

Veiligheid en privacy

Veilig kopen: Wet Koop op Afstand

Op alle producten aangeboden door Belsimpel zit een bedenktijd van **31 dagen**. Dit houdt in dat het product **binnen 31 dagen** geretourneerd kan worden zonder opgave van reden. Belsimpel breidt hiermee de wettelijk verplichte 14 dagen bedenktijd dus uit naar 31 dagen! Hiermee is Belsimpel uniek in de markt.

Lid van Qshops

Het internet is niet meer weg te denken in ons leven; jong en oud maken gebruik van de vele mogelijkheden. De afgelopen jaren zijn aankopen via internet gigantisch toegenomen. Ondanks deze positieve ontwikkeling is er nog steeds weinig vertrouwen bij de consument om aankopen via het internet te doen. Er zijn immers nog steeds onbetrouwbare bedrijven die niet netjes handelen. Qshops keurmerk is een onafhankelijke organisatie die bedrijven die op afstand verkopen, controleert en certificeert. Belsimpel is aangesloten bij het Qshops-keurmerk.

- Qshops keurmerk is een officieel erkend en goedgekeurd keurmerk.
- Qshops heeft de keurmerktoets van het Ministerie van Economische Zaken ondergaan.
- De toets is uitgevoerd door de Raad voor Accreditatie en is met de hoogst mogelijke score beoordeeld, een 10.

Consumenten hebben hierdoor meer zekerheid om veilig aankopen te doen bij de aangesloten bedrijven. Zij zijn te herkennen aan het keurmerk dat op de betreffende site wordt getoond. Alle bij Qshops keurmerk aangesloten bedrijven committeren zich inhoudelijk aan de voorwaarden en handelen volgens de gedragscode.

bron: [Qshops.org](https://qshops.org)

Privacy en veiligheid

Versie: 3 november 2023

Wij vinden je privacy en het veilig verwerken van je persoonsgegevens erg belangrijk. Je wilt natuurlijk zonder zorgen over privacy en online veiligheid je mobiele telefoon, abonnement en/of accessoires bestellen. Daarom willen we graag uitleggen hoe we omgaan met jouw persoonlijke gegevens, conform de General Data Protection Regulation (GDPR).

Wie is verantwoordelijk voor je gegevens?

Belsimpel, onderdeel van MobielWerkt BV, is verantwoordelijk voor alle persoonsgegevens die je bij ons achterlaat. Dit zijn onze gegevens:

Bedrijfsadres:	Waagstraat 1, 9712 JX Groningen, The Netherlands
Postadres:	Postbus 3023, 9701 DA Groningen, The Netherlands
Inschrijvingsnummer bij de Kamer van Koophandel:	02093714
Btw-nummer:	NL819148003B01

Bij vragen omtrent privacy en veiligheid kun je altijd terecht bij team privacy en de Data Protection Officer (FG) via privacy@belsimpel.nl. De Data Protection Officer (FG) van Belsimpel staat officieel geregistreerd bij de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Welke gegevens slaan we op en waarom?

Belsimpel verzamelt op verschillende manieren persoonsgegevens. Welke gegevens precies worden verzameld hangt af van wat je op onze website doet: bezoek je de website zonder een bestelling te plaatsen of bestel je iets bij ons? Ook wat je precies bestelt heeft hier invloed op. We leggen graag uit welke gegevens wij van je verwerken.

Bestelgegevens

We moeten natuurlijk weten wie jij bent als je een bestelling bij ons plaatst. Op die manier kunnen we je zo goed mogelijk helpen. Daarom vragen we je geslacht, geboortedatum, voorletters en achternaam. Voor de bezorging van je bestelling hebben we daarnaast je adres nodig. Samen met je voorletters, achternaam, adresgegevens, ordernummer, telefoonnummer en track & trace-code sturen we dit door naar de pakketbezorger.

We sturen je updates over je bestelling via e-mail, en soms via sms. Hiervoor hebben we je e-mailadres en telefoonnummer nodig. Ook sturen we je facturen en informatie over de producten die je hebt gekocht. Na je bestelling vragen we je soms wat je van ons vindt, meestal per mail en soms per telefoon. Met jouw feedback kunnen we onszelf namelijk blijven verbeteren!

Betaling

Het betalen van je bestelling gaat altijd via een beveiligde betaalomgeving. Ook het koppelen van je betaling aan je bestelling gebeurt via een beveiligde omgeving. Bij een creditcardbetaling sturen we je gegevens vanuit onze beveiligde betaalomgeving direct naar de betalingsverwerkers.

Telefoon abonnementen

Wanneer je via Belsimpel een abonnement aanvraagt, hebben we je identiteitsgegevens nodig om te verifiëren wie je bent. Hiervoor hebben we een identiteitsdocument van je nodig. We hebben afspraken gemaakt met de Nederlandse overheid om deze persoonsgegevens te verwerken, zodat we identiteitsfraude kunnen tegengaan en fraudeurs en criminelen sneller worden opgespoord.

Voor het uploaden van je identiteitsbewijs maken wij gebruik van software die we binnen Belsimpel hebben ontwikkeld. Hiermee worden je pasfoto('s), BSN-nummer, en de Machine Readable Zone (MRZ) die op de kaart staan direct gemaskeerd door de software. Die informatie hebben we namelijk niet van je nodig. We verwerken wel je naam, achternaam, geboortedatum, geboorteplaats, geldigheidsduur van je document, type legitimatiebewijs en documentnummer.

Als je een abonnement bij ons afsluit in de winkel, of als je geen gebruik maakt van "abonnement zonder gedoe", vragen we je om een kopie van je bankpas. Het pasnummer, IBAN-nummer, en naam van de houder van de bankpas moeten duidelijk zichtbaar zijn om te verifiëren of de bankrekening ook echt van jou is. Zo voorkomen we dat iemand anders zomaar een abonnement bestelt die van jouw rekening betaald wordt. Je mag bepaalde gegevens maskeren, zolang de nodige informatie zichtbaar blijft.

Als je een abonnement via Belsimpel aanvraagt, dan kunnen wij ter ondersteuning van je aanvraag een risicobeoordeling laten uitvoeren om financiële- en identiteitsfraude te bestrijden.

Je telefoonnummer meenemen

Heb je ervoor gekozen om je telefoonnummer mee te nemen naar een andere provider? Dan hebben we de naam van je huidige provider, je telefoonnummer en je type aansluiting nodig. Soms hebben we ook je simkaartnummer of klantnummer nodig. Hiermee zorgen we dat je telefoonnummer met je meevertrekt.

Inkomens- en lastentoets

Als u een toestelbundel heeft gekozen die onder de relevante kredietwetgeving valt, kan het zijn dat wij uw gegevens nodig hebben voor een inkomens- en lastentoets (ILT). Zo weten wij zeker dat u een abonnement heeft gekozen dat past bij uw financiële situatie. De inkomens- en lastentoets (ILT) moet worden uitgevoerd volgens de relevante kredietwetgeving. Hiervoor kan het nodig zijn dat wij uw gezinssamenstelling, netto maandinkomen en woonlasten verwerken. U hoeft ons hiervoor in geen geval uw loonbriefje of andere bewijsstukken toe te sturen!

Gegevens van je producten

Als je een product bij ons koopt slaan wij het IMEI- en EAN-nummer hiervan op. Het IMEI-nummer is een unieke code die is gekoppeld aan jouw specifieke product. Het EAN-nummer is een nummer dat is gekoppeld aan het type product dat je bij ons hebt gekocht. Zo weten we zeker dat jij ook echt krijgt wat je bij ons hebt besteld.

Bij een abonnement noteren we je simkaartnummer. Zo weten we zeker dat jij de juiste simkaart ontvangt en het juiste abonnement op de juiste simkaart komt te staan. Bovendien kunnen wij hiermee altijd de juiste service leveren, bijvoorbeeld als je nummerbehoud hebt aangevraagd.

Bestellingen bij andere diensten

Heeft u gekozen voor een bestelling bij Belsimpel met specifieke diensten, zoals een verzekering, of een abonnement bij een streamingdienst? Dan is het mogelijk dat wij, afhankelijk van de dienstverlener, meer aanvullende gegevens van u nodig hebben, zoals een IBAN-nummer, of een geaccepteerde automatische incasso om de premie van uw bankrekening af te schrijven, of om de periodieke abonnementskosten bij de dienstverlener in rekening te brengen.

Bestellingen afhalen in onze winkel

Wilt u een bestelling afhalen in onze winkel? Dan stellen wij ter controle altijd een paar vragen. Als bewijs voor het afhalen van uw pakket in de winkel hebben wij altijd een kopie van uw legitimatiebewijs nodig, om uw identiteit te bevestigen. Voor het maken van de kopie gebruiken wij de software die gemaakt is door Belsimpel. Deze software maskeert automatisch de foto('s), het BSN-nummer en de Machine Readable Zone (MRZ) die op uw identiteitsbewijs staan. Wij hebben deze informatie niet van u nodig. De overige informatie op uw document is nodig om te bevestigen dat wij het juiste pakket hebben overhandigd.

Communicatie

Wij houden u graag op de hoogte per post, e-mail, telefoon of sms wanneer u een bestelling bij ons plaatst. Soms sturen we je berichten over tips en trucs, beveiligingsupdates, reviewverzoeken, gepersonaliseerde vouchers, kortingsaanbiedingen, informatie over het einde van je contract of andere relevante informatie over je bestelling of persoonlijke interesses. U kunt onze website of app ook gebruiken om te controleren of u een abonnement verlenging kwam aanvragen. Hiervoor vragen wij u om uw mobiele telefoonnummer, postcode, huisnummer, e-mail, geboortedatum en type contract. Zo kunnen we je via serviceberichten op de hoogte houden van wanneer je je contract kunt opwaarderen of een nieuw contract kunt aanvragen. Als klant ontvangt u automatisch alle communicatie van Belsimpel, behalve onze nieuwsbrief. Onze nieuwsbrief ontvangt u alleen als u daar expliciet toestemming voor heeft gegeven. U kunt uw communicatievoorkeuren eenvoudig beheren via uw Belsimpel -account.

Wij gebruiken de volgende communicatievoorkeuren:

Bestelupdates (altijd geactiveerd)

U ontvangt informatie over uw bestelling, klantaccount, winkelafpraak, betaling en facturen.

Service berichten

U ontvangt af en toe informatie over uw eerdere bestellingen, zoals tips over het gebruik, updates, meldingen en informatie over upgrades.

Gepersonaliseerde kortingen, aanbiedingen, tips en inspiratie

Je ontvangt alleen informatie die specifiek betrekking heeft op je vorige bestelling en voorkeuren, zoals gepersonaliseerde kortingen, giveaways en gepersonaliseerde aanbiedingen.

Beoordelingsverzoeken

Je ontvangt een uitnodiging om producten te beoordelen of je ervaring met onze service te delen nadat je een bestelling hebt geplaatst of contact hebt opgenomen met Belsimpel.

Nieuwsbrief

U ontvangt regelmatig aanbiedingen, tips, nieuws en nuttige informatie over producten en diensten.

Nieuwsbrief

Onze nieuwsbrief ontvang je via e-mail. Natuurlijk krijg je deze alleen als je ons hiervoor expliciet toestemming hebt gegeven. Wil je onze nieuwsbrief niet meer ontvangen? Dan kun je je afmelden door op de knop "afmelden" onderaan de nieuwsbrief te klikken, of door je communicatievoorkeuren aan te passen in je [Belsimpel-account](#).

Offline en online herkenning

Voor jouw en onze veiligheid maken we in onze winkels camerabeelden, en deze slaan we op. Online gaat dit anders. Als je gebruikt maakt van de Belsimpel app slaan we de verbruiksgegevens van je telefoon op, zoals het aantal belminuten, sms'jes en MB's, zodat we je het beste telefoonadvies kunnen geven. Ook gebruiken we zogenoemde tracking pixels. Hiermee bieden we je een persoonlijke winkelervaring, passend bij jouw voorkeuren. Als je onze website bezoekt slaan we je IP-adres, clickgegevens en cookies op. Je kunt zelf eenvoudig je cookievoorkeuren beheren in je internetbrowser. Je beheert de cookievoorkeuren van de belangrijkste internetbrowsers via de onderstaande links:

[Chrome Browser](#)

[Internet Explorer](#)

[Mozilla Firefox](#)

[Safari](#)

Technisch noodzakelijke cookies

Als je onze website of app bezoekt maken wij alleen gebruik van technisch noodzakelijke cookies om onze website en app gebruikersvriendelijker, effectiever en veiliger te maken. Door gebruik te maken van deze cookies kunnen we een optimale en gebruiksvriendelijke werking van onze website en app garanderen.

Google Analytics

Voor het analyseren van onze website en apps maken wij gebruik van de webanalysedienst Google Analytics van Google Ireland Limited. Wij verzamelen onder andere je IP-adres, de datum en de tijd van je bezoek aan onze website of app, klik pad, informatie over je browser, informatie over je apparaat, de bezochte pagina's, affiliate links, locatiegegevens, en koopactiviteiten. Deze informatie gebruiken we om onze website en app continu te verbeteren om de beste gebruikerservaring te kunnen garanderen. Google Analytics gebruikt cookies, het webgeheugen in je browser en trackingpixels om deze informatie te verzamelen. Alle verzamelde gegevens worden door Google in de Verenigde Staten opgeslagen. Google vertrouwt daarbij op modelcontractbepalingen als passende garanties voor de bescherming van persoonsgegevens.

Google Ads Conversion-tracking

Voor het online adverteren en het meten van conversie op onze website en in onze app, maken wij gebruik van de dienst Google Ads van Google Ireland Limited. Als je op onze advertentie klikt in je webbrowser die wordt geleverd door Google, dan wordt er automatisch een cookie voor het meten van conversie in je internetbrowser opgeslagen. Deze cookies worden voor beperkte duur opgeslagen en bevatten geen persoonsgegevens. Door het plaatsen van een Cookie weten wij en Google of je geklikt hebt op een advertentie en kunnen we je persoonlijk en doelgericht op onze website en in onze app aanspreken op basis van advertenties. Daarnaast maken wij gebruik van cookies met de remarketing- of vergelijkbare doelgroepen- functie van Google Ireland Limited. We gebruiken deze cookies om je gedrag op onze website en interesse in bepaalde producten of diensten te analyseren, zodat we gepersonaliseerde advertenties kunnen tonen. Er worden geen persoonsgegevens verwerkt met deze doelgroepenfunctionaliteit. Het kan zijn dat deze gegevens door Google in de Verenigde Staten wordt verwerkt. Je kunt meer informatie terugvinden in de privacyverklaring van Google en Google Ads.

Google Plug-ins

Op sommige delen van onze website en app maken wij gebruik van de plug-ins GoogleMaps en YouTube van Google Ireland Limited. We maken gebruik van GoogleMaps om bijvoorbeeld de locatie van onze winkels te tonen, zodat je onze winkel in de winkelstraat eenvoudig kan terugvinden. We maken gebruik op onze website en apps van YouTube in een iFrame om informatieve video's over producten en tips en tricks te tonen. Google kan voor beide diensten

cookies plaatsen, waarbij de gegevens naar de VS kunnen worden verzonden. Je kunt meer informatie terugvinden in de privacyverklaring van Google en YouTube.

Betaling

Als je een bestelling afrekent met betaaldienst PayPal, dan is de privacyverklaring van PayPal ook van toepassing op je bestelling. De privacyverklaring van PayPal kun je hier terugvinden: [Privacyverklaring PayPal](#).

Klantenservice

Als je contact opneemt met onze klantenservice willen we je graag zo goed mogelijk helpen. Hiervoor slaan we de emailgesprekken die je met onze klantenservicemedewerkers hebt op. Ook kan het zijn dat telefoongesprekken worden opgenomen voor trainingsdoeleinden. Dit vertellen we je altijd voor het telefoongesprek. Soms vragen we je om specifieke persoonsgegevens aan ons door te geven tijdens een email- of telefoongesprek. Deze vragen stellen wij je om te verifiëren dat jij daadwerkelijk de klant bent die bij de bestelling hoort waar je naar vraagt. Ook maken we aantekeningen van ons contact, zodat we precies weten wat er is besproken als je nog een keer contact met ons opneemt.

Retour & reparatie

Wil je ruilen of annuleren, of heb je een defect product? Wij helpen je graag! Voordat je je toestel terugstuurt is het belangrijk om deze te back-uppen en terug te zetten naar fabrieksinstellingen (ook wel: resetten). Dit is noodzakelijk om het te kunnen verwerken, en daarnaast wordt op deze manier alles verwijderd zodat er geen persoonlijke gegevens meer op je toestel staan.

Je bent zelf verantwoordelijk voor het resetten van je toestel. Als je dit niet doet of als het niet lukt, dan worden de gegevens alsnog van je toestel gewist, voor zover mogelijk. Daarnaast ga je er dan mee akkoord dat je gegevens mogelijk worden doorgestuurd naar bijvoorbeeld een reparatiebedrijf.

Reparaties worden uitgevoerd door gespecialiseerde reparatiebedrijven. Wordt je toestel, of een onderdeel daarvan, vervangen door een nieuwe? Dan wordt je oude toestel of onderdeel zorgvuldig vernietigd of gerecycled door het reparatiebedrijf.

Hoe gaan we om met het delen en bewaren van je persoonsgegevens?

Delen van persoonsgegevens

Wij vinden jouw privacy heel belangrijk. Daarom delen we bepaalde of specifieke persoonsgegevens alleen met partners en derden als dit echt noodzakelijk is, bijvoorbeeld omdat dit nodig is voor je bestelling. We verkopen je gegevens nooit zomaar aan derden.

Om dit goed te regelen hebben we met alle partijen waarmee we je persoonsgegevens delen een verwerkersovereenkomst afgesloten. Dat is een contract waarin duidelijke afspraken zijn gemaakt over wie voor welke gegevens verantwoordelijk is. Er zijn verschillende partijen waarmee wij je persoonsgegevens delen om te zorgen dat je bestelling binnen 24 uur in huis hebt en we jou de beste service kunnen leveren:

- De provider;
- De verwerker van betalingsgegevens;
- De pakketbezorger;
- De verwerker van communicatiegegevens (zoals telefonie, sms, en e-mail);
- (Online) marketingkanalen;
- Administratieverwerkers;
- Indien van toepassing: de verzekeraar en gevolmachtigd agent;
- Indien van toepassing: het reparatiebedrijf;
- Indien van toepassing: de fabrikant van een apparaat;
- Indien van toepassing: de risicobeoordelaar;
- Indien van toepassing: de verwerker van identiteitsgegevens.
- Indien van toepassing: dienstverleners van specifieke diensten die u bij Belsimpel heeft besteld.

De meeste partijen zijn gevestigd in de Europese Unie en vallen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In sommige gevallen delen we bepaalde gegevens ook met partners die gevestigd zijn in de United States of America (USA) en die voorheen actief deelnamen aan het Europees-Amerikaanse 'Privacy Shield.' We hebben met deze partijen strikte afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens. Deze afspraken hebben wij vastgelegd in standaard contractuele clausules (SCC).

Bewaren van persoonsgegevens

We bewaren je persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk. In sommige gevallen hebben we je persoonsgegevens nodig om fraude of illegale activiteiten op te sporen. In dit geval hebben wij een wettelijke verplichting om deze persoonsgegevens te delen met politie, justitie of het openbaar ministerie wanneer er een verzoek bij ons binnenkomt. Daarnaast hebben wij een fiscale verantwoordelijkheid bij de belastingdienst. Dit betekent dat we vanuit legitieme, juridische en commercieel uitgangspunt je persoonsgegevens bewaren om de door jou bestelde producten en diensten aan je te leveren en je een zo veilig en betrouwbaar mogelijke service te kunnen bieden.

Wil je graag dat we je privacy voorkeuren voor je aanpassen? Neem dan contact op met team privacy: privacy@belsimpel.nl.

Profilering en automatische beslissingen

Als u bij ons een bestelling plaatst, kunnen wij openbare gegevensbronnen en databanken gebruiken om uw identiteit te controleren en uw winkelgedrag te verifiëren. Op basis van al die informatie kan een automatische beslissing worden genomen over uw bestelling, aanvraag van een telefoon abonnement of een andere aanvullende dienst.

Beveiliging van je persoonsgegevens

Wij zorgen altijd voor de beste informatiebeveiliging. Onze website is voorzien van een beveiligde verbinding (te herkennen aan 'https' in de adresbalk) en SSL-certificaten. Bovendien maken wij altijd gebruik van de beste beveiligingssoftware, zodat je persoonsgegevens zo veilig mogelijk worden opgeslagen. Dit gebeurt in ISO 27001 gecertificeerde datacenters op eigen servers in Nederland.

We controleren en monitoren al onze medewerkers, wie toegang heeft tot welke persoonsgegevens en we houden bij wie welke persoonsgegevens heeft ingezien. Zo weten we altijd wat er met je persoonsgegevens gebeurt. Bovendien hebben alle medewerkers van Belsimpel een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), zodat we zeker weten dat iedereen veilig met je persoonsgegevens omgaat.

Jouw rechten over je gegevens

Als klant van Belsimpel mag je natuurlijk altijd een verzoek indienen voor de inzage, rectificatie, gegevensoverdraagbaarheid of het verwijderen van je persoonsgegevens uit ons bestand. Dit kan je doen bij onze [klantenservice](#) of door direct contact op te nemen met team privacy via privacy@belsimpel.nl. We vragen je hierbij om te verifiëren dat jij het bent, zodat we je gegevens niet zomaar met iemand anders delen.

Verwijderen van je gegevens

Natuurlijk kun je je gegevens bij ons verwijderen, als je dit graag wilt. Je verzoek wordt binnen 15 werkdagen door onze privacy-specialisten in behandeling genomen.

Heb je via Belsimpel een abonnement besteld? Dan kunnen we je persoonsgegevens niet verwijderen, omdat je via Belsimpel bij een van de telecomproviders een contract voor bepaalde tijd bent aangegaan. Na het verlopen van je contract bij je provider kun je wel een verzoek indienen voor het verwijderen van je persoonsgegevens bij Belsimpel. Wil je onze nieuwsbrief niet meer ontvangen? Dan kun je je makkelijk uitschrijven onderaan de nieuwsbrief of door in te loggen in je [Belsimpel-account](#) en je communicatievoorkeuren te wijzigen.

Vragen of opmerkingen

Mocht je vragen of opmerkingen hebben omtrent privacy en veiligheid, dan kun je altijd terecht bij onze [klantenservice](#).
Voor verdere vragen of klachten kun je terecht bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#) of de [Nationale Ombudsman](#).