

PRIVACYVERKLARING LET'S GO MOBILE B.V.

Laatst bijgewerkt: 05/2025

Wat houdt deze Privacyverklaring in?

Deze Privacyverklaring beschrijft hoe Let's Go Mobile B.V. en andere bedrijven in de groep van Let's Go Mobile B.V. (ook aangeduid als "**Let's Go Mobile**", "**wij**" of "**ons**") je persoonsgegevens verwerken wanneer je gebruik maakt van de mobiele diensten en aanverwante diensten van Let's Go Mobile (de "**Diensten**").

Onderaan deze verklaring worden je rechten op het gebied van gegevensbescherming beschreven, waaronder het recht om bezwaar te maken tegen bepaalde verwerkingen die Let's Go Mobile uitvoert. Meer informatie over je rechten en hoe je deze kunt uitoefenen, vindt je in het gedeelte "Je keuzes en rechten".

Persoonsgegevens die we over je kunnen verzamelen

Wij verzamelen en verwerken persoonsgegevens over je wanneer gebruik maakt van onze Diensten. Dit omvat:

Categorie	Details
Identificatiegegevens	Je naam, gebruikersnaam en wachtwoord, geslacht, leeftijd/geboortedatum, kopie identificatiebewijs (zonder BSN en pasfoto), klantnummer
Contactgegevens	Je naam, straat, huisnummer, postcode en woonplaats, e-mailadres, je contactnummer en je abonnement telefoonnummer
E-mailadres	Je e-mailadres
Abonnementsgegevens	Zoals het type abonnement, duur abonnement, type apparaat, contract einddatum en eventueel aangekochte bundels.
Betalingsgegevens	Je betalings- en leveringsgegevens, waaronder je IBAN, factuur- en afleveradressen en creditcardgegevens, kredietinformatie, hoogte van betalingen, rekeningoverzichten, achterstallige betalingen
Kredietinformatie	Gegevens die relevant zijn om jouw kredietwaardigheid te beoordelen, zoals je gezinssamenstelling, maandelijkse inkomsten en vaste lasten, woonsituatie (huur of koop), autobezit (eigendom of lease), BKR-registraties
Technische gegevens	Zoals je telefoonnummer, simkaartnummer (IMSI), toestelnummer (IMEI), signaalsterkte en -kwaliteit, frequentieband, IP-adres, MAC-adres
Marketinginformatie	Je marketingvoorkeuren, inclusief eventuele toestemmingen die je ons hebt gegeven
Verkeersgegevens	Informatie die nodig is om bel-, SMS- en internetverkeer over ons netwerk te faciliteren, zoals de tijdstip en duur van communicatie of internet sessie, gebruikte communicatiedienst, locatiegegevens in binnen en buitenland (voor zover deze nodig zijn om de dienst aan te bieden, zoals de zendmast waarmee je verbindt), je telefoonnummer en het telefoonnummer dat je belt/sms't
Gebruiks- en verbruiksgegevens	Zoals de datum, duur en tijdstip van communicatie of internet sessie, je telefoonnummer en het telefoonnummer dat je belt/sms't of waardoor jij gebeld of ge-sms't wordt, gegevens over dataverkeer, datavolume, kwaliteit van de verbinding
Communicatiegegevens	De inhoud van je communicatie via het door ons aangeboden netwerk

Klantenservice informatie	Zoals chatgesprekken, telefonische gesprekopnames, binnengekomen klachten/verzoeken, tekstafschriften van gesprekken
Apparaat gegevens	Informatie met betrekking tot de browser of het apparaat dat je gebruikt om toegang te krijgen tot onze website, IP-adres,

Soms ontvangen we informatie over je van derden. In het bijzonder: Kredietinformatie.

Hoe gebruiken we deze informatie en wat is de wettelijke grondslag voor dit gebruik?

We zullen je persoonsgegevens alleen gebruiken voor de hieronder beschreven doeleinden en wettelijke grondslagen:

Doel	Wettelijke grondslag
Aangaan van de overeenkomst	
We zullen je Identificatiegegevens, Contactgegevens, E-mailadres Abonnementgegevens en Betalingsgegevens verzamelen, gebruiken en opslaan om je te registreren en een account aan te maken op onze website en om je onze diensten te verlenen	Deze verwerking is noodzakelijk om onze overeenkomst met je uit te voeren, of om op je verzoek stappen te ondernemen voordat we een overeenkomst met je aangaan.
We verzamelen en gebruiken je Identificatiegegevens om je identiteit te verifiëren.	We hebben een gerechtvaardigd belang om de identiteit van onze (aanstaande) klanten te verifiëren, onder meer ter preventie van fraude.
We zullen je Identificatiegegevens, Abonnementgegevens, Contactgegevens verzamelen en E-mailadres, gebruiken en opslaan om onze relatie met je te beheren.	We hebben een gerechtvaardigd belang in het beheren van ons bedrijf en het leveren van diensten aan onze klanten.
Indien van toepassing zullen we je Kredietinformatie opvragen, gebruiken en opslaan om een beoordeling te maken van je kredietwaardigheid alvorens een toestelkredietovereenkomst met je af te sluiten, wanneer het bedrag van deze overeenkomst hoger ligt dan EUR 250.	Deze verwerking is noodzakelijk om onze overeenkomst met je uit te voeren We hebben een gerechtvaardigd belang om de kredietwaardigheid van onze (aanstaande) klanten in kaart te brengen, onder meer om er zeker van te zijn dat de betalingsverplichtingen zullen worden nagekomen.
We zullen je Apparaat gegevens verzamelen en opslaan wanneer je via onze website een overeenkomst met ons sluit of een bestelling bij ons plaatst.	We hebben een gerechtvaardigd belang om dergelijke gegevens van (aanstaande) klanten op te slaan
Betaling en facturering	
We zullen je Identificatiegegevens, Abonnementgegevens, Contactgegevens, E-mailadres en Betalingsgegevens verzamelen, gebruiken en opslaan om je rekeningen te sturen.	Deze verwerking is noodzakelijk om onze overeenkomst met je uit te voeren.
We zullen je Identificatiegegevens, Contactgegevens, E-mailadres en Betalingsgegevens verzamelen, gebruiken en opslaan om betalingen via onze website te faciliteren.	Deze verwerking is noodzakelijk om onze overeenkomst met je uit te voeren.
We zullen je Abonnementgegevens en Gebruiks- en verbruiksgegevens opslaan en	Deze verwerking is noodzakelijk om onze overeenkomst met je uit te voeren.

gebruiken om rekeningen op te stellen van jouw gebruik van onze Diensten.	
We zullen je Betalingsgegevens, met name gegevens betreffende de hoogte van de betalingen en rekeningoverzichten, opslaan om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.	We hebben een wettelijke verplichting onder o.a. het belastingrecht om deze gegevens te bewaren.
We zullen je Betalingsgegevens, met name informatie over betalingsachterstanden, en relevante Krediet informatie delen met het Bureau Krediet Registratie wanneer er sprake is van een betalingsachterstand.	We hebben een wettelijke verplichting onder het financiële toezichtrecht om deze gegevens te delen.
Gebruik van onze Diensten	
We verzamelen, gebruiken en slaan je Abonnementsgegevens, Technische gegevens, Verkeersgegevens, Gebruiks- en verbruiksgegevens op om onze bel- en sms-diensten te kunnen aanbieden en faciliteren.	Deze verwerking is noodzakelijk om onze overeenkomst met je uit te voeren
We verzamelen, gebruiken en slaan je Abonnementsgegevens, Technische gegevens, Verkeersgegevens, Gebruiks- en verbruiksgegevens op om onze internetdiensten te kunnen aanbieden en faciliteren.	Deze verwerking is noodzakelijk om onze overeenkomst met je uit te voeren
We slaan je Verkeersgegevens en Communicatiegegevens op om te kunnen voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.	We hebben een wettelijke verplichting onder o.a. de Telecommunicatiewet om deze gegevens te bewaren.
Kwaliteit en veiligheid van onze Diensten	
We gebruiken en analyseren je Gebruiks- en verbruiksgegevens en Technische gegevens om de kwaliteit van onze Diensten te bewaken en verbeteren, waaronder het waarborgen van de continuïteit van onze dienstverlening.	Deze verwerking is noodzakelijk om onze overeenkomst met je uit te voeren. We hebben een gerechtvaardigd belang bij het verbeteren en door ontwikkelen van onze Diensten.
We gebruiken en analyseren je Gebruiks- en verbruiksgegevens en Technische gegevens om de veiligheid van ons netwerk te waarborgen en verbeteren.	Deze verwerking is noodzakelijk om onze overeenkomst met je uit te voeren. We hebben een gerechtvaardigd belang bij het veilig kunnen aanbieden van onze Diensten.
We gebruiken en analyseren je Gebruiks- en verbruiksgegevens en Technische gegevens om het aanbod van onze Diensten te verbeteren, waaronder het aanbieden/toevoegen van additionele services en bundels	Deze verwerking is noodzakelijk om onze overeenkomst met je uit te voeren. We hebben een gerechtvaardigd belang bij het verbeteren en door ontwikkelen van onze Diensten
Klantenservice en marketing	
We zullen je Klantenservice informatie, Identificatiegegevens, Abonnementsgegevens, Contactgegevens, E-mailadres en, waar nodig, Gebruiks- en verbruiksgegevens gebruiken en opslaan wanneer dit nodig is om door jou geïnitieerde klantenservice verzoeken en/of gesprekken in behandeling te nemen en/of af te handelen.	Jouw toestemming
We zullen bepaalde Klantenservice informatie opslaan en analyseren om onze klantenservice te verbeteren.	Waar nodig, jouw toestemming We hebben een gerechtvaardigd belang bij het verbeteren van onze klantenservice.

We zullen je Abonnementgegevens en Contactgegevens, E-mailadres gebruiken en opslaan om je direct marketing te sturen met betrekking tot onze relevante producten en diensten, of andere producten en diensten die door ons, onze gelieerde ondernemingen en zorgvuldig geselecteerde partners worden geleverd.	Jouw toestemming. We hebben een gerechtvaardigd belang bij [het promoten van onze diensten bij onze klanten].
We zullen je Identificatiegegevens en Contactgegevens, E-mailadres [verzamelen, gebruiken en opslaan] om je uit te nodigen deel te nemen aan klantenenquêtes, beoordelingen en andere marktonderzoeksactiviteiten.	Jouw toestemming.

Er zijn gevallen waarin we een gerechtvaardigd belang hebben om je gegevens te gebruiken. Ons gerechtvaardigd belang varieert afhankelijk van waarvoor we je gegevens gebruiken en we leggen hierboven uit wat het belang is en hoe het verband houdt met de verwerkingsactiviteiten die we uitvoeren. Wanneer we persoonsgegevens verwerken op basis van een gerechtvaardigd belang, hebben we - zoals vereist door de gegevensbeschermingswetgeving - een afweging uitgevoerd om onze belangen te documenteren, om te overwegen wat de gevolgen van de verwerking voor individuen zullen zijn en om te bepalen of de belangen van individuen zwaarder wegen dan onze belangen bij de verwerking. Je kunt meer informatie over deze afweging krijgen via de contactgegevens aan het einde van deze verklaring.

Hoe we je persoonsgegevens delen

Wij kunnen je gegevens delen met de volgende categorieën ontvangers:

- Partnerondernemingen van Let's Go Mobile: Voor zover noodzakelijk voor het beheren, verbeteren en ontwikkelen van onze diensten kunnen wij gegevens van jou delen met onze partnerondernemingen, zoals MediaMarkt Nederland B.V.
- Externe dienstverleners: We nemen andere bedrijven en personen in dienst om functies namens ons uit te voeren. Voorbeelden hiervan zijn websitehosting en -onderhoud, klantenservice, identiteitscontrole, het uitvoeren van bestellingen voor producten of diensten, het bezorgen van pakketten, het versturen van post en e-mail, het verwerken van betalingen en het verlenen van klantenservice. Wij delen uw gegevens met Hys Enterprise die de hosting van onze website en ons klantenbeheersysteem doet. Wij delen uw gegevens met KPN om u alle benodigde service op het netwerk te bieden en de aansluiting te realiseren. We delen je informatie met CM.COM, die onze klantenserviceomgeving beheert. Wij delen uw gegevens met Billwerk, dat de maandelijkse incasso voor ons uitvoert en de iDeal betalingen incasseert.
- Kredietinformatiebureaus, wetshandhavings- en fraudepreventiebureaus: Om fraude, terrorisme, onjuiste voorstelling van zaken, veiligheidsincidenten of misdaad te voorkomen, te onderzoeken en/of te rapporteren, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, zoals het Bureau Krediet Registratie.
- Overheidsinstanties en bevoegde autoriteiten: Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen, waaronder administratieve plichten en verzoeken van toezichthouders, zoals de Belastingdienst of de Autoriteit Consument en Markt.
- Potentiële koper/verkoper: In het geval dat het bedrijf wordt verkocht of geïntegreerd met een ander bedrijf, worden je gegevens bekendgemaakt aan onze adviseurs en aan de adviseur van een mogelijke koper en worden ze doorgegeven aan de nieuwe eigenaren van het bedrijf.

Waar geven we je persoonsgegevens door?

We streven ernaar om je gegevens binnen de EU te verwerken. We kunnen echter gebruik maken van dienstverleners die gegevens buiten de EU ("derde landen") verwerken voor administratie, ontwikkeling en beheer van IT-systemen en voor marketing en communicatie met klanten. Bij het overbrengen van gegevens naar landen buiten de EU moet worden opgemerkt dat het hoge Europese niveau van gegevensbescherming daar niet noodzakelijkerwijs kan worden gegarandeerd.

Als we gebruikmaken van dienstverleners in derde landen, nemen we aanvullende maatregelen om een adequaat niveau van gegevensbescherming te waarborgen bij de overdracht van persoonsgegevens in overeenstemming met Art. 44 e.v. AVG en zorgen er zo voor dat de doorgifte in het algemeen toelaatbaar is en dat aan de speciale vereisten voor een doorgifte naar een derde land wordt voldaan (bijv. door het afsluiten van EU-standaardcontracten en aanvullende garanties, aanvullende technische en organisatorische maatregelen, zoals gegevens versleutelen en/of anonimiseren).

Zie hieronder een overzicht van de derde landen waar wij je persoonsgegevens naartoe kunnen doorgeven.

Categorie	Mechanisme	Land
	[Adequacy Decision van de EU Commissie] .	[Canada]
	Door de EU-Commissie goedgekeurde modelcontractbepalingen voor gebruik tussen de voor de verwerking verantwoordelijke en de voor de verwerking verantwoordelijke (module één)	[Singapore]
	Door de EU-Commissie goedgekeurde modelcontractbepalingen voor gebruik tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker (module twee)	[India]
	Internationaal addendum bij de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie, uitgegeven door de Britse Information Commissioner.	[India]
Apparaat gegevens, E-mailadres.	Verwerker Bindende bedrijfsregels	[Verenigde Staten].

Een kopie van het relevante mechanisme kan op verzoek worden verkregen via onderstaande contactgegevens.

Je keuzes en rechten

Je hebt de volgende rechten:

Rechten	Samenvatting
Het recht op inzage	Hiermee kun je een kopie van je persoonsgegevens ontvangen en informatie opvragen over de wijze waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken
Het recht op rectificatie	Stelt je in staat om onjuiste of onvolledige persoonsgegevens die wij over je bewaren te corrigeren
Het recht op gegevenswissing	Hiermee kunt je ons in bepaalde omstandigheden vragen je persoonsgegevens te verwijderen

Het recht om de verwerking te beperken	Hiermee kunt je ons in bepaalde omstandigheden vragen om de verwerking van je persoonsgegevens stop te zetten
Het recht om bezwaar te maken	Hiermee kunt je bezwaar maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens op basis van onze gerechtvaardigde belangen (of die van een derde partij), waaronder verwerking voor direct marketingdoeleinden of profilering ten behoeve van direct marketing, of wanneer we een taak van algemeen belang uitvoeren - je bezwaar zal worden gehonoreerd en we zullen de verwerking van je persoonsgegevens staken, tenzij de verwerking is gebaseerd op dwingende legitieme gronden of nodig is voor de uitoefening of verdediging van juridische claims die door of tegen ons kunnen worden ingesteld.
Het recht op gegevensoverdraagbaarheid	Je kunt ons verzoeken om persoonsgegevens die je ons hebt verstrekt ongehinderd door te geven aan een derde, of om je een kopie te geven zodat je deze aan een derde kunt doorgeven, indien dit technisch haalbaar is.

Deze rechten kunnen beperkt zijn, bijvoorbeeld als het inwilligen van je verzoek persoonsgegevens van een andere persoon zou onthullen, of als je ons vraagt om informatie te verwijderen die we wettelijk verplicht zijn of die we in dwingende gerechtvaardigde belangen moeten bewaren.

Als je een van deze rechten wilt uitoefenen, neem dan contact met ons op via de onderstaande contactgegevens.

Wanneer wij ons baseren op je toestemming, hebt je het recht om die toestemming te allen tijde in te trekken, zonder dat dit van invloed is op de rechtmatigheid van de verwerking op basis van toestemming voordat deze werd ingetrokken. We kunnen echter andere rechtsgronden hebben voor de verwerking van je gegevens voor andere doeleinden, zoals de hierboven genoemde.

In sommige gevallen kunnen we je direct marketing toesturen zonder je toestemming, wanneer we ons beroepen op onze gerechtvaardigde belangen. Je hebt te allen tijde het absolute recht om af te zien van direct marketing of profilering ten behoeve van direct marketing. Je kunt dit doen door de instructies in de communicatie te volgen als dit een elektronisch bericht is, of door contact met ons op te nemen via onderstaande gegevens.

Als je onopgeloste zorgen hebt, hebt je het recht om een klacht in te dienen bij een gegevensbeschermingsautoriteit in het land waar je woont of in het land waar je werkt of waar de vermeende inbreuk heeft plaatsgevonden. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

Voor verwerkingen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst tussen ons en jou is het verstrekken van informatie verplicht: als relevante gegevens niet worden verstrekt, kunnen we onze Diensten niet aan je aanbieden. Het verstrekken van alle andere informatie is optioneel, maar kan er wel voor zorgen dat we onze Diensten minder goed kunnen aanbieden, of je minder goed kunnen helpen.

Hoe lang we je persoonsgegevens bewaren

Wanneer we gegevens verwerken die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van onze overeenkomst met jou, doen we dit voor zolang je een overeenkomst bij ons hebt lopen en voor 2 jaar daarna.

Wanneer we persoonsgegevens verwerken om rekeningen van jouw verbruik op te stellen, bewaren we deze totdat je de rekening hebt betaald en voor 6 maanden daarna. Gegevens die relevant zijn voor onze administratieve verplichtingen onder het belastingrecht bewaren wij voor 7 jaar na het eind van het relevante fiscale jaar.

In geval van een betalingsachterstand bij een toestelkredietovereenkomst hoger dan EUR 250, bewaren wij de gegevens die nodig zijn voor de beoordeling van kredietwaardigheid voor zolang het toestelkrediet openstaat en voor 5 jaar daarna.

Wanneer we persoonsgegevens verwerken voor marketingdoeleinden of met je toestemming, verwerken we de gegevens totdat je ons vraagt om te stoppen en voor een korte periode daarna (om ons in staat te stellen je verzoeken uit te voeren). We houden ook bij dat je ons hebt gevraagd je geen direct marketing te sturen of je gegevens te verwerken, zodat we je verzoek in de toekomst kunnen respecteren.

Updates van deze privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor om deze privacyverklaring te allen tijde bij te werken en wij zullen je van een nieuwe privacyverklaring voorzien wanneer wij wezenlijke updates aanbrengen. We kunnen je ook van tijd tot tijd op andere manieren informeren over de verwerking van je persoonsgegevens, bijvoorbeeld door deze website te raadplegen.

Neem contact met ons op; De verwerkingsverantwoordelijke van je persoonsgegevens is Let's Go Mobile B.V. Als je vragen hebt over deze privacyverklaring of om welke reden dan ook contact met ons wilt opnemen in verband met onze verwerking van persoonsgegevens, kun je contact met ons opnemen via privacy@letsgomobile.com. Je kunt contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming; privacy@letsgomobile.com

SCHEMA

Aanvullende Verwerkingen, Doeleinden en Rechtsgrondslagen

Doel	Wettelijke basis
We zullen je Identificatiegegevens, Contactgegevens, E-mailadres, Abonnementsgegevens, Betalingsgegevens, Verkeersgegevens, Gebruiks- en verbruiksgegevens [verzamelen, gebruiken en opslaan] om je in staat te stellen loggen op de service vanaf een platform van een derde partij in overeenstemming met je verzoek.	We hebben een contractuele verplichting.
We zullen je Betalingsgegevens [verzamelen, gebruiken en opslaan] om te voldoen aan onze financiële rapportage- en openbaarmakingsverplichtingen aan onze moedermaatschappij, belastinginstanties en regelgevende instanties.	We hebben een wettelijke verplichting
We zullen je Contactgegevens en E-mailadres, [verzamelen, gebruiken en opslaan] om je uit te nodigen deel te nemen aan klantenenquête's, beoordelingen en andere marktonderzoeksactiviteiten die worden uitgevoerd door Let's Go Mobile en door andere organisaties namens ons, en om deze te beheren.	Je toestemming. We hebben een gerechtvaardigd belang in [het beheren van ons bedrijf en het leveren van diensten aan onze klanten].
We zullen je Abonnementsgegevens, Betalingsgegevens, Kredietinformatie, Technische gegevens, Verkeersgegevens en Gebruiks- en verbruiksgegevens [verzamelen, analyseren en opslaan] om onderzoek te doen, producten en diensten te ontwikkelen en te promoten en om onze bestaande diensten te verbeteren of aan te passen.	Je toestemming. We hebben een gerechtvaardigd belang in [het beheren van ons bedrijf en het leveren van diensten aan onze klanten].
Als je deelneemt aan [forums/publieke vraag-en-antwoordpagina's/etc.], zullen we je berichten en opmerkingen in die ruimten [verzamelen, gebruiken en opslaan] om de communicatie te vergemakkelijken.	We hebben een contractuele verplichting. We hebben een gerechtvaardigd belang in [het beheren van ons bedrijf en het leveren van diensten aan onze klanten].

