

Privacyverklaring

Wij gebruiken je persoonsgegevens om onze diensten aan jou te kunnen leveren. Voor Simpel is een verantwoorde omgang met jouw persoonsgegevens van groot belang. Je gegevens worden daarom zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Hierbij houdt Simpel zich aan de actuele wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

Hoe we jouw gegevens verwerken en waarvoor we dat doen, leggen we graag uit in deze privacyverklaring. We vertellen je in deze verklaring ook wat je zelf kunt beslissen over het gebruik van je gegevens. Deze verklaring geldt voor alle diensten die Simpel aanbiedt.

Dit is Simpel

Simpel.nl B.V. (Simpel) is een telecomaandier in Nederland. Sinds 2007 bieden wij voordelige sim-only abonnementen aan, zonder gedoe.

Deze gegevens verwerken wij

Persoonsgegevens zijn de gegevens die naar jou te herleiden zijn. Simpel beschikt over deze gegevens omdat je deze zelf aan ons verstrekt en doordat je gebruik maakt van onze diensten. Hieronder vind je een overzicht van de (categorieën van) persoonsgegevens die wij verwerken:

- voor -en achternaam;
- geslacht;
- geboortedatum;
- adresgegevens;
- telefoonnummer;
- e-mailadres;
- verkeersgegevens. Dat zijn gegevens die we verwerken voor het overbrengen van communicatie over het netwerk of voor de facturering daarvan. Hierbij kun je bijvoorbeeld denken aan het nummer van degene met wie je belt, het tijdstip waarop je belt en hoe lang je belt. Bij gebruik van mobiel internet verwerken we bijvoorbeeld het aantal MB's dat je downloadt. Verkeersgegevens bevatten nooit de inhoud van je communicatie;
- IBAN;
- welke producten en diensten je afneemt en voor welke acties je je aanmeldt;
- de vragen die je ons per e-mail of telefonisch stelt;
- eventuele klachten die je bij ons indient.

En hier gebruiken we je gegevens voor:

De uitvoering van de overeenkomst tussen jou en Simpel

Als je een abonnement bij ons afsluit, komt er een overeenkomst tot stand tussen jou en Simpel. We verwerken jouw gegevens voor het uitvoeren van die overeenkomst en dus om onze diensten aan jou te kunnen leveren. Simpel kan je geen diensten leveren zonder je gegevens hiervoor te gebruiken.

Afsluiten abonnement

We registreren de gegevens die je invult op het aanvraagformulier op onze website. Zo kunnen wij onder andere je aanvraag in behandeling nemen en je aansluiting op het netwerk tot stand brengen.

Ook als je telefonisch een abonnement bij Smpel afsluit, registreren we je gegevens. Daarnaast kan het gedeelte van ons gesprek waarin je het abonnement afsluit, worden vastgelegd. Hierdoor kunnen we op een later moment onze afspraken met jou nagaan.

Technische levering

We hebben je gegevens nodig om onze dienstverlening technisch mogelijk te maken. Hierbij kun je bijvoorbeeld denken aan het opzetten van een telefoongesprek of het mogelijk maken van een datasessie.

Relatiebeheer

Ook verwerken we jouw gegevens om de relatie tussen jou en Smpel te beheren, bijvoorbeeld in verband met factuuraanvraag, klachtafhandeling, storingsopheffing en advisering.

Facturatie en incassering

Om je facturen te kunnen sturen en die te kunnen incasseren, moeten we weten hoe lang je hebt gebeld, hoeveel sms'jes je hebt verzonden en hoeveel data je hebt verbruikt. Dit houden we bij en hier ontvang je telkens een specificatie van. Zo kun je ook zelf zien wat je verbruik is geweest over de voorafgaande maand.

Omdat je bij het afsluiten van je abonnement een incassomachtiging hebt gegeven, incasseren we maandelijks de verschuldigde bedragen van je rekening.

Om te controleren of je daadwerkelijk kunt beschikken over de door jou opgegeven betaalrekening, vragen we je bij het afsluiten van het abonnement een eerste betaling via i-Deal te doen.

Als je een rekening ondanks herhaaldelijke verzoeken daartoe niet betaalt, kunnen wij onze vordering op jou overdragen aan een incassobureau.

Gerechtvaardigd belang van Smpel

Naast de gegevens die we nodig hebben voor het uitvoeren van de overeenkomst die je met ons hebt, verwerken wij je gegevens voor marktonderzoek, marketing, verkoopdoelen en een goede uitoefening van onze dienstverlening.

Zo kunnen we op basis van (geaggregeerde) gegevens van onze klanten onderzoeken of er behoefte is aan nieuwe producten of andere diensten. Je factuurspecificatiegegevens

gebruiken wij op geaggregeerd niveau om onze producten en diensten verder te ontwikkelen en beter te laten aansluiten bij de wensen van onze klanten. Daarnaast kan Simpel op basis van je gebruiksgegevens je adviseren over het abonnement dat het beste bij je past.

Je postadres, e-mailadres en (mobiele) telefoonnummer, zoals deze bij ons bekend zijn, gebruiken we om commerciële aanbiedingen te doen. Dit kan via e-mail, telefonisch of per post plaatsvinden. We bieden je bij elke communicatie de mogelijkheid om aan te geven dat je deze aanbiedingen niet langer wilt ontvangen.

Simpel organiseert zo nu en dan winacties. Indien een deelnemer van zo'n actie niet ook klant is van Simpel, worden de persoonsgegevens van die deelnemer uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de winactie.

We kunnen je ook berichten sturen om je te helpen bij het bestelproces. We bieden je hierin aan te helpen om het bestelproces alsnog af te ronden. Als je daar geen prijs op stelt, kun je voor deze berichten afmelden via de link die wordt aangeboden in het bestellen-servicebericht.

Als je je rekening niet betaalt, ook niet nadat we je daar meerdere herinneringen voor hebben gestuurd, kunnen we onze vordering op jou overdragen aan een incassobureau. Het incassobureau ontvangt van ons dan jouw gegevens die nodig zijn om de vordering te kunnen incasseren, zoals je naam, adresgegevens en de factuur waar het om gaat.

Als je geen klant meer bent, kunnen we je nog benaderen met een aanbod om weer klant te worden, tenzij je je hiervoor hebt uitgeschreven via bijvoorbeeld de klantenservice en de afmeldoptie in onze communicatie.

Verkeersgegevens kunnen verder door ons worden gebruikt om op geaggregeerd niveau analyses te maken. Aan de hand van die analyses kunnen we onze dienstverlening optimaliseren en betere aanbiedingen doen. Zo gebruiken we bijvoorbeeld de IMEI-nummers van (de toestellen van) onze klanten om analyses te maken met betrekking tot het type toestel dat in gebruik is bij onze klanten. Zo kunnen we bijvoorbeeld de Simpel app optimaliseren, datadiensten voor specifieke toestellen ontwikkelen en storingen beter oplossen.

Wij verkopen je persoonsgegevens niet aan derden ten behoeve van marketing of verkoopactiviteiten en Simpel maakt geen gebruik van geautomatiseerde individuele besluitvorming waarvoor jouw toestemming vereist zou zijn.

Voor het opleiden van onze servicemedewerkers kunnen gesprekken worden opgenomen met klanten. Dit doen we om je zo klantvriendelijk mogelijk te woord te kunnen staan en je zo goed mogelijk te kunnen helpen. Naderhand worden de gesprekken gewist.

Simpel kan op basis van je verbruik overgaan tot het beperken van bepaalde bestemmingen als we constateren dat er sprake is van hoogverbruik. In onze [Fair Use Policy](#) leggen we uit wat we daaronder verstaan. Hoogverbruik kan wijzen op fraude, bijvoorbeeld omdat je

telefoon is gestolen en wordt gebruikt om te bellen naar verre landen. Hiermee willen we voorkomen dat je facturen zo hoog oplopen dat je ze niet meer kunt betalen. Sempel streeft ernaar om je in deze situatie eerst persoonlijk te informeren voordat we daadwerkelijk beperkingen opleggen.

Toestemming

Sempel kan jou ook om toestemming vragen om bepaalde persoonsgegevens te mogen verwerken. Als je daarvoor toestemming hebt gegeven, kan je die op elk gewenst moment weer intrekken. Dit kan via Mijn Sempel, de klantenservice of via de link in de elektronische berichten. Het intrekken van je toestemming heeft geen terugwerkende kracht. We zullen je altijd informeren wat de gevolgen zijn als je geen toestemming aan ons zou geven.

Het voldoen aan wettelijke verplichtingen

In bepaalde gevallen is Sempel wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een bevel om persoonsgegevens van klanten te verstrekken aan bevoegde overheidsinstanties. De verdere verwerking van die gegevens valt onder de verantwoordelijkheid van die overheidsinstanties. Wij werken alleen mee aan zo'n bevel als we hebben vastgesteld dat dit aan de wettelijke vereisten daarvoor voldoet.

In sommige gevallen zijn we wettelijk verplicht (service)berichten te sturen. Hierbij kun je bijvoorbeeld denken aan de situatie dat wij de algemene voorwaarden hebben gewijzigd. Wij brengen je daar dan van op de hoogte.

Indien je last hebt van aanhoudende hinderlijke of kwaadwillige oproepen en je weet niet van wie die afkomstig zijn, kun je contact opnemen met de klantenservice. Zij bespreken met jou de mogelijkheden hoe de overlast te stoppen. Als de identiteit van de beller bij Sempel bekend is, zal Sempel aan die persoon (schriftelijk) laten weten dat je dit als overlast ervaart en diegene dringend verzoeken hiermee te stoppen. Mocht dat niet helpen, dan kan Sempel je, in laatste instantie, het telefoonnummer met de naam en het adres van de beller geven. Van de gegevensverstrekking zal mededeling worden gedaan aan de beller wiens gegevens het betreft.

Andersom is het zo dat als jij zelf hinderlijke of kwaadwillige oproepen doet, dat er uiteindelijk toe kan leiden dat wij jouw gegevens delen met (de aanbieder van) degene die daar last van heeft. Dat doen we alleen als blijkt dat jij geen gehoor geeft aan ons verzoek te stoppen met het veroorzaken van overlast.

Zo lang bewaren we jouw persoonsgegevens

We bewaren je persoonsgegevens in ieder geval tijdens de looptijd van je abonnement. Dat betekent niet dat we deze gegevens gedurende deze periode beschikbaar houden voor alle in deze privacyverklaring genoemde doeleinden, maar alleen voor zover dat voor een specifiek doel noodzakelijk is. Als er geen grondslag meer bestaat om je gegevens te raadplegen, worden deze definitief uit onze systemen verwijderd. In het geval van wettelijke verplichte opslag van persoons- en verkeersgegevens bewaart Sempel je gegevens voor de wettelijk verplicht gestelde periode en worden deze na het verstrijken van deze periode definitief uit onze systemen verwijderd.

Verder worden de volgende termijnen standaard gehanteerd:

- verkeersgegevens die worden gebruikt om ervoor te zorgen dat je mobiel bereikbaar bent (ook als je niet actief belt) kunnen gedurende maximaal twee weken voor netwerkdoeleinden worden verwerkt.
- je niet-gespecificeerde factuur bewaren wij gedurende maximaal 7 jaar. Deze fiscale bewaartermijn is wettelijk verplicht.

Beveiliging

Simpel neemt de bescherming van jouw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als jij het idee hebt dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice.

Mocht er sprake zijn van een situatie waarin het risico bestaat dat je gegevens toch zijn gelekt en dit nadelige gevolgen voor jou zou kunnen hebben, dan stelt Simpel je daarvan op de hoogte.

Jouw rechten

Je hebt een aantal rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die Simpel van je heeft. Deze rechten worden hieronder uitgelegd. Als je Simpel een verzoek stuurt over één van deze rechten, zal Simpel hier in principe binnen één maand uitvoering aan geven tenzij dit niet haalbaar is voor ons. In dat geval zullen we je nader informeren en hebben we maximaal twee maanden extra om je verzoek te beantwoorden. Het doen van een verzoek is kosteloos, tenzij je ongegronde of buitensporige verzoeken doet. Voordat we aan je verzoek kunnen voldoen, zijn we wettelijk verplicht je te identificeren. We kunnen je daarom om nadere gegevens vragen. Als we een verzoek weigeren, zullen we toelichten wat de reden daarvoor is.

Recht op inzage in je persoonsgegevens

Als klant heb je recht op inzage in je persoonsgegevens. Je kunt je persoonsgegevens inzien in Mijn Simpel. Bovendien leggen we je in deze privacyverklaring precies uit wat we met deze gegevens doen.

Recht op rectificatie of vergetelheid van je persoonsgegevens

Als klant heb je het recht om je persoonsgegevens te laten verbeteren of aanvullen als deze gegevens onjuist of onvolledig zijn. Je kunt dit zelf regelen via Mijn Simpel of hiervoor contact opnemen met de klantenservice.

Je kunt daarnaast in een aantal gevallen een verzoek doen om je gegevens te laten verwijderen. Dit kan via privacy@simpel.nl. In dat verzoek moet je zoveel mogelijk aangeven welke gegevens je verwijderd wil hebben.

We kunnen niet aan je verzoek tot verwijdering voldoen voor zover wij je gegevens nog nodig hebben om diensten aan je te kunnen leveren. Houd er rekening mee dat zolang je klant bent bij Simpel dit het merendeel is van alle persoonsgegevens die we van je hebben. Bovendien kunnen we geen uitvoering geven aan je verzoek voor zover deze gegevens als bewijs dienen in een discussie over je facturen, voor zover we wettelijk verplicht zijn je gegevens te bewaren of als we je gegevens nodig hebben ten behoeve van opsporing van crimineel gedrag.

Recht van bezwaar en recht op beperking van het gebruik

Als je eerder toestemming hebt gegeven voor het ontvangen van commerciële berichten van Simpel, kun je deze toestemming altijd intrekken. Dit kan via Mijn Simpel, de klantenservice of via de afmeld-optie in de digitale commerciële berichten. Je ontvangt daarna geen commerciële berichten meer van Simpel.

Voor eventuele andere bezwaren tegen verwerking van jouw gegevens voor andere doelen dan noodzakelijk voor de uitvoering van onze overeenkomst met jou of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting, kun je jouw bezwaar e-mailen naar privacy@simpel.nl.

Ook heb je in een aantal gevallen het recht op beperking van het gebruik van je gegevens. Als je denkt dat de verwerking van je gegevens door Simpel onrechtmatig is of als Simpel je gegevens niet langer nodig heeft, maar je wilt zelf dat deze gegevens niet worden gewist, dan kun je een verzoek tot beperking van de verwerking doen. Je kunt je verzoek e-mailen naar privacy@simpel.nl. Je gegevens blijven dan opgeslagen maar worden in principe verder niet gebruikt. Het verzoek tot beperking kan ook worden gedaan als je nog wacht op een controle van je gegevens of op een antwoord op je verzet tegen het gebruik.

Recht op dataportabiliteit

Je kunt Simpel vragen om een (digitaal) afschrift van je persoonsgegevens die we verwerken om onze overeenkomst met jou uit te voeren of de persoonsgegevens die we met jouw toestemming verwerken. Je kunt je verzoek e-mailen aan privacy@simpel.nl.

Klachten

Als je het niet eens bent met het gebruik van je persoonsgegevens door Simpel kun je - naast de hierboven genoemde rechten - ook een klacht indienen bij de interne onafhankelijke toezichthouder binnen Simpel, de Functionaris voor Gegevensbescherming (FG). Je kunt contact opnemen met de FG via fg@simpel.nl. Daarnaast kun je een klacht indienen bij de markttoezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

Ontvangers

Simpel werkt voor de uitvoering van de dienstverlening met partners, zoals bijvoorbeeld softwareleveranciers, hostingpartijen en klantcontactcenters. Voor zover we jouw gegevens met deze partners moeten delen, zorgen we voor goede afspraken waarin is gewaarborgd dat je gegevens goed zijn beveiligd en uitsluitend worden gebruikt in opdracht van Simpel voor de specifieke doelen die we in deze verklaring hebben genoemd.

Voor onze telecommunicatiediensten gebruikt Simpel het netwerk van T-Mobile Nederland. Als je in het buitenland belt, maak je gebruik van de buitenlandse netwerken waarmee T-Mobile in verbinding staat.

Bij de specificatie van facturen wordt het telefoonnummer van degene waar jij contact mee opneemt, standaard weergegeven op jouw factuur. Andersom verschijnt jouw nummer standaard op de facturen van degene die jou belt. Als je dat wilt voorkomen, biedt nummerafscherming uitkomst. Dit afschermen houdt in dat de laatste vier cijfers van jouw nummer onleesbaar worden gemaakt op de facturen van de mensen met wie jij telefonisch contact legt. Deze nummerafscherming kun je aanvragen bij de klantenservice of via Mijn Simpel.

Cookies

Simpel.nl maakt gebruik van cookies. Cookies zijn kleine tekstbestanden die door websites kunnen worden gebruikt om gebruikerservaringen efficiënter te maken. Volgens de wet mogen wij cookies op je apparaat opslaan als ze strikt noodzakelijk zijn voor het gebruik van de website. Voor alle andere soorten cookies hebben we je toestemming nodig.

Simpel.nl maakt gebruik van verschillende soorten cookies. In [onze cookieverklaring](#) lees je alles over cookies, welk type cookies we gebruiken en met welk doel deze geplaatst worden. Op deze pagina kun je tevens je huidige toestemming bekijken en eventueel intrekken.

Contact

Als je vragen of opmerkingen hebt naar aanleiding van onze privacyverklaring, neem dan gerust contact met ons op. Dat kan door te e-mailen naar privacy@simpel.nl of een brief te sturen naar Simpel Klantenservice, o.v.v. Privacy, Simpel.nl B.V. Cronenburg 150, 1081 GN te Amsterdam.

Deze privacyverklaring is geldig vanaf 22 januari 2018. We zullen deze verklaring regelmatig updaten. Bij inhoudelijke wijzigingen zullen we je altijd rechtstreeks informeren. Daarnaast kun je te allen tijde de meest actuele privacyverklaring raadplegen via onze website.