

PRIVACY STATEMENT

INHOUD

1. Inleiding	5
We vinden jouw privacy belangrijk	5
Wat zijn 'persoonsgegevens'?	5
Wat betekent het 'gebruik' van persoonsgegevens?	5
Wat zijn 'diensten'?	5
2. Waarvoor gebruiken we welke gegevens?	6
Vier redenen	
Gebruik van je gegevens voordat je een overeenkomst bij T-Mobile sluit	6
A Opstellen van de overeenkomst	6
B Vaststellen van je identiteit	7
C Versturen en incasseren van rekeningen	7
D Beoordelen kredietwaardigheid	7
E Beoordelen kredietwaardigheid voor een 'toestelkredietovereenkomst'	8
F Registreren van toestelkrediet van meer dan €250 bij BKR	8
Gebruik van je gegevens om onze diensten te kunnen leveren	8
G Abonnementsgegevens	8
H Gebruik van onze diensten (verbruiksgegevens)	9
■ Verbruiksgegevens van vaste en mobiele telefonie	9
■ Verbruiksgegevens van vast- en mobiel internet	9
■ Verbruiksgegevens van interactieve televisie	9
I Opstellen rekening met verbruiksgegevens	10
J Onderzoeken van klachten of storingen met verbruiksgegevens	11
K Klantcontactgeschiedenis	12
L My T-Mobile, My T-Mobile Thuis en andere applicaties	12
M Voordeelprogramma's	12
Gebruik van je gegevens als je je rekeningen niet op tijd betaalt	13
N Melden betalingsachterstand bij Preventel	13
O Melding betalingsachterstand toestelkrediet bij BKR	13
Gebruik van je gegevens als je gebruik maakt van privacyrechten of klachten hebt	13
P Documenten van je privacyrechten	13
Q Klachten en gerechtelijke procedures	14
Gebruik van je gegevens om wettelijke verplichtingen na te komen	14
R Oproepen 112	14
S Nakomen overige wettelijke verplichtingen	14
Gebruik van je gegevens voor bedrijfsbelang T-Mobile	15
T Vaststellen hoogverbruik en fraudepreventie	15
U Opname van telefoongesprekken voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden	15
V Klanttevredenheidsonderzoek	15
W Cameratoezicht	15
X Marketingdoeleinden	16
Overig gebruik van je gegevens	16
Y Bewindvoering, schuldhulpverlening, handelingsonbekwaamheid, overlijden	16
Z Kwaliteit dienstverlening en beveiliging	17
AA Apps van derde partijen	17
BB Geanonimiseerde of geaggregeerde gegevens	17
CC Profiling	17
DD Digitaal Opkoop Register	17

3. Cookies op onze website en apps	18
■ Functionele cookies	18
■ Analytische cookies	18
■ (Third parties) advertentiecokies	19
■ Affiliate cookies	19
■ Profiling cookies en interessecookies	19
■ Overige cookies	20
Cookies accepteren of weigeren	20
Hoe kun je cookies zelf verwijderen?	20
4. Met wie delen we jouw persoonsgegevens?	21
Soorten ontvangers	21
5. Hoe lang bewaren we jouw gegevens?	
Contractgegevens	22
Factuurgegevens en financiële gegevens	22
Toestelkrediet	22
Geschillen/rechtzaken, fraude	22
Overig	22
6. De registratie van jouw telefoonnummer	23
Standaard: geen registratie	23
Registratie bij nummerinformatiediensten en/of (digitale) telefoongidsen	23
7. Nummerweergave en nummerblokkering	24
Permanente blokkering	24
Eenmalige blokkering	24
SMS	24
Jouw nummer op de facturen van anderen	24
Alarmdiensten	24
8. Hinderlijke of kwaadwillige oproepen	25
Wie is de afzender?	25
En wat als het niet ophoudt?	25
9. Jouw privacyrechten	26
Hoe kun je jouw privacyrechten invoeren?	26
Inzien	26
Aanpassen	26
Verwijderen	26
Beperken	26
Bezwaar maken	26
Overdragen gegevens	26
Menselijke tussenkomst bij geautomatiseerde besluitvorming	27

10. Beveiliging van persoonsgegevens	28
Privacy gedragscode	28
Gespecialiseerde medewerkers	28
Geen toegang voor onbevoegden	28
Meldplicht datalekken	28
11. Vragen of klachten?	29
Hoe kan ik contact opnemen met T-Mobile?	29
Klacht indienen bij Autoriteit Persoonsgegevens	29
Wijzigingen van dit privacy statement	29
12. Begrippenlijst	30

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

In dit privacy statement lees je hoe T-Mobile omgaat met jouw 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 kun je in dit privacy statement vinden.

Met T-Mobile bedoelen we in dit privacy statement T-Mobile Netherlands Holding B.V. en dochterondernemingen T-Mobile Netherlands B.V., T-Mobile Thuis B.V. en 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 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 11 van dit privacy statement.

We vinden jouw privacy belangrijk

1. We vinden het belangrijk om netjes met jouw persoonsgegevens om te gaan.
2. T-Mobile neemt geschikte maatregelen om jouw gegevens te beveiligen tegen misbruik.
3. We luisteren niet naar jouw telefoongesprekken en lezen geen sms'jes die je stuurt. We kijken niet met je mee op internet.
4. T-Mobile verkoopt jouw persoonsgegevens niet aan 'derde partijen': andere partijen dan T-Mobile en jijzelf.
5. Je hebt zelf invloed op de gegevens die we van jou gebruiken. In My T-Mobile (voor mobiele telefonie en internet) en My T-Mobile Thuis (voor vaste telefonie, internet en TV) kun je zien welke klantgegevens we van jou hebben. Daar kun je deze gegevens ook beheren.

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 naam, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum, IP-adres of simkaartnummer. In dit privacy statement proberen we een zo volledig mogelijk inzicht te geven in de persoonsgegevens die we van jou kunnen verwerken. Omdat sommige gegevens indirect tot jou herleidbaar zijn, is het lastig een uitputtende lijst te geven. Een voorbeeld van een indirect herleidbaar persoonsgegeven is een kredietscore die je krijgt als je een toestelkrediet bij ons afsluit. Deze score is op zich zelf namelijk geen persoonsgegeven. Maar als deze score aan jou gekoppeld kan worden is het wel een persoonsgegeven. De persoonsgegevens in Hoofdstuk 2 zijn dan ook de meest voorkomende persoonsgegevens.

Sommige persoonsgegevens zijn 'contractgegevens'. Als je een abonnement bij ons hebt, staan deze gegevens op je overeenkomst met T-Mobile. In dit privacy statement bedoelen we met contractgegevens:

- Naam
- Adres
- E-mailadres
- Telefoonnummers
- Geboortedatum
- Geslacht
- Bankrekeningnummer
- Klantnummer

En bij een abonnement voor mobiele telefonie ook:

- Simkaartnummer
- IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt als je dat via T-Mobile hebt aangeschaft
- Klantnummer

Wat betekent het 'gebruik' van persoonsgegevens?

Het gebruiken 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, internet en televisie. 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, internet of televisie kijkt.

In de begrippenlijst in hoofdstuk 12 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 jouw 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 jouw persoonsgegevens door T-Mobile rechtvaardigen:

- 1. Uitvoering van de overeenkomst**
We hebben bijvoorbeeld afgesproken dat je belt via ons netwerk. Daarvoor hebben we natuurlijk je telefoonnummer nodig. En om je aan het einde van de maand een rekening te kunnen sturen, gebruiken we jouw adresgegevens.
- 2. Wettelijke verplichting**
Soms zijn we wettelijk verplicht om persoonsgegevens te gebruiken. Heb je bijvoorbeeld een toestelkrediet van meer dan €250 bij ons, dan moeten we dat melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel.
- 3. Bedrijfsbelang**
Het is bijvoorbeeld een bedrijfsbelang van T-Mobile dat klanten geen fraude plegen en dat ze hun rekeningen betalen. Daarom moeten nieuwe klanten zich legitimeren en persoonsgegevens kunnen overleggen.
- 4. Toestemming**
Zijn de hierboven genoemde redenen er alle drie niet? Dan mogen we je gegevens alleen gebruiken met duidelijke toestemming van jou. In de begrippenlijst (hoofdstuk 11) staan meer voorbeelden van deze redenen.

Hieronder vind je een lijst met soorten persoonsgegevens en waarvoor we die gebruiken. Ook kun je steeds de reden lezen waarom we deze gegevens gebruiken.

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

A Opstellen van de overeenkomst

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
<p>Als je diensten van T-Mobile wilt gebruiken, dan kun je een abonnement bij ons nemen. We sluiten dan een overeenkomst met jou. Voor zo'n overeenkomst hebben we informatie van je nodig. We willen namelijk zeker weten dat jij bent wie je zegt dat je bent. We vragen om je naam, geboortedatum en het nummer van je legitimatiebewijs.</p> <p>Ook willen we weten hoe we contact met je kunnen opnemen om je een simkaart en rekeningen te kunnen sturen. Hiervoor hebben we je adres, telefoonnummer en e-mailadres nodig. We hebben deze gegevens ook nodig om het je te vertellen als bijvoorbeeld je abonnement verandert.</p> <p>Daarnaast vragen we om je bankrekeningnummer, zodat onze rekeningen daarvan afgeschreven kunnen worden.</p> <p>Je contractgegevens staan in het contract met T-Mobile. Je kunt die gegevens ook beheren in My T-Mobile (mobiele telefonie) en My T-Mobile Thuis (internet, vast bellen en tv).</p>	<p>Je contractgegevens: naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, geslacht, 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.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst.</p>

B Vaststellen van je identiteit

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
<p>Voordat je bij T-Mobile een abonnement voor mobiele telefonie kunt afsluiten, moeten we je identiteit vaststellen. Dit is nodig om fraude te voorkomen. We moeten zeker weten dat je bent wie je zegt dat je bent. Onze rekeningen mogen immers niet bij een verkeerde persoon terecht komen. We hebben een kopie van- of het nummer van je identiteitsbewijs nodig. Bij een kopie worden jouw pasfoto en BSN-nummer afgeschermd. Zo kan achteraf geen discussie ontstaan of je wel of geen abonnement bij T-Mobile hebt afgesloten. Wij kunnen in ons systeem niet zoeken op BSN-nummer of paspoortnummer. Dit is om jouw privacy te beschermen. Ook kunnen we een kopie maken van jouw bankpas om aan te tonen dat de abonnementskosten worden geïncasseerd van een rekening die op jouw naam staat.</p>	<p>Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, klantnummer en een kopie van paspoort, rijbewijs, identiteitskaart of bromfietsrijbewijs (categorie AM). Je BSN-nummer en pasfoto worden op deze kopieën afgeschermd. Kopie bankpas</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst en bedrijfsbelang.</p>

C Versturen en incasseren van rekeningen

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
<p>Heb je een abonnement bij ons, dan sturen we je een maandelijkse rekening. We hebben daarvoor jouw financiële gegevens nodig. De rekening wordt maandelijks per automatische incasso van jouw bankrekening afgeschreven. We moeten dan wel zeker weten dat dit bankrekeningnummer inderdaad van jou is. Daarom kunnen we je vragen om één eurocent te pinnen of naar ons over te maken. Als de incasso niet slaagt kunnen we je gegevens ook nodig hebben voor de doelen omschreven onder N, O en Q.</p>	<p>Bankrekeningnummer en naam.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst.</p>

D Beoordelen kredietwaardigheid

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
<p>We willen graag voorkomen dat je je rekeningen niet kunt betalen. Voordat je een abonnement voor mobiele telefonie kunt afsluiten, willen we daarom weten of je 'kredietwaardig' bent en of je schulden hebt. Informatie daarover vragen we op bij Experian en Focum, organisaties die (financiële) gegevens van consumenten verzamelen en analyseren. Ook kijken we of je in het verleden fraude bij T-Mobile hebt gepleegd.</p> <p>Ook vraagt T-Mobile bij Stichting Preventel of je onbetaalde rekeningen hebt bij andere telecomaanbieders van mobiel bellen. Preventel is een samenwerkingsverband van verschillende van deze aanbieders, waaronder T-Mobile. De stichting moet voorkomen dat mensen 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 je wel of geen contract met ons kunt aangaan.</p> <p>Kun je op basis van jouw kredietbeoordeling geen abonnement bij T-Mobile afsluiten en heb je hierover vragen? Dan kun je contact opnemen met onze klantenservice. In hoofdstuk 11 lees je hoe je ons kunt bereiken.</p> <p>Meer informatie over Experian en Focum en de gegevens die deze partijen gebruiken vind je op www.experian.nl/contact/contact-consumenten.html en www.focum.nl/consumenten/wat-doet-focum/</p>	<p>Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, bankrekeningnummer, ID-nummer.</p>	<p>Bedrijfsbelang.</p>

E Beoordelen kredietwaardigheid voor een 'toestelkredietovereenkomst'

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
Stel je koopt een telefoon bij T-Mobile en wilt betalen in maandelijkse termijnen. Je sluit dan een 'toestelkredietovereenkomst' met ons af. We willen natuurlijk voorkomen dat je de maandelijkse rekeningen vervolgens niet kunt betalen. En dat jij en eventueel je familie daardoor in de problemen komt. Bij een toestelkrediet van meer dan 250 euro vraagt T-Mobile je daarom naar jouw gezinssamenstelling, maandinkomen en woonlasten per maand. De Wet op het financieel toezicht (Wft) bepaalt dat T-Mobile deze controle moet doen. Ook is T-Mobile verplicht om te controleren of er registraties op jouw naam staan bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Het BKR is een instantie die betaalrisico's voor bedrijven en problematische schulden van consumenten helpt te beperken en te voorkomen. Meer informatie over het BKR vind je op www.bkr.nl .	Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, opgegeven gezinssamenstelling, netto inkomsten, kredietscore, woonlasten per maand.	Wettelijke verplichting.

F Registreren toestelkrediet van meer dan €250 bij BKR

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
T-Mobile is op basis van de Wet op het financieel toezicht verplicht om een toestelkredietovereenkomst van meer dan €250 te melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Het BKR is een instantie die betaalrisico's voor bedrijven en problematische schulden van consumenten helpt te beperken en te voorkomen. Meer informatie over het BKR vind je op www.bkr.nl .	Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, (intern) leningnummer, hoogte van toestelkrediet en termijnen.	Wettelijke verplichting.

Gebruik van je gegevens om onze diensten te kunnen leveren

G Abonnementgegevens

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
We bewaren en gebruiken gegevens over jouw abonnement en de bundels en/of pakketten die je afneemt. Zo kunnen we zien of je maanbundel 'op' is of niet. Kijk je televisie bij ons, dan hangt het van je abonnement af welke zenders je wel en niet kunt kijken. Over verbruiksgegevens lees je meer onder H: Gebruik van onze diensten (verbruiksgegevens)	Contractgegevens (zie onder A.) Kijk je televisie bij ons, dan valt ook het unieke nummer in je interactieve TV Box onder abonnementsgegevens.	Uitvoering van de overeenkomst.

H Gebruik van onze diensten (verbruiksgegevens)
 ■ Verbruiksgegevens van vaste en mobiele telefonie

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
<p>Om te kunnen bellen – om verbinding te kunnen maken met een nummer dat je belt – heeft T-Mobile verschillende verbruiksgegevens nodig.</p>	<p>De datum en het tijdstip van het telefoongesprek of de verstuurd sms, jouw telefoonnummer, het telefoonnummer dat je belt of sms't. Of het nummer waardoor jij wordt gebeld of ge-sms't. Bij mobiele telefonie ook het IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt of gebeld wordt, het simkaartnummer en de code van de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent of de buitenlandse operator bij roaming.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst.</p>

■ Verbruiksgegevens van vast- en mobiel internet

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
<p>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.</p>	<p>De datum, het tijdstip en de duur van een internetsessie, 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, simkaartnummer en de code van de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent of de buitenlandse operator bij roaming.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst.</p>

■ Verbruiksgegevens van interactieve televisie

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
<p>Abonnees met T-Mobile TV krijgen bij T-Mobile elk een unieke klantcode. Deze code geeft je toegang tot de zenders die horen bij het televisieabonnement dat je bij ons afneemt. Heb je bijvoorbeeld Sport Compleet in je zenderpakket? Dan zorgt T-Mobile ervoor dat je de juiste kanalen kunt ontvangen. Ook gebruiken we de klantcode als je films of televisieprogramma's bestelt bij Video On Demand of a la carte. Met behulp van de klantcode registreren we wat we bij je in rekening moeten brengen.</p>	<p>Tijdstip en datum van tv-sessie, de klantcode die hoort bij je TV-abonnement, de pincode om in te loggen of te betalen, bekeken programma's en films in Video on Demand, het type apparaat (interactieve box, tv, tablet of smartphone) waarop je kijkt, het MAC-adres van dat apparaat en IP-adres.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst.</p>

Als je programma's in de cloud opslaat houden we bij welke programma's je hebt opgenomen en welke programma's je nog wilt opnemen zodat we kunnen bijhouden wat de resterende opslagcapaciteit is binnen jouw abonnement en we op elk apparaat, dat gekoppeld is aan jouw unieke klantcode, de lijst met (geplande) opnames kunnen tonen. Als je een programma of film afspeelt en het kijken onderbreekt, houden we bij wanneer je bent gestopt met kijken zodat je daarna makkelijk verder kunt kijken.

Als je daar toestemming voor hebt gegeven kunnen we je op basis van de programma's die je kijkt persoonlijke kijkaanbevelingen doen. Deze instelling kun je op elk gewenst moment in- en uitschakelen.

Toestemming

I Opstellen rekening met verbruiksgegevens

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
<p>T-Mobile heeft jouw verbruiksgegevens nodig voor het opstellen van je rekening. Zo houden we bij of jouw internetgebruik of de telefoongesprekken die je voert binnen of buiten je bundel vallen. Vallen ze buiten je bundel, dan brengen we de kosten daarvan bij je in rekening. Die komen dan bovenop je vaste abonnementskosten.</p> <p>Televisiekijkers krijgen bij T-Mobile een unieke klantcode. We gebruiken die code als je films of televisieprogramma's hebt bekeken via Video On Demand. Met behulp van de klantcode registreren we wat we bij je in rekening moeten brengen.</p>	<p>Voor vaste-en mobiele telefonie: De datum en het tijdstip van het telefoongesprek of de verzuurde sms, jouw telefoonnummer, het telefoonnummer dat je belt of sms't. Of het nummer waardoor jij wordt gebeld of ge-sms't. En bij mobiele telefonie ook de code van de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent of de buitenlandse operator bij roaming.</p> <p>Voor vast- en mobiel internet: Datum, het tijdstip en de duur van een internetsessie, het aantal MB's dat je verbruikt (zowel downloaden als uploaden) en eventueel aangeschafte bundels. En bij mobiel internetvisie: ook de code van de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent of de buitenlandse operator bij roaming.</p> <p>Voor interactieve televisie: Klantcode die hoort bij de interactieve box die je hebt ontvangen, en de films en televisieprogramma's die je hebt bekeken in Video on Demand.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst.</p>

J Onderzoeken van klachten of storingen met verbruiksgegevens

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
<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 jouw verbruiksgegevens bekijken als je bij een storing contact met ons opneemt. Je hebt bijvoorbeeld slechte ontvangst. Je verbruiksgegevens kunnen ons helpen de oorzaak van het probleem te vinden.</p>	<p>- Bij vaste en mobiele telefonie: de datum en het tijdstip van het telefoongesprek of de verzuurde sms, jouw telefoonnummer, het telefoonnummer dat je belt of sms't. Of het nummer waardoor jij wordt gebeld of ge-sms't. Bij mobiele telefonie ook het IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt of gebeld wordt, het simkaartnummer en de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent.</p> <p>- Bij vast- en mobiel internet: de datum, het tijdstip en de duur van een internet sessie, 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 eerst verbonden bent.</p> <p>- Bij interactieve televisie: De klantcode die hoort bij de interactieve box die je hebt ontvangen, bekeken programma's en films in Video on Demand, het tijdstip van de tv-sessie, het type apparaat (bijvoorbeeld tv, tablet of smartphone) waarop je kijkt, MAC-adres van het apparaat waarop je kijkt en IP-adres.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst.</p>

K Klantcontactgeschiedenis

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
<p>Het kan zijn dat je vragen of klachten hebt over onze diensten. Je kunt dan 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 jouw contractgegevens, maar ook informatie over eerder contact dat je met T-Mobile hebt gehad of documenten die je met ons hebt gedeeld. Zo kunnen we eenvoudig en snel terughalen hoe wij eerdere vragen van jou hebben beantwoord. Je hoeft een klacht dus 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 J. Onderzoeken van klachten of storingen met verbruiksgegevens.</p>	Contractgegevens, gespreksnotities, de doorgegeven informatie aan telefonische helpdesk, internet helpdesk en/of televisie helpdesk.	Uitvoering van de overeenkomst.

L My T-Mobile, My T-Mobile Thuis en andere applicaties

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
<p>Je hebt graag inzicht in je abonnementsgegevens. Je wilt bijvoorbeeld weten hoeveel van jouw maandelijkse internetbundel je al hebt verbruikt. Of nakijken welk abonnement je precies hebt. Daarom hebben we My T-Mobile en My T-Mobile Thuis, hulpmiddelen die je op zowel de computer als de telefoon kunt gebruiken. In My T-Mobile en My T-Mobile Thuis kun je ook je rekeningen terug vinden en de gegevens beheren die T-Mobile van jou heeft.</p>	Contractgegevens, abonnementsgegevens, rekeningen met daarop verbruiksgegevens en het wachtwoord dat je hebt ingesteld.	Uitvoering van de overeenkomst.

M Voordeelprogramma's

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
<p>Soms wonen verschillende abonnees van T-Mobile op één adres. Voor hen hebben we speciale kortingen en voordeelprogramma's. Wil je daarvan gebruik maken, dan moet je voldoen aan bepaalde voorwaarden. Als je je aanmeldt voor een voordeelprogramma, dan vragen we jou vooraf om toestemming om jouw gegevens met andere deelnemers op jouw woonadres te delen. Delen van jouw gegevens en die van je huisgenoten is nodig, om jou en andere deelnemers op jouw woonadres te laten zien voor welke korting jullie in aanmerking komen. Je kunt je altijd weer afmelden voor een voordeelprogramma in My T-Mobile. Jouw gegevens zijn dan niet meer zichtbaar voor de andere deelnemers. Je zult dan ook geen korting en/of voordelen meer ontvangen via het voordeelprogramma.</p>	Naam, adres, telefoonnummer, startdatum abonnement, soort abonnement, bankrekeningnummer.	Toestemming, uitvoering van de overeenkomst.

Gebruik van je gegevens als je rekeningen niet op tijd betaalt

N Melden betalingsachterstand bij Preventel

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
Als je je rekeningen voor mobiele telefonie niet op tijd betaalt en een betalingsachterstand opbouwt, maakt T-Mobile hiervan melding bij Stichting Preventel. Preventel is een samenwerkingsverband van telecomaanbieders van mobiel bellen. De stichting moet voorkomen dat mensen financiële verplichtingen aangaan die ze niet kunnen of willen nakomen. Meer informatie kun je vinden op www.preventel.nl .	Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, ID-nummer en bankrekeningnummer.	Bedrijfsbelang.

O Melding betalingsachterstand toestelkrediet bij BKR

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
Als je de rekeningen voor een toestelkredietovereenkomst niet tijdig betaalt, moet T-Mobile dit op basis van de Wet op het financieel toezicht melden aan het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Het BKR is een instantie die betaalrisico's voor bedrijven en problematische schulden van consumenten helpt te beperken en te voorkomen. Meer informatie over het BKR vind je op www.bkr.nl	(intern) leningnummer van het toestelkrediet, datum betalingsachterstand (zie ook onder F)	Wettelijke verplichting.

Gebruik van je gegevens als je gebruik maakt van je privacyrechten of klachten hebt

P Documenteren van je privacyrechten

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
Ben je klant bij T-Mobile of ben je dat in het verleden geweest? Dan kun je ons vragen om de gegevens die wij van je gebruiken in te zien. Ook kun je ons verzoeken die gegevens aan te passen of te verwijderen. Of dat we het gebruik van jouw persoonsgegevens beperken. Ook kun je bezwaar maken tegen het gebruik van jouw gegevens en toestemming voor het gebruik van je gegevens intrekken. Meer hierover lees je in hoofdstuk 9: Jouw privacyrechten.	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.

Q Klachten en gerechtelijke procedures

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
Het kan zijn dat een klant of iemand anders een klacht indient tegen T-Mobile. Ook kan iemand een rechtszaak tegen T-Mobile aanspannen of een klacht indienen bij de Geschillencommissie Telecommunicatie. 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 overleggen 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. Bijvoorbeeld contractgegevens, correspondentie, factuurgegevens, Preventel-en BKR status en kopie ID-bewijs.	Bedrijfsbelang.

Gebruik van je gegevens om wettelijke verplichtingen na te komen

R Oproepen 112

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
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 eerst verbonden. Deze verplichting heeft T-Mobile ook als je jouw mobiele nummer door T-Mobile hebt laten afschermen.	Telefoonnummer, naam, adresgegevens en bij mobiel bellen ook de locatie van de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent.	Wettelijke verplichting.

S Nakomen overige wettelijke verplichtingen

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
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. 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.	Alle gegevens die T-Mobile van jou heeft.	Wettelijke verplichting.

Gebruik van je gegevens voor bedrijfsbelang T-Mobile

T Vaststellen hoogverbruik en fraudepreventie

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
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 fraude hebt gepleegd, kunnen we je naam en geboortedatum noteren zodat we je in de toekomst kunnen weren als klant. Onze systemen kunnen het aangeven als een klant in een maand veel hogere kosten maakt dan gebruikelijk. Of het systeem ziet dat 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 telefonie- en internet, contractgegevens, een kopie van paspoort, rijbewijs, identiteitskaart of bromfietrijbewijs (categorie AM).	Bedrijfsbelang.

U Opname van telefoongesprekken voor trainings- en kwaliteitsdoelinden

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
Medewerkers van de klantenservice van T-Mobile 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.

V Klanttevredenheidsonderzoek

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
We willen zorgen dat jij tevreden bent over T-Mobile en onze dienstverlening. Nadat je contact met ons hebt gehad, kunnen we je per sms of e-mail benaderen om je te vragen naar je ervaringen. Dit kunnen we doen als je bij je privacy instellingen in My T-Mobile hebt aangegeven dat we je voor klantonderzoek mogen benaderen.	Jouw telefoonnummer en/of e-mailadres en wanneer en de wijze waarop (telefonisch, via forum of social media) je contact met ons hebt gehad.	Bedrijfsbelang en uitvoering van de overeenkomst.

W Cameratoezicht

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
Om klanten en medewerkers te beschermen tegen diefstal, misbruik of vernieling van eigendommen, gebruikt T-Mobile camera's om de eigen kantoren en winkels te bewaken.	Camerabeelden van bezoekers.	Bedrijfsbelang

X Marketingdoeleinden

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
<p>We houden 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 en televisie. 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 (papier) post. Wil je niet dat we jouw persoonsgegevens gebruiken voor aanbiedingen? Dan kun je dit makkelijk aangeven in jouw persoonlijke My T-Mobile account of onderaan in de e-mail die je van ons ontvangt.</p>	Contactgegevens, huidige provider en eind datum van je lopende contract	Bedrijfsbelang
<p>Je kunt ons ook toestemming geven om je verbruiksgegevens van je verzamelfactuur te mogen gebruiken voor persoonlijk advies of passende aanbiedingen. Deze toestemming kun je altijd intrekken of verlenen in jouw persoonlijke My T-Mobile omgeving</p>		Toestemming

Overig gebruik van je gegevens

Y Bewindvoering, schuldhulpverlening, handelingsonbekwaamheid, overlijden

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden
<p>We kunnen voor TV vragen of we je op basis van je kijkgedrag aanbevelingen mogen doen. Je kijkt bijvoorbeeld graag naar detectives, we kunnen je dan attenderen op andere programma's die ook vaak worden gekeken door kijkers die van detectives houden.</p> <p>Als jij of iemand namens jou stelt dat de overeenkomst met T-Mobile niet tot stand is gekomen omdat jij bijvoorbeeld handelingsonbekwaam was op het moment dat de overeenkomst werd gesloten, kunnen wij om bewijsstukken vragen. Na verificatie door onze medewerkers verwijderen we de bestanden direct.</p>	Machtigingsformulier met mogelijk contactgegevens. Kopie ID-bewijs (BSN-nummer en pasfoto afgeschermd).	Wettelijke verplichting, uitvoering van de overeenkomst, bedrijfsbelang.

Z 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.

AA Apps van derde partijen

Maak je gebruik van een applicatie van derde partijen, zoals Deezer, Videoland, WhatsApp of Twitter? Dan zijn soms persoonsgegevens nodig om de betreffende dienst te kunnen leveren. Welke gegevens dat precies zijn en waarom ze nodig zijn, staat in de voorwaarden van de betreffende app. T-Mobile deelt die gegevens alleen als jij daar toestemming voor hebt gegeven.

BB 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, waarin jouw gegevens niet herleidbaar zijn. Als je bijvoorbeeld televisie via T-Mobile kijkt, geven wij aan Stichting Kijkcijferonderzoek (SKO) het tijdstip van kijken, het type apparaat waarop je kijkt en de zender door. Deze gegevens op zich zelf kunnen door SKO niet terug gevoerd worden naar jou als individuele klant. SKO weet dus niet wat jij hebt gekeken of überhaupt dat jij via T-Mobile televisie kijkt. 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.

CC Profiling

Bij aanvang van onze dienstverlening proberen we te voorspellen of je je betalingsverplichtingen aan ons kunt nakomen. Dit doen we op basis van intern beschikbare data (eerdere ervaringen) en extern beschikbare data over je betaalgedrag. Dit staat omschreven onder D van dit hoofdstuk. Gevolg hiervan kan zijn dat je geen dienst of toestelkrediet bij ons mag afnemen.

Als je klant bij ons bent, proberen we te voorspellen of er een risico is dat je ons weer wilt gaan verlaten, bijvoorbeeld wanneer je aan het einde van de looptijd van je contract zit, vaak naar onze klantenservice belt en/of wanneer je hebt aangegeven (on-)tevreden te zijn over onze dienstverlening of wanneer je op 'Opzeggen' klikt wanneer je ingelogd bent in My T-Mobile. Gevolg hiervan kan zijn dat we je benaderen voor een (verlengings-)aanbod.

Als je hier toestemming voor hebt gegeven zoals omschreven onder X van dit hoofdstuk, kunnen we, afhankelijk van je verbruik van onze diensten, proberen we te voorspellen in welk type abonnementsvormen je geïnteresseerd zou kunnen zijn. Gevolg hiervan kan zijn dat je van ons een aanbod krijgt die aansluit op je verbruik van onze diensten.

We proberen een interesseprofiel van je op te stellen op basis van het toestel dat je hebt en de acties waaraan je hebt deelgenomen.

DD Digitaal Opkoop Register

Bij een aankoop in onze winkel zijn wij als opkoper van tweedehands goederen wettelijk verplicht een gewaarmerkt inkoopregister bij te houden. In dit register noteren wij de aankoopdatum, een omschrijving van het te kopen artikel, de prijs, uw naam, geboortedatum en adresgegevens. Dit register is gekoppeld aan het DOR-systeem, (Digitaal Opkopers Register) dat is gekoppeld aan de politiestructuren waarmee automatisch wordt gecontroleerd of aangeboden goederen als gestolen geregistreerd staan. Wij delen uw gegevens, in dit kader, verder niet met derden met uitzondering van de benodigde informatie vermeldde wettelijke verplichting van aansluiting op het DOR-systeem.

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

Ben je klant van ons, dan kunnen wij deze gegevens combineren met de gegevens die we al langer van je hebben. Hierdoor kunnen we jou bij een volgend bezoek herkennen. Sinds 2 januari 2019 hebben Tele2 en T-Mobile hun krachten gebundeld en zijn de bedrijven gefuseerd. Met de cookies kunnen we de informatie die we van jou hebben, gebruiken om onze site, apps of advertenties en die van Tele2 af te stemmen op jouw interesses en voorkeuren.

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 cookie 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 cookie 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, gebaseerd op je acties op onze website, passende uitingen te laten zien. Wanneer wij bijvoorbeeld zien dat je abonnement verlengd kan worden, laten wij jou in je volgende bezoek een verlengingsaanbod 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 met interesse in reizen een meer relevant aanbod te doen.

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 binnen het t-mobile.nl, tele2.nl en ben.nl domein 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.)

■ 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 kunt terugvinden. Ben je al klant bij ons, dan kunnen wij jouw interesse profiel 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 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 sim-kaart hebt aangevraagd, laten wij in de app zien hoe je deze zelf kan activeren. Om te kijken of je onze website via meerdere apparaten bezoekt, maken wij gebruik van Google Advertising Reporting Features, waarbij als je ingelogd bent met je Google account en advertentievoorkeuren toestaat, Google kan laten zien dat de apparaten bij één gebruiker horen.

■ Overige cookies

Wij kunnen niet altijd met zekerheid 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 waarderen wij het als klanten ons van het bestaan hiervan op de hoogte brengen. Wij kunnen dan onze cookielijst aanpassen.

Met alle partijen waaraan T-Mobile informatie verstrekt, 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 T-Mobile vooraf toestemming moet 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 helemaal 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 kunt 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 echter 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 JOUW 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.

T-Mobile maakt 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.

T-Mobile kan 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
- Marketing partijen zoals Facebook en Google tenzij je in de bestelflow of bij je privacy instellingen op T-Mobile hebt aangegeven dat je geen commerciële aanbiedingen wilt ontvangen. Voor commerciële aanbiedingen die je eventueel tijdens het surfen op internet tegenkomt, zie Hoofdstuk 3 over cookies.

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

- Belastingdienst
- Opsporingsdiensten
- Toezichhouders op de telecommarkt (Autoriteit Persoonsgegevens, Agentschap Telecom) en financiële markt (Autoriteit Financiële Markten)

HOOFDSTUK 5. HOE LANG BEWAREN WE JOUW GEGEVENS?

De wet verlangt van ons dat we jouw gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk voor het doel waarvoor we ze nodig hebben. Zoals je in Hoofdstuk 2 hebt kunnen lezen hebben we sommige persoonsgegevens voor verschillende doeleinden nodig. Afhankelijk van het doel kan de bewaartermijn dus verschillen. De wetgever verplicht ons ook om sommige persoonsgegevens voor een bepaalde termijn te bewaren. Hieronder zie je een overzicht van de belangrijkste bewaartermijnen.

Contractgegevens

- Als je klant bij ons wilt worden maar niet door de kredietcheck komt, bewaren we je gegevens tot maximaal 1 maand na de aanvraag.
- Zolang je klant bij ons bent bewaren we gegevens over jouw abonnement en contract en de gegevens om contact met jou te leggen.
- Na het einde van je contract bewaren we je gegevens nog maximaal 2 jaar voor het geval je op een later moment weer klant bij ons wilt worden.
- Als we om een kopie van je identiteitsbewijs hebben gevraagd toen je klant werd verwijderen we dat zodra je geen klant meer van ons bent. Tenzij je je rekeningen niet hebt betaald, dan hebben we het kopie mogelijk nog nodig bij geschillen.

Factuurgegevens en financiële gegevens

- De verkeersgegevens waarop jouw facturen zijn gebaseerd, bewaren we nadat je de factuur hebt betaald nog maximaal 1 jaar. Zolang je je rekeningen niet betaalt, bewaren wij je factuurgegevens.
- Voor de belastingdienst zijn wij verplicht factuurgegevens maximaal 7 jaar te bewaren na einde van het abonnement/contract.
- Betalingsachterstanden voor je abonnement voor mobiele telefonie zijn wij verplicht te melden aan het Stichting Preventel. Deze melding blijft staan zolang de betalingsachterstand voortduurt met een maximum van 5 jaar.

Toestelkrediet

- Als je een toestelkredietovereenkomst hoger dan EUR 250 bij ons wilt aangaan, dien je een Inkomens-en lastentoets in te vullen en dienen we jouw toestelkrediet te registeren bij het BKR. We bewaren de gegevens over het toestelkrediet tot maximaal 5 jaar nadat het toestelkrediet is afgelost.
- Als je je rekeningen voor het aflossen van de toestelkredietovereenkomst niet tijdig betaalt, zijn wij verplicht dit te melden bij het BKR. De melding blijft tot maximaal 5 jaar na het einde van de toestelkredietovereenkomst zichtbaar in het register van BKR.

Geschillen/rechtzaken, fraude

- Als je je rekeningen niet betaalt, facturen betwist of wanneer we vermoedens van fraude hebben, kunnen we je persoonsgegevens langer bewaren om te dienen als bewijs zolang een eventuele rechtszaak of geschillenprocedure nog aanhangig kan worden gemaakt en vervolgens tot maximaal 2 jaar na de definitieve afhandeling van de klacht of rechtszaak.

Overig

- We bewaren je contractgegevens tot maximaal 2 jaar na het einde van je abonnement om je voor marketingdoeleinden te kunnen informeren over onze (nieuwe) diensten. Tenzij je hebt aangegeven dit niet te willen (opt-out).
- Als je nog geen klant bij ons bent maar je contactgegevens met ons hebt gedeeld zodat we je een commercieel aanbod kunnen doen op het moment dat je kunt overstappen, bewaren we je gegevens tot maximaal 6 maanden na het moment dat je hebt aangegeven een commercieel aanbod te willen ontvangen.
- Camerabeelden voor de beveiliging van onze winkels of kantoren bewaren wij maximaal 4 weken na de dag, het uur en de minuut waarop het fragment is opgenomen of verwijderen direct na afhandeling van een geconstateerd incident.
- Als je 112 hebt gebeld met een serieus verzoek om hulpverlening in een noodsituatie, dan zijn wij verplicht de gegevens 2 maanden te bewaren. Is er sprake van misbruik van dit alarmnummer, dan is de bewaartermijn zes maanden. In alle overige gevallen is de bewaarplicht 24 uur.

HOOFDSTUK 6. DE REGISTRATIE VAN JOUW TELEFOONNUMMER

Heb je een mobiele of vast telefoonabonnement bij T-Mobile, dan kun je ervoor kiezen om je telefoonnummer te laten 'registreren'. Het wordt dan bijvoorbeeld opvraagbaar bij telefonische nummerinformatiediensten, zodat bekenden jouw nummer daar kunnen vinden.

Standaard: geen registratie

Heb je een mobiele of vast telefoonabonnement bij T-Mobile, dan is je telefoonnummer niet bekend bij nummerinformatiediensten of (digitale) telefoongidsen.

Registratie bij nummerinformatiediensten en/of (digitale) telefoongidsen

Je kunt er zelf voor kiezen om je telefoonnummer te laten registreren. Bij het doorlopen van je bestelling (bij vaste telefonie) kun je aangeven of je wil dat jouw nummer opvraagbaar wordt bij telefonische nummerinformatiediensten, zodat mensen op basis van jouw naam je nummer kunnen vinden. Bij mobiele telefonie staat in de bevestigingsmail hoe je je voorkeuren kunt doorgeven via **www.mijnnummervmelding.nl**. In hoofdstuk 11 lees je hoe je contact met ons kunt opnemen. Op dezelfde manieren kun je er ook voor kiezen om jouw nummer samen met je naam en adres door te geven aan bedrijven die een (digitale) telefoongids publiceren of exploiteren. Je staat dan met je naam, adres en telefoonnummer in (digitale) telefoongidsen.

HOOFDSTUK 7. 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 kun je nummerblokkering inschakelen. Je nummerweergave wordt dan verborgen: je telefoonnummer is niet zichtbaar op de telefoon van degene die je belt. T-Mobile kan het natuurlijk wel zien wanneer je iemand belt, anders zouden wij onze diensten immers niet kunnen leveren.

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).
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 in hoofdstuk 10 hoe je contact met ons kunt opnemen.

Eenmalige blokkering

Je kunt 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

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

Jouw nummer op de facturen van anderen

Misschien wil je dat jouw telefoonnummer niet (meer) wordt weergegeven op de facturen van personen die jou hebben gebeld. Je kunt dat aangeven bij het doorlopen van het bestelproces (vaste telefonie) of regelen door contact op te nemen met onze klantenservice. Op de rekeningen van anderen worden de laatste vier cijfers van jouw nummer dan vervangen door vier sterretjes (****). Let op: is de gebelde persoon klant bij een andere telecomaandbieder dan T-Mobile, dan kunnen wij geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de afscherming van je nummer. Wil je deze instellingen later weer wijzigen, neem dan contact met op met onze klantenservice. In hoofdstuk 11 lees je hoe je dat kunt doen.

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 8. 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 lastig valt met telefoontjes of sms 'jes? Dan kan sprake zijn van stalking. Stalking is een inbreuk op je privacy. Lees hieronder wat je er tegen kunt doen.

Wie is de afzender?

Is de afzender voor jou onbekend, dan kun je T-Mobile 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 telecoomaanbieder, dan vraagt T-Mobile 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 je niet zelf klant bij ons bent maar via een organisatie of bedrijf gebruik maakt van onze diensten, zullen we contact met de organisatie of bedrijf (onze klant) zoeken om jouw gegevens te achterhalen.

En wat als het niet ophoudt?

Houdt de plager na deze waarschuwing niet op? Dan kan T-Mobile besluiten om zijn of haar naam, adres en telefoonnummer aan jou door te geven. Eventueel door het op te vragen bij de andere telecoomaanbieder. 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 9. JOUW PRIVACYRECHTEN

Klanten van T-Mobile hebben verschillende rechten als het gaat om het gebruik van hun persoonsgegevens. Zo kun je ons verzoeken om de gegevens die wij van je gebruiken in te zien. Ook kun je ons vragen je gegevens aan te passen. Je kunt ook vragen of wij jouw persoonsgegevens verwijderen uit onze systemen, of dat we het gebruik van jouw gegevens beperken. Bovendien kun je bezwaar maken tegen het gebruik van je gegevens. En je kunt eerder gegeven toestemming voor het gebruik van je gegevens intrekken.

Hoe kun je jouw privacyrechten 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 formulieren hiervoor vinden op onze website www.t-mobile.nl/privacy. Ook kun je contact opnemen met onze klantenservice. Zie hiervoor hoofdstuk 10.

Voordat we je aanvraag in behandeling nemen, controleren we of het verzoek door de juiste persoon wordt gedaan. Wij reageren binnen een maand na ontvangst van een verzoek. Omdat prepaid klanten zich niet hoeven te legitimeren bij het sluiten van een prepaid overeenkomst en hun identiteit ook niet wordt geverifieerd bij het aanmaken van een My T-Mobile account, kunnen klanten met een prepaid overeenkomst geen privacy rechten invoeren.

Inzien

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

Aanpassen

Zijn jouw persoonsgegevens niet (meer) correct, bijvoorbeeld doordat je bent verhuisd? Dan moet je dit zelf aan ons doorgeven. Dat kan via My T-Mobile of door contact op te nemen met onze klantenservice. Zie hiervoor hoofdstuk 10.

Verwijderen

Je kunt ons verzoeken om de persoonsgegevens die wij van jou gebruiken, uit onze systemen te verwijderen. We kunnen echter niet aan elk verzoek voldoen, onder meer omdat we wettelijk verplicht zijn bepaalde gegevens te bewaren zoals contractgegevens en facturen voor de Belastingdienst. 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. In My T-Mobile kun je jouw privacy-instellingen gemakkelijk zelf bekijken en aanpassen.

Bezwaar maken

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen ons gebruik van jouw persoonsgegevens voor doeleinden van 'direct marketing'. 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 kun 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 10 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 kunt die gegevens dan downloaden in My T-Mobile. Zijn de gezochte gegevens niet beschikbaar, dan kun je een verzoek indienen om ze alsnog beschikbaar te krijgen.

Menselijke tussenkomst bij geautomatiseerde besluitvorming

Als je klant wilt worden bij T-Mobile, willen we voorkomen dat je je rekeningen niet kunt betalen. Daarom willen we weten of je 'kredietwaardig' bent en of je schulden hebt. Informatie daarover vragen we op bij Experian en Focum, organisaties die (financiële) gegevens van consumenten verzamelen en analyseren.

Ook vraagt T-Mobile bij Stichting Preventel of je onbetaalde rekeningen hebt bij andere telecomaanbieders van mobiel bellen. Zo wordt automatisch duidelijk of je wel of geen contract met ons kunt aangaan. Dit wordt automatische besluitvorming genoemd.

Als je een toestelkredietovereenkomst met T-Mobile wilt afsluiten van EUR 250 of meer vraagt T-Mobile je naar jouw gezinssamenstelling, maandinkomen en woonlasten per maand. Ook controleert T-Mobile of er registraties op jouw naam staan bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Op basis van deze informatie wordt automatisch bepaald of je wel of geen toestelkredietovereenkomst met ons kunt sluiten.

Kun je op basis van jouw kredietbeoordeling 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. Je kunt contact opnemen met onze klantenservice. Lees in hoofdstuk 11 hoe je dat kunt doen.

HOOFDSTUK 10. DE BEVEILIGING VAN PERSOONSGEGEVENS

T-Mobile is een dochter van Deutsche Telekom AG, dat op zijn 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 de geldende privacywetgeving naleeft. Ook houden deze professionals veranderingen in privacybeleid bij en volgen zij de nieuwste technologische ontwikkelingen op de voet. Alle medewerkers van T-Mobile worden regelmatig getraind. 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 verhinderen dat onbevoegden toegang krijgen tot jouw persoonsgegevens. Bovendien waakt T-Mobile tegen verlies, verminking of een andere vorm van onrechtmatig gebruik van jouw gegevens. T-Mobile zorgt 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. Deze codes moeten er voor zorgen dat onbevoegden geen toegang krijgen tot de informatie die je hebt opgeslagen op je telefoon of gebruik kunnen maken van jouw abonnement. Deze codes dien je dan ook geheim te houden. De pincode kun je wijzigen. Als je een paar keer een verkeerde code hebt gebruikt om je simkaart te ontgrendelen, kan je alleen nog ontgrendelen met de PUK-code.

Meldplicht Datalekken

Toch kan er onverhoopt iets fout gaan met de bescherming van jouw persoonsgegevens. Er kan sprake 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 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 vermoedelijk datalek, meld dit dan aan ons. Je kunt ons bereiken op het e-mailadres **datalek@t-mobile.nl** of door telefonisch contact op te nemen met onze klantenservice. Het actuele nummer vind je op onze website **www.t-mobile.nl**

HOOFDSTUK 11. VRAGEN OF KLACHTEN

Heb je vragen of klachten over het gebruik van jouw persoonsgegevens door T-Mobile? Wil je contact met onze data protection officer? Of heb je een vraag over dit privacy statement? Dan moet je weten bij wie je terecht kunt. Dit is afhankelijk 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 Netherlands Finance B.V. kun je bellen met de klantenservice. Het actuele nummer vind je op onze website www.t-mobile.nl/service

Heb je een overeenkomst voor vaste telefonie, internet of televisie, 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 actuele 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, 2521 CC Den Haag. Voor contact met de data protection officer van T-Mobile kun je een e-mail sturen naar dpo@t-mobile.nl

Klacht indienen bij Autoriteit Persoonsgegevens

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

Wijzigingen van dit privacy statement

Als we in dit privacy statement veranderingen moeten aanbrengen die voor jou relevant 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 12. BEGRIPPENLIJST

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 met als reden bedrijfsbelang gegevens van klanten gebruiken, 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 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 Netherlands Finance B.V. verleent toestelkredieten.

EER

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

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.

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 jou 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 eerst verbonden bent. In de Telecommunicatiewet worden verbruiksgegevens ook wel verkeersgegevens genoemd.

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.

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 de klant daar toestemming voor heeft gegeven. Bijvoorbeeld: T-Mobile wil verbruiksgegevens van een klant gebruiken om hem een aanbod op maat te doen voor een nieuw abonnement. We vragen hem daarvoor om toestemming als hij een abonnement bij ons afsluit of wanneer hij inlogt op My T-Mobile. In My T-Mobile kan de klant zien waar hij toestemming voor heeft gegeven. Daar kan hij die toestemming ook weer intrekken.

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.

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 klanten met een toestelkrediet van meer dan 250 euro aan te melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Ook moeten we factuurgegevens bewaren voor de Belastingdienst en moeten we telefoon- en locatiegegevens doorgeven aan de landelijke alarmdienst 112.

