

Privacy en veiligheid

Wij van Belsimpel vinden je privacy en het veilig verwerken van je persoonsgegevens heel belangrijk! Je wilt natuurlijk zonder zorgen over privacy en online veiligheid je mobiele telefoon, abonnement en/of accessoires bestellen. Dat vinden wij ook! Daarom laten wij je graag zien hoe wij met je persoonsgegevens omgaan.

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:

<i>Bedrijfsadres:</i>	<i>Waagstraat 1, 9712 JX Groningen</i>
<i>Postadres:</i>	<i>Postbus 3023, 9701 DA Groningen</i>
<i>Inschrijvingsnummer bij de Kamer van Koophandel:</i>	<i>02093714</i>
<i>BTW-nummer:</i>	<i>NL819148003B01</i>

Bij vragen omtrent privacy en veiligheid kun je altijd terecht bij team privacy via privacy@belsimpel.nl.

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. Wij 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 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 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.

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.

In onze app kun je voor het uploaden van je identiteitsbewijs onze scanner gebruiken. Hiermee worden je pasfoto(s), BSN-nummer, en de Machine Readable Zone die op de kaart staan direct afgeblokt 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 ons “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 afblokken, zolang de nodige informatie zichtbaar blijft.

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 meeverhuist.

Inkomens- en lastentoets

Als je hebt gekozen voor een toestelbundel die onder de regeling van het Wet financieel toezicht valt, dan hebben we je gegevens voor een inkomen- en lastentoets nodig. Zo weten we zeker dat je een abonnement hebt gekozen dat bij jouw financiële situatie past. De inkomen- en lastentoets moeten we uitvoeren volgens de Nederlandse Wet op het financieel toezicht. Wij verwerken hiervoor je gezinssamenstelling, netto maandinkomen en woonlasten. Je hoeft hiervoor in geen enkel geval je loonstrook of ander bewijs naar ons 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.

Serviceberichten

We houden je graag via post, e-mail, telefoon of sms op de hoogte van je bestelling. Soms sturen we je serviceberichten over tips en tricks, beveiligingsupdates en informatie over het aflopen van je abonnement. Je kan via onze website of app ook een abonnement verlengcheck uitvoeren. Hiervoor vragen we je in het uiterste geval je mobiele nummer, postcode, huisnummer, e-mail, geboortedatum en type abonnement. We kunnen je op deze manier via serviceberichten op de hoogte houden wanneer het weer tijd is om je abonnement te verlengen of een nieuw abonnement aan te vragen. Wil je deze serviceberichten niet meer ontvangen? Neem dan contact op met onze [klantenservice](#).

Nieuwsbrief

Onze nieuwsbrief ontvang je via de 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 dit aan onze klantenservice door te geven.

Offline en online herkenning

Als je in onze winkel langskomt herkennen we in het gesprek met jou al snel dat je klant bij ons bent. Voor jouw en onze veiligheid maken we in onze winkels camerabeelden, en deze slaan we op. Online gaat dit anders. Als je onze website bezoekt slaan we je IP-adres, clickgegevens en cookies op. Als je gebruikt maakt van de belsimpel app slaan we de gebruikgegevens 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.

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.

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;
- Recruitmentkanalen;
- Administratieverwerkers;
- Indien van toepassing: de verzekeraar;
- Indien van toepassing: het reparatiebedrijf.

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 actief deelnemen aan het Europees-Amerikaanse 'Privacy Shield.'

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.

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). Daarnaast heeft onze website de COMODO Secure™ RSA-certificaten. Bovendien maken wij altijd gebruik van de beste beveiligingssoftware, zodat je persoonsgegevens zo veilig mogelijk worden opgeslagen. Dit gebeurt 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](#). 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. Dit heeft als gevolg dat je geen klant meer bent van Belsimpel, en dat je garantie komt te vervallen en je eventuele verzekering wordt beëindigd. Dit komt omdat we dan al je gegevens kennen en niet meer weten of je een bepaald product bij ons hebt besteld. Je verzoek wordt binnen 15 werkdagen door onze klantenservice 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.

Wil je onze nieuwsbrief niet meer ontvangen? Dan kun je je makkelijk uitschrijven onderaan de nieuwsbrief.

Vragen of opmerkingen

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