



Vodafone Ziggo Privacy Statement

Versie VFZ.19.1, datum 05 juli 2019



1. INTRODUCTIE

Wij bieden klanten het beste aan entertainment, mobiele telefonie, vaste telefonie, clouddiensten en internet. Met deze diensten inspireren we mensen en bedrijven om contact te maken. Of dat nu onderweg, thuis of op kantoor is. Om die diensten zo goed mogelijk te laten werken, bewaren en gebruiken wij gegevens over jou. Hierin leggen wij uit hoe wij dat doen en hoe je daar zelf invloed op kunt uitoefenen.

2. WIE ZIJN WIJ?

VodafoneZiggo bestaat uit een aantal bedrijfsonderdelen, zoals Ziggo, Ziggo Zakelijk, Vodafone en Ziggo Sport Totaal. In hoofdstuk 11 staan de contactgegevens van al onze bedrijfsonderdelen. Daar zullen we ook uitleggen welk bedrijfsonderdeel welke dienst levert en dus verantwoordelijk is voor het gebruik van jouw gegevens. Je kunt dit zelf ook op een andere manier opzoeken: op het contract voor de dienst die je afneemt en in de bestelbevestiging. Hier staat namelijk de naam van het bedrijfsonderdeel dat de dienst levert.

Voor de leesbaarheid zullen we in dit Privacy Statement alle VodafoneZiggo bedrijfsonderdelen gezamenlijk "VodafoneZiggo" noemen en communiceren we in de "wij/ons" vorm.

Tot de VodafoneZiggo groep behoort ook hollandsnieuwe. Zij heeft echter een eigen privacy statement dat je vindt op de [website van hollandsnieuwe](#).

3. VOOR WIE IS DIT PRIVACY STATEMENT BEDOELD?

Dit privacy statement geldt voor alle klanten die van ons diensten en/of producten afnemen, zoals internet, telefonie of radio-/televisiediensten en/of een lening voor een mobiele telefoon bij ons hebben. Ook geldt dit privacy statement indien je geen klant bent van

ons maar wel van onze diensten gebruik maakt, bijvoorbeeld als gezinslid of als medewerker van een zakelijke klant.

Dit privacy statement geldt tevens als je geen klant bent maar contact legt met ons omdat je interesse hebt in onze diensten of producten of als je onze websites bezoekt. Ook voor voormalige klanten geldt dit privacy statement zolang we nog gegevens van je hebben.

4. JOUW GEGEVENS

In dit hoofdstuk lees je welke gegevens wij van je hebben. In de [privacywet](#) worden dit persoonsgegevens genoemd. Dit betreft gegevens die direct over jou gaan of naar jou te herleiden zijn. Het gaat dan om de volgende gegevenscategorieën.

Accountgegevens

Wij hebben jouw contactinformatie, informatie over door jou bestelde diensten/producten en informatie als wij contact hebben met elkaar. Lees [verder](#).

Wij beschikken over gegevens waarmee we je kunnen identificeren of met je kunnen communiceren. Deze gegevens bevatten onder meer je naam, adres, telefoonnummer, kopie van jouw legitimatiebewijs, e-mailadres, gebruikersnamen en wachtwoorden, geboortedatum, geslacht, taalvoorkeuren, adresgegevens voor levering en andere contactgegevens die we rechtstreeks van je krijgen.

Als je een abonnement sluit of een product koopt dan leggen wij gegevens omtrent de transactie en de/het afgenomen dienst/product vast, zoals het type abonnement, het type media-box, de locatie waar je de dienst afneemt, het bezorgadres, de datum van aanschaf en het type van de aangeschafte telefoon. Om je zo goed mogelijk van dienst te zijn, kunnen wij



verder bijhouden in welke producten of diensten je geïnteresseerd bent.

Als wij contact hebben met jou per telefoon, e-mail, aan de deur, via chat of social media, of in de winkel, kunnen wij het gesprek dat we hebben vastleggen. Dit gaat bijvoorbeeld om de inhoud van een klacht, de interesse in een dienst of product of een vraag over de betaling van een factuur. Wij beschikken ook over jouw gegevens als je je aanmeldt voor een informatiedienst (zoals bericht over de beschikbaarheid van een product of een nieuwsbrief) of als je meedoet aan een prijsvraag.

Als wij informatie van je vragen (bijvoorbeeld in een online formulier) zullen wij aangeven of het geven van deze informatie verplicht is.

We kunnen de gegevens aanvullen met gegevens die we uit andere bronnen verkrijgen, zoals online- en offline-dataproviders. Deze aanvullende gegevens kunnen onder meer bestaan uit socio-demografische data, contactgegevens, op interesse gebaseerde data, data uit openbare bronnen (zoals informatie van Kamer van Koophandel en kadaster) en surf- en appgedrag.

Hoelang bewaren we Accountgegevens?

Wij bewaren je Accountgegevens zolang deze nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld. Daarnaast zijn er wettelijke bewaartermijnen. 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 vijf jaar. Van personen die nooit klant zijn geweest bewaren we de gegevens een jaar.

Voor bepaalde gegevens geldt een andere termijn:

- Op basis van belastingwetgeving bewaren we sommige gegevens zeven jaar. Je moet dan denken aan het type abonnement dat je hebt afgenomen, de duur van je

abonnement en een kopie van je contract/bestelbevestiging.

- De bewaartermijn voor camerabeelden is maximaal vier weken, tenzij er een gegronde reden is om ze langer te bewaren.
- Gegevens over een geschil tussen ons bewaren we nog een jaar nadat het geschil ten einde is.
- Opnamen van onze gesprekken bewaren we een jaar voor trainingsdoeleinden en vijf jaar voor bewijsdoeleinden.

Financiële gegevens

Wij hebben informatie over jou om de afgenomen diensten bij je in rekening te kunnen brengen en om een kredietwaardigheidsonderzoek te kunnen doen. Lees verder.

Als je onze diensten gebruikt of onze producten koopt, verzamelen wij gegevens om de abonnementsvergoeding, de gebruikskosten en/of de koopprijs bij je in rekening te kunnen brengen. Dit zijn je betaalgegevens, zoals je bankrekeningnummer, betaalhistorie en factuurgegevens.

Wij krijgen van Stichting Preventel en/of Bureau Kredietregistratie (BKR) gegevens over eventuele achterstand bij andere telecomaandbieders, leningen die je bij andere bedrijven hebt afgesloten en je betaaldedrag bij andere bedrijven. Daarnaast krijgen wij van Experian negatieve registraties, faillissementen, betaalgegevens, verhuizingen, eigendom, adresgegevens, telefoonnummers, socio-demografische data en andere gegevens die nuttig zijn voor het uitvoeren van een kredietwaardigheidstoets. Wij hebben ook gegevens over jou uit openbare bronnen zodat we kunnen zien of je mogelijk failliet bent of in de schuldhulpverlening zit.

Indien je een mobiel toestel hebt gekocht waarvoor je met Vodafone Financial Services een lening aangaat voor meer dan € 250 dan zijn



wij verplicht te vragen naar je gezinssamenstelling, je netto-inkomsten en woonlasten per maand. Zonder deze toets kun je je toestel niet op afbetaling kopen. Ook leggen wij gegevens vast omtrent de afbetaling van je mobiele toestel.

Hoe lang bewaren we Financiële gegevens?

Wij bewaren je Financiële gegevens zolang deze nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld. Daarnaast zijn er wettelijke bewaartermijnen. 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 vijf jaar.

Voor bepaalde Financiële gegevens geldt een andere termijn:

- Als je een mobiel toestel hebt gekocht waarvoor je met Vodafone Financial Services een toestelkredietovereenkomst bent overeengekomen, dan bewaren zullen we deze gegevens nog vijf jaar nadat je de lening hebt afbetaald. Als de lening wordt afgewezen, bewaren we ons aanbod en deze afwijzing nog 30 dagen.
- Als je bij ons een inkomens- en lastentoets doet, dan bewaren we deze gegevens een jaar.
- Op basis van belastingwetgeving bewaren we sommige Financiële gegevens van jou zeven jaar na het einde van het abonnement. Je moet dan denken aan een kopie van de factuur of bestelbevestiging.
- Gegevens over een factuur gooien wij niet weg zolang er nog niet is betaald.

Gebruiksgegevens

Als je onze diensten gebruikt, onderweg, thuis of op kantoor, ontstaan er door dit gebruik gegevens in ons netwerk. Lees verder.

Als je gebruik maakt van onze communicatiediensten zoals internet en telefonie, dan zullen wij gegevens opslaan, zoals gegevens over het apparaat, de gebruikte

verbinding, je IP/MAC-adres, het gelabelde nummer, het tijdstip en duur van je sessie en de kwaliteit van de verbinding. Daarnaast hebben we ook data over jouw mobiele gebruik om je een factuur te kunnen sturen, zoals het volume van je internetgebruik of belverkeer en in welk land je je bevond toen je gebruik maakte van mobiele diensten.

Als je televisiekijkt via onze diensten dan zullen wij gegevens opslaan. Als je bijvoorbeeld naar een televisieprogramma kijkt, dan hebben wij (technische) gegevens nodig om dit mogelijk te maken, zoals hoe laat je kijkt, welk programma het is, of je 'on demand' kijkt, hoe goed de kwaliteit van de verbinding is en of het programma dat je wilt bekijken in jouw pakket zit. Als je een programma wilt opnemen, slaan wij op welk programma dat is en wanneer het programma wordt uitgezonden. Als je gebruik maakt van spraakbesturing dan wordt er een geluidsfragment opgenomen en via speciale intelligente software geautomatiseerd omgezet in tekst. Jouw kijkvoorkeuren (zoals welke tv-kanalen je bekijkt en wat er met je digitale videorecorder wordt opgenomen) slaan wij alleen op als je ervoor hebt gekozen om de gepersonaliseerde aanbevelingen te activeren. Zonder je uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming verzamelen we geen gegevens over je kijkvoorkeuren. Als je via de Ziggo Sport totaal app televisiekijkt dan slaat Ziggo Sport wel je kijkgeschiedenis op om de app te personaliseren.

Om onze mobiele diensten (televisie, telefonie, mobiel internet en wifi) te kunnen gebruiken hebben wij de locatie nodig van je mobiele telefoon, tablet of computer. Die locatie weten we omdat we kunnen zien met welke zendmast je bent verbonden of welk (openbaar) wifipunt je gebruikt.

Als je onze websites bezoekt of apps gebruikt, leggen wij bepaalde technische gegevens vast zoals je IP-adres, de kwaliteit van de verbinding, je locatie, het nummer van eventueel geplaatste



cookies, gegevens over de computer, het type tablet/smartphone dat je gebruikt en gegevens over (de instellingen van) je browser. Ook leggen we vast op welke wijze je gebruik maakt van onze website en apps. Het gaat dan om welke webpagina's of app-onderdelen je bezoekt, de duur van je bezoek, welke gegevens je op onze website of app invoert (zoals in zoekopdrachten en stappen in het bestelproces) en de vorige/volgende bezochte websites en de daarop getoonde advertenties.

Hoe lang bewaren we Gebruiksgegevens?

Gebruiksgegevens bewaren we zolang deze nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld. Verkeersgegevens 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. Verkeersgegevens die we nodig hebben voor facturatie bewaren we een jaar. Ten behoeve van het onderzoeken, opsporen en vervolgen van ernstige misdrijven zijn we wettelijk verplicht bepaalde Verkeersgegevens te bewaren.

5. WAAROM GEBRUIKEN WIJ JOUW GEGEVENS?

5.1. Je wordt klant bij ons

Als je bij ons klant wordt, hebben wij je Accountgegevens, Gebruiksgegevens en Financiële gegevens nodig om je bestelling in onze systemen vast te leggen. Daarnaast kunnen wij enkele financiële checks doen. Lees verder.

Klant worden

Als je abonnee wilt worden, zullen wij je om een aantal gegevens vragen die we nodig hebben om een overeenkomst met je te kunnen sluiten. Zo'n overeenkomst kun je met ons aangaan via onze websites, onze callcenters of onze winkels. Soms komen we ook bij je aan de deur om te vragen of je abonnee wilt worden. Je Accountgegevens, Gebruiksgegevens en

Financiële gegevens slaan wij op in ons klantregistratiesysteem.

Ook kun je een overeenkomst met ons aangaan via onafhankelijke partners zoals bijvoorbeeld belsimpel.nl of Mediamarkt. Ook voor onze zakelijke klanten hebben wij partners. Deze partners hebben toegang tot je Accountgegevens en Financiële gegevens. Met deze gegevens kunnen de partners jou goed helpen. We zullen je Accountgegevens, Gebruiksgegevens en Financiële gegevens ook gebruiken voor het afrekenen van de vergoeding die onze partners van ons krijgen. Wij hebben een belang bij het delen van gegevens met onze partners. We willen namelijk dat je onze diensten op zoveel mogelijk plekken van ons kunt afnemen en dat jij door onze partner zo goed mogelijk wordt geholpen.

Voor vaste telefonie, internet en televisie bieden wij een optionele overstapservice, zodat we de overstap van jouw oude provider naar ons soepel kunnen laten verlopen. Als we deze dienst uitvoeren, zullen wij gegevens over jou delen met je oude provider.

Financiële check bij abonnement

Voordat we een abonnement met je afsluiten, toetsen wij mogelijk je kredietwaardigheid. Op basis van de uitkomst van deze toets beoordelen we of je in aanmerking komt voor de dienst. Dit gebeurt door middel van een geautomatiseerd besluitvormingsproces. Dit houdt in dat we proberen in te schatten of je in staat bent je rekeningen aan ons te betalen.

De uitkomst van de kredietwaardigheidstoets wordt gebaseerd op jouw betaalgedrag bij ons en andere bedrijven. Wij kijken daarbij onder meer naar hoe vaak je een rekening onbetaald laat, hoe snel je je rekeningen betaalt, het bedrag van openstaande rekeningen en hoe lang het geleden is dat je een rekening niet (op tijd) betaalde. Ook betrekken we andere informatie bij de kredietwaardigheidstoets zoals negatieve registraties, informatie over faillissementen,



verhuizingen, eigendom, adresgegevens, telefoonnummers en socio-demografische data. We gebruiken deze informatie voor de kredietwaardigheidstoets omdat ervaring ons leert dat we uit deze gegevens kunnen afleiden hoe groot de kans is dat iemand een rekening op tijd betaalt. Ons belang bij deze toets is om te voorkomen dat onze rekening onbetaald blijft. Ook willen wij voorkomen dat je verplichtingen met ons aangaat die je financieel niet kunt dragen waardoor je schulden opbouwt.

Bij de kredietwaardigheidstoets controleren we ook of je al in de systemen van één van de bedrijfsonderdelen van VodafoneZiggo voorkomt. Je betalingsgeschiedenis bij alle bedrijfsonderdelen van VodafoneZiggo bepaalt dus mede welke diensten je kunt afnemen. Als onderdeel van de kredietwaardigheidstoets zullen we daarnaast bij Stichting Preventel nagaan of je in het verleden wegens wanbetaling ooit bent afgesloten bij een andere telecomaandbieder en/of daar nog achterstallige betalingen hebt. Een deel van de kredietwaardigheidstoets zal Experian of een ander handelsinformatiebureau voor ons uitvoeren. Over Stichting Preventel en Experian vind je [hier](#) en [hier](#) meer informatie.

Indien de kredietcheck negatief voor jou uitpakt, kan het zijn dat je bepaalde diensten niet bij ons kunt afnemen. Als je het niet eens bent met de uitkomst van deze check, dan kun je daarover bij ons meer informatie opvragen en ons vragen te heroverwegen. Dat kun je doen door contact op te nemen met onze klantenservice.

Voor het onderzoeken van je kredietwaardigheid voor abonnementen zullen we [Accountgegevens](#), [Gebruiksgegevens](#) en [Financiële gegevens](#) aan je vragen. Als je deze gegevens niet wilt geven, dan kunnen we geen kredietonderzoek doen. In dat geval kun je sommige diensten niet bij ons afnemen. Voor prepaid-diensten doen we geen kredietonderzoek.

Financiële check bij kredietovereenkomst

Sluit je voor de aanschaf van een mobiel toestel een kredietovereenkomst van meer dan €250 af met Vodafone Financial Services, dan zal Vodafone Financial Services door middel van geautomatiseerde besluitvorming onderzoeken of het verantwoord is om een kredietovereenkomst aan te gaan. Wij zijn hiertoe wettelijk verplicht. Wij willen je geen krediet verlenen als de maandelijkse aflossing te hoog voor je is waardoor je in de problemen kunt komen. Dit onderzoeken wij door het uitvoeren van een inkomens- en lastentoets op basis van je gezinssamenstelling, je netto-inkomsten en woonlasten. Wij zullen je daarom om deze informatie vragen. Zonder deze informatie kun je je toestel niet op afbetaling kopen.

Ook raadplegen wij in het Centraal Kredietinformatiesysteem van het Bureau Kredietregistratie (BKR) hoeveel krediet je hebt. Wij zijn hiertoe wettelijk verplicht. Het raadplegen van het Centraal Kredietinformatiesysteem betreft een onderdeel van een (gedeeltelijk) geautomatiseerd besluitvormingsproces. Indien je in het verleden je betalingsverplichtingen bij ons of bij andere bedrijven niet bent nagekomen, dan kun je geregistreerd worden bij het BKR. In dat geval is het mogelijk dat Vodafone Financial Services je geen lening zal verstrekken. Een bij Vodafone Financial Services gesloten kredietovereenkomst melden wij bij het BKR. Over de kredietregistratie bij BKR vind je [hier](#) meer informatie. Zonder deze toets kun je je toestel niet op afbetaling kopen.

Als de uitkomst van de inkomens- en lastentoets en/of de check bij BKR voor jou negatief is, kunnen we je geen lening verstrekken voor de aanschaf van een toestel. Je kunt ons om opheldering vragen en ons vragen te heroverwegen. Dat kun je doen door contact op te nemen met onze klantenservice.



Vodafone Financial Services zal mogelijk gegevens over jou verstrekken aan een financiële toezichthouder zoals Autoriteit Financiële Markten om aan te tonen dat het verstrekte krediet verantwoord was. Dit doen we alleen als we hiertoe wettelijk verplicht zijn.

5.2. Wij leveren de dienst

Als je een abonnement neemt of product koopt, gaan wij meteen aan de slag om de dienst of het product aan je te leveren. Om dit te kunnen doen hebben wij jouw Accountgegevens en Gebruiksgegevens nodig. Ook zullen we deze gegevens gebruiken voor het verbeteren van onze diensten. Lees verder.

Installatie

Als je een telefonieabonnement voor thuis of op kantoor hebt, kan er een monteur langskomen om je te helpen met het installeren of het verhelpen van storingen. Wij zullen je Accountgegevens delen met onze monteur.

Bellen en sms'en

Om te zorgen dat je kunt bellen (thuis, op kantoor of onderweg) gebruiken wij je Accountgegevens en Gebruiksgegevens, zoals je telefoonnummer, het nummer van je simkaart, het type telefoon dat je gebruikt, je locatie, maar ook het nummer dat je wilt bellen. Wij wisselen gegevens ook uit met andere (buitenlandse) telecombedrijven om ervoor te zorgen dat je kunt bellen en sms'en met klanten van andere telecombedrijven. Ook gebruiken we je gegevens voor zover nodig voor het leveren van de voicemaildienst. Zonder deze gegevens kunnen wij de diensten niet leveren.

Daarnaast gebruiken we je Accountgegevens en Gebruiksgegevens voor het verkeersbeheer van ons netwerk. Dit doen wij omdat we ernaar streven dat onze klanten altijd een goede verbinding hebben. We kunnen bijvoorbeeld zien als er in het netwerk een storing optreedt of het netwerk overbelast dreigt te raken. We kunnen hier dan snel op inspringen. De inhoud van je gesprekken en berichten met/aan derden

blijft geheim. Deze gebruiken we nooit om jou diensten of producten aan te bieden. Voor zover toegestaan gebruiken wij Accountgegevens en Gebruiksgegevens om onze telefoniediensten te verbeteren en te beveiligen. We hebben hier een belang bij omdat we jou de beste telefoniebeleving willen geven.

Ook gebruiken we mogelijk je Accountgegevens en Gebruiksgegevens om te meten of je voldoet aan onze *fair use policies*.

Internet

Indien je thuis, op kantoor of onderweg wilt internetten, controleren we of jij hiervoor bij ons een abonnement hebt. We zullen daarnaast je Accountgegevens en Gebruiksgegevens gebruiken om het internetten mogelijk te maken. Zo gebruiken we bijvoorbeeld het door jou ingetypte internetadres om een website via ons netwerk op te halen zodat jij deze website in je browser kunt zien. Zonder deze gegevens kunnen wij de diensten niet leveren.

Daarnaast gebruiken we je Accountgegevens en Gebruiksgegevens voor het verkeersbeheer van ons netwerk. Dit doen wij omdat wij ernaar streven dat onze klanten altijd een goede verbinding hebben. Zo kunnen we zien als er in het netwerk een storing is of het netwerk overbelast dreigt te raken. Wij kunnen hier dan snel op inspringen. Voor zover wettelijk toegestaan, nemen we ook maatregelen om het internetverkeer in goede banen te leiden. We maken echter geen onderscheid maken naar inhoud of toepassingen. De inhoud van je internetverkeer blijft geheim; deze gebruiken we nooit om je diensten of producten aan te bieden. Voor zover toegestaan gebruiken wij Accountgegevens en Gebruiksgegevens om onze internetdiensten te beveiligen en te verbeteren. We hebben hier een belang bij omdat we jou de beste internetbeleving willen geven.

Heb je internet van Ziggo? Dan heb je met Wifispots ook buitenshuis op zo'n 2 miljoen



plekken in Nederland toegang tot draadloos internet. Bijvoorbeeld bij vrienden of familie thuis, in het winkelcentrum of in de voetbalkantine. Voor het mogelijk maken van deze dienst gebruiken wij jouw Accountgegevens en Gebruiksgegevens.

Wij kunnen op basis van de Gebruiksgegevens die gegenereerd worden bij gebruik van Ziggo Wifi(spots) ook tips aan je geven voor het verbeteren van de afgenomen dienst. Wij zullen dit alleen doen als je hiervoor toestemming hebt gegeven. Deze toestemming kun je altijd weer intrekken.

Ook gebruiken we mogelijk je Accountgegevens en Gebruiksgegevens om te meten of je voldoet aan onze *fair use policies*.

Televisie thuis & online

Je kunt tegenwoordig veel met onze televisiediensten, zoals programma's opnemen, een programma opnieuw beginnen, verder kijken waar je gebleven was, een film bestellen, een programma terugkijken dat je hebt gemist of een programma pauzeren. Om al deze diensten mogelijk te maken, gebruiken wij Accountgegevens en Gebruiksgegevens over jouw gebruik van onze diensten. Ook kun je via onze mediabox gebruikmaken van diensten van anderen, zoals Videoland en Netflix. Op deze diensten zijn de privacyverklaringen van deze derde partijen van toepassing.

Bij onze nieuwste televisiediensten (zoals de Mediabox Next) is het mogelijk om gebruik te maken van spraakbesturing. Om deze dienst mogelijk te maken gebruiken wij Gebruiksgegevens. Jouw ingesproken geluidsfragment wordt omgezet in tekstuele opdrachten die de televisiedienst kan uitvoeren. Daarnaast gebruiken wij deze gegevens geanonimiseerd ter verbetering van de spraakbesturing. We hebben hier een belang bij omdat we jou de beste spraakbesturing willen geven.

Bij bepaalde zenderpakketten die je bij Ziggo afneemt (zoals Fox Sport en Film1), kun je gebruikmaken van de bijbehorende app en/of website. Deze worden beschikbaar gemaakt door de aanbieder van deze zenders. Wij zullen Accountgegevens over jou delen met deze aanbieder, zodat jij op deze apps en website kunt inloggen. Ook Ziggo en Ziggo Sport Totaal zullen voor dit doel onderling gegevens uitwisselen. Op deze apps en websites is de privacyverklaring van deze aanbieders van toepassing.

Daarnaast gebruiken we je Accountgegevens en Gebruiksgegevens voor het verkeersbeheer van ons netwerk. Dit doen wij omdat wij ernaar streven dat onze klanten altijd een goede verbinding hebben. Zo kunnen we het zien als er in het netwerk een storing optreedt of het netwerk overbelast dreigt te raken. We kunnen hier dan snel op insprijnen. Voor zover toegestaan gebruiken wij je Accountgegevens en Gebruiksgegevens om onze televisiediensten te beveiligen en te verbeteren. We hebben hier een belang bij omdat we jou de beste televisiebeleving willen geven.

Wanneer jij bepaalde televisiediensten gebruikt, kunnen wij geld verschuldigd zijn aan een derde partij, bijvoorbeeld als jij naar programma's 'on demand' en tegen betaling kijkt. Om deze vergoeding te kunnen berekenen, verzamelen wij Gebruiksgegevens en verstrekken wij die in geanonimiseerde vorm aan deze derde partij. Wij hebben een belang bij het gebruik van deze gegevens voor dit doel, omdat we zonder dit gebruik bepaalde content niet kunnen aanbieden. We verstrekken nooit gegevens over jou persoonlijk maar geven alleen door hoeveel mensen in totaal naar een programma hebben gekeken.

Ook delen wij gegevens met Stichting KijkOnderzoek (SKO) zodat zij landelijke kijkcijfers kunnen publiceren. Dit doen wij alleen als jij hiervoor uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven. We verstrekken aan SKO nooit je naam



of adres. Als je toestemming geeft, zullen we ook je kijkhistorie gebruiken om het gebruik van ons televisieaanbod te bestuderen en waar nodig aan te passen aan de wensen van onze klanten. Zo kan bijvoorbeeld een hoog 'on demand'-gebruik in een bepaald genre leiden tot een bredere filmcatalogus in dit genre.

Ziggo kan gebruikmaken van Accountgegevens en Gebruiksgegevens om je kijkvoorkeuren vast te stellen. Op basis van de programma's die je bekijkt, kan Ziggo je televisiekanalen en programma's aanbevelen en/of commerciële aanbiedingen doen. Gepersonaliseerde aanbevelingen en commerciële aanbiedingen doet Ziggo alleen als je hiervoor uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven. Deze toestemming kun je altijd weer intrekken. Je kunt op elk gewenst moment, via het instellingenmenu van de Horizon Mediabox of de Ziggo GO app, je voorkeuren wijzigen. Lees [hier](#) meer over hoe je dit kunt doen. Wanneer je erotische content 'on demand' van ons afneemt, gebruiken we je Accountgegevens en Gebruiksgegevens alleen voor het factureren van de afgenomen diensten en doen we geen gepersonaliseerde aanbevelingen met betrekking tot erotische content. Dat laatste geldt ook voor content die mogelijk je etniciteit en/of geloof onthult.

Om je entertainmentveraring te optimaliseren verzamelt en analyseert Ziggo Sport Totaal per gebruiker kijkgedrag en kijkgeschiedenis. Deze informatie is verbonden aan je gebruikersnaam. Je ontvangt op basis van je kijkgeschiedenis dus persoonlijke aanbevelingen voor programma's. Ziggo Sport Totaal heeft er een belang bij om je een zo relevant mogelijke dienst aan te kunnen bieden.

Soms hebben we niet de rechten om je bepaalde programma's buiten de Europese Unie te laten zien. Als je een app of een website gebruikt, hebben wij je locatiegegevens nodig om te bepalen of de programma's vanuit die locatie voor jou beschikbaar zijn.

Homecontent

Je thuisnetwerk kun je op bepaalde type media-boxen aansluiten door de wizard voor het opzetten van een thuisnetwerk te activeren. Jouw media-box maakt vervolgens een overzicht van video-, muziek- en fotobestanden die op aangesloten apparaten in je huis zijn opgeslagen. De film- en tv-programmabestanden van je thuisnetwerk worden aangevuld met hoesafbeeldingen en synopsisinformatie. Als je het thuisnetwerk activeert, geef je toestemming voor het gebruik van jouw gegevens. Je kunt deze thuisnetwerkfunctie op elk gewenst moment in het instellingenmenu aan- of uitzetten.

Vodafone Garant en Vervangend Toestel Service

Als het apparaat (zoals een mobiele telefoon of tablet) dat je van ons hebt gekocht kapot is en je hebt er nog garantie op, kun je het apparaat bij ons ter reparatie aanbieden. Om het apparaat te repareren, sturen wij het naar onze reparateur met de noodzakelijke informatie over jou. Hij repareert het toestel indien mogelijk en stuurt het vervolgens terug naar ons. Om het reparatieproces goed te laten verlopen delen wij jouw Accountgegevens met het reparatiebedrijf. Verwijder voor je een apparaat inlevert ter reparatie altijd de gegevens van je apparaat.

Je kunt bij ons een verzekering afsluiten voor de apparaten die je bij ons koopt, zoals een telefoon of tablet. Hiervoor werken we samen met een verzekeringsbedrijf. Als je een verzekering afsluit, wordt een aantal van jouw gegevens bekendgemaakt aan deze verzekeraar, zoals je naam, telefoonnummer en het type toestel dat verzekerd wordt. De gedeelde gegevens heeft de verzekeraar nodig om jou goed te kunnen helpen als je een beroep wilt doen op je verzekering of wanneer de verzekeraar een claim moet behandelen. De privacyverklaring van het verzekeringsbedrijf is hierop van toepassing.



Je kunt ook een Vervangend Toestel Service afsluiten. Tijdens de reparatie van je telefoon kun je dan tijdelijk een vervangend toestel krijgen. Hiervoor werken we samen met een externe dienstverlener. Deze levert de vervangende telefoon en komt deze in sommige gevallen op locatie brengen. Wij geven de externe dienstverlener Accountgegevens over jou door, bijvoorbeeld op welk adres hij de vervangende telefoon kan afgeven.

Betalen via telefoonrekening

Je kunt diensten van derde partijen betalen via de telefoonrekening van Vodafone. Hiervoor gebruiken wij de zogenoemde 'Vodafone Anonymous Customer Reference'. Dit is een unieke code die bij jouw abonnement hoort. Deze code gebruiken we alleen voor facturering en om je toegang te geven tot de afgenomen dienst. De derde partij waarvan jij de dienst afneemt, geven wij geen toegang tot je mobiele nummer en persoonlijke gegevens. Deze partij heeft alleen toegang tot je gegevens indien je die zelf hebt verstrekt. Op het gebruik van de dienst is de privacyverklaring van de aanbieder van de dienst van toepassing.

Zakelijke Diensten

Op het gebruik van gegevens van de gebruikers van zakelijke diensten is dit statement ook van toepassing. Dit is dus bijvoorbeeld het geval als je als werknemer diensten gebruikt die jouw werkgever van ons afneemt. In het algemeen geldt dat wij verantwoordelijk zijn voor de Gebruiksgegevens die gegenereerd worden door het gebruik van onze zakelijke diensten.

Voor de inhoud van de gesprekken en data die over ons netwerk worden verstuurd, zijn wij niet verantwoordelijk. Wij beslissen immers niet welke inhoud wordt verstuurd. Wij zijn ten aanzien van deze inhoud alleen verantwoordelijk indien en voor zover we onze wettelijke plichten uitvoeren (zoals het beschermen van ons netwerk en het voldoen aan orders van opsporingsinstanties), in het

kader van fraudebestrijding en de technische transmissie van inhoud over ons netwerk.

5.3. Jouw telefoonnummer

Wij gebruiken je telefoonnummer voor het leveren van onze diensten. Ook komen we aan je wensen tegemoet als je een nummer wilt meenemen van je oude provider, een telefoonnummer in een telefoongids wilt opnemen of actie wilt ondernemen als iemand je herhaaldelijk telefonisch lastigvalt. Lees verder.

Ongewenste telefoontjes

Als je last hebt van aanhoudende, hinderlijke of kwaadwillige oproepen en je weet niet van wie deze afkomstig zijn, kunnen we proberen te achterhalen vanaf welke aansluiting jij wordt lastiggevallen. Als dit iemand is met een aansluiting bij ons en van wie de identiteit bij ons bekend is, dan kunnen wij deze klant (schriftelijk) laten weten dat je dit als overlast ervaart en deze persoon dringend verzoeken hiermee op te houden. Als de ongewenste telefoontjes afkomstig zijn van een aansluiting van een andere telefonieaanbieder, kunnen wij namens jou de andere aanbieder verzoeken om een vergelijkbare brief te sturen naar de persoon die jou belt. Als je nog steeds wordt lastiggevallen nadat er contact is opgenomen met de persoon die je lastigvalt, kunnen we jou op verzoek de naam, het adres en de woonplaats geven van de persoon die behoort bij het nummer dat jou belt. Deze persoon wordt hierover dan geïnformeerd. Om te voorkomen dat hiervan misbruik wordt gemaakt, zullen we je vragen om een formulier in te vullen. Op deze wijze geven wij uitvoering aan deze wettelijke plicht om jou te helpen indien je last hebt van aanhoudende, hinderlijke of kwaadwillige oproepen.

Nummerbehoud

Je kunt je telefoonnummer van je oude provider meenemen. Indien je hiervan gebruikmaakt dan zullen wij dit samen met je oude provider



regelen via de Vereniging COIN. Als je bij ons vertrekt als klant kun je ook je nummer meenemen. Vraag aan je nieuwe provider hoe je dit moet regelen. Wij geven hiermee uitvoering aan het Besluit Nummerportabiliteit.

Telefoongidsen, Numerinformatiediensten en Nummerafscherming

Wij zullen alleen je naam, adres en telefoonnummer in telefoongidsen en bij numerinformatie-diensten uit de Europese Unie laten opnemen indien je hiervoor toestemming hebt gegeven. Tijdens of na het voltooien van de aankoop zullen we uitleggen hoe je die toestemming kunt geven. Het gebruik van jouw gegevens ten behoeve van telefoongidsen gebeurt op grond van de wet. De registratie van jouw toestemming en het verstrekken van de nummers aan de aanbieders van de telefoongidsen hebben wij uitbesteed aan Vereniging COIN. Je kunt de opname van je gegevens in de telefoongids en/of bij informatiediensten altijd wijzigen via www.mijnnummervermelding.nl.

Indien je niet wilt dat jouw telefoonnummer te zien is op de factuur van de persoon met wie je sms't of belt, dan kun je dit aan ons doorgeven. Dit gebeurt op grond van een overheidsbesluit.

Als je belt naar een ander nummer dan zal je nummer standaard zichtbaar zijn voor de partij met wie je belt. Als je dit liever niet wilt, dan kun je dit uitzetten. Op onze website vind je hierover meer informatie. Hiermee geven wij uitvoering aan de wet. Zelfs als je dit uitzet, geven wij nog steeds je nummer en locatie door aan 112. Dit moeten wij doen om te voldoen aan de wet.

5.4. Facturatie, Betaling en Incasso

Wij gebruiken Accountgegevens, Gebruiksgegevens en Financiële gegevens voor het opstellen en toesturen van een factuur en het incasseren daarvan. Lees verder.

Facturatie en Betaling

Op basis van je Accountgegevens, Gebruiksgegevens en Financiële gegevens stellen wij maandelijks een factuur op voor je abonnement. Op de (bijlage bij de) factuur vind je een specificatie van onder meer de kosten, zoals de vaste kosten voor je abonnement, de content die je tegen betaling hebt besteld, de aflossing van je mobiele telefoon, de telefoongesprekken die je hebt gevoerd, het aantal sms'jes dat je hebt gestuurd en de mobiele contentdiensten die je van derden hebt afgenomen. Bij mobiele telefonie zit dit overzicht niet standaard bij je factuur, maar kun je dit zelf aanmaken in MyVodafone. Na het sturen van de factuur innen we het bedrag via automatische incasso. Hiervoor heb je toestemming gegeven.

Mocht het voorkomen dat een automatische incasso niet lukt of je je rekening te laat betaalt dan zullen we je eraan herinneren. De stappen van het betalings- en incassoproces worden onder meer bepaald door jouw betalingsgeschiedenis, het type dienst en de uitkomst van de kredietwaardigheidstoets die is uitgevoerd toen je klant werd. Wij hebben hier een belang bij omdat we klanten die normaal op tijd betalen, niet te snel willen lastigvallen met aanmaningen, blokkades en/of als laatste redmiddel een incassobureau.

We analyseren ook je Accountgegevens, Gebruiksgegevens en Financiële gegevens om ons facturatieproces te verbeteren. Wij hebben hier een belang bij omdat we de facturatie en betaling zo soepel mogelijk willen laten lopen.

Incasso

Als je na herhaalde aanmaning onze factuur nog steeds niet betaalt, kunnen wij onze vordering uitbesteden of overdragen aan een incassobureau of een andere derde. Voor zover nodig voor de incasso en/of overdracht van deze vordering zullen we ook Accountgegevens, Gebruiksgegevens en Financiële gegevens van jou aan het incassobureau of deze derde



verstrekken. Ons belang bij het gebruik van jouw gegevens voor dit doel is dat wij de overeengekomen vergoeding ontvangen.

Als je je betalingsverplichtingen niet nakomt, zullen wij dit melden bij Stichting Preventel. Als je je aflossingsverplichting voor de aanschaf van je mobiele telefoon niet nakomt, moeten wij dit melden aan het BKR. Over de kredietregistratie bij BKR vind je [hier](#) meer informatie. Als je je betalingsverplichtingen richting ons niet nakomt, kan dit dus ook weer invloed hebben op de mogelijkheid voor het sluiten van een overeenkomst met andere partijen, zelfs als je onze rekening later alsnog betaalt. Het belang van deze melding aan Preventel en BKR is dat op deze wijze ook andere partijen beschermd worden tegen klanten die hun betalingsverplichtingen niet (kunnen) nakomen. Ook helpt dit bij het voorkomen van overkreditering en problematische schulden.

5.5. Marketing, Prijsvragen en Voordelen

We kunnen met je communiceren over onze (nieuwe) producten en diensten of speciale acties die je mogelijk interessant vindt. Of om je bepaalde content aan te bevelen die voor jou interessant kan zijn. In sommige gevallen zullen we daarbij ook naar je [Accountgegevens](#), [Gebruiksgegevens](#) en [Financiële gegevens](#) kijken, zodat we onze aanbevelingen en aanbiedingen op jouw persoonlijke situatie kunnen aanpassen. Wij gebruiken tevens je [Accountgegevens](#) als je meedoet aan een prijsvraag of je aanmeldt voor bepaalde voordelen. Lees [verder](#).

Marketing en Verkoop

Wij gebruiken je [Accountgegevens](#), [Gebruiksgegevens](#) en [Financiële gegevens](#) ten behoeve van marketing- en verkoopactiviteiten voor onze diensten en producten. Dit doen wij onder meer aan de hand van gesprekken die je hebt met onze klantenservice, de klachten die je hebt ingediend, de producten en diensten die je voorheen hebt besteld, jouw gebruik van onze

diensten en de producten en diensten waarin je interesse hebt getoond. Ook gebruiken we hiervoor de informatie die we verzamelen via cookies over je gedrag op onze websites. Door dit te analyseren kunnen wij onze klanten diensten en producten aanbevelen die aansluiten op hun behoeften. Het is ook mogelijk dat wij je benaderen wanneer je geen klant meer bent bij ons, bijvoorbeeld met een aanbieding om (weer) klant te worden. De inhoud van je gesprekken en berichten met/aan derden blijft geheim; deze gebruiken we nooit om jou diensten of producten aan te bieden. Lees over cookies in onze cookies statements [hier](#) (Ziggo), [hier](#) (Ziggo Sport Totaal), en [hier](#) (Vodafone).

Wij gebruiken je [Accountgegevens](#), [Gebruiksgegevens](#) en [Financiële gegevens](#) voor deze marketingdoeleinden omdat wij er een belang bij hebben om je relevante aanbiedingen te kunnen doen. Hierdoor kunnen we meer klanten vinden voor onze producten en diensten. In sommige gevallen hebben we voor het gebruik van [Gebruiksgegevens](#) jouw toestemming nodig. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het gebruik van zogenoemde [verkeersgegevens](#).

Wij zullen je soms aanbiedingen doen per e-mail, sms, post en telemarketing. Als je klant van ons bent, sturen we je deze aanbiedingen tenzij je je hiervoor hebt afgemeld. Lees [hier](#) hoe je je voorkeuren kunt aangeven. Je kunt hier ook aangeven dat je niet wilt dat we jouw gegevens gebruiken voor het opstellen en analyseren van profielen voor marketing- en verkoopactiviteiten.

Wij verkopen jouw gegevens nooit aan derden voor marketing- of verkoopdoeleinden. Wel delen we jouw [Accountgegevens](#), [Gebruiksgegevens](#) en [Financiële gegevens](#) voor marketing- of verkoopdoeleinden binnen de VodafoneZiggo groep.

Prijsvragen



Wij hebben regelmatig speciale acties waaraan je kunt deelnemen, zoals promotionele aanbiedingen, prijsvragen of promotionele kansspelen. Als je meedoet, gebruiken we je Accountgegevens om je deelname te registreren, om te bepalen of je voldoet aan de actievoorwaarden en om de eventueel toegekende prijzen en voordelen naar jou toe te sturen. Lees ook de actievoorwaarden goed door. Daar staat additionele informatie over hoe wij omgaan met jouw gegevens. In sommige gevallen kun je bij deze speciale acties voordelen van derden ontvangen (zoals een gratis abonnement of producten of diensten van een derde). In dat geval zullen wij de door jou opgegeven gegevens aan deze derde ter beschikking stellen.

Als we door jou bij een prijsvraag ingevulde Accountgegevens willen gebruiken om je in de toekomst aanbiedingen te doen, dan zullen wij hiervoor jouw toestemming vragen. Deze toestemming kun je altijd intrekken. Lees hier hoe je dat doet.

Voordelen

Wij bieden voordelen (zoals Non-Stop Gratis Extra's) aan (huisgenoten van) abonnees die een abonnement hebben bij zowel Vodafone als Ziggo. De voorwaarden voor deze voordelen maken wij bekend in de actievoorwaarden die beschikbaar zijn op onze website. Vodafone en Ziggo zullen je Accountgegevens gezamenlijk gebruiken om vast te stellen of je in aanmerking komt voor deze voordelen.

5.6. Contact met ons en Communities

Je kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen. Als je dat doet, kunnen wij Accountgegevens, Gebruiksgegevens en Financiële gegevens over jou krijgen, bijvoorbeeld je klanthnummer en de inhoud van je vraag of klacht. Ook kun jij zelf tips of vragen delen binnen onze Communities. Lees verder.

Contact

Je kunt contact opnemen met onze klantenservice via de winkels, chat, app, het contactformulier op de website, telefonisch of via social media. Wij zullen je Accountgegevens vragen voor het afhandelen van je vraag of klacht en je eventueel ook later benaderen voor aanvullende gegevens. Wij kunnen onze gesprekken/berichten vastleggen in een systeem samen met jouw andere gegevens, zodat wij je zo goed mogelijk kunnen helpen en kunnen teruglezen hoe we je vragen eerder hebben beantwoord. Dit is ook voor jou als klant handig: als je later nog een keer contact opneemt met een vraag over een eerder probleem, hoef je het probleem niet een tweede keer uit te leggen. Soms vragen we ook om een foto te maken van jouw omgeving (bijvoorbeeld van de meterkast) om je beter te kunnen adviseren. Het is mogelijk dat we, nadat we je hebben geholpen met je vraag, benaderen om je te vragen of je tevreden bent met de manier waarop we je hebben geholpen.

Wanneer je belt met onze klantenservice worden deze gesprekken soms opgenomen voor trainingsdoeleinden en om te kunnen beoordelen of onze medewerkers jou goed helpen. Deze opnames worden alleen voor deze doeleinden gebruikt. Ook analyseren wij Gebruiksgegevens en Accountgegevens omtrent het contact met jou zodat we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Wij hebben een gerechtvaardigd belang bij het gebruiken van je gegevens voor dit doel, namelijk het verbeteren van onze serviceverlening zodat we je zo goed mogelijk van dienst kunnen zijn.

Het is ook mogelijk dat we een (deel van het) gesprek tussen ons opnemen wanneer je een nieuw contract afsluit of een bestaand contract wijzigt. Wij hebben een gerechtvaardigd belang bij het gebruik van jouw gegevens voor dit doel. Wij willen namelijk kunnen bewijzen wat wij met jou zijn overeengekomen. Wij informeren je hierover voordat de opname begint.



Wij zullen soms ook contact met jou opnemen om te vragen wat je van onze diensten vindt. Dit doen we bijvoorbeeld per e-mail of telefoon. De antwoorden die je geeft, zullen we gebruiken om onze diensten te verbeteren. Wij kunnen dan ook later nog een keer contact opnemen om je antwoorden te bespreken. Wij hebben een belang bij dit gebruik van je gegevens omdat we door het verbeteren van onze diensten, onze klanten beter kunnen bedienen. Indien je niet meer benaderd wilt worden, kun je je hiervoor afmelden. Lees [hier](#) hoe je dit kunt doen.

Als je met ons communiceert via social media (bijvoorbeeld door het sturen van een bericht, het liken van onze post of doordat je fan wordt) kunnen wij persoonlijke gegevens over je ontvangen en opslaan zoals de inhoud van je bericht, (gebruikers)naam, je profielfoto, je woonplaats, je e-mailadres en je geslacht. Wij gebruiken de ontvangen gegevens om zo goed mogelijk op je bericht te reageren en om beter inzicht te krijgen in de mogelijke voorkeuren van onze klanten. We hebben een gerechtvaardigd belang bij het gebruiken van de over jou ontvangen gegevens. Door het verkrijgen van inzicht in de voorkeuren van onze klanten kunnen we onze producten en diensten nog beter afstemmen op de interesses van onze klanten. Hierdoor kunnen we ervoor zorgen dat nog meer personen gebruik kunnen maken van onze producten en diensten. Op het gebruik van social media is de privacyverklaring van het betreffende social-mediakanaal van toepassing. Op de door ons opgeslagen gegevens is echter dit privacy statement van toepassing.

Geschillen

Indien je een klacht over ons indient bij de [geschillencommissie](#) of de [reclamecodecommissie](#) zullen wij [Accountgegevens](#) en [Gebruiksgegevens](#) delen met deze commissie. Dat geldt ook als we een geschil hebben waarover de rechter gaat oordelen. Ons belang bij het delen van jouw gegevens is om de commissie of rechtbank in staat te stellen een oordeel te vellen.

Communities

Via onze Communities kun je ons vragen stellen over onze diensten. De gegevens die je daar geeft, kunnen ook zichtbaar zijn voor andere bezoekers van onze Communities. Op die manier kunnen ook onze andere klanten baat hebben bij jouw opmerkingen en antwoorden. Wij doen dit omdat onze andere klanten er belang bij hebben om snel en eenvoudig antwoorden te kunnen vinden op hun vragen. De inhoud van onze privé-berichten zullen niet zichtbaar zijn voor andere bezoekers. Als je een bericht achterlaat op ons Communities, dan blijft het bericht daar bewaard tot het niet meer actueel is, waarna het wordt gearchiveerd of verwijderd. Je kunt op onze Communities inloggen via je [Accountgegevens](#) voor Mijn Ziggo en MyVodafone, via Facebook Login of met je e-mailadres. Op het gebruik van Facebook Login is de privacyverklaring van Facebook van toepassing.

5.7. Fraude, Beveiliging en Identiteitsdiefstal

Helaas kunnen wij allemaal, ook jij, soms het slachtoffer worden van fraude en identiteitsdiefstal. Om dit zo veel mogelijk te voorkomen zullen wij [Accountgegevens](#), [Gebruiksgegevens](#) en [Financiële gegevens](#) gebruiken. Lees [verder](#).

Fraude

Om jouw en onze belangen te beschermen kunnen wij je [Accountgegevens](#), [Gebruiksgegevens](#) en [Financiële gegevens](#) gebruiken in het kader van eventueel onderzoek naar fraude en het tegengaan ervan. Zo zullen wij jouw [Accountgegevens](#), [Gebruiksgegevens](#) en [Financiële gegevens](#) analyseren zodat we beperkende maatregelen kunnen nemen als wij denken dat er sprake is van fraude. Wij hebben een gerechtvaardigd belang bij het gebruik van deze gegevens ter voorkoming van fraude en opsporing van daders.

Videocamera's



In onze winkels hangen videocamera's om onze medewerkers en jouw/ons eigendom te beschermen. Deze videocamera's zijn duidelijk zichtbaar geplaatst en bij betreding van onze winkels word je op de aanwezigheid van cameratoezicht geattendeerd. Wij hebben een gerechtvaardigd belang bij het maken van camerabeelden ter voorkoming van diefstal en agressie tegen ons personeel en voor opsporingsdoeleinden.

Beveiliging

Wij gebruiken ook Accountgegevens en Verkeersgegevens om onze infrastructuur te beveiligen. Wij hebben hier een belang bij omdat wij proberen te voorkomen dat je last hebt van bijvoorbeeld malware en cyberattacks.

Identiteitsdiefstal

Voordat je abonnee wordt, kunnen we je vragen om je identiteitsbewijs, zoals je paspoort of identiteitskaart en eventueel je Kamer van Koophandel nummer, zodat we je identiteit kunnen vaststellen. Op deze wijze proberen we te voorkomen dat je slachtoffer wordt van identiteitsdiefstal. Wij zullen ook een fotokopie van je identiteitsbewijs maken, zodat we achteraf kunnen bewijzen dat er geen sprake is geweest van identiteitsfraude. We hebben maatregelen genomen om te voorkomen dat deze fotokopieën misbruikt kunnen worden. Onder meer door het afdekken van het Burgerservicenummer en de pasfoto en het toevoegen van een watermerk. We proberen ook op andere manieren fraude te voorkomen en daarvoor is het eveneens nodig om bepaalde gegevens te gebruiken. Zo vragen we soms om een kopie van je rekeningafschrift en vragen we je om € 0,01 te pinnen zodat we weten dat het rekeningnummer dat je opgeeft en de bankpas die je gebruikt daadwerkelijk van jou zijn. Zonder deze pintransactie kunnen we geen overeenkomst met je aangaan.

Al deze maatregelen nemen we om je te beschermen tegen identiteitsdiefstal. Wij hebben dus een gerechtvaardigd belang bij het

gebruik van deze gegevens omdat zij helpen fraude voorkomen.

Soms proberen criminelen een simkaartwissel voor jouw abonnement aan te vragen. Op deze wijze proberen ze achter zogenoemde TAN-codes van ING-klanten te komen. Met behulp van deze TAN-codes proberen criminelen klanten van ING op te lichten. Om jou en ING te beschermen tegen deze fraude, delen wij gegevens over simkaartwissels met ING. Indien ING op basis van deze gegevens maatregelen neemt om fraude te voorkomen dan zal ING je hierover verder informeren. Wij hebben een gerechtvaardigd belang bij het gebruik van deze gegevens omdat we hierdoor frauduleus aangevraagde simkaartwissels kunnen proberen te voorkomen.

5.8. Website en Mobiele Apps

Wij bieden websites en apps aan zodat je diensten bij ons kunt afnemen, maar bijvoorbeeld ook zelf zaken kunt regelen (self-service) en met ons kunt communiceren. We gebruiken deze websites en apps soms ook om onze dienstverlening te testen. Voor deze apps en websites gebruiken wij je Accountgegevens, Gebruiksgegevens en Financiële gegevens. Lees verder.

Jouw gebruik van onze Apps en Websites

Soms gebruiken wij een aantal gegevens (zoals je IP-adres) van je om de websites en apps die je van ons gebruikt goed te laten werken en deze technisch te beheren en te verbeteren. Wij gebruiken een deel van de verzamelde gegevens ook om onze websites en apps aan te passen en te personaliseren, zodat deze beter op jouw behoeftes aansluiten. Zo kunnen we onze website en apps aanpassen op basis van de Accountgegevens over jou en je online gedrag op onze websites en apps. Daarnaast wordt een deel van deze gegevens gebruikt voor het doen van persoonlijke aanbiedingen en het tonen van advertenties voor onze producten en diensten, zowel in de app/website als via andere communicatiemiddelen zoals social media en



websites van derde partijen. Ook bestuderen we Gebruiksgegevens om verbeteringen door te voeren. Wij voeren al deze handelingen uit omdat we daar een belang bij hebben, namelijk dat we jou de beste ervaring geven op onze websites en apps en je zo relevant mogelijk benaderen. Om ervoor te zorgen dat onze websites en apps goed werken maken wij gebruik van cookies. Lees over cookies in onze cookies statements hier (Ziggo), hier (Ziggo Sport Totaal), en hier (Vodafone).

Sommige delen van onze websites of apps zijn alleen toegankelijk als je inlogt. Op deze afgeschermdede delen kunnen wij Accountgegevens en Financiële gegevens tonen. Als je televisiekijkt via onze website of app dan zullen wij gegevens opslaan en gebruiken. Zie hiervoor Gebruiksgegevens. Om van deze diensten gebruik te kunnen maken, moet je een account aanmaken of je aanmelden met bestaande Accountgegevens.

Ziggo GO en Ziggo Sport Totaal

Als je een digitaal televisieabonnement hebt bij Ziggo, dan kun je via de Ziggo GO app je zenderpakketten bekijken. Als je een abonnement hebt op Ziggo Sport Totaal kun je ook via de Ziggo Sport Totaal Go app kijken. Om deze diensten mogelijk te maken gebruiken wij je gegevens. Lees daarover meer onder het kopje Televisie thuis & online.

Self-help

Onze apps bieden je de mogelijkheid om de kwaliteit van onze diensten te testen en je data- en wifigebruik te monitoren. Deze apps kunnen je tips geven om onze dienst te optimaliseren. Daarnaast bestuderen wij de gegevens uit deze app om ons eigen netwerk te verbeteren. De via deze self-service apps verzamelde gegevens gebruiken we ook voor het doen van aanbevelingen, ter verbetering van onze diensten en voor relevante aanbiedingen van onze producten en diensten. Zo kun je bijvoorbeeld met de Vodafone Netperform app data- en wifigebruik in de gaten houden. Ook

help je ons hiermee om ons mobiele netwerk te verbeteren. Lees hier meer. Voor het gebruik van de gegevens in deze apps zullen wij altijd eerst jouw toestemming vragen.

Self-service

Met onze apps en websites kun je de diensten beheren waarvoor je een contract met ons hebt. Zo kun je diensten up- en downgraden, je factuur inzien en je gegevens inzien en wijzigen. Ook kunnen we je in deze apps en websites gepersonaliseerde aanbiedingen doen.

Ziggo Safe Online

Ziggo biedt de Ziggo Safe Online app. Hiermee bescherm je gemakkelijk je gegevens, je apparaten én je kinderen tegen de belangrijkste online gevaren. Dit privacy statement is niet van toepassing op Ziggo Safe Online. De diensten via deze app worden geleverd door F-Secure Corporation. Wij zullen Accountgegevens over jou delen met F-Secure Corporation, zodat jij op deze app kunt inloggen. De privacyverklaring die op deze app van toepassing is, vind je in de app.

5.9. Geanonimiseerde gegevens

Analyse van Accountgegevens en 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. Lees verder.

Elke keer als je met ons netwerk verbonden bent, genereert het netwerk gegevens. Zoals bijvoorbeeld het tijdstip van het gebruik, duur van het gesprek, hoeveelheid verzuurde/ontvangen data of gebruikte zendmast/wifispot. Wij kunnen deze gegevens geanonimiseerd ten behoeve van mobiliteitsanalyses ter beschikking stellen aan derde partijen. De verstrekte gegevens zijn nooit meer te herleiden tot jou als individuele klant. De gegevens worden altijd geaggregeerd tot grotere groepen klanten. Als je niet wilt dat je gegevens op deze wijze worden gebruikt, kun je dit hier uitzetten. Wij doen dit omdat derden



een gerechtvaardigd belang hebben om inzicht te hebben in verkeersstromen, bijvoorbeeld ter voorkoming van ongelukken, voorkoming van verkeersopstoppen en ter bescherming van de veiligheid van burgers op straat.

5.10. Voldoen aan onze wettelijke verplichting

Wij zijn verplicht ons aan de wet te houden. Dit betekent soms ook dat wij gegevens over jou aan de overheid of derden moeten geven. Bijvoorbeeld in geval van een strafrechtelijk onderzoek naar jou. Lees verder.

We zijn soms wettelijk verplicht om je Accountgegevens, Gebruiksgegevens en Financiële gegevens te geven aan derden, bijvoorbeeld in het kader van een juridische procedure. Indien opsporingsdiensten dergelijke gegevens van ons eisen, mogen we je dit soms niet vertellen, bijvoorbeeld bij een bevel tot aftappen van telefoongesprekken. Uiteraard zullen we de gegevens alleen verstrekken als we hiertoe verplicht zijn door de wet. Ook zullen we soms door ons 'gehoste' informatie moeten verwijderen als deze informatie onmiskenbaar strafbaar of onrechtmatig is. Als wij hiertoe verplicht zijn, zullen we jouw gegevens delen met derden als je je jegens hen onrechtmatig gedraagt.

6. MET WIE DELEN WE JOUW GEGEVENS?

We verkopen jouw gegevens nooit aan derden voor marketing- of verkoopdoeleinden. Wel zullen we soms gegevens over jou delen met derden voor zover dat nodig is voor een goede bedrijfsvoering of in verband met de levering van een dienst of product. Lees verder.

We zullen je gegevens delen met aan VodafoneZiggo gelieerde bedrijven. Dit gaat dan bijvoorbeeld om bedrijven in de VodafoneZiggo Groep en de (in)directe aandeelhouders van VodafoneZiggo. In een dergelijk geval zullen

deze bedrijven zelf verantwoordelijk zijn voor het gebruik van jouw data. Zij zijn hierbij verplicht om dit privacy statement na te leven.

Als je diensten afneemt in bijvoorbeeld een studentenhuys of zorginstelling dan kunnen we met de verhuurder of zorginstelling gegevens delen over jou. Dit is nodig om je de dienst te kunnen leveren.

Ook schakelen we soms andere bedrijven in om ons te helpen met het leveren van onze diensten (bijvoorbeeld op het gebied van betalingen, monteurs, incasso, callcenters en marketing). Deze bedrijven hebben soms toegang tot jouw data nodig om de werkzaamheden namens ons te kunnen uitvoeren, maar mogen deze gegevens niet bekend maken of voor andere doeleinden gebruiken.

Als een werkgever of familielid een dienst afneemt die jij gebruikt (bijvoorbeeld een abonnement voor mobiele of vaste telefonie), dan zullen we soms ook gegevens over dit abonnement delen met je werkgever of familielid, zoals bijvoorbeeld de informatie op de factuur voor deze diensten. De werkgever of het familielid is dan vervolgens zelf verantwoordelijk voor het gebruik van deze data.

In verband met reorganisaties, herstructureringen, fusies, verkopen of andere overdrachten van bedrijfsmiddelen dragen we jouw gegevens over aan derden en/of bedrijfsonderdelen van VodafoneZiggo, op voorwaarde dat deze er contractueel mee instemmen om je gegevens te gebruiken op een wijze die overeenkomt met dit privacy statement. We doen dit omdat wij er een economisch en/of organisatorisch belang bij kunnen hebben om een reorganisatie, herstructurering, fusie, verkoop of overdracht mogelijk te maken.



7. WETTELIJKE GRONDSLAG

We zullen alleen gegevens over je verzamelen en gebruiken als we een wettelijke grondslag hebben. In geval van een gerechtvaardigd belang als grondslag, hebben we dit belang in dit privacy statement beschreven. Waar we gegevens verwerken omdat we dat bij wet verplicht zijn, hebben we die wettelijke plicht met een hyperlink zoveel mogelijk proberen aan te geven. Als we toestemming vragen voor een verwerking leggen we dat ook in dit privacy statement uit. Voor al het overige verwerken wij je gegevens in het kader van het uitvoeren of aangaan van een overeenkomst.

8. VERWERKING BUITEN DE EUROPESE ECONOMISCHE RUIMTE

Wij schakelen leveranciers in die ons helpen bij onze bedrijfsvoering en de levering van diensten. Sommige van deze leveranciers zijn gevestigd buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Lees [verder](#).

Als gegevens buiten de EER worden verwerkt, zorgen we dat dit geschieht in overeenstemming met de [wet](#), bijvoorbeeld door het uitvoeren van data naar een land waarvan de Europese Commissie heeft gesteld dat daar voldoende bescherming is voor persoonsgegevens, door het sluiten van een overeenkomst met een dergelijk bedrijf op basis van de [standaardcontracten](#) die de Europese Commissie hiervoor heeft opgesteld of door het inschakelen van bedrijven die zich hebben aangesloten bij [Privacy Shield](#). Ongeacht waar de leverancier is gevestigd, zorgen wij er altijd voor dat deze partijen de gegevens nooit voor eigen doeleinden gebruiken en maken we strikte afspraken met deze bedrijven hoe ze met de gegevens omgaan.

9. ZELF BEPALEN WAT ER GEBEURT MET JE GEGEVENS?

Wij proberen je zoveel mogelijk zelf invloed te geven over wat we met je data doen. Dit doen

we bijvoorbeeld door je een online-omgeving te bieden waarin je zelf je gegevens kunt beheren en verzoeken bij ons kunt indienen over het gebruik van jouw gegevens. Lees [verder](#).

Bezwaar

Je kunt ons vragen om te stoppen met het gebruik van je gegevens of het gebruik van je gegevens te beperken. Zo kun je gemakkelijk en snel:

- bezwaar maken tegen het ontvangen van aanbiedingen, prijsvragen of onderzoeken naar jouw tevredenheid via e-mail, sms, post of per telefoon. Tevens kun je in sommige gevallen aangeven als je niet wilt dat wij hiervoor bij je langskomen;
- aangeven dat je niet wilt dat wij je gegevens gebruiken voor het profileren van gegevens voor marketing- en verkoopactiviteiten;
- aangeven dat je niet wilt dat wij je gegevens geanonimiseerd ten behoeve van mobiliteitsanalyses ter beschikking stellen aan derde partijen;
- bezwaar maken als je van mening bent dat het gebruik van je gegevens niet rechtsgeldig is en/of dat jouw belangen of rechten en vrijheden zwaarder wegen dan ons belang;
- je gegeven toestemmingen beheren. Je kunt te allen tijde gemakkelijk en snel een eerder gegeven toestemming voor het gebruik van bijvoorbeeld [Gebruiksgegevens](#) weer intrekken of juist je toestemming geven zodat wij deze gegevens kunnen gebruiken om onze diensten nog beter af te stemmen op jouw wensen. Je toestemmingen voor kijkvoorkeuren kun je beheren op de Horizon Mediabox of de Ziggo GO app zelf. Op elk gewenst moment kun je via het instellingenmenu aangeven of je al dan niet gepersonaliseerde aanbevelingen wilt ontvangen of dat wij je gegevens al dan niet gebruiken voor kijk(cijfer)analyses en delen met SKO.

Wissen van gegevens



Je kunt ons vragen om gegevens te wissen. Dit kan bijvoorbeeld als:

- we de gegevens die we van je hebben verzameld niet langer nodig hebben;
- je jouw toestemming om bepaalde gegevens te gebruiken hebt ingetrokken;
- je een specifieke reden hebt om bepaalde gegevens te laten wissen;
- je jonger bent dan 16 jaar en de gegevens zijn verzameld via een website of app;
- de gegevens zijn verzameld voor direct marketingactiviteiten;
- je vindt dat we de gegevens niet mogen bewaren.

Het kan voorkomen dat wij bepaalde gegevens niet kunnen wissen. Indien dit het geval is, zullen wij je hiervan onderbouwd op de hoogte stellen.

Wijzigen of corrigeren van gegevens

Je kunt je gegevens wijzigen en corrigeren via je persoonlijke online-omgeving. Voor gegevens die je niet via je persoonlijke online-omgeving kunt wijzigen, kun je ons per post (lees hieronder hoe) vragen om je gegevens te wijzigen of te corrigeren, vooral als de gegevens die we over je hebben onjuist zijn. Het kan voorkomen dat wij bepaalde gegevens niet kunnen wijzigen. Hiervan zullen wij je dan, met een onderbouwing, op de hoogte stellen.

Recht op inzage

Je hebt recht om van ons uitsluit te verkrijgen of en zo ja hoe, wij gegevens over je gebruiken. Je kunt daarom een overzicht opvragen van alle categorieën van gegevens die wij van je hebben. Geeft dit niet voldoende inzicht, dan kun je additioneel een specifiek verzoek indienen.

Porteren van je gegevens

Als je gegevens aan ons hebt verstrekt dan kun je ons om een kopie van deze gegevens vragen zodat je deze kunt overdragen aan een derde partij

Hoe kan ik dit dan doen?

Het gemakkelijkst regel je dit alles natuurlijk zelf. Dit kan via je persoonlijke online-omgeving,

zoals Mijn Ziggo of MyVodafone. Door in te loggen met je persoonlijke account kun je de gewenste zaken gemakkelijk zelf regelen. Je kunt hier tevens bezwaar maken tegen het ontvangen van direct marketing via diverse kanalen, het gebruik van je gegevens voor profilering met betrekking tot direct marketing of het beheren van overige toestemmingen.

Maak je gebruik van onze diensten via je werkgever, richt je dan tot je werkgever voor het uitoefenen van je rechten. Heb je voor deze diensten toegang tot je persoonlijke online-omgeving, dan kan het zijn dat je hier enkel beperkte functionaliteiten hebt.

Heb je geen persoonlijke online-omgeving of doe je je verzoek toch liever op een andere manier? Geen probleem. Stuur een zo compleet mogelijk verzoek, inclusief het adres waarop je de gegevens wil ontvangen, naar onderstaand adres. We vragen je dan echter wel een kopie bij te voegen van een legitimatiebewijs zodat wij je identiteit kunnen controleren. Je wil natuurlijk niet dat wij je gegevens aan iemand anders openbaar maken. Natuurlijk mag je hierbij je foto en Burgerservicenummer onleesbaar maken.

Het adres voor Vodafone Libertel B.V. en Vodafone Financial Services B.V. is:

Vodafone Libertel B.V.
Antwoordnummer 10211
6200 XV Maastricht

Het adres voor alle Ziggo gerelateerde verzoeken is:

Ziggo B.V.
Postbus 320
8200 AH Lelystad

Spreek je ons liever persoonlijk? Neem dan contact op met onze klantenservice. Het kan dan echter wel 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.

Wij zullen alle verzoeken uiterlijk binnen een maand afhandelen. Gaat ons dit niet lukken (bijvoorbeeld indien het verzoek technisch heel complex is), dan zullen wij je hiervan binnen een maand op de hoogte stellen. In deze gevallen zullen wij het verzoek uiterlijk binnen drie maanden uitvoeren. Als we om wat voor reden dan ook je verzoek afwijzen, laten we je altijd weten waarom. Afhankelijk van hoe je de

aanvraag hebt gedaan, krijg je een reactie per post of in je persoonlijke online-omgeving.

10. WIJZIGINGEN

Van tijd tot tijd wijzingen wij dit privacy statement. Als wij dit doen zullen wij je hiervan op de hoogte stellen via e-mail of op een andere gepaste wijze. We bewaren ook eerdere versies van ons privacy statement. Deze oudere versies kun je opvragen via de [Ziggo](#) of [Vodafone](#) klantenservice.

11. NEEM CONTACT MET ONS OP

Tot VodafoneZiggo behoren meerdere bedrijfsonderdelen, zoals Ziggo, Ziggo Zakelijk, Vodafone en Ziggo Sport Totaal. 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/privacy 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/privacy KVK-nummer: 66273404
Ziggo	Televisie, internet en telefonie thuis. Ziggo B.V. en Ziggo Services B.V. zijn gezamenlijk verantwoordelijk.	Ziggo B.V. en Ziggo Services B.V. Atoomweg 100, 3542 AB Utrecht www.ziggo.nl/privacy KVK-nummers: 37026706 en 62393944
Ziggo Zakelijk	Zakelijke diensten van Ziggo Zoranet Connectivity Services B.V., Esprit Telecom B.V., Ziggo B.V. en Ziggo Zakelijk Services B.V. zijn gezamenlijk verantwoordelijk.	Zoranet Connectivity Services B.V., Esprit Telecom B.V., Ziggo B.V. en Ziggo Zakelijk Services B.V. Atoomweg 100, 3542 AB Utrecht www.ziggo.nl/privacy KVK-nummer: 08120615, 17177850, 37026706 en 33306448
Ziggo Sport Totaal	De Ziggo Sport Apps en de Ziggo Sport Totaal websites. Voor de levering van het Ziggo Sport Totaal televisiepakket door Ziggo is Ziggo (zie hierboven) de	Liberty Global Content Netherlands B.V. Media Parkboulevard 2, 1217 WE Hilversum KVK-nummer: 34186803



verantwoordelijke. Indien de levering van het Ziggo Sport Totaal televisiepakket door een ander dan Ziggo geschiedt, dan is op die levering het privacy statement van die ander van toepassing.

We proberen zo transparant en zorgvuldig mogelijk met je gegevens te omgaan. Als je desondanks toch 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 privacyoffice@vodafoneziggo.com of per post via VodafoneZiggo Privacy Officer, VodafoneZiggo Data Protection Officer. Postbus 43048, 3540 AA Utrecht. We zullen dan ons best doen om je vraag 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. We hopen dat het niet zover komt en dat we er samen uitkomen.