eerste verbinding van jouw mobiele toestel)</p>	Uitvoering overeenkomst

<p>Wifi Spots</p>	<p>Wanneer jij een internetabonnement bij ons hebt, heb je met de Wifispots ook buitenshuis automatisch via onze Wifispots in Nederland toegang tot draadloos internet. Bijvoorbeeld bij vrienden of familie thuis, in het winkelcentrum of in de voetbalkantine. Daarnaast kan je in bepaalde landen in het buitenland ook gebruik maken van beschikbare Wifispots van een van onze samenwerkende partners.</p> <p>Wanneer je van de Wifispots gebruik maakt, hebben wij een aantal gegevens van jou nodig. Zo controleren wij eerst of je een Ziggo-internetabonnement hebt en hebben wij een aantal gegevens van jouw toestel of apparaat nodig, voordat wij je toegang tot de Wifispots en goed werkend draadloos internet kunnen bieden. Wanneer je van ons internet gebruik maakt, verwerken wij hiervoor bepaalde gegevens van jou. Lees daarover hierboven meer (Dienstverlening Internet).</p> <p>Op het gebruik van Wifispots kunnen ook aanvullende voorwaarden van toepassing zijn, waarin wordt aangegeven welke gegevens precies van jou worden verwerkt. Daarbij dien je soms ook een keuze te maken welke gegevens je wel of niet via de Wifispots met ons (in Nederland) of onze samenwerkende partners (in het buitenland) wilt delen.</p>	<p>Gebruiksgegevens Gebruikersnaam, wachtwoord (Mijn Ziggo), MAC-adres, type/model van jouw apparaat (waarmee je verbonden bent) MAC-adres, modem- en processorinstellingen, locatiegegevens.</p>	<p>Uitvoering overeenkomst</p>
<p>SmartWifi</p>	<p>Wij streven ernaar onze klanten altijd de beste de beste verbinding en meest optimale internetervaring te bieden. Dit geldt natuurlijk ook voor jouw persoonlijke Wifi-netwerk.</p> <p>Voor zover toegestaan, gebruiken wij bepaalde gegevens om jouw Wifi-netwerk zo goed mogelijk te laten functioneren en mogelijke problemen aan jouw Wifi-netwerk zo snel mogelijk voor je op te kunnen lossen. Wij gebruiken hiervoor gebruiksgegevens, zoals technische gegevens (gebruikinstellingen, datavolumes, signaalsterktes etc.) en de hoeveelheid en soort apparaten die met jouw Wifi-netwerk zijn verbonden. Deze gegevens gebruiken wij om de kwaliteit van jouw Wifi-netwerk te beheren en te waarborgen, zodat wij jou de meest optimale internetervaring kunnen bieden. En om mogelijke Wifi-problemen te voorkomen en, indien nodig, voor je op te lossen.</p> <p>Wij maken hiervoor alleen gebruik van noodzakelijke gegevens en verwijderen deze gegevens zo snel mogelijk. Wij gebruiken hiervoor niet de inhoud van jouw internetverkeer; deze blijft geheim.</p>	<p>Gebruiksgegevens Datum, tijdstip en duur van (internet)sessies, data-informatie (datasnelheden en datavolumes (download en upload/Mbs), signaalinformatie (sterkte, kwaliteit en route), gebruikersnaam, wachtwoord, klantnummer, IP-adres, MAC-adres, aantal/ type/model van jouw apparaten (waarmee je verbonden bent), (gebruik)instellingen van jouw apparaten (waarmee je verbonden bent), overige noodzakelijke gegevens voor beheer Wifi-netwerk.</p>	<p>Uitvoering overeenkomst</p>

4.5 Facturatie, betaling en incasso

Doel	Omschrijving	Gegevens	Grondslag
<p>Facturatie en Betaling</p>	<p>Maandelijks stellen wij een factuur op met de kosten van jouw telefoon-, televisie- en/of internetabonnement. Denk hierbij aan de vaste kosten van jouw mobiele bundel, televisie- of internetpakket of de vaste aflossingskosten van jouw mobiele toestelkrediet. Ook</p>	<p>Accountgegevens Financiële gegevens Gebruiksgegevens NAW-gegevens, geboortedatum, telefoonnummer (vast en/of mobiel), e-</p>	<p>Uitvoering overeenkomst</p>

	<p>gebruiken wij jouw gebruiksgegevens voor het opstellen van jouw maandelijkse factuur, wanneer deze gebruikskosten bovenop je vaste abonnementskosten komen. Denk hierbij aan gebruik buiten jouw vaste mobiele bundel of door jou tegen betaling bestelde films of series (VOD-titels).</p> <p>Op de bijlage van de maandelijkse factuur vind je een specificatie van jouw kosten, waaronder je vaste abonnementskosten, een overzicht van jouw (extra) gebruikskosten en mogelijke aflossing van jouw mobiele toestelkrediet. Voor mobiele telefonie zit dit overzicht niet standaard bij jouw facturen, maar kun je dit zelf via de My Vodafone omgeving inzichtelijk krijgen.</p> <p>Na het versturen van onze facturen incasseren wij deze kosten maandelijks van jouw bankrekening op basis van automatische incasso, waarvoor wij jouw toestemming hebben verkregen. Wij analyseren daarbij ook jouw gegevens (zoals klantgegevens, gebruiksgegevens en financiële informatie) om ons facturatieproces verder te kunnen verbeteren. Dit doen wij zodat onze facturatie zo goed mogelijk plaatsvindt en jij jouw facturen zo makkelijk mogelijk kunt betalen.</p>	<p>mailadres, klantnummer, product- en/of abonnementsinformatie, bankrekeningnummer, vaste abonnementskosten en (extra) gebruikskosten (telefonie, televisie en/of internet), vaste kosten toestelkrediet, overige financiële informatie (voor zover nodig voor facturering).</p>	
<p>Herinneringen en Incasso</p>	<p>Wanneer een automatische incasso niet lukt of wanneer je jouw factuur te laat betaalt, zullen wij je hieraan herinneren.</p> <p>Als je na herhaalde herinneringen ons nog steeds niet hebt betaald, kunnen wij onze vordering uitbesteden of overdragen aan een incassobureau of andere derde. Voor zover nodig, zullen wij jouw gegevens aan een incassobureau of een derde verstrekken.</p> <p>De stappen van het door ons te kiezen herinnerings- en incassotraject worden onder andere bepaald door jouw betaalgedrag, het soort product of dienst en de uitkomst van jouw mogelijke kredietwaardigheidstoets. Wij volgen dit traject en gebruiken hiervoor deze gegevens, omdat wij jou niet te snel willen lastigvallen met aanmaningen, mogelijke blokkades of incassobureaus. Wanneer wij jouw gegevens aan een incassobureau of derden verstrekken, doen wij dit om te voorkomen dat onze rekeningen onbetaald blijven.</p>	<p>Accountgegevens Financiële gegevens NAW-gegevens, geboortedatum, telefoonnummer (vast en/of mobiel), e-mailadres, klantnummer, product- en/of abonnementsinformatie, bankrekeningnummer, informatie betalingsachterstanden (uit systemen van VodafoneZiggo).</p>	<p>Gerechtigd belang</p>
<p>Melding betalingsachterstand Preventel</p>	<p>Als je jouw betalingsverplichtingen voor jouw mobiele telefoon niet of niet tijdig nakomt, melden wij dit bij de Stichting Preventel. Preventel is een samenwerkingsverband tussen mobiele telecomaandieners dat probeert te voorkomen dat personen of bedrijven financiële verplichtingen aangaan die zij niet kunnen dragen of niet willen betalen. Meer informatie over Preventel vind je op www.preventel.nl.</p> <p>Onze melding aan Preventel zorgt ervoor dat ook andere partijen beschermd worden tegen klanten die hun betalingsverplichtingen niet (kunnen) nakomen. Ook</p>	<p>Accountgegevens Financiële gegevens NAW-gegevens, geboortedatum, bankrekeningnummer, ID-nummer, financiële informatie en betalingsachterstanden (uit systemen van VodafoneZiggo).</p>	<p>Gerechtigd belang</p>

	<p>helpt dit jou bij het voorkomen van overkreditering en problematische schulden.</p> <p>Als je je betalingsverplichtingen richting ons niet nakomt, kan dit ook invloed hebben op jouw mogelijkheid om met andere partijen overeenkomsten te sluiten, zelfs als je onze rekening later alsnog betaalt.</p>		
<p>Melding betalingsachterstand BKR</p>	<p>Als je als consument de betalingsverplichtingen van jouw kredietovereenkomst voor een mobiel toestel niet of niet tijdig nakomt, zijn wij wettelijk verplicht om dit aan het BKR (Stichting Bureau Krediet Registratie) te melden. Meer informatie over het BKR vind je op www.bkr.nl.</p> <p>Onze melding aan het BKR zorgt ervoor dat op deze wijze ook andere partijen beschermd worden tegen klanten die hun betalingsverplichtingen niet (kunnen) nakomen. Ook helpt dit jou bij het voorkomen van overkreditering en problematische schulden.</p> <p>Als je je betalingsverplichtingen richting ons niet nakomt, kan dit ook invloed hebben op jouw mogelijkheid om met andere partijen overeenkomsten te sluiten, zelfs als je onze rekening later alsnog betaalt.</p>	<p>Accountgegevens Financiële gegevens NAW-gegevens, geboortedatum, (intern) nummer kredietovereenkomst, hoogte toestelkrediet en hoogte termijnbedragen, financiële informatie betalingsachterstanden (uit systemen VodafoneZiggo).</p>	<p>Wettelijke verplichting</p>

4.6 Marketing, Prijsvragen en Voordelen

Doel	Omschrijving	Gegevens	Grondslag
<p>Marketing en Verkoop</p>	<p>Wij houden je graag zo goed mogelijk op de hoogte over onze dienstverlening, producten of aanbiedingen hiervoor.</p> <p>Wij gebruiken jouw algemene klantgegevens (jouw contactgegevens en product- en/of abonnement informatie) om je op de hoogte te houden over onze producten en diensten en je hiervoor bepaalde aanbiedingen te doen. Dit doen wij onder andere via e-mail, sms, post of via telemarketing. Wanneer je klant van ons bent, sturen we je deze berichten, tenzij je je hiervoor hebt afgemeld. Het is ook mogelijk dat wij jou benaderen wanneer jij geen klant meer bij ons bent, bijvoorbeeld met een aanbieding om opnieuw klant te worden.</p> <p>Wanneer jij ons hiervoor toestemming geeft, stellen wij van jou een bepaald interesseprofiel op. Hiervoor gebruiken wij aanvullende gebruiksgegevens, zoals bijvoorbeeld jouw kijkgedrag- en voorkeuren (zoals genres van bekeken programma's of bestelde VOD-titels), bepaalde factuurinformatie (zoals jouw gebruikskosten) of jouw klik- en browsegedrag (op onze websites en apps).</p> <p>Door deze gegevens te gebruiken kunnen wij jou aanbevelingen of aanbiedingen voor onze producten en diensten doen die nog beter aansluiten bij jouw persoonlijke voorkeuren en interesses. Jouw toestemming hiervoor kan je altijd weer intrekken. Check onder 14 (Jouw Rechten) hoe je dat doet.</p>	<p>Accountgegevens Financiële gegevens Gebruiksgegevens NAW-gegevens, geboortedatum, e-mail-adres, telefoonnummer (vast en/of mobiel), klantnummer, product- en/of abonnementinformatie (uit systemen van VodafoneZiggo), factuurinformatie (uit systemen van VodafoneZiggo), gebruiksgegevens telefonie, televisie en/of internet, overige klantinformatie (uit systemen van VodafoneZiggo), overige informatie van Company.Info en EDM.</p>	<p>Gerechtvaardigd belang Toestemming</p>

	<p>Deze gegevens kunnen wij ook aanvullen met extra informatie van externe dataleveranciers zoals Company.Info (bedrijfsinformatie) en EDM (socio-demografische gegevens). Meer informatie over Company.Info vind je op www.company.info.nl en over EDM op www.edm.nl en www.evenoverdata.nl.</p> <p>Gebruiksgegevens van door jou bestelde erotische content of van content die mogelijk je etniciteit of geloof onthult gebruiken wij niet voor marketing- of verkoopdoeleinden. Ook gebruiken wij hiervoor niet de inhoud van jouw telefoon- of internetverkeer; deze blijft geheim. Wij verkopen jouw gegevens ook niet aan derden voor andere marketing- en verkoopdoeleinden.</p>		
Prijsvragen en Acties	<p>Wij hebben regelmatig prijsvragen of speciale waaraan je kunt deelnemen, zoals promotionele aanbiedingen, prijsvragen of kansspelen.</p> <p>Als je meedoet, gebruiken we bepaalde gegevens om jouw deelname te registreren, te bepalen of je voldoet aan de actievoorwaarden en om je bijvoorbeeld prijzen toe te sturen of voordelen aan te bieden. Lees hiervoor de geldende actievoorwaarden altijd goed door. Hierin staat extra informatie vermeld over hoe wij jouw gegevens gebruiken. Soms kun je bij speciale acties ook voordelen van andere partijen ontvangen (zoals een gratis product of abonnement). In dat geval zullen wij de door jou opgegeven gegevens aan deze derden doorsturen.</p> <p>Als wij de door jou verstrekte gegevens ook in de toekomst willen gebruiken, zullen wij hiervoor jouw toestemming vragen. Deze toestemming kun je altijd intrekken. Check onder 14 (Jouw Rechten) hoe je dat doet.</p>	Accountgegevens NAW-gegevens, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer (vast en/of mobiel), klantnummer, overige noodzakelijke gegevens (afhankelijk van actie of prijsvraag).	Uitvoering overeenkomst Toestemming
Voordelen en Extra's	<p>VodafoneZiggo biedt veel voordelen en extra's (zoals Non-Stop Gratis Extra's) aan (huisgenoten van) abonnees die Vodafone en Ziggo-producten of diensten combineren. De voorwaarden staan in de speciale voorwaarden vermeld en zijn op onze websites beschikbaar.</p> <p>Wanneer jij je voor deze voordelen en extra's aanmeldt, gebruiken Vodafone (voor mobiele telefonie) en Ziggo (voor internet, vaste telefonie en televisie) jouw gegevens om vast te stellen of je voor deze voordelen in aanmerking komt en om hiervoor met je contact op te nemen. In sommige gevallen kan het zijn dat wij jouw gegevens met bijvoorbeeld jouw huisgenoten moeten delen, zodat ook zij voor deze voordelen en extra's in aanmerking kunnen komen. Als dat zo is, zullen wij hiervoor jouw toestemming vragen.</p>	Accountgegevens Financiële gegevens Gebruiksgegevens NAW-gegevens, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer (vast en/of mobiel), bankrekeningnummer, product- en/of abonnementsinformatie, overige noodzakelijke gegevens (om voor voordelen of extra's in aanmerking te komen).	Uitvoering overeenkomst Toestemming

4.7 Mijn Ziggo en My Vodafone

Doel	Omschrijving	Gegevens	Grondslag
Mijn Ziggo en My Vodafone	<p>Wanneer jij klant van VodafoneZiggo bent, kun je jouw gegevens altijd vinden in jouw persoonlijke Mijn Ziggo of My Vodafone-omgeving. Deze omgeving kan je bereiken via onze websites, maar is ook als app (Mijn Ziggo en My Vodafone app) beschikbaar.</p> <p>In jouw Mijn-omgeving vind je onder meer jouw klant- en contractgegevens, product- en/of abonnement informatie, een overzicht van jouw gebruiksgegevens en maandelijks abonnement- en gebruikskosten. Ook kan je via de Mijn Ziggo en My Vodafone-omgeving bestellingen en wijzigingen van jouw producten doorgeven, bepaalde instellingen beheren, up- en downgraden of wijzigen en inzage verkrijgen in het gebruik, werking en/of prestaties van jouw producten en diensten.</p> <p>Via jouw persoonlijke Mijn-omgeving kan je altijd jouw gegevens beheren, wijzigen of toestemming voor bepaald gebruik van jouw gegevens intrekken. Check onder 14 (Jouw Rechten) hoe je dat doet.</p>	<p>Accountgegevens Financiële gegevens Gebruiksgegevens</p> <p>Gebruikersnaam, wachtwoord, klantnummer, bankrekeningnummer, NAW-gegevens, e-mailadres, telefoonnummer, product- en/of abonnementinformatie, factuurinformatie, gebruiksgegevens telefonie, televisie en/of internet, overige gegevens die jij via jouw persoonlijke Mijn Ziggo of My Vodafone-omgeving verstrekt.</p>	Uitvoering overeenkomst

4.8 Websites en Apps

Doel	Omschrijving	Gegevens	Grondslag
Websites en Apps	<p>VodafoneZiggo biedt verschillende websites en apps aan waarmee je (aanvullende) producten en diensten kunt afnemen, inzage in jouw producten verkrijgt, met ons kunt communiceren of voor sommige producten en diensten zaken helemaal zelf kunt regelen, wijzigen of beheren.</p> <p>Wanneer je bijvoorbeeld een Ziggo (digitaal) televisieabonnement hebt, kan je via de Ziggo GO app jouw zenders bekijken en via de Ziggo Sport Totaal app kan je onbepaald live en 24/7 alle kanalen van Ziggo Sport Totaal kijken. Met onze verschillende self-service en self-help apps (zoals Ziggo Safe Online, Mijn Ziggo en My Vodafone apps) kan jij jouw producten en diensten beveiligen, beheren, up- en downgraden en inzage verkrijgen in het gebruik hiervan, zoals de werking en prestaties van jouw netwerk of mobiele apparaten. Ook kan je via apps (zoals de Ziggo Wifi Assistent en Ziggo SmartWifi app) de kwaliteit en instellingen van onze diensten (zoals jouw wifi-netwerk) testen, aanpassen en beheren.</p> <p>Welke gegevens wij precies verwerken, is afhankelijk van de soort en werking van de website of app die jij gebruikt. Zo kan het nodig zijn dat wij voor jouw gebruik van bepaalde apps of website aanvullende gegevens nodig hebben, omdat een app anders niet goed werkt of omdat wij bijvoorbeeld moeten bepalen of content op een bepaalde locatie voor jou beschikbaar is (Ziggo Go of Ziggo Sport Totaal app). Op het gebruik van onze websites en apps zijn vaak aanvullende (gebruiks)voorwaarden van toepassing waarin</p>	<p>Accountgegevens Financiële gegevens Gebruiksgegevens</p> <p>IP-adres, datum, tijdstip en duur van bezoek, klik- en browsegedrag, type besturingssysteem, type browser (inclusief taal), type/model apparaat (waarmee je verbonden bent), voorgaande webpagina (van waaruit je VodafoneZiggo website bereikt), overige noodzakelijke gegevens (voor werking VodafoneZiggo website of app), overige gegevens die jij via de VodafoneZiggo websites en apps verstrekt.</p>	Uitvoering overeenkomst Gerechtigd belang Toestemming

	<p>wij je informeren welke gegevens een website of app precies van jou verwerkt. Lees deze daarom altijd goed door.</p> <p>Wanneer jij een van onze websites of apps bezoekt, kunnen wij door middel van cookies ook bepaalde (bezoek)gegevens verwerken, zoals jouw klik- en browsegedrag of het tijdstip en duur van jouw (web)bezoek. Wij informeren jou altijd over het gebruik van cookies en je kunt zelf een keuze maken welke gegevens je wel of niet met ons wilt delen. Lees voor het gebruik van cookies altijd de cookie statements op onze websites, zoals www.ziggo.nl, www.ziggosport.nl en www.vodafone.nl.</p> <p>Het kan zijn dat in onze websites of apps links of koppelingen naar websites of apps van andere partijen zijn opgenomen. Op het gebruik van deze websites en apps zijn de voorwaarden en privacyverklaringen van deze aanbieders zelf van toepassing. VodafoneZiggo is hiervoor niet verantwoordelijk.</p>		
--	---	--	--

4.9 Fraude, Identiteit en Beveiliging

Doel	Omschrijving	Gegevens	Grondslag
Fraude	<p>Om jouw en onze belangen te beschermen kunnen wij jouw gegevens gebruiken voor onderzoek naar mogelijke fraude, misbruik en het tegengaan hiervan. Wij gebruiken hiervoor een aantal gegevens, zoals jouw gebruiksgegevens.</p> <p>Wanneer wij vermoeden dat sprake is van fraude, kunnen wij beperkende maatregelen nemen (zoals een tijdelijke blokkade). Dit doen wij om misbruik en vormen van fraude (zoals bijvoorbeeld phishing of smishing (sms-phishing) op ons netwerk zoveel mogelijk te voorkomen. Wij gebruiken deze gegevens ook om hoogverbruik (wanneer jij veel hogere rekeningen hebt als gebruikelijk) te herkennen en te voorkomen dat jij met te hoge rekeningen en wij met onbetaalde rekeningen worden geconfronteerd.</p> <p>Ook bij simkaart wissels kan fraude voorkomen en kunnen criminelen proberen een simkaart wissel voor jouw mobiele abonnement aan te vragen. Op deze wijze proberen zij onder andere achter TAN-codes van ING-klanten te komen om ING-klanten op te lichten. Om jou en ING te beschermen tegen deze frauduleus aangevraagde simkaartwissels, delen wij gegevens over simkaartwissels met ING. Indien ING op basis van deze gegevens maatregelen neemt om fraude te voorkomen, zal ING jou hierover zelf verder informeren.</p>	<p>Accountgegevens Financiële gegevens Gebruiksgegevens</p> <p>NAW-gegevens, geboortedatum, bankrekeningnummer, kopie identiteitsbewijs (zonder BSN-nummer en pasfoto), mobiel telefoonnummer (bij simkaart wissels), datum/tijdstip simkaart aanvraag/wissel, datum tijdstip toestel aanvraag/wissel, hoeveelheid gesprekken, berichten of sessies (telefonie, televisie en internet), hoeveelheid gebruikte data (Mbs) of bestelde content (VOD-titels), overige noodzakelijke gegevens (om fraude, misbruik of hoogverbruik vast te stellen).</p>	Gerechtvaardigd belang
Beveiliging Netwerk	<p>Voor zover toegestaan gebruiken wij jouw gegevens om ons netwerk verder te beveiligen.</p> <p>Zo maken wij gebruik van bepaalde beveiligingstechnieken (zoals firewalls, spamfilters en virusscanners) om ons netwerk en jouw aansluiting te beschermen tegen virussen, malware en cyberattacks. Via deze beveiliging wordt het data- en internetverkeer over ons netwerk automatisch op virussen of</p>	<p>Accountgegevens Gebruiksgegevens</p> <p>E-mailadres, jouw SIM-kaartnummer (IMSI), unieke identifier aansluiting (modem en/of Mediabox), gebruiksgegevens telefonie en internet, overige noodzakelijke gegevens voor netwerkbeveiliging.</p>	Gerechtvaardigd belang

	malware gecontroleerd en proberen wij, indien van toepassing, dergelijke virussen of malware te verwijderen voordat berichten via ons netwerk aan jou worden afgeleverd. En als wij merken dat jij als Ziggo-klant spam verstuurt, nemen we maatregelen zoals het beperken of afsluiten van jouw internetverbinding. Daarnaast maken wij gebruik van jouw gebruiksgegevens (van internet en mobiele telefonie) om te controleren en te meten of jij bij het gebruik van ons netwerk voldoet aan onze fair use policies.		
Videocamera's	In onze winkels en kantoren hangen videocamera's om onze medewerkers en jouw en onze eigendommen te beschermen. Deze videocamera's zijn duidelijk zichtbaar geplaatst en je wordt bij betreding van onze panden op de aanwezigheid van cameratoezicht geattendeerd. Wij doen dit ter voorkoming van diefstal en agressie en voor opsporingsdoeleinden.	Camerabeelden (bezoekers winkels en kantoren).	Gerechtvaardigd belang

4.10 Contact, Klachten en Communities

Doel	Omschrijving	Gegevens	Grondslag
Contact	<p>Als klant van VodafoneZiggo kan je op verschillende manieren met ons contact opnemen wanneer jij vragen, tips of klachten hebt. Zo kun je contact met onze medewerkers en klantenservice opnemen in onze winkels, telefonisch, via onze websites, apps, chats of via social media.</p> <p>Als jij dat doet, gebruiken wij hiervoor gegevens zoals jouw klantgegevens, product- en/of abonnement informatie en alle andere informatie die betrekking heeft op jouw vraag of klacht. Onze medewerkers maken hierbij ook gebruik van informatie over jou in de VodafoneZiggo klantsystemen. Zo kunnen zij zien of jij mogelijke eerdere klachten, vragen of contact met onze klantenservice hebt gehad. Soms hebben onze medewerkers aanvullende gegevens nodig, zoals jouw factuurgegevens of gebruiksgegevens om jouw vraag, klacht of een storing op te kunnen oplossen. Ook kan het zijn dat wij later nog contact met je opnemen voor extra informatie of gegevens.</p> <p>Wij gebruiken deze gegevens om jouw klacht zo goed en snel mogelijk op te lossen of een antwoord op jouw vraag te geven, zonder dat jij zaken onnodig hoeft te herhalen of nog een keer moet uitleggen. Notities en berichten over jouw specifieke vraag, tip of klacht leggen wij vast in onze klantsystemen.</p> <p>Wanneer jij via social media contact opneemt (bijvoorbeeld door het sturen van een bericht, het liken van onze post of doordat je fan van VodafoneZiggo wordt), kunnen wij persoonlijke gegevens van jou ontvangen, zoals de inhoud van je bericht, (gebruikers)naam, profielfoto, woonplaats of geslacht. Wij gebruiken deze gegevens om zo goed mogelijk op je bericht te reageren. Op het gebruik van social media zijn de voorwaarden en privacyverklaringen van de social media platforms zelf van toepassing. VodafoneZiggo is hiervoor niet verantwoordelijk.</p>	<p>Accountgegevens Financiële gegevens Gebruiksgegevens</p> <p>NAW-gegevens, geboortedatum, geslacht, e-mailadres, telefoonnummer (vast en/of mobiel), klantnummer, product- en/of abonnementinformatie en gebruiksgegevens telefonie, televisie en/of internet (uit systemen van VodafoneZiggo), overige gegevens die jij deelt (afhankelijk van vraag, tip of klacht).</p>	<p>Uitvoering overeenkomst Gerechtvaardigd belang</p>

Klachten, geschillen en procedures	Indien jij of iemand anders een klacht over ons indient bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten of de Reclame Code Commissie, kunnen of moeten wij jouw gegevens soms met deze instanties delen. Dat geldt ook als wij met jou een geschil hebben waarover de rechter moet oordelen. Wij moeten jouw gegevens delen om deze commissies, rechters of andere instanties in staat te stellen klachten of procedures te kunnen behandelen en hierover een oordeel te geven.	Accountgegevens Financiële gegevens Gebruiksgegevens Alle gegevens die betrekking hebben op de betreffende klacht, geschil of procedure.	Gerechtvaardigd belang
Communities	Via onze Communities kan je zelf tips of vragen over onze diensten met ons delen. De gegevens die je daarbij vrijwillig verstrekt, kunnen zichtbaar zijn voor andere bezoekers van onze Communities. Zo kunnen onze andere klanten ook geholpen worden met jouw berichten en opmerkingen. Als je een bericht achterlaat op onze Communities, dan blijft het bericht daar bewaard tot het niet meer actueel, waarna het door ons wordt gearchiveerd of verwijderd. De inhoud van privé-berichten zijn niet voor anderen zichtbaar. Je kunt op onze Communities inloggen via jouw persoonlijke Mijn Ziggo of My Vodafone-omgeving, met jouw e-mailadres of via Facebook Login. Op het gebruik van Facebook Login zijn de voorwaarden en privacyverklaring van Facebook van toepassing. VodafoneZiggo is hiervoor niet verantwoordelijk.	Accountgegevens Financiële gegevens Gebruiksgegevens Alle gegevens die jij zelf via onze Communities met ons deelt (zoals jouw (gebruikers)naam en inhoud van jouw bericht).	Uitvoering overeenkomst

4.11 Wettelijke Verplichting

Doel	Omschrijving	Gegevens	Grondslag
Wettelijke plicht	Als VodafoneZiggo zijn wij verplicht ons aan de wet te houden. Dit betekent dat wij soms gegevens aan de overheid of derden moeten geven. Zo zijn wij soms verplicht jouw gegevens aan de overheid te verstrekken in geval van juridische procedures of bij een bevel van opsporingsdiensten (bijvoorbeeld een aftapverzoek). Wij verstrekken deze gegevens alleen aan bevoegde autoriteiten en organisaties en alleen wanneer wij hiertoe wettelijk verplicht zijn. Wanneer wij hiertoe verplicht zijn moeten wij soms ook gegevens met derden (zoals auteursrechthebbenden) delen, bijvoorbeeld als jij je onrechtmatig gedraagt of illegale content of films gebruikt of downloadt. Daarnaast kan het zijn dat wij door ons gehoste informatie moeten verwijderen, bijvoorbeeld omdat deze informatie strafbaar of onrechtmatig is.	Accountgegevens Financiële gegevens Gebruiksgegevens Alle gegevens over jou die wij wettelijk verplicht zijn om aan overheid of derden te verstrekken.	Wettelijke verplichting
Alarmnummer 112	Wanneer je met het alarmnummer 112 belt, zijn wij als VodafoneZiggo wettelijk verplicht een aantal gegevens van jou aan de beheerder van 112 te verstrekken, zoals jouw naam, telefoonnummer, NAW-gegevens (indien bekend) en de zendmastlocatie (wanneer je mobiel belt). Dit geldt ook wanneer jij jouw nummerweergave hebt geblokkeerd.	Accountgegevens Gebruiksgegevens Naam, telefoonnummer, NAW-gegevens, zendmast gegevens (eerste verbinding van jouw mobiele toestel).	Wettelijke verplichting

4.12 Overige Dienstverlening

Doel	Omschrijving	Gegevens	Grondslag
<p>Netwerkbeheer en Dienstverlening</p>	<p>Wij streven ernaar onze klanten altijd de beste verbindingen te bieden en onze dienstverlening (telefonie, televisie en internet) nog verder te verbeteren.</p> <p>Voor het beheer (onderhoud, planning en verbetering) van onze mobiele en vaste netwerken gebruiken wij algemene gebruiksgegevens van onze klanten. Door het gebruik hiervan kunnen wij bijvoorbeeld zien wanneer in ons mobiele netwerk een storing optreedt, wanneer ons vaste netwerk overbelast dreigt te raken of wanneer de kwaliteit van een bepaalde verbindingen niet optimaal is. Door het netwerkgebruik te bestuderen en te analyseren, kunnen wij hier snel op inspringen en deze situaties voorkomen. Wij gebruiken deze gegevens ook om verbeteringen in onze netwerken aan te brengen en verwerken deze informatie in eigen technische en statistische analyses en rapporten. De uitkomsten hiervan worden door ons geanonimiseerd en zijn dus niet tot jou als individu herleidbaar.</p> <p>Wanneer dit nodig is gebruiken wij ook jouw individuele gebruiksgegevens. Bijvoorbeeld wanneer jij problemen of storingen aan jouw eigen telefoon- of internetverbinding hebt. Wanneer jij hiervoor contact met ons opneemt, zullen wij deze gegevens gebruiken zodat wij jouw probleem, storing of klacht zo snel mogelijk voor je kunnen oplossen. De inhoud van jouw internetverkeer met derden blijft geheim. Deze inhoud wordt niet door ons verwerkt en wij gebruiken dit niet om jou diensten of producten aan te bieden.</p> <p>Voor het beheer van onze netwerken en maken wij alleen gebruik van noodzakelijke gegevens. Wij gebruiken hiervoor niet de inhoud van jouw communicatie of internetverkeer; deze blijft geheim.</p>	<p>Gebruiksgegevens</p> <p>Datum, tijdstip en duur van een verbinding, bericht of sessie (telefonie, televisie en internet), overige noodzakelijke gegevens voor netwerkbeheer.</p> <p>Bij (mobiele) telefonie ook: jouw telefoonnummer, telefoonnummer waarmee je verbinding hebt, nummer van jouw mobiele toestel (IMEI), jouw SIM-kaart nummer (IMSI) en zendmast gegevens (eerste verbinding van jouw mobiele toestel).</p> <p>Bij televisie ook: bekeken en bestelde films of series (VOD-titels), pincode (voor inlog of betaling van VOD-titels), kwaliteit verbinding/(televisie)sessie, IP-adres, MAC-adres, type/model van jouw apparaat (waarmee je televisie kijkt).</p> <p>Bij (mobiel) internet ook: data-informatie (datasnelheden en datavolumes (download en upload/Mbs), signaalinformatie (sterkte, kwaliteit en route), gebruikersnaam, wachtwoord, IP-adres, MAC-adres, type/model van jouw apparaat (waarmee je verbonden bent), modem- en processorinstellingen, webadressen (bezochte URL's), locatiegegevens, nummer van jouw mobiele toestel (IMEI) en zendmast gegevens (eerste verbinding van jouw mobiele toestel).</p>	<p>Uitvoering overeenkomst</p>
<p>Klanttevredenheid</p>	<p>Wij kunnen soms contact met jou opnemen om te vragen wat jij van onze producten en dienstverlening vindt. Dit doen wij bijvoorbeeld per e-mail of telefoon, waarbij wij jou vragen naar jouw persoonlijke ervaringen met onze producten en diensten. Jouw antwoorden gebruiken wij om onze producten en diensten te verbeteren, zodat wij jou en onze klanten nog beter kunnen bedienen. Als je hiervoor niet benaderd wilt worden, kan je je hiervoor afmelden. Check onder 14 (Jouw Rechten) hoe je dat doet.</p>	<p>Accountgegevens Financiële gegevens Gebruiksgegevens</p> <p>Alle gegevens en informatie die jij zelf via contact met ons deelt (inclusief alle klantcontactinformatie uit systemen van VodafoneZiggo).</p>	<p>Gerechtigd belang</p>
<p>Opname gesprekken</p>	<p>Wanneer je met onze klantenservice of winkelpersoneel belt of spreekt, kan jouw gesprek worden opgenomen voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden, ter voorkoming van fraude of om te beoordelen of onze medewerkers jou goed helpen. Deze opnames worden alleen voor deze doeleinden gebruikt. Wij informeren je hierover altijd voordat de opname begint of vragen ter plekke om jouw toestemming hiervoor.</p>	<p>Accountgegevens</p> <p>E-mailadres, telefoonnummer en overige gegevens die jij met ons deelt (inhoud van jouw gesprekken).</p>	<p>Gerechtigd belang</p>

	Het is mogelijk dat we een (deel van het) gesprek tussen jou en ons opnemen wanneer je een nieuw contract bij ons afsluit of een bestaand contract wijzigt. Dit doen wij zodat wij kunnen bewijzen wat wij precies met jou zijn overeengekomen. Wij informeren je hierover altijd voordat de opname begint.		
Handelings-onbekwaam, bewindvoering, overlijden	<p>Soms kan het zijn dat jij of iemand anders (namens jou) van mening is dat een overeenkomst die jij met ons bent aangegaan moet worden aangepast of vernietigd. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als jij handelingsonbekwaam bent, onder bewind van een bewindvoerder komt te staan of omdat een overeenkomst ten onrechte te lang is doorgelopen (bijvoorbeeld in geval van overlijden).</p> <p>In deze gevallen kunnen wij om documentatie en bewijsstukken vragen om dit te controleren. Indien nodig zullen wij na deze controle de overeenkomst alsnog aanpassen of vernietigen.</p>	<p>Accountgegevens Financiële gegevens Gebruiksgegevens</p> <p>Kopie identiteitsbewijs (zonder BSN-nummer en pasfoto), kopie overlijdensakte, kopie beschikking (beschermingsbewind), overige noodzakelijke gegevens (om overeenkomst aan te passen of te vernietigen).</p>	<p>Wettelijke plicht Uitvoering overeenkomst Gerechtigd belang</p>
Betalen via VodafoneZiggo	<p>Met jouw Vodafone of Ziggo rekening kun je betalen voor diensten van andere aanbieders. Zo kan je bijvoorbeeld via jouw Vodafone rekening direct aankopen uit de Apple App Store, Google Play Store en Microsoft Store betalen. Daarnaast kan je via jouw Vodafone of Ziggo rekening ook jouw maandelijkse abonnementskosten van verschillende (content)aanbieders, zoals bijvoorbeeld Netflix, rechtstreeks betalen.</p> <p>Hiervoor gebruiken wij alleen noodzakelijke gegevens (zoals jouw klantnummer, e-mailadres of unieke code behorend bij jouw abonnement), waarmee jij toegang tot jouw app-aankopen of abonnementen krijgt en waardoor wij de kosten hiervan op jouw Vodafone of Ziggo rekening kunnen bijschrijven. De door jou gekochte diensten en apps of abonnementen vind je terug op jouw Vodafone of Ziggo factuur.</p> <p>Wij delen jouw gegevens niet met derden, zoals de app- of contentaanbieders, tenzij jij zelf deze gegevens aan hen verstrekt. Op het gebruik van deze apps en contentdiensten zijn de voorwaarden en privacyverklaringen van deze aanbieders zelf van toepassing. VodafoneZiggo is hiervoor niet verantwoordelijk.</p>	<p>Accountgegevens</p> <p>Mobiel telefoonnummer, klantnummer, e-mailadres, abonnement informatie, unieke code (Vodafone Anonymous Customer Reference).</p>	<p>Uitvoering overeenkomst</p>

5. OVERIG GEBRUIK

Automatische besluitvorming met menselijke tussenkomst

Wanneer je een abonnement of toestelkrediet bij VodafoneZiggo aangaat, toetsten wij vooraf de kredietwaardigheid van jou of jouw bedrijf. Dit doen we om te kunnen beoordelen of wij onze diensten kunnen aanbieden of jou een kredietovereenkomst voor een mobiel toestel kunnen verstrekken. Deze kredietwaardigheidstoetsen voeren wij ook uit om te voorkomen dat jij jouw rekeningen niet langer kunt betalen, waardoor jij of jouw bedrijf in de financiële problemen komt.

Voor het uitvoeren van kredietwaardigheidstoetsen maken wij gebruik van informatie en gegevens van de Stichting Preventel, het BKR en financiële informatie van derde partijen zoals Experian, Company.Info en Altare-Dun & Bradstreet. Op basis van deze gegevens bepalen wij via automatische besluitvorming de uitkomst van jouw kredietwaardigheidstoets. Wanneer deze analyse en uitkomst niet helemaal duidelijk is, besluiten onze medewerkers zelf over de uitkomst. Als de uitkomst van een kredietwaardigheidstoets voor jou negatief is, kan het zijn dat jij of jouw bedrijf een bepaald abonnement niet bij ons kan afnemen of je geen kredietovereenkomst bij ons kunt afsluiten. Wanneer je het niet met de uitkomst van een kredietwaardigheidstoets eens bent of hierover verdere vragen hebt, dan heb je het recht dit verder met ons te bespreken. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice (zie verder onder 16 (Contact)). Onze medewerkers kunnen je verder informeren en de uitkomst van een kredietwaardigheidstoets nader aan je toelichten.

Profilering

Met de persoonsgegevens die wij van jou verzamelen, maken wij algemene (klant)profielen. Hiervoor gebruiken wij jouw Accountgegevens (zoals jouw product- en/of abonnementinformatie). Deze gegevens kunnen wij aanvullen met extra informatie van onze externe dataleveranciers zoals Company.Info (bedrijfsinformatie) en EDM (socio-demografische gegevens). Op basis hiervan kunnen wij je bijvoorbeeld bepaalde aanbiedingen doen en toesturen, tenzij je hebt aangegeven deze niet te willen ontvangen.

Wanneer jij hiervoor toestemming geeft, gebruiken wij daarnaast ook aanvullende gegevens (zoals Financiële Gegevens en Gebruiksgegevens) om je gepersonaliseerde aanbiedingen of speciale aanbevelingen te doen die passen en aansluiten bij jouw gebruik van onze diensten. Hiervoor gebruiken wij bijvoorbeeld gegevens over jouw kijkgedrag en -voorkeuren (zoals genres van bekeken programma's of bestelde VOD-titels), factuurinformatie (gebruikskosten) of jouw klik- en browsegedrag (op onze websites en apps). Deze gegevens kunnen wij aanvullen met extra informatie (socio-demografische gegevens) van onze externe dataleverancier EDM.

Op basis van deze gegevens stellen wij een bepaald interesseprofiel van jou op en kunnen wij jou aanbevelingen, suggesties en gepersonaliseerde aanbiedingen doen die beter aansluiten op jouw persoonlijke behoeften en interesses. Zo kun je nog meer genieten van onze producten en diensten. Gebruiksgegevens over bestelde of bekeken content die mogelijk jouw etniciteit, geloof of seksuele voorkeur onthullen, gebruiken wij niet voor het opstellen van onze profielen.

De door ons opgestelde profielen van onze klanten delen wij niet met derden buiten VodafoneZiggo. Jouw toestemming voor het opstellen van jouw interesseprofiel kan je op ieder moment zelf weer intrekken (zie onder 14 (Jouw Rechten)).

Geanonimiseerde gegevens

Analyses en rapportages van gegevens (zoals Accountgegevens, Financiële Gegevens en/of Gebruiksgegevens) leiden soms tot nuttige inzichten voor jou, ons en derden. Dergelijke statistische analyses voeren wij altijd uit met informatie die niet meer tot jou persoonlijk te herleiden is. Zo maken wij binnen VodafoneZiggo regelmatig technische en statistische analyses van onze netwerken, waarvoor wij jouw vaste en mobiele gegevens gebruiken. Wij gebruiken jouw financiële gegevens als basis om financiële rapportages of prognoses op te stellen. Daarnaast maken wij operationele en

strategische rapportages over de ontwikkelingen in onze aantallen klanten, klant- en productsegmenten en de door onze klanten afgenomen producten en diensten. Ook hiervoor gebruiken wij jouw klantgegevens. De resultaten van deze analyses en rapportages worden geanonimiseerd en worden altijd gepubliceerd tot grotere groepen klanten. Dit betekent dat jouw gegevens nooit tot jou als individuele klant zijn te herleiden.

Wanneer jij bepaalde televisiediensten gebruikt, zijn wij soms vergoedingen verschuldigd aan andere partijen (auteursrechthebbenden en content aanbieders), bijvoorbeeld wanneer jij programma's of content tegen betaling kijkt (VOD-titels). Om deze vergoedingen te kunnen berekenen, hebben wij bepaalde Gebruiksgegevens nodig die wij in geanonimiseerde vorm aan deze partijen beschikbaar stellen.

Wanneer jij hiervoor toestemming verleent, delen wij ook bepaalde kijkgegevens met de Stichting Kijkcijferonderzoek (SKO), zodat de SKO landelijke kijkcijfers kan publiceren. Wij verstrekken hierbij niet jouw persoonlijke gegevens, maar geven uitsluitend algemene kijkgegevens door zoals de totale hoeveelheden klanten die naar bepaalde programma's of zenders hebben gekeken, inclusief het type/model Mediabox of het apparaat waarop is gekeken. Deze resultaten worden altijd geanonimiseerd en worden altijd gepubliceerd tot grotere groepen klanten. Dit betekent dat jouw gegevens voor de SKO nooit tot jou als individuele klant zijn te herleiden.

Ook kunnen wij voor wetenschappelijk of historisch onderzoek of algemene statistisch doeleinden bepaalde gegevens aan derde partijen verstrekken. Hierbij geldt dat wij nooit gegevens over jou persoonlijk zullen verstrekken en wij de te verstrekken gegevens altijd aggregeren tot grotere groepen klanten, zodat deze niet tot jou als individuele klant zijn te herleiden.

6. TELEFOONGIDSEN EN NUMMERINFORMATIE-DIENSTEN

Jouw (vast of mobiel) telefoonnummer wordt standaard niet in (digitale) telefoongidsen of door nummerinformatiediensten opgenomen. Wanneer jij dit wel wilt, gebeurt dit alleen als jij hiervoor jouw toestemming geeft. Wij leggen altijd uit hoe je deze toestemming tijdens of na jouw aankoop (van een vast of mobiel telefoonabonnement) kunt geven. Als jij hiervoor jouw toestemming geeft, is VodafoneZiggo wettelijk verplicht deze informatie aan aanbieders van telefoongidsen en nummerinformatiediensten door te geven. De registratie van jouw toestemming en verstrekking van nummers heeft VodafoneZiggo uitbesteed aan de Vereniging COIN. Je kunt de opname van jouw telefoonnummer altijd wijzigen via www.mijnnummervmelding.nl.

7. NUMMERAFSCHERMING EN NUMMERBEHOUD

Nummerafscherming

Jouw telefoonnummer is standaard zichtbaar voor een ander met wie jij belt. Wil je dit niet, dan kan je hiervoor nummerafscherming instellen. Jouw telefoonnummer wordt dan afgeschermd en is niet zichtbaar voor de ander. Daarnaast kan je aan ons doorgeven wanneer je niet wilt dat jouw telefoonnummer zichtbaar is op de facturen van personen die jou hebben gebeld.

Wanneer jij jouw nummer eenmalig (per enkel gesprek) wenst af te schermen, toets dan #31# voor het telefoonnummer dat je wilt bellen. Jouw nummer is dan eenmalig afgeschermd voor de degene met je je tijdens dat gesprek belt.

Wanneer jij jouw nummer permanent onzichtbaar wilt maken, kan je dit op diverse manieren doen. Allereerst kan je dit instellen via jouw digitale My Vodafone-omgeving (voor mobiele telefonie) of kan je hiervoor contact met onze klantenservice (voor vaste telefonie) opnemen. Daarnaast kan je zelf permanente nummerafscherming van jouw mobiele nummer via het instellingenmenu van jouw mobiele toestel instellen. Ook vind je op onze websites meer informatie over hoe je permanente nummerafscherming kunt instellen.

Wanneer je belt naar het noodnummer 112 werkt nummerafscherming niet. Zelfs als je hiervoor hebt gekozen, geeft VodafoneZiggo jouw gegevens door aan 112. Dit doen wij omdat wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.

Nummerbehoud

Je kan ervoor kiezen het telefoonnummer van je oude provider naar jouw nieuwe provider mee te nemen. Wanneer je bij VodafoneZiggo klant wordt, nemen wij hiervoor contact op met je oude provider. Wanneer je bij ons vertrekt, kan je jouw oude nummer ook meenemen. Vraag hiervoor aan je nieuwe provider hoe je dit precies moet regelen. VodafoneZiggo is wettelijk verplicht aan jouw verzoek mee te werken en werkt hiervoor samen met andere providers en de Vereniging COIN. Helaas is nummerbehoud niet in alle situaties mogelijk. Zo kan je je vaste (net)nummer niet behouden wanneer je verhuist naar een andere regio of land en kan een overstap wijzigen naar een nieuwe provider je nummer wijzigen wanneer je een abonnement met meerdere telefoonnummers hebt.

8. TELEFONISCHE OVERLAST

Als je last hebt van aanhoudende, hinderlijke of kwaadwillige oproepen van onbekenden, kan je ons verzoeken hier verder onderzoek naar te doen. Gebruik voor het melden van overlast altijd een overlastformulier dat op onze websites is te vinden. Als uit ons onderzoek blijkt dat je wordt lastiggevallen en het om een klant van VodafoneZiggo gaat, zullen wij hem of haar verzoeken om met deze overlast op te houden. Als het gaat om een klant bij een andere provider, zullen wij de betreffende provider vragen een dergelijk verzoek aan de overlastgever te sturen.

Als de overlast ondanks bovenstaand verzoek niet ophoudt, kan VodafoneZiggo besluiten jou op verzoek de naam, het adres en de woonplaats van jouw overlastgever (persoon of bedrijf) te verstrekken. De overlastgever wordt hierover altijd vooraf geïnformeerd.

Als je zelf iemand telefonisch lastigvalt, dan kan een ander een melding van overlast bij VodafoneZiggo indienen. In dat geval behandelen wij dit verzoek op de manier en volgens de procedure zoals hierboven omschreven.

9. DELEN BINNEN VODAFONEZIGGO

VodafoneZiggo kan jouw gegevens delen met de verschillende bedrijfsonderdelen van VodafoneZiggo (zie onder 16 (Contact), onze moedermaatschappij VodafoneZiggo Group Holding B.V. en de (in)directe aandeelhouders van VodafoneZiggo. Wij doen dit in het kader van onze algemene bedrijfsvoering, om onze producten en diensten aan jou te kunnen aanbieden en om onze dienstverlening verder te kunnen verbeteren.

Bedrijfsvoering

In het kader van onze bedrijfsvoering gebruiken wij bepaalde klantgegevens (Accountgegevens, Gebruiksgegevens en Financiële Gegevens). Dit doen wij ten behoeve van onze algemene bedrijfsvoering en om veranderingen en ontwikkelingen van onze klanten, producten en diensten inzichtelijk te krijgen. Deze gegevens en algemene resultaten delen wij intern binnen VodafoneZiggo.

Zo maken wij binnen VodafoneZiggo op regelmatige basis technische en statistische analyses van onze netwerken waarvoor wij zowel jouw vaste en mobiele gegevens gebruiken. Ook gebruiken wij jouw gegevens om algemene financiële rapportages of prognoses op te stellen. Daarnaast maken wij operationele en strategische rapportages over de veranderingen en ontwikkelingen in onze aantallen klanten, klant- en productsegmenten en de door onze klanten afgenomen producten en diensten, waarvoor wij ook jouw klantgegevens gebruiken. De resultaten van deze analyses en rapportages worden altijd geanonimiseerd en worden altijd gepubliceerd tot grotere groepen klanten. Dit betekent dat jouw gegevens nooit tot jou als individuele klant herleidbaar zijn.

Voor onze operationele bedrijfsvoering en administratieve doeleinden maakt VodafoneZiggo daarnaast gebruik van een aantal centrale (klant)systemen en oplossingen die door de verschillende bedrijfsonderdelen van VodafoneZiggo worden gebruikt (denk hierbij bijvoorbeeld aan onze centrale klantregistratiesystemen). Jouw individuele klantgegevens zijn echter uitsluitend toegankelijk voor die VodafoneZiggo-entiteiten en bijbehorende bedrijfsonderdelen waar jij daadwerkelijk jouw producten of diensten van afneemt.

Dienstverlening

Wij delen gegevens met andere VodafoneZiggo-entiteiten wanneer jij producten van verschillende bedrijfsonderdelen binnen VodafoneZiggo afneemt, zoals een abonnement voor jouw mobiele telefoon bij Vodafone en een internetabonnement via Ziggo. In dat geval heeft onze klantenservice inzicht in alle producten en diensten die jij bij VodafoneZiggo afneemt, jouw eerdere contacten met onze klantenservice of mogelijke eerdere klachten of storingen waar je last van hebt gehad. Dit doen wij om onze dienstverlening mogelijk te maken en jouw vragen, klachten of problemen op een zo goed en snel mogelijk voor jou op te kunnen lossen.

Voordelen, Extra's, Verbetering dienstverlening

Wanneer jij verschillende producten bij ons afneemt, bieden wij jou soms speciale voordelen en extra's (zoals Non-Stop Gratis Extra's, speciale kortingen of aanvullende producten) aan. Om te beoordelen of wij jou deze voordelen en extra's echt kunnen aanbieden, moeten wij controleren welke verschillende producten en diensten jij precies van ons afneemt. Hiervoor is het noodzakelijk dat wij bepaalde gegevens (Accountgegevens) intern binnen VodafoneZiggo delen en inzichtelijk hebben om dit vast te kunnen stellen.

Ook kunnen wij bepaalde gegevens met andere VodafoneZiggo-entiteiten delen om uiteindelijk onze dienstverlening en onze producten en diensten verder te verbeteren. Zo combineren wij gegevens van onze mobiele en vaste klanten voor eigen technische en statistische analyses over de werking, gebruik en ontwikkeling van onze netwerken en (gecombineerde) producten en diensten. Dit doen wij om onze producten en diensten nog verder te verbeteren. De resultaten van deze analyses worden altijd geanonimiseerd en dit betekent dat jouw gegevens nooit tot jou als individuele klant herleidbaar zijn.

Overig gebruik

Wanneer wij als VodafoneZiggo voor andere doeleinden (anders dan zoals hierboven genoemd) jouw gegevens met verschillende bedrijfsonderdelen van VodafoneZiggo delen, zullen wij dit uitsluitend doen wanneer wij hiervoor een ander gerechtvaardigd bedrijfsbelang hebben of wanneer jij hiervoor jouw toestemming aan ons hebt gegeven. In dat laatste geval zullen wij jou hierover vooraf duidelijk informeren en om toestemming vragen.

10. DELEN MET DERDEN

Soms delen wij gegevens over jou met derden omdat dat nodig is voor een goede bedrijfsvoering, in verband met de levering van een van onze diensten of producten of ter verbetering van onze dienstverlening. Dit doen wij op de onderstaande manieren.

Indien wij gegevens met derden delen voor marketing- of verkoopdoeleinden, dan doen wij dit uitsluitend nadat jij hiervoor toestemming hebt gegeven of nadat wij deze gegevens zodanig hebben geaggregeerd en geanonimiseerd, dat jouw gegevens niet langer tot jou als individuele klant herleidbaar zijn. Op deze manier blijf jij voor deze derden anoniem en onbekend.

Gedeelde bewoning

Voor het leveren van sommige producten en diensten is het noodzakelijk dat wij jouw gegevens met derden delen. Als je bijvoorbeeld diensten afneemt in of een studentenhuis of zorginstelling, zullen wij soms jouw gegevens met jouw verhuurder of zorginstelling delen. Ook als jouw werkgever of familielid een dienst afneemt die jij gebruikt (bijvoorbeeld een zakelijk abonnement voor mobiele of vaste telefonie), zullen wij soms bepaalde abonnementsgegevens met jouw werkgever of familielid moeten delen (zoals bijvoorbeeld de factuurinformatie van deze diensten).

Leveranciers

VodafoneZiggo schakelt ook andere bedrijven in om ons te helpen met het leveren van onze producten en diensten, zoals onze (in)directe aandeelhouders (en daaraan gelieerde dochterondernemingen), maar ook leveranciers zoals incassobureaus, montage- en installatiebedrijven, callcenters, (online) advertentiebedrijven en marketingbedrijven die wij voor onze dienstverlening en verkoop van producten inschakelen. Wanneer deze bedrijven voor hun werkzaamheden jouw gegevens nodig hebben, maakt VodafoneZiggo met deze partijen hierover duidelijke afspraken, waarbij deze bedrijven jouw gegevens uitsluitend voor de afgesproken doelen en in overeenstemming met de geldende wetgeving mogen verwerken.

Partners

Wij delen bepaalde gegevens van jou met onze onafhankelijke partners (zoals bijvoorbeeld Belsimpel of Mediamarkt). In sommige gevallen hebben onze partners toegang tot bepaalde gegevens of verstrekken wij bepaalde gegevens (zoals Accountgegevens, Gebruiksgegevens en Financiële gegevens) aan deze partners. Dit doen wij om ervoor te zorgen dat onze partners onze producten diensten zo veel mogelijk plekken kunnen aanbieden en om ervoor te zorgen dat deze partners jou zo goed mogelijk kunnen helpen.

Producten en diensten van derden

Soms verkopen wij ook producten of diensten van derden aan jou. Zo kan je bijvoorbeeld producten of diensten van andere aanbieders via VodafoneZiggo aanschaffen. Daarnaast zorgen wij er soms voor dat jij deze producten of diensten rechtstreeks via ons (bijvoorbeeld door plaatsing op onze websites) bij deze aanbieders kunt kopen. Wij verwerken hiervoor dan bepaalde gegevens van jou (zoals Accountgegevens) en verstrekken uitsluitend de noodzakelijke gegevens aan deze aanbieders, zodat zij jou deze producten en diensten kunnen leveren. In sommige gevallen kan je jouw aankopen bij deze aanbieders direct via jouw VodafoneZiggo rekening betalen. Lees daarover meer onder 4.12 (Betalen via VodafoneZiggo).

Fraudepreventie en identiteitscontrole

In het kader van fraudepreventie of identiteitscontrole (authenticatie) kunnen andere aanbieders van producten of diensten ons vragen om gegevens die zij van jou hebben ontvangen via ons te laten controleren. Deze aanbieders doen dit om jouw identiteit te controleren of om fraude te voorkomen. Hiervoor verstrekken deze aanbieders jouw gegevens aan VodafoneZiggo. Deze gegevens checken wij met onze eigen informatie die wij over jou beschikbaar hebben. Afhankelijk van de vraag van de aanbieder, gaat het hierbij met name om gegevens zoals Accountgegevens (naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, geboortedatum) of om een datum/tijdstip van een simwissel. Na een check hiervan, informeren wij deze aanbieder uitsluitend of jouw gegevens wel of niet correct zijn (met als antwoord ja of nee) of verstrekken wij uitsluitend een datum/tijdstip (van een simwissel). Wij delen hiervoor dus geen individuele persoonsgegevens van jou met deze aanbieders. De antwoorden die wij verstrekken worden uitsluitend via beveiligde (versleutelde) verbindingen en via derde partijen met deze aanbieders gedeeld. Lees voor meer informatie over fraudepreventie of identiteitscontroles de toepasselijke voorwaarden en privacyverklaringen van de aanbieders zelf.

Reorganisaties

In verband met reorganisaties, herstructureringen, fusies, verkopen of andere overdrachten van bedrijfsmiddelen binnen de VodafoneZiggo groep, kunnen wij jouw gegevens overdragen aan derden en/of bedrijfsonderdelen van VodafoneZiggo, onder de voorwaarde dat verder gebruik van jouw gegevens plaatsvindt in overeenstemming met dit Privacy Statement. VodafoneZiggo heeft een gerechtvaardigd belang om een dergelijke reorganisatie, herstructurering, fusie, verkoop of overdracht mogelijk te maken.

Wettelijke verplichting

VodafoneZiggo is verplicht zich aan de wet te houden. Dit betekent dat wij soms jouw gegevens aan de overheid of aan derden moeten verstrekken. Bijvoorbeeld wanneer een strafrechtelijk onderzoek naar jou wordt ingesteld of wanneer bevoegde autoriteiten dergelijke gegevens vorderen. We brengen je hierover niet (voorafgaand) op de hoogte. Daarnaast zijn wij soms verplicht om jouw gegevens in het kader van een juridische procedure te verstrekken. Wij verstrekken deze gegevens uitsluitend voor zover wij hiertoe wettelijk verplicht zijn. Wanneer jij het alarmnummer 112 belt, zijn wij ook verplicht een aantal gegevens van jou aan de beheerder van 112 te verstrekken. Lees hierover meer onder 4.11 (Wettelijke Verplichting).

11. VERWERKING BUITEN EUROPA

Partijen met wie VodafoneZiggo gegevens deelt kunnen zowel binnen als buiten de Europese Economische Ruimte (EER) gevestigd zijn. Als gegevens buiten de EER worden verwerkt, zorgt VodafoneZiggo ervoor dat de bescherming van jouw persoonsgegevens altijd voldoende gewaarborgd blijft. Dit doen wij door bijvoorbeeld door met deze partijen overeenkomsten te sluiten op basis van de geldende Europese standaard modelcontractbepalingen. VodafoneZiggo maakt hiervoor altijd duidelijke afspraken met partijen, waarbij verwerkingen in overeenstemming met de geldende Europese wetgeving plaatsvinden.

12. BEWAREN VAN GEGEVENS

VodafoneZiggo bewaart jouw gegevens alleen voor zolang deze gegevens noodzakelijk zijn voor de doeleinden waarvoor wij ze hebben verzameld. Afhankelijk van het precieze doel waarvoor wij gegevens hebben verzameld, kan de bewaartermijn verschillen. Daarnaast zijn er verschillende wettelijke bewaartermijnen, waardoor VodafoneZiggo sommige gegevens langer dan andere gegevens moet bewaren. Hieronder vind je een overzicht van de belangrijkste bewaartermijnen zoals wij deze voor onze gegevens hanteren.

Accountgegevens

Als hoofdregel geldt dat we accountgegevens van onze klanten bewaren voor de duur dat iemand klant bij ons is. Daarna bewaren we deze accountgegevens nog maximaal 5 jaar.

Financiële gegevens

Als hoofdregel geldt dat we financiële gegevens van onze klanten bewaren voor de duur dat iemand klant bij ons is. Daarna bewaren we deze financiële gegevens nog voor een periode van maximaal 5 jaar.

Voor bepaalde financiële gegevens geldt een andere wettelijke termijn. Op basis van belastingwetgeving moeten wij sommige financiële gegevens 7 jaar na het einde van jouw abonnement bewaren.

Wanneer wij een inkomens- en lastentoets naar jou moeten uitvoeren om jouw kredietwaardigheid in het kader van een toestelkrediet te toetsen, dan bewaren wij deze gegevens voor een periode van maximaal 1 jaar. Wij zijn daarnaast verplicht de gegevens van jouw kredietovereenkomst bij het BKR te registreren. De gegevens van jouw toestelkrediet bewaren wij zelf 5 jaar nadat jij jouw toestelkrediet volledig hebt afgelost of jouw toestelkrediet is beëindigd. Als de uitkomst van deze toets voor jou negatief is en je voor een toestelkrediet bent afgewezen, bewaren wij deze gegevens (aanbod en afwijzing kredietovereenkomst) voor een periode van 30 dagen.

Als jij jouw rekeningen voor jouw mobiele telefoon niet of niet tijdig betaalt, melden we dit bij Stichting Preventel. Deze registratie bij Stichting Preventel blijft actief zolang jij jouw betalingsachterstand niet hebt terugbetaald, met een maximale periode van 5 jaar.

Wanneer jij jouw rekeningen voor jouw kredietovereenkomst niet of niet tijdig bij ons aflost, zijn wij verplicht dit te melden bij het BKR. Deze registratie in het BKR-register blijft actief en zichtbaar tot maximaal 5 jaar na het einde van jouw kredietovereenkomst.

Gebruiksgegevens

Gebruiksgegevens bewaren we zolang deze nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld. Verkeersgegevens (gebruiksgegevens die wij rechtstreeks uit ons netwerk halen om jouw gebruik van ons netwerk mogelijk te maken) bewaren we zolang dat wettelijk is toegestaan. Dit houdt in dat we zo snel mogelijk je verkeersgegevens verwijderen of anonimiseren nadat je gebruik hebt gemaakt van onze internet-, telefonie- of televisiediensten. Alleen de verkeersgegevens die we nodig hebben voor facturatie bewaren we maximaal 1 jaar. Als je ons hiervoor toestemming hebt gegeven, bewaren wij deze gebruiksgegevens voor een periode van maximaal 2 jaar.

Overig

Camerabeelden van onze winkels en bedrijfspanden bewaren wij maximaal 4 weken, tenzij er een gegronde reden is om ze langer te bewaren.

Wanneer jij een geschil met ons hebt, zullen wij jouw gegevens bewaren zolang dit nodig is in het kader van het geschil, zoals bijvoorbeeld een procedure bij de rechter of een klacht of geschil bij bijvoorbeeld de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten of Reclame Code Commissie. Deze gegevens bewaren wij nog maximaal 1 jaar nadat het geschil, de procedure of klacht definitief afgerond of afgehandeld is. Eventuele opnamen van jouw gesprekken met onze klantenservice of winkelpersoneel bewaren we maximaal 3 maanden voor eigen training- en kwaliteitsdoeleinden. Indien deze opnames relevant zijn in het kader van een klacht, geschil of procedure, bewaren wij deze gegevens nog maximaal 1 jaar nadat de klacht, het geschil of de procedure definitief afgerond of afgehandeld is.

Van personen die nooit klant bij ons zijn geweest, maar waarmee wij bijvoorbeeld wel contact hebben gehad (bijvoorbeeld omdat er interesse is getoond in een van onze producten of onze websites zijn bezocht waarbij gegevens zijn achtergelaten), bewaren wij deze gegevens maximaal 1 jaar.

Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn worden jouw persoonsgegevens door ons verwijderd of geanonimiseerd. Dit laatste betekent dat wij deze gegevens ontdoen van al jouw persoonlijke kenmerken, zodat jij niet langer als persoon uit deze gegevens bent te herleiden. Deze anonieme gegevens gebruiken wij alleen voor algemene interne analyses of rapportages over onze dienstverlening en gebruik daarvan om onze producten en diensten nog verder te verbeteren.

13. BEVEILIGING VAN GEGEVENS

VodafoneZiggo neemt organisatorische en technische maatregelen om jouw persoonsgegevens zo goed mogelijk te beveiligen en te beschermen. Zo maken wij gebruik van verschillende beveiligingstechnieken (zoals firewalls, spamfilters en virusscanners) om ervoor te zorgen dat jouw persoonlijke gegevens en de inhoud van jouw communicatie zo goed mogelijk wordt beschermd. Wij hanteren fysieke (toegangs-)beveiligingsmaatregelen voor onze kantoren, installaties (zoals antennemasten) en belangrijke apparatuur (zoals servers). Ook houden wij onze systemen en software zoveel als mogelijk up-to-date en zorgen wij ervoor dat onbevoegde personen geen toegang tot jouw gegevens hebben, door uitsluitend bepaalde VodafoneZiggo werknemers toegang tot jouw gegevens te geven. Ook bestaat binnen VodafoneZiggo een aparte afdeling (Privacy Office) die zich permanent richt op de bescherming van jouw persoonsgegevens, het privacybeleid van VodafoneZiggo en alle ontwikkelingen op privacy gebied. Daarnaast trainen wij VodafoneZiggo medewerkers regelmatig op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens. Verder geldt dat het beveiligingsbeleid van VodafoneZiggo ISO-27001

gecertificeerd is en voert VodafoneZiggo regelmatige controles en audits uit op het gebied van haar privacy- en informatiebeveiliging (corporate security).

Op al deze manieren zorgen wij ervoor dat jouw gegevens worden beschermd tegen verlies, verminking of ander onrechtmatig gebruik. Wanneer je toch denkt dat jouw gegevens of die van andere VodafoneZiggo klanten niet goed beveiligd zijn of er mogelijk sprake is van misbruik, vragen wij je vriendelijk dit zo spoedig mogelijk te melden via privacyoffice@vodafoneziggo.com of via het meldingsformulier zoals op onze websites is te vinden.

14. JOUW RECHTEN

Als klant van VodafoneZiggo heb je altijd diverse rechten en mogelijkheden om te bepalen wat VodafoneZiggo met jouw gegevens doet. Zo kun jij bijvoorbeeld altijd jouw gegevens inzien of ons vragen om bepaalde gegevens aan te passen of te verwijderen. Hieronder lees je hoe je dit kunt doen.

Inzage

Je hebt altijd recht op inzage in de persoonsgegevens die wij van jou gebruiken. De meeste gegevens kan je inzien via jouw digitale Mijn-omgeving (Mijn Ziggo of My Vodafone). Je kunt hier ook een rapport opvragen met een overzicht van jouw gegevens. Kun je hierin niet alles vinden of heb je een ander verzoek, dien dan een aanvullend verzoek tot inzage bij ons in (zie onder: Rechten uitoefenen).

Wijziging

Je kunt altijd jouw persoonsgegevens via jouw digitale Mijn-omgeving (Mijn Ziggo of My Vodafone) wijzigen wanneer deze niet (meer) kloppen. Lukt dit niet of gaat het om gegevens die je niet via de Mijn-omgeving kunt wijzigen, dien hiervoor dan een verzoek bij ons in (zie onder: Rechten uitoefenen).

Verwijdering

Je kunt ons altijd vragen om bepaalde persoonsgegevens te verwijderen (wissen). Bijvoorbeeld omdat wij bepaalde gegevens van jou niet langer nodig hebben, je een bijzondere reden hebt om gegevens te laten verwijderen of jij jouw toestemming voor gebruik van bepaalde gegevens wilt intrekken. Een verzoek tot verwijdering van jouw gegevens kan je eveneens bij ons indienen (zie onder: Rechten uitoefenen). Het kan voorkomen dat wij niet aan jouw verzoek kunnen voldoen, bijvoorbeeld omdat wij bepaalde gegevens nog nodig hebben voor onze dienstverlening of wij wettelijk verplicht zijn om bepaalde gegevens te bewaren.

Beperking

Je kunt ons vragen om ons gebruik van jouw persoonsgegevens te (laten) beperken. Een verzoek tot beperking van jouw gegevens kan je schriftelijk bij ons indienen (zie onder: Rechten uitoefenen). Het kan voorkomen dat wij niet aan jouw verzoek kunnen voldoen, bijvoorbeeld omdat wij bepaalde gegevens minimaal nodig hebben voor onze dienstverlening of wij wettelijk verplicht zijn om bepaalde gegevens te bewaren.

Bezwaar

Je kunt altijd bezwaar maken tegen het gebruik van jouw gegevens voor bijvoorbeeld marketing- en verkoopdoeleinden. Denk hierbij aan het verzenden van direct marketing (zoals nieuwsbrieven, aanbiedingen, prijsvragen of (klant)onderzoeken) via verschillende kanalen (zoals per e-mail, sms, post,

telefoon of aan de deur (D2D)) of het profileren van jouw gegevens voor gepersonaliseerde marketing- en verkoopactiviteiten.

Je kunt op ieder moment via jouw digitale Mijn-omgeving (Mijn Ziggo of My Vodafone) bezwaar maken tegen het gebruik van jouw gegevens voor deze doeleinden. Ook kan je zelf via de door jou ontvangen berichten, zoals bijvoorbeeld e-mails en sms-berichten, je voor verdere berichten uitschrijven. Als je door ons wordt gebeld, kan je tijdens het telefoongesprek aangeven dat je niet meer gebeld wilt worden. Ook kan je bezwaar maken tegen het gebruik van jouw gegevens door contact met ons op te nemen (zie onder: Rechten uitoefenen).

Intrekken toestemming

Bepaalde gebruiksgegevens gebruiken wij alleen nadat jij hiervoor jouw toestemming hebt gegeven. Zo kunnen wij bijvoorbeeld jouw locatiegegevens of bel- of kijkgedrag gebruiken om jouw persoonlijke aanbiedingen, adviezen of persoonlijke (kijk)suggesties te kunnen geven. Omdat dit gevoelige gegevens zijn vragen wij altijd voorafgaand jouw toestemming hiervoor. Je bepaalt altijd zelf of jij wel of geen toestemming wilt geven, waarbij het niet geven van toestemming geen gevolg heeft voor de werking en jouw gebruik van onze diensten.

Jouw toestemming kan je op ieder moment via jouw digitale Mijn-omgeving (Mijn Ziggo of My Vodafone) intrekken of wijzigen. Toestemmingen voor kijkvoorkeuren kan je daarnaast altijd beheren via de instellingen van jouw Mediabox en/of via Ziggo GO App beheren. Ook kan je op andere wijze jouw toestemming intrekken of wijzigen (zie onder: Rechten uitoefenen).

Overdragen

Je kunt ons vragen om jouw gegevens aan jou beschikbaar te stellen, zodat je deze kunt meenemen en overdragen (porteren) aan een andere partij, zoals bijvoorbeeld een andere telecomprovider. Je kunt jouw verzoek indienen door hiervoor contact met ons op te nemen (zie onder: Rechten uitoefenen).

Rechten uitoefenen

Het gemakkelijkste regel je alles zelf digitaal in jouw digitale Mijn-omgeving (via Mijn Ziggo of My Vodafone). Hier kun je zelf op eenvoudige wijze inzage krijgen in welke gegevens wij van je gebruiken, kan je jouw gegevens wijzigen, bezwaar maken tegen bepaald gebruik van jouw gegevens (zoals voor direct marketing of profilering) en kan je jouw persoonlijke instellingen en toestemmingen altijd wijzigen of intrekken.

Toestemmingen voor kijkvoorkeuren kan je ook altijd beheren via de instellingen van jouw Mediabox en/of via de Ziggo Go App. Ook kan je zelf via de door jou ontvangen berichten, zoals bijvoorbeeld e-mails en sms-berichten, je voor verdere berichten uitschrijven. En tijdens een telefoongesprek met ons kan je aangeven dat je niet meer door ons gebeld wilt worden.

Indien je via jouw werkgever of opdrachtgever gebruik maakt van onze diensten, kan het zijn dat jouw toegang tot een persoonlijke Mijn-omgeving beperkt is. Richt je dan tot jouw werkgever of opdrachtgever om van jouw rechten gebruik te maken. Indien je geen persoonlijke Mijn-omgeving hebt of je geen gebruik maakt van de bovengenoemde mogelijkheden of je een ander of aanvullend verzoek aan ons hebt, kan je ook schriftelijk jouw privacy-rechten uitoefenen. Stuur hiervoor een zo compleet mogelijk verzoek naar ons.

Alle Vodafone gerelateerde verzoeken kan je sturen aan:

Vodafone Libertel B.V.
Antwoordnummer 10211
6200 XV Maastricht

Alle Ziggo gerelateerde verzoeken kan je sturen aan:

Ziggo B.V.
Postbus 320
8200 AH Lelystad

Alle Ziggo Sport gerelateerde verzoeken kan je sturen aan:

Liberty Global Content Netherlands B.V. (Ziggo Sport)
Media Parkboulevard 2
1217 WE Hilversum

Als je ons liever persoonlijk spreekt, neem dan contact op met onze klantenservice. Het kan voorkomen dat je alsnog wordt verzocht een brief te sturen of het verzoek online in te dienen. Wij mogen immers bepaalde verzoeken alleen uitvoeren als wij je identiteit hebben gecontroleerd.

Alle verzoeken die jij doet worden binnen een maand door ons afgehandeld. Gaat ons dit niet lukken (bijvoorbeeld wanneer het verzoek heel complex is), dan zullen wij je hiervan binnen een maand op de hoogte stellen. In deze gevallen zullen wij het verzoek binnen drie maanden uitvoeren. Als we om wat voor reden dan ook jouw verzoek afwijzen, laten we je altijd weten waarom. Afhankelijk van hoe je de aanvraag hebt gedaan, krijg je een reactie van ons via jouw persoonlijke digitale Mijn-omgeving, per e-mail of per post. Wij behandelen alle verzoeken kosteloos, tenzij het om buitensporige of ongegronde verzoeken gaat. Het kan zijn dat wij jou voor de behandeling van jouw verzoek vragen om aanvullende informatie te verstrekken. Dit doen wij uitsluitend om jouw identiteit te kunnen controleren.

15. WIJZIGINGEN

Van tijd tot tijd kan het noodzakelijk zijn dat wij dit Privacy Statement moeten wijzigen. Als wij dit doen, zullen wij je hiervan op de hoogte stellen via e-mail of op een andere gepaste wijze. Dit zodat je voldoende bekend wordt met voor jou relevante wijzigingen en veranderingen van dit Privacy Statement.

16. CONTACT

Tot VodafoneZiggo behoren meerdere bedrijfsonderdelen, zoals Ziggo B.V., Ziggo Services B.V., Ziggo Zakelijk Services B.V., Liberty Global Content Netherlands B.V. (Ziggo Sport), Vodafone Libertel B.V. en Vodafone Financial Services B.V. Hieronder vind je de contactgegevens van elk van deze bedrijfsonderdelen:

Verantwoordelijke	Beschrijving diensten	Contactgegevens
Vodafone	Mobiele telefonie en zakelijke diensten.	Vodafone Libertel B.V. Avenue Ceramique 300 6221 KX Maastricht www.vodafone.nl www.vodafone.nl/support/contact/ KvK-nummer: 14052264
Vodafone Financial Services	Consumentenkrediet voor aanschaf van een mobiele telefoon.	Vodafone Financial Services B.V. Avenue Ceramique 300 6221 KX Maastricht www.vodafone.nl www.vodafone.nl/support/contact/ KvK-nummer: 66273404
Ziggo	Televisie, internet en telefonie thuis.	Ziggo B.V. en Ziggo Services B.V. Boven Vredenburgpassage 128 3511 WR Utrecht www.ziggo.nl www.ziggo.nl/klantenservice KvK-nummers: 37026706 en 62393944
Ziggo Zakelijk	Zakelijke diensten van Ziggo.	Ziggo Zakelijk Services B.V., Ziggo B.V., Zoranet Connectivity Services B.V. en Esprit Telecom B.V. Boven Vredenburgpassage 3511 WR Utrecht www.ziggo.nl/zakelijk www.ziggo.nl/zakelijk/klantenservice KvK-nummers: 37026706, 33306488, 08120615 en, 17177850
Ziggo Sport	De Ziggo Sport Apps en de Ziggo Sport websites. Voor de levering van het Ziggo Sport televisiepakket door Ziggo is Ziggo (zie hierboven) de verantwoordelijke. Indien de levering van het Ziggo Sport televisiepakket door een ander dan Ziggo geschiedt, dan is op deze levering het Privacy Statement van die andere partij van toepassing.	Liberty Global Content Netherlands B.V. (Ziggo Sport) Media Parkboulevard 2 1217 WE Hilversum www.ziggosport.nl KvK-nummer: 34186803

We proberen zo transparant en zorgvuldig mogelijk met je gegevens te omgaan. Als je desondanks vragen of klachten hebt over het gebruik van je gegevens, dan verzoeken we je eerst met ons contact op te nemen. Je kunt je vraag of klacht richten aan onze Ziggo of Vodafone klantenservice.

Als je contact wilt met onze Privacy Officer dan kun je je bericht sturen aan:

VodafoneZiggo Privacy Office

VodafoneZiggo Data Protection Officer
Postbus 43048
3540 AA Utrecht
privacyoffice@vodafoneziggo.com

We zullen dan ons best doen om je vraag zo snel mogelijk te beantwoorden of aan je klacht tegemoet te komen.



Als je het niet eens bent met ons antwoord dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Zie voor meer informatie: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl. We hopen natuurlijk dat het niet zover komt en dat we samen jouw vraag of klacht kunnen oplossen.

VodafoneZiggo Privacy Statement

Versie 20.0, 1 juli 2021