

Privacy verklaring

Artikel 3 Verplichtingen van Pelican ICT 3.3

PELICAN ICT onthoudt zich van het inzien van persoonlijke e-mail en/of bestanden van klanten en stelt deze niet ter beschikking van derden, tenzij Pelican ICT hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is, dan wel in het geval de klant handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met artikel 4.2 tot en met 4.4 van deze algemene voorwaarden. Uit: Algemene Voorwaarden PELICAN ICT

PRIVACY EN INTERNET

Steeds meer mensen hechten waarde aan de bescherming van hun privacy. Toch is het niet eenvoudig om precies aan te geven wat privacy betekent. Volgens het woordenboek is het de gelegenheid van mensen om zich af te zonderen, om storende invloeden van de buitenwereld te ontwijken. Volgens een andere beschrijving is privacy het grondwettelijke recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Het recht op privacy lijkt heel vanzelfsprekend: In de 'echte' wereld kunt u zich afzonderen om vertrouwelijke zaken te bespreken. Op internet wordt privacy echter steeds minder controleerbaar.

PRIVACY BIJ PELICAN ICT

In de contacten met onze klanten valt regelmatig het woord privacy. Logisch, omdat internet en privacy veel met elkaar te maken hebben. Als een klant een website bezoekt of een e-mail verstuurt, 'vervoeren' wij informatie die zeer vertrouwelijk kan zijn. Privacybescherming staat voor kwaliteit. Pelican ICT vindt dat persoonlijke gegevens ook persoonlijk moeten blijven en garandeert u dat via de Algemene Voorwaarden. Pelican ICT stelt de gegevens van de klanten niet ter beschikking van derden, niet in geïndividualiseerde en niet in geaggregeerde vorm, behalve in het geval van een wettelijke vordering.

UW PERSOONSGEGEVENS

Natuurlijk wilt u weten hoe Pelican ICT met uw persoonlijke gegevens omgaat. Als u een dienst bij ons afneemt, dan stelt u bepaalde persoonlijke of zakelijke gegevens aan ons beschikbaar. Wij vragen onze klanten niet om hun geslacht, beroep of geboortedatum, maar registreren uw naam, adres en woonplaats om rekeningen toe te kunnen sturen. Daarnaast vraagt Pelican ICT ook om het telefoonnummer overdag en 's avonds. Dat is nodig als extra verificatie, bijvoorbeeld als u uw legitimatie niet kunt faxen bij een wachtwoordwijziging.

UW ACTIVITEITEN OP INTERNET

PELICAN ICT stelt geen profielen samen van klanten op grond van surfgedrag of inbelgedrag. Van uw individuele verrichtingen op internet wordt niets opgeslagen. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan:

- E-mails en e-mailadresseringen
- Bezoek aan websites (surfgedrag)
- Abonnementen op nieuwsgroepen
- IRC-chats en -verbindingen

PELICAN ICT houdt het surfgedrag van klanten niet bij. Pelican ICT bewaart en analyseert niet welke websites klanten bekijken, hoe lang ze dat doen of hoe vaak ze er terugkeren. Voor e-mail geldt dat deze op onze server blijft staan zolang een klant dit niet ophaalt en verwijdert, maar Pelican ICT neemt op geen enkele wijze kennis van de inhoud van de mails op de server, zoals ook gegarandeerd in de Algemene Voorwaarden. Wel maakt Pelican ICT een dagelijkse back-up van alle bestanden, om in geval van een dramatische storing bestanden toch nog deels terug te kunnen zetten. Alles wat u doet op internet kan worden vastgelegd door derden. Hierop heeft Pelican ICT in het geheel geen invloed. In een chat kan elke deelnemer zelf een logfile maken van alles wat er wordt gezegd. Een posting in een nieuwsgroep kan gearchiveerd worden in een openbaar archief als bijvoorbeeld dejanews, een e-mail die u verstuurt kan door de ontvanger worden bewaard, uw surfgedrag kan door eigenaren van websites worden bewaard en geanalyseerd.

WAT Pelican ICT WEL BIJHOUDT

- PELICAN ICT bewaart technische logfiles. Deze gegevens heeft Pelican ICT nodig voor de interne bedrijfsvoering. Pelican ICT heeft geen enkele wijze de intentie om te bekijken of analyseren wat individuele klanten op internet verrichten. Gedetailleerde uitleg:
- De inbelgegevens worden bewaard voor een in de Telecomwet vastgestelde periode van minimaal 3 maanden. Dit wil zeggen, de correlatie tussen de (dynamische) IP-nummers, telefoonnummers en loginnamen.
- PELICAN ICT houdt bij hoeveel nationaal en hoeveel internationaal verkeer er wordt gegenereerd per klant. In sommige gevallen zijn deze gegevens per klant opvraagbaar; bijvoorbeeld bij datafacturering aan kabel- en ADSL-abonnees.
- PELICAN ICT maakt gebruik van een caching webproxy. Dat wil zeggen dat veelbezochte websites lokaal worden opgeslagen.
- Daarnaast houdt Pelican ICT statistieken bij van het gebruik van de inbelnummers: Dit wordt intern gebruikt voor technische, beheersmatige doeleinden, om bijvoorbeeld voldoende poorten te kunnen inkopen.
- Verder houdt Pelican ICT bij hoeveel dataverkeer er per homepage wordt gegenereerd, omdat er een limiet aan het toegestane dataverkeer zit. Voor overschrijding van die limiet wordt er automatisch per e-mail gewaarschuwd. Na overschrijding wordt de homepage automatisch afgesloten.
- Eigenaren van websites kunnen bovendien met behulp van statistieken zien op welke tijdstippen de pagina's zijn bezocht, door welke IP-nummers. Dat wil zeggen dat bezoekers op geaggregeerd niveau te herleiden vallen tot de provider of het land van waaruit ze met internet zijn verbonden.

MARKTONDERZOEK ONDER KLANTEN

Om toch de noodzakelijke informatie te verzamelen over de behoeftes van klanten, doet Pelican ICT zeer incidenteel marktonderzoek onder kleine groepen klanten. Deze telkens volstrekt willekeurig te kiezen groep klanten wordt in dat geval door Pelican ICT zelf per e-mail uitgenodigd om een website met specifieke vragen over Pelican ICT te bezoeken. De klant logt daarbij anoniem in op de server met de vragenlijst, waardoor er nooit terugkoppeling kan plaatsvinden tussen een klant en de gegeven antwoorden. Pelican ICT gebruikt de (anonieme) uitkomsten alleen om de eigen service te verbeteren. De klant kan bovendien zelf in het online Service Center van Pelican ICT te allen tijde

aangeven nooit door Pelican ICT benaderd te willen worden met dergelijke vragen. Deze optie wordt altijd nadrukkelijk onder de aandacht gebracht.

MEDEDELINGEN VAN Pelican ICT AAN KLANTEN

PELICAN ICT heeft een volstrekt reclamevrije website. Pelican ICT is zeer terughoudend met het sturen van e-mail aan klanten. Pelican ICT verleent geen toestemming aan derden om gebruik te maken van het mailbestand en stuurt zelf ook geen aanbiedingen aan klanten op verzoek van derden. Klanten hebben daarnaast de mogelijkheid om zich vrijwillig aan te melden voor de (gratis) Pelican ICT Nieuwsbrief, met nieuws over de dienstverlening en producten van PELICAN ICT. Deze optie is te vinden in het online Service Center van PELICAN ICT.

WETGEVING

Sinds december 1998 is in Nederland de nieuwe Telecommunicatiewet van kracht. Hierdoor is het aftappen van internet door politie, Justitie en inlichtingendiensten, onder voorwaarden, wettelijk mogelijk. Pelican ICT zal nauw toezien op een juiste, correcte en wettige uitvoering van de bevoegdheden van Justitie en inlichtingendiensten op dit gebied.