

# Privacyverklaring

## Inleiding

XS4ALL vindt de privacy van haar klanten erg belangrijk. We vinden dat mensen moeten kunnen begrijpen wat er met hun gegevens gebeurt. Lange, ingewikkelde privacyverklaringen helpen daar niet bij; die worden meestal niet gelezen. Daarom bestaat deze verklaring uit twee delen: een korte versie die snel een beeld geeft van hoe XS4ALL met persoonsgegevens omgaat, en een lange versie waarin alles uitvoerig en volledig staat beschreven.

## Korte versie

De verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van klanten van XS4ALL is XS4ALL Internet bv, gevestigd aan de Teleportboulevard 121, Amsterdam. De Privacy Officer van XS4ALL houdt toezicht op de verwerking van persoonsgegevens en is bereikbaar op [privacyofficer@xs4all.net](mailto:privacyofficer@xs4all.net).

Bij inschrijving vraagt XS4ALL de volgende persoonsgegevens van klanten:

- Naam, adres, woonplaats
- Telefoonnummer en e-mailadres
- Bankrekening
- Geslacht en geboortedatum (niet verplicht)

Bij gebruik van de diensten van XS4ALL worden, afhankelijk van welke diensten worden afgenomen, de volgende persoonsgegevens verwerkt:

- Accountnaam (loginnaam), IP-adres(sen), e-mailadres(sen), telefoonnummer(s);
- MAC-adres(sen) van randapparatuur zoals modem en settopbox;
- Logbestanden van de internetverbinding, e-mailverkeer, telefonieverkeer, televisiegebruik;
- Notities en opnames van gesprekken van mensen die contact opnemen met XS4ALL;
- Webstatistieken over bezoek aan de website van XS4ALL.

XS4ALL verkoopt geen gegevens van klanten. We kijken niet welke websites klanten bezoeken, en we kijken niet naar de inhoud van e-mails of andere vormen van communicatie. XS4ALL kan wel worden opgedragen die informatie te verstrekken aan opsporingsdiensten. Zie voor meer informatie daarover het jaarlijkse transparantierapport op <https://www.xs4all.nl/privacy>.

XS4ALL maakt gebruik van diensten van andere bedrijven. Dat gebeurt pas na een uitvoerige screening op het gebied van security en privacy. En pas nadat het betreffende bedrijf een streng contract over gebruik en bescherming van persoonsgegevens heeft ondertekend. Een voorbeeld van zo'n bedrijf is het incassobureau dat XS4ALL inschakelt wanneer klanten een achterstallige betaling hebben. In de uitgebreide versie hieronder staat beschreven voor welke taken andere bedrijven worden ingeschakeld.

Deze korte versie van onze privacyverklaring geeft een goed beeld, maar hij is natuurlijk niet volledig. Daarom raden we u aan om de lange versie te lezen als u tijd heeft.

## Lange versie

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is geregeld hoe de persoonsgegevens van alle Europese burgers beschermd moeten worden. De verordening wordt ook wel de Europese privacywet genoemd. XS4ALL neemt de bescherming van uw persoonsgegevens zeer serieus, en natuurlijk houden we ons de AVG. Maar privacy is meer dan alleen gegevensbescherming. Privacy betekent ook dat mensen het recht hebben om handelingen te verrichten zonder dat de buitenwereld daar kennis van neemt, of daar gebruik of misbruik van maakt. Als privé-informatie wordt gebruikt, dan heeft iedereen het recht te weten hoe en waarom dat gebeurt en wat daar de gevolgen van zijn. Het recht op privacy vormt een belangrijke voorwaarde voor andere grondrechten, vooral de rechten die betrekking hebben op de vrijheid van het individu. Om vrij en autonoom te kunnen leven, is het belangrijk dat mensen zich vrij voelen. En dus niet worden bespied of anderszins in de gaten worden gehouden. Het recht op privacy wordt daarom ook vaak *het recht om met rust gelaten te worden* genoemd. XS4ALL vindt het belangrijk dat mensen zich in vrijheid over het internet kunnen bewegen. Maar de realiteit is dat allerlei overheden en bedrijven zorgvuldig in kaart proberen te brengen wie welke site bezoekt, wie welke interesses heeft en wie waarnaar op zoek is. Het recht om met rust gelaten te worden is een mooi ideaal, maar in de praktijk komt er niet veel van terecht. En misschien is dat ook niet zo erg. Veel mensen delen graag informatie over zichzelf in ruil voor online diensten die ze kunnen gebruiken zonder daarvoor geld te hoeven betalen. Persoonlijke informatie in ruil voor 'gratis' diensten dus. Dat is prima zolang alle betrokken partijen gelukkig zijn met die ruil. Daarvoor moeten mensen wel kunnen begrijpen welke persoonlijke informatie ze prijsgeven, en waarom.

Technologische ontwikkelingen maken het verzamelen en verwerken van informatie steeds makkelijker. Tegelijkertijd wordt het voor mensen lastiger om bij te houden wat er met persoonlijke gegevens gebeurt. Het is moeilijk om de ontwikkelingen precies te begrijpen. Dat komt deels doordat privacyverklaringen en algemene voorwaarden vaak lange juridische documenten zijn die vol ingewikkelde taal staan, zodat maar weinig mensen zin hebben ze te lezen. Een andere reden is dat sommige bedrijven de verwerking van persoonlijke informatie graag een beetje vaag houden. Omdat klanten misschien bezwaar zouden maken als ze precies zouden weten wat er allemaal met hun gegevens gebeurt. XS4ALL houdt niet van die vaagheid: we willen volledig transparant zijn over de manier waarop en de redenen waarom we persoonsgegevens verwerken.

In deze verklaring vertellen we daarom welke gegevens we verwerken, met welk doel we dat doen, hoe en hoelang we ze bewaren en op welke manier u daar als klant invloed op kunt uitoefenen. Deze privacyverklaring geldt voor alle klanten van XS4ALL en voor alle bezoekers van de website van XS4ALL. De privacyverklaring geeft een beeld van de actuele situatie, hij kan worden aangepast als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Bij belangrijke wijzigingen zullen we u altijd per e-mail op de hoogte stellen. De meest actuele versie van de privacyverklaring vindt u op [www.xs4all.nl/privacy](http://www.xs4all.nl/privacy).

Bij de verwerking van uw gegevens en het waken over uw privacy gaat XS4ALL uit van de volgende principes. Daar mag u ons aan houden:

- **De persoonsgegevens die we van u beheren, zijn van u. Niet van ons.**
- **Alle verwerkingen van persoonsgegevens toetsen we aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en aan onze eigen waarden.**
- **We vertellen eerlijk en duidelijk waar we uw gegevens voor gebruiken en waarom.**
- **Uw gegevens zijn veilig bij XS4ALL en al onze medewerkers gaan uiterst zorgvuldig met uw gegevens om.**
- **Onze servers staan in Nederland. We geven uw gegevens niet door naar andere landen.**
- **We maken geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming. Bij XS4ALL worden besluiten genomen door mensen.**
- **We kijken niet naar de inhoud van uw communicatie, en we kijken dus ook niet welke websites u bezoekt.**

- **We verkopen uw gegevens nooit aan anderen.**
- **We zijn zeer kritisch als we gegevens moeten verstrekken aan derden.**
- **We houden onze partners aan dezelfde strenge privacy-eisen die we aan onszelf stellen.**
- **We nemen actief deel aan de maatschappelijke discussie over privacy.**

## **1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens?**

De verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens is **XS4ALL Internet bv, gevestigd aan de Teleportboulevard 121 in Amsterdam.**

Bij sommige diensten is sprake van gezamenlijke verantwoordelijkheid van XS4ALL en haar moedermaatschappij KPN. Dan is naast XS4ALL ook verantwoordelijk voor uw gegevens **KPN bv, Maanplein 55 in Den Haag.**

XS4ALL heeft een Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) aangesteld, die namens de Autoriteit Persoonsgegevens toeziet op de verwerking van persoonsgegevens door XS4ALL. De FG is bij de Autoriteit Gegevensbescherming geregistreerd onder nummer FG000082 en is bereikbaar op [privacyofficer@xs4all.net](mailto:privacyofficer@xs4all.net).

## **2. Overzicht van de belangrijkste verwerkingen**

Hieronder vindt u een overzicht van de verschillende categorieën persoonsgegevens die XS4ALL verwerkt. En van de doelen waarvoor we persoonsgegevens verwerken. In de volgende hoofdstukken wordt per dienst uitvoerig uitgelegd welke gegevens verwerkt worden en met welk doel. XS4ALL bewaart gegevens niet langer dan noodzakelijk voor het bereiken van de doelen waarvoor ze verwerkt worden.

### **2.1. XS4ALL verwerkt persoonsgegevens met verschillende doelen**

#### **Dienstverlening**

XS4ALL verwerkt gegevens in de eerste plaats om onze diensten te kunnen leveren. Voor het in behandeling nemen van aanvragen, het opbouwen van verbindingen, het opstellen en versturen van facturen, en het kunnen afhandelen van vragen, storingsmeldingen en klachten van klanten. Zonder deze verwerkingen zouden we geen diensten kunnen leveren.

#### **Systeembeheer**

XS4ALL verwerkt gegevens voor planning, beheer en beveiliging van onze computersystemen en netwerken. We kunnen hierdoor zorgen voor onderhoud, planning en verbetering van het netwerk, en het beheer zoals het routeren van dataverkeer, oplossen van storingen en het bewaken van belasting van netwerken en systemen. We verwerken gegevens voor het maken van technische en statistische analyses. Ook deze verwerkingen zijn noodzakelijk om onze diensten te kunnen leveren.

#### **Wettelijke verplichting**

XS4ALL is op grond van verschillende wetten en regels verplicht gegevens te verwerken en in sommige gevallen te verstrekken aan derden. Bijvoorbeeld aan opsporingsdiensten in het kader van een strafrechtelijk onderzoek.

#### **Verkoop en marketing**

XS4ALL verkoopt nooit gegevens van klanten aan derden. XS4ALL verwerkt gegevens over diensten die klanten afnemen voor onze eigen afdeling verkoop en marketing. Zo kunnen we bijvoorbeeld aan een klant die nog geen televisiedienst afneemt, een voorstel doen om een

televisieabonnement van XS4ALL te nemen. Dat doen we omdat XS4ALL er belang bij heeft, producten te verkopen. We zorgen ervoor dat dat belang in balans is met de belangen van onze klanten. Dat doen we door niet meer gegevens te gebruiken dan noodzakelijk, en door klanten de mogelijkheid te geven zich af te melden voor zulke verwerkingen. Dat kan op [mijn.xs4all.nl](http://mijn.xs4all.nl).

## **Informereren**

XS4ALL verwerkt gegevens om klanten via e-mails, brieven en telefoongesprekken te kunnen informeren. Dat doen we alleen als u dat wilt. Of en hoe u het liefst op de hoogte wordt gehouden kunt u opgeven en wijzigen op [mijn.xs4all.nl](http://mijn.xs4all.nl).

## **Kredietwaardigheidscontrole**

Wanneer iemand een dienst van XS4ALL aanvraagt, verwerkt XS4ALL persoonsgegevens voor het laten uitvoeren van een risicoanalyse die moet uitwijzen of de aanvrager kredietwaardig is en of er een grote kans is dat de aanvrager zijn/haar facturen niet zal betalen. XS4ALL kan besluiten een abonnement te weigeren naar aanleiding van de uitkomst van de risicoanalyse. Deze verwerking doen we omdat XS4ALL en klanten er belang bij hebben, betalingsachterstanden te voorkomen. Als uit de analyse een negatief advies komt, dan krijgt de aanvrager daarover een brief. Hij of zij kan dan bezwaar aantekenen door met iemand van XS4ALL in gesprek te gaan. We zorgen ervoor dat niemand geweigerd wordt omdat een computer dat zegt: er is altijd een menselijke afweging.

## **Rapportage**

XS4ALL verwerkt gegevens van klanten voor het doen van statistische analyses en het maken van managementrapportages. Op basis van die analyses en rapportages neemt het management van XS4ALL beslissingen, worden producten en diensten geëvalueerd en wordt bijvoorbeeld gekeken of promotiecampagnes effectief zijn. Voor een goede bedrijfsvoering is het van belang dat XS4ALL gegevens hiervoor verwerkt. Dat belang brengen we in balans met de belangen van klanten, door in rapportages niet de gegevens van individuele klanten te gebruiken, maar altijd op groepsniveau te rapporteren. Dit heet aggregeren, de rapportages zijn daardoor niet te herleiden tot individuele personen.

## **2.2. XS4ALL verwerkt verschillende categorieën gegevens**

### **Contactgegevens en persoonlijke details**

Uw naam, geslacht, adres, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum en bankrekeningnummer. Deze categorie gegevens verwerken we in het kader van **dienstverlening, systeembeheer, wettelijke verplichting, verkoop, informeren en risicoanalyse**.

### **Gebruiksgegevens**

Gegevens over het gebruik van een dienst. Bijvoorbeeld de datum, tijdstip en duur van een internetssessie, hoeveel dataverkeer u gebruikt en hoeveel u belt.

XS4ALL verwerkt deze categorie gegevens in het kader van **dienstverlening, systeembeheer, verkoop en rapportage**.

### **Verkeersgegevens**

Gegevens over communicatie (dus niet de inhoud van de communicatie). Bijvoorbeeld naar welke nummers u gebeld heeft.

XS4ALL verwerkt deze categorie gegevens in het kader van **dienstverlening, systeembeheer, wettelijke verplichting en rapportage**.

### **Inhoud van communicatie**

De inhoud van e-mails en telefoongesprekken, welke websites u bezoekt.

XS4ALL verwerkt deze informatie niet tenzij we daartoe **wettelijk verplicht** zijn, bijvoorbeeld in het geval van een aftapbevel door opsporingsdiensten.

**Gegevens over bezoek aan onze website**

Van bezoek aan onze website worden datum, tijdstip, duur en IP-adres van bezoeker en de verwijzende website geregistreerd. Van bezoekers die toestemming geven voor het gebruik van cookies op de website van XS4ALL wordt ook geregistreerd of ze banners of andere reclame-uitingen gezien hebben. Deze gegevens worden niet gekoppeld aan contactgegevens of andere persoonlijke details.

XS4ALL verwerkt deze gegevens in het kader van **dienstverlening, systeembeheer, verkoop en rapportage**.

### **3. Algemene verwerking van persoonsgegevens door XS4ALL**

#### **3.1. Bij aanmelding**

Als u telefonisch of via de website een abonnement van XS4ALL aanvraagt, vraagt XS4ALL om uw contactgegevens en persoonlijke details. Wanneer informatie niet expliciet noodzakelijk is voor het leveren van de dienst, staat het de aanvrager vrij om die vragen niet te beantwoorden. Uw persoonsgegevens worden door XS4ALL bewaard zolang u klant blijft. Wanneer u opzegt, worden uw gegevens nog twee jaar in onze administratie bewaard zodat we de gelegenheid hebben u een aanbod te doen om u terug te winnen als klant.

Wanneer u zich aanmeldt als klant, laat XS4ALL een risicoanalyse uitvoeren. Uit de analyse moet blijken of u kredietwaardig bent, om ons te beschermen tegen fraude en eventuele toekomstige betalingsachterstanden. De analyse bestaat uit twee delen: eerst wordt gekeken naar betaalgedrag bij eventuele andere diensten die u bij ons of andere KPN-bedrijven heeft afgenomen. In de tweede fase worden uw gegevens verstrekt aan een bureau dat een risicoanalyse uitvoert. Als uit deze analyse een negatief advies komt, zal XS4ALL uw bestelling niet leveren. U ontvangt dan per brief bericht. U kunt in dat geval bezwaar maken en meer informatie opvragen door contact op te nemen met onze klantenservice.

Nadat u zich heeft aangemeld als klant, krijgt u een relatienummer en een loginnaam met bijbehorend wachtwoord. Het wachtwoord is niet zichtbaar voor medewerkers van XS4ALL: u bent de enige die het wachtwoord kent. XS4ALL vraagt u nooit naar uw wachtwoord tijdens een telefoongesprek of in een e-mail of brief.

#### **3.2. Als u contact met ons opneemt**

Als u contact met ons opneemt, telefonisch, via e-mail, via social media of op een andere manier, dan worden gegevens van u geregistreerd. Uw vraag wordt geregistreerd onder uw relatienummer. Zo kunnen medewerkers van XS4ALL later zien of u al eerder contact hebt gehad, en over welke vraag. Zo kunnen we er bijvoorbeeld voor zorgen dat u niet twee keer dezelfde vraag hoeft te stellen. Hetzelfde geldt als u een storing meldt, een klacht indient of een factuur niet betaalt. Ook dan worden gegevens van u geregistreerd. Het verwerken van deze gegevens is nodig in het kader van de dienstverlening.

Binnen XS4ALL hebben verschillende teams rechtstreeks contact met onze klanten. In de meeste gevallen is dat om service te verlenen. Om dat goed te kunnen doen hebben deze teams toegang tot een database waar klantgegevens in zijn opgeslagen. Medewerkers van de helpdesk en klantenservice kunnen niet alle persoonlijke gegevens van klanten zien. Gegevens die erg persoonlijk zijn, zijn afgeschermd. Zo kan een XS4ALL-medewerker in het klantoverzicht bijvoorbeeld wel zien dat de klant een film heeft besteld uit de online videotheek, maar de titel van de film is onzichtbaar gemaakt wanneer het een erotische film betreft. Welke erotische films iemand kijkt zegt namelijk iets over persoonlijke seksuele voorkeuren en die gaan ons niets aan.

Tijdens een contact kan de XS4ALL-medewerker de database raadplegen. Voordat medewerkers informatie uit de database bekendmaken aan een klant, moet duidelijk zijn dat ze daadwerkelijk contact hebben met de betreffende klant. Ter verificatie zal de XS4ALL-medewerker om extra informatie vragen. Onderdeel van die verificatie kan zijn dat de medewerker controleert of een telefonische oproep afkomstig is van een bij XS4ALL bekend telefoonnummer. In de basistraining van de medewerkers van XS4ALL wordt veel aandacht besteed aan het beschermen van de privacybelangen van onze klanten.

De afdelingen die contact hebben met klanten zijn behalve telefonisch, ook te bereiken via e-mail, per brief of fax en via social media. E-mails, brieven en faxen worden elektronisch opgeslagen. De inzage in ontvangen e-mails, brieven en faxen is afhankelijk van de adressering die de verstuuder heeft gebruikt. Van telefoongesprekken wordt handmatig een korte samenvatting gemaakt in een systeem. Communicatie via social media zoals Twitter en Facebook loopt via de platformen van die social media. De gesprekken die klanten daar hebben met onze medewerkers, blijven opgeslagen op het platform van het betreffende medium. We raden klanten daarom dringend aan, geen persoonlijke informatie te delen via social media. Als het tijdens een gesprek nodig is persoonlijke informatie te delen, dan vragen we de klant die informatie per e-mail te sturen. Van gesprekken via social media maken we een korte samenvatting in een systeem.

XS4ALL zal, in gesprek met een klant, telefonisch of via e-mail, alleen om gevoelige informatie zoals een rekeningnummer vragen wanneer dat noodzakelijk is in het kader van de dienstverlening, en alleen wanneer de klant contact heeft opgenomen met XS4ALL. We vragen dus nooit om informatie wanneer wij contact opnemen met een klant. We kunnen immers niet uitsluiten dat onbevoegden in naam van XS4ALL gevoelige informatie trachten te achterhalen. We adviseren onze klanten om zorgvuldig met gevoelige informatie, van zichzelf en van anderen, om te gaan.

Telefoongesprekken tussen klanten en XS4ALL worden opgeslagen om ze te kunnen terugluisteren, voor trainingsdoeleinden en in uitzonderlijke gevallen wanneer er sprake is van onenigheid tussen klant en XS4ALL. Bijvoorbeeld om te bepalen of informatie juist is verstrekt. Onze medewerkers worden aan de hand van gesprekken gecoacht op hun gesprekstechniek om klanten beter te leren helpen en duidelijker te leren communiceren. Als u ons belt, hoort u een melding dat het gesprek wordt opgenomen.

Gegevens die medewerkers van klantcontact-afdelingen kunnen inzien:

- Relatienummer
- Naam, adres en woonplaats
- Telefoonnummers en e-mailadressen
- Incassowijze
- Bankrekeningnummer
- Betaalwijze
- Klantsegment (consument of zakelijk)
- Loginnaam, IP-adres(sen)
- Afgenomen diensten
- Wijzigingen gemaakt door de klant via mijn.xs4all.nl
- Mutaties aangebracht door XS4ALL
- Blokkeringen / filters (in verband met security of betaling)
- Contactgeschiedenis en gespreksnotities van collega's
- Facturen
- Contracttermijn
- Bestelde *video on demand*-diensten
- Mailboxen
- Orderhistorie

- Correspondentie tussen klant en XS4ALL
- Modem-instellingen

### 3.3. Wettelijke verplichtingen

XS4ALL is op grond van de *Algemene Wet inzake Rijksbelastingen* verplicht haar financiële administratie 7 jaar te bewaren voor de Belastingdienst. Hieronder vallen ook alle facturen die aan klanten verstuurd zijn, dus inclusief alle persoonsgegevens die op die facturen staan.

XS4ALL is op grond van het *Besluit verstrekking gegevens telecommunicatie* verplicht elke 24 uur gegevens uit haar klantenbestand over te dragen aan het Centraal Informatiepunt Onderzoek Telecommunicatie (CIOT). Het CIOT beheert een database waarin gegevens over telefonie- en internetdiensten worden opgeslagen zodat opsporingsdiensten, veiligheidsdiensten en inlichtingendiensten persoonsgegevens kunnen opzoeken die horen bij IP-adressen, telefoonnummers en e-mailadressen.

XS4ALL is op grond van de *Telecommunicatiewet* en het *Besluit aftappen openbare telecommunicatienetwerken en -diensten* verplicht ervoor te zorgen dat de overheid haar netwerken kan aftappen. XS4ALL heeft voor dit doel speciale servers en software aangeschaft en we hebben een zorgvuldig protocol opgesteld voor het aftappen van verbindingen van klanten. Aftapverzoeken die juist zijn bevonden, worden bij XS4ALL behandeld door een team van speciaal geselecteerde en opgeleide systeembeheerders. Zij hebben een Verklaring Omtrent Gedrag moeten overleggen en ondertekenen een speciale geheimhoudingsovereenkomst.

XS4ALL is op grond van het *Besluit vorderen gegevens telecommunicatie* verplicht medewerking te verlenen aan inzageverzoeken en vorderingen van opsporingsdiensten.

XS4ALL heeft voor de naleving van haar verplichtingen jegens politie en justitie, zoals aftapverzoeken en het verstrekken van klant- en verkeersgegevens, de primaire contacten sinds 2001 uitbesteed aan de centrale infodesk van KPN Security. Dit onderdeel van KPN is gespecialiseerd in de vaardigheden die nodig zijn in de omgang met de informatievragers en in het afhandelen van de bevelen die op basis van de wet uitgevaardigd worden. Na de controle die KPN Security uitvoert op zulke verzoeken, ziet XS4ALL ook zelf nauw toe op een juiste, correcte en wettige uitvoering van de bevoegdheden van justitie en inlichtingendiensten op dit gebied. Dit vanuit de gedachte dat wettelijke verplichtingen in het kader van de opsporing van strafbare feiten strikt moeten worden nageleefd én om de waarborgen die de wetgever heeft ingevoerd ter bescherming van de rechten van burgers te garanderen.

### 3.4. Informeren van klanten

XS4ALL registreert contactgegevens om klanten informatie te kunnen sturen. Klanten kunnen op [mijn.xs4all.nl](http://mijn.xs4all.nl) aangeven of ze de nieuwsbrief willen ontvangen, of en op welke manier ze benaderd willen worden met informatie over nieuwe diensten en aanbiedingen, en of ze willen deelnemen aan marktonderzoek. Dat doen we alleen als we daar toestemming voor hebben van de klant.

Algemene informatie over de diensten die u afneemt, zoals een prijswijziging, wordt naar alle klanten gestuurd in een zogenaamde dienstmededeling, per e-mail of brief. Voor dienstmededelingen kunt u zich niet afmelden.

Als wij brieven of e-mails naar onze klanten sturen, dan registreren we welke boodschap naar welke klanten is verstuurd. Als we telefonisch contact opnemen met onze klanten, maken we daarvan een gespreksnotitie. Zo kunnen we later nagaan welke informatie aan welke klanten verstrekt is.



### **3.5. Klantanalyse en marktonderzoek**

We willen weten wie onze klanten en mogelijke klanten zijn. Dat willen we omdat we graag diensten aanbieden die aansluiten bij hun behoeften en gedrag. We verrijken daarom onze klantgegevens met informatie die is verzameld door daarin gespecialiseerde partijen. De vergaarde informatie geeft op het niveau van een huishouden een indicatie van omstandigheden en voorkeuren. De beschrijvingen bestaan uit demografische kenmerken, socio-economische kenmerken en informatie over de woonomgeving. In het geval van zakelijke klanten betreft de beschrijving de bedrijfskenmerken. XS4ALL ziet er op toe dat de partijen van wie de informatie wordt betrokken, de betreffende informatie op een rechtmatige wijze verkrijgen en verwerken.

XS4ALL doet marktonderzoek. Dat doen we natuurlijk in overeenstemming met de wet. De uitkomsten van een marktonderzoek kan XS4ALL gebruiken voor het verbeteren van de dienstverlening en voor reclamedoeleinden. Om te voorkomen dat alleen zeer welwillende klanten antwoorden op vragen over haar dienstverlening, heeft XS4ALL met betrekking tot deelname aan marktonderzoek expliciet gekozen voor de zogenoemde opt-out-regeling. Marktonderzoek gebeurt anoniem zodat er geen koppeling kan plaatsvinden tussen een klant en beantwoorde vragen, tenzij de klant daar nadrukkelijk en ondubbelzinnig toestemming voor heeft gegeven. Op [mijn.xs4all.nl](http://mijn.xs4all.nl) kan iedere klant aangeven op onderzoek geen prijs te stellen.

### **3.6. Managementrapportages**

XS4ALL heeft een afdeling Business Intelligence (BI), die informatie over geleverde diensten analyseert en op basis daarvan managementrapportages maakt.

BI maakt bijvoorbeeld wekelijks een rapportage waarin te zien is hoeveel klanten XS4ALL per dienst heeft, hoeveel er de afgelopen periode bij zijn gekomen en hoeveel er af zijn gegaan. Een andere rapportage toont bijvoorbeeld de gemiddelde internetsnelheid die beschikbaar is per abonnementsvorm per gebied. Dat geeft inzicht in de effecten van netwerkverbeteringen en snelheidsverhogingen die op de planning staan. Managementrapportages worden ook gebruikt om inzicht te krijgen in de drukte op onze helpdesk en de invloed op onze telefonische bereikbaarheid. Managementrapportages zijn noodzakelijk voor het besturen van ons bedrijf: het management van XS4ALL neemt beslissingen op basis van deze rapportages. Voor deze rapportages wordt gebruik gemaakt van geaggregeerde gegevens, ze bevatten geen informatie op het niveau van individuele klanten. Managementrapportages kunnen worden gedeeld met KPN, de moedermaatschappij van XS4ALL, als dat noodzakelijk is voor bedrijfskundige processen. KPN wil bijvoorbeeld weten hoe de verkoopcijfers van XS4ALL zich verhouden tot andere bedrijven in de KPN-groep.

### **3.7. Marketinganalyses**

BI voert ook marketinganalyses uit. Deze analyses worden gebruikt voor verbetering van de dienstverlening en om klanten met gerichte informatie te benaderen op een manier die aansluit bij hun situatie. Een marketinganalyse toont bijvoorbeeld welke klanten een televisieabonnement afnemen bij XS4ALL, zodat we die klanten tips en trucs kunnen geven over het gebruik van deze televisiedienst of te wijzen op de extra mogelijkheden die er zijn.

Marketinganalyses worden gemaakt op basis van de diensten die u afneemt, niet op basis van uw gebruik van die diensten. Er wordt dus bijvoorbeeld geanalyseerd of u een televisieabonnement afneemt, en niet naar welke programma's u kijkt.

Als u niet wilt dat uw gegevens voor dit soort analyses gebruikt worden, dan kunt u op [mijn.xs4all.nl](http://mijn.xs4all.nl) bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens voor marketinganalyses.

### **3.8. Bij achterstallige betalingen**

In het geval van achterstallige betalingen kan XS4ALL de vordering uitbesteden aan een incassobureau. Daarbij worden persoonsgegevens verstrekt aan het incassobureau:



relatienummer, contactgegevens, bankrekeningnummer, geboortedatum, afgenomen diensten en openstaand bedrag.

## **4. Verwerking van persoonsgegevens voor Internet Thuis**

Naast de in hoofdstuk 3 beschreven algemene verwerkingen, verwerkt XS4ALL specifiek voor Internet Thuis de volgende gegevens.

### **4.1. Bij een nieuwe aansluiting**

XS4ALL maakt gebruik van netwerken van KPN voor het leveren van internetverbindingen. Tijdens het leveringsproces worden persoonsgegevens door XS4ALL aan KPN verstrekt. Dit is noodzakelijk voor technische levering van de lijn op het bepaalde adres, en om contact op te kunnen nemen bij eventuele leveringsproblemen.

Wanneer een nieuw internetabonnement geleverd wordt, wordt hardware naar uw adres verstuurd. Wanneer u gebruik maakt van een monteur, krijgt een monteur opdracht contact met u op te nemen voor het maken van een afspraak, en om de monteursdiensten te leveren op het moment van de afspraak. In beide gevallen worden gegevens van u verwerkt: uw contactgegevens en enkele technische gegevens van de verbinding zoals IP-adres en MAC-adres van de hardware. Verwerking van deze gegevens is nodig voor de dienstverlening.

De loginnaam en het wachtwoord van een nieuwe aansluiting worden om veiligheidsredenen apart van elkaar per brief verstuurd. Wanneer u gebruikmaakt van een monteur, kent de monteur uw loginnaam en wachtwoord niet; u kunt ze zelf aan de monteur verstrekken als dat nodig is om uw modem in te stellen.

### **4.2. Bij gebruik van de dienst**

Als u gebruik maakt van uw internetverbinding, verwerkt XS4ALL technische gegevens die verband houden met het gebruik. Het gaat daarbij niet om de inhoud van de communicatie of de websites die u bezoekt, maar om gebruiksgegevens en verkeersgegevens zoals datum, tijdstip en duur van de internet sessie, technische identificatiegegevens zoals IP-adres, loginnaam, MAC-adres, de route die dataverkeer aflegt over ons netwerk, de kwaliteit van de verbinding en eventuele storingsmeldingen. Verwerking van deze gegevens is nodig in het kader van dienstverlening en systeembeheer.

In het geval van een storing aan de verbinding die XS4ALL niet kan oplossen, worden persoonsgegevens door XS4ALL aan KPN verstrekt. Dit is noodzakelijk om storingen op een bepaalde verbinding te kunnen onderzoeken en oplossen, en om contact op te kunnen nemen als dat nodig is voor het oplossen van de storing.

XS4ALL bewaart logfiles over de internetverbinding van haar klanten voor systeembeheer. In deze logfiles wordt vastgelegd wanneer de internetverbinding tot stand is gekomen en wanneer deze is verbroken. De logfiles bevatten ook technische gegevens die XS4ALL gebruikt voor technische analyse en om bij storingen te kunnen nagaan wat er aan de hand is. De logfiles worden maximaal vier maanden bewaard, daarna worden ze verwijderd.

XS4ALL bewaart ook logfiles over al het internetverkeer van alle klanten samen. Deze logfiles bevatten gegevens die XS4ALL gebruikt voor netwerkmanagement. Er staat bijvoorbeeld in hoeveel nationaal en internationaal internetverkeer in totaal wordt gegenereerd. Deze logfiles bevatten alleen geaggregeerde informatie, ze bevatten geen informatie die te herleiden is tot individuele klanten.

Er zijn geen logfiles waarin te zien is welke websites klanten bezoeken of anderszins iets over de inhoud van het internetverkeer zeggen. De enige uitzonderingen hierop zijn WebTV (zie artikel 6.5) en bezoek aan onze eigen website (zie artikel 8).

XS4ALL monitort haar netwerkverkeer door gebruik te maken van het NetFlow-protocol. Daarbij worden systematisch de eigenschappen van één op de 100 pakketjes internetverkeer automatisch geanalyseerd. Dat is nodig om ervoor te zorgen dat ons netwerk optimaal functioneert. Door deze analyse kunnen bijvoorbeeld configuratiefouten en DDoS-aanvallen worden herkend. De inhoud van het internetverkeer wordt niet gemonitord, het gaat alleen om de metadata: wat voor type internetverkeer het is, waar het heen gaat en waar het vandaan komt.

XS4ALL zet technische maatregelen in om haar netwerk en systemen van klanten veilig te houden. Onderdeel van deze maatregelen is het automatisch analyseren van DNS-verkeer op botnet- en malwareverkeer. Daarbij wordt DNS-verkeer vergeleken met een lijst adressen waarvan bekend is dat ze misbruikt worden door botnets en andere malware. Als er verkeer naar zulke adressen gaat, betekent dat meestal dat de betreffende klant last heeft van een malwarebesmetting op zijn computer. De verbinding van de klant wordt dan in quarantaine gezet tot de besmetting is opgelost. Dit is nodig om ons netwerk en de computers van onze klanten te beschermen tegen misbruik.

## **5. Verwerking van persoonsgegevens voor Internet Onderweg**

XS4ALL maakt gebruik van het mobiele netwerk van KPN voor levering van Internet Onderweg. XS4ALL verstrekt geen persoonsgegevens van klanten aan KPN voor het leveren van deze dienst. Naast de in hoofdstuk 3 beschreven algemene verwerkingen, verwerkt XS4ALL specifiek voor Internet Onderweg de volgende gegevens.

### **5.1. Bij een nieuwe aansluiting**

Wanneer een nieuw Internet Onderweg-abonnement geleverd wordt, wordt hardware en een SIM-kaart naar uw adres gestuurd. De loginnaam en het wachtwoord van een nieuwe aansluiting worden om veiligheidsredenen apart van elkaar per brief verstuurd. Verwerking van deze gegevens is nodig voor de dienstverlening.

### **5.2. Bij gebruik van de dienst**

Als u gebruikmaakt van Internet Onderweg, verwerkt XS4ALL technische gegevens die verband houden met het gebruik. Het gaat daarbij niet om de inhoud van de communicatie of de websites die u bezoekt, maar om gebruiksgegevens en verkeersgegevens zoals datum, tijdstip en duur van de internet sessie, technische identificatiegegevens zoals IP-adres, loginnaam, MAC-adres, nummer van de SIM-kaart, de route die dataverkeer aflegt over ons netwerk, datavolume, de kwaliteit van de verbinding en eventuele storingsmeldingen en de locatiegegevens die nodig zijn om uw internetverkeer over het mobiele netwerk te vervoeren. Verwerking van deze gegevens is nodig in het kader van dienstverlening en systeembeheer.

XS4ALL bewaart logfiles over de mobiele internetverbinding van haar klanten. Deze logfiles bevatten technische gegevens die XS4ALL gebruikt voor technische analyse en om bij storingen te kunnen nagaan wat er aan de hand is. Deze logfiles worden drie maanden bewaard, daarna worden ze verwijderd.

Bij elk abonnement is een databundel met een maximaal aantal MB's aan dataverkeer inbegrepen, daarom houdt XS4ALL bij hoeveel MB's data u verbruikt. Deze informatie is nodig om te bepalen of klanten binnen hun databundel blijven en om maatregelen te nemen wanneer klanten hun

databundel overschrijden. Informatie over dataverbruik wordt zes maanden bewaard, daarna wordt de informatie verwijderd.

## 6. Verwerking van persoonsgegevens voor Televisie

Voor levering van de televisiedienst maakt XS4ALL gebruik van het netwerk en de televisiediensten van KPN. XS4ALL en KPN zijn samen verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de televisiedienst. Op de televisiedienst van XS4ALL is daarom ook hoofdstuk 5 van het privacystatement van KPN van toepassing:

<https://www.kpn.com/algemeen/missie-en-privacy-statement/privacy-statement.htm>.

Gegevens over het kijkgedrag van klanten zijn zeer persoonlijk en worden daarom gezien als gevoelige persoonsgegevens. Verwerking van dit soort gegevens is aan strenge regels gebonden. Gegevens over kijkgedrag worden niet gebruikt voor het opstellen van persoonlijke interesseprofielen van klanten, of voor het doen van persoonlijke aanbiedingen aan klanten.

Naast de in hoofdstuk 3 beschreven algemene verwerkingen, verwerkt XS4ALL specifiek voor Televisie de volgende gegevens.

### 6.1. Bij een nieuwe aansluiting

Wanneer een nieuw televisieabonnement geleverd wordt, wordt hardware naar uw adres verstuurd. Wanneer u gebruik maakt van een monteur, krijgt een monteur opdracht contact met u op te nemen voor het maken van een afspraak, en om de monteursdiensten te leveren op het moment van de afspraak. In beide gevallen worden gegevens van u verwerkt: uw contactgegevens en enkele technische gegevens van de verbinding zoals IP-adres en MAC-adres en serienummer van de TV-ontvanger. Verwerking van deze gegevens is nodig om de dienst te kunnen leveren.

De loginnaam en het wachtwoord en de PIN- en TAN-code van een nieuwe televisieaansluiting worden om veiligheidsredenen apart van elkaar per brief verstuurd. Wanneer u gebruikmaakt van een monteur, kent de monteur deze gegevens niet; u kunt ze zelf aan de monteur verstrekken als dat nodig is bij de installatie.

Tijdens het leveringsproces worden persoonsgegevens door XS4ALL aan KPN verstrekt. Dit is noodzakelijk voor technische levering van het televisiesignaal op een bepaalde verbinding, en om contact op te kunnen nemen bij eventuele problemen.

### 6.2. Bij gebruik van de dienst

Als u gebruikmaakt van uw televisiedienst, verwerken XS4ALL en KPN technische gegevens die verband houden met het gebruik. Dit is nodig voor dienstverlening en systeembeheer, om TV-diensten aan u te kunnen leveren, om *on demand* items te kunnen leveren en om uw opnames in te plannen en beschikbaar te houden.

Het gaat daarbij om gegevens als datum en tijdstip dat u de TV-dienst gebruikt, de bekeken kanalen, zaggegevens, gegevens over de kwaliteit van de verbinding en andere technische gegevens die nodig zijn om een kwalitatief hoogwaardige dienst te kunnen leveren. Van bestelde *on demand* items wordt geregistreerd op welke datum en tijd ze besteld zijn, welke dienst besteld is en gegevens over kijken, pauzeren, terugspoelen en doorspoelen. Van ingeplande en gemaakte opnames wordt datum en tijd van de opname geregistreerd, en gegevens over kijken en pauzeren.

In het geval van een storing die XS4ALL niet kan oplossen, worden persoonsgegevens door XS4ALL aan KPN verstrekt. Dit is noodzakelijk om storingen in het televisiesignaal op een

bepaalde verbinding te kunnen onderzoeken en oplossen, en om contact op te kunnen nemen als dat nodig is voor het oplossen van de storing.

Voor het oplossen van storingen kunnen medewerkers van de helpdesk en andere technische afdelingen toegang hebben tot gegevens over het kijkgedrag van klanten. Wanneer het gevoelige informatie betreft, zoals gegevens over erotische films, dan worden deze gegevens vervangen door sterretjes zodat een helpdeskmedewerker die een klant spreekt, niet kan zien om welke film of programma het gaat.

### 6.3. Facturatie

Wanneer een klant een betaalde *video on demand*-dienst afneemt, worden gegevens opgeslagen voor facturatie. Die gegevens zijn niet anoniem: omdat er per video betaald moet worden, wordt per klant vastgelegd welke video's besteld zijn. Klanten kunnen via mijn.xs4all.nl de details over betaalde *video on demand*-diensten die ze hebben afgenomen, zelf raadplegen. Deze gegevens worden drie maanden bewaard om klanten inzage te geven in hun afgenomen *video on demand* diensten, daarna worden de gegevens verwijderd.

### 6.4. Analyse en rapportage

Gegevens over betaalde *video on demand*-diensten worden geaggregeerd gebruikt voor marketinganalyse en rapportage. Geaggregeerd wil zeggen dat de cijfers bij elkaar worden opgeteld: we kijken niet naar de gegevens van individuele klanten want het gaat ons er niet om wie een programma heeft bekeken of wie een item heeft besteld. Het doel is uitsluitend in kaart te brengen hoe vaak een bepaald *on demand*-item is besteld..

### 6.5. WebTV

Klanten die een televisiedienst afnemen, kunnen behalve via hun televisietoestel ook via een browser televisie kijken via WebTV. In die gevallen worden gegevens vastgelegd in het logbestand van de WebTV server: datum en tijd, vanaf welk IP-adres wordt gekeken en welk televisiekanaal wordt opgevraagd, besturingssysteem, browsertype en device-ID van het apparaat waarmee WebTV wordt gekeken. Deze gegevens zijn nodig om in geval van storingen na te kunnen gaan wat er mis is. Deze gegevens worden twee weken bewaard, daarna worden ze verwijderd.

### 6.6. Televisie-app

Klanten die een televisiedienst afnemen, kunnen ook via apps op iOS- en Android-apparaten televisie kijken. Deze apps zijn gratis te downloaden in de App Store (iOS) en de Play Store (Android). Voor gebruik van de app moet worden ingelogd met abonnementsnummer en bijbehorende pincode. Daarnaast vraagt de Android-app toestemming voor het beheren van bellen en telefoontjes, en toestemming voor toegang tot foto's, media en bestanden. De iOS-app vraagt toestemming voor het tonen van notificaties.

#### Beheren van *bellen en telefoontjes*

Deze toestemming is nodig om te zien of er een telefoongesprek binnenkomt zodat de videostream tijdelijk moet worden stopgezet, en om het apparaat te kunnen herkennen. Dat is nodig omdat de app per abonnement op maximaal vijf verschillende apparaten tegelijk gebruikt kan worden. Het apparaat wordt herkend aan een unieke identifier, een nummer op het apparaat. Om die identifier te kunnen uitlezen, moet de app toestemming hebben. In Android valt dit onder 'beheren van bellen en telefoontjes'. De app belt niet, en doet niets met belgegevens.

#### Toegang tot *foto's, media en bestanden*

De app heeft toestemming nodig om tijdelijk logbestanden te kunnen opslaan op het apparaat. Zonder die logbestanden kan de videostream niet gestart worden. Android noemt dit 'toegang tot foto's, media en bestanden'. De app kijkt niet naar foto's of andere bestanden op het apparaat.

Toestemming voor het tonen van notificaties

De app vraagt toestemming voor het tonen van notificaties, zodat een pop-up bericht kan worden getoond als herinnering aan bepaald programma. Gebruikers van de app kunnen zelf invullen of en voor welke programma's ze een herinnering willen ontvangen.

#### 6.7. Méér TV

Méér TV biedt toegang tot apps binnen de televisiedienst van XS4ALL waardoor het aanbod en de functionaliteit van de televisiedienst worden uitgebreid. De apps worden aangeboden en beheerd door derde partijen, XS4ALL faciliteert alleen de toegang tot de apps.

XS4ALL verstrekt geen persoonsgegevens van klanten aan de aanbieders van apps. Bij het gebruik van de apps kunnen wel persoonsgegevens verwerkt worden door de aanbieder van de app. Lees daarom de voorwaarden van de betreffende app voor gebruik. De verwerking van persoonsgegevens binnen de app valt onder verantwoordelijkheid van de aanbieder van de app.

## 7. Verwerking van persoonsgegevens voor Bellen

XS4ALL maakt gebruik van het platform van Edutel voor levering van telefoniediensten. Edutel is een dochterbedrijf van KPN. Edutel verwerkt bepaalde persoonsgegevens van klanten van XS4ALL in opdracht van XS4ALL. Naast de in hoofdstuk 3 beschreven algemene verwerkingen, verwerkt XS4ALL specifiek voor Bellen de volgende gegevens.

#### 7.1. Bij gebruik van de dienst

Als u gebruikmaakt van uw telefonie-abonnement, worden gegevens verwerkt die verband houden met het gebruik. Het gaat daarbij niet om de inhoud van de communicatie maar om gebruiksgegevens en verkeersgegevens zoals datum, tijdstip en duur van de gesprekken, uw telefoonnummer en het telefoonnummer van degene die u belt, en uw IP-adres. Verwerking van deze gegevens is nodig in het kader van de dienstverlening, systeembeheer, voor facturatie en om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.

In geval van problemen kan een helpdeskmedewerker de technische totstandkoming van een telefoniegesprek 'live' volgen om te zien wat er mis gaat. De medewerker luistert niet mee met het gesprek zelf, maar kijkt naar de technische afwikkeling van het gesprek.

#### 7.2. Facturatie

Facturen voor Bellen van XS4ALL zijn deels gebaseerd op het gebruik van de dienst. Van elk gesprek wordt een zogenaamd *call detail record* opgeslagen waarin de begin- en eindtijd van het gesprek staan, vanaf welk nummer naar welk nummer gebeld is, en tegen welk tarief. Op basis van deze gegevens wordt het factuurbedrag vastgesteld en wordt de notaspificatie opgesteld. De gegevens worden geaggregeerd (bij elkaar opgeteld) gebruikt voor de onderlinge afrekening tussen telefonieproviders. Klanten kunnen de details van hun gesprekken zelf inzien in de Bellen *selfcare* omgeving op onze website.

Sommige bel-abonnementen geven recht op 'onbeperkt' bellen tegen een vast bedrag per maand. Bij deze diensten is het belgedrag niet direct van invloed op het factuurbedrag. Toch worden ook bij deze abonnementen *call detail records* opgeslagen. Zo hebben klanten inzage in hun eigen belgedrag, en de gegevens worden gebruikt om te bepalen of klanten binnen de geldende *fair use policy* blijven en om gesprekken te factureren die buiten de bundel van het abonnement vallen. *Call detail records* worden zes maanden bewaard, daarna wordt de informatie verwijderd.

### 7.3. 112, telefoongidsen en nummerinformatiediensten

Als u een Bellen-abonnement van XS4ALL afneemt, levert XS4ALL uw naam, adres en telefoonnummer aan de stichting COIN. Die stichting beheert namens alle Nederlandse telefonie-aanbieders de abonnee-informatie, voor 112 en diensten zoals telefoongidsen. COIN zorgt ervoor dat uw gegevens bekend worden gemaakt aan de hulpdiensten als u 112 belt.

Als u dat wilt, verstrekt COIN uw gegevens ook aan nummerinformatiediensten zoals telefoongidsen. Op mijn.xs4all.nl kunt u aangeven of u dat wilt. Als u daarvoor kiest, zal COIN uw naam adres en telefoonnummer verstrekken aan uitgevers van telefoongidsen en nummerinformatiediensten in heel Europa.

Uw gegevens worden standaard niet verstrekt aan zulke nummerinformatiediensten. Dat gebeurt alleen als u zelf aangeeft dat u dat wilt. Als u 112 belt worden uw gegevens wel altijd verstrekt. Dat is wettelijk verplicht.

### 7.4. Nummerweergave en B-nummer afscherming

Als u belt ziet de ontvanger uw nummer met nummerweergave. U kunt er ook voor kiezen om nummerweergave uit te zetten, dan verschijnt uw nummer niet. Uw nummer wordt dan wel doorgegeven aan de telefonie-provider van het nummer waar u naar belt, maar de nummerinformatie wordt door die provider niet getoond. Dit kunt u instellen op mijn.xs4all.nl.

U kunt kiezen voor B-nummer afscherming. Uw nummer is dan niet te zien op de gespecificeerde nota van degene met wie u belt. Uw nummer wordt dan wel doorgegeven aan de telefonie-provider van het nummer waar u naar belt, maar de nummerinformatie wordt door die provider niet getoond op de gespecificeerde nota.

Bij het bellen naar het alarmnummer 112 wordt uw telefoonnummer altijd meegezonden, ook als u nummerweergave uit heeft gezet en als u gekozen heeft voor B-nummer afscherming. Dit is wettelijk verplicht.

### 7.5. Analyse en rapportage

Gebruiksgegevens van onze Bellen-klanten worden geaggregeerd gebruikt voor marketinganalyse en rapportage. Geaggregeerd wil zeggen dat de cijfers bij elkaar worden opgeteld: we kijken niet naar de gegevens van individuele klanten want het gaat ons er niet om wie met wie heeft gebeld. Het doel is in kaart te brengen hoe over het algemeen gebruik gemaakt wordt van onze telefoniediensten, zodat we onze diensten waar nodig kunnen aanpassen aan de wensen en het gebruik van klanten.

## 8. Analyse van gebruik van onze website en mailings

We maken gebruik van cookies op onze website. Als u de website van XS4ALL bezoekt, worden één of meerdere cookies op uw computer geplaatst. Cookies zijn kleine tekstbestandjes die op verzoek van een website door uw browser op uw computer opgeslagen worden. Uw browser zal hierna bij elk bezoek aan die website de inhoud van de cookie terugsturen. Op deze manier kan een website gegevens opslaan die specifiek bij uw browser en uw bezoek aan de website horen.

Cookies bevatten bijvoorbeeld de inhoud van uw winkelwagentje in een webshop, of een stukje data dat aangeeft dat u ingelogd bent, bijvoorbeeld op XS4ALL Webmail. Dit soort cookies noemen we *functionele cookies*. Cookies kunnen ook dienen om uw browser en uw bezoek uniek te herkennen, om bijvoorbeeld te analyseren hoe bezoekers zich over een site bewegen, om de effectiviteit van online reclamecampagnes te meten of om aan de hand van surfgedrag bepaalde advertenties te tonen. Dit soort cookies noemen we *analysecookies* en *advertentiecookies*. Wanneer een cookie wordt geplaatst

en uitgelezen, dan worden persoonsgegevens verwerkt, zoals uw IP-adres en uw surfgedrag naar en op onze website.

XS4ALL maakt gebruik van alle drie de soorten cookies. Functionele cookies worden gebruikt om bepaalde onderdelen van onze website juist te laten werken. Zo wordt bijgehouden of u ingelogd bent op Webmail of op mijn.xs4all.nl. Analysecookies worden gebruikt om bezoekgedrag aan onze website te analyseren, en bijvoorbeeld te kijken waar bezoekers vandaan komen, waar ze naartoe gaan en hoe ze zich over onze website bewegen. Op basis daarvan laten we onze website steeds beter aansluiten op de wensen en het gedrag van bezoekers van de website. Advertentiecookies gebruiken we om te meten of reclamebanners en adwords die XS4ALL inkoop, resulteren in bestellingen. Via advertentiecookies herkennen we bezoekers aan onze website die eerder op een andere website een banner van XS4ALL hebben gezien. Deze cookies worden daarom ook wel *trackingcookies* genoemd. Zo kunnen we zien of investeringen in reclame wel iets opleveren. Advertentiecookies zorgen er ook voor dat we gericht kunnen adverteren.

Als u voor het eerst de website van XS4ALL bezoekt, wordt uw toestemming gevraagd voor het plaatsen van advertentiecookies. Als u instemt, worden alle soorten cookies geplaatst. Als u niet instemt, dan worden alleen functionele cookies en analysecookies geplaatst. Advertentiecookies / trackingcookies worden dan niet geplaatst.

Als u uw browser zo instelt dat cookies volledig geweigerd worden, dan worden er helemaal geen cookies geplaatst. Sommige functionaliteiten van de website, zoals Webmail, functioneren dan niet naar behoren.

In mailings zoals de nieuwsbrief van XS4ALL maken we gebruik van technieken waarmee wordt gemeten hoeveel klanten het bericht openen en of lezers op links in de mailing klikken. We verzamelen deze informatie om een beeld te hebben van de effectiviteit van de mailings en de mate waarin artikelen gewaardeerd worden. Zo kunnen we onze mailings nog beter maken.

## **9. Hoe worden uw gegevens gedeeld binnen XS4ALL en KPN**

XS4ALL is een dochteronderneming van KPN. KPN is 100% aandeelhouder sinds 17 december 1998. Het beleid van XS4ALL verschilt soms van het beleid van KPN. Persoonsgegevens van XS4ALL-klanten kunnen in overeenstemming met de wet en het beleid van XS4ALL aan KPN worden verstrekt als daar een goede reden voor is. Soms is het delen van gegevens noodzakelijk om een dienst te kunnen leveren: om een internetverbinding op uw adres aan te leggen is het bijvoorbeeld nodig uw adres aan KPN bekend te maken, zodat de verbinding op de juiste koperdraad of glasvezel kan worden geactiveerd. XS4ALL beoordeelt van geval tot geval of het verstrekken van klantgegevens aan KPN in het belang van de klant, dan wel in het bedrijfsbelang van XS4ALL is. Zo laat XS4ALL haar eigen klanten bijvoorbeeld uitsluiten van wervingsacties door KPN.

### **XS4ALL Compleet**

Als u naast diensten van XS4ALL ook mobiele telefonie van KPN afneemt, dan kunt u zich op mijn.xs4all.nl of via onze klantenservice aanmelden voor XS4ALL Compleet. U ontvangt dan gratis extra's. Als u zich aanmeldt voor XS4ALL Compleet, worden uw gegevens met KPN gedeeld om te controleren of u inderdaad mobiele telefonie van KPN afneemt en dus voor XS4ALL Compleet in aanmerking komt. De gedeelde gegevens blijven in een database van KPN staan zolang u recht heeft op de voordelen van Compleet.

Gegevens kunnen ook gedeeld worden voor marketinganalyses. We kunnen bijvoorbeeld gegevens over de op uw adres afgenomen diensten combineren met gegevens van KPN om te bepalen of u in



aanmerking komt voor XS4ALL Compleet, zodat we u daarover kunnen benaderen. Als u niet wilt dat uw gegevens voor dit soort analyses gecombineerd worden, dan kunt u op [mijn.xs4all.nl](http://mijn.xs4all.nl) bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens voor marketinganalyses.

Wanneer klantgegevens aan KPN overgedragen worden, dan gebeurt dat altijd onder dezelfde strenge veiligheids- en zorgvuldigheidseisen die XS4ALL aan al haar partners stelt.

## 10. Delen van uw gegevens met derden

Voor de levering van een aantal diensten is XS4ALL afhankelijk van derden. Zo maakt XS4ALL voor de levering van de internetverbinding gebruik van netwerkleverancier KPN. In een aantal situaties kiest XS4ALL ervoor om werkzaamheden uit te besteden. Omdat XS4ALL bepaalde kennis niet in huis heeft of omdat specialistische kennis van anderen effectiever is. XS4ALL heeft bijvoorbeeld zelf geen monteurs in dienst, maar koopt monteursdiensten in bij een bedrijf dat daarin gespecialiseerd is. In zo'n geval worden bepaalde klantgegevens gedeeld met die derde partijen. We sluiten met die partijen strenge contracten waarin precies staat welke gegevens gedeeld worden en waarom dat nodig is. XS4ALL eist garanties dat de verstrekte gegevens uitsluitend voor het omschreven doel gebruikt worden en zekerheid over de manier waarop de derde partij de gegevens beschermt en na gebruik vernietigt.

### 10.1. Werkzaamheden waar derde partijen bij betrokken zijn

- Technische levering van internetdiensten, televisie en telefonie
- Levering van hardware zoals modems
- Postverzending en pakketverzending
- Aanmaken en opslag van facturen
- Intern systeembeheer
- Telefonische contacten
- Kredietwaardigheidscontrole
- Adverteren en analyseren van effectiviteit van advertenties
- Beheer netwerk
- Beheer telecommunicatie
- Verkoop
- Incasso
- Installatie en onderhoud op klantlocatie
- Software-ontwikkeling voor applicaties
- Werving en selectie
- Webanalyse
- Versturen van nieuwsbrieven

Naast bovenstaande lijst verstrekt XS4ALL ook in bepaalde andere gevallen gegevens aan derden:

### 10.2. Verstrekking van gegevens aan bevoegde autoriteiten

XS4ALL is op grond van de wet verplicht in bepaalde gevallen gegevens te verstrekken aan derden. Zie artikel 3.3 voor een uitgebreid overzicht.

### 10.3. Verstrekking van gegevens aan uitgevers van gidsen en nummerinformatiediensten

Telefonie-klanten kunnen op [mijn.xs4all.nl](http://mijn.xs4all.nl) aangeven of ze willen dat hun telefoonnummer wordt opgenomen in telefoongidsen en nummerinformatiediensten. Zie ook artikel 7.3.

**10.4. Verstrekking van gegevens over afgeschermd telefoonnummers**

Als u kiest voor B-nummer afscherming dan deelt XS4ALL uw telefoonnummer met andere telefonieproviders zodat zij weten dat het betreffende nummer niet op gespecificeerde nota's van hun klanten mag worden getoond.

**10.5. Verstrekking van gegevens aan 112**

Bij het bellen naar 112 worden uw naam, adres en telefoonnummer altijd meegezonden, ook als u Nummerweergave heeft laten blokkeren of B-nummer afscherming heeft aangevraagd. Dit is wettelijk verplicht.

**10.6. Verstrekking van gegevens bij klachten over onrechtmatige informatie op internet**

XS4ALL heeft een klachtenprocedure met betrekking tot onrechtmatige gedragingen van klanten op internet. In die procedure bestaat de mogelijkheid dat naam-, adres- en woonplaatsgegevens van de klant worden verstrekt aan een derde. Het doel van de klachtenregeling is om klachten van derden over websites van XS4ALL-klanten op te lossen, door te voorzien in anoniem contact tussen klager en de beklagde. Door partijen met elkaar in contact te brengen zonder dat ze elkaars persoonsgegevens kennen, wordt voorkomen dat XS4ALL de persoonsgegevens van de klant moet overhandigen. Wanneer dit niet leidt tot een oplossing van de klacht, kunnen in een uiterst geval de NAW-gegevens van een klant aan de klager worden verstrekt, maar uitsluitend onder strenge voorwaarden. Zie hiervoor artikel 6 van de klachtenprocedure. De procedure is beschreven op <https://www.xs4all.nl/juridisch/>

## 11. Applicaties van andere bedrijven

XS4ALL biedt bij sommige abonnementen applicaties van derden aan. Zo kunnen klanten gebruik maken van de muziek-streamingdienst Spotify en van de beveiligingssoftware van F-Secure. Deze applicaties verwerken persoonsgegevens van hun gebruikers. XS4ALL is niet verantwoordelijk voor deze verwerkingen van persoonsgegevens, lees daarom de privacyverklaringen van de betreffende bedrijven voordat u de applicaties gebruikt.

## 12. Recht op inzage, correctie en verwijdering

In de privacywet is het recht op inzage en correctie van persoonsgegevens vastgelegd: iedereen heeft het recht zijn of haar persoonsgegevens in te zien, te laten aanpassen of te laten verwijderen en gegevensverwerkers moeten binnen vier weken gehoor geven aan zo'n verzoek. Klanten van XS4ALL kunnen hun rekeningnummer, geboortedatum en contactgegevens zelf inzien en aanpassen op [mijn.xs4all.nl](http://mijn.xs4all.nl). Voor inzage en correctie van andere gegevens kunt u contact opnemen met [inzagecorrectie@xs4all.net](mailto:inzagecorrectie@xs4all.net).

## 13. Klachten over uw privacy

Voor vragen over deze privacyverklaring en over het privacybeleid van XS4ALL kunt u contact opnemen met [privacyofficer@xs4all.net](mailto:privacyofficer@xs4all.net).

Als u vermoedt dat uw persoonsgegevens zijn verwerkt op een manier die in strijd is met de privacywet, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de website [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Deze verklaring is voor het laatst bijgewerkt op 25 mei 2018.

Belangrijke wijzigingen sinds de vorige versie:

- Toegevoegd: Grondslagen van verwerkingen in artikel 2.1;
- Toegevoegd: Uitleg van belangenweging bij gerechtvaardigd belang in artikel 2.1;
- Toegevoegd: Uitleg NetFlow en malwaredetectie in artikel 4.2;
- Betere uitleg over 112 en nummerinformatiediensten in artikel 7.3;
- Toegevoegd: Uitleg dat het mogelijk is een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- Diverse kleine aanpassingen in verband met overgang van de Wet bescherming persoonsgegevens naar de Algemene Verordening Gegevensbescherming per 25 mei 2018.