

PRIVACY STATEMENT ZAKELIJK

INHOUD

1. Inleiding	4
Toepasselijkheid	4
We vinden privacy belangrijk	4
Wat zijn 'persoonsgegevens'?	4
Wat betekent het 'gebruik' van persoonsgegevens?	4
Wat zijn 'diensten'?	4
2. Waarvoor gebruiken we welke gegevens?	5
Vier redenen	
Gebruik van je gegevens voordat je een overeenkomst bij T-Mobile sluit	5
A Opstellen van de overeenkomst	5
B Vaststellen van identiteit	6
C Versturen en incasseren van rekeningen	6
D Beoordelen kredietwaardigheid	7
Gebruik van gegevens om onze diensten te kunnen leveren	7
E Abonnementsgegevens	7
F Gebruik van onze diensten (verbruiksgegevens)	8
▪ Verbruiksgegevens van vaste- en mobiele telefonie	8
▪ Verbruiksgegevens van vast- en mobiel internet	8
G Opstellen rekening met verbruiksgegevens	9
H Onderzoeken van klachten of storingen met verbruiksgegevens	9
I Klantcontactgeschiedenis	10
J My T-Mobile, T-Mobile Beheer/Pro	11
Gebruik van gegevens bij gebruik privacy rechten of klachten	11
K Documenteren van privacy rechten	11
L Klachten en gerechtelijke procedures	11
Gebruik van gegevens om wettelijke verplichtingen na te komen	12
M Oproepen 112	12
N Nakomen overige wettelijke verplichtingen	12
Gebruik van gegevens voor bedrijfsbelang T-Mobile	13
O Vaststellen hoogverbruik en fraudepreventie	13
P Opname van telefoongesprekken voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden	13
Q Cameratoezicht	13
R Marketingdoeleinden	14
Overig gebruik van gegevens	14
S Kwaliteit dienstverlening en beveiliging	14
T Apps van derde partijen	14
U Geanonimiseerde of geaggregeerde gegevens	14

3. Cookies op onze website en apps	15
▪ Functionele cookies	15
▪ Analytische cookies	15
▪ (Third party) advertentiecookies	16
▪ Social media cookies	16
▪ Affiliate cookies	16
▪ Profiling cookies en interessecookies	16
▪ Overige cookies	17
Cookies accepteren of weigeren	17
Hoe kun je cookies zelf verwijderen?	17
4. Met wie delen we persoonsgegevens?	18
Soorten ontvangers	18
5. Nummerweergave en nummerblokkering	19
Permanente blokkering	19
Eenmalige blokkering	19
SMS of MMS	19
Alarmdiensten	19
6. Hinderlijke of kwaadwillige oproepen	20
Wie is de afzender?	20
En wat als het niet ophoudt?	20
7. Privacy rechten	21
Hoe kun je privacy rechten inroepen?	21
Inzien	21
Aanpassen	21
Verwijderen	21
Beperken	21
Bezwaar maken	21
Overdragen gegevens	21
Menselijke tussenkomst bij geautomatiseerde besluitvorming	21
8. De beveiliging van persoonsgegevens	22
Privacy gedragscode	22
Gespecialiseerde medewerkers	22
Geen toegang voor onbevoegden	22
Meldplicht datalekken	22
9. Vragen of klachten?	23
Hoe kan ik contact opnemen met T-Mobile?	23
Klacht indienen bij Autoriteit Persoonsgegevens	23
Wijzigingen van dit Privacy Statement Zakelijk	23
10. Begrijppenlijst	24

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

We vinden jouw privacy belangrijk

Dit Privacy Statement Zakelijk is van toepassing op ondernemingen: klanten met minimaal twee aansluitingen die de aansluiting zakelijk gebruiken. Als je gebruik maakt van een zakelijk abonnement, bijvoorbeeld via je werkgever, dan is dit Privacy Statement Zakelijk ook op jou van toepassing. Je hebt dan zelf geen overeenkomst bij T-Mobile. Hierdoor beschikken we over minder gegevens dan wanneer je op eigen naam een abonnement hebt afgesloten. Zo beschikken we voor die overeenkomst dan niet over jouw naam en adresgegevens. Ook hebben we jouw identiteit niet gecontroleerd. Jouw werkgever is in dat geval de klant en jij bent de eindgebruiker. Als eindgebruiker maak je gebruik van een aansluiting (simkaart met abonnement) waarvoor je werkgever als klant betaalt. De klant kan een telecommanager hebben aangesteld die de aansluitingen beheert. Als je gebruik maakt van een zakelijk abonnement via je werkgever, neem dan bij vragen of klachten over T-Mobile of dit Privacy Statement Zakelijk contact op met je werkgever. Als je zelf als consument een abonnement hebt bij T-Mobile, of je hebt als zakelijke klant zelf op eigen naam één enkele aansluiting, dan vind je het privacy statement dat voor jou relevant is **hier**.

In dit Privacy Statement Zakelijk lees je hoe T-Mobile omgaat met persoonsgegevens. Hoe weet je bijvoorbeeld welke gegevens we van jou hebben? Waarom we die gegevens nodig hebben? Hoe lang bewaren we die gegevens? Kun je jouw persoonsgegevens zelf aanpassen of verwijderen en hoe doe je dat? De antwoorden op deze vragen vind je in dit Privacy Statement Zakelijk.

We vinden het erg belangrijk om netjes met persoonsgegevens om te gaan. Daarom lees je in dit statement wat T-Mobile doet om jouw persoonsgegevens te beschermen. Heb je na het lezen nog vragen? Neem gerust contact met ons op. Contactinformatie vind je in hoofdstuk 10 van dit Privacy Statement Zakelijk.

Met T-Mobile bedoelen we in dit Privacy Statement Zakelijk T-Mobile Netherlands Holding B.V. en dochterondernemingen T-Mobile Netherlands B.V., T-Mobile Thuis B.V., T-Mobile Netherlands Klantenservice B.V., T-Mobile Netherlands Retail B.V. en T-Mobile Netherlands Finance B.V. Deze zijn allemaal gevestigd aan de Waldorpstraat 60 in Den Haag.

We vinden privacy belangrijk

1. We vinden het belangrijk om netjes met persoonsgegevens om te gaan. We houden ons aan de wet.
2. T-Mobile neemt geschikte maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen misbruik.
3. We luisteren niet naar telefoongesprekken en lezen geen sms'jes. We kijken niet mee op internet.
4. T-Mobile verkoopt jouw persoonsgegevens niet aan 'derde partijen': andere partijen dan T-Mobile en jijzelf.

Wat zijn 'persoonsgegevens'?

In dit statement gebruiken we verschillende begrippen. Het is belangrijk dat je begrijpt wat we met die begrippen bedoelen. Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect terug te brengen zijn tot jouw persoon. Denk aan je telefoonnummer, IP-adres of simkaartnummer.

Wat betekent het 'gebruik' van persoonsgegevens?

Het gebruik van persoonsgegevens is heel breed. Het gaat om alles wat je kunt doen met persoonsgegevens. Van verzamelen tot vernietigen, lezen, verzenden, bewaren, opzoeken, met elkaar in verband brengen of delen met partijen die diensten voor T-Mobile uitvoeren. T-Mobile is vaak zelf verantwoordelijk voor het gebruik van persoonsgegevens.

Wat zijn 'diensten'?

T-Mobile levert verschillende diensten: bellen, sms en internet. Ook verkopen we mobiele telefoons. Gebruik je een of meer van deze diensten? Dan hebben we jouw persoonsgegevens nodig. Voor de leesbaarheid gebruiken we in dit privacy statement steeds het (algemene) woord 'diensten'. Het maakt daarbij niet uit of je bij ons belt en sms't of internet.

In de begrippenlijst in hoofdstuk 10 vind je meer uitleg over de begrippen 'persoonsgegevens', 'gebruiken' en 'diensten'.

HOOFDSTUK 2. WAARVOOR GEBRUIKEN WE PERSOONSgegevens? EN WELKE GEGEVENS ZIJN DAT?

T-Mobile gebruikt persoonsgegevens voor verschillende doelen. Maar we mogen dat niet zomaar doen. Om persoonsgegevens te mogen gebruiken, hebben we altijd tenminste één 'grondslag' nodig: een goede reden.

Vier redenen

Er zijn vier mogelijke redenen die het gebruik van persoonsgegevens door T-Mobile rechtvaardigen:

1. Uitvoering van de overeenkomst

Als je via ons netwerk belt, dan hebben we het telefoonnummer dat je gebruikt nodig. Ook hebben we het nummer nodig van de simkaart waarmee je belt en het tijdstip en de duur van het gesprek om aan het einde van de maand een (deel)factuur naar de klant (jouw werkgever) te sturen.

2. Wettelijke verplichting

Soms zijn we wettelijk verplicht om persoonsgegevens te gebruiken. Bijvoorbeeld als een strafrechtelijk onderzoek of de nationale veiligheid daarom vraagt. T-Mobile kan worden verplicht om telefoongesprekken of internetverkeer af te tappen. Wij werken alleen mee met organisaties die dat mogen doen.

3. Bedrijfsbelang

Een voorbeeld van een bedrijfsbelang T-Mobile is dat klanten geen fraude plegen en dat ze hun rekeningen betalen. Daarom checken we de kredietwaardigheid van nieuwe klanten. Ook kijken we wie er als de klant een rechtspersoon is (zoals een Besloten Vennootschap), bevoegd is om de rechtspersoon te vertegenwoordigen bij het sluiten van de overeenkomst met T-Mobile.

4. Toestemming

Zijn de hierboven genoemde redenen er alle drie niet? Dan mogen we persoonsgegevens alleen gebruiken met duidelijke toestemming van de klant of eindgebruiker. In de begrippenlijst (hoofdstuk 10) staan meer voorbeelden van deze redenen.

Hieronder staat een lijst met soorten persoonsgegevens en waarvoor we die gebruiken. Ook geven we telkens de reden waarom we deze gegevens gebruiken. Tot slot geven we aan hoe lang T-Mobile de persoonsgegevens voor het doel bewaart: 'de bewaartermijn'.

Gebruik van je gegevens voordat je een overeenkomst bij T-Mobile sluit

A Opstellen van de overeenkomst

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Voor het sluiten van een zakelijke abonnement met meerdere aansluitingen bij T-Mobile, hebben we informatie over de onderneming nodig: een KvK-nummer (Kamer van Koophandel nummer) en wij willen weten wie gerechtigd is om de onderneming te vertegenwoordigen. We checken ook de identiteit van de persoon die namens de onderneming een overeenkomst wil sluiten. We vragen van deze persoon de naam, geboortedatum en het nummer van zijn/haar legitimatiebewijs.</p> <p>Daarnaast willen we weten hoe we contact met de onderneming kunnen opnemen om een simkaart en rekeningen te kunnen sturen. Hiervoor hebben we het adres, telefoonnummer en e-mailadres van de onderneming nodig. We gebruiken deze gegevens ook om contact op te nemen met de klant als bijvoorbeeld een abonnement verandert.</p> <p>T-Mobile vraagt tenslotte om een bankrekeningnummer, zodat onze rekeningen daarvan afgeschreven kunnen worden.</p>	<p>Contractgegevens: naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, geslacht, bankrekeningnummer, klantnummer, KvK-nummer. En bij een abonnement voor mobiele telefonie ook: ID-nummer, simkaartnummer, IMEI-nummer van het toestel waarmee wordt gebeld als dat via T-Mobile is aangeschaft.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst.</p>	<p>Maximaal zeven jaar na het einde van de overeenkomst.</p>

B Vaststellen van je identiteit

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Voordat een onderneming bij T-Mobile een abonnement voor mobiele telefonie kan afsluiten, gaan we na met wie we te maken hebben. Dit is nodig om fraude te voorkomen. Onze rekeningen mogen natuurlijk niet bij een verkeerde persoon of onderneming terechtkomen. We willen weten wie gerechtigd is om de onderneming te vertegenwoordigen. We checken ook de identiteit van de persoon die namens de onderneming een overeenkomst wil sluiten. We vragen van deze persoon de naam, geboortedatum en het nummer van zijn/haar legitimatiebewijs.</p> <p>Zo kan achteraf geen discussie ontstaan of er wel of geen abonnement bij T-Mobile is afgesloten. Wij kunnen in ons systeem niet zoeken op SN-nummer of paspoortnummer.</p>	<p>Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, klantnummer en een kopie van paspoort, rijbewijs, identiteitskaart of bromfietserijbewijs (categorie AM). Het BSN-nummer en pasfoto worden op deze kopieën afgeschermd.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst en bedrijfsbelang.</p>	<p>Maximaal zes maanden na ontvangst kopie.</p>

C Versturen en incasseren van rekeningen

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Klanten met een abonnement sturen we maandelijks een rekening. We hebben daarvoor financiële gegevens nodig. De rekening wordt maandelijks per automatische incasso van het opgegeven bankrekeningnummer afgeschreven. We moeten dan wel zeker weten dat dit bankrekeningnummer inderdaad van de klant is. Daarom kunnen we klanten vragen om één eurocent te pinnen of naar ons over te maken.</p>	<p>Bankrekeningnummer en naam.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst.</p>	<p>Maximaal zeven jaar na betaling van de rekening.</p>

D Beoordelen kredietwaardigheid

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>We willen graag voorkomen dat een onderneming haar rekeningen niet kan betalen. Voordat een onderneming een abonnement voor mobiele telefonie kan afsluiten, willen we daarom weten of de onderneming kredietwaardig is en/of schulden heeft. Informatie daarover vragen we op bij Dun & Bradstreet, die (financiële) gegevens van ondernemingen verzamelt en analyseert. Ook kijken we of er door de onderneming of bestuurder in het verleden fraude bij T-Mobile is gepleegd.</p>	<p>KvK-nummer, naam, adres, woonplaats, bankrekeningnummer, en bij eenmanszaken van de bestuurder: geboortedatum, ID-nummer.</p>	<p>Bedrijfsbelang.</p>	<p>Maximaal een maand na de aanvraag.</p>

Ook vraagt T-Mobile bij Stichting Preventel na of de onderneming onbetaalde rekeningen heeft bij andere telecomaanbieders van mobiel bellen. Preventel is een samenwerkingsverband van verschillende van deze aanbieders, waaronder T-Mobile. De stichting moet voorkomen dat consumenten en ondernemingen financiële verplichtingen aangaan die ze niet kunnen of willen nakomen. Met de informatie van Preventel maakt ons systeem een automatische 'kredietbeoordeling'. Zo wordt duidelijk of er wel of geen overeenkomst met T-Mobile kan worden gesloten.

Bij eenmanszaken wordt de kredietwaardigheid van de bestuurder gecheckt bij Focum, een organisatie die (financiële) gegevens verzamelt en analyseert.

Als je op basis van de kredietbeoordeling geen abonnement bij T-Mobile kan afsluiten, kun je contact opnemen met onze Klantenservice. In hoofdstuk 9 lees je hoe je ons kunt bereiken.

Meer informatie over Preventel vind je op: www.preventel.nl.

Meer informatie over Dun & Bradstreet vind je op: www.dnb-nederland.nl/

Meer informatie over Focum en de gegevens die deze partij gebruikt, vind je op <https://www.focum.nl/consumenten/wat-doet-focum/>

Gebruik van gegevens om onze diensten te kunnen leveren

E Abonnementsgegevens

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
We bewaren en gebruiken gegevens over de aansluitingen die horen bij het abonnement en de bundels en/of pakketten die de klant afneemt. Zo kunnen we per aansluiting zien of een maanbundel 'op' is of niet. Over verbruiksgegevens lees je meer onder F: Gebruik van onze diensten (verbruiksgegevens)	Contractgegevens (zie onder A).	Uitvoering van de overeenkomst.	Maximaal twee jaar na het beëindigen overeenkomst.

F Gebruik van onze diensten (verbruiksgegevens)

• Verbruiksgegevens van vaste en mobiele telefonie

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Om te kunnen bellen – of verbinding maken met een nummer dat wordt gebeld – heeft T-Mobile verschillende verbruiksgegevens nodig. Per aansluiting: De datum en het tijdstip van telefoongesprekken of verstuurde sms, telefoonnummer, het telefoonnummer dat is gebeld of sms't. Of het nummer waardoor aansluiting wordt gebeld of ge-sms't. En bij mobiele telefonie ook de code van de zendmast waarmee de aansluiting als eerst verbonden is of de buitenlandse telecomaانبieder bij roaming.	Per aansluiting: dedatum en het tijdstip van het telefoongesprek of de verstuurde sms, het telefoonnummer dat hoort bij de aansluiting, het telefoonnummer dat is gebeld of ge-sms't. Of het nummer waardoor de aansluiting is gebeld of ge-sms't. Bij mobiele telefonie ook het IMEI-nummer van het toestel waarmee is gebeld of naar wordt gebeld, het simkaartnummer en de code van de zendmast waarmee als eerst verbinding is gemaakt of de buitenlandse operator bij roaming.	Uitvoering van de overeenkomst.	Maximaal zes maanden.

• Verbruiksgegevens van vast- en mobiel internet

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Gebruik je internet, dan gebruikt T-Mobile 'verbruiksgegevens'. Denk aan gegevens over hoe lang je mobiel internet gebruikt. Of het aantal MB's dat je hebt gedownload.	Per aansluiting: de datum, het tijdstip en de duur van een internetsessie, het aantal MB's dat je verbruikt (zowel downloaden als uploaden) en het IP-adres. Bij mobiel internet ook het IMEI-nummer van het toestel waarmee wordt geïnternet, simkaartnummer en de code van de zendmast waarmee als eerste verbinding is gemaakt of de buitenlandse telecomaانبieder bij roaming.	Uitvoering van de overeenkomst.	Maximaal zes maanden.

G Opstellen rekening met verbruiksgegevens

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Wij hebben verbruiksgegevens van de verschillende aansluitingen nodig om elke maand een factuur te sturen. Per factuur sturen we deelfacturen met specificaties zodat de klant kan zien hoeveel er met elke aansluiting is gebeld. We houden per aansluiting bij of het internetgebruik of de telefoongesprekken binnen of buiten de bundel vallen. Als het buiten de bundel valt, dan worden aparte kosten in rekening gebracht, bovenop de vaste abonnementskosten.</p>	<p>Voor vaste-en mobiele telefonie: Per aansluiting: de datum en het tijdstip van telefoongesprekken of verstuurde sms, telefoonnummer, het telefoonnummer dat belt of sms't. Of het nummer waardoor aansluiting wordt gebeld of ge-sms't. En bij mobiele telefonie ook de code van de zendmast waarmee de aansluiting als eerst verbonden is of de buitenlandse teleco-aanbieder bij roaming.</p> <p>Voor vast- en mobiel internet: Datum, het tijdstip en de duur van een internet sessie, het aantal MB's dat wordt verbruikt (zowel downloaden als uploaden) en eventueel aangeschafte bundels. En bij mobiel internet ook de code van de zendmast waarmee als eerste verbinding is gemaakt of de buitenlandse teleco-aanbieder bij roaming.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst.</p>	<p>Maximaal zes maanden na het opmaken van de rekening.</p>

H Onderzoeken van klachten of storingen met verbruiksgegevens

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>We bekijken soms verbruiksgegevens van klanten om de kwaliteit van onze dienstverlening te bewaken. We kijken bijvoorbeeld of er momenten zijn waarop onze dienstverlening niet helemaal goed werkt. Of misschien zijn er bepaalde plaatsen in Nederland waar het bereik te wensen overlaat. Met deze kennis kunnen we zo nodig onze dienstverlening verbeteren. We kijken hierbij niet naar de verbruiksgegevens of persoonsgegevens van een bepaalde klant of groep klanten. Voor het voorkomen van storingen en de afhandeling van een storingsmelding van een bepaalde klant, is het soms wél nodig dat we zijn verbruiksgegevens gebruiken. T-Mobile kan verbruiksgegevens bekijken als een klant of eindgebruiker bij een storing contact met ons opneemt. Bijvoorbeeld vanwege slechte ontvangst.</p>	<p>- Bij vaste en mobiele telefonie per aansluiting: de datum en het tijdstip van het telefoongesprek of de verstuurde sms, het telefoonnummer behorende bij de aansluiting, het telefoonnummer dat is gebeld of ge-sms't. Of het nummer waardoor de aansluiting is gebeld of ge-sms't. Bij mobiele telefonie ook het IMEI-nummer van het toestel waarmee is gebeld of naar wordt gebeld, het simkaartnummer en de code</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst.</p>	<p>Maximaal zes maanden.</p>

<p>De verbruiksgegevens helpen ons dan de oorzaak van het probleem te vinden. In geval van storingen dienen eindgebruikers eerst de klant (bijvoorbeeld zijn werkgever) te raadplegen.</p>	<p>van de zendmast waarmee als eerste verbinding is gemaakt of de buitenlandse telecomaandier bij roaming.</p> <p>- Bij vast- en mobiel internet: de datum, het tijdstip en de duur van een internetessie, het aantal MB's dat je verbruikt (zowel downloaden als uploaden), IP-adres. Bij mobiel internet ook het IMEI-nummer van het toestel waarmee je internet, het simkaartnummer en de zendmast waarmee je als eerste verbonden bent.</p>		
--	--	--	--

I Klantcontactgeschiedenis

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Misschien heb je vragen of klachten over onze diensten. Een eindgebruiker kan eerst de klant (bijvoorbeeld zijn werkgever) raadplegen. Een zakelijke klant kan, afgezien van andere contractuele afspraken, telefonisch contact met ons opnemen, maar ook via de T-Shop of social media. Om je zo snel en goed mogelijk te kunnen helpen, hebben medewerkers van de T-Mobile Klantenservice toegang tot een klantmanagementsysteem. Hierin staan de contractgegevens van de klant, maar ook informatie over eerder contact dat met T-Mobile is geweest of documenten die door klant met ons zijn gedeeld. Zo kunnen we eenvoudig en snel terughalen hoe wij eerdere vragen van de klant hebben beantwoord. De klant hoeft een klacht zo niet twee keer uit te leggen.</p> <p>Heb je een heel speciale of technische vraag, bijvoorbeeld over een storing? Dan kan T-Mobile je verbruiksgegevens (beperkt) inzien. Zie ook H: Onderzoeken van klachten of storingen met verbruiksgegevens.</p>	<p>Contractgegevens, gespreksnotities, de doorgegeven informatie aan telefonische helpdesk en/of internet helpdesk.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst.</p>	<p>Maximaal twee jaar na afloop van je overeenkomst bij T-Mobile of een jaar na het laatste klantcontact (dat van de twee later is).</p>

J My T-Mobile, T-Mobile Beheer/ My T-Mobile Pro

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
De klant kan ten behoeve van factureringsdoeleinden inzicht krijgen in het verbruik van de verschillende aansluitingen via T-Mobile Pro. Wanneer de Klant T-Mobile Pro afneemt wordt klant als verwerkingsverantwoordelijke aangemerkt. In T-Mobile Pro kan de klant het verbruik van de aansluitingen in totaal en afzonderlijk bekijken. Eindgebruikers hebben allemaal toegang tot My T-Mobile. Hier kunnen zij bijvoorbeeld zien hoeveel van hun maandelijkse bundel zij al verbruikt hebben of nakijken van welk abonnement ze gebruik maken.	Contractgegevens, abonnementsgegevens, rekeningen met daarop verbruiksgegevens en het wachtwoord dat je hebt ingesteld.	Uitvoering van de overeenkomst.	Tot zes maanden na het beëindigen van je overeenkomst met T-Mobile, kun je inloggen in My T-Mobile.

Gebruik van gegevens bij gebruik privacy rechten of klachten

K Documenteren van privacy rechten

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Een zakelijke klant die natuurlijk persoon of eindgebruiker is van een zakelijke aansluiting kan ons vragen om de gegevens die wij van hem of haar gebruiken in te zien. Soms kan ons ook verzocht worden die gegevens aan te passen of te verwijderen. Of dat we het gebruik van persoonsgegevens beperken. Meer hierover lees je in hoofdstuk 7.	Alle informatie en gegevens over de vraag van een (oud) klant om inzage, aanpassing of verwijdering van persoonsgegevens, beperking van gegeven gebruik, bezwaar en gegevensoverdracht.	Wettelijke verplichting.	Uiterlijk twee jaar na afhandeling van het verzoek.

L Klachten en gerechtelijke procedures

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Het kan zijn dat een klant of iemand anders een klacht indient tegen T-Mobile. Ook kan iemand een rechtszaak tegen T-Mobile aanspannen. Omgekeerd kan T-Mobile een rechtszaak starten tegen een klant, mogelijk in samenwerking met een incassobureau. In deze gevallen kunnen we persoonsgegevens als bewijs gebruiken. Denk bijvoorbeeld aan de gegevens op een rekening waarover we een conflict hebben. We moeten deze gegevens dan geven aan de instantie die de klacht of procedure behandelt.	Alle informatie en documenten die te maken hebben met de betreffende klacht of de lopende rechtszaak.	Bedrijfsbelang.	Maximaal twee jaar na de definitieve afhandeling van de klacht, of de rechtszaak daarover.

Gebruik van gegevens om wettelijke verplichtingen na te komen

M Oproepen 112

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Als je belt met 112, dan moet T-Mobile verplicht een aantal persoonsgegevens aan dit alarmnummer geven. Het gaat om je telefoonnummer en (voor zover bij ons bekend) je naam, je adresgegevens en (bij mobiel bellen) de locatie van de zendmast waarmee je als eerste verbonden bent. Deze verplichting heeft T-Mobile ook als je jouw mobiele nummer door T-Mobile hebt laten afschermen.	Telefoonnummer, (voor zover bekend) naam, adresgegevens en bij mobiel bellen ook de locatie van de zendmast waarmee je als eerste verbonden bent.	Wettelijke verplichting.	Gaat het om een serieus verzoek om hulpverlening in een noodsituatie, dan is de bewaarplicht twee maanden. Is er sprake van misbruik van dit alarmnummer, dan is de bewaartermijn zes maanden. In alle overige gevallen is de bewaarplicht 24 uur.

N Nakomen overige wettelijke verplichtingen

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Soms zijn we verplicht om gegevens te verstrekken aan 'derden': andere partijen dan wij en jij als klant. Bijvoorbeeld als een strafrechtelijk onderzoek of de nationale veiligheid daarom vraagt. T-Mobile kan worden verplicht om telefoongesprekken of internetverkeer af te tappen. Wij werken alleen mee met organisaties die dat mogen doen. En alleen als we hebben vastgesteld dat zo'n verplichting voldoet aan alle eisen die de wet stelt. T-Mobile staat alleen persoonsgegevens af als er een rechtsgeldig bevel is.</p> <p>Ook de Belastingdienst en andere overheidsinstellingen kunnen het recht hebben op informatie over onze klanten. Dat geldt ook voor toezichthouders op de telecommarkt. Meestal gaat het hierbij om de naam, adresgegevens, telefoonnummer en/of rekeninggegevens.</p>	Alle gegevens die T-Mobile van jou heeft.	Wettelijke verplichting.	Maximaal zeven jaar.

Gebruik van gegevens voor bedrijfsbelang T-Mobile

O Vaststellen hoogverbruik en fraudepreventie

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
T-Mobile gebruikt systemen om fraude en misbruik te ontdekken. We willen voorkomen dat onze klanten plotseling met hoge rekeningen worden geconfronteerd. Of dat T-Mobile met onbetaalde rekeningen blijft zitten. Als je als bestuurder van een onderneming fraude hebt gepleegd, kunnen we je naam en geboortedatum noteren zodat we je in de toekomst kunnen weren als klant van T-Mobile. Onze systemen kunnen signaleren dat een klant in een maand veel hogere kosten maakt dan gebruikelijk. Het systeem kan ook zien wanneer een nieuwe klant meteen heel hoge kosten maakt. Dit 'hoogverbruik' kan erop wijzen dat een telefoon is gestolen of dat fraude wordt gepleegd. T-Mobile kan dan een blokkade plaatsen waardoor je niet meer naar alle telefoonnummers kunt bellen. Zo voorkomen we dat je telefoonrekening snel hoog oploopt en dat je deze niet meer kan betalen. T-Mobile is niet verplicht om een blokkade te plaatsen.	Verbruiksgegevens telefoon- en internet.	Bedrijfsbelang.	Maximaal zes maanden.

P Opname van telefoongesprekken voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Onze medewerkers van de Klantenservice moeten worden opgeleid. Daarom nemen wij de telefoongesprekken die zij met klanten voeren soms op. Speciale trainers kunnen zo de dienstverlening en de klantvriendelijkheid van onze medewerkers beoordelen. Een trainer speelt het opgenomen telefoongesprek af en bespreekt met de medewerker wat goed gaat en wat beter kan. Daarna wissen wij de opname. Als jouw gesprek met onze Klantenservice kan worden opgenomen, informeren we je vooraf.	De opname van een telefoongesprek met onze Klantenservice. Het kan zijn dat tijdens zo'n gesprek persoonsgegevens worden uitgewisseld. Deze komen dan op de opname terecht.	Bedrijfsbelang.	Uiterlijk zes maanden na de opname van het gesprek.

Q Cameratoezicht

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Om klanten en medewerkers te beschermen tegen diefstal, misbruik of vernieling van eigendommen, gebruiken wij camera's om de eigen kantoren en winkels te bewaken.	Camerabeelden van bezoekers.	Bedrijfsbelang.	Uiterlijk vier weken na de dag, het uur en de minuut waarop het fragment is opgenomen of direct na afhandeling van een geconstateerd incident.

R Marketingdoeleinden

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Als je klant bent, of contactpersoon namens een klant houden we je graag op de hoogte van onze aanbiedingen. We zullen je regelmatig informeren over onze (nieuwe) diensten voor mobiel- en vast bellen, mobiel- en vast internet. Tenzij je hebt aangegeven dit niet te willen of hier geen toestemming voor hebt gegeven. T-Mobile kan je persoonsgegevens gebruiken om te benaderen per telefoon, sms, e-mail, de My T-Mobile app of (papieren) post. Wil je niet dat we jouw persoonsgegevens gebruiken voor aanbiedingen? Dan kun je je dit makkelijk aangeven in jouw persoonlijke My T-Mobile account of onderaan in de e-mail die je van ons ontvangt. Als je een abonnement bij ons afsluit, kun je ons ook toestemming geven om de informatie op de verzamelacties te gebruiken voor advies en aanbiedingen op maat. Met deze informatie kunnen wij tips geven over dataverbruik en het aanpassen van abonnementen of bundels. Deze toestemming kun je altijd intrekken of verlenen in jouw persoonlijke My T-Mobile omgeving.	Contractgegevens en na toestemming verbruiksgegevens.	Bedrijfsbelang.	Twee jaar na het einde van je abonnement.

Overig gebruik van je gegevens

S Kwaliteit dienstverlening en beveiliging

Wij gebruiken verbruiksgegevens van klanten om de kwaliteit van onze dienstverlening te bewaken en te verbeteren. We kijken bijvoorbeeld goed naar momenten waarop onze dienstverlening niet helemaal goed werkt. Zo kunnen we nagaan of er misschien locaties zijn waar we onze capaciteit moeten aanpassen. We kijken hierbij niet naar personen. We zien bijvoorbeeld dat op een bepaalde plek en op een bepaald moment veel mensen inloggen op ons mobiele netwerk, maar we houden niet bij wie dat zijn.

Bovendien willen we ons netwerk beschermen tegen ongewenste praktijken, zoals virussen en spam. Ook daarom houden wij bij wat er op ons netwerk gebeurt. We gebruiken technieken die virussen kunnen herkennen en in de gaten houden welke apps, websites en toepassingen onze klanten gebruiken. Maar opnieuw zonder te kijken om welke personen het gaat.

T Apps en diensten van derde partijen

Maak je gebruik van een applicatie of dienst van een derde partij, zoals Deezer? Dan zijn soms persoonsgegevens nodig om de betreffende dienst te kunnen leveren. Vaak volstaat jouw telefoonnummer. Als er andere gegevens worden uitgewisseld, staat dit in de voorwaarden van de betreffende dienst of app evenals waarvoor deze gegevens nodig zijn. We verstrekken deze gegevens uiteraard alleen nadat je hier toestemming voor hebt gegeven. Als je een toestelverzekering bij Chubb hebt aangeschaft, verstrekken we je NAW gegevens, bankrekeningnummer en toestelgegevens. Op meerdere plaatsen in dit privacystatement, waaronder in hoofdstuk 4, vind je verwijzingen naar andere derde partijen.

U Geanonimiseerde of geaggregeerde gegevens

T-Mobile kan voor derde partijen gegevens van een groep klanten verzamelen voor bijvoorbeeld wetenschappelijk onderzoek, mobiliteitsanalyses of statistieken. De gegevens die aan een derde partij worden verstrekt zijn geanonimiseerd. Dat betekent dat deze gegevens niet te herleiden zijn naar jou. Geaggregeerd betekent dat de gegevens over een grote groep gaan, waarbij jouw gegevens niet herleidbaar zijn. Ook kunnen we jouw anonieme gegevens voor mobiliteitsanalyses aan derde partijen geven. Verkeersstromen en verkeersdrukte kunnen bijvoorbeeld afgeleid worden uit de hoeveelheid bellers op een bepaalde locatie.

HOOFDSTUK 3. COOKIES OP ONZE WEBSITE EN APPS

Bij bepaalde onderdelen van onze website, advertenties en apps gebruiken wij cookies. Een cookie is een klein bestandje dat geplaatst kan worden op je telefoon of computer bij het eerste contact met een uiting van T-Mobile. Dat gebeurt bijvoorbeeld als je een website of app opent of een advertentie bekijkt. Zodra je één van deze onderdelen bezoekt, kunnen wij bepaalde gegevens opslaan in een cookie. Maar voordat wij cookies plaatsen, informeren we je hierover in een cookie statement. Je kunt dan aangeven of je wel of niet met de plaatsing van cookies akkoord gaat.

Met behulp van cookies verzamelen wij verschillende persoonsgegevens. Denk aan:

- het tijdstip van je bezoek
- je IP-adres
- de pagina's die je bezocht hebt
- de browser waarmee je surft
- het besturingssysteem van het apparaat dat je gebruikt
- het soort apparaat dat je gebruikt (bijvoorbeeld mobiele telefoon of desktop computer)
- de URL van de website die je bezocht voordat je de uiting zag
- je klikgedrag

Een cookie van T-Mobile kan trouwens ook op je telefoon of computer worden geplaatst door een site of app die niet van onszelf is. Dit gebeurt bijvoorbeeld als je ergens op internet (maar niet op de site van T-Mobile) een advertentie van T-Mobile bekijkt. Ook deze 'advertentiecookies' worden geplaatst in opdracht van T-Mobile.

Alle cookies die in opdracht van T-Mobile worden geplaatst, maken jouw bezoek aan onze website en apps makkelijker. Bovendien zorgen ze ervoor dat wat je daar te zien krijgt, beter aansluit bij wat jij zoekt. De T-Mobile website en T-Mobile apps zijn goed beveiligd en zorgen voor een goede beveiliging van jouw gegevens. We zorgen ervoor dat onze cookies geen virussen achterlaten op je telefoon of computer.

In de **cookietabel** vind je een totaaloverzicht van de cookies die wij gebruiken. Ook zie je daar hoe lang we cookies bewaren en waarvoor we ze precies gebruiken.

Hieronder een overzicht van verschillende soorten cookies die wij gebruiken:

▪ **Functionele cookies**

Functionele cookies noemen we ook wel technisch noodzakelijke cookies. Deze cookies zijn nodig om onze website en apps zo goed mogelijk te laten werken. Denk bijvoorbeeld aan cookies die gegevens verwerken die je invult als je een bestelling plaatst.

▪ **Analytische cookies**

Analytische cookies zijn 'tracking cookies'. We gebruiken analytische cookies om inzicht te krijgen in het gebruik van onze website. We doen dat om onze website beter te maken. Jouw gebruik van onze site wordt in onze analytische systemen geregistreerd onder een unieke (maar anonieme) ID, waardoor we jou herkennen als nieuwe of terugkerende gebruiker.

We herkennen alleen jouw instellingen, en geen kenmerken die laten zien wie jij als persoon bent. We kunnen met deze informatie bezoekersstatistieken verzamelen, problemen sneller signaleren en trends analyseren. T-Mobile maakt naast de standaard analytische cookies ook gebruik van een unieke klant ID die wel wordt gebruikt voor tracking doeleinden. We gebruiken en slaan dit unieke geanonimiseerde (gehashed) nummer alleen op in onze beveiligde systemen wanneer je ingelogd bent of bent geweest op de My T-Mobile omgeving (website of app). Wanneer je dus niet ingelogd bent, dan wel bent geweest, slaan we dit klantnummer niet op. Dit klantnummer gebruiken we om jou te herkennen in verschillende kanalen van T-Mobile en jou passende uitingen te laten zien conform je eerdere kenbaar gemaakte acties. Wanneer wij bijvoorbeeld zien dat je abonnement verlengd kan worden, laten wij jou in je volgende bezoek een verleningsaanbod zien.

- **(Third party) advertentiecookies**

Ook een advertentiecookie is een tracking cookie, die wordt geplaatst om een internetgebruiker te volgen op een of meerdere websites. Aan de hand van de pagina's die iemand bezoekt, verzamelt een advertentiecookie informatie over hoe deze persoon het internet gebruikt. Waar liggen de interesses van deze gebruiker en welke advertenties heeft hij al gezien en aangeklikt?

Deze informatie wordt gekoppeld aan de cookie en niet aan jou als persoon. Op basis van bijvoorbeeld jouw interesses en surfgedrag kunnen wij op alle websites en apps waar jij cookies accepteert, informatie aanbieden die jij interessant vindt. Advertentiecookies worden meestal geplaatst door andere partijen dan de aanbieder van de site waarop de advertentie verschijnt. Daarom worden deze cookies ook wel 'third party cookies' genoemd.

Hieronder twee voorbeelden van situaties waarin dit gebeurt:

- Je bezoekt onze website en accepteert daar cookies. Je klikt vervolgens op de advertentie van een leverancier die op onze website adverteert. Ga je vervolgens naar een nieuwssite waar deze leverancier ook adverteert, en accepteer je ook daar cookies? Dan herkent onze leverancier jou en kan hij jou een aanbod doen dat samenhangt met zijn advertentie die je eerder op onze site hebt bekeken.
- Als je video's hebt bekeken op YouTube, dan gebruikt YouTube de inhoud van deze video's om je in te delen in interessegebieden. Een voorbeeld is 'travel', omdat je filmpjes hebt bekeken over vakantiebestemmingen. Wij kunnen deze informatie gebruiken om bijvoorbeeld iedereen in dit interessegebied een aanbod te doen over dataverbruik in het buitenland.

In een advertentiecookie slaan wij verschillende dingen op:

- of je de uiting hebt gezien
- of je op de uiting hebt geklikt
- op welke website of app je de uiting hebt gezien
- je profielinformatie (zoals webpagina's die je hebt gezocht)
- welke internetbrowser je hebt gebruikt
- welk apparaat je gebruikt (computer, tablet of telefoon)
- de taal van het operating system van je computer of telefoon
- de locatiegegevens: welk land en welke regio? (Dit doen wij door slechts een deel van je IP-adres op te slaan.)

- **Social media cookies**

Wij gebruiken social media, zoals Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, LinkedIn en YouTube. Ook social media kunnen een tracking cookie plaatsen op onze website. Ook hier is het de bedoeling om meer te weten te komen over jouw surfgedrag op onze website. Accepteer je de plaatsing van deze cookies en surf je vervolgens naar het betreffende social medium toe, dan kunnen daar gerichte advertenties aan jou getoond worden. Ook kan de content binnen dit social medium worden aangepast aan jouw interesses.

- **Affiliate cookies**

Affiliate cookies worden gebruikt voor affiliate marketing: adverteerders belonen een partner voor de producten of diensten die zij verkopen. Dit gebeurt nadat er op de website van deze partner (een 'affiliate publisher') is geadverteerd. Adverteerders moeten daarom weten hoe effectief een advertentie is. Affiliate cookies houden bij of een aankoop is gedaan naar aanleiding van een advertentie waarop jij hebt geklikt.

- **Profiling cookies en interessecookies**

Profiling cookies of 'interessecookies' helpen ons om op basis van jouw gegevens en surfgedrag een profiel van jou te maken. Met zo'n profiel proberen we het contact met jou zo relevant mogelijk te maken. We onthouden bijvoorbeeld welke producten je het meest bekijkt in onze webshop. En we zorgen ervoor dat je deze producten bij een volgend bezoek makkelijk kan terugvinden. Ben je al klant bij ons, dan kunnen wij jouw interesseprofiel combineren met de gegevens van jouw abonnement en jouw contract met T-Mobile. We gebruiken deze informatie om onze site, apps of advertenties af te stemmen op jouw interesses, behoeften en voorkeuren. Uiteraard alleen als je hier duidelijk toestemming voor hebt gegeven.

We gebruiken profiling cookies om jou te herkennen en je bijvoorbeeld een persoonlijk aanbod te kunnen doen. Dat doen we in onze app of via de mail. We koppelen jouw gegevens aan elkaar door gebruik te maken van een unieke klant-ID. Dit is een geanonimiseerd ('gehashed') nummer, dat alleen toegankelijk is zodra je inlogt in de beveiligde My T-Mobile omgeving of onze app. Met jouw toestemming kunnen we bijvoorbeeld zien welke producten je op dit moment hebt, en een persoonlijk aanbod voor iets nieuws daarop afstemmen. We gebruiken de profielen die we met profiling cookies van je maken niet alleen voor commerciële activiteiten, maar ook om onze service beter te laten aansluiten op jouw wensen. Als je bijvoorbeeld via de Klantenservice een simkaart hebt aangevraagd, laten wij in de app zien hoe je deze zelf kan activeren.

▪ Overige cookies

Wij kunnen niet altijd garanderen dat onze cookielijst helemaal up-to-date is. Dat komt onder meer doordat cookies soms worden ingeladen via 'derde partijen': andere partijen dan jij en T-Mobile zelf. Daarover hebben wij geen controle. Wij vertonen op onze T-Mobile website bijvoorbeeld ook inhoud die niet op onze eigen website staat opgeslagen, maar afkomstig is van een andere site waarop (weer andere) cookies actief zijn. Mochten wij deze cookies niet kennen, dan vinden wij het fijn als jij ons van het bestaan hiervan op de hoogte brengt. Wij kunnen dan onze cookielijst aanpassen.

Met alle partijen waar wij informatie aan verstrekken, hebben we een data processing agreement (DPA). In deze overeenkomst staan duidelijke afspraken over het gebruik van data, verwijderingsplicht, toestemmingsplicht, vertrouwelijkheid en sancties bij misbruik.

Cookies accepteren of weigeren

Volgens Nederlandse wetgeving geldt er een informatie- en toestemmingsplicht (opt-in) voor het gebruik van cookies. Een opt-in betekent dat wij vooraf toestemming moeten vragen om cookies te mogen plaatsen op jouw computer, tablet of telefoon. Dit moeten we doen voor iedere site of app die nog niet eerder aan jou is getoond. Daarom tonen we je bij een eerste bezoek een pop-up venster, waarin wij jou vertellen welke cookies we willen plaatsen.

In dit pop-up venster kun je aangeven of je hier wel of niet mee akkoord gaat. Zodra jij cookies accepteert of weigert, wordt jouw IP-adres opgeslagen in onze database. Achter jouw IP-adres staat dan of je de cookies (beperkt of volledig) hebt geaccepteerd en op welke datum en tijdstip je dat hebt gedaan. We slaan deze informatie op zodat we jouw voorkeur kunnen bewaren. Vervolgens laden we iedere keer dat je onze site of app bezoekt, de juiste cookies. Deze informatie blijft geldig totdat jij je cookies wist of je voorkeur aanpast.

Je kunt er ook voor kiezen om nooit cookies op je computer toe te staan. Je doet dit door je browserinstellingen aan te passen. Kijk hiervoor in de handleiding van de netwerkbrowser die je gebruikt.

Hoe kun je cookies zelf verwijderen?

Je kan cookies weigeren door simpelweg geen toestemming te geven om cookies op je computer te plaatsen. Wijzig je de voorkeuren voor cookies of trek je jouw toestemming voor het plaatsen van cookies helemaal in, dan lezen wij geen cookies meer uit. Wij kunnen al bestaande cookies op jouw apparatuur niet verwijderen, omdat we geen toegang hebben tot jouw computer of telefoon. Je kunt zelf bestaande cookies verwijderen via je internetbrowser. Kijk hiervoor in de handleiding van de netwerkbrowser die je gebruikt, zoals Microsoft Internet Explorer, Firefox, Google Chrome of Safari. Ook op de website www.veiliginternetten.nl staat hoe je eerder aangemaakte cookies verwijdert.

Na het verwijderen van cookies herkennen wij je browser niet meer. Daarom kan het zijn dat je bij het openen van de website of app opnieuw je voorkeuren moet instellen of moet inloggen. Je krijgt dan opnieuw een cookiemelding te zien.

HOOFDSTUK 4. MET WIE DELEN WE PERSOONSgegevens?

Soms is het nodig dat we jouw persoonsgegevens delen met 'derde partijen': andere partijen dan T-Mobile en jijzelf. Je plaatst bijvoorbeeld een bestelling bij T-Mobile die wij laten bezorgen door een koeriersbedrijf. Deze koerier heeft jouw adresgegevens nodig om je bestelling te kunnen bezorgen.

Wij maken met zulke partijen duidelijke afspraken over een veilig gebruik van jouw persoonsgegevens. Als derde partijen jouw gegevens willen gebruiken voor hun eigen marketing- of verkoopdoeleinden, dan geven wij die gegevens alleen als jij daarvoor heel duidelijk toestemming geeft.

Wij kunnen jouw persoonsgegevens delen met organisaties in Europa, maar soms ook met partijen buiten de zogeheten Europese Economische Ruimte (EER). Het kan daarbij gaan om bedrijven die net als T-Mobile onderdeel zijn van de Deutsche Telekom Group. Die informatiedeling gebeurt altijd op basis van de Binding Corporate Rules Privacy, die waarborgen stelt aan de doorgifte van privacygevoelige informatie binnen één multinational. Gaat het om bedrijven buiten de EER en ook buiten de Deutsche Telekom Group, dan deelt T-Mobile alleen persoonsgegevens als de bescherming van jouw persoonsgegevens voldoende gewaarborgd is.

Soorten ontvangers

Organisaties die jouw persoonsgegevens kunnen ontvangen, zijn bijvoorbeeld business partners en derde partijen die door T-Mobile worden ingeschakeld. Denk aan:

- Bezorgdiensten
- Incassobureaus en banken
- Klantcontactcenters
- E-tailers en retailers
- Creditratingbureaus
- Leveranciers van apparatuur, systemen of software
- Monteurs die ons netwerk onderhouden

Ook zijn er bevoegde autoriteiten aan wie T-Mobile persoonsgegevens ter beschikking kan stellen:

- Belastingdienst
- Opsporingsdiensten
- Toezichthouders op de telecommarkt (Autoriteit Persoonsgegevens) en financiële markt (Autoriteit Financiële Markten)

HOOFDSTUK 5. NUMMERWEERGAVE EN NUMMERBLOKKERING

Ben je nieuw bij ons, dan is je telefoonnummer standaard zichtbaar op de telefoon van iemand die jij belt. Wil je dit niet, dan kan je nummerblokkering inschakelen. Je nummerweergave wordt dan verborgen: je telefoonnummer is niet zichtbaar op de telefoon van degene die je belt.

Permanente blokkering

Je kunt kiezen voor permanente blokkering en eenmalige blokkering. Permanente nummerblokkering kan op drie manieren:

1. Wijzig de status van je nummerweergave in My T-Mobile (bij mobiele telefonie) of vraag onze Klantenservice om nummerweergave permanent uit te zetten (bij vaste telefonie) of neem contact op met je telecommanager.
2. Verberg nummerweergave voor alle gesprekken via het menu van je telefoon. Hoe dat moet, is afhankelijk van het merk en type toestel. Kijk hiervoor in de handleiding van je telefoon.
3. Schriftelijk aanvragen. Kijk onderaan dit Privacy Statement Zakelijk in hoofdstuk 9 hoe je contact met ons kunt opnemen.

Eenmalige blokkering

Je kan je nummer ook voor slechts één enkel gesprek verbergen. Toets daarvoor #31# en direct daarna het telefoonnummer dat je wilt bellen. Je nummer is dan eenmalig geblokkeerd voor degene die jij belt. Na het verbreken van de verbinding vervalt de blokkering.

Sms of mms

Stuur je een sms- of mms-bericht, dan wordt jouw telefoonnummer altijd automatisch meegestuurd. Je kunt dit niet uitzetten.

Alarmdiensten

Nummerblokkering is niet mogelijk als je belt naar het alarmnummer 112. Je gegevens worden dan altijd doorgegeven, ook als je nummerblokkering gebruikt. T-Mobile is wettelijk verplicht om je telefoonnummer en – indien bekend – je naam en adres door te geven. Dit geldt ook voor de locatie van de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent als je 112 belt.

HOOFDSTUK 6. HINDERLIJKE OF KWAADWILLIGE OPROEPEN

Word je steeds lastiggevalen door hinderlijke of kwaadwillige telefoontjes? Of krijg je vervelende sms- of mms-berichten? Of ben jij zelf de persoon die anderen lastigvalt met telefoontjes of sms'jes? Dan kan sprake zijn van stalking. Stalking is een inbreuk op privacy. Lees hieronder wat er tegen kan worden gedaan.

Wie is de afzender?

Is de afzender voor jou onbekend, dan kan je ons verzoeken om een onderzoek te starten naar het nummer van de afzender. Gebruik hiervoor het Meldformulier Telefonische Overlast. Blijkt de 'plager' ook zelf klant bij T-Mobile, dan verzoeken wij hem schriftelijk om te stoppen met het gedrag dat jij als hinderlijk ervaart. Is hij of zij klant bij een andere telecomaandbieder, dan vragen wij deze aanbieder om zo'n verzoek te sturen. Hetzelfde geldt als jij iemand lastigvalt en met een onbekend nummer belt. Ook dan kan een onderzoek worden gestart. Als jij als eindgebruiker gebruik maakt van een zakelijk abonnement, bijvoorbeeld via je werkgever, dan is jouw werkgever onze klant en zal hij benaderd worden als de hinderlijke oproepen na de eerste waarschuwing (per sms) niet worden gestaakt.

En wat als het niet ophoudt?

Houdt de plager na deze waarschuwing niet op? Dan kunnen wij besluiten om zijn of haar naam, adres en telefoonnummer aan jou door te geven. Eventueel door het op te vragen bij de andere telecomaandbieder of contact op te nemen met de zakelijke klant (mogelijk de werkgever van de plager). De plager wordt daarvan eerst zelf op de hoogte gesteld. T-Mobile draagt geen verantwoordelijkheid voor de verdere gevolgen. Gaat het om extreme telefonische overlast, dan adviseren wij om de politie in te schakelen.

HOOFDSTUK 7. PRIVACY RECHTEN

Klanten en eindgebruikers van T-Mobile hebben verschillende rechten als het gaat om het gebruik van hun persoonsgegevens. Zo kan een eindgebruiker ons verzoeken om de gegevens die wij van hem of haar gebruiken in te zien. Ook kan ons worden gevraagd persoonsgegevens aan te passen, te verwijderen uit onze systemen, of het gebruik te beperken.

Hoe kun je jouw privacy rechten invoeren?

In My T-Mobile kun je zien welke persoonsgegevens we van jou hebben. Als je gebruik wilt maken van jouw privacy recht(en), dan kun je de formulieren hiervoor vinden op onze website www.t-mobile.nl/privacy. Of neem contact met onze Klantenservice. Zie hiervoor hoofdstuk 9.

Voordat we jouw aanvraag in behandeling nemen, vragen we naar legitimatie. Zo controleren we of het verzoek door de juiste persoon wordt gedaan. Wordt er een verzoek gedaan door iemand die niet klant is van T-Mobile, maar wel gebruik maakt van een zakelijke aansluiting van T-Mobile (bijvoorbeeld via zijn werkgever)? Dan zullen wij bij onze klant (in dat geval de werkgever) checken of de persoon die het verzoek heeft ingediend ook de eindgebruiker was van betreffende aansluiting. Omdat wij niet alle gegevens nodig hebben, mogen de pasfoto en het BSN-nummer op je identiteitsbewijs worden afgeschermd. Wij reageren bij onze klant een binnen maand na ontvangst van een verzoek.

Inzien

Je kunt bij T-Mobile de persoonsgegevens inzien die wij van jou gebruiken. De meeste persoonsgegevens kun je terugvinden in My T-Mobile. Zo niet, dan kun je een verzoek tot inzage indienen.

Aanpassen

Zijn jouw persoonsgegevens niet (meer) correct, dan kan je dit als je zelf klant bent doorgeven aan ons. Ben je zelf geen klant maar eindgebruiker van een zakelijke aansluiting, dan kan je dit doorgeven aan de persoon die het abonnement namens de zakelijke klant heeft afgesloten.

Verwijderen

Je kan ons verzoeken om de persoonsgegevens die wij van jou gebruiken, uit onze systemen te verwijderen. We kunnen echter niet aan elk verzoek voldoen, onder andere omdat we wettelijk verplicht zijn bepaalde gegevens te bewaren. Bovendien hebben we sommige persoonsgegevens nodig om onze diensten te kunnen leveren. Meer hierover lees je in hoofdstuk 2, waarin we uitleggen voor welke doelen we jouw persoonsgegevens gebruiken.

Beperken

Je kunt ons verzoeken om ons gebruik van jouw persoonsgegevens te beperken. Maar we kunnen ook hier niet aan elk verzoek voldoen, om dezelfde redenen als die we hierboven hebben genoemd.

Intrekken toestemming

Heb je ons toestemming gegeven om jou op basis van je verbruiksgegevens persoonlijk te adviseren? Dan kun je die toestemming op elk gewenst moment weer intrekken.

Bezwaar maken

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen ons gebruik van jouw persoonsgegevens voor doeleinden van 'direct marketing'. Dat doen we op dit moment niet bij onze zakelijke eindgebruikers. Een voorbeeld is een nieuwsbrief die we je sturen per e-mail. Onderaan de nieuwsbrief kun je je direct afmelden. En in My T-Mobile kan je gemakkelijk aangeven of je nieuwsbrieven of andere aanbiedingen wilt ontvangen of niet. Heb je andere bezwaren tegen het gebruik van jouw persoonsgegevens, neem dan contact op met onze Klantenservice. In hoofdstuk 9 lees je hoe je dat kunt doen.

Overdragen gegevens

Als je bijvoorbeeld wilt overstappen naar een andere telecomaandier, dan wil je misschien je persoonsgegevens 'meenemen'. Je kan die gegevens dan downloaden in My T-Mobile. Zijn de gezochte gegevens niet beschikbaar, dien dan een verzoek in om ze alsnog beschikbaar te krijgen.

Menselijke tussenkomst bij geautomatiseerde besluitvorming

Kan je op basis van jouw kredietbeoordeling als zelfstandige (eenmanszaak) geen abonnement bij T-Mobile afsluiten en heb je hierover vragen? Dan heb je het recht om hierover met een medewerker van T-Mobile te spreken. Neem contact op met onze Klantenservice. Lees in hoofdstuk 9 hoe je dat kan doen.

HOOFDSTUK 8. DE BEVEILIGING VAN PERSOONSGEGEVENS

T-Mobile is een dochter van Deutsche Telekom AG, dat op haar beurt deel uitmaakt van Deutsche Telekom Group. Dit internationale concern vindt privacy en de bescherming van persoonsgegevens zeer belangrijk.

Privacy gedragscode

Deutsche Telekom Group heeft een privacy gedragscode, de Binding Corporate Rules Privacy die geldt voor alle medewerkers. Deze gedragscode is bedoeld om iedereen binnen de groep op dezelfde manier te informeren over privacy. De code is van toepassing op de verwerking van alle persoonsgegevens binnen onze groep.

Gespecialiseerde medewerkers

Bij T-Mobile werken speciale privacy officers en andere specialisten. Zij zorgen er onder meer voor dat ons bedrijf altijd alle geldende privacy wetgeving naleeft. Ook houden deze professionals veranderingen in privacy beleid bij en volgen zij de nieuwste technologische ontwikkelingen op de voet. Zij bepalen de inhoud, uitvoering en naleving van dit Privacy Statement Zakelijk. Wij trainen onze medewerkers regelmatig. Ook wordt T-Mobile met regelmaat onderworpen aan privacy- en security-audits, in opdracht van het moederbedrijf Deutsche Telekom AG.

Geen toegang voor onbevoegden

Technische en organisatorische maatregelen zorgen ervoor dat onbevoegden geen toegang krijgen tot jouw persoonsgegevens. Bovendien waken wij tegen verlies, verminking of een andere vorm van onrechtmatig gebruik van jouw gegevens. Wij zorgen ervoor dat het transport en de opslag van jouw persoonsgegevens veilig en zorgvuldig gebeurt. Als je een abonnement voor mobiele telefonie bij T-Mobile hebt afgesloten, heb je een simkaart gekregen die is beschermd met een pincode en een PUK-code. Hou deze codes geheim zodat onbevoegden geen toegang krijgen tot jouw aansluiting of de informatie die je hebt opgeslagen op je telefoon. De pincode kan je wijzigen. Als je een aantal maal een verkeerde pincode gebruikt om je simkaart te ontgrendelen, dan kan je deze alleen ontgrendelen met een PUK-code.

Meldplicht datalekken

Toch kan er onverhoopt iets fout gaan met de bescherming van jouw persoonsgegevens, waardoor er sprake kan zijn van een zogenoemd datalek. Als het nodig is meldt T-Mobile zo'n datalek bij de toezichthouder: de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Heeft dit datalek ook ernstige gevolgen voor jouw persoonlijke levenssfeer, dan informeren we je zo snel mogelijk. We maken bekend wat het datalek inhoudt, wat de mogelijke gevolgen zijn en wat T-Mobile en ook jijzelf kunnen doen om de eventuele schade zo beperkt mogelijk te houden. Ontdek je een vermoedelijke datalek, meld dit dan aan ons. Je kunt ons bereiken op het e-mailadres: datalek@t-mobile.nl of telefonisch door contact op te nemen met onze klantenservice. Het actuele nummer vind je op onze website www.t-mobile.nl.

HOOFDSTUK 9. VRAGEN OF KLACHTEN

Heb je vragen of klachten over het gebruik van jouw persoonsgegevens door T-Mobile? Wil je contact met onze privacy officer? Of heb je een vraag over dit Privacy Statement Zakelijk? Dan moet je weten bij wie je terecht kan. Dit hangt af van de dienst die je bij T-Mobile afneemt en het onderdeel van T-Mobile waarmee je een overeenkomst hebt gesloten.

Hoe kan ik contact opnemen met T-Mobile?

Bel je mobiel met T-Mobile, dan heb je een overeenkomst met T-Mobile Netherlands B.V. Dit onderdeel is dan ook verantwoordelijk voor het gebruik van jouw persoonsgegevens. Heb je bij je abonnement voor mobiele telefonie ook een toestel aangeschaft en ben je daarvoor een toestelkredietovereenkomst met T-Mobile aangegaan? Dan is T-Mobile Netherlands Finance B.V. verantwoordelijk voor het gebruik van jouw persoonsgegevens voor de toestelkredietovereenkomst. Met vragen over het gebruik van jouw persoonsgegevens door T-Mobile Netherlands B.V. en T-Mobile Finance B.V. kan je bellen met de Klantenservice. Het nummer vind je op onze website www.t-mobile.nl/service

Heb je een overeenkomst voor vaste telefonie of internet dan heb je een overeenkomst met T-Mobile Thuis B.V. Dit onderdeel van T-Mobile is dan verantwoordelijk voor het gebruik van jouw persoonsgegevens. Met vragen kun je bellen met de Klantenservice. Het nummer vind je op onze website www.t-mobile.nl/service

Het (post)adres van T-Mobile Netherlands B.V., T-Mobile Netherlands Finance B.V., T-Mobile Netherlands Klantenservice B.V., T-Mobile Netherlands Retail B.V. en T-Mobile Thuis B.V. is Waldorpstraat 60, 2521CC Den Haag. Voor contact met de data privacy officer van T-Mobile, kan je een e-mail sturen naar dpo@t-mobile.nl

Klacht indienen bij Autoriteit Persoonsgegevens

Je kan eventuele klachten ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Wijzigingen van dit Privacy Statement Zakelijk

Als we in dit Privacy Statement Zakelijk dingen veranderen die voor jou belangrijk zijn, dan nemen we contact met je op. Dat doen we ook als we jouw gegevens voor redenen willen gebruiken die in deze verklaring (nog) niet genoemd worden. Als we jouw persoonsgegevens in de toekomst aan derde partijen zouden willen verkopen, zullen we je hiervoor eerst duidelijk om toestemming vragen.

HOOFDSTUK 10. BEGRIPPENLIJST

Aansluiting

Een zakelijke klant kan een overeenkomst met T-Mobile aangaan en voor bijvoorbeeld 50 werknemers een abonnement afnemen. Deze werknemers hebben dan elk een eigen aansluiting (telefoonnummer) en zijn eindgebruiker van de aansluiting.

Bedrijfsbelang

T-Mobile heeft er belang bij om te voorkomen dat fraude wordt gepleegd of dat klanten hun rekeningen niet betalen. Daarom moeten nieuwe klanten zich kunnen legitimeren. Bovendien vraagt T-Mobile bij Stichting Preventel informatie op over eventuele betalingsachterstanden van nieuwe klanten bij andere telecombedrijven. Deze grondslag om persoonsgegevens te kunnen gebruiken, noemen we bedrijfsbelang. Een ander voorbeeld is het gebruik van persoonsgegevens om bestaande klanten nieuwe aanbiedingen te kunnen doen. Ook dat is in het bedrijfsbelang van T-Mobile. Als wij gegevens van klanten gebruiken met als reden bedrijfsbelang, dan maken we altijd een zorgvuldige afweging tussen de mate waarin de privacy van een klant wordt geraakt en het werkelijke bedrijfsbelang van T-Mobile.

Contractgegevens

Contractgegevens is in dit Privacy Statement Zakelijk een verzamelnaam voor: naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, bankrekeningnummer, klantnummer. En bij een abonnement voor mobiele telefonie ook: ID-nummer, simkaartnummer, IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt als je dat via T-Mobile hebt aangeschaft.

Diensten

T-Mobile levert diverse diensten: bellen en sms'en, internet en televisie. Ook verkoopt T-Mobile mobiele telefoons en kan hiervoor een toestelkrediet worden verstrekt. T-Mobile Finance B.V. verleent toestelkredieten.

EER

De landen in de Europese Unie plus Noorwegen, Liechtenstein en IJsland.

Eindgebruiker

Een zakelijke klant kan een overeenkomst met T-Mobile aangaan en voor bijvoorbeeld 50 werknemers een abonnement afnemen. Deze werknemers hebben dan elk een eigen aansluiting (telefoonnummer) en zijn eindgebruiker van de aansluiting. Zij zijn niet zelf klant bij T-Mobile, maar maken wel gebruik van de dienst van T-Mobile. Zij zijn zakelijke eindgebruikers.

Gebruik van persoonsgegevens

Verwerken, bewaren, raadplegen, met elkaar in verband brengen en delen van persoonsgegevens met derde partijen die diensten voor T-Mobile uitvoeren. T-Mobile is altijd zelf verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens.

Klant

De onderneming of organisatie die een abonnement bij T-Mobile heeft. Een klant kan meerder aansluitingen hebben. Die aansluitingen kunnen door zakelijke eindgebruikers worden gebruikt.

Persoonsgegevens

Alle gegevens die direct of indirect naar een persoon leiden, zoals naam, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum, IP-adres of factuurgegevens.

Roaming

Mobiel bellen, sms'en en internetten in het buitenland.

Telecommanager

Onze zakelijk klant kan een telecommanager aanstellen die de aansluitingen behorende bij het abonnement beheert. Dit is dan de contactpersoon voor T-Mobile.

T-Mobile

Met T-Mobile wordt bedoeld T-Mobile Netherlands Holding B.V., gevestigd aan de Waldorpstraat 60 in Den Haag, en dochterondernemingen T-Mobile Netherlands B.V., T-Mobile Thuis B.V., T-Mobile Netherlands Klantenservice B.V., T-Mobile Netherlands Retail B.V en T-Mobile Netherlands Finance B.V.

Toestemming

Is het gebruik van persoonsgegevens niet nodig om een dienst te kunnen uitvoeren? Is er bovendien geen wettelijke verplichting om persoonsgegevens te delen? En heeft T-Mobile ook geen bedrijfsbelang dat het gebruik van persoonsgegevens rechtvaardigt? Dan mag T-Mobile persoonsgegevens alleen voor een ander doel verwerken als daar door de klant toestemming voor is gegeven.

Uitvoering van de overeenkomst

Wij hebben telefoonnummers en simkaartnummers nodig om onze klanten te laten bellen via ons netwerk. Dit is een voorbeeld van het gebruik van persoonsgegevens, dat nodig is om een dienst te kunnen leveren. Zo'n dienst leveren we als uitvoering van de overeenkomst. Een ander voorbeeld is het gebruik van contractgegevens van een klant (zoals het adres en het e-mailadres) om hem aan het einde van de maand een factuur te kunnen sturen.

Verbruiksgegevens

Om gebruik te maken van onze diensten, maak je contact met ons netwerk. Als je bijvoorbeeld mobiel wilt bellen, hebben wij gegevens van jou nodig om de verbinding tot stand te brengen met de persoon die je wilt bellen. Om een goede verbinding tot stand te brengen hebben we jouw telefoonnummer nodig, het simkaartnummer en het IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt. Om na te gaan of het telefoongesprek binnen een bundel van je abonnement valt en rekeningen op te stellen, hebben we ook de datum en het tijdstip van het telefoongesprek nodig en de code van de zendmast waarmee je als eerste verbonden bent. In de Telecommunicatiewet worden verbruiksgegevens ook wel verkeersgegevens genoemd.

Wettelijke verplichting

Ook op grond van de wet wordt T-Mobile soms verplicht om gegevens van klanten te gebruiken. T-Mobile is bijvoorbeeld verplicht om factuurgegevens te bewaren voor de Belastingdienst en moeten we telefoon- en locatiegegevens doorgeven aan de landelijke alarmdienst 112.

