

# Privacy beleid AnnieS B.V.

Versie 1.0, d.d. 1 september 2011.

---

## Inhoudsopgave

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 1.  | Relevante wet- en regelgeving .....   | 2 |
| 2.  | Waarom privacybeleid?.....  | 2 |
| 3.  | Begrippen .....   | 2 |
| 4.  | Welke gegevens verwerkt AnnieS? .....                                       | 2 |
| 5.  | Voor welke doeleinden worden persoonsgegevens verwerkt? .....               | 3 |
| 6.  | Hinderlijke of kwaadwillige oproepen.....                                   | 4 |
| 7.  | Hoe wordt je gebruikersnaam geregistreerd? .....                            | 4 |
| 8.  | Gebruikersnaamweergave en –blokkering .....                                 | 4 |
| 9.  | Iemand machtigen voor toegang tot je persoonsgegevens .....                 | 5 |
| 10. | Wat doet AnnieS aan de beveiliging van persoonsgegevens? .....              | 5 |
| 11. | Jouw rechten met betrekking tot de verwerking van je persoonsgegevens ..... | 5 |
| 12. | Doorklikken naar andere sites .....   | 5 |
| 13. | Hoe kun je ons bereiken voor vragen en opmerkingen? .....                   | 5 |

## 1. Relevante wet- en regelgeving

AnnieS schikt zich aan alle wet- en regelgeving die in het kader van privacybescherming van belang is. In het bijzonder het telefoon-, telegraaf- en briefgeheim zoals vastgelegd in de Grondwet, het Wetboek van Strafrecht en Strafvordering, de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) en specifieke bepalingen in de Telecommunicatiewet (Tw).

## 2. Waarom privacybeleid?

Jouw communicatie is een privézaak, het gaat alleen jou aan. AnnieS vindt de bescherming van je privacy als klant erg belangrijk. AnnieS zorgt ervoor dat de bescherming van je privacy en je persoonsgegevens optimaal gewaarborgd is wanneer je gebruik maakt van de diensten van AnnieS.

Met dit privacybeleid informeert AnnieS je graag over de wijze waarop AnnieS met je gegevens omgaat.

## 3. Begrippen

**3.1 Eindpunt:** de softwareapplicatie, website of ander toestel dat gebruikt wordt als toegangspunt tot de Telecommunicatie dienst door de eindgebruiker van die dienst.

**3.2 Leveranciers:** T-Mobile en Dynafix.

**3.3 Telecommunicatiedienst:** De elektronische communicatie dienst die door AnnieS geleverd wordt onder de handelsmerken AnnieS Mobiel, AnnieS Connect en AnnieS Internet. Verdere informatie en product beschrijvingen zijn te vinden op de Website.

**3.4 Verzekeraars:** de zorgverzekeraars en het UWV.

**3.5 Website:** de website bereikbaar via [www.annies.nl](http://www.annies.nl), via [www.rttphone.net](http://www.rttphone.net) of via [www.tekstbellen.nl](http://www.tekstbellen.nl).

## 4. Welke gegevens verwerkt AnnieS?

### 4.1 Persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn gegevens waarmee je identiteit kan worden achterhaald. Ze zijn te herleiden tot je persoon. Als AnnieS je een abonnement aanbiedt, is het noodzakelijk om je naam, adres en woonplaats te registreren en natuurlijk het mobiele nummer en dergelijke, die bij je abonnement horen. Daarnaast kan AnnieS bijvoorbeeld ook je e-mailadres, afgenomen diensten of factuurgegevens registreren.

### 4.2 Locatiegegevens

Deze gegevens hebben betrekking op de plaats waar gebruik wordt gemaakt van de mobiele teksttelefoon. Deze gegevens worden verwerkt ten behoeve van wettelijke verplichtingen (bijvoorbeeld 112). Uitsluitend in het geval van een noodhulpoproep worden de GPS-coördinaten meeverstuurd. Daarnaast wordt het IP-adres van de eindpunten van iedere telecommunicatie sessie opgeslagen en gedurende 1 jaar bewaard in overeenstemming met de wettelijke voorschriften. AnnieS heeft zelf geen toegang tot deze locatiegegevens.

### 4.3 Verkeersgegevens

Verkeersgegevens, ook wel bel- en internetgegevens genoemd, hebben betrekking op het daadwerkelijke gebruik van de Telecommunicatiedienst. Deze gegevens zijn het resultaat van het feit dat je gebruik maakt van de gebruikersnaam, welke aan jou is verstrekt voor de Telecommunicatiedienst. Zo registreert AnnieS het tijdstip, de datum, de duur van de oproep, het nummer dat je belt, je IP adres en het soort telefoon (software) dat je gebruikt.

## 5. Voor welke doeleinden worden persoonsgegevens verwerkt?

De persoonsgegevens worden door AnnieS in overeenstemming met de wet, op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt en worden niet (verder) verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor AnnieS deze gegevens heeft verkregen.

AnnieS verwerkt je persoons-, verkeers- en locatiegegevens voor de hierna genoemde doeleinden.

### 5.1 Het voeren van de klantenadministratie

Voor de bedrijfsvoering en het voldoen aan haar administratieve verplichtingen is het nodig dat AnnieS een klantenadministratie voert. Een belangrijk onderdeel hiervan zijn persoonsgegevens van haar klanten.

### 5.2 Het uitleveren van hulpmiddelen en andere producten

Voor het uitleveren en verzenden van de producten die bij AnnieS besteld zijn en voor het voldoen aan de administratieve verplichtingen en facturatie richting de Verzekeraars worden persoonsgegevens verwerkt.

### 5.3 Het uitleveren van de Telecommunicatiedienst

Om de Telecommunicatie te kunnen leveren is het nodig dat persoonsgegevens worden ingevoerd in de technologische infrastructuur die de dienst realiseert; er moeten accounts aangemaakt worden.

### 5.4 Het optreden als tussenpersoon voor Leveranciers

Daar waar AnnieS wederverkoper is van diensten van derden kan het mogelijk zijn dat AnnieS persoonsgegevens deelt met een Leverancier. Dit gebeurt alleen indien expliciet vermeld op de aanvraag van de dienst omwille van deze aanvraag.

### 5.5 Het optreden als tussenpersoon voor Verzekeraars

AnnieS ondersteunt haar klanten bij aan aanvragen en verkrijgen van vergoedingen van Verzekeraars. Hiertoe worden persoonsgegevens verwerkt die betrekking hebben op de aanvraag en haar procedures. AnnieS is geen tussenpersoon in de zin van een wederverkoper van verzekeringen.

### 5.6 Kwaliteit van de dienstverlening

AnnieS bewaakt de continuïteit van haar Telecommunicatiedienst. Hierbij houdt AnnieS geen toezicht op jouw individuele gebruik van de dienst, maar onderzoekt wel of er bijvoorbeeld ergens in de dienst van AnnieS problemen voorkomen, bijvoorbeeld storingen of piekverbruik.

### 5.7 Facturering

Op basis van de verkeersgegevens bepaalt AnnieS de variabele kosten op de maandelijkse factuur. De factuur is niet gespecificeerd. Dit kan op aanvraag worden verstrekt.

### 5.8 Betalingsproblemen

AnnieS kan je persoonsgegevens verstrekken aan incassobureaus, als je (ook na herhaalde aanmaning door AnnieS) in gebreke blijft met de tijdige betaling van de facturen. AnnieS neemt de persoonsgegevens van wanbetalers op in een eigen waarschuwingslijst voor intern gebruik.

### 5.9 Marktonderzoek, marketing en verkoopdoeleinden

AnnieS kan je persoonsgegevens gebruiken voor eigen marktonderzoek, marketing en verkoopdoeleinden. Zo kan AnnieS op basis van de verkeersgegevens van haar klanten onderzoeken of er behoefte is aan nieuwe vormen van dienstverlening. In veel gevallen volstaat onderzoek op basis van geanonimiseerde gegevens. De gegevens zijn dan niet meer te herleiden tot individuele klanten.

Er zijn verschillende mogelijkheden om (potentiële) klanten te benaderen, zoals via de teksttelefoon, e-mail of schriftelijk via de post. Als hier derden bij betrokken zijn, zijn ze gebonden aan de vertrouwelijkheid van de van AnnieS ontvangen persoonsgegevens.

Als klant heb je het recht om het gebruik van jouw persoonsgegevens voor marketingdoeleinden te verbieden. Je kunt op elk moment verzet aantekenen. Omgekeerd kun je altijd je verzet intrekken. Je kunt het stopzetten en weer activeren van het gebruik van je persoonsgegevens voor marktonderzoek en marketing snel regelen via e-mail. Het kan ook schriftelijk of telefonisch. Kijk onderaan deze Privacybeleid hoe je AnnieS kunt bereiken.

#### **5.10 Het nakomen van wettelijke verplichtingen**

AnnieS is wettelijk verplicht tot medewerking aan een vordering om persoonsgegevens te verstrekken in het belang van de strafvordering door of namens het Openbaar Ministerie en in het belang van de nationale veiligheid door de inlichtingen- en veiligheidsdiensten. AnnieS geeft alleen medewerking na een check of de vordering wel rechtmatig is.

Er geldt een algemene bewaarplicht van historische verkeers- en locatiegegevens, waartoe AnnieS ook verplicht is. Van alle klanten moeten deze gegevens gedurende één jaar bewaard te worden.

Als je het alarmnummer 112 belt via AnnieS Telecommunicatiedienst, is AnnieS verplicht om jouw naam- en adresgegevens en gelijktijdig de locatiegegevens van je toestel te verstrekken aan 112.

#### **5.11 Fraudeonderzoek**

AnnieS bewaart ten behoeve van de opsporing en bestrijding van mogelijke fraude de verkeersgegevens standaard voor een beperkte duur.

### **6. Hinderlijke of kwaadwillige oproepen**

Hinderlijke of kwaadwillige oproepen via de Telecommunicatiedienst zijn een inbreuk op je privacy. Een voorbeeld van hinder is als je continu lastig wordt gevallen door iemand. Mocht in de toekomst afscherming van de gebruikersnaam van de afzender mogelijk zijn, dan is het onmogelijk om de afzender op deze oproepen aan te spreken. In een dergelijk geval kun je AnnieS verzoeken om een onderzoek te starten naar de gebruikersnaam van de afzender. De mogelijkheid bestaat dat het onderzoek niet leidt tot het vinden van de herkomst van de overlast.

### **7. Hoe wordt je gebruikersnaam geregistreerd?**

Voor AnnieS klanten zijn twee verschillende manieren van registratie van de gebruikersnaam:

- Je gebruikersnaam wordt opgenomen in de publieke telefoonlijst.
- Je gebruikersnaam wordt afgeschermd.

#### **7.1 Je gebruikersnaam wordt publiek**

In het geval je er de voorkeur aan geeft dat jouw gebruikersnaam mag worden gepubliceerd in de abonnee informatiedienst, zal AnnieS jouw gebruikersnaam samen met jouw naam in de telefoonlijst publiceren.

#### **7.2 Een afgeschermd gebruikersnaam**

Je kunt er ook voor kiezen dat je naam en je gebruikersnaam niet wordt gepubliceerd in de telefoonlijst van de Telecommunicatiedienst. Je gebruikersnaam wordt dan niet opvraagbaar.

### **8. Gebruikersnaamweergave en –blokkering**

Voor elke nieuwe klant geldt dat standaard is ingesteld dat je gebruikersnaam zichtbaar is op de telefoon van degene die je belt. Indien de mogelijkheid is ontstaan om je gebruikersnaam te blokkeren bij degene die je belt, kun je hier ook voor kiezen. Dit kun je dan eenvoudig laten wijzigen door een e-mail te sturen.

## 9. Iemand machtigen voor toegang tot je persoonsgegevens

AnnieS stelt je desgewenst in staat om iemand te machtigen om je gegevens te raadplegen en/of namens jou met AnnieS contractzaken te regelen. Om je privacy te beschermen gebruikt AnnieS een procedure om misbruik te voorkomen. Voor meer informatie over hoe je iemand kunt machtigen, kun je contact opnemen met de Helpdesk van AnnieS. Voor de bereikbaarheid, kijk onderaan het Privacybeleid.

## 10. Wat doet AnnieS aan de beveiliging van persoonsgegevens?

AnnieS doet er alles aan om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot je persoonsgegevens. Hiertoe treft AnnieS allerlei technische en organisatorische maatregelen. Daarnaast waakt AnnieS tegen verlies, verminking en enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van jouw persoonsgegevens. AnnieS zorgt ervoor dat de veiligheid van het transport en de opslag van je persoonsgegevens zorgvuldig gebeurt. Uitsluitend de daarvoor bestemde AnnieS medewerkers die op grond van hun functie kennis moeten kunnen meenemen van bepaalde categorieën persoonsgegevens hebben daadwerkelijk toegang tot jouw gegevens. Het spreekt vanzelf dat de medewerkers van AnnieS gebonden zijn aan geheimhoudingsverplichtingen, ook na vertrek bij AnnieS.

## 11. Jouw rechten met betrekking tot de verwerking van je persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens geeft je het recht op inzage in je persoonsgegevens. Dit betekent dat AnnieS desgevraagd inzage verschaft in welke persoonsgegevens er van je zijn geregistreerd en voor welke doeleinden deze persoonsgegevens worden verwerkt door AnnieS. AnnieS mag aan jou op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens administratiekosten in rekening brengen voor een verzoek om inzage.

Wanneer je van oordeel bent dat jouw persoonsgegevens niet (langer) juist of volledig zijn, kun je AnnieS schriftelijk verzoeken om je persoonsgegevens te laten verbeteren, wijzigen, aan te vullen of te verwijderen.

AnnieS behoudt zich het recht voor om je te verzoeken een dergelijk verzoek schriftelijk aan AnnieS te bevestigen en een fotokopie van een goed leesbare geldig identiteitsbewijs mee te sturen. AnnieS is namelijk op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens verplicht zorg te dragen voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker om misbruik te voorkomen. AnnieS wil voorkomen dat anderen dan jijzelf inzage vragen in jouw gegevens.

## 12. Doorklikken naar andere sites

AnnieS sites kunnen de mogelijkheid bieden om door te klikken naar andere websites. Je moet dan dit Privacybeleid zorgvuldig doorlezen. De voorwaarden op die sites kunnen afwijken van de voorwaarden die AnnieS gebruikt.

## 13. Hoe kun je ons bereiken voor vragen en opmerkingen?

Met de bovenstaande uitleg vertrouwen wij erop jou duidelijk te hebben gemaakt hoe AnnieS haar Privacybeleid invult en uitvoert.

AnnieS innoveert niet alleen op het gebied van telecommunicatie, maar streeft er naar voor op te lopen op het gebied van toegankelijkheid, transparantie, veiligheid en privacy. Daarom is het goed mogelijk dat het privacy beleid van tijd tot tijd wordt aangepast.

Als je vragen op opmerkingen hebt, neem dan gerust contact met ons op. Dit kunt u doen op de hieronder genoemde manieren.

**AnnieS Helpdesk kun je als volgt bereiken:**

✉ helpdesk@annies.nl

☎ 050-3600521 (tijdens kantoor uren 09.00-17.00)

**ITT** helpdesk@annies.nl (tijdens kantoor uren 09.00-17.00)

**TT** 050-3116939 (tijdens kantoor uren 09.00-17.00)

**FAX** 050-3186489

**Je kunt ook langs komen op het bezoekadres:**

AnnieS B.V.  
Tweede Spoorstraat 6a  
9718 PD Groningen

**Schriftelijk kun je ons als volgt bereiken:**

AnnieS B.V.  
Postbus 3  
9700 AA Groningen