

# Privacy en veiligheid

Versie: april 2026

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect terug te brengen zijn tot uw persoon. Denk hierbij aan naam, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum of IP-adres, maar deze lijst is niet uitputtend. Bij Belsimpel hechten we veel waarde aan de bescherming van uw privacy en persoonsgegevens. Daarom zetten wij ons actief in voor een transparante en zorgvuldige omgang met uw persoonsgegevens. In deze privacyverklaring informeren wij u over welke persoonsgegevens wij verzamelen, waarom wij ze gebruiken en hoe wij ervoor zorgen dat uw gegevens veilig worden verwerkt en bewaard. Wij vinden het belangrijk dat u begrijpt hoe en waarom we uw gegevens verwerken, en hoe u uw rechten kunt uitoefenen met betrekking tot uw persoonlijke informatie.

Wij raden u aan om deze privacyverklaring zorgvuldig door te nemen, zodat u volledig op de hoogte bent van ons privacybeleid. Wij streven ernaar u zo goed mogelijk te informeren over uw rechten en de keuzes die u hebt ten aanzien van uw persoonsgegevens. Mocht u na het lezen van deze verklaring nog vragen hebben, kunt u altijd contact met ons opnemen.

## Wie is verantwoordelijk voor uw 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

## Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens?

We gebruiken persoonsgegevens voor verschillende doeleinden. Daarbij baseren we ons altijd op één of meer van de wettelijke grondslagen uit de privacywetgeving. Hieronder leggen we kort uit welke grondslagen dat zijn en vertellen we waarvoor we gegevens precies gebruiken, welke gegevens dat zijn en op welke grondslag we dat doen. Voor het verwerken van persoonsgegevens kunnen we ons op één van de volgende vier grondslagen beroepen:

### 1. Wettelijke verplichting

Sommige gegevens hebben we nodig omdat de wet dat verplicht. Overheidsinstanties zoals de Belastingdienst kunnen bijvoorbeeld bepaalde informatie bij ons opvragen.

### 2. Uitvoering van de overeenkomst

Wanneer u iets bij ons bestelt of een abonnement via ons afsluit, hebben we gegevens van u nodig om die afspraak uit te voeren. Denk aan uw telefoonnummer om het abonnement te activeren, of uw adresgegevens om uw toestel te bezorgen en uw factuur te sturen. Ook het sluiten van de overeenkomst zelf valt hieronder.

### 3. Gerechtigd belang

Soms verwerken we persoonsgegevens omdat dat nodig is voor een gerechtvaardigd belang van Belsimpel. Bijvoorbeeld om fraude te voorkomen of om te kunnen beoordelen of rekeningen betaald worden. Daarom vragen we nieuwe klanten soms om zich te identificeren, zodat we een risicocheck kunnen uitvoeren.

## 4. Toestemming

Valt een verwerking niet onder één van de bovenstaande grondslagen? Dan gebruiken we uw gegevens alleen als u ons daar vooraf toestemming voor hebt gegeven. U mag die toestemming ook altijd weer intrekken.

### Persoon- en bestelgegevens

In deze privacyverklaring bedoelen we met persoon- en bestelgegevens:

- Postcode + huisnummer
- Adres
- Geslacht
- Geboortedatum
- Voorletter(s)
- Achternaam
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- IBAN
- Legitimatiebewijs

Optioneel bij overstap naar een andere provider:

- Provider
- Telefoonnummer
- Type aansluiting
- Simkaartnummer
- Klantnummer

## Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

### A. Aangaan van de overeenkomst

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Als u iets bij ons bestelt (een abonnement of een los product) hebben we bepaalde gegevens van u nodig. Met deze gegevens kunnen we uw bestelling verwerken, onze diensten leveren, de kosten in rekening brengen en checken of u al klant bij ons bent.	Uw bestelgegevens	Uitvoering van de overeenkomst

### B. Vaststellen van uw identiteit en verificatie bankrekeningnummer

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Voordat u een bestelling bij ons kunt plaatsen, kunnen we uw identiteit vaststellen. We moeten zeker weten dat u bent wie u zegt dat u bent, zodat informatie niet bij een onbevoegd persoon terecht komt. In sommige gevallen hebben we een kopie of scan van uw legitimatiebewijs nodig, uw BSN nummer en pasfoto worden afgeschermd.	Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, ordernummer en een kopie van uw legitimatiebewijs.	Uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang

### C. Betalen en krediet

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Wanneer u een bestelling bij ons plaatst, verwerken we uw persoonsgegevens om de betaling veilig en correct uit te voeren. U kunt bij ons betalen via iDeal, overboeking, creditcard (Visa/Mastercard), Maestro, FiscFree-vouchercodes en Belsimpel-vouchercodes. Afhankelijk van de gekozen betaalmethode verwerken wij of de betrokken betaalprovider gegevens zoals uw transactiegegevens, betaalstatus en de gegevens die nodig zijn om de betaling te autoriseren. Deze informatie gebruiken we uitsluitend om uw betaling te verwerken en uw bestelling af te handelen.	Betaalmethode, transactie- en betaalstatus gegevens, rekening- of kaartinformatie (via de betaalprovider), gebruikte vouchercodes, klantgegevens, rekening- of kaarthouder (naam) en bankrekeningnummer.	Uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang
Het ondertekenen van uw contract kan gemakkelijk via een iDeal-verificatie. Als u uw bestelling hebt betaald met iDeal, dan kunt u uw contract direct ondertekenen met diezelfde betaling. Als u uw bestelling op een andere manier hebt betaald, of als u niet hoeft te betalen tijdens uw bestelling, dan kunt u alsnog uw contract ondertekenen met iDeal. Dit doet u door een betaling van €0,01 te doen. Deze betaling kunt u dan gebruiken om uw contract te ondertekenen. Bij een abonnement van Simpel worden de eerste maandelijkse abonnementskosten door ons geïncasseerd in plaats van de €0,01 verificatie.	Bestelgegevens, IBAN-rekeningnummer	Uitvoering van de overeenkomst
Als u tijdens de looptijd van uw abonnement uw toestel afbetaalt, en dit bedrag in totaal hoger is dan €250 wordt dit gezien als een kredietlening. Voor zo'n lening kan het zijn dat wij bepaalde controlevragen stellen die we delen met de provider. Met deze informatie checkt uw provider bij het BKR of zij uw toestelbundel van meer dan €250,- mogen goedkeuren. De provider laat ons vervolgens weten of het verzoek is goedgekeurd voordat wij uw abonnementsaanvraag verder kunnen oppakken. Bij een afwijzing ontvangen wij geen reden voor de afwijzing.	Gezinssamenstelling (alleenstaand, alleenstaand met kinderen, gehuwd/samenwonend, gehuwd/samenwonend met kinderen), aantal dagen dag- en buitenschoolse opvang voor kinderen, Inkomen (maandelijks netto), Woonlasten, Bijzondere	Uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang

lasten (kinder- of partneralimentatie, studieschuld of onderhandse lening bij familie of vrienden), of er sprake is van een koophuis, autobezit (eigendom, dan wel private lease).

Als u uw bestelling via PayPal betaalt, verwerken wij de gegevens die nodig zijn om uw betaling te bevestigen en uw bestelling af te handelen. De verwerking van uw betaalgegevens gebeurt daarnaast ook door PayPal zelf. Voor deze verwerking geldt de [privacyverklaring van PayPal](#), omdat PayPal zelfstandig verantwoordelijk is voor de verwerking van uw betaal- en accountgegevens binnen hun dienst.

Transactiegegevens, betaalstatus, PayPal-accountinformatie (via PayPal) en klantgegevens.

Uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang

Bij betalingsachterstanden delen we informatie met een incassobureau. Wanneer wij geen betaling ontvangen of wanneer een betaling onterecht wordt gestorneerd, sturen wij eerst een herinnering en een aanmaning. Blijft betaling daarna uit? Dan schakelen we een incassobureau in. Hiervoor delen wij alleen de noodzakelijke persoonsgegevens, zodat het incassobureau de vordering kan behandelen en contact met u kan opnemen.

Naam, geboortedatum, factuur-/ ordernummer, e-mailadres, telefoonnummer en adres.

Gerechtvaardigd belang

Wanneer u via ons aanvullende diensten afsluit, zoals internetabonnementen of verzekeringen, verwerken we uw persoonsgegevens om uw aanvraag door te zetten naar de betreffende aanbieder en de dienst voor u te activeren. We gebruiken uw gegevens alleen om de aanvraag correct te verwerken en om u te informeren over de status hiervan.

IBAN-nummer, geaccepteerde incasso machtiging en uw bestelgegevens

Uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang

## D. Contact

### Doeleinde

### Persoonsgegevens

### Grondslagen

Wanneer u ons telefonisch, per e-mail, via het contactformulier of social media benadert, stellen we eerst een paar verificatievragen om te controleren of u het echt bent. Dit doen we om uw gegevens te beschermen. Alle gesprekken worden opgenomen. Dit melden we altijd vooraf. De opnamen gebruiken we uitsluitend voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden.

Bestelgegevens  
Gespreksnotities  
Gespreksopnames

Uitvoering van de overeenkomst

Om onze klantenservice continu te verbeteren, zetten we AI in om uitgeschreven teksten van gesprekken automatisch samen te vatten en te analyseren. Hierbij worden gespreksnotities geanonimiseerd en gelabeld. Deze informatie gebruiken we om trends te herkennen, processen te verbeteren en medewerkers gerichte feedback te geven. Hierbij verwerken we geen gegevens die niet nodig zijn voor deze analyses.

Bestelgegevens,  
telefoonnummer,  
gespreksnotities en  
gespreksopnames

Gerechtvaardigd belang

Wanneer u bij ons bestelt, houden we u op de hoogte via e-mail, sms, telefoon of post. U ontvangt bestel updates, serviceberichten en persoonlijke aanbiedingen. Ook kunt u in uw account zien wanneer u uw abonnement kunt verlengen.

E-mailadres, telefoonnummer, adres

Gerechtvaardigd belang en toestemming

Als klant ontvangt u berichten automatisch, behalve onze nieuwsbrief. Die sturen we alleen als u daar toestemming voor geeft. In onze nieuwsbrief brengen we u op de hoogte van de

E-mailadres

Toestemming

scherpste aanbiedingen, de laatste technologische ontwikkelingen en het laatste nieuws over providers, abonnementen en tarieven. Voor onze nieuwsbrief kunt u zich aanmelden in het bestelproces, uw klantaccount en ook via de website. We zullen u nooit een nieuwsbrief sturen als u zich hier niet voor hebt aangemeld.

Na uw bestelling of contactmoment kunnen we u een verzoek sturen om een review achter te laten. Hiermee helpt u ons om onze service en producten te verbeteren, en helpt u andere klanten bij het maken van een keuze. U ontvangt deze berichten alleen naar aanleiding van uw eigen bestelling of ervaring. U kunt deze voorkeur op elk moment aanpassen in uw Belsimpel-account.

E-mailadres en telefoonnummer

Gerechvaardigd belang en toestemming

Wanneer u een product bij ons retourneert of ter reparatie aanbiedt, houden we u per e-mail op de hoogte van elke stap in het proces. Denk aan de ontvangstbevestiging, de status van de reparatie en de terugzending van uw product. Soms kunnen we u vragen om aanvullende informatie, zoals een toestelwachtwoord of patroon. Deze gegevens gebruiken we alleen om de reparatie goed uit te kunnen voeren.

E-mailadres, telefoonnummer, adres, naam en bestelgegevens

Uitvoering van de overeenkomst en toestemming

## E. Klantaccount

### Doeleinde

In uw Belsimpel-account kunt u uw bestellingen en bijbehorende facturen eenvoudig terugvinden. Zo heeft u altijd inzicht in uw orders, betalingen en actuele gegevens. We gebruiken uw accountgegevens om deze informatie veilig aan te tonen en om uw account goed te laten werken.

### Persoonsgegevens

Uw bestelgegevens.

### Grondslagen

Uitvoering van de overeenkomst

We gebruiken productgegevens om uw bestelling juist te verwerken en u het juiste toestel, accessoire en/of abonnement te leveren. Deze gegevens helpen ons om uw order correct af te handelen, uw service te bieden en eventuele garantie- of reparatieverzoeken goed uit te voeren.

IMEI-nummer  
Simkaartnummer  
Serienummers

Uitvoering van de overeenkomst

## F. Verzoeken tot afgifte aan derden

### Doeleinde

Soms zijn we wettelijk verplicht om persoonsgegevens te delen met overheidsinstanties, zoals de Belastingdienst. Dit gebeurt alleen wanneer zij daar volgens de wet recht op hebben. We geven dan uitsluitend de gegevens door die noodzakelijk zijn voor het betreffende verzoek en we verstrekken nooit meer gegevens dan wettelijk verplicht is.

### Persoonsgegevens

Naam, adres, telefoonnummer of rekeninggegevens

### Grondslagen

Wettelijke verplichting

We kunnen verplicht zijn om persoonsgegevens te delen met opsporingsdiensten, zoals de politie, justitie of het Openbaar Ministerie, wanneer zij een rechtsgeldig verzoek doen. Dit gebeurt alleen als de wet ons dat voorschrijft. Wanneer een slachtoffer van fraude contact met ons opneemt, mogen wij geen persoonsgegevens van een verdachte of andere betrokken klant delen. Dat is wettelijk niet toegestaan. We kunnen het slachtoffer wel informeren over welke stappen het kan nemen en naar welke instanties het zich kan wenden.

Naam, adres, telefoonnummer, rekeninggegevens of productgegevens

Wettelijke verplichting

## G. Fraude

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Om financiële- en identiteitsfraude te voorkomen, voeren we een risicobeoordeling uit wanneer u een bestelling plaatst of een contract met ons wilt aangaan. Hiermee controleren we of een aanvraag veilig en betrouwbaar is. Dit helpt ons om misbruik te voorkomen en zowel u als Belsimpel te beschermen. We gebruiken hiervoor alleen de gegevens die noodzakelijk zijn om deze controle uit te voeren. In dit kader kunnen wij, indien noodzakelijk, relevante gegevens delen met telecomproviders en andere partners om fraude te voorkomen of te beperken.	Identiteitsgegevens, Adres- en contactgegevens, Betaal- en bankgegevens, Krediet- en risico-informatie, Toestelgegevens (zoals IMEI-nummers)	Gerechtvaardigd belang
Als u fraude hebt gepleegd of indien hier een zodanig vermoeden voor bestaat, onze medewerkers heeft bedreigd of Belsimpel heeft proberen op te lichten, kunnen we uw persoonsgegevens noteren zodat we u in de toekomst kunnen weren als klant. Dit kan ertoe leiden dat wij een bestelling weigeren, een overeenkomst beëindigen of maatregelen treffen zoals het laten blokkeren van een toestel.	Postcode (factuur- en afleveradres), documentnummer, IP-adres, telefoonnummer, e-mailadres, bedrijfsnaam, identiteitsbewijs, IP-adres en bankrekeningnummer.	Gerechtvaardigd belang

## H. Simkaartwissel & nummerbehoud controle

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Wanneer u uw simkaart kwijt bent, wanneer deze is geblokkeerd of wanneer u een nieuwe simkaart nodig hebt vanwege schade of een verouderd formaat, verwerken we uw gegevens om uw aansluiting te beveiligen en een vervangende simkaart te activeren. We controleren daarbij eerst uw identiteit om misbruik te voorkomen. Daarna zorgen we ervoor dat de nieuwe simkaart aan uw abonnement wordt gekoppeld.	Simkaartnummers (huidige en nieuwe), telefoonnummer, geboortedatum, abonnement details	Uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang
Op verzoek kunnen we de status van nummerbehoud controleren bij de providers. We zien daar of het nummerbehoud is aangevraagd, goedgekeurd of afgekeurd. Deze controle gebruiken we uitsluitend om uw aanvraag te begeleiden en om u te informeren over de voortgang.	Abonnement details	Uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang

## I. Reviews

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Na uw bestelling zullen we u per e-mail een verzoek sturen om een review achter te laten over het product dat u hebt gekocht of over uw ervaring met onze dienstverlening. Deze feedback helpt ons om onze service verder te verbeteren en ondersteunt andere klanten bij het maken van een weloverwogen keuze. Via uw klantaccount heeft u de mogelijkheid om deze functie uit te schakelen.	E-mailadres, naam en bestelgegevens	Gerechtvaardigd belang
Als u uit eigen beweging een review over ons achterlaat op Trustpilot, Kieskeurig, Tweakers, Thuiswinkel, Qshops, Google, Klacht.nl, Online Geschillencommissie of het Europees Consumenten Centrum (ECC) ontvangen wij bepaalde gegevens over uw beoordeling. Het kan voorkomen dat wij naar aanleiding van uw review contact met u opnemen om uw	Naam, inhoud van uw review, eventuele bestel- of contactinformatie die u vrijwillig deelt, en gegevens die Trustpilot aan ons	Gerechtvaardigd belang

vraag te beantwoorden, een probleem op te lossen of onze service te verbeteren. We gebruiken de informatie uit uw review uitsluitend om u verder te helpen en om inzicht te krijgen in hoe we onze dienstverlening kunnen optimaliseren.

doorgeeft in het kader van uw beoordeling.

## J. Winkel

### Doeleinde

In onze winkels gebruiken we beveiligingscamera's om de veiligheid van klanten en medewerkers te waarborgen en om diefstal en andere incidenten te voorkomen. De beelden worden alleen voor deze beveiligingsdoeleinden gebruikt en zijn uitsluitend toegankelijk voor bevoegde medewerkers of beveiligingspartners. Camerabeelden worden 30 dagen bewaard en daarna automatisch gewist, tenzij er een incident heeft plaatsgevonden waarvoor de beelden langer bewaard moeten worden.

Wanneer iemand anders uw bestelling komt afhalen, controleren we of deze persoon daarvoor is gemachtigd. De gemachtigde moet een legitimatiebewijs laten zien en we controleren uw bestelgegevens om misbruik te

### Persoonsgegevens

Camerabeelden van bezoekers en medewerkers

Naam gemachtigde, legitimatiebewijs van de gemachtigde, klantnaam en contactgegevens, bestel- en afhalen informatie.

### Grondslagen

Gerechtvaardigd belang

Uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang

## K. Bewindvoering, schuldhulpverlening en handelingsonbekwaamheid

### Doeleinde

Wanneer een klant onder bewind staat, in schuldhulpverlening zit of handelingsonbekwaam is, verwerken we persoonsgegevens om te bepalen of we een abonnementsaanvraag mogen behandelen. In dat geval hebben we eerst toestemming nodig van de bewindvoerder of andere bevoegde vertegenwoordiger. Het uiteindelijke contract moet altijd door de klant zelf worden ondertekend, tenzij er een wettelijke uitzondering van toepassing is.

### Persoonsgegevens

Kopie beschikking onderbewindstelling, machtiging bewindvoerder (deze machtiging bevat in elk geval: logo, datum, naam, handtekening, maandprijs abonnement, looptijd, provider, ordernummer)

### Grondslagen

Wettelijke plicht en uitvoering van de overeenkomst

## Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

We delen uw persoonsgegevens alleen met andere partijen wanneer dat noodzakelijk is om uw bestelling te verwerken, uw dienst te leveren of om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Denk hierbij aan de provider waarbij u een abonnement afsluit, de pakketbezorger die uw bestelling komt leveren, de betalingsverwerker die uw betaling verwerkt, of het reparatiebedrijf dat uw toestel herstelt. Ook kunnen we gegevens delen met partijen die ons ondersteunen bij klantenservice, administratie, marketing, identiteitsverificatie, risicobeoordeling of specifieke aanvullende diensten die u via ons afneemt.

Als u een review achterlaat op een extern platform zoals Trustpilot, ontvangen we gegevens via dat platform en kunnen we contact met ons opnemen om uw review op te volgen of een probleem op te lossen. Voor de verwerking door het platform zelf geldt de privacyverklaring van die partij.

In sommige gevallen zijn we wettelijk verplicht om persoonsgegevens te delen met instanties zoals de politie, justitie of de Belastingdienst wanneer daar een formeel verzoek voor bestaat.

De meeste partijen met wie we gegevens delen bevinden zich binnen de Europese Unie. Wanneer gegevens worden gedeeld met partners buiten de EU, zoals in de Verenigde Staten, gebruiken we standaard contractuele clausules (SCC) om te zorgen dat uw gegevens ook daar goed beschermd blijven.

## Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

### Algemene bewaartermijnen

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doelen waarvoor we ze hebben verzameld. De exacte bewaartermijn hangt af van het soort gegevens en de wettelijke verplichtingen die voor ons gelden. Sommige gegevens hebben we slechts kort nodig om uw bestelling te verwerken of om u te helpen wanneer u contact met ons opneemt. Andere gegevens moeten we juist langer bewaren omdat de wet dat van ons verlangt of omdat dit nodig is om onze administratie correct te voeren.

### Wettelijke en specifieke bewaartermijnen

Voor onze financiële administratie zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde gegevens, zoals facturen, transacties en boekhoudkundige informatie, zeven jaar te bewaren. Dit geldt voor alle ondernemingen in Nederland en sluit aan bij de fiscale bewaarplicht van de Belastingdienst. Pas wanneer deze termijn is verstreken en de gegevens niet langer nodig zijn voor controles of wettelijke rapportages, verwijderen we ze veilig uit onze systemen.

Gegevens die we verwerken voor het uitvoeren van een inkomens- en lastentoets (ILT) in het kader van een abonnement met toestel krediet, bewaren we alleen zolang dit noodzakelijk is voor de beoordeling van uw aanvraag en zolang dit wettelijk of door de provider wordt vereist. Sommige providers hanteren eigen bewaartermijnen voor deze toetsing; in die gevallen volgen wij de bewaartermijnen die voor dat specifieke product of die specifieke dienst gelden.

Gegevens die we verwerken om uw bestelling uit te voeren, zoals contactinformatie, ordergegevens en afleverinformatie, bewaren we zolang dit nodig is om uw aankoop af te ronden, garantie te kunnen verlenen en u te ondersteunen bij retouren, reparaties of servicevragen. Zodra deze informatie niet meer nodig is en er geen wettelijke verplichting bestaat om de gegevens langer te bewaren, worden ze verwijderd of geanonimiseerd. Contracten en kopieën van legitimatiebewijzen die betrekking hebben op een abonnement kunnen wij niet verwijderen zolang uw abonnement nog loopt, hier is geen uitzondering op mogelijk.

Voor gegevens die we verwerken op basis van toestemming, bijvoorbeeld bepaalde marketinginformatie of cookie- en profielgegevens, geldt dat we deze verwijderen zodra u de toestemming intrekt of wanneer deze informatie niet langer relevant is voor de doeleinden waarvoor we ze gebruiken. U kunt deze toestemming op elk moment aanpassen via uw account of via de instellingen van onze website.

In enkele gevallen zijn we wettelijk verplicht persoonsgegevens te bewaren omdat opsporingsdiensten of toezichthouders bepaalde informatie van ons mogen opvragen. In die situaties bewaren we de betreffende gegevens alleen binnen de kaders van de wet en uitsluitend zolang dit verplicht of aantoonbaar noodzakelijk is.

Wij zorgen er altijd voor dat persoonsgegevens worden verwijderd zodra ze niet meer nodig zijn. Waar mogelijk anonimiseren we gegevens, zodat we statistieken en analyses wel kunnen blijven gebruiken zonder dat deze nog tot u herleidbaar zijn. Zo verwerken we gegevens niet langer dan nodig is en blijven we voldoen aan de eisen van de AVG.

## Cookies en profilering

### Welke gegevens we verzamelen via cookies

Wanneer u onze website of app gebruikt, verzamelen wij automatisch bepaalde gegevens met behulp van cookies, pixels en vergelijkbare analysetechnieken. Dit doen wij om inzicht te krijgen in het gebruik van onze website en om deze goed, veilig en gebruiksvriendelijk te laten functioneren.

Voor deze analyses maken wij gebruik van Google Analytics. Daarmee verzamelen wij onder meer informatie over paginaweergaven, klikgedrag, laadtijden en de manier waarop bezoekers door de website navigeren. Het gaat hierbij onder andere om uw IP-adres, informatie over uw browser en apparaat, en gegevens over uw gebruik van onze website. Wij gebruiken deze informatie om de prestaties van onze website te verbeteren, technische problemen sneller te signaleren, de beveiliging te waarborgen en onze dienstverlening beter af te stemmen op onze bezoekers.

Google kan deze informatie in sommige gevallen buiten de Europese Economische Ruimte verwerken; wij nemen passende maatregelen, zoals het gebruik van modelcontractbepalingen, om ervoor te zorgen dat deze verwerking zorgvuldig gebeurt.

### Hoe wij cookies gebruiken

Daarnaast maken we gebruik van cookies en pixels om de inhoud van onze website en de advertenties die u ziet relevanter te maken. Met technologieën van onder andere Meta (Facebook en Instagram), Google Ads, DoubleClick en Microsoft/Bing kunnen we herkennen welke producten u hebt bekeken en meten welke advertenties goed werken. Op basis hiervan kunnen we u aanbiedingen tonen die beter aansluiten bij uw interesses. De informatie die hiervoor wordt gebruikt, wordt waar mogelijk geanonimiseerd of versleuteld zodat deze niet direct naar u herleidbaar is.

Onze app maakt daarnaast gebruik van bepaalde verbruiksgegevens, zoals het aantal belminuten, sms'jes en MB's, om u beter te kunnen adviseren bij het kiezen van een passend abonnement. Ook worden tracking pixels gebruikt op onze website en in sommige e-mails, zodat we kunnen meten welke inhoud voor u relevant is.

Op basis van uw gedrag op onze website of de producten die u hebt bekeken, kunnen we u soms een retentiemail sturen, bijvoorbeeld wanneer u uw bestelling nog niet hebt afgerond. Dit helpt u om eenvoudig verder te gaan waar u was gebleven en zorgt ervoor dat u geen informatie mist over producten die u hebt bekeken of waar u interesse in toont.

### Profilering en persoonlijke keuzes

Soms combineren we gegevens die we via cookies verzamelen met informatie die we al van u hebben, zoals eerdere aankopen of gegevens uit uw account. Dit doen we om onze communicatie, aanbevelingen en aanbiedingen beter op uw voorkeuren af te stemmen en om u een persoonlijker ervaring te bieden. Deze vorm van profilering heeft geen grote gevolgen voor u en wordt niet gebruikt voor geautomatiseerde besluiten met juridische of vergelijkbare impact.

U kunt uw voorkeuren voor cookies en vergelijkbare technieken zelf beheren via de instellingen van uw browser of via de cookie-instellingen op onze website. Functionele cookies zijn noodzakelijk voor de werking van de website, maar andere cookies kunt u op elk moment aan- of uitzetten. U behoudt hierbij altijd controle over hoe wij deze technieken gebruiken en hoe uw gegevens worden verwerkt.

## Privacyrechten

### Verificatie

U heeft het recht om zelf te bepalen wat er met uw persoonsgegevens gebeurt. De AVG geeft u verschillende rechten waarmee u inzicht krijgt in de gegevens die wij van u verwerken en waarmee u invloed kan uitoefenen op die verwerking. Wij vinden het belangrijk dat u deze rechten op een duidelijke en toegankelijke manier kunt gebruiken. Wanneer u een verzoek bij ons indient, vragen wij u om uw identiteit te verifiëren, zodat we zeker weten dat we uw gegevens niet met iemand anders delen. Zonder deze verificatie kunnen en zullen wij uw verzoek niet in behandeling nemen.

### Gegevens beheer

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u verwerken, waarom wij dat doen en met welke partijen wij deze gegevens delen. Als bepaalde gegevens onjuist, onvolledig of verouderd zijn, kunt u ons verzoeken

deze te corrigeren of aan te vullen. Als wij uw gegevens niet langer nodig hebben voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, of wanneer wij ze onrechtmatig verwerken, kunt u ons verzoeken deze te verwijderen. Wij beoordelen dergelijke verzoeken zorgvuldig.

Voor sommige gegevens geldt dat wij deze niet onmiddellijk kunnen verwijderen. Wanneer u via Belsimpel een abonnement hebt afgesloten bij een telecomprovider, zijn bepaalde persoonsgegevens noodzakelijk zolang uw contract bij de provider loopt. Wij kunnen deze gegevens dan pas verwijderen nadat het contract met de provider is geëindigd en er geen wettelijke bewaarplicht meer bestaat. Als u twijfelt of bepaalde gegevens nog mogen worden verwerkt, kunt u ons vragen de verwerking tijdelijk te beperken. In dat geval blijven de gegevens opgeslagen, maar gebruiken wij ze niet totdat er duidelijkheid is over de rechtmatigheid van de verwerking.

Wanneer wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van toestemming, kunt u die toestemming op ieder moment weer intrekken. Vanaf het moment van intrekking stoppen wij met alle verwerkingen waarvoor die toestemming noodzakelijk was. Dit kan betekenen dat bepaalde diensten of functionaliteiten niet langer kunnen worden geleverd. De intrekking van toestemming werkt nooit terug: verwerkingen die vóór de intrekking rechtmatig zijn uitgevoerd, blijven rechtmatig en kunnen niet ongedaan worden gemaakt.

Daarnaast heeft u het recht om persoonsgegevens die u zelf aan ons heeft verstrekt, in een digitaal overzicht van ons te ontvangen, zodat u deze kunt bewaren of kunt doorgeven aan een andere organisatie. Dit recht op overdraagbaarheid geldt voor gegevens die wij verwerken op basis van uw toestemming of op basis van een overeenkomst die u met ons hebt gesloten.

Naast deze rechten kunt u bezwaar maken tegen verwerkingen die zijn gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang. Wij zullen uw bezwaar beoordelen en de verwerking stoppen, tenzij wij dwingende, gerechtvaardigde redenen hebben die zwaarder wegen dan uw belangen, rechten en vrijheden of wanneer de verwerking nodig is voor het instellen, uitoefenen of onderhouden van een rechtsvordering.

Verzoeken tot inzage, correctie, verwijdering, beperking van verwerking, overdraagbaarheid, bezwaar of het intrekken van toestemming kunt u indienen bij Team Privacy via [privacy@belsimpel.nl](mailto:privacy@belsimpel.nl). Onze privacy-specialisten streven ernaar om binnen 15 werkdagen uw verzoek in behandeling te nemen en te beoordelen.

## Beveiliging

### Technische beveiligingsmaatregelen

We vinden het heel belangrijk dat uw persoonsgegevens veilig zijn. Daarom slaan we uw gegevens op, op onze eigen hardware, in datacenters in Nederland die zijn ingericht volgens de internationale beveiligingsnorm ISO 27001. Deze norm beschrijft hoe organisaties hun informatiebeveiliging gestructureerd moeten organiseren om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie te waarborgen. [NEN+1](#) Als u meer wilt weten over deze norm, kunt u terecht op de website van [ISO](#).

De verbinding tussen uw apparaat en onze website is standaard beveiligd. U herkent dit aan het slotje en https in de adresbalk. Met behulp van SSL/TLS-certificaten wordt het verkeer versleuteld, zodat gegevens die u invoert – zoals inloggegevens of betaalinformatie – niet eenvoudig kunnen worden onderschept of meegelezen door anderen. Dit sluit aan bij wat wereldwijd als best practice wordt gezien: gegevens worden versleuteld wanneer ze via internet worden verstuurd, en waar mogelijk ook wanneer ze worden opgeslagen.

### Organisatorische beveiligingsmaatregelen

Naast technische beveiliging hebben we ook organisatorische maatregelen getroffen. Alleen medewerkers die de gegevens echt nodig hebben voor hun werk, krijgen toegang tot uw persoonsgegevens. Die toegang wordt gelogd en periodiek gecontroleerd. We werken met duidelijke veiligheidsprocedures, voeren regelmatig interne controles uit en laten ons door externe partijen toetsen op informatiebeveiliging. Op die manier zorgen we ervoor dat onze processen blijvend aansluiten bij de eisen van de AVG én bij de verwachtingen die u mag hebben van een moderne, professionele organisatie.

### Monitoren en verbeteringen

Tot slot monitoren we onze systemen en verbeteren we onze beveiliging doorlopend. Denk hierbij aan updates, kwetsbaarheid tests en het volgen van ontwikkelingen in beveiligingsstandaarden. Beveiliging is geen eenmalig project, maar een proces dat we iedere dag serieus nemen, zodat u onze diensten zo veilig mogelijk kunt gebruiken.

## Vragen of opmerkingen

Bij vragen, opmerkingen of zorgen omtrent persoonsgegevens, privacy en veiligheid kunt u terecht bij onze privacy-specialisten via [privacy@belsimpel.nl](mailto:privacy@belsimpel.nl).

Bent u niet tevreden over de wijze waarop wij uw verzoek hebben behandeld of over hoe wij persoonsgegevens verwerken, dan kunt u een klacht bij ons indienen zodat we dit samen kunnen oplossen. Voor verdere vragen of klachten kunt u terecht bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#) of de [Nationale Ombudsman](#).