

## T-MOBILE PRIVACY STATEMENT

### 1. WAAROM DIT PRIVACY STATEMENT?

T-Mobile biedt een breed pakket aan diensten op het gebied van telefonie en internet. Als gevolg van de soort dienstverlening beschikt T-Mobile over je persoonsgegevens. Waarvoor T-Mobile deze persoonsgegevens gebruikt, hoe zij de bescherming van je privacy en persoonsgegevens waarborgt en wat jouw rechten zijn met betrekking tot de verwerking van je persoonsgegevens kan je lezen in dit Privacy Statement.

Indien een bedrijf of organisatie persoonsgegevens verwerkt, moet dit worden aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). In de melding wordt opgesomd welke persoonsgegevens voor welke doeleinden worden verwerkt, maar ook aan wie deze worden verstrekt en hoe ze worden beveiligd. Ook T-Mobile heeft de verwerking van persoonsgegevens aangemeld bij het CBP. Je kunt de meldingen van T-Mobile raadplegen op de website van het CBP: [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl).

### 2. WAT ZIJN PERSOONSgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens waarmee je identiteit kan worden achterhaald: ze zijn te herleiden tot je persoon. Persoonsgegevens zijn onder te verdelen in gebruikersgegevens, verkeersgegevens en locatiegegevens. Hieronder wordt per categorie aangegeven welke persoonsgegevens hieronder kunnen worden verstaan.

#### **Voorbeeld van gebruikersgegevens**

Voor het aanbieden van een abonnement is het noodzakelijk dat T-Mobile je naam, adres, woonplaats, geboortedatum en je bankgegevens (voor de facturering) registreert. Daarnaast kan T-Mobile bijv. ook je e-mailadres, afgenomen diensten of mobiele nummer registreren. Heb je een persoonlijke digitale omgeving (My T-Mobile of Mijn Online account) dan verwerkt T-Mobile ook je inlognaam en wachtwoord.

#### **Voorbeeld van verkeersgegevens**

Verkeersgegevens hebben betrekking op het daadwerkelijke gebruik van de afgenomen internet- of telefoniedienst. Zo registreert T-Mobile het tijdstip, de datum en de duur van de tot stand gekomen verbinding, het nummer dat je belt en de locatie. In het geval van gebruik van (mobiel) internet worden de begin- en eindtijd van de internet sessie en bijvoorbeeld ook het volume van het internetgebruik geregistreerd.

#### **Voorbeeld van locatiegegevens**

Locatiegegevens hebben betrekking op de plaats waar gebruik wordt gemaakt van je mobiele apparaat, bijvoorbeeld je mobiel of tablet. Deze gegevens worden verwerkt ten behoeve van wettelijke verplichtingen en voor het leveren van toegevoegde waarde diensten (zoals lokale weers- en verkeersdiensten), mits je daarvoor voorafgaand toestemming hebt gegeven.

### 3. VOOR WELKE DOELEINDEN WORDEN PERSOONSgegevens VERWERKT?

#### **3.1. De aanvraag voor een aansluiting en het overbrengen van de communicatie**

Allereerst verwerkt T-Mobile je persoonsgegevens voor de (uitvoering van de) dienst aan jou. Dat betekent onder meer voor het in behandeling nemen van je aanvraag, het aansluiten en opzetten van een verbinding en het sturen van een factuur voor de afgenomen diensten. Maar ook voor het afhandelen van jouw vragen en verzoeken over de dienst. Voordat T-Mobile een overeenkomst met je aangaat voor de levering van haar diensten kan T-Mobile een risico-onderzoek uitvoeren, zoals een kredietwaardigheidsonderzoek. Voor dit doel verstrekt T-Mobile je persoonsgegevens aan een handelsinformatiebureau (Experian of Risksolution), dat dit onderzoek feitelijk uitvoert.

Ook kunnen je persoonsgegevens door T-Mobile worden verstrekt aan Preventel, een registratiesysteem dat wordt beheerd door aanbieders van openbare telecommunicatie. Via Preventel kan iedere aanbieder van openbare telecommunicatiediensten nagaan of een nieuwe klant die zich aanmeldt in het verleden is afgesloten wegens het niet voldoen aan zijn betalingsverplichtingen. Voor verder informatie zie [www.preventel.nl](http://www.preventel.nl).

### **3.2. Kwaliteit van de dienstverlening**

T-Mobile bewaakt de continuïteit en integriteit van haar mobiele –en vaste netwerken. T-Mobile onderzoekt daarvoor of er bijvoorbeeld ergens in het netwerk van T-Mobile problemen voorkomen, zoals storingen of piekverbruik. Daarnaast verwerkt T-Mobile verkeersgegevens om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen en om je zo optimaal mogelijk van dienst te kunnen zijn. De verwerking van je persoonsgegevens is nodig om de diensten te leveren, maar ook om voortdurend te verbeteren en aan te passen aan jouw wensen.

In het kader van de opleiding en training van de Klantenservice medewerkers worden incidenteel willekeurige gesprekken met klanten opgenomen. T-Mobile maakt dan gebruik van trainers om de servicegerichtheid naar de klant te meten. De trainer speelt het gesprek af en evalueert met de T-Mobile medewerker aandacht- en verbeterpunten. Na de evaluatie wordt de opname vernietigd.

### **3.3. Facturering**

Op basis van de verkeers- en gebruiksgegevens stelt T-Mobile op periodieke basis een factuur op. Op deze factuur vind je onder andere een specificatie van de gebruikte diensten, zoals de datum en het tijdstip van de telefoongesprekken die je gevoerd hebt, de soort dienst en de nummers die gebeld zijn, tenzij een nummer is afgeschermd.

### **3.4. Betalingsproblemen**

T-Mobile kan je persoonsgegevens verstrekken aan incassobureaus indien je – ook na herhaalde aanmaning door T-Mobile – in gebreke blijft met de tijdige betaling van de facturen. T-Mobile neemt de persoonsgegevens van wanbetalers op in een eigen waarschuwingslijst voor intern gebruik. De persoonsgegevens die in dit kader worden verwerkt zijn mede bestemd om te worden verstrekt aan andere aanbieders van (mobiele) telecommunicatiediensten via het eerder vermelde externe registratiesysteem van Preventel.

T-Mobile kan je persoonsgegevens ook aan kredietbeoordelaars verstrekken om overkreditering tegen te gaan en om te voorkomen dat een overeenkomst wordt aangegaan met personen die hun (financiële) verplichtingen niet kunnen nakomen.

### **3.5. Marktonderzoek, marketing en verkoopdoeleinden**

Om de klant zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, gebruikt T-Mobile je persoonsgegevens voor eigen marktonderzoek, marketing of verkoopdoeleinden. Zo kan T-Mobile op basis van de gegevens van haar klanten onderzoeken of er behoefte is aan nieuwe of andere vormen van dienstverlening.

Er zijn verschillende mogelijkheden om (potentiële) klanten te benaderen, zoals onder andere schriftelijk, telefonisch (telemarketing), via een e-mail of, sms-bericht (direct marketing). T-Mobile kan daartoe (groepen van) (potentiële) klanten specifieke aanbiedingen voor eigen gelijksoortige producten en diensten doen of om oud-klanten na contractsbeëindiging weer te benaderen.

Voor marktonderzoek, marketing en verkoopdoeleinden maakt T-Mobile gebruik van derden, zoals marketing- en reclamebureaus en werkt T-Mobile samen met andere ondernemingen binnen de Deutsche Telekom Group. Deze derden zijn gebonden aan de vertrouwelijkheid van de van T-Mobile ontvangen persoonsgegevens en

met elk van deze partijen maakt T-Mobile bindende afspraken in het kader van de waarborging van de privacy van haar klanten.

Als klant heb je het recht om het gebruik van jouw persoonsgegevens voor marketingdoeleinden te verbieden. Je kunt op elk moment verzet aantekenen: het recht op opt-out. Omgekeerd kunt je natuurlijk altijd je verzet intrekken. Je kunt het stopzetten en weer activeren van het gebruik van je persoonsgegevens voor marktonderzoek en marketing gemakkelijk en snel regelen via My T-Mobile. Het kan ook schriftelijk of telefonisch. Kijk onderaan dit Privacy Statement hoe je T-Mobile kunt bereiken.

Je kunt je registreren met je telefoonnummer bij het Bel-me-niet-register zodat je niet ongevraagd gebeld kan worden door bedrijven of instellingen voor reclamedoeleinden. De registratie bij het Bel-me-niet-register is kosteloos en kan via [www.bel-me-niet.nl](http://www.bel-me-niet.nl). Met registratie in het Bel-me-niet-register ben je niet automatisch afgemeld voor telemarketing door T-Mobile. Bedrijven mogen namelijk hun eigen klanten benaderen met telemarketing voor eigen gelijksoortige producten of diensten, ook al heeft de klant zich aangemeld bij het Bel-me-niet-register. Wil je liever geen telemarketing namens T-Mobile ontvangen, laat het T-Mobile dan weten: via My T-Mobile, telefonisch of schriftelijk.

### 3.6. Hoogverbruik

T-Mobile kan op basis van monitoring van je bel- en internetgedrag overgaan tot het beperken van bepaalde bestemmingen indien T-Mobile constateert dat er sprake is van exorbitant gebruik. T-Mobile streeft ernaar om je in dergelijke gevallen vooraf persoonlijk telefonisch of per sms-bericht te informeren voordat er tot een beperking wordt overgegaan.

### 3.7. Het nakomen van wettelijke verplichtingen

T-Mobile is wettelijk verplicht tot medewerking aan een vordering om persoonsgegevens te verstrekken in het belang van strafrechtelijke vervolging door of namens het Openbaar Ministerie en in het belang van de nationale veiligheid door de inlichtingen- en veiligheidsdiensten. T-Mobile geeft alleen medewerking na een controle of de vordering wel aan in de wet gestelde eisen voldoet.

Alle aanbieders van openbare telecommunicatiediensten, dus ook T-Mobile, zijn verplicht de verkeers- en locatiegegevens van alle klanten gedurende één jaar (telefonie) dan wel 6 maanden (internet) te bewaren. De bewaarde gegevens kunnen door Justitie worden gebruikt bij het handhaven van de wet en het bestrijden van terrorisme.

Indien je het alarmnummer 112 belt, is T-Mobile verplicht je mobiele nummer en (voor zover deze bij T-Mobile bekend zijn) je naam- en adresgegevens en gelijktijdig de locatiegegevens van je mobiele toestel te verstrekken aan 112. Deze verplichting bestaat ook indien je je mobiele nummer hebt laten afschermen door T-Mobile.

### 3.8. Fraudeonderzoek

T-Mobile bewaart ten behoeve van de opsporing en bestrijding van mogelijke fraude de verkeersgegevens standaard voor een beperkte duur.

## 4. HOE LANG WORDEN JE PERSOONSGEGEVENS BEWAARD?

T-Mobile bewaart je persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor T-Mobile je gegevens heeft verzameld. Hoe lang je gegevens worden bewaard is dus afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per (categorie van) gegeven(s) verschillen.

T-Mobile bewaart in ieder geval je persoonsgegevens gedurende de looptijd van je abonnement en conform de wettelijke verplichtingen zoals genoemd onder 3.7. van dit Privacy Statement.

## 5. HINDERLIJKE OF KWAADWILLIGE OPROEPEN

Stalking, waaronder hinderlijke of kwaadwillige oproepen, sms- of mms-berichten, is een inbreuk op je privacy. Wanneer het mobiele nummer van een afzender is afgeschermd en dus niet wordt weergegeven in de display van je telefoon is het onmogelijk om de afzender op deze oproepen aan te spreken. In een dergelijk geval kun je T-Mobile verzoeken om een onderzoek te starten naar het nummer van de afzender. Dit kan immers ook een nummer zijn afkomstig van een andere operator dan T-Mobile. T-Mobile draagt geen verantwoordelijkheid voor de verdere gevolgen of de uitkomst van het onderzoek. Houdt dus rekening met de mogelijkheid dat het onderzoek niet leidt tot het vinden van de herkomst van de overlast. Wanneer er sprake is van extreme telefonische overlast, adviseert T-Mobile je om naar de politie te gaan om hiervan aangifte te doen.

## 6. HOE WORD JE NUMMER GEREGISTREERD?

Voor T-Mobile klanten zijn er vier verschillende manieren van nummerregistratie:

### 6.1 je mobiele nummer wordt volledig publiek

In het geval je er de voorkeur aan geeft dat jouw nummer volledig publiek bekend gesteld mag worden, levert T-Mobile jouw nummer samen met jouw naam, adres, postcode en woonplaats aan bedrijven die een telefoongids publiceren of een nummerinformatiedienst exploiteren.

### 6.2 je nummer wordt alleen opvraagbaar bij bedrijven die een telefoongids publiceren

T-Mobile levert je nummer samen met je naam, adres, postcode en woonplaats aan bedrijven die een telefoongids publiceren. Je naam en je adres komen hierdoor met je nummer in telefoongidsen, op cd-roms en op internetpagina's.

### 6.3 je nummer wordt alleen opvraagbaar bij telefonische nummerinformatiediensten

T-Mobile levert je nummer samen met je naam en adres, postcode en woonplaats aan bedrijven die een telefonische nummerinformatiedienst hebben. Deze optie biedt meer privacybescherming dan de optie waarbij je gegevens in een telefoonboek mogen worden opgenomen omdat je zonder naam een nummerinformatiedienst niet kan laten zoeken naar het bijbehorende nummer.

Je nummer wordt verstrekt aan alle dienstverleners van nummerinformatie. Dit zijn diensten die een nummer exploiteren dat uit vier cijfers bestaat en begint met 18.

### 6.4 je krijgt een afgeschermd nummer

In het geval je een geheim (afgeschermd) nummer wenst te gebruiken, zal je nummer niet opvraagbaar zijn bij nummerinformatiediensten en wordt je nummer niet weergegeven op de gespecificeerde factuur van andere personen die je gebeld hebt. T-Mobile levert dan evenmin je gegevens aan bedrijven die een telefoongids publiceren.

T-Mobile vraagt je bij het aangaan van de overeenkomst expliciet om je toestemming om je naam, adres, postcode, woonplaats en mobiele nummer op te nemen in (telefonische) nummerinformatiediensten en telefoongidsen. Heb je eenmaal je toestemming gegeven dan is T-Mobile verplicht om je gegevens aan

aanbieders van nummerinformatiediensten en telefoongidsen te geven. Het spreekt vanzelf dat T-Mobile geen abonneegegevens verstrekt ten behoeve van omgekeerd zoeken: zoeken op basis van het mobiele nummer in plaats van op basis van een naam. Je kunt de registratie altijd later wijzigen. Kijk onderaan het Privacy Statement hoe je T-Mobile kunt bereiken.

## 7. NUMMERWEERGAVE EN NUMMERBLOKKERING

Voor elke nieuwe klant geldt dat standaard is ingesteld dat je nummer zichtbaar is op de telefoon van degene die je belt. Als je dit niet wilt, kunt je kiezen voor het verbergen van nummerweergave door middel van nummerblokkering.

### 7.1 permanente nummerblokkering kan op vijf manieren:

Je kunt je nummerweergave-status heel eenvoudig wijzigen via My T-Mobile of Mijn Online:

- Je kunt nummerweergave voor alle gesprekken verbergen via het menu van je telefoon. Dit hangt natuurlijk wel af van het merk en type van je telefoontoestel. Raadpleeg hiervoor de handleiding van je telefoon.
- Vraag T-Mobile Klantenservice om nummerweergave permanent uit te zetten.
- In plaats van T-Mobile Klantenservice te bellen, kun je nummerblokkering ook schriftelijk aanvragen. Kijk onderaan dit Privacy Statement hoe je T-Mobile kunt bereiken.
- Je kunt je nummer ook voor slechts één enkel gesprek verbergen: toets #31# en direct daarna het telefoonnummer dat je wilt bellen. Jouw nummer is nu eenmalig geblokkeerd bij degene die je belt. Na beëindiging van de verbinding vervalt de eenmalige blokkering.

Bij het verzenden van een sms- of mms-bericht wordt je nummer overigens altijd automatisch meegestuurd.

### 7.2. Nummerafscherming op de factuur

Je kunt T-Mobile verzoeken dat je nummer niet meer wordt weergegeven op de factuur van degene die jou belt. Wanneer iemand jou belt, zal in plaats van je nummer voor de laatste vier cijfers van je nummer '\*\*\*\*' worden getoond op de factuur van degene die jou belt. T-Mobile kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de afscherming van je nummer als de gebelde persoon klant is bij een andere operator.

## 8. IEMAND MACHTIGEN VOOR TOEGANG TOT JE PERSOONSGEGEVENS

T-Mobile stelt je desgewenst in staat om iemand te machtigen om je gegevens te raadplegen en/of namens jou met T-Mobile contractzaken te regelen. Dit kan handig zijn als meerdere gebruikers van één nummer gebruik maken. Om je privacy te beschermen hanteert T-Mobile een procedure om misbruik te voorkomen. Voor meer informatie over hoe je iemand kunt machtigen kun je contact opnemen met T-Mobile Klantenservice. Voor het telefoonnummer van de Klantenservice, kijk onderaan het Privacy Statement.

## 9. WAT DOET T-MOBILE AAN DE BEVEILIGING VAN PERSOONSGEGEVENS?

T-Mobile doet er alles aan om te verhinderen dat onbevoegden toegang krijgen tot jouw persoonsgegevens. Hiertoe treft T-Mobile allerlei technische en organisatorische maatregelen. Daarnaast waakt T-Mobile tegen verlies, verminking en enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van jouw persoonsgegevens. T-Mobile zorgt ervoor dat de veiligheid van het transport en de opslag van je persoonsgegevens zorgvuldig gebeurt. Uitsluitend vooraf getrainde T-Mobile medewerkers die op grond van hun functie kennis moeten kunnen

nemen van bepaalde categorieën persoonsgegevens hebben daadwerkelijk toegang tot jouw gegevens.

Het spreekt vanzelf dat de medewerkers van T-Mobile gebonden zijn aan geheimhoudingsverplichtingen, ook na vertrek bij T-Mobile.

T-Mobile wordt periodiek onderworpen aan onafhankelijke security audits in opdracht van het moederbedrijf Deutsche Telekom.

## 10. COOKIES OP DE WEBSITES VAN T-MOBILE

T-Mobile werkt bij bepaalde onderdelen van haar websites met cookies, bijvoorbeeld in de beschermde "My T-Mobile"-omgeving. Een cookie is een klein bestandje wat bij het eerste bezoek aan de website op je computer wordt geplaatst zodat je bij het volgende bezoek wordt herkend en gebruik kan maken van alle functionaliteiten van de website.

T-Mobile gebruikt cookies voor:

1. het identificeren van My T-Mobile gebruikers en het opslaan van gebruikersinstellingen;
2. het volgen van bezoekers tijdens het bezoek aan de T-Mobile website en voor het analyseren van trends;
3. het aanbieden van overige functionaliteiten zoals iGoogle en de iPhone belstatus applicatie.

De cookies worden alleen verstuurd vanuit de browser wanneer er een beveiligde verbinding is met My T-Mobile en wanneer de browser is ingesteld om dergelijke cookies te accepteren.

Indien je geen cookies wenst te ontvangen, kun je via je eigen computer (of telefoon) het gebruik daarvan uitzetten. Sommige onderdelen van de website (zoals My T-Mobile) zullen dan echter niet meer goed functioneren. Voor meer informatie over hoe je veilig kunt internetten, raadpleeg het onderdeel Veilig Internetten op [www.t-mobile.nl](http://www.t-mobile.nl).

T-Mobile geeft ook tijdens een mobiele internetssessie de zogenaamde ASID (*Anonymous Subscriber ID*) mee. ASID is een unieke alfanumerieke code, die het mogelijk maakt dat een mobiele content provider jou als bezoeker herkent en beter van dienst kan zijn. ASID is vergelijkbaar met een IP-adres op je computer. Wil je niet dat T-Mobile de ASID meegeeft bij elke mobiele internetssessie, sms dan 'ID uit' naar 1310 of neem contact op met T-Mobile Klantenservice. Kijk onderaan dit Privacy Statement hoe je Klantenservice kunt bereiken.

## 11. JOUW RECHTEN MET BETREKKING TOT DE VERWERKING VAN JE PERSOONSGEGEVENS

### 11.1. Inzage in je persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens geeft je het recht op inzage in je persoonsgegevens. Dit betekent dat T-Mobile desgevraagd inzage verschaft in welke persoonsgegevens er van je zijn geregistreerd en voor welke doeleinden deze persoonsgegevens worden verwerkt door T-Mobile. T-Mobile mag hiervoor op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens administratiekosten in rekening. Een inzageverzoek kan je doen via het 'aanvraagformulier inzage persoonsgegevens' te vinden op de T-Mobile website onder Service & contact/self service/formulieren. Het ingevulde aanvraagformulier met een fotokopie van een goed leesbare en geldig identiteitsbewijs kan je sturen naar het Antwoordnummer vermeld op het formulier. Binnen 4 weken ontvang je een reactie van T-Mobile.

Je persoonsgegevens kan je ook inzien via je persoonlijke digitale omgeving op de website.

## 11.2. Correctie van je persoonsgegevens

Wanneer je van oordeel bent dat jouw persoonsgegevens niet (langer) juist of volledig zijn, kun je via je persoonlijke digitale omgeving op de website je persoonsgegevens wijzigen of T-Mobile hierom schriftelijk verzoeken. T-Mobile zal in dit laatste geval jou verzoeken een fotokopie van een goed leesbare geldig identiteitsbewijs mee te sturen. T-Mobile is namelijk op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens verplicht zorg te dragen voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker om misbruik te voorkomen. T-Mobile wil voorkomen dat anderen dan jijzelf inzage vragen in jouw gegevens.

## 12. HOE KUN JE ONS BEREIKEN?

Bij T-Mobile heb je een persoonlijke digitale omgeving: My T-Mobile of Mijn Online. Je kunt hierop inloggen via de website. Je persoonlijke en digitale omgeving is alleen toegankelijk als je klant bent van T-Mobile en een eigen user name en persoonlijke beveiligingscode gebruikt. Je hebt dus de mogelijkheid om binnen My T-Mobile jouw profiel volledig af te stemmen op de door je gewenste bescherming van jouw persoonsgegevens en jouw persoonlijke behoefte voor het gebruik van de diensten van T-Mobile. Je moet er zelf voor zorgen dat niemand anders dan jijzelf kan inloggen in jouw My T-Mobile.

Maak je geen gebruik van een persoonlijke digitale omgeving van T-Mobile?

Ga dan naar de [T-Mobile Contactpagina](#)

Indien nieuwe ontwikkelingen dit noodzakelijk maken zal dit Privacy Statement worden aangepast. Je kunt zien aan de datum onderaan dit Privacy Statement wanneer het voor het laatst is aangepast. T-Mobile raadt je aan dit Privacy Statement regelmatig door te nemen, zodat je weet hoe T-Mobile je gegevens beschermt. Als je nog vragen hebt, neem dan gerust contact op met T-Mobile Klantenservice.

Versie: april 2012

Staat het contract niet op jouw naam, dan kunnen wij vanwege de bescherming van jouw privacy alleen algemene informatie over onze producten en diensten geven.