

# PRIVACYVERKLARING VAN TIBBAA

Dit is de privacyverklaring van TIBBAA B.V. inzake mobiele service. In deze privacyverklaring leggen wij uit hoe wij jouw persoonsgegevens verzamelen en gebruiken.

1. **Wanneer is deze privacyverklaring van toepassing?**
2. **Wie is verantwoordelijk voor je gegevens?**
3. **Welke gegevens verzamelen wij en hoe?**
4. **Hoe gebruiken wij je gegevens?**
5. **Welke derden hebben toegang tot je gegevens?**
6. **Hoe beveiligen wij je gegevens en hoe lang bewaren wij deze?**
7. **Hoe kan je je wettelijke rechten uitoefenen?**

## 1. WANNEER IS DEZE PRIVACYVERKLARING VAN TOEPASSING?

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle persoonsgegevens die wij verzamelen, gebruiken, delen en opslaan over jou wanneer je een Mobiel abonnement bij ons koopt/ontvangt, onze website bezoekt of wanneer je contact met ons hebt.

Onze website bevat links naar websites van derden. Deze privacyverklaring is niet van toepassing op het verzamelen van gegevens via de genoemde websites en wij zijn daar ook niet verantwoordelijk voor. Zie het privacy beleid van de desbetreffende website (indien aanwezig) voor meer informatie.

Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd op 24 mei 2018 en vervangt alle eerdere versies. Wij kunnen deze privacyverklaring van tijd tot tijd wijzigen en je over eventuele wijzigingen informeren door de gewijzigde verklaring op deze website te publiceren.

## 2. WIE IS VERANTWOORDELIJK VOOR JE GEGEVENS?

TIBBAA [MOBILE RELOADED] is een merknaam van Tibbaa B.V.

Ga voor meer informatie naar de website van [Mobile.Tibbaa.com](http://Mobile.Tibbaa.com).

Tibbaa B.V., gevestigd aan de Lange Kleiweg 62H in Rijswijk (ZH), is verantwoordelijk voor het verzamelen en gebruiken van jouw persoonsgegevens zoals nader beschreven in deze privacyverklaring. Als je vragen, opmerkingen of klachten hebt over het gebruik van je persoonsgegevens door Tibbaa, neem dan contact op met onze [dpo@tibbaa.com](mailto:dpo@tibbaa.com) (Ter attentie van Data Protection Officer) .

### **3. WELKE GEGEVENS VERZAMELEN WIJ EN HOE?**

We verzamelen vijf categorieën persoonsgegevens van en over jou: (1) naam en contactgegevens, (2) aankoopgegevens, (3) gegevens die we vastleggen als je contact hebt met onze klantenservice, (4) gegevens die we vastleggen wanneer je onze website bezoekt of nieuwsbrief leest en (5) social-mediagegevens.

#### **1. Naam en contactgegevens**

Dit zijn de gegevens die je zelf invoert als je een Mobiel abonnement koopt/ontvangt, zoals je voor- en achternaam, geboortedatum, adres en woonplaats en je telefoonnummer en e-mailadres.

Wanneer je een Tibbaa-account aanmaakt, dan registreren we je inloggegevens en andere informatie die je invoert of wijzigt in je account.

#### **2. Aankoopgegevens**

Aankoop gegevens zijn de gegevens over het Mobiel abonnement dat je bij ons hebt gekocht., bijvoorbeeld soort abonnement (datum, soort, prijs, etc.), We leggen ook vast welke eventuele extra diensten je hebt gekocht, zoals verzekeringen, bundels, voorkeuren, servicepakket en bestedingsruimte.

Je kunt ook kortingscodes invoeren (zoals je coupons en aanbiedingen) als je in aanmerking wilt komen voor de hieraan verbonden privileges of andere voordelen. Met jouw toestemming slaan we deze nummers op en je voorkeuren (bijvoorbeeld je favoriete artiest, je muziek genre), in je Tibbaa-account.

Wanneer je een Mobiel abonnement hebt besteld, word je doorgeleid naar de betaalomgeving om je bestelling af te ronden of je prepaid abonnement op te hogen. Om de betaling te voltooien moet je jouw betaalgegevens invullen, bijvoorbeeld een bankrekening-, paypal account of creditcardnummer, dit wordt afgehandeld door onze Payment Service Provider, waarmee wij een verwerkingsovereenkomst hebben. (Pay.nl)

Door het invoeren van deze type gegevens ga je ermee akkoord, dat wij deze gegevens verzamelen, gebruiken en met derden voor de in paragraaf 4 beschreven doelen (het uiteindelijke gebruik van het abonnement)

#### **3. Gegevens die we verzamelen als je contact hebt met onze klantenservice**

Wanneer je via e-mail, WhatsApp, social media of telefonisch contact hebt met onze klantenservice, dan leggen we deze contactmomenten vast in onze systemen. Wij kunnen telefoongesprekken opnemen met het oog op trainingsdoeleinden of om fraude te voorkomen of te bestrijden.

#### **4. Gegevens die we verzamelen wanneer je onze website gebruikt of onze nieuwsbrief leest**

Wanneer je onze website bezoekt, registreren we onder meer je IP-adres, browsertype en surfgedrag. We verzamelen deze informatie ook via cookies, scripts, pixel tags en vergelijkbare technologieën. Zie ons cookiestatement voor meer informatie. Als je een nieuwsbrief van ons ontvangt, leggen wij vast wanneer je deze nieuwsbrief opent of wanneer je op een link klikt.

#### **5. Social-mediagegevens**

Afhankelijk van de instellingen van jouw sociale netwerk kunnen wij informatie ontvangen van de aanbieder van de genoemde dienst. Ook wanneer je met ons communiceert via onze sociale- mediapagina's (bijvoorbeeld als je een opmerking plaatst, een foto uploadt of op de "like" knop klikt) kunnen wij deze gegevens ontvangen. Zie het privacy beleid van je sociale-media-aanbieder voor meer informatie over de persoonsgegevens die wij ontvangen en hoe je jouw instellingen kunt wijzigen.

We verzamelen bovenstaande gegevens op drie manieren: (1) we leggen de gegevens vast die je zelf invoert als je een Mobiel abonnement koopt, inlogt in de Mobiel abonnement shop of contact hebt met onze klantenservice, (2) we leggen automatisch gegevens vast wanneer je op onze website surft, een nieuwsbrief opent of als je via sociale media met ons communiceert en (3) we ontvangen gegevens over jou van Tibbaa groepsmaatschappijen, sociale-medianetwerken en onze partners, bijvoorbeeld evenement organisaties.

## **4. HOE GEBRUIKEN WIJ JE GEGEVENS?**

TIBBAA gebruikt jouw gegevens voor vier doeleinden: (1) voor het leveren van onze diensten en om contact met je te onderhouden, (2) voor onderzoek om onze diensten te verbeteren, (3) voor direct marketing gebaseerd op jouw voorkeuren en gedrag en (4) voor onze administratie, fraude preventie en het voldoen aan wet- en regelgeving.

### **1. Voor het leveren van onze diensten en om contact met je te onderhouden**

Als je een Mobiel abonnement koopt/ontvangt, gebruiken we daarvoor de in paragraaf 3 beschreven gegevens. Jouw naam, id en andere persoonsgegevens gebruiken we bijvoorbeeld om service te verlenen, op het Mobiel abonnement.

Wij gebruiken jouw contactgegevens om met je te kunnen communiceren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het versturen van berichten (SMS) of e-mail met betrekking tot jouw Tibbaa Mobile abonnement of pre-paid SIM kaart. We gebruiken jouw contactgegevens ook om je vragen te beantwoorden als je contact hebt met onze klantenservice.

Wij gebruiken jouw betaalgegevens voor het afhandelen van je betaling. Onze fraudeafdeling controleert samen met onze betaalprovider of er sprake is van een frauduleuze boeking waarbij bijvoorbeeld gebruik wordt gemaakt van een gestolen of geblokkeerde creditcard.

### **2. Voor onderzoek om onze diensten te verbeteren**

Wij doen onderzoek naar trends met betrekking tot de manier waarop bezoekers en klanten gebruik maken van onze diensten, website, klantenservice en social media. We doen dit om inzicht te krijgen in het gedrag en de voorkeuren van onze bezoekers en klanten, zodat we daarmee onze diensten, de content op onze website en onze klantenservice kunnen verbeteren. We gebruiken deze inzichten ook om nieuwe diensten te ontwikkelen.

Voor dit onderzoek gebruiken we automatische tools waarmee we de in paragraaf 3 beschreven gegevens analyseren, met inbegrip van je aankoopgegevens, extra diensten die je hebt gekocht en informatie over jou (zoals geslacht en je woonplaats). Namen, e-mailadressen of andere informatie die herleid kunnen worden tot specifieke personen worden niet geanalyseerd, aangezien wij alleen geïnteresseerd zijn in algemene trends. Ook maken we geen gebruik van bijzondere gegevens. Wij kunnen de geanalyseerde gegevens ook combineren met gegevens die wij verzamelen met cookies en vergelijkbare technologieën wanneer u onze website bezoekt of informatie die wij van groepsmaatschappijen of uit andere bronnen ontvangen.

### **3. Voor direct marketing gebaseerd op jouw voorkeuren en gedrag**

We gebruiken jouw gegevens om je nieuwsbrieven, aanbiedingen of andere promotionele berichten te sturen. Wij doen dit via e-mail en andere digitale kanalen, zoals apps en social media. Om deze berichten te kunnen aanpassen aan jouw voorkeuren en gedrag analyseren en combineren wij je gegevens. We gebruiken hiervoor automatische tools die jouw gegevens die opgeslagen zijn in ons datamanagementplatform analyseren. Hiervoor gebruiken wij je aankoopgegevens, informatie over extra diensten die je hebt gekocht en informatie over jou

(zoals geslacht, woonplaats en jouw mobiele voorkeuren). We analyseren en combineren niet alleen naar de gegevens die je zelf hebt ingevoerd, maar ook gegevens die we verzamelen via cookies, scripts, pixel tags en soortgelijke technologieën (zie ons cookiestatement voor meer informatie), social media en als je contact hebt met onze klantenservice.

In onze e-mails kunnen wij gepersonaliseerde aanbiedingen van Tibbaa Mobile en onze partners met betrekking tot onze diensten en producten opnemen. Zo kunnen wij aanbiedingen opnemen voor onze eigen extra diensten (verzekering) of voor aanbiedingen die door derden worden aangeboden. Wij stemmen deze aanbiedingen af op jouw interesses.

We gebruiken Custom Audiences van Facebook, DoubleClick en andere netwerken om je advertenties van Tibbaa Mobile te laten zien wanneer het genoemde netwerk of een aangesloten website wordt bezocht. Daartoe kunnen we je e-mailadres of een andere identificerend gegeven aan (bijvoorbeeld) Facebook sturen, zodat deze kan controleren of je een Facebookaccount hebt. Om onze doelgroep te bepalen kunnen wij je aankoopgegevens gebruiken. Als je niet wilt dat we jouw e-mailadres gebruiken voor Custom Audiences, neem dan contact op met onze data protection officer (DPO@tibbaa.com). Zie de website van jouw social network voor meer informatie over Custom Audiences. Mogelijk heb je ook toestemming gegeven voor het ontvangen van gepersonaliseerde advertenties op je Facebooktijdlijn of andere social media via ons cookiebeleid. Zie ons cookiebeleid hoe je je toestemming kunt intrekken.

Wij verwerken je persoonsgegevens zoals beschreven in deze paragraaf voor ons gerechtvaardigd belang en de belangen van derden om je relevante updates en aanbiedingen te kunnen sturen. Je kunt je te allen tijde afmelden voor het ontvangen van nieuwsbrieven, aanbiedingen of andere promotionele berichten door te klikken op de afmeldlink in de e-mail of door je voorkeuren voor nieuwsbrieven aan te passen in je Tibbaa-account of door contact op te nemen met onze DPO@Tibbaa.com. Als je je afmeldt, ontvang je nog steeds onze servicemails (zoals je aankoopbevestiging en e-Mobiel abonnement). Je kunt te allen tijde bezwaar maken tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor direct- marketingdoeleinden (zie paragraaf 7).

#### **4. Voor onze administratie, fraude preventie en voor het voldoen aan wet- en regelgeving**

Wij gebruiken je persoonsgegevens voor interne, administratieve doeleinden, zoals onze administratie en om te voldoen aan onze wettelijke en fiscale verplichtingen. We verzamelen en gebruiken jouw persoonsgegevens om onze diensten aan je te kunnen leveren, om onze wettelijke verplichtingen na te komen, voor de behartiging van ons gerechtvaardigd belang of de belangen van een derde of met jouw toestemming, bijvoorbeeld in situaties waarin wij je communicatie transactie gegevens gebruiken.

Als je je toestemming intrekt of als je niet die gegevens verstrekt die we nodig hebben om de overeenkomst met jou uit te voeren of om te kunnen voldoen aan onze wettelijke verplichtingen, dan kun je mogelijk geen of alleen beperkt gebruik maken van onze diensten.

Wanneer we je gegevens verwerken voor ons gerechtvaardigd belang of de belangen van een derde, dan hebben wij deze belangen afgewogen tegen jouw privacybelangen. Indien van toepassing zullen wij maatregelen treffen om je privacybelangen te beschermen en onterechte schade te voorkomen. Onder ons gerechtvaardigd belang vallen bijvoorbeeld fraude preventie, beveiligings- en veiligheidsdoeleinden of het leveren van betere diensten en aanbiedingen. Zie hierboven de doeleinden waarvoor wij je persoonsgegevens verwerken voor meer informatie over deze belangen. Meer informatie over deze afweging is op verzoek beschikbaar. Wanneer wij je persoonsgegevens verwerken voor ons gerechtvaardigd belang of de belangen van een derde heb je te allen tijde het recht bezwaar te maken om redenen die verband houden met jouw specifieke situatie (zie paragraaf 7).

## 5. WELKE DERDEN HEBBEN TOEGANG TOT JE GEGEVENS?

Wij kunnen jouw gegevens uitwisselen met of beschikbaar stellen aan derden in het kader van de volgende drie doeleinden:

- (1) met organisaties voor het uitvoeren van jouw aankoop, abonnement en/of onze service,
- (2) met onze groepsmaatschappijen en merken voor ondersteunende diensten, statistisch onderzoek en direct marketing en met onze leveranciers die ondersteunende diensten verlenen.
- (3) Uitsluitend wanneer Tibbaa hiertoe wettelijk verplicht is, verstrekken we je gegevens aan toezichhouders, fiscale autoriteiten en opsporingsinstanties.

### 1. Uitvoeren aankoop

We verstrekken jouw gegevens aan partners die direct betrokken zijn bij jouw aankoop. We verstrekken jouw gegevens bijvoorbeeld aan dealer organisaties en andere dienstverleners (verzekering) die betrokken zijn bij de uitvoering van jouw gekochte Mobiel abonnement. Als je hebt gekozen voor een Mobiel abonnement plus optie, verstrekken we jouw gegevens aan de verzekeraar.

### 2. Ondersteunende diensten binnen de groep, onderzoek en direct marketing

Voor het leveren van onze diensten maken wij gebruik van ondersteunende diensten die worden geleverd door groepsmaatschappijen binnen Tibbaa. Zo hebben wij een call center, zodat wij je op elk moment klantenservice kunnen bieden. Deze groepsmaatschappijen hebben toegang tot jouw gegevens als dat nodig is voor hun bedrijfsuitoefening. Jouw gegevens zijn beschikbaar voor Tibbaa B.V. en worden gebruikt in het kader van TIBBAA en andere groepsmaatschappijen van Tibbaa. Jouw gegevens worden binnen deze merken gebruikt voor onderzoek en direct marketing (zie paragraaf 4).

### 3. Inschakeling ondersteunende diensten

Voor het leveren van onze diensten maken we gebruik van derden, zoals IT-leveranciers, marketingbureaus, online advertentiebedrijven, creditcardmaatschappijen, betaalproviders, dienstverleners op het gebied van de fraudebestrijding en online boekingen. Met deze derden sluiten we overeenkomsten waarin onder meer wordt bepaald dat zij vertrouwelijk met jouw gegevens zullen omgaan en deze gegevens adequaat zullen beveiligen.

Onze groepsmaatschappijen, partners en dienstverleners zijn gevestigd in de Europese Unie, maar ook daarbuiten. Als zo'n partij toegang heeft tot jouw gegevens dan creëert dit een internationale doorgifte van persoonsgegevens. Tibbaa verstrekt onder meer gegevens aan groepsmaatschappijen, partners en dienstverleners. De regelgeving voor deze bedrijven voorziet niet altijd in hetzelfde niveau van bescherming van persoonsgegevens als de regelgeving in Nederland. Waar nodig heeft TIBBAA passende maatregelen getroffen om te voldoen aan de eisen die de geldende privacyregelgeving stelt aan de (internationale) doorgifte van persoonsgegevens

Zo sluiten we bijvoorbeeld zogeheten Europese Modelovereenkomsten voor de doorgifte van persoonsgegevens met onze groepsmaatschappijen en dienstverleners (zie artikel 46 GDPR/AVG). We kunnen ook persoonsgegevens verstrekken aan ontvangers die in de VS zijn gevestigd als zij een geldige EU-US Privacy Shield certificering hebben (artikel 45 GDPR/AVG). In sommige gevallen kunnen wij je uitdrukkelijke toestemming vragen voor de doorgifte van persoonsgegevens buiten de Europese Unie (artikel 49 GDPR/AVG). Als je een kopie wilt ontvangen van deze (contractuele) waarborgen, neem dan contact op met onze DPO@tibbaa.com.

## **6. HOE BEVEILIGEN WIJ JE GEGEVENS EN HOE LANG BEWAREN WIJ DEZE?**

TIBBAA heeft technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen om jouw gegevens te beschermen tegen verlies of onrechtmatig gebruik, zoals onbevoegde inzage van gegevens. We houden in dit opzicht rekening met de stand van de techniek en de kosten van de implementatie, zodat we een passend beveiligingsniveau kunnen garanderen met het oog op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen.

We bewaren jouw gegevens zolang dat nodig is om de doeleinden te realiseren zoals die in deze privacyverklaring zijn beschreven, maar in het algemeen niet langer dan 7 jaar (de fiscale bewaarplicht) na je laatste interactie met ons, tenzij voor zover dat noodzakelijk is om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen of ten behoeve van potentiële geschillen. Wanneer we gegevens niet langer nodig hebben, vernietigen we deze gegevens of we anonimiseren ze, zodat ze niet meer naar jou terug geleid kunnen worden.

## **7. HOE KAN JE JE WETTELIJKE RECHTEN UITOEFENEN?**

Je kunt contact opnemen met onze klantenservice (dpo@tibbaa.com) om de rechten uit te oefenen die je zijn toegekend op grond van toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, waaronder

- (1) het recht van toegang tot je gegevens,
- (2) deze te corrigeren,
- (3) deze te verwijderen,
- (4) de verwerking van je gegevens te beperken,
- (5) het recht van dataportabiliteit en
- (6) het recht bezwaar te maken tegen verwerking. Houd er rekening mee, dat we soms meer informatie nodig hebben om jouw identiteit te kunnen verifiëren.

### **1. Recht van toegang**

Je kunt ons vragen of wij al dan niet je persoonsgegevens verwerken en als dat zo is, je toegang te geven tot die gegevens in de vorm van een kopie.

### **2. Recht van rectificatie**

Je hebt het recht je gegevens te laten corrigeren ingeval deze onnauwkeurig of onvolledig zijn. Op verzoek corrigeren wij onjuiste persoonsgegevens over jou, rekening houdend met de doeleinden van de verwerking. Ook via jouw Tibbaa-account kun je inzage krijgen in je gegevens en je kunt die gegevens altijd zelf inzien of corrigeren. Dit geldt alleen over de gegevens die jij via je Tibbaa-account hebt ingevuld.

### **3. Recht van verwijdering**

Je hebt ook het recht je persoonsgegevens te laten verwijderen, wat betekent dat wij je gegevens wissen en waar mogelijk worden gewist door een eventuele andere beheerder aan wie je gegevens eerder door ons bekend zijn gemaakt. Verwijdering van je persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats in bepaalde gevallen die zijn beschreven in de wet en die worden opgesomd in artikel 17 van de GDPR/AVG. Dit omvat situaties waarin je persoonsgegevens niet langer noodzakelijk zijn in verband met de aanvankelijke doeleinden waarvoor zij werden

verwerkt alsmede in situaties waarin zij onrechtmatig werden verwerkt. Vanwege de wijze waarop wij bepaalde diensten onderhouden, kan het enige tijd duren voordat back-upkopieën zijn gewist.

#### **4. Recht van beperking van verwerking**

Je hebt het recht van beperking van de verwerking van jouw persoonsgegevens, wat inhoudt dat wij de verwerking van jouw gegevens voor een bepaalde periode opschorten. De omstandigheden die aanleiding kunnen zijn voor dit recht omvatten situaties waarin de juistheid van je persoonsgegevens werd betwist, maar waarbij wij enige tijd nodig hebben om de (on)juistheid ervan te verifiëren. Dit recht belet ons niet uw persoonsgegevens opgeslagen te houden. Wij zullen je informeren voordat de beperking wordt opgeheven.

#### **5. Recht van dataportabiliteit**

Je recht van dataportabiliteit houdt in dat je ons kunt vragen om je persoonsgegevens op een gestructureerde, veelgebruikte en machine leesbare vorm te verstrekken en waar technisch mogelijk deze gegevens rechtstreeks naar een ander beheerder door te geven. Op verzoek en waar technisch mogelijk zullen wij je persoonsgegevens direct naar de andere beheerder doorzenden.

#### **6. Recht van bezwaar**

Je hebt ook het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens, wat inhoudt dat je ons kunt vragen je persoonsgegevens niet langer te verwerken. Dit geldt alleen in geval dat de reden 'gerechtvaardigd belang' (waaronder profilering) de wettige basis voor verwerking vormt (zie paragraaf 4). Je kunt op elk moment en zonder kosten bezwaar maken tegen direct-marketingdoeleinden indien je persoonsgegevens voor dergelijke doeleinden worden verwerkt, waaronder profileringsdoeleinden voor zover deze verband houden met dergelijke direct marketing. Je kunt dit recht te allen tijde uitoefenen door het intrekken van je eerder gegeven toestemming door de instructies in de desbetreffende marketingcommunicatie te volgen. Als je dit recht uitoefent, zullen wij je persoonsgegevens niet langer voor zulke doeleinden verwerken.

Er kunnen situaties zijn waarin wij het recht hebben je rechten zoals beschreven in deze paragraaf af te wijzen of te beperken. In elk geval zullen wij zorgvuldig beoordelen wanneer zo'n uitsluiting van toepassing is en je hierover informeren.

Zo kunnen wij je verzoek om toegang tot de Mobile diensten afwijzen wanneer het noodzakelijk is de rechten en vrijheden van andere personen te beschermen of weigeren je persoonsgegevens te wissen als het verwerken van dergelijke gegevens noodzakelijk is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en of fraude/preventie/bestrijding. Het recht van dataportabiliteit bijvoorbeeld geldt niet wanneer de persoonsgegevens niet door jou waren verstrekt of wanneer wij de gegevens niet op basis van jouw toestemming of voor de uitvoering van een overeenkomst verwerken.

Als je vragen, opmerkingen of klachten hebt met betrekking tot deze privacyverklaring, neem dan contact met ons op via email [DPO@tibbaa.com](mailto:DPO@tibbaa.com). Als je met onopgeloste vragen blijft zitten, heb je ook het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit persoonsregistratie.