

Privacy Statement

Inhoudsopgave.

1.	Inleiding	3
2.	Waarvoor gebruiken we persoonsgegevens? En welke?	4
3.	Cookies op onze websites en apps	15
4.	Met wie delen we je persoonsgegevens?	16
5.	Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?	17
6.	Nummerweergave en nummerblokkering	18
7.	Hinderlijke of kwaadwillende oproepen	19
8.	Je privacyrechten	19
9.	De beveiliging van persoonsgegevens	21
10.	Vragen of klachten	22

1. Inleiding

In dit Privacy Statement lees je hoe Odido – voorheen bekend onder de handelsnaam ‘T-Mobile’- omgaat met je persoonsgegevens. Odido handelt ook onder de namen Tele2 (Thuis), Simpel en Ben. We leggen uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en voor welk doel, hoe we met deze persoonsgegevens omgaan, welke rechten je hebt en hoe je deze kunt uitoefenen.

Met Odido bedoelen we in dit Privacy Statement de volgende vennootschappen: Odido NL Holding B.V. en haar dochterondernemingen Odido Netherlands Finance B.V en Odido Netherlands B.V. (en haar dochterondernemingen). Deze zijn allemaal gevestigd aan de Waldorpstraat 60 in Den Haag. Dit Privacy Statement geldt voor de merken Odido, Tele2, Simpel en Ben.

We vinden het belangrijk om netjes met persoonsgegevens om te gaan. Daarom lees je in dit Privacy Statement wat Odido doet om je persoonsgegevens te beschermen. Heb je na het lezen nog vragen? Neem gerust contact met ons op via de contactgegevens in [‘Hoofdstuk 10: Vragen of klachten’](#).

Als je gebruik maakt van een zakelijk abonnement via je werkgever beschikken we over minder gegevens dan wanneer je op eigen naam een abonnement hebt afgesloten. Zo beschikken we voor die overeenkomst dan niet over je naam en adresgegevens. Ook hebben we je identiteit niet gecontroleerd. Je werkgever is in dat geval de klant en jij bent de eindgebruiker. De klant kan een telecommanager hebben aangesteld die de aansluitingen beheert. Als je gebruik maakt van een zakelijk abonnement via je werkgever, neem dan bij vragen of klachten over Odido contact op met je werkgever.

Wat zijn ‘persoonsgegevens’?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect terug te brengen zijn tot je persoon. Denk aan je naam, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum, IP-adres of simkaartnummer. In dit Privacy Statement proberen we een zo volledig mogelijk overzicht te geven van de persoonsgegevens die we mogelijk van jou verwerken. Het is lastig een uitputtende lijst te geven, omdat niet alle gegevens evident ‘persoonsgegevens’ zijn. De persoonsgegevens in [‘Hoofdstuk 2: Waarvoor gebruiken we persoonsgegevens? En welke?’](#) zijn dan ook de meest voorkomende persoonsgegevens.

Wat betekent verwerken van ‘persoonsgegevens’?

Het begrip verwerken is heel breed. Het gaat om vrijwel alles wat je kunt doen met persoonsgegevens. Van verzamelen tot vernietigen, lezen, verzenden, bewaren, opzoeken, met elkaar in verband brengen of delen met partijen die diensten voor Odido uitvoeren.

Wat zijn ‘diensten’?

We leveren verschillende diensten: bellen, sms, internet, vast bellen, internet en televisie. Ook verkopen we mobiele telefoons. Gebruik je een of meer van deze diensten? Dan hebben we hiervoor je persoonsgegevens nodig. Voor de leesbaarheid gebruiken we in dit Privacy Statement steeds het (algemene) woord ‘diensten’. Het maakt daarbij niet uit of je via ons belt en sms't, internet of televisie kijkt.

Snelle links

Snel de informatie vinden die je zoekt? Klik op een van onderstaande links om naar het onderwerp van je keuze te gaan:

1. Inleiding
2. Waarvoor gebruiken we persoonsgegevens? En welke?
3. Cookies op onze websites en apps
4. Met wie delen we je persoonsgegevens?
5. Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?
6. Nummerweergave en nummerblokkering
7. Hinderlijke of kwaadwillende oproepen
8. Je privacyrechten
9. De beveiliging van persoonsgegevens
10. Vragen of klachten

2. Waarvoor gebruiken we persoonsgegevens? En welke?

Wij gebruiken je persoonsgegevens voor verschillende doeleinden en we baseren ons hiervoor op verschillende wettelijke grondslagen. We zullen eerst kort uitleggen welke wettelijke grondslagen dat zijn. Daarna geven we een overzicht van de verschillende doeleinden waarvoor wij persoonsgegevens verwerken, welke persoonsgegevens we daarvoor verwerken en op welke grondslag wij deze verwerking baseren.

Vier grondslagen.

Er zijn vier mogelijke grondslagen waarop Odido de verwerking van je persoonsgegevens kan baseren:

1.1 Uitvoering van de overeenkomst

We hebben bijvoorbeeld afgesproken dat je belt via ons netwerk. Daarvoor hebben we natuurlijk je telefoonnummer nodig. En om je aan het einde van de maand een rekening te kunnen sturen, gebruiken we je adresgegevens. Hieronder valt ook de verwerking van persoonsgegevens voor het aangaan van de overeenkomst.

1.2 Wettelijke verplichting

Soms zijn we wettelijk verplicht om persoonsgegevens te verwerken. Zo kunnen de Belastingdienst en andere overheidsinstellingen het recht hebben op informatie over onze klanten.

1.3 Gerechtvaardigd belang

Het is bijvoorbeeld een gerechtvaardigd belang van ons dat klanten geen fraude plegen en dat ze hun rekeningen betalen. Daarom moeten nieuwe klanten zich legitimeren en persoonsgegevens verstrekken op basis waarvan wij een risico-onderzoek kunnen uitvoeren.

1.4 Toestemming

Zijn de hierboven genoemde grondslagen alle drie niet van toepassing? Dan mogen we je gegevens alleen verwerken als je ons hiervoor toestemming hebt gegeven.

Contractgegevens

Sommige persoonsgegevens noemen wij 'Contractgegevens'. Als je een abonnement bij ons hebt, staan deze gegevens op je overeenkomst met ons. In dit Privacy Statement bedoelen we met Contractgegevens:

- Naam
- Adres
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Geboortedatum
- Geslacht
- IBAN-rekeningnummer
- Klantnummer

En bij een abonnement voor mobiele telefonie ook:

- Simkaartnummer
- IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt als je dat via Odido hebt aangeschaft

Je Contractgegevens staan in het contract. Je kunt die gegevens ook beheren in je persoonlijk account.

Persoonlijk account

Als je klant bij ons bent kun je de persoonsgegevens die we van je hebben inzien en beheren in een persoonlijk account. Afhankelijk van bij welk merk je klant bent en welke diensten je bij ons afneemt, kun je onderstaand account gebruiken.

Bij Odido is dit account voor mobiele telefonie, Internet, TV en Vast Bellen 'Mijn Odido'.

Bij Tele2 is dit account voor Internet, TV en Vast Bellen 'MijnTele2'.

Bij Simpel is dit account 'Mijn Simpel'.

Bij Ben is dit account 'Ik Ben'.

Voor de leesbaarheid van dit Privacy Statement hebben we het, als we naar een van bovenstaande accounts verwijzen, over je 'Persoonlijk Account'.

Gebruik van je persoonsgegevens voordat je een overeenkomst met Odido, Tele2, Ben of Simpel hebt.

A. Aangaan van de overeenkomst.

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Als je onze diensten wilt gebruiken, dan kun je een abonnement bij ons nemen. We sluiten dan een overeenkomst met jou. Om zo'n overeenkomst op te stellen hebben we informatie van je nodig, die we vervolgens gebruiken om onze diensten aan je te kunnen leveren en hiervoor de abonnementskosten in rekening te brengen en af te schrijven. We gebruiken je gegevens ook om te zien of je al klant bij ons bent.	Je Contractgegevens.	Uitvoering van de overeenkomst.
Als je via onze winkels, website, door middel van verkoop aan de deur of telefonisch een abonnement voor Vast Bellen, Internet of TV van Odido gaat afsluiten, vragen we je voordat je het orderproces start om persoonsgegevens in te vullen, of vullen wij deze voor jou in. Op basis van deze gegevens kunnen wij jou informeren over welke diensten je op je adres kunt ontvangen. Afhankelijk van je adres kunnen wij bijvoorbeeld wel of niet een internetaansluiting met een bepaalde snelheid leveren.	Postcode, huisnummer.	Uitvoering van de overeenkomst.

B. Vaststellen van je identiteit en verificatie bankrekeningnummer.

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Voordat je bij ons een abonnement voor mobiele telefonie kunt afsluiten, kunnen we je identiteit vaststellen ter voorkoming van fraude. We moeten zeker weten dat je bent wie je zegt dat je bent, zodat onze rekeningen niet bij een verkeerde persoon terecht komen. Zo kan er achteraf geen discussie ontstaan of je wel of geen abonnement bij ons hebt afgesloten. In sommige gevallen hebben we een kopie van, of het documentnummer van je legitimatiebewijs nodig. Als we een kopie maken, worden je pasfoto en BSN afgeschermd. We bieden soms ook de optie om je online via je bank te legitimeren met Rabobank Identity Services waaronder iDIN .	Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, klantnummer en een kopie van je legitimatiebewijs. Je BSN en pasfoto worden op deze kopieën afgeschermd.	Uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang.

C. Versturen en incasseren van rekeningen.

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Heb je een abonnement bij ons, dan sturen we je een maandelijkse rekening. De rekening wordt maandelijks per automatische incasso van je bankrekening afgeschreven. Om te verifiëren of het opgegeven bankrekeningnummer daadwerkelijk op je naam staat, kunnen we afhankelijk van de dienst en de wijze van aanschaf een kopie van je bankpas maken, je vragen om 1 cent te pinnen of over te maken via iDeal en/of via Surepay te controleren of het opgegeven rekeningnummer op jouw naam staat. Als de incasso niet slaagt, kunnen we je gegevens ook nodig hebben voor de doelen omschreven onder P en Q.	Bankrekeningnummer, naam, kopie van je bankpas, afschrift overboeking/pintransactie.	Uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang.

D. Versturen en incasseren van rekeningen.

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
We willen graag voorkomen dat je je rekeningen niet kunt betalen. Voordat je een abonnement voor mobiele telefonie kunt afsluiten, willen we daarom weten (tenzij anders aangegeven) of je 'kredietwaardig' bent en of je schulden hebt. Informatie daarover vragen we op bij Experian en Focum, organisaties die (financiële) gegevens van consumenten verzamelen en analyseren. Daarnaast kijken we of je in het verleden fraude bij Odido hebt gepleegd (zie onder W Vaststellen hoogverbruik en fraudepreventie). Voor zakelijke klanten doen we extra controle bij Experian op basis van het inschrijvingsnummer bij de Kamer van Koophandel.	Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, bankrekeningnummer, documentnummer legitimatiebewijs. KVK nummer.	Uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang.
Ook kunnen we vragen bij Stichting Preventel of je onbetaalde rekeningen hebt bij andere aanbieders van mobiele telefonie. Preventel is een samenwerkingsverband van verschillende van deze aanbieders. De stichting probeert te voorkomen dat mensen financiële verplichtingen aangaan die ze niet kunnen of willen nakomen. Met de informatie van Preventel maakt ons systeem een automatische 'kredietbeoordeling'. Zo wordt duidelijk of je wel of geen contract met ons kunt aangaan. Kun je op basis van je kredietbeoordeling geen abonnement bij ons afsluiten en heb je hierover vragen? Dan kun je contact opnemen met onze Klantenservice via de contactgegevens in 'Hoofdstuk 10: Vragen of klachten'. Meer informatie over Experian en Focum en de gegevens die deze partijen ontvangen vind je op www.experian.nl/contact/contact-consumenten.html en www.focum.nl/consumenten/wat-doet-focum-/		

E. Beoordelen kredietwaardigheid voor een 'toestelkredietovereenkomst'.

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Als je bij ons een telefoon wilt kopen en deze in maandelijks termijnen wilt betalen, dan sluit je een toestelkredietovereenkomst met ons af. We willen natuurlijk voorkomen dat je de maandelijks rekeningen vervolgens niet kunt betalen en dat jij en eventueel je familie daardoor in de problemen komt. Bij een toestelkrediet van meer dan € 250 vragen wij je daarom onder meer naar je gezinssamenstelling, maandinkomen en maandelijks woonlasten, maar ook andere lasten. De persoonsgegevens die wij moeten uitvragen staan hiernaast vermeld in de kolom Persoonsgegevens. De Wet op het financieel toezicht bepaalt dat wij deze controle moeten doen. Ook zijn wij verplicht om te controleren of er registraties op je naam staan bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Het BKR helpt betaalrisico's voor bedrijven te beperken en problematische schulden van consumenten te voorkomen. Meer informatie over het BKR vind je op www.bkr.nl .	Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, opgegeven gezinssamenstelling, aantal dagen dag- en buitenschoolse opvang voor kinderen, bijzondere vaste lasten met betrekking tot kinder- of partneralimentatie, studieschuld en/of een onderhandse lening bij familie of vrienden, netto inkomsten, kredietscore, woonlasten per maand, of er sprake is van een koop- of huurhuis, autobezit (eigendom, dan wel private lease).	Uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang.

F. Registreren toestelkrediet van meer dan € 250 bij BKR

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Wij zijn op basis van de Wet op het financieel toezicht verplicht om een toestelkredietovereenkomst van meer dan € 250 te melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Het BKR helpt betaalrisico's voor bedrijven te beperken en problematische schulden van consumenten te voorkomen. Meer informatie over het BKR vind je op www.bkr.nl .	Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, (intern) leningnummer, hoogte van toestelkrediet en termijnen.	Wettelijke verplichting, gerechtvaardigd belang.

Gebruik van je persoonsgegevens voordat je een overeenkomst met Odido, Tele2, Ben of Simpel hebt.

G. Abonnementsgegevens

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
We bewaren en gebruiken gegevens over je abonnement en de bundels en/of pakketten die je afneemt. Zo kunnen we zien of je bundel voor die maand (bijna) 'op' is of niet. Kijk je televisie bij ons, dan hangt het van je abonnement af welke zenders je wel en niet kunt kijken. Over verbruiksgegevens lees je meer onder H, I en J: Gebruik van onze diensten (verbruiksgegevens).	Je Contractgegevens. Kijk je televisie via ons, dan valt ook het unieke nummer in je TV Box onder abonnementsgegevens.	Uitvoering van de overeenkomst.

H. Gebruik van diensten (verbruiksgegevens vaste en mobiele telefonie)

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Om te kunnen bellen, om verbinding te maken met een nummer dat je belt of een sms te versturen, heeft Odido deze gegevens nodig.	De datum, het tijdstip en de duur van het telefoongesprek of de verzuurde sms, je telefoonnummer, het telefoonnummer dat je belt of sms't, of het nummer waardoor jij wordt gebeld of ge-sms't. Bij mobiele telefonie ook het IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt of waarop je gebeld wordt, het simkaartnummer en de code van de zendmast waarmee je als eerste verbonden bent of bij roaming de buitenlandse operator.	Uitvoering van de overeenkomst.

I. Gebruik van diensten (verbruiksgegevens Samen Unlimited)

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Indien je bij Odido een Hello Unlimited abonnement (Unlimited Start, Unlimited Basis, Unlimited Plus of Unlimited Premium) afneemt in combinatie met een Samen Unlimited abonnement, dan worden deze abonnementen beheerd door de Abonnee en zijn de verbruiksgegevens van de Samen Unlimited gebruiker inzichtelijk voor de Abonnee ('de Klant' bij Zakelijk).	De datum, het tijdstip en de duur van het telefoongesprek of de verzuurde sms, je telefoonnummer, het telefoonnummer dat je belt of sms't, of het nummer waardoor jij wordt gebeld of ge-sms't. Bij mobiele telefonie ook het IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt of waarop je gebeld wordt, het simkaartnummer en de code van de zendmast waarmee je als eerste verbonden bent of bij roaming de buitenlandse operator.	Uitvoering van de overeenkomst.

J. Gebruik van diensten (verbruiksgegevens TV Odido en Tele2)

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Abonnees met TV van Odido en Tele2 krijgen elk een unieke klantcode. Deze code geeft je toegang tot de zenders die horen bij het televisieabonnement dat je bij ons afneemt. Heb je bijvoorbeeld een extra zenderpakket? Dan zorgt Odido ervoor dat je de juiste kanalen kunt ontvangen. Ook gebruiken we de klantcode als je films of televisieprogramma's bestelt bij Video On Demand of à la carte. Met behulp van de klantcode registreren we wat we bij je in rekening moeten brengen.	Tijdstip en datum van de tv-sessie, de klantcode die hoort bij je TV-abonnement, de TV-pincode om in te loggen of te betalen, bekeken programma's en films in Video On Demand, het type apparaat (bijv. TV Box, tv, tablet of smartphone) waarop je kijkt, het MAC-adres van dat apparaat en IP-adres.	Uitvoering van de overeenkomst.
Als je programma's in de Cloud of in je TV Box met harddiskrecorder opslaat, verwerken we persoonsgegevens zodat we kunnen bijhouden wat de resterende opslagcapaciteit is binnen je abonnement en we op elk apparaat dat gekoppeld is aan je unieke klantcode de lijst met (geplande) opnames kunnen tonen en bijhouden waar je gebleven bent met kijken.	Opgenomen en op te nemen programma's, resterende opslagcapaciteit binnen abonnement, aan je klantcode gekoppelde apparaten.	Uitvoering van de overeenkomst.
Als je daar toestemming voor hebt gegeven kunnen we je op basis van de programma's die je kijkt persoonlijke kijkaanbevelingen doen. Deze instelling kun je op elk gewenst moment in- en uitschakelen.		Toestemming.

K. Entertainment & Extra's

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Is je bij Odido Unlimited Entertainment of Extra's bestelt die Odido verkoopt als partner van een derde partij, zoals bijvoorbeeld Netflix, Videoland of Deezer (hierna te noemen 'Partner(s)), dan verstrekt Odido je telefoonnummer en/of e-mailadres eenmalig aan deze door jou geselecteerde Partner(s), zodat ze jou kunnen herkennen bij het activeren van je account en je eventueel kunnen herinneren aan het activeren van je account. Nadere informatie over de verdere verwerking van persoonsgegevens door deze Partners ten behoeve van de levering van de Extra's, worden verstrekt in de Privacy Statements van de Partners, welke zijn te vinden op de websites van de Partners.	E-mailadres, telefoonnummer.	Uitvoering van de overeenkomst.

L. Opstellen rekening met verbruiksgegevens

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Voor vaste-en mobiele telefonie: Wij hebben je verbruiksgegevens nodig voor het opstellen van je rekening. Zo houden we bij of de telefoongesprekken die je voert binnen of buiten je bundel vallen. Vallen ze buiten je bundel, dan brengen we de kosten daarvan bij je in rekening. Die komen dan boven op je vaste abonnementskosten.	De datum, duur en het tijdstip van het telefoongesprek of de verzuurde sms, je telefoonnummer, het telefoonnummer dat je belt of sms't of het nummer waardoor jij wordt gebeld of ge-sms't. En bij mobiele telefonie ook de code van de zendmast waarmee je als eerste verbonden bent of bij roaming de buitenlandse operator.	Uitvoering van de overeenkomst.
Voor mobiel internet: Wij hebben je verbruiksgegevens nodig voor het opstellen van je rekening. Zo houden we bij of je internetgebruik binnen of buiten je databundel valt. Verbruik je meer data, dan brengen we de kosten daarvan bij je in rekening. Die komen dan boven op je vaste abonnementskosten.	Datum, het tijdstip en de duur van een internetssessie, en eventueel aangeschafte bundels. En bij mobiel internet: ook het aantal MB's dat je verbruikt (zowel downloaden als uploaden) en de code van de zendmast waarmee je als eerste verbonden bent of de buitenlandse operator bij roaming.	
Voor TV: Klanten met TV van Odido en Tele2 krijgen een unieke klantcode. We gebruiken die code als je films of televisieprogramma's hebt bekeken via Video On Demand. Met behulp van de klantcode registreren we wat we bij je in rekening moeten brengen.	Klantcode die hoort bij de TV Box die je hebt ontvangen, en de films en televisieprogramma's die je hebt bekeken in Video On Demand.	

M. Onderzoeken van klachten of storingen met verbruiksgegevens en netwerkbeheer.

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
<p>We bekijken verbruiksgegevens van klanten om de kwaliteit van onze dienstverlening te bewaken. We kijken bijvoorbeeld of er momenten zijn waarop onze dienstverlening niet helemaal goed werkt en of het bereik op bepaalde plaatsen in Nederland misschien te wensen overlaat. Met deze kennis kunnen we zo nodig onze dienstverlening verbeteren. We kijken hierbij niet naar de verbruiksgegevens of persoonsgegevens van een bepaalde klant of groep klanten. Als je bezwaar hebt tegen het feit dat we gegevens uit je modem gebruiken, kun je ons vragen je gegevens hiervoor te blokkeren. Voor het voorkomen van storingen en de afhandeling van een storingsmelding van een bepaalde klant, is het soms wél nodig dat we de verbruiksgegevens gebruiken. We kunnen je verbruiksgegevens bekijken als je bij een storing contact met ons opneemt. Je hebt bijvoorbeeld slechte ontvangst. Je verbruiksgegevens kunnen ons dan helpen de oorzaak van het probleem te vinden. Bij vast internet vragen wij vooraf toestemming om de gegevens uit je modem te gebruiken voor het oplossen van een storing. Ook bij vragen of klachten over Extra Veilig Online kan je contact met ons opnemen. Bij Extra Veilig Online vragen we vooraf toestemming om de gegevens uit je modem en modem sleutel te gebruiken voor het resetten van het modem en oplossen van het probleem.</p>	<p>Bij vaste en mobiele telefonie: de datum, duur en het tijdstip van het telefoongesprek of de verstuurde sms, je telefoonnummer, het telefoonnummer dat je belt of sms't of het nummer waardoor jij wordt gebeld of ge-sms't. Bij mobiele telefonie ook het IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt of waarop je gebeld wordt, het simkaartnummer en de zendmast waarmee je als eerste verbonden bent. Bij vaste telefonie ook de postcode.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst, gerechtvaardigd belang, toestemming.</p>
	<p>Bij vast en mobiel internet: de datum, het tijdstip en de duur van een internetsessie en het IP-adres.</p>	
	<p>Bij mobiel internet ook het aantal MB's dat je verbruikt (zowel down- als uploaden) en het IMEI- nummer van het toestel waarmee je internet, het simkaartnummer en de zendmast waarmee je als eerste verbonden bent.</p>	
	<p>Bij vast internet ook de postcode.</p> <p>Bij vast internet worden gegevens uit het modem verzameld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het SSID zoals geconfigureerd op het modem. • Ethernet MAC-adressen van het modem en van de apparatuur die verbonden is met het modem • IP-adressen die worden uitgegeven door het modem aan de daarmee verbonden apparatuur. • De naam van de apparatuur, bijvoorbeeld "Laptop 1234". 	
	<p>Bij TV: De klantcode die hoort bij de TV Box die je hebt ontvangen, bekeken programma's en films in Video On Demand, het tijdstip van de tv-sessie, het type apparaat (bijvoorbeeld tv, tablet of smartphone) waarop je kijkt, MAC-adres van het apparaat waarop je kijkt en IP-adres. Bij Extra Veilig Online: IP-adres, MAC-adres, voornaam en modem sleutel. Uitvoering van de overeenkomst, gerechtvaardigd belang.</p>	
<p>Odido bewaakt de continuïteit van haar mobiele netwerk. Odido monitort daarvoor niet jouw individuele gebruik van het netwerk maar onderzoekt wel of er bijvoorbeeld ergens in het netwerk problemen voorkomen, bijvoorbeeld storingen of piekverbruik.</p>	<p>Unieke klant- en apparaat-ID's, begin- en eindtijd van de datasessie, verbruikt datavolume, IP-adres, poortnummer/protocol, URL's, locatiegegevens, gebruikte apps.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst, gerechtvaardigd belang</p>
<p>Odido verwerkt verkeersgegevens om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen en om je zo optimaal mogelijk van dienst te kunnen zijn.</p>	<p>Unieke klant- en apparaat-ID's, begin- en eindtijd van de datasessie, verbruikt datavolume, IP-adres, poortnummer/protocol, URL's, locatiegegevens, gebruikte apps.</p>	<p>Gerechtvaardigd belang.</p>

Odido gebruikt geavanceerde technieken die virussen kunnen herkennen, maar ook het gebruik van apps en toepassingen op het Odido netwerk en veelbezochte websites zien. Deze informatie kunnen wij gebruiken om bepaalde soorten verkeer voorrang te geven (zoals Skype) en verstoppingen te voorkomen.	Hostnamen (URL op hoofddomein), volledige URL's, app/protocol/dienst, virus- en malwareherkenningsgegevens uit de inhoud van het dataverkeer, gebruikte apps.	Uitvoering van de overeenkomst, gerechtvaardigd belang.
---	---	---

N. Contact met Klantenservice

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Wanneer je contact opneemt met onze Klantenservice, zullen wij altijd een aantal gegevens aan je vragen om te controleren of je bent wie je zegt dat je bent. Dit doen we ter bescherming van je privacy. Deze controle vindt deels geautomatiseerd plaats. Om de controle te optimaliseren bekijken wij of de geautomatiseerde registratie overeenkomt met wat je hebt aangegeven.	Contractgegevens.	Gerechtvaardigd belang.
Als je iemand anders (een derde) wilt machtigen om namens jou contact te kunnen opnemen met de Klantenservice, dan kun je hiervoor een wachtwoord instellen. Als je dit ingesteld hebt, dan zullen we jou of je gemachtigde bij ieder contact met de Klantenservice om deze gegevens vragen.	Naam, adres, mobiel nummer, kopie identificatiedocument, wachtwoord.	Toestemming.
Het kan zijn dat je vragen of klachten hebt over onze diensten. Je kunt dan telefonisch, via een van onze winkels (als je een overeenkomst met Odido hebt) via een contactformulier of chatbot op onze website of via social media contact met ons opnemen. Om je zo snel en goed mogelijk te kunnen helpen, hebben medewerkers van onze Klantenservices toegang tot een deel van je gegevens. Zo kunnen we snel en eenvoudig terugkijken of en hoe we eerdere vragen van jou hebben beantwoord en hoe je een klacht dus niet twee keer aan ons uit te leggen. Om je verder te kunnen helpen met een vraag, kunnen we je via de chat in je persoonlijk account vragen om documenten te delen, zoals een betalingsbewijs, foto van je modem of een foutmelding van je persoonlijk account. Deze informatie verwijderen we nadat we je met je vraag hebben geholpen. Zorg er altijd voor dat er geen andere persoonsgegevens zichtbaar zijn die niet nodig zijn om je verder te kunnen helpen!	Contractgegevens, gespreksnotities, de doorgegeven informatie aan de telefonische helpdesk, chat helpdesk, internethelpdesk en/of televisiehelpdesk.	Uitvoering van de overeenkomst.
Soms is het voor een heel specifieke of technische vraag nodig om ook je verbruiksgegevens te bekijken. Dit is verder beschreven onder M 'Onderzoeken van klachten en storingen met verbruiksgegevens'.		
Rapportagedoeleinden De gespreksnotities worden geanonimiseerd en gelabeld met behulp van artificiële intelligentie voor het opstellen van samenvattingen en analyses om onze diensten te verbeteren.		Gerechtvaardigd belang

O. Persoonlijk Account Mijn Odido, MijnTele2, Ik Ben en andere applicaties

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Je hebt graag inzicht in je abonnementsgegevens. Je wilt bijvoorbeeld weten hoeveel van je maandelijkse internetbundel je al hebt verbruikt. Of nakijken welk abonnement je precies hebt. Daarom heb je een Persoonlijk Account, een hulpmiddel dat je op zowel de computer als de telefoon kunt gebruiken. In je Persoonlijk Account kun je ook je rekeningen terugvinden en de gegevens beheren die wij van jou hebben.	Contractgegevens, abonnementsgegevens, rekeningen met daarop verbruiksgegevens, de TV-pincode om in te loggen of te betalen bij je TV Box en het wachtwoord dat je hebt ingesteld, mobiel nummer.	Uitvoering van de overeenkomst.
Ook kunnen we je telefoonnummer gebruiken om je Persoonlijk Account extra te beveiligen met tweefactorauthenticatie. Als je een ander telefoonnummer opgeeft dat je daarvoor wilt gebruiken, dan gebruiken we dat andere nummer uitsluitend voor tweefactorauthenticatie.		

P. Voordeelprogramma's

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Soms wonen verschillende abonnees op één adres. Voor hen hebben we speciale kortingen en voordeelprogramma's. Wil je daarvan gebruikmaken, dan moet je voldoen aan bepaalde voorwaarden. Als je je aanmeldt voor een voordeelprogramma, dan vragen we jou vooraf om toestemming om je gegevens met andere deelnemers op je woonadres te delen. Delen van je gegevens en die van je huisgenoten is nodig om jou en andere deelnemers op je woonadres te laten zien voor welke korting jullie in aanmerking komen. Je kunt je altijd weer afmelden voor een voordeelprogramma in je persoonlijk account. Je gegevens zijn dan niet meer zichtbaar voor de andere deelnemers. Je zult dan ook geen korting en/ of voordelen meer ontvangen via het voordeelprogramma.	Initialen, adres, laatste 3 cijfers telefoonnummer, startdatum abonnement, soort abonnement, laatste 3 cijfers bankrekeningnummer.	Toestemming.

Gebruik van je gegevens als je rekeningen niet op tijd betaalt

Q. Melden betalingsachterstand bij Preventel

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Als je je rekeningen voor mobiele telefonie niet op tijd betaalt en een betalingsachterstand opbouwt, kunnen we hiervan melding maken bij Stichting Preventel. Preventel is een samenwerkingsverband van telecomaانبieders van mobiel bellen, dat probeert te voorkomen dat mensen financiële verplichtingen aangaan die ze niet kunnen of willen nakomen. Meer informatie kun je vinden op www.preventel.nl .	Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, documentnummer legitimatiebewijs en bankrekeningnummer.	Gerechtvaardigd belang.

R. Melden betalingsachterstand bij BKR

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Als je de rekeningen voor een toestelkredietovereenkomst niet tijdig betaalt, moet Odido dit op basis van de Wet op het financieel toezicht melden aan het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Het BKR helpt betaalrisico's voor bedrijven te beperken en problematische schulden van consumenten te voorkomen. Meer informatie over het BKR vind je op www.bkr.nl .	(Intern) leningnummer van toestelkrediet, datum en betalingsachterstand (zie ook onder F 'Registreren toestelkrediet van meer dan €250 bij BKR').	Wettelijke verplichting, gerechtvaardigd belang.

Gebruik van je gegevens bij uitoefening privacyrechten of indienen klacht.

S. Verzoek tot uitoefening privacyrechten

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Ben je klant bij ons of ben je dat in het verleden geweest? Dan kun je waarschijnlijk een verzoek tot uitoefening van je privacyrechten bij ons doen, zoals besproken in Hoofdstuk 8: Je privacyrechten.	Alle informatie en gegevens noodzakelijk om het verzoek van een (oud-)klant tot uitoefening van privacyrechten te kunnen behandelen.	Wettelijke verplichting.

T. Klachten en (buiten)gerechtelijke procedures

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Het kan zijn dat een klant of iemand anders een klacht indient of een rechtszaak aanspant tegen ons. Een klant kan in veel gevallen ook een klacht indienen bij de Geschillencommissie Telecommunicatie. Ook kunnen wij een rechtszaak starten tegen een klant, mogelijk in samenwerking met een incassobureau. In deze gevallen kunnen we persoonsgegevens als bewijs gebruiken. We moeten deze gegevens dan overleggen aan de instantie die de klacht of procedure behandelt.	Alle informatie en documenten die te maken hebben met de betreffende klacht of de lopende rechtszaak. Bijvoorbeeld Contractgegevens, correspondentie, factuurgegevens, Preventel- en BKR-status en kopie legitimatiebewijs.	Gerechtvaardigd belang.

Gebruik van je gegevens voor alarmnummer en overige wettelijke

verplichtingen tot afgifte aan derden.

U. Oproepen 112

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Als je belt met 112, dan zijn wij verplicht om een aantal persoonsgegevens aan het alarmnummer te geven. Deze verplichting hebben wij ook als je je mobiele nummer door ons hebt laten afschermen.	Telefoonnummer, naam, adresgegevens en bij mobiel bellen ook de locatie van de zendmast waarmee je als eerste verbonden bent.	Wettelijke verplichting.

V. Verzoeken tot afgifte aan derden

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Soms zijn we verplicht om gegevens te verstrekken aan 'derden': andere partijen dan wij en jij als klant. Bijvoorbeeld als een strafrechtelijk onderzoek of de nationale veiligheid daarom vraagt. Wij kunnen worden verplicht om telefoongesprekken of internetverkeer af te tappen. Wij werken alleen mee met organisaties die dat mogen doen en alleen als we hebben vastgesteld dat zo'n verplichting voldoet aan alle eisen die de wet stelt. Wij staan alleen persoonsgegevens af als er een rechtsgeldig bevel is.	Alle gegevens die wij van jou hebben en waarvan wij wettelijk verplicht zijn deze af te geven, zoals verbruiksgegevens.	Wettelijke verplichting.
Ook de Belastingdienst en andere overheidsinstellingen kunnen het recht hebben op informatie over onze klanten. Dat geldt ook voor toezichthouders op de telecommarkt.	Alle gegevens die wij van jou hebben en waarvan wij wettelijk verplicht zijn deze af te geven. Meestal gaat het hierbij om naam, adresgegevens, telefoonnummer en/of rekeninggegevens.	Wettelijke verplichting.

Gebruik van je gegevens voor bedrijfsbelang Odido.

W. Vaststellen hoogverbruik en fraudepreventie en Tell- me! Portal

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Wij gebruiken systemen om fraude en misbruik te ontdekken. We willen voorkomen dat onze klanten plotseling met hoge rekeningen worden geconfronteerd en dat wij met onbetaalde rekeningen blijven zitten. Onze systemen kunnen het aangeven als een klant in een maand veel hogere kosten maakt dan gebruikelijk of als het systeem ziet dat een nieuwe klant meteen heel hoge kosten maakt. Dit 'hoogverbruik' kan erop wijzen dat een telefoon is gestolen of dat er fraude wordt gepleegd. Wij kunnen dan contact met de klant opnemen of een blokkade plaatsen waardoor je niet meer naar alle telefoonnummers kunt bellen. Zo voorkomen we dat je telefoonrekening snel hoog oploopt en dat je deze niet meer kunt betalen. Wij zijn niet verplicht om een blokkade te plaatsen.	Verbruiksgegevens telefonie en internet, Contractgegevens, de TV-pincode om in te loggen of te betalen op je TV Box, bestelde programma's of films via Video On Demand, contact met de Klantenservice.	Gerechtvaardigd belang.
Bij het activeren van een vervangende simkaart sturen we ter controle een sms naar je oude simkaart. Als je je oude simkaart niet meer kunt gebruiken, kun je inloggen met iDIN om je digitaal te identificeren via je bank. Nadat je toestemming hebt gegeven aan je bank, geeft je bank een aantal gegevens van je door. Odido gebruikt deze gegevens alleen om vast te stellen dat jij het bent.	Voorletter(s), achternaam, woonadres, geboortedatum, geslacht (e-mailadres en telefoonnummer zijn optioneel).	Gerechtvaardigd belang.
Bij vermoedens van datalekken, fraude, bedreiging of oplichting, kunnen wij nader onderzoek doen om te achterhalen wat er exact is gebeurd.	Verbruiksgegevens telefonie en internet, Contractgegevens, contacthistorie, contact met de Klantenservice.	Gerechtvaardigd belang.
Via de Tell-me! Portal kan anoniem melding worden gedaan van handelingen die ongewenst, onethisch, onwettig zijn in relatie tot Odido. Zie voor de verwerking van gegevens het Tell-me! Portal Privacy Statement.	De gegevens die worden verwerkt, hangen af van de informatie die wordt gemeld.	Gerechtvaardigd belang.
Als je fraude hebt gepleegd, onze medewerkers hebt bedreigd of Odido hebt proberen op te lichten, kunnen we je persoonsgegevens noteren zodat we je in de toekomst kunnen weren als klant.	Achternaam, initialen, adres, geboortedatum en -plaats, documentnummer identiteitsbewijs en bankrekeningnummer.	Gerechtvaardigd belang.

X. Opname telefoongesprekken Klantenservice

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
<p>Als je gesprek met onze Klantenservice kan worden opgenomen, informeren we je vooraf. Gesprekken worden opgenomen voor Trainingsdoeleinden, Rapportagedoeleinden en Onderzoeksdoeleinden:</p> <p>Trainingsdoeleinden Medewerkers van de Klantenservice moeten worden opgeleid. Daarom nemen wij de telefoongesprekken die zij met klanten voeren op. Speciale trainers kunnen zo de dienstverlening en de klantvriendelijkheid van onze medewerkers beoordelen. Een trainer speelt het opgenomen telefoongesprek af en bespreekt met de medewerker wat goed gaat en wat beter kan.</p> <p>Rapportagedoeleinden De opnames worden omgezet in tekst, geanonimiseerd en gelabeld met behulp van artificiële intelligentie om analyses te kunnen doen om informatie te verkrijgen. Daarna wissen wij de opname. De informatie wordt gebruikt gesprekken samen te vatten, anonieme rapportages te maken en om de diensten te verbeteren</p> <p>Onderzoeksdoeleinden De gespreksopnames kunnen worden gebruikt om onderzoek te kunnen doen naar datalekken en fraude.</p>	<p>De opname van een telefoongesprek met onze Klantenservice. Het kan zijn dat tijdens zo'n gesprek persoonsgegevens worden uitgewisseld. Deze komen dan op de opname terecht.</p>	<p>Gerechtigd belang.</p>

Y. Klanttevredenheidsonderzoek

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
<p>We willen zorgen dat jij tevreden bent over ons en onze dienstverlening. Nadat je contact met ons hebt gehad, kunnen we je per sms of e-mail benaderen om je te vragen naar je ervaringen. We zullen dit niet doen als je in je Persoonlijk Account hebt aangegeven dat je liever niet voor klanttevredenheidsonderzoek benaderd wilt worden.</p>	<p>Je telefoonnummer en/ of e-mailadres en wanneer en de wijze waarop (telefonisch, via forum of social media) je contact met ons hebt gehad.</p>	<p>Gerechtigd belang.</p>

Z. Cameratoezicht

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
<p>Om klanten en medewerkers te beschermen tegen diefstal, misbruik of vernieling van eigendommen, gebruikt Odido camera's om de eigen kantoren en winkels te bewaken.</p>	<p>Camerabeelden van aanwezigen in de kantoren en winkels.</p>	<p>Gerechtigd belang.</p>

AA. Marketingdoeleinden

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
<p>We houden je graag op de hoogte van onze aanbiedingen. We zullen je regelmatig informeren over onze (nieuwe) diensten voor mobiele en vaste telefonie, internet en televisie. Odido kan je persoonsgegevens gebruiken om je te benaderen per telefoon, sms, e-mail, de Mijn Odido app, of (papieren) post. Wil je niet dat we je persoonsgegevens gebruiken voor aanbiedingen? Dan kun je dit aangeven in je Persoonlijk Account of via de link onderaan een sms/e-mail die je van ons ontvangt.</p>	<p>Contractgegevens en de einddatum van je lopende contract.</p>	<p>Gerechtigd belang.</p>
<p>Graag houden we je door middel van het tonen van relevante uitingen op internet op de hoogte van interessante aanbiedingen. Om dit te kunnen doen verstrekken wij gepseudonimiseerde gegevens van jou aan onze marketingpartners. Hiervoor vragen we je toestemming, in je Persoonlijk Account kun je deze toestemming op ieder moment weer intrekken of juist verlenen.</p>	<p>Contractgegevens.</p>	<p>Toestemming.</p>

Alleen op basis van je toestemming kunnen we je verbruiksgegevens van je verzamelfactuur gebruiken voor persoonlijk advies of passende aanbiedingen. Deze toestemming kun je altijd intrekken of verlenen in je Persoonlijk Account.	Naam, e-mailadres. Contractgegevens, verbruiksgegevens.	Toestemming, gerechtvaardigd belang.
Als je klant bij ons bent, proberen we te voorspellen of er een risico is dat je ons weer wilt gaan verlaten, bijvoorbeeld wanneer je aan het einde van de looptijd van je contract zit, vaak naar onze Klantenservice belt en/of wanneer je hebt aangegeven (on)tevreden te zijn over onze dienstverlening of wanneer je op 'Opzeggen' klikt wanneer je ingelogd bent in je Persoonlijk Account. Gevolg hiervan kan zijn dat we je benaderen voor een (verlengings)aanbod. Als je hier toestemming voor hebt gegeven, kunnen we, afhankelijk van je verbruik van onze diensten, proberen te voorspellen in welk type abonnementsvormen je geïnteresseerd zou kunnen zijn. Gevolg hiervan kan zijn dat je van ons een aanbod krijgt dat aansluit op je verbruik van onze diensten. We proberen een interesseprofiel van je op te stellen op basis van het toestel dat je hebt en de acties waaraan je hebt deelgenomen.		
Via onze website kun je diensten, zoals mobiele telefonie of tv bestellen. Als je het gewenste product in je winkelmandje hebt geplaatst, maar vervolgens niet de bestelling plaatst, kunnen we je als je dit aangeeft de informatie over het geselecteerde product toesturen. Deze kun je dan op je gemak nog eens doorlezen. Om dit toe te kunnen sturen, verwerken we persoonsgegevens.	Naam, e-mailadres.	Toestemming.
Naast het toesturen van de informatie over het geselecteerde product, kunnen we je ook vragen of we je gegevens mogen gebruiken voor analyse van de effectiviteit van onze e-mails en of je overgaat tot het afnemen van onze diensten.	Naam, e-mailadres, adres.	Toestemming.
Odido verwerkt segmentatiegegevens van Whooz om de behoeften van klantgroepen te analyseren en om deze inzichten te vertalen naar een betere dienstverlening. Als je bezwaar hebt tegen het feit dat we je gegevens gebruiken voor segmentatiedoelstellingen, kun je ons vragen je gegevens hiervoor te blokkeren. Wil je meer informatie over de Whooz gegevens, dan kun je deze vinden op de website van Whooz (www.whooz.nl/privacy-en-voorwaarden). Vragen over de gegevens van Whooz kun je stellen via compliance@whooz.nl .	Op huishoudniveau (dus niet op persoonsniveau) worden de volgende segmentatiegegevens van Whooz gebruikt: postcode, huisnummer, toevoeging, geschatte huishoudgrootte, geschatte gezinssamenstelling, geschat besteedbaar gezinsinkomen, geschat opleidingsniveau en geschatte werksituatie.	Gerechtvaardigd belang.

Overige verwerkingen.

AB. Bewindvoering, schuldhulpverlening, handelingsonbekwaamheid, overlijden

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Als de rechter een bewindvoerder voor je aanwijst of wanneer je vanwege financiële problemen schuldhulpverlening inschakelt, zullen wij dit registeren. We kunnen vragen om een bewijs waaruit blijkt dat iemand anders gerechtigd is je zaken te behartigen. Ook kunnen we vragen om een kopie van je legitimatiebewijs en dat van de bewindvoerder of schuldhulpverlener. Het BSN en de pasfoto mogen dan worden afgeschermd.	Machtigingsformulier met mogelijke contactgegevens. Kopie legitimatiebewijs (BSN en pasfoto afgeschermd) van klant en bewindvoerder of schuldhulpverlener.	Wettelijke verplichting, uitvoering van de overeenkomst, gerechtvaardigd belang.
Als jij of iemand namens jou stelt dat de overeenkomst met ons niet tot stand is gekomen omdat jij bijvoorbeeld handelingsonbekwaam was op het moment dat de overeenkomst werd gesloten, kunnen wij om bewijsstukken vragen. Na verificatie door onze medewerkers verwijderen we de bestanden direct.		
Als iemand is overleden die klant was van ons, kun je dit als nabestaande doorgeven. Wij kunnen het abonnement dan voor je opzeggen, overzetten op je naam of omzetten in een ander soort abonnement. Odido werkt hiervoor samen met een derde partij genaamd Closure*. Via Closure kun je meteen ook eenvoudig andere abonnementen en lidmaatschappen opzeggen. Het Privacy Statement van Closure vind je op https://www.closure.nl/privacy-beleid/	Van de overleden klant van Odido: naam, adres, woonplaats, overlijdensakte en telefoonnummer. Van de nabestaande: naam en e-mailadres. Evt. van de nieuwe contractant: naam, adres, woonplaats, IBAN, e-mailadres, telefoonnummer en kopie identiteitsbewijs.	Gerechtvaardigd belang, uitvoering van de overeenkomst.
* Simpel werkt niet samen met Closure.		

AC. Registratie bij nummerinformatiediensten en/of (digitale) telefoongidsen

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Bij een nieuw mobiel of vast telefoonabonnement bij ons, hanteren wij als standaard dat we je telefoonnummer niet doorgeven aan nummerinformatiediensten (bedrijven die een (digitale) telefoongids publiceren of exploiteren, zodat mensen op basis van je naam je nummer kunnen vinden). Je kunt er in het bestelproces ook voor kiezen om je telefoonnummer wel te laten registreren. Welke keuze je ook maakt bij het afsluiten van je abonnement, deze kun je later altijd nog wijzigen via www.mijnnummervermelding.nl .	Naam, telefoonnummer, en bij (digitale) telefoongidsen ook je adres.	Toestemming.

AD. Digitaal Opkopers Register

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Bij een aankoop in onze winkel zijn wij als opkoper van tweedehands goederen wettelijk verplicht een gewaarmerkt inkoopregister bij te houden. Dit register is gekoppeld aan het DOR-systeem (Digitaal Opkopers Register), dat is gekoppeld aan de politiesystemen waarmee automatisch wordt gecontroleerd of aangeboden goederen als gestolen geregistreerd staan. Wij delen uw gegevens in dit kader verder niet met derden, met uitzondering van de benodigde informatie voor de vermelde wettelijke verplichting van aansluiting op het DOR-systeem.	Naam, adresgegevens, geboortedatum, aankoopdatum, omschrijving van het artikel, prijs.	Wettelijke verplichting.

AE. Aansluiten glasvezel

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Om te zorgen dat we jou desgewenst snel van glasvezel kunnen voorzien, kunnen we postcode en huisnummer van onze abonnees met onze leveranciers delen, uitsluitend zodat deze jou kunnen benaderen om jouw adres op glasvezel aan te sluiten	Postcode, huisnummer	Gerechtigd belang

AF. Activeren E-sim

Doeleinde	Persoonsgegevens	Grondslagen
Als je een Apple toestel hebt en je wilt een nieuwe e-sim downloaden of je maakt gebruik van eSIM quick transfer van Apple om een eSIM over te zetten naar een ander Apple toestel, dan vraagt Apple namens jou bij ons een nieuwe eSIM aan, onder vermelding van het EID (uniek identificatienummer van de eSIM chip in jouw toestel) van het Apple toestel waar de eSIM op moet komen.	EID	Uitvoering van de overeenkomst

3. Cookies op onze websites en apps

Bij bepaalde onderdelen van onze website, advertenties en apps gebruiken wij cookies. Kijk voor meer informatie over het gebruik van cookies op onze websites.

Kijk voor Odidoo op www.Odidoo.nl/cookies

Kijk voor Tele2 op www.tele2.nl/cookies

Kijk voor Ben op www.ben.nl/cookies

Kijk voor Simpel op www.simpel.nl/cookie

4. Met wie delen we je persoonsgegevens?

Soms is het nodig dat we je persoonsgegevens delen met 'derde partijen': andere partijen dan Odido en jijzelf. Je plaatst bijvoorbeeld een bestelling bij Odido die wij laten bezorgen door een koeriersbedrijf. Deze koerier heeft je adresgegevens nodig om je bestelling te kunnen bezorgen. Wij maken met zulke partijen duidelijke afspraken over een veilig gebruik van je persoonsgegevens. Als derde partijen je gegevens willen gebruiken voor hun eigen marketing- of verkoopdoeleinden, dan geven wij die gegevens alleen als jij daarvoor heel duidelijk toestemming hebt gegeven.

Wij kunnen je persoonsgegevens delen met organisaties in Europa, maar soms ook met partijen buiten de zogeheten Europese Economische Ruimte (EER). Dan deelt Odido alleen persoonsgegevens als de bescherming van je persoonsgegevens voldoende gewaarborgd is.

Soorten ontvangers

Organisaties die je persoonsgegevens kunnen ontvangen, zijn bijvoorbeeld businesspartners en derde partijen die door ons of door jezelf worden ingeschakeld. Denk aan:

- Koeriersdiensten;
- Incassobureaus en banken;
- Klantcontactcenters;
- E-tailers en retailers;
- Creditratingbureaus, zoals Experian, Focum en Preventel;
- Leveranciers van netwerken, apparatuur, systemen of software;
- Monteurs die de netwerken onderhouden, installatiewerkzaamheden verrichten of storingen verhelpen;
- Marketingpartners zoals Facebook en Google, tenzij je in de bestelflow of bij je privacy-instellingen op Odido hebt aangegeven dat je niet wilt dat we je relevante aanbiedingen op internet tonen om je op de hoogte te houden van interessante deals;
- Google, wanneer je hebt aangegeven dat Google je telefoonnummer mag gebruiken zodat jij gebruik kunt maken van de Google dienst Rich Communication Services (RCS), de mediarijke opvolger van SMS.

Verstrekken van gegevens voor authenticatie en fraudepreventie:

- Om te voorkomen dat je gegevens misbruikt worden kunnen aanbieders van diensten aan Odido vragen om gegevens die zij van jou hebben ontvangen te controleren. Het kan hierbij gaan om het controleren van onherkenbaar gemaakte versies van je naam, adres, woonplaats of telefoonnummer of om een uitvraag van een datum/tijdstip van een simwissel. Na een controle informeren wij deze aanbieders alleen of je gegevens bij deze aanbieders wel of niet correct zijn (met als antwoord ja of nee) of verstrekken wij uitsluitend een datum/tijdstip wanneer je simkaart in gebruik is genomen. In sommige gevallen verstrekken we het mobiele nummer en het moment van de simwissel. Odido kan deze gegevens verstrekken op basis van gerechtvaardigd belang. De ontvangers gebruiken deze gegevens om fraude bij klanten tegen te gaan. Meer informatie over de gegevensverwerking door deze aanbieders vind je in de privacy statements van de aanbieders zelf.

Ook zijn er bevoegde autoriteiten aan wie wij persoonsgegevens ter beschikking kunnen stellen indien wij daartoe verplicht zijn:

- Belastingdienst
- Opsporingsdiensten
- Ambtenaren van gemeenten
- Toezichthouders op de telecommarkt en financiële markt zoals Autoriteit Persoonsgegevens, Agentschap Telecom en Autoriteit Financiële Markten

5. Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?

De wet verlangt van ons dat we je gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk voor het doel waarvoor we ze nodig hebben. Zoals je in 'Hoofdstuk 2. Waarvoor gebruiken we persoonsgegevens? En welke?' hebt kunnen lezen, hebben we sommige persoonsgegevens voor verschillende doeleinden nodig. Afhankelijk van het doel kan de bewaartermijn dus verschillen. De wetgever verplicht ons ook om sommige persoonsgegevens voor een bepaalde termijn te bewaren. Hieronder zie je een overzicht van de belangrijkste bewaartermijnen.

Contractgegevens.

- Als je klant bij ons wilt worden maar niet door de kredietbeoordeling komt, bewaren we je gegevens tot maximaal 1 maand na de aanvraag.
- Zolang je klant bij ons bent bewaren we gegevens over je abonnement en contract en de gegevens om contact met jou te leggen.
- Na het einde van je contract bewaren we je gegevens nog maximaal 2 jaar voor het geval je op een later moment weer klant bij ons wilt worden.
- Als we om een kopie van je identiteitsbewijs hebben gevraagd toen je klant werd verwijderd, bewaren we die zodra je geen klant meer van ons bent. Tenzij je je rekeningen niet hebt betaald, dan hebben we de kopie mogelijk nog nodig bij geschillen.

Factuurgegevens en financiële gegevens.

- De verbruiksgegevens waarop je facturen zijn gebaseerd, bewaren we nadat je de factuur hebt betaald nog maximaal 6 maanden. Zolang je je rekeningen niet betaalt, bewaren wij je factuurgegevens tot de factuur is voldaan.
- Voor de Belastingdienst zijn wij verplicht factuurgegevens maximaal 7 jaar na einde van het abonnement/contract te bewaren.
- Betalingsachterstanden voor je abonnement voor mobiele telefonie zijn wij verplicht te melden aan de stichting Preventel. Deze melding blijft staan zolang de betalingsachterstand voortduurt met een maximum van 5 jaar.

Toestelkrediet.

- Als je een toestelkredietovereenkomst hoger dan €250 bij ons wilt aangaan, dien je een inkomens- en lastentoets in te vullen en dienen we je toestelkrediet te registeren bij het BKR. We bewaren de gegevens over het toestelkrediet tot maximaal 5 jaar nadat het toestelkrediet is afgelost.
- Als je je rekeningen voor het aflossen van de toestelkredietovereenkomst niet tijdig betaalt, zijn wij verplicht dit te melden bij het BKR. De melding blijft tot maximaal 5 jaar na het einde van de toestelkredietovereenkomst zichtbaar in het register van het BKR.

Geschillen, rechtszaken, fraude.

- Als je je rekeningen niet betaalt, facturen betwist of wanneer we vermoedens van fraude hebben, kunnen we je persoonsgegevens langer bewaren om te dienen als bewijs zolang een eventuele rechtszaak of geschillenprocedure nog aanhangig kan worden gemaakt en vervolgens tot maximaal 2 jaar na de definitieve afhandeling van de klacht of rechtszaak.

Overig.

- We bewaren je Contractgegevens tot maximaal 2 jaar na het einde van je abonnement om je voor marketingdoeleinden te kunnen informeren over onze (nieuwe) diensten, tenzij je hebt aangegeven dit niet te willen (opt-out).
- Als je nog geen klant bij ons bent maar je contactgegevens met ons hebt gedeeld zodat we je een commercieel aanbod kunnen doen op het moment dat je kunt overstappen, bewaren we je gegevens tot maximaal 6 maanden na het moment dat je hebt aangegeven een commercieel aanbod te willen ontvangen.
- Camerabeelden voor de beveiliging van onze winkels of kantoren bewaren wij maximaal 4 weken na de dag, het uur en de minuut waarop het fragment is opgenomen, of verwijderen we direct na afhandeling van een geconstateerd incident.
- Als je 112 hebt gebeld met een verzoek om hulpverlening in een noodsituatie, dan zijn wij verplicht de gegevens 2 maanden te bewaren. Is er sprake van misbruik van dit alarmnummer, dan is de bewaartermijn zes maanden. In alle overige gevallen is de bewaarplicht 24 uur.

6. Nummerweergave en nummerblokkering

Ben je nieuw bij ons, dan is je telefoonnummer standaard zichtbaar op de telefoon van iemand die jij belt. Wil je dit niet, dan kun je nummerblokkering inschakelen. Je nummerweergave wordt dan verborgen: je telefoonnummer is niet zichtbaar op de telefoon van degene die je belt. Wij kunnen het natuurlijk wel zien wanneer je iemand belt, anders zouden wij onze diensten immers niet kunnen leveren.

Permanente blokkering

Je kunt kiezen voor permanente blokkering en eenmalige blokkering. Permanente nummerblokkering kan op drie manieren:

1. Wijzig de status van je nummerweergave in Mijn Odido, Ik Ben of Simpel (bij mobiele telefonie) of vraag onze Klantenservice om nummerweergave permanent uit te zetten (bij vaste telefonie).
2. Verberg nummerweergave voor alle gesprekken via het menu van je telefoon. Hoe dat moet, is afhankelijk van het merk en type toestel. Kijk hiervoor in de handleiding van je telefoon.
3. Schriftelijk aanvragen. Kijk onderaan dit Privacy Statement in [hoofdstuk 10](#) hoe je contact met ons kunt opnemen.

Eenmalige blokkering

Je kunt je nummer ook voor slechts één enkel gesprek verbergen. Toets daarvoor #31# en direct daarna het telefoonnummer dat je wilt bellen. Je nummer is dan eenmalig geblokkeerd voor degene die jij belt. Na het verbreken van de verbinding vervalt de blokkering.

Sms

Stuur je een sms-bericht, dan wordt je telefoonnummer altijd automatisch meegestuurd. Je kunt dit niet uitzetten.

Je nummer op de facturen van anderen

Misschien wil je dat je telefoonnummer niet (meer) wordt weergegeven op de facturen van personen die jou hebben gebeld. Je kunt dat aangeven bij het doorlopen van het bestelproces (vaste telefonie) of regelen door contact op te nemen met onze Klantenservice. Op de rekeningen van anderen worden de laatste vier cijfers van je nummer dan vervangen door vier sterretjes (****). Let op: is de gebelde persoon klant bij een andere telecomaandier dan Odido, dan kunnen wij geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de afscherming van je nummer. Wil je deze instellingen later weer wijzigen, neem dan contact met op met onze Klantenservice. In hoofdstuk 10 lees je hoe je dat kunt doen.

Alarmdiensten

Nummerblokkering is niet mogelijk als je belt naar het alarmnummer 112. Je gegevens worden dan altijd doorgegeven, ook als je nummerblokkering gebruikt. Wij zijn wettelijk verplicht om je telefoonnummer en – indien bekend – je naam en adres door te geven. Dit geldt ook voor de locatie van de zendmast waarmee je als eerste verbonden bent als je 112 belt.

7. Hinderlijke of kwaadwillende oproepen

Word je steeds lastiggevalen met hinderlijke of kwaadwillige telefoontjes? Of ben jij zelf de persoon die anderen lastigvalt met telefoontjes, dan kan er sprake zijn van stalking. Stalking is een inbreuk op je privacy. Lees hieronder wat je ertegen kunt doen.

Wie is de afzender?

Is de afzender voor jou onbekend, dan kun je ons verzoeken om een onderzoek te starten naar het nummer van de afzender. Gebruik hiervoor het Meldformulier Telefonische Overlast. Als blijkt dat je klacht terecht is en de ‘plager’ ook zelf klant van hetzelfde merk bij ons is, dan verzoeken wij hem om te stoppen met het gedrag dat jij als hinderlijk ervaart. Is hij of zij klant bij een andere telecomaandbieder, dan vraagt Odido deze aanbieder om zo’n verzoek te sturen. Hetzelfde geldt als jij iemand lastigvalt en met een onbekend nummer belt. Ook dan kan een onderzoek worden gestart.

Als je niet zelf klant bij ons bent maar via een organisatie of bedrijf gebruikmaakt van onze diensten, zullen we contact met de organisatie of bedrijf (onze klant) zoeken om je gegevens te achterhalen. Als het onderzoek daar aanleiding toe geeft kunnen wij op basis van de Telecommunicatiewet verplicht zijn om naam, adres en telefoonnummer van de plager aan de klager te verstrekken.

8. Je privacyrechten

Welke privacyrechten heb je?

Onze klanten hebben verschillende rechten als het gaat om het gebruik van hun persoonsgegevens. Deze zijn hieronder beschreven.

Inzage

Je kunt bij ons de persoonsgegevens inzien die wij van jou gebruiken. De meeste persoonsgegevens kun je terugvinden in je Persoonlijk Account. Zo niet, dan kun je een verzoek tot inzage indienen zoals hieronder beschreven.

Aanvullen of aanpassen

Zijn je persoonsgegevens niet (meer) correct of niet compleet, bijvoorbeeld doordat je bent verhuisd? Dan vragen we je dit aan ons door te geven. Dat kan via je Persoonlijk Account of door contact op te nemen met onze Klantenservice zoals hieronder beschreven.

Verwijderen

Je kunt ons verzoeken om de persoonsgegevens die wij van jou gebruiken uit onze systemen te verwijderen. We kunnen echter niet aan elk verzoek voldoen, onder meer omdat we wettelijk verplicht zijn bepaalde gegevens te bewaren zoals Contractgegevens en facturen voor de Belastingdienst. Bovendien hebben we sommige persoonsgegevens nodig om onze diensten te kunnen leveren. Meer hierover lees je in [‘Hoofdstuk 2. Waarvoor gebruiken we persoonsgegevens? En welke?’](#), waarin we uitleggen voor welke doelen we je persoonsgegevens gebruiken.

Beperken

Je kunt ons verzoeken om ons gebruik van je persoonsgegevens te beperken zoals hieronder beschreven. Maar we kunnen ook hier niet aan elk verzoek voldoen, om dezelfde redenen als we hierboven hebben genoemd.

Intrekken toestemming

Heb je ons toestemming gegeven om jou op basis van je verbruiksgegevens persoonlijk te adviseren of persoonsgegevens voor passende aanbiedingen te tonen? Dan kun je die toestemming op elk gewenst moment weer intrekken. In je Persoonlijk Account kun je je privacy-instellingen gemakkelijk zelf bekijken en aanpassen.

Bezwaar maken

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen ons gebruik van je persoonsgegevens voor doeleinden van 'direct marketing'. Een voorbeeld is een nieuwsbrief die we je sturen per e-mail. Onderaan de nieuwsbrief kun je je direct afmelden. En in je Persoonlijk Account kun je gemakkelijk aangeven of je nieuwsbrieven of andere aanbiedingen wilt ontvangen of niet. Heb je andere bezwaren tegen het gebruik van je persoonsgegevens, neem dan contact op met onze Klantenservice. In 'Hoofdstuk 10. Vragen of klachten' lees je hoe je dat kunt doen.

Overdragen gegevens

Als je bijvoorbeeld wilt overstappen naar een andere telecomaandbieder, dan wil je misschien je persoonsgegevens 'meenemen'. Je kunt die gegevens dan downloaden in je Persoonlijk Account. Zijn de gezochte gegevens niet beschikbaar, dan kun je een verzoek indienen om ze alsnog beschikbaar te krijgen.

Hoe kun je je privacyrechten invoeren?

In je Persoonlijk Account kun je zien welke persoonsgegevens we van jou hebben en deze aanpassen. Als je gebruik wilt maken van je privacyrecht(en), dan kun je formulieren hiervoor vinden op onze website.

Voor Odido: <https://www.Odido.nl/klantenservice/contact/brochures-en-formulieren>,

voor Tele2: www.tele2.nl/klantenservice/privacy,

voor Ben: www.ben.nl/privacy en

voor Simpel: <https://www.simpel.nl/contactformulier>.

Ook kun je contact opnemen met onze Klantenservice. De contactgegevens vind je in 'Hoofdstuk 10: Vragen of klachten'.

Wij zullen je verzoek beoordelen conform de AVG. Wij reageren binnen een maand na ontvangst van een verzoek. Deze termijn kunnen wij met maximaal twee maanden verlengen in verband met de complexiteit van je verzoek of het aantal verzoeken dat wij van jou krijgen. We zullen je in dat geval informeren. Ieder verzoek wordt kosteloos afgehandeld, tenzij het gaat om ongegronde of buitensporige verzoeken. Voordat we je aanvraag in behandeling nemen, controleren we of het verzoek door de juiste persoon wordt gedaan. Hiervoor kunnen we je om aanvullende informatie vragen zodat we je identiteit kunnen verifiëren. Het kan voorkomen dat we bij een PrePaid-klant niet aan een bepaald verzoek kunnen voldoen omdat we niet met voldoende zekerheid kunnen vaststellen dat de betreffende persoon de 'eigenaar' is van een bepaalde simkaart en telefoonnummer. PrePaid-klanten hoeven zich immers niet te legitimeren bij het sluiten van een overeenkomst voor een PrePaid-simkaart en hun identiteit wordt ook niet geverifieerd bij het aanmaken van een Mijn Odido account.

Menselijke tussenkomst bij geautomatiseerde besluitvorming.

Als je bij ons klant wilt worden, willen we voorkomen dat je je rekeningen niet kunt betalen. Daarom willen we weten of je 'kredietwaardig' bent en of je schulden hebt. Hoe we dit doen staat beschreven onder 'Hoofdstuk 2. Waarvoor gebruiken we persoonsgegevens? En welke?', sub D 'Uitvoeren risico-onderzoek' en E 'Beoordelen kredietwaardigheid voor een toestelkredietovereenkomst'. Op basis van de informatie die wij ontvangen van derde partijen, wordt automatisch duidelijk voor ons of je wel of geen contract met ons kunt aangaan. Dit wordt automatische besluitvorming genoemd.

Als je een toestelkredietovereenkomst bij ons wilt afsluiten van € 250 of meer, vragen wij je naar je gezinssamenstelling, maandinkomen en woonlasten per maand (de inkomens- en lastentoets, zie ook <https://www.Odido.nl/geld-lenen-kost-geld>). Ook controleren wij of er registraties op je naam staan bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Op basis van deze informatie wordt automatisch bepaald of je wel of geen toestelkredietovereenkomst met ons kunt sluiten.

Kun je op basis van je kredietbeoordeling geen abonnement bij ons afsluiten en heb je hierover vragen? Dan heb je het recht om met een medewerker van ons te spreken. Je kunt contact opnemen met onze Klantenservice via de contactgegevens in 'Hoofdstuk 10: Vragen of klachten'.

9. De beveiliging van persoonsgegevens

Wij hebben verschillende passende technische en organisatorische maatregelen genomen om je persoonsgegevens te beschermen. Een aantal wordt hieronder kort beschreven.

Gespecialiseerde medewerkers.

Bij ons werken privacy-officers en andere specialisten. Zij zorgen er onder meer voor dat ons bedrijf de geldende privacywetgeving naleeft. Ook houden deze professionals veranderingen in privacybeleid bij en volgen zij de nieuwste technologische ontwikkelingen op de voet. Alle medewerkers worden regelmatig getraind. Ook worden wij met regelmaat onderworpen aan privacy- en security-audits.

Beveiliging.

Wij zorgen ervoor dat het transport en de opslag van je persoonsgegevens veilig en zorgvuldig gebeurt. Als je een abonnement voor mobiele telefonie bij ons hebt afgesloten, heb je een simkaart gekregen die is beschermd met een pincode en een PUK-code. Deze codes moeten ervoor zorgen dat onbevoegden geen toegang krijgen tot de informatie die je hebt opgeslagen op je telefoon of gebruik kunnen maken van je abonnement. Jij bent er zelf verantwoordelijk voor om deze codes geheim te houden.

Meldplicht datalekken.

Toch kan er onverhoopt iets fout gaan met de bescherming van je persoonsgegevens. Er kan sprake zijn van een zogenaamd datalek. Als het nodig is, melden wij zo'n datalek bij de toezichthouder: de Autoriteit Persoonsgegevens. Heeft dit datalek ernstige gevolgen voor je persoonlijke levenssfeer, dan informeren we je zo snel mogelijk. We maken bekend wat het datalek inhoudt, wat de mogelijke gevolgen zijn en wat wij en ook jijzelf kunnen doen om de eventuele schade zo beperkt mogelijk te houden. Ontdek je een vermoedelijk datalek, meld dit dan aan ons. Je kunt ons bereiken op het e-mailadres datalek@Odido.nl of door telefonisch contact op te nemen met onze Klantenservice.

Het actuele nummer vind je op onze websites:

Odido: www.Odido.nl/service

Tele2: www.tele2.nl/klantenservice#contact

Ben: www.ben.nl/service/contact

Simpel: www.simpel.nl/contact

Delen.

Als wij persoonsgegevens delen met derden, dan maken we ook altijd afspraken over de beveiliging daarvan.

10. Vragen of klachten

Heb je vragen of klachten over het gebruik van je persoonsgegevens door ons? Of heb je een vraag over dit Privacy Statement? Bel of chat dan met onze Klantenservice, kijk voor:

Odido op: www.Odido.nl/klantenservice

Tele2 op: www.tele2.nl/klantenservice

Ben op: www.ben.nl/service

Simpel op: www.simpel.nl/klantenservice

Schrijf je ons liever een brief? Ons (post)adres is Waldorpstraat 60, Postbus 16272, 2500 BG, in Den Haag. Wil je contact opnemen met de Data Protection Officer van Odido? Dan kun je een e-mail sturen naar _dpo@Odido.nl.

Klacht indienen bij Autoriteit Persoonsgegevens.

Je kunt eventuele klachten ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Wijzigingen van dit Privacy Statement.

Als we in dit Privacy Statement veranderingen moeten aanbrengen die voor jou relevant zijn, dan nemen we contact met je op. Dat doen we ook als we je gegevens voor redenen willen gebruiken die niet in dit Privacy Statement genoemd worden.