

Dit Privacybeleid treedt in werking 15 September 2022

Algemeen

Wij onderkennen het belang van goede bescherming van jouw persoonsgegevens en van verwerking ervan volgens de wetten inzake gegevensbescherming die van toepassing zijn in alle landen waar Lebara actief is.

De algemene handelwijze van Lebara als het gaat om het gebruik van jouw persoonsgegevens, inclusief de manier waarop we deze gegevens verzamelen, gebruiken en met anderen delen, wordt hieronder uiteengezet in dit Privacybeleid.

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect terug te brengen zijn tot jouw persoon, zoals bijvoorbeeld jouw naam, jouw email-adres, jouw telefoonnummer of geboortedatum.

Lebara bestaat uit alle bedrijfsonderdelen binnen de Lebara Groep, inclusief Lebara Ltd, Lebara B.V. en haar directe en indirecte dochterondernemingen.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij moeten bepaalde gegevens ontvangen of verzamelen om onze diensten te kunnen uitvoeren, verbeteren, begrijpen, aanpassen, ondersteunen en op de markt brengen. Dat geldt ook wanneer jij onze diensten opvraagt of gebruikt. Welke soorten gegevens wij ontvangen en verzamelen, hangt af van de dienst die jij gebruikt en hoe jij deze gebruikt.

Wij kunnen jouw persoonsgegevens verzamelen of van jou ontvangen als individu maar ook andere gegevens die in bepaalde omstandigheden, voor verschillende doeleinden, persoonlijk identificeerbaar kunnen zijn, zoals bijvoorbeeld:

Gegevens die u mogelijk aan ons verstrekt:	
Naar personen herleidbare gegevens	Gegevens aan de hand waarvan jouw identiteit herleid kan worden, zoals jouw volledige naam, jouw geboortedatum en jouw geslacht.
Contactgegevens	Gegevens waarmee wij contact met jou kunnen opnemen, zoals jouw huisadres, zakelijk adres/werkadres, e-mailadres, telefoonnummer.
Betalings- en factureringsgegevens	Gegevens die nodig zijn om betalingen te verwerken die worden gedaan voor het afnemen van diensten bij ons, zoals factuuradres, betalingsgegevens, jouw bankgegevens en betaalkaartgegevens.

Gegevens die wij kunnen verzamelen:

Ken-uw-Klant- verificatiegegevens en	Gegevens die worden gedeeld met of verkregen van derden, zoals kredietbeoordelingsbureaus, fraudepreventiebureaus, commercieel beschikbare gidsen en openbare bronnen.
Gebruiks-, apparaat- en technische gegevens	Informatie over jouw gebruiksactiviteiten binnen onze diensten en onze websites, zoals jouw instellingen, communicaties, online zoekopdrachten, jouw browsertype en -taal, browsergeschiedenis, bezochte websites, locatiegegevens, jouw gebruik van mobiele applicaties, type mobiel apparaat, verbruikte data, IP-adres, paginaweergaven, muisklikken, toegangstijden, adressen van gelieerde websites, besturingssysteem van jouw computer.
Beheer van jouw account(s)	Gegevens over communicaties met de klantenservice, opwaardeerhistorie, gespreks- en sms-historie, transcripties van live chats, jouw voorkeuren en interesses.
Cookies en andere sitegegevens	Cookies en soortgelijke sitegegevens om onze websites te beheren en onze online diensten te leveren, ook om jouw ervaringen te verbeteren, te begrijpen hoe onze diensten worden gebruikt, onze diensten aan te passen en jouw keuzes te onthouden, zoals jouw taalvoorkeuren of locaties. We kunnen ook cookies gebruiken om jouw relevante inhoud met betrekking tot onze diensten te tonen.

Voor welke doeleinden verwerken wij deze persoonsgegevens en op welke wettelijke grondslag?

Wij mogen uitsluitend persoonsgegevens verwerken als daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat. Wij gebruiken jouw gegevens voor het leveren van onze diensten waar jij om hebt verzocht, in het bijzonder:

- a) om contact met jou op te nemen wanneer dat nodig is;
- b) om bestellingen, transacties of overeenkomsten die jij met ons aangaat, uit te voeren, en om betalingen die jij verricht, te verwerken;
- c) om jouw identiteit te verifiëren, en om te controleren of jij een geautoriseerd gebruiker van onze diensten bent;
- d) om criminaliteit en fraude te helpen voorkomen;
- e) om geanonimiseerde marktrapporten en statistische analyses te genereren;
- f) om waarschuwingen en meldingen te verzenden;
- g) om jou te informeren over updates en nieuwe functies van onze diensten en over nieuwe diensten van ons;

Wij kunnen jouw persoonsgegevens ook gebruiken in verband met marketing, verbetering of ontwikkeling van onze producten of diensten, om veiligheids- en beveiligingsredenen, of wettelijke

vereisten anders dan in verband met jouw overeenkomst of verzoek; wij doen dit op basis van gerechtvaardigd belang van ons of een derde partij, of met jouw toestemming.

Cookies en andere sitegegevens

Wij verzamelen gegevens op basis van jouw bezoeken aan onze websites en jouw gebruik van onze diensten om ons te helpen statistieken over gebruik en effectiviteit te verzamelen, jouw ervaring te personaliseren, onze interacties met jou op jou toe te snijden en onze producten en diensten te verbeteren. We doen dit door gebruik te maken van verschillende technologieën, zoals scripts, tags, Local Shared Objects (Flash-cookies), Local Storage (HTML5)-bakens en 'cookies'. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met deze partijen gesloten om zeker te zijn dat persoonsgegevens alleen worden gebruikt om ons inzicht te bieden in de wijze waarop onze website wordt gebruikt.

Een cookie is een stukje informatie dat een website naar jouw browser kan sturen en dat vervolgens op jouw computer kan worden opgeslagen als een tag waarmee jouw computer kan worden geïdentificeerd. Hoewel cookies vaak alleen worden gebruikt om het gebruik (zoals het aantal bezoeken en de duur van bezoeken) en de effectiviteit van de website te meten en om het navigatie- of gebruiksgemak te vergroten, en als zodanig niet aan persoonsgegevens worden gekoppeld, worden ze soms ook gebruikt om de ervaring van een bekende bezoeker van een website te personaliseren door een koppeling te maken met profielinformatie of gebruikersvoorkeuren. In de loop der tijd biedt deze informatie waardevolle inzichten om de gebruikerservaring te helpen verbeteren.

Cookies worden doorgaans ingedeeld in 'sessiecookies' en 'permanente cookies'. Sessiecookies helpen jou efficiënt door de website te navigeren en houden jouw voortgang van pagina naar pagina bij, zodat jij niet wordt gevraagd naar gegevens die jij al tijdens het huidige bezoek hebt verstrekt, of naar gegevens die nodig zijn om een transactie te kunnen voltooien. Sessiecookies worden opgeslagen in het tijdelijke geheugen en gewist wanneer de webbrowser wordt afgesloten. Permanente cookies daarentegen, slaan gebruikersvoorkeuren op voor het huidige bezoek en voor latere bezoeken. Ze worden naar de vaste schijf van jouw apparaat geschreven en werken nog steeds wanneer jij jouw browser opnieuw opstart. Wij maken bijvoorbeeld gebruik van permanente cookies om jouw taalkeuze en het land waar jij woont, vast te leggen.

Wanneer jij onze websites of online diensten bezoekt, kan jij mogelijk jouw voorkeuren instellen met betrekking tot cookies en andere soortgelijke sitegegevens. Dit doe jij door gebruik te maken van de opties die jou worden geboden door jouw webbrowser of door Lebara. Als een cookiemanager is geïmplementeerd door Lebara, dan wordt dat weergegeven bij jouw eerste bezoek aan onze website. Het gebruik van de cookievoorkeuren resulteert niet in verwijdering van cookies die zich al op jouw apparaat bevinden. Jij kan jouw cookie-instellingen altijd wijzigen, inclusief het verwijderen van cookies die zich al op jouw apparaat of in jouw webbrowser bevinden (meestal via 'Instellingen' of 'Voorkeuren'). Houd er rekening mee dat als jij cookies uitschakelt in de instellingen van jouw browser of apparaat, sommige van onze diensten mogelijk niet goed werken.

Marketinggegevens

Wij willen jou graag informatie sturen over producten en diensten van ons en andere bedrijven binnen de Lebara Groep waar jij mogelijk belangstelling voor hebt. Sommige informatie kan voor jou worden gepersonaliseerd op basis van de ontvangen gegevens over jou en jouw voorkeuren. Zo kunnen we zorgen voor de beste klantervaring en een adequate en efficiënte marketing. Als jij hebt ingestemd met het ontvangen van marketingmateriaal, kan je je altijd later afmelden. Jij hebt op ieder moment het recht ons te laten weten dat wij geen contact meer met jou moeten opnemen voor marketingdoeleinden of geen gegevens van jou meer mogen verstrekken aan andere leden van de Lebara Groep.

Als jij niet meer benaderd wilt worden voor marketingdoeleinden, kan jij jouw voorkeuren binnen jouw account altijd wijzigen onder 'MyLebara' op onze website. Ook kan jij [hier](#) contact opnemen met onze klantenservice. Jij kan je ook afmelden door op de afmeldlink te klikken of de instructies te volgen die staan in een e-mailbericht of sms-bericht dat naar jou is verzonden. Houd er rekening mee dat een afmeldverzoek weliswaar onmiddellijk wordt verwerkt, maar dat het tot 48 uur kan duren voordat het daadwerkelijk van kracht wordt.

Delen van persoonsgegevens

Als internationale onderneming kunnen wij gegevens van jou delen met onze dochterondernemingen over de hele wereld en deze gegevens wereldwijd doorsturen naar landen waar wij in overeenstemming met dit Privacybeleid zaken doen. Bij dochterondernemingen waarin Lebara een meerderheidsbelang heeft, verlenen wij alleen toegang tot persoonsgegevens wanneer dat echt noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor deze toegang wordt verleend.

In sommige gevallen maakt Lebara gebruik van leveranciers en zakenpartners die in verschillende landen zijn gevestigd om namens Lebara persoonsgegevens te verzamelen, te gebruiken, te analyseren en anderszins te verwerken.

Waar van toepassing, kan Lebara jouw persoonsgegevens ook delen met geselecteerde leveranciers en zakenpartners om ons te helpen jou te voorzien van producten of diensten, of om aan jouw verzoeken te voldoen.

We delen uw persoonlijke gegevens met derden die ons helpen bij het verlenen van onze diensten aan jou. Deze diensten zijn bijvoorbeeld het verwerken van betalingen of het uitvoeren van gerichte marketingcampagnes en uw online ervaring te verbeteren en te personaliseren. Persoonsgegevens worden slechts aan derden beschikbaar gesteld wanneer deze gegevens nodig zijn voor de derde partij ter uitvoering van de betreffende diensten. Voor zover deze derden bij het uitvoeren van de betreffende diensten persoonsgegevens verwerken, doen zij dit in hoedanigheid van verwerker voor Lebara en heeft Lebara de vereiste technische en organisatorische maatregelen getroffen (waaronder het sluiten van een verwerkersovereenkomst) om te verzekeren dat je gegevens uitsluitend voor bovenstaande doeleinden worden verwerkt. De grondslag voor deze doorgifte aan derden die als verwerker optreden is het gerechtvaardigd belang van Lebara om bepaalde bedrijfsactiviteiten te moeten kunnen outsourcen.

Alleen met jouw toestemming kan Lebara jouw persoonsgegevens delen met derde partijen die geen verwerker zijn van Lebara.

Als Lebara besluit om bedrijfsactiviteiten in een land te verkopen, te kopen, te fuseren of anderszins te reorganiseren, kunnen bij een dergelijke transactie persoonsgegevens aan potentiële of daadwerkelijke kopers worden verstrekt of kunnen dergelijke gegevens worden ontvangen van

verkopers. Lebara zal bij dit soort transacties een passende bescherming van persoonsgegevens eisen.

Houd er rekening mee dat in bepaalde omstandigheden persoonsgegevens aan overheidsinstellingen en autoriteiten openbaar gemaakt dienen te worden op grond van gerechtelijke acties, bevelen of procedures. Te denken valt aan de Belastingdienst, opsporingsdiensten en Toezichthouders op de telecommarkt (Autoriteit Persoonsgegevens en het Agentschap Telecom) en financiële markt (Autoriteit Financiële Markten).

We kunnen persoonsgegevens van jou ook delen om de rechten of eigendommen van Lebara, onze zakelijke partners, leveranciers en klanten en anderen te beschermen wanneer we redelijke gronden hebben om aan te nemen dat dergelijke rechten of eigendommen zijn of kunnen worden aangetast.

Internationale doorgiften van persoonsgegevens

Door het internationale karakter van Lebara worden bepaalde persoonsgegevens doorgegeven tussen verschillende dochterondernemingen en aan derden in de landen waar wij zaken doen.

Mocht voor het verlenen van onze diensten doorgifte van persoonsgegevens naar een land buiten de Europese Economische Ruimte vereist zijn, dan zullen wij dit alleen doen met een passend niveau van bescherming van de grondrechten van de betrokkenen waarbij de bescherming van jouw persoonsgegevens voldoende is gewaarborgd en in overeenstemming met de AVG.

Wij zorgen ervoor dat alle dochterondernemingen en zakenpartners buiten de EER jouw persoonsgegevens in overeenstemming met dit Privacybeleid verwerken. Waar nodig implementeert Lebara door de EU-commissie goedgekeurde modelcontractbepalingen of soortgelijke contractbepalingen in andere rechtsgebieden.

Nummerafscherming

Jouw nummer is standaard zichtbaar op het scherm van degene die jij belt. Wil je dat niet, dan kan je nummerblokkering inschakelen. Hoe je dit doet kan je [hier](#) lezen. Dan is de nummerweergave niet zichtbaar op de telefoon van wie je belt.

Wanneer je belt naar 112 werkt nummerafscherming niet. Zelfs als je dit hebt afgeschermd worden jouw gegevens doorgegeven aan 112. Dat is een wettelijke verplichting.

Telefonische overlast

Als je telefonisch wordt lastig gevallen, kan je ons verzoeken hier een onderzoek naar te doen. Neem daarvoor contact op met onze Klantenservice: [1200](#) of [+31619001200](#)

Als de overlastgever een klant is van Lebara, zullen wij hem of haar verzoeken om met deze overlast op te houden. Als het gaat om een klant bij een andere provider, zullen wij de betreffende provider vragen een dergelijk verzoek aan de overlastgever te sturen. Als de overlast ondanks bovenstaand verzoek niet ophoudt, kan Lebara wettelijk verplicht zijn om op jouw verzoek de naam, het adres en de woonplaats van de overlastgever (persoon of bedrijf) die jou lastigvalt te verstrekken. De overlastgever wordt hierover vooraf geïnformeerd. Als je zelf iemand telefonisch lastigvalt, dan kan een ander een melding van overlast bij Lebara indienen. In dat geval behandelen

wij dit verzoek op de manier en volgens de procedure zoals hierboven omschreven.

Hoe veilig zijn jouw persoonsgegevens?

Wij doen ons best om jouw persoonsgegevens te beschermen en de juistheid ervan in stand te houden. Lebara treft redelijke fysieke, administratieve en technische veiligheidsmaatregelen om jouw persoonsgegevens te beschermen tegen onbevoegd(e) toegang, gebruik en openbaarmaking. We versleutelen bijvoorbeeld bepaalde gevoelige persoonlijke informatie, zoals creditcardgegevens, wanneer we deze informatie via internet verzenden. We eisen ook van onze leveranciers dat ze dergelijke informatie beschermen tegen onbevoegd(e) toegang, gebruik en openbaarmaking.

Wij slaan bijvoorbeeld jouw persoonsgegevens op in computersystemen met beperkte toegang die zich bevinden in faciliteiten waartoe de toegang ook beperkt is en die volledig beveiligd zijn. Lebara past dus verscheidene technische en organisatorische maatregelen toe om jouw persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde verstrekking of ongeoorloofde toegang.

Als jij een abonnement voor mobiele telefonie bij ons hebt afgesloten, heb je een simkaart gekregen die beschermd is met een pincode en een PUK-code. Deze codes moeten ervoor zorgen dat onbevoegden geen toegang krijgen tot de informatie die jij hebt opgeslagen op jouw telefoon of gebruik kunnen maken van jouw abonnement. Jij hebt zelf de verantwoordelijkheid de codes geheim te houden.

Bij ons werkzame personen zijn daarbij gebonden aan geheimhouding, en dienen zich te houden aan onze instructies die gericht zijn op de adequate bescherming van jouw gegevens.

Houd er rekening mee dat communicatie via internet niet altijd veilig is, ook niet wanneer deze versleuteld is. Wij zijn niet verantwoordelijk voor ongeoorloofde toegang tot of verlies van persoonsgegevens als dat buiten onze invloedssfeer ligt.

Jij bent verantwoordelijk voor de beveiliging van jouw persoonsgegevens, zoals jouw inloggegevens of jouw persoonsgegevens die jij via internet met ons deelt.

Het kan toch gebeuren dat er iets fout gaat met de bescherming van jouw persoonsgegevens waarbij er sprake is van een datalek. Als het nodig is zullen wij zo'n datalek melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Hoe lang bewaren wij jouw persoonsgegevens?

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het realiseren van de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt, waaronder het aan jou leveren van onze diensten, het voldoen van de beveiliging van onze verwerking aan de verplichtingen van wet- en regelgeving (bijv. audits, administratie en wettelijke bewaartermijnen), de behandeling van geschillen en voor het instellen en uitoefenen van of verweer voeren tegen juridische claims.

Gegevens die nodig zijn voor onze boekhouding worden zeven jaar bewaard.

Jouw privacyrechten

De wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens (de "AVG") kent personen van wie wij persoonsgegevens verwerken de navolgende rechten toe:

- i) het recht om te verzoeken of gegevens over jou worden verwerkt, en, zo ja, om daarin inzage te krijgen;
- ii) het recht om rectificatie en wissing van die gegevens te verzoeken;
- iii) het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking of om beperking van de verwerking te vragen;
- iv) het recht om toestemming voor de verwerking in te trekken, indien de verwerking gebaseerd is op jouw toestemming;
- v) het recht op ontvangst of afgifte van jouw gegevens aan een door jou aan te wijzen organisatie, in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm;
- vi) afhankelijk van het land waar jij woont, het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthouder die toeziet op de naleving van de regels inzake de bescherming van persoonsgegevens. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens in Den Haag (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Houd er rekening mee dat de rechten die aan jou worden verleend, kunnen worden beperkt of vervangen door de toepasselijke wetgeving en door de verplichtingen van Lebara uit hoofde van wet- en regelgeving. Sommige persoonsgegevens zijn ook nodig om onze diensten aan jou te kunnen leveren.

Afhankelijk van de dienst die jij gebruikt, kan jij sommige persoonsgegevens van jou binnen jouw account wijzigen onder 'Mijn Lebara' op onze website en, in geval van mobiele Lebara-applicaties, bij de applicatie-instellingen.

De verzoeken moeten naar DPO@Lebara.com gezonden worden. [Wij zullen jouw verzoeken beoordelen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming \("AVG"\)](#).

Gegevens van kinderen

Tenzij anders aangegeven, zijn onze websites, producten en diensten niet bedoeld voor gebruik door kinderen. We verzamelen niet bewust persoonsgegevens van gebruikers die jonger zijn dan 16 jaar.

Alle persoonsgegevens van een kind jonger dan 16 jaar mogen alleen aan ons worden verstrekt na toestemming van de ouder of voogd.

Koppelingen naar websites van derden

Om voor jou interactie mogelijk te maken met andere websites (niet van Lebara) waarop jij mogelijk een account hebt (zoals sociale mediasites), kunnen wij jou links aanbieden of toepassingen van derden insluiten waarmee jij je kunt registreren, inloggen of inhoud van onze websites kunt plaatsen.

Jouw gebruik van deze links en toepassingen valt onder het privacybeleid van derden. Jij dient bekend te zijn met het privacybeleid van de websites van derden voordat jij de links of toepassingen gebruikt. Lebara is niet verantwoordelijk voor het privacybeleid of de inhoud van deze andere websites.

Het recht om een klacht in te dienen

Als jij vindt dat onze verwerking van jouw persoonsgegevens niet in overeenstemming is met de gegevensbeschermingswetten die van toepassing zijn, dan kan jij een klacht indienen:

- Rechtstreeks bij Lebara door een e-mail te sturen naar: DPO@Lebara.com
- In Nederland bij de Autoriteit Persoonsgegevens in Den Haag (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).
- Bij de bevoegde gegevensbeschermingsautoriteit. De namen en contactgegevens van de gegevensbeschermingsautoriteiten van andere landen dan Nederland, maar wel in de Europese Unie, vind je [hier](#).

Wijzigingen in ons Privacybeleid

Van tijd tot tijd kunnen wij dit Privacybeleid bijwerken. Wanneer we wijzigingen aanbrengen in dit Privacybeleid, voegen we boven aan dit Privacybeleid een nieuwe datum toe. Als we belangrijke wijzigingen aanbrengen in het Privacybeleid die van invloed zijn op jouw rechten, stellen we jou hiervan op de hoogte met een servicemededeling in jouw account, op onze website of door een e-mail te sturen naar jouw primaire e-mailadres, en zoals anders vereist door toepasselijke wetgeving.

Contact met ons opnemen

Vragen over dit Privacybeleid of over de behandeling van jouw persoonsgegevens door Lebara kunnen via ons klantenserviceportaal worden gericht aan de functionaris voor gegevensbescherming (in het Engels de Data Protection Officer/DPO) binnen de Groep. Stuur dan een e-mail naar: DPO@Lebara.com

Of neem schriftelijk contact op:

Lebara

DPO

Import Building 7th Floor, 2 Clove Crescent, London E14 2BE