

# KPN en uw privacy, een zaak van zorgvuldigheid!

Er komen steeds meer mogelijkheden om te communiceren met anderen in uw omgeving. Naast de vaste telefoon is het ook mogelijk om te communiceren via e-mail, instant messaging of VOIP.

KPN vindt het belangrijk ervoor te zorgen dat communicatie in deze nieuwe wereld voor u eenvoudig en betrouwbaar blijft. Dit geldt ook voor de wijze waarop wij omgaan met uw persoons- en verkeersgegevens. Deze gegevens zijn namelijk de basis van onze dienstverlening aan u: als u belt, faxt, e-mailt, of gebruik maakt van Internet.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om, waarborgen het telefoongeheim en zorgen ervoor dat elke verwerking van uw gegevens voldoet aan de wet- en regelgeving die van toepassing is op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet. KPN heeft de doelen waarvoor zij uw gegevens verwerkt gebundeld in één document, het “privacy statement” van KPN. Dit statement geldt voor al onze klanten die vaste telefonie, mobiele telefonie, Internet of TV afnemen van KPN of van KPN deelnemingen<sup>1</sup>. Voor andere diensten kan KPN dit statement apart van toepassing verklaren.

Indien nieuwe ontwikkelingen dit noodzakelijk maken zal dit statement worden aangepast.

## Voor welke doeleinden gebruikt KPN uw gegevens?


Door de aard van onze dienstverlening beschikken wij bij KPN over bepaalde gegevens van u. Hieronder geven wij u informatie over de doeleinden waarvoor KPN deze gegevens verwerkt. Ook geven wij u informatie over wat u zelf kunt beslissen over het gebruik van uw gegevens. Voor de duidelijkheid maken we een onderscheid tussen uw “persoonsgegevens” en uw “verkeersgegevens”.

### Persoonsgegevens

Wij verwerken persoonsgegevens (zoals naam, adres, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer, afgenomen diensten en factuurgegevens op hoofdlijnen) voor de volgende doeleinden:


- a. Het technisch mogelijk maken van de dienstverlening, waaronder het opbouwen van verbindingen.

<sup>1</sup> Dit zijn alle (directe en indirecte) Nederlandse deelnemingen van Koninklijke KPN N.V. waarin zij meer dan 50% van de aandelen houdt of waarin zij op een andere wijze een beslissende stem heeft in het dagelijkse bestuur van de deelneming, met uitzondering van Telfort B.V. en XS4ALL Holding B.V.

- 
- b. Voor het accepteren van uw aanvraag voor een abonnement op een dienst van KPN, waartoe wij onder meer kopieën van uw legitimatiebewijs of verblijfsdocument verwerken (inclusief de pasfoto daarop).
  - c. Het beheer van de relatie tussen u en KPN, waaronder alle activiteiten in verband met de voorbereiding en de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst, zoals nota aanvraag, klachtafhandeling, storingsopheffing en advisering.
  - d. Het factureringsproces, waaronder het opstellen en afdrukken van een nota, incasso, fraudepreventie en fraudeonderzoek, expensive call monitoring, interconnectiebetalingen.
  - e. Netwerkmanagement, waaronder netwerkplanning en netwerkkarchitectuur en fraudedetectie.
  - f. Ten behoeve van een verantwoorde bedrijfsvoering, waaronder beveiliging, risicobeperking, integriteitonderzoek, behandeling van ongewenste oproepen, uitbreiding en verbetering van dienstverlening.
  - g. Het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals de verplichte opslag van uw persoonsgegevens voor een bepaalde wettelijk voorgeschreven periode en de verstrekking van die gegevens in het kader van een strafrechtelijk onderzoek aan bevoegde autoriteiten, en – op uw verzoek – het aan andere aanbieders verstrekken van gegevens ten behoeve van afscherming van het gebelde nummer op de nota.
  - h. Ten behoeve van het (doen) uitgeven van (al dan niet elektronische) gidsen en het aanbieden van abonnee-informatiediensten.
  - i. Het doen van marktonderzoek en marketing- en verkoopactiviteiten (ook na beëindiging van het contract) ten behoeve van de dienstverlening en de verkoop van producten en diensten van KPN.
  - j. De verstrekking aan derden voor direct marketing doeleinden voor zover KPN u in het kader van de betreffende dienst heeft geïnformeerd.
  - k. Het doen van automatische telefonische oproepen aan uw telefoonnummer (voice broadcasts) met aanbiedingen voor producten en diensten van KPN.
  - l. Het aan u verzenden van elektronische berichten met aanbiedingen voor en informatie over producten en diensten van KPN (zoals bijvoorbeeld SMS, e-mail en IM boodschappen).

### **Verkeersgegevens**

Wij verwerken uw verkeersgegevens (zoals het tijdstip en de duur van het gebruik van een aansluiting, surfgedrag, kijkgedrag, IP-adressen en URL's) voor de volgende doeleinden:

- a. Ten behoeve van het vervaardigen van nota's;
  - b. Ten behoeve van verkeersbeheer;
- 

- 
- c. Ten behoeve van de afhandeling van verzoeken om inlichtingen van uzelf met betrekking tot uw eigen aansluiting;
  - d. Ten behoeve van de opsporing van fraude;
  - e. Ten behoeve van het voldoen aan wettelijke verplichtingen, waaronder het verlenen van medewerking aan wettelijk gegeven lasten tot aftappen en in het kader van strafrechtelijk opsporingsonderzoek en de verplichte opslag van uw verkeersgegevens voor een bepaalde wettelijk voorgeschreven periode;
  - f. Ten behoeve van marktonderzoek en verkoopactiviteiten voor producten en diensten van KPN, ook na beëindiging van het contract, mits u daarvoor uw toestemming hebt gegeven.
  - g. Ten behoeve van het samenstellen van kijk- en gebruikprofielen voor marktonderzoek en verkoopactiviteiten voor producten en diensten van KPN en van elektronische communicatie diensten van derden, mits u daarvoor uw toestemming hebt gegeven. In het kader van dit doeleinde kunnen kijk- en gebruiksprofielen ook aan derden worden verstrekt.
  - h. Ten behoeve van het tonen aan u van gepersonaliseerde advertenties, mits u daarvoor uw toestemming hebt gegeven.
  - i. Ten behoeve van de levering van toegevoegde waarde diensten, mits u (als contractant of als feitelijk gebruiker) daarvoor uw toestemming hebt gegeven.


### Locatiegegevens

We kunnen uw locatiegegevens (de plaats waar gebruik wordt gemaakt van een mobiele aansluiting), die niet noodzakelijk zijn voor het overbrengen van de communicatie, verwerken voor de volgende doeleinden:

- a. ten behoeve van wettelijke verplichtingen, waaronder het verlenen van medewerking aan wettelijk gegeven lasten tot aftappen en in het kader van strafrechtelijk opsporingsonderzoek;
- b. ten behoeve van de levering van toegevoegde waarde diensten (zoals een (verkeers)informatiedienst), mits u (als contractant of als feitelijk gebruiker) daarvoor uw toestemming heeft gegeven, en die toestemming niet op enig moment tijdelijk heeft onthouden aan KPN.

## Hoe lang bewaart KPN uw gegevens?

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor de gegevens worden verwerkt. In het geval van de wettelijke verplichte opslag van persoons- en verkeersgegevens bewaren wij uw gegevens maximaal voor de wettelijk verplicht gestelde periode.





## Beveiliging van uw gegevens

KPN draagt zorg voor een passende organisatorische, technische en fysieke beveiliging van haar systemen, waarin uw gegevens worden opgeslagen. Op deze wijze stellen we zeker dat uw gegevens alleen toegankelijk zijn voor personen die daar uit hoofde van hun functie bevoegd toe zijn en dat de gegevens alleen worden gebruikt voor de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen en daarmee verenigbare doeleinden.

## Wat betekent het voor u als klant?

### **Recht op inzage van uw persoonsgegevens**

Als klant heeft u recht op inzage van uw persoonsgegevens. Dit houdt in dat u kunt opvragen welke persoonsgegevens er van u zijn geregistreerd en voor welke doeleinden die gegevens worden gebruikt. Uw verzoek kunt u indienen bij brief, voorzien van uw naam, adres, (vaste en / of mobiele) telefoonnummer en een kopie van een geldig legitimatiebewijs. KPN kan u maximaal Eur 4,50 aan administratiekosten in rekening te brengen. U ontvangt dan binnen 4 weken schriftelijk antwoord.

### **Recht op correctie van uw persoonsgegevens**


Als klant heeft u het recht om uw persoonsgegevens te laten corrigeren. U kunt hiervoor contact opnemen met uw KPN klantenservice.

### **Recht van verzet tegen gebruik van uw gegevens**

Als klant van KPN heeft u wettelijk een aantal mogelijkheden om u te verzetten tegen verder gebruik van uw gegevens. Ook indien u in een eerder stadium toestemming heeft gegeven, kunt u zich verzetten tegen verder gebruik van uw gegevens.

Tegen het gebruik van uw **persoonsgegevens** kunt u kosteloos bezwaar maken indien uw persoonsgegevens worden gebruikt voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting. Zo kunt u bijv. bezwaar maken tegen gebruik van uw gegevens voor directe marketingdoeleinden.

Tegen het gebruik van uw **verkeersgegevens** kunt u kosteloos bezwaar maken indien uw verkeersgegevens worden gebruikt voor marktonderzoek en verkoopactiviteiten met betrekking tot elektronische communicatiediensten en indien uw verkeersgegevens worden gebruikt voor de levering van toegevoegde waarde diensten (In dit geval wijzen wij u er wel op dat u dan niet langer van die toegevoegde waardediensten gebruik kunt maken).





## Vermelding in telefoongids en bij de abonnee-informatiedienst

Op het aanvraagformulier heeft u kunnen aangeven of uw naam, adres, woonplaats en (vaste of mobiele) telefoonnummer in de telefoongids of bij de abonnee-informatiedienst mogen worden opgenomen.

Indien u wilt dat uw gegevens in deze bestanden worden vermeld, gewijzigd of verwijderd, **dan** kan dat. U dient hiervoor contact op te nemen met uw KPN klantenservice.

Indien u zich hebt aangemeld bij Mijn KPN op [www.kpn.com](http://www.kpn.com) kunt u uw gegevens in deze bestanden ook zelf vermelden, wijzigen of verwijderen. Dit doet u door binnen "Instellingen" van Mijn KPN naar "Uw persoonlijke gegevens" te gaan.

Als u bij aanvraag of verhuizing van uw telefoonaansluiting hebt aangegeven dat uw telefoonnummer vermeld mag worden in de Telefoongids en opvraagbaar mag zijn bij Inlichtingen Nederland, dan is KPN wettelijk verplicht deze gegevens door te leveren aan andere uitgevers van telefoongidsen en Inlichtingen Nederland. Daarmee zijn deze gegevens dus "openbaar".


U kunt echter kiezen voor een nummer met "beperkte bekendheid", in het spraakgebruik ook wel "geheim nummer" genoemd. Die beperking houdt in dat het telefoonnummer niet in de telefoongids komt te staan én niet is op te vragen bij Inlichtingen Nederland.


De bij het nummer met beperkte bekendheid behorende naam-, adres- en woonplaatsgegevens worden aan derden verstrekt voor direct marketingdoeleinden (de nummers zelf worden uiteraard niet ter beschikking gesteld). Wilt u dit niet, dan kunt u schrijven naar KPN, onder vermelding van 'wet bescherming persoonsgegevens'. Begin uw bericht dan met "Ik maak bezwaar tegen de verstrekking van mijn gegevens voor direct marketing" en sluit af met uw naam-, adres- en woonplaatsgegevens, telefoonnummer alsmede uw handtekening.

U kunt er ook voor kiezen dat het nummer niet in de gids komt, maar wel is op te vragen bij de abonnee informatie dienst van KPN. Het voordeel hiervan is dat uw telefoonnummer alleen maar kan worden opgevraagd door personen die bekend zijn met uw naam, adres en woonplaats.

## Nummerweergave en alarmnummer 112

KPN geeft standaard uw nummer door aan de opgeroepen aansluiting. Dit betekent dat uw eigen nummer zichtbaar wordt op het display van de persoon die u belt mits ook deze persoon nummerweergave heeft (ook een nummer





met beperkte bekendheid wordt standaard meegegeven!). Andersom kunt u zien wie er belt voordat u opneemt of wie er gebeld heeft tijdens uw afwezigheid. Schakelt u uw vaste of mobiele toestel via \*21 door naar een kennis, dan verschijnt het nummer van degene die naar u belt op het display van uw kennis.

Wilt u niet dat uw telefoonnummer zichtbaar wordt bij anderen, dan kunt u bij een vaste aansluiting per gesprek (eenmalig) de weergave van uw nummer blokkeren. U kunt dit doen door voor het te kiezen nummer \*31\* of (bij draaischijftoestellen) 131 te kiezen. Indien u uw nummerweergave permanent wilt laten blokkeren dan kunt u dit, zowel voor een vaste als voor een mobiele aansluiting, aanvragen via uw KPN klantenservice.

Indien u zich hebt aangemeld bij Mijn KPN op [www.kpn.com](http://www.kpn.com) kunt u ook zelf een permanente blokkering van uw nummerweergave aanbrengen. Dit doet u door binnen “Instellingen” van Mijn KPN naar “Uw persoonlijke gegevens” te gaan.


Conform een wettelijke verplichting wordt bij het bellen naar het alarmnummer 112 uw telefoonnummer altijd meegezonden, ook als u Nummerweergave heeft laten blokkeren.

### **Notaspecificatie**

Bij de specificatie van nota's kan het telefoonnummer van de aansluiting waarmee een verbinding tot stand wordt gebracht op de nota van de oproepende aansluiting worden weergegeven, tenzij met de contractant van de opgeroepen aansluiting is overeengekomen dat zijn telefoonnummer zal worden afgeschermd op de nota van andere klanten. Dit afschermen houdt volgens wettelijke bepalingen in dat de laatste vier cijfers van het nummer onleesbaar worden gemaakt. Deze zogeheten “b-nummer-afscherming” kunt u aanvragen bij uw KPN klantenservice.

### **Telefonische overlast**

Indien u last heeft van aanhoudende hinderlijke of kwaadwillige oproepen en u weet niet van wie die afkomstig zijn, kunt u contact opnemen met KPN klantenservice. Zij bespreken met u de mogelijkheden hoe de overlast te stoppen. Indien de identiteit van de beller bij KPN bekend is, zal KPN aan die persoon (schriftelijk) laten weten dat u dit als overlast ervaart en diegene dringend verzoeken hiermee te stoppen. Mocht dat niet helpen, dan kan KPN u, in laatste instantie, het telefoonnummer met de naam en het adres van de beller geven. Van de gegevensverstrekking zal mededeling worden gedaan aan de beller wiens gegevens het betreft.





## Cookies

Een methode die op veel internet pagina's wordt gebruikt om deze beter te laten functioneren en beter af te stemmen op de voorkeuren van gebruikers, is het gebruik van zogenaamde (tijdelijke of permanente) "cookies". Dit zijn kleine tekstbestanden die automatisch door de bezochte internetpagina op de computer van een bezoeker worden geplaatst. Hierin kunnen bijvoorbeeld de voorkeuren van een bezoeker worden vastgelegd zodat de internetpagina bij een volgend bezoek automatisch aan deze voorkeuren kan worden aangepast.


Vrijwel alle toonaangevende sites maken gebruik van cookies om het internetverkeer te optimaliseren. Omdat cookies gegevens bevatten over bezoekersaantallen en bezochte pagina's verschaffen zij KPN informatie over populaire interessegebieden. Deze informatie wordt gebruikt voor optimalisatie van de dienstverlening van KPN op het internet. De meeste browsers zijn standaard ingesteld op het accepteren van cookies. U kunt uw browser zo instellen dat cookies worden geweigerd of dat u wordt gewaarschuwd wanneer cookies worden verzonden. Ook kunt u regelmatig de op uw computer opgeslagen cookies wissen. Voor meer informatie hierover kunt u de gebruiksaanwijzing van uw browser raadplegen.

Op [www.kpn.com](http://www.kpn.com) wordt momenteel alleen een tijdelijke cookie gebruikt wanneer u zich als gebruiker aanmeldt bij Mijn KPN. Dit voorkomt dat u gedurende het bezoek aan de site telkens opnieuw het wachtwoord moet invullen bij het laden van een nieuwe pagina. Zodra de browser wordt afgesloten wordt deze tijdelijke cookie gewist. Bij het inloggen op Mijn KPN kunt u gebruik maken van de optie om uw gebruikersnaam te bewaren. In dat geval plaatst KPN een permanente cookie op uw computer. Uw browser zal u bij ieder bezoek de mogelijkheid bieden de cookie te verwijderen.

## E-mail, chat, news

Ook voor elektronische post geldt het briefgeheim. Dat betekent dat KPN geen kennis zal nemen van de inhoud van uw e-mailberichten. Voor het onderhoud van de servers, die het mailverkeer verzorgen, is het noodzakelijk dat een kleine groep medewerkers van KPN, de beheerders, toegang heeft tot deze servers. Het is hen niet toegestaan e-mailberichten te lezen.

Op de chatserver worden alleen verbruiksgegevens geregistreerd. De inhoud van de berichten wordt niet door KPN gelezen.





Op de newsserver van Het Net worden alleen verbruiksgegevens geregistreerd. KPN registreert niet op welke nieuwsgroepen u bent geabonneerd, noch welke berichten u post. Houdt u er wel rekening mee dat eenmaal geposte berichten in een nieuwsgroep nog jaren kunnen worden gelezen. Deze kunt u niet verwijderen. Om ongewenste e-mail (spam, junkmail) te voorkomen, doet u er verstandig aan om voor postings een aangepast e-mailadres te gebruiken.

### Contactgegevens bij privacy vragen

Uw klantenservice voor vaste telefonie, internet en tv:

**0900 – 0244**

Uw klantenservice voor mobiele telefonie:

**(0)1200 of 06-12001200**

postadres	telefoonnummer	Internet	uw verzoek
KPN Klantenreacties Postbus 30000 2500 GA Den Haag	-	-	Recht op inzage
-	0900-0244	-	Recht op correctie
KPN Postbus 2547 3500 GM Utrecht (schrijf "WBP" op de envelop)	-	-	Recht van verzet/ gebruik gegevens DM doeleinden
-	0900-0244	Via <a href="http://www.kpn.com">http://www.kpn.com</a>	Blokkade nummer weergave/ B nummer afscherming
-	(0)1200 of 06-12001200	-	Blokkade nummer weergave/ B nummer afscherming (mobiele telefonie)
-	0900-0244 Bij telefonische overlast is het eerste contact via de telefonische klantenservice ingang	-	Telefonische overlast