



# Privacyverklaring

## Delta

versie 08-2018

Delta is de handelsnaam van DELTA Fiber Nederland B.V. en van enkele groepsmaatschappijen. DELTA Fiber Nederland B.V. is een besloten vennootschap met statutaire zetel in Middelburg en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 22051676. DELTA Fiber Nederland B.V. is de moedermaatschappij van DELTA Mobiel B.V. en DELTA Kabelcomfort Netten B.V.. Voor verdere informatie zie [www.delta.nl](http://www.delta.nl).

Delta is de handelsnaam van DELTA Energie B.V. DELTA Energie B.V. is een besloten vennootschap met statutaire zetel in Middelburg en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72056509. Voor verdere informatie zie [www.delta.nl](http://www.delta.nl).

## 1 De privacyverklaring van Delta

Delta is de handelsnaam van DELTA Fiber Nederland B.V., DELTA Energie B.V. en van enkele groepsmaatschappijen. DELTA Fiber Nederland B.V. is de moedermaatschappij van DELTA Mobiel B.V. en DELTA Kabelcomfort Netten B.V.. Delta biedt de volgende diensten aan: Energie, Internet, Televisie, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie. In de privacyverklaring kun je lezen welke gegevens Delta van je verwerkt en waarom Delta dit doet.

Delta respecteert jouw privacy en volgt de kaders van de wet om jouw persoonsgegevens te beschermen. We vinden het belangrijk dat onze dienstverlening transparant, persoonlijk en betrouwbaar is. We zijn dan ook voortdurend op zoek naar manieren om onze dienstverlening te verbeteren en deze zoveel mogelijk af te stemmen op wensen en behoeften van onze klanten. Daarbij verwerken we jouw persoonsgegevens zorgvuldig en veilig. Bovendien verwerken we jouw persoonsgegevens alleen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Telecommunicatiewet.

De privacyverklaring van Delta kan wijzigen als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Het meest actuele privacystatement vind je altijd op onze website, [www.delta.nl/privacyverklaring](http://www.delta.nl/privacyverklaring). We raden je aan de privacyverklaring geregeld te raadplegen, zodat je op de hoogte bent van wijzigingen.

## 2 Wanneer is de privacyverklaring van toepassing?

De privacyverklaring is van toepassing op alle gegevens die DELTA Energie B.V. en DELTA Fiber Nederland B.V. verzamelen en verwerken van (potentiële) klanten en van gebruikers van haar websites, apps en andere diensten.

## 3 Wie is verantwoordelijk voor jouw gegevens?

Delta gevestigd te Middelburg aan de Poelendaeesingel 10 (4335 JA), is verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. U kunt DELTA Energie B.V. bereiken via haar klantenservice: **0118 – 22 55 00** en DELTA Fiber Nederland B.V. bereiken via **0118 – 22 55 75**.

Binnen Delta hebben we een Data Protection / Privacy Officer in dienst, deze functionaris ziet erop toe dat de verwerking binnen Delta in overeenstemming is met de wet. U kunt contact opnemen met onze Data Protection Officer via [privacy@delta.nl](mailto:privacy@delta.nl)

## 4 Wie is verantwoordelijk voor jouw gegevens?

In de privacyverklaring beschrijven we per doel welke

persoonsgegevens Delta van je verwerkt en voor welke doeleinden we dat doen. Ook leggen we in de privacyverklaring uit wat deze verwerkingen inhouden.

Voor sommige diensten moet je je apart aanmelden. In dat geval moet je soms ook apart expliciete toestemming geven voor de verwerking van jouw persoonsgegevens.

## 5 Welke gegevens verwerken wij en waarom?

1. Het afsluiten, administreren en uitvoeren van jouw overeenkomst(en) met Delta. Als je klant van ons wordt, rechtstreeks of via een adviseur of bemiddelaar, verwerken we jouw gegevens voor de volgende doelen:

### **Om je aanvraag te beoordelen, het product of dienst te kunnen leveren. Wat houdt dit doel in?**

Overeenkomsten tot het leveren van producten en diensten kun je online op de website van Delta of via een bemiddelaar afsluiten. Wanneer wij je aanvraag ontvangen, verwerken wij jouw gegevens om het product of de dienst te kunnen leveren en te administreren.

### **Voor onze administratie en facturering. Wat houdt dit doel in?**

Om correct en tijdig te kunnen factureren houden we een accurate administratie bij.

### **Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Wij verwerken gegevens zoals je naam, adresgegevens, land, geboortedatum, geslacht, e-mailadres, telefoonnummer(s), IBAN-nummers, score kredietwaardigheid, gemiddeld jaarverbruik, meterstanden, gegevens van identiteitsbewijs en betalingsgegevens. Indien Delta niet over deze gegevens kan beschikken, kan er geen overeenkomst tot stand komen.

2. Delta websites en Apps. Wanneer je Delta websites bezoekt of Delta Apps gebruikt, verwerken wij een aantal persoonsgegevens om deze online diensten aan te kunnen bieden en deze technisch te beheren. In dit verband verwerken we jouw gegevens voor de volgende doelen:

### **Om jou onze websites en apps functionaliteiten te kunnen aanbieden. Wat houdt dit doel in?**

Wanneer je onze websites bezoekt of onze Apps gebruikt, verwerken wij jouw gegevens om onze websites en Apps aan te kunnen bieden. Met deze gegevens zijn onze website- en appbeheerders in staat om de websites en Apps te beheren en te verbeteren. Zo kunnen zij bijvoorbeeld technische storingen oplossen of de beschikbaarheid verbeteren. Om te zorgen dat je informatie op onze websites snel en eenvoudig kunt vinden, gebruiken we ook cookies. Zie meer informatie over onze cookiebeleid op [www.delta.nl/cookiebeleid](http://www.delta.nl/cookiebeleid)

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Voor dit doel verwerken wij technische gegevens zoals het IP-adres van jouw apparaat, de bezochte web- of App-pagina's, klik- en surfgedrag, de internetbrowser waarmee je surft, vorige/volgende bezochte sites en de duur van een bezoek.

**Jouw Persoonlijke Mijn Delta omgeving.****Wat houdt dit doel in?**

Als je een klantnummer hebt, krijg je toegang tot je persoonlijke Mijn Delta omgeving. Als je inlogt op jouw persoonlijke pagina, heb je op één plek een overzicht van alle producten en diensten die je bij Delta hebt afgesloten. Ook kun je hier jouw gegevens beheren, zoals bijvoorbeeld het aanpassen van je voorschotbedrag, en inzicht krijgen in je facturen.

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Voor dit doel verwerken we jouw inloggegevens van je Mijn Delta omgeving (je inlognaam, emailadres en wachtwoord), de specificaties van de producten en diensten die je bij Delta hebt afgenomen, eventuele wijzigingen die je in jouw gegevens doorvoert en andere gegevens die je ons in dit verband verstrekt.

- Om contact met je te onderhouden en jouw vragen te kunnen beantwoorden. Wij willen je graag een goede service bieden. Hierbij hoort ook dat we je snel te woord kunnen staan via verschillende kanalen. Zo kunnen we snel reageren als je contact met ons zoekt en kunnen we vragen of klachten in behandeling nemen. In dit verband verwerken we jouw gegevens voor de volgende doelen:

**Om je vragen en klachten te kunnen behandelen.****Wat houdt dit doel in?**

Je kunt ons via verschillende kanalen (zoals via de Delta website, per e-mail, telefoon en chat) benaderen met vragen of klachten. Wij gebruiken jouw persoonsgegevens om contact met je te kunnen opnemen.

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Voor dit doel verwerken wij je naam, contactgegevens, je correspondentie met Delta over je vraag en alle overige persoonsgegevens die je aan ons verstrekt en die nodig zijn om contact met je op te nemen.

**Het opnemen van telefoongesprekken en chatgesprekken. Wat houdt dit doel in?**

Wanneer je contact opneemt met de klantenservice van Delta nemen we in sommige gevallen het telefoongesprek en de chat op. De klantenservice van Delta neemt telefoongesprekken op voor trainings- en coachingsdoeleinden, ter verificatie van en onderzoek naar opdrachten en transacties, voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking. Bij een geschil over de inhoud van opgenomen telefoon- en chatgesprekken heb je het recht

om het opgenomen telefoon- of chatgesprek te beluisteren of daarvan een transcriptie te ontvangen.

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Voor dit doel verwerken wij opnames van telefoon- en chatgesprekken met Delta.

- Telefonische verkoop en door to door sales. Als (potentiele) klant van Delta kunt u gebeld worden voor een commerciële aanbieding, wanneer u geregistreerd staat in het bel mij niet register doen wij dit niet. U kunt dit ook tijdens een telefoongesprek aangeven. Voornamelijk potentiële klanten kunnen worden benaderd door Delta via door to door verkoop. Wens je niet meer hiervoor benaderd te worden vermeldt dit dan bij het door to door gesprek.

**Wat houdt dit doel in?**

We verwerken je contactgegevens om je onze nieuwsbrief, aanbiedingen (telefonische verkoop en/of door to door sales) en service communicatie toe te sturen. Wil je deze nieuwsbrief en aanbiedingen niet meer ontvangen? Dan kun je je uitschrijven op de in de nieuwsbrief of aanbieding aangegeven wijze.

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Voor dit doel verwerken we je in-/uitschrijving voor de nieuwsbrief en jouw contactgegevens, naam en e-mailadres. Voor telefonische verkoop en door to door sales maken we gebruik van gegevens van externe bedrijven welke ons click gedrag en Sociodemografische data aanleveren.

- Communicatie via social media. Delta is actief op social media platforms zoals Facebook, Twitter, Google+, YouTube, Instagram en LinkedIn. Als je via social media contact opneemt met Delta, verwerken we jouw gegevens voor de volgende doelen:

**Om vragen die je via social media stelt te kunnen beantwoorden.**

Je kunt op verschillende manieren met ons in gesprek gaan om informatie te verkrijgen of om vragen te stellen over je persoonlijke situatie. Als je Delta benadert via onze social media- pagina's, kan Delta de gegevens die je aan ons verstrekt verzamelen. Denk hierbij aan je (gebruikers)naam (social-ID), adres, e-mailadres, geslacht en bijvoorbeeld de gegevens die je in jouw vraag aan ons met ons deelt.

Om te kunnen reageren op jouw berichten vragen we je jouw persoonsgegevens in een besloten bericht (Direct Message of e-mail) met ons te delen. Zo controleren wij of wij met de juiste persoon in gesprek zijn en dragen wij zorg voor de veiligheid van jouw gegevens. Als je gevoelige gegevens of contractgegevens aan ons vraagt,

zullen wij je e-mailen of bellen.

#### **Acties via social media**

Als je deelneemt aan acties op de social media-pagina's van Delta verwerken we jouw contactgegevens om de actie uit te kunnen voeren en je te informeren over het vervolg en de uitslag van de actie. Jouw contactgegevens worden bewaard zolang nodig is om de actie te kunnen uitvoeren. Als wij jouw gegevens willen gebruiken voor marketingactiviteiten, vragen wij daar vooraf toestemming voor. Voor de details per actie verwijzen wij je naar de actievoorwaarden van de desbetreffende actie.

#### **Online conversaties over Delta**

Het gebeurt weleens dat er over Delta wordt gesproken op social media. Wij zijn erg geïnteresseerd in je mening over Delta. Op deze manier kunnen wij je in de toekomst beter van dienst zijn. Als wij op social media of andere openbare bronnen lezen dat je een vraag hebt, dan gaan wij graag met je in gesprek.

6. Gepersonaliseerde informatie en aanbiedingen op websites. Wanneer je bij het bezoeken van onze websites ervoor kiest cookies te laten plaatsen, verwerken wij jouw gegevens om voor jou relevant te zijn door je informatie en advertenties te laten zien die aansluiten bij jouw interesses en voorkeuren.

#### **Wat houdt dit doel in?**

Wij willen zo relevant mogelijk voor je zijn en proberen de website aan te passen aan jouw voorkeuren. Dit kunnen wij doen door bij bezoek van de website cookies te plaatsen als je hiervoor toestemming geeft. Wij verzamelen dan via cookies gegevens over bijvoorbeeld de manier waarop je de website gebruikt, naar welke inhoud je kijkt en gegevens die je achterlaat op onze website. Vanaf het moment dat je bent ingelogd in de Mijn Delta omgeving combineren wij de reeds verzamelde gegevens via de cookies met de gegevens die van je bekend zijn. Wij analyseren jouw gegevens om op onze website en externe websites zoals social media platforms informatie en advertenties af te beelden die beter aansluiten bij jouw persoonlijke interesses en voorkeuren. Lees meer hierover op [www.delta.nl/cookiebeleid](http://www.delta.nl/cookiebeleid). Je kunt altijd via cookie-instellingen jouw voorkeuren en instellingen wijzigen.

#### **Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Voor dit doel verwerken wij jouw loggegevens, gegevens die je achterlaat op de website, jouw klik- en surfgedrag, IP-adres en de gegevens die bekend zijn in de Mijn Delta omgeving, zoals jouw productbezit, je adres, klantnummer en geboortedatum.

7. Trendanalyse. Delta voert op basis van geaggregeerde informatie onderzoek naar trends in het gebruik van diensten en producten. Bij het uitvoeren van deze trendanalyses verwerken wij jouw gegevens om statistische analyses te kunnen uitvoeren.

#### **Wat houdt dit doel in?**

Delta voert onderzoek uit naar trends in de markt door middel van statistische analyses. De informatie die wij uit deze analyses halen, gebruiken wij om ons huidige producten- en dienstenportfolio en onze processen te evalueren en deze aan te passen op basis van nieuwe ontwikkelingen. Tenzij je ons voorafgaand toestemming hebt gegeven, gebruiken wij deze onderzoeksresultaten niet voor marketing- en verkoopactiviteiten die specifiek op jou gericht zijn. De resultaten van deze analyses worden uitsluitend op samengevoegde basis gerapporteerd. Dit betekent dat de resultaten op geen enkele wijze tot individuele klanten zijn te herleiden.

#### **Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Wij verwerken voor dit doel gegevens zoals product en/of dienst keuze. Voor dit doel gebruiken wij deze gegevens alleen op samengevoegde basis.

8. Marktonderzoek. Marktonderzoek wordt uitgevoerd met allerlei verschillende doeleinden. Dit kan variëren van het meten van klanttevredenheid, interesse in en behoeften rondom producten en diensten tot het testen en evalueren van campagnes.

#### **Wat houdt dit doel in?**

Voor marktonderzoek schakelt Delta marktonderzoek-bureaus in maar vaak wordt onderzoek door de eigen marktonderzoek-afdeling uitgevoerd. Het bureau of de eigen marktonderzoek-afdeling nodigt selecties van klanten per e-mail uit om een vragenlijst in te vullen of geeft een selectiebureau opdracht om klanten te selecteren voor een gesprek. Op basis van de informatie die Delta zo verzamelt wordt de dienstverlening geoptimaliseerd, worden producten verbeterd en wordt besloten om nieuwe producten al dan niet aan te gaan bieden.

#### **Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

De antwoorden en gegevens die klanten in het kader van marktonderzoek verstrekken, worden anoniem verwerkt tenzij de klant toestemming geeft om dat niet anoniem te doen. In dat geval kunnen klanten nog benaderd worden voor aanvullende marktonderzoeksvragen, of door klantenservice (bijvoorbeeld in geval van tevredenheidsonderzoek) om de klant beter van dienst te zijn. Ook kan Delta deze klanten, informeren over de uitkomsten van het onderzoek waaraan ze hebben meegedaan. Delta is bij onderzoek dat in eigen beheer wordt uitgevoerd, evenals de bureaus die zij daarvoor

inschakelt, gehouden aan de Gedragscode voor onderzoek en statistiek mede opgesteld door MOA Center for Marketing Insights Research & Analytics <https://www.moaweb.nl/codes-standards/professie/gedragscodes.html>. Wanneer bureaus worden ingeschakeld sluit Delta met deze bureaus een Verwerkersovereenkomst af om de veiligheid van klantgegevens zeker te stellen.

9. Storingsanalyses. Om storingen te detecteren, te voorkomen en sneller op te lossen worden veelal technische gegevens opgevraagd, opgeslagen en geanalyseerd.

#### **Wat houdt dit doel in?**

Uit trends en informatie van storingen kunnen we informatie halen die ervoor zorgt dat onze dienstverlening verbeterd. Door bijvoorbeeld storingen te voorkomen of te detecteren. Ook gebruiken we deze informatie om vast te stellen of compensatie uitgekeerd kan worden.

#### **Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Hiervoor verwerken wij bij consumenten diensten per abonnement het dataverbruik, IP adressen, aantal keer dat een modem herstart is en de signaal niveaus van een modem welke bij u staat opgesteld. We bewaren e-mail logs van mails die in onze mailservers worden verwerkt (van, naar, datum, subject en mailflow) voor 30 dagen om fouten en storingen te kunnen detecteren en analyseren. Daarnaast als u een storing heeft gemeld en een monteur is bij u langs geweest, slaan we dit op om u in de toekomst gerichter te kunnen helpen bij een storing.

## **6 Verstrekking van jouw gegevens aan derden**

Delta schakelt bij de uitvoering van haar dienstverlening en andere bedrijfsactiviteiten derden in (zoals onder andere postverzending, fulfilment bureaus, hostingdiensten en automatiseringsdienstverleners). Voor zover deze derden bij het uitvoeren van de betreffende diensten en bedrijfs-activiteiten jouw gegevens verwerken, treft Delta de vereiste contractuele, technische en organisatorische maatregelen om te verzekeren dat jouw gegevens uitsluitend worden verwerkt voor zover dit in dit kader noodzakelijk is. In ieder geval zullen deze derde partijen jouw gegevens alleen verwerken in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.

Uitsluitend als Delta hiertoe wettelijk is verplicht, worden persoonsgegevens verstrekt aan fiscale autoriteiten, opsporingsinstanties zoals politie en justitie, of toezichthouders zoals De Nederlandse Bank, Autoriteit Financiële Markten en Autoriteit Persoonsgegevens.

Delta kan jouw gegevens verstrekken aan zakelijke partners, zoals jouw bemiddelaar, die je adviseert of bemiddelt tussen jou en Delta.

## **7 Beveiliging en fraudebestrijding**

Delta heeft adequate maatregelen getroffen om jouw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. In verband hiermee verwerken wij jouw gegevens voor de volgende doelen:

#### **Beveiliging**

Delta gaat zorgvuldig om met jouw gegevens. Delta heeft adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om jouw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Denk hierbij aan informatiebeveiligingsbeleid, spamfilters, virusscanners, training van onze medewerkers, beveiligde servers en fysieke beveiliging van ruimtes waar gegevens zijn opgeslagen.

Wij adviseren jou ook zorgvuldig en vertrouwelijk met jouw gegevens om te gaan en je inlog- en persoonsgegevens niet publiekelijk te delen.

#### **Om fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen. Wat houdt dit doel in?**

We verwerken jouw gegevens in dit verband voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen de energie en telecom sector, zowel in het belang van onze klanten, onze medewerkers, als onze organisatie. In het kader van de opsporing van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik houden wij ons bij het verwerken van je gegevens ook aan de aangegeven wetgeving.

#### **Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Wij verwerken gegevens zoals jouw contactgegevens en gegevens met betrekking tot vermeende onrechtmatige of strafbare gedragingen

## **8 Automatische besluitvorming**

Delta maakt gebruik van één automatische besluitvorming, dit is de kredietwaardigheidscontrole. Op basis hiervan bepaald Delta de risico's welke zij loopt bij het afsluiten van de overeenkomst(en) met haar klanten voor wat betreft onder andere wanbetalingen. Delta besteedt de kredietwaardigheidscontrole uit aan Economic Data Resources B.V. (EDR). Voor deze controle ontvangt EDR de volgende persoonsgegevens: naam, adres, geslacht en geboortedatum. Als u bezwaar wilt maken of informatie wenst over het gebruik van uw persoonsgegevens door EDR, zie: <https://www.edrcreditservices.nl/privacy-statement/>

## 9 Bewaartermijn

Delta bewaart je persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor je gegevens worden verwerkt. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard, is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen.

## 10 Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering

Via de klantenservice van Delta kun je een verzoek indienen om je persoonsgegevens in te zien, te laten corrigeren of te verwijderen. Wil je weten of alle gegevens die Delta van je heeft ook juist zijn, of wil je bezwaar maken ook dit kan door middel van een verzoek via de klantenservice. U kunt de klantenservice van DELTA Energie B.V. bereiken via [0118 – 22 55 00](tel:0118-225500) en DELTA Fiber Nederland B.V. bereiken via [0118 – 22 55 75](tel:0118-225575). Ons streven is om binnen 4 weken je verzoek uit te voeren.

## 11 Toezichthouder, Autoriteit Persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens en adviseert over nieuwe regelgeving. U vindt meer informatie over de toezichthouder de Autoriteit Persoonsgegevens op <http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl> hier kunt u ook een eventuele klacht indienen.