

Telenet

Privacybeleid

Algemeen

We vinden de bescherming van de persoonlijke levenssfeer uiterst belangrijk. We willen onze klanten en de gebruikers van onze diensten en websites zoveel mogelijk informeren, respecteren en controle geven over wat er met hun gegevens gebeurt. We willen je gegevens veilig, respectvol en als goede huisvader beheren en gebruiken om je beter van dienst te kunnen zijn en een zo goed mogelijke ervaring te bieden. Wij vertrekken dan ook vanuit het principe dat iedereen controle moet hebben over zijn persoonsgegevens en iedereen het recht heeft om een deel hiervan niet met ons te delen. Hieronder vind je informatie over welke gegevens wij verzamelen, waarom, hoelang en hoe je hierover controle hebt.

Wij nodigen je uit de tijd te nemen om ons privacybeleid goed door te nemen, samen met onze algemene voorwaarden en eventuele andere voorwaarden die van toepassing kunnen zijn op onze producten en diensten.

1) Wie wordt beschermd door dit privacybeleid?

Dit privacybeleid geldt voor al onze klanten, dus voor onze consumenten en zakelijke klanten (natuurlijke personen) met mobiele telefonie, vaste telefonie, mobiel internet, vast internet en radio en/of televisie, zowel als voor de eindgebruikers die – via hun relatie met onze klant (bijvoorbeeld: gezinsleden, vrienden, bezoekers) – gebruik maken van de Telenet diensten en producten. Dit privacybeleid is ook van toepassing wanneer je een bezoek brengt aan onze kantoren of winkelpunten, websites, gebruik maakt van onze apps, en wanneer je een potentiële of voormalige klant bent van Telenet.

De wet van 8 december 1992 (“Privacywet”) en de wet van 13 juni 2005 (“Wet Elektronische Communicatie”) en de bijhorende uitvoeringsbesluiten regelen de bescherming van je persoonsgegevens [<https://www.privacycommission.be/nl/privacywet-en-uitvoeringsbesluiten>]. Wij engageren ons onze plichten na te leven en je rechten te respecteren telkens wanneer wij je gegevens verwerken. Indien je dieper wil ingaan op dit onderwerp raden wij je aan de website van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer [<https://www.privacycommission.be/nl>] te raadplegen.

2) Wat betekent ‘verwerking van gegevens’ en wie is daarvoor verantwoordelijk?

Onder ‘verwerking van gegevens’ verstaan we elke verwerking van persoonsgegevens. Het begrip ‘verwerking’ dekt onder andere het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, actualiseren, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verspreiden of op eender welke manier ter beschikking stellen, samenbrengen, combineren, archiveren, wissen of uiteindelijk vernietigen van persoonsgegevens.

Telenet bvba, met maatschappelijke zetel te Lierssesteenweg 4, 2800 Mechelen, en ingeschreven bij de KBO onder nummer 473.416.418 (hierna "Telenet") is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens. Dit neemt niet weg dat je een aantal verplichtingen hebt in verband met de verwerking van persoonsgegevens van de eindgebruikers die je toelaat gebruik te maken van je Telenet producten en diensten. In die hoedanigheid dien je steeds waar nodig de wettelijk vereiste toestemmingen van de eindgebruikers te bekomen voor het verwerken van hun persoonsgegevens door Telenet voor zover nodig in het kader van de producten en diensten van Telenet die je hen toelaat te gebruiken. Onze algemene voorwaarden gaan daar uitgebreid op in.

3) Welke gegevens verwerken we?

Onder 'persoonsgegevens' verstaan wij gegevens die op een identificeerbaar persoon (de 'betrokkene') betrekking hebben en die (i) je ons zelf geeft (bijvoorbeeld wanneer je een storing meldt of wanneer de gegevens uit je identiteitskaart bij contractsluiting worden uitgelezen), (ii) die wij aan je toewijzen voor het gebruik van onze producten en diensten (iii) die wij verkrijgen door het gebruik van onze producten en diensten, met inbegrip van het gebruik door eindgebruikers en (iii) die we via derden hebben ontvangen. Alle gegevens die we verzamelen kunnen met elkaar gecombineerd worden om onze aanbiedingen en diensten beter af te stemmen op je persoonlijke behoeften.

Wij onderscheiden verschillende types persoonsgegevens. Ze laten ons toe onze producten en diensten aan te bieden en te verbeteren waar mogelijk:

- Gebruikersgegevens: hiermee kunnen wij je identificeren of contact met je opnemen. Bijvoorbeeld: je naam, je adres, je telefoonnummer, je taalvoorkeur, kopie van de voorzijde van je identiteitskaart, je geslacht, je e-mailadres, je leeftijd, je gezinssamenstelling en alle andere voorkeuren die je kenbaar maakt via sociale media, acties, mobiele applicaties, wedstrijden etc, met inbegrip van je financiële gegevens en gegevens in verband met je kredietwaardigheid;
- Technische gegevens: deze hebben wij nodig om een goede werking van onze producten en diensten te kunnen realiseren. Bijvoorbeeld: het model en servicenummer van je Digibox of de softwareversie die je gebruikt op onze Yelo app;
- Verkeersgegevens: deze bijzondere technische gegevens hebben we nodig om je verkeer over elektronische communicatienetwerken af te wikkelen, zoals je IP-adres of MAC adres;
- Locatiegegevens: met deze gegevens kunnen we de locatie van je SIM-kaart vaststellen. Locatiegegevens geven aan met welke zendmast je mobiele toestel of tablet in verbinding staat;
- Gegevens over je gebruik: de gegevens die wij ontvangen wanneer je onze producten en diensten gebruikt. Bijvoorbeeld: hoeveel je telefoneert, hoe je gebruik maakt van onze nieuwsbrieven of websites of welke films je bekijkt en bestelt uit onze TV-theek. Wij gebruiken deze gegevens onder meer om je als klant correct te kunnen factureren en je een betere en gepersonaliseerde ervaring te bieden.

Zoals de wet voorschrijft, verwerken we geen gevoelige gegevens zoals onder andere gegevens over je raciale of etnische afkomst, politieke opvattingen, seksuele voorkeuren en gezondheid.

4) Waarvoor gebruiken we deze gegevens?

We verwerken persoonsgegevens voor diverse doeleinden, waarbij telkens enkel de gegevens worden verwerkt die noodzakelijk zijn om het beoogde doel te realiseren.

Zo gebruiken wij persoonsgegevens:

- Wanneer wij toestemming hebben gekregen;
- In het kader van de voorbereiding of uitvoering van ons contract;
- Om te voldoen aan de wettelijke of reglementaire bepalingen waaraan wij zijn onderworpen; en
- Wanneer Telenet daarvoor een gerechtvaardigd belang heeft, in welk geval wij steeds streven naar een evenwicht tussen dat belang en het respecteren van de privacy van de betrokkene.

Mits toestemming, voor zover vereist, verzamelen wij persoonsgegevens voor de volgende concrete doelen:

- **Om je aanvraag voor onze producten en diensten in behandeling nemen.**
Als je onze website bezoekt om informatie te verzamelen en/of aan te vragen over onze producten en diensten of wanneer je je bijvoorbeeld aanmeldt voor onze nieuwsbrief, dan hebben we in ieder geval je adresgegevens nodig. Alle informatie die wij in deze precontractuele fase over je ontvangen, gebruiken we alleen om je van de gevraagde informatie te voorzien, op de wijze zoals jij dat wilt. Ook wanneer je uiteindelijk beslist om klant te worden bij Telenet, zullen wij je om een aantal persoonsgegevens vragen zoals je naam, adres, telefoonnummer, e-mail adres, klantnummer, kopie identiteitskaart en je ook gegevens toewijzen zoals log-in gegevens.
- **Om je de beste service aan te bieden en je te informeren over je gebruiksmogelijkheden.**
Wij gebruiken je gegevens voor het opzetten, onderhouden en ondersteunen van je producten en diensten en voor onze administratie. Bijvoorbeeld: we gebruiken je gegevens voor het tot stand brengen van je aansluiting en het overbrengen van de communicatie via ons netwerk, het versturen van een nota en het afhandelen van storingsmeldingen of klachten. We kunnen je ook wijzen op nieuwe functionaliteiten (zoals 'swipe naar TV') of, op basis van je kijkgedrag, een film binnen je pakket of een betaalfilm in de TV-theek aanraden. Door de opname van bepaalde telefoongesprekken met onze call centers kunnen we onze medewerkers opleiden en de service blijven verbeteren.
- **Om ons netwerk te optimaliseren.**
Wij dragen zorg voor het onderhouden, plannen en verbeteren van ons netwerk zoals het routeren van verkeer, oplossen van storingen, bewaken van piek- en overbelasting. Door het netwerkgebruik te analyseren krijgen wij essentiële informatie over het gebruik en de belasting van ons netwerk. Wij verwerken je gegevens voor technische en statistische analyses en de uitkomsten daarvan worden geanonimiseerd gerapporteerd binnen Telenet.
- **Om onze producten en diensten te blijven verbeteren.**
Wij kunnen de gegevens over je gebruik verwerken om ons aanbod te evalueren en te verbeteren. Bijvoorbeeld: we kijken welk type hardware je hebt om het gebruik van onze apps te optimaliseren of de kwaliteit van je internetverbinding te controleren. Zo kunnen wij onze producten en diensten nog beter op jou afstemmen.
- **Om je te informeren over (nieuwe) producten en diensten van ons en andere bedrijven binnen de Telenet groep.**
Wij kunnen je gegevens gebruiken om je (schriftelijk, telefonisch of elektronisch) nieuwe producten, diensten of speciale acties aan te bieden waarvan wij denken dat die voor je

interessant zijn. Bijvoorbeeld: je kan een sms-bericht ontvangen op het moment dat je bundel op is met een voorstel om over te stappen naar een nieuw tariefplan. Het is ook mogelijk dat wij je benaderen wanneer je geen klant meer bent bij Telenet, tot maximaal 2 jaar na het einde van onze relatie. Je kunt je voor dit soort berichten afmelden. Hoe je dat doet, lees je in punt 8 van dit privacybeleid. .

- **Om je gepersonaliseerde TV reclame aan te bieden.**

Aan de hand van je consumentenprofiel kunnen we de TV reclame aanpassen aan je interesses en voorkeuren. Je TV ervaring wordt gepersonaliseerd. Hoe je je daarvoor afmeldt, lees je in punt 8 van dit privacybeleid.

- **Om fraude te bestrijden.**

Wanneer je klant wordt bij Telenet zullen we je vragen om de voorzijde van je identiteitsbewijs, zodat we kunnen vaststellen wie je bent en identiteitsdiefstal kunnen vermijden. Afhankelijk van de Telenet producten en/of diensten waar je voor kiest, zullen wij ook je kredietwaardigheid toetsen. Wij voeren deze controle uit om te voorkomen dat je verplichtingen met ons aangaat die je financieel niet kunt dragen. Ook willen we voorkomen dat de rekeningen van Telenet onbetaald blijven. Daarvoor kunnen we informatie opvragen bij interne en externe databanken.

- **Om eenieders veiligheid te garanderen**

In en rond onze kantoren en gebouwen zal je ook worden gefilmd door onze bewakingscamera's. Deze beelden worden enkel opgeslagen met het oog op de veiligheid van goederen en personen en om misbruik, fraude en andere inbreuken waarvan onze klanten en wijzelf het slachtoffer worden te voorkomen (wij signaleren de aanwezigheid van camera's met pictogrammen die onze contactgegevens vermelden).

- **Om onze prestaties op te volgen.**

Wij kunnen je gegevens en consumentenprofiel gebruiken om onze producten en diensten te evalueren. Dat omvat onder meer: het vragen van feedback over onze diensten (bijvoorbeeld via marktonderzoek), gegevens die we bekomen tijdens ons onderhoud of onze tussenkomst, onze antwoorden op vragen van klanten, het opsporen van fraude en kwaliteitsborging door bijvoorbeeld het opnemen van de gesprekken van onze callcenters (dit wordt vermeld aan het begin van het gesprek).

- **Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.**

In heel wat gevallen zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens over je te bewaren en/of mee te delen aan overheidsinstanties. Naast algemene fiscale en boekhoudkundige verplichtingen, moeten wij bijvoorbeeld je locatiebepaling doorgeven aan de hulpdiensten wanneer je naar 112 belt (ook als jij je nummerweergave hebt laten blokkeren) en je telefonie- en internetgegevens minstens 12 maanden bewaren. In het kader van een politieel of gerechtelijk onderzoek kunnen wij worden verplicht om bepaalde gegevens op een vertrouwelijke manier aan de nodige overheden mee te delen. Wij werken ook mee aan het tegengaan van kwaadwillige oproepen op vraag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

- **Om studies, testen en statistieken bij te houden, voor o.a. trendanalyse.**

Wij kunnen je anonieme, geaggregeerde gegevens gebruiken om bijvoorbeeld intern en extern te rapporteren over het gebruik van onze diensten, bijvoorbeeld hoeveel er naar bepaalde programma's of zenders wordt gekeken. De gegevens die hierbij gebruikt worden zijn niet terug te brengen naar een bepaald individu. De informatie die wij uit deze analyses halen, gebruiken wij om ons huidige producten- en dienstenportfolio en onze processen te evalueren en deze aan te passen op grond van nieuwe ontwikkelingen.

Indien je niet wenst dat je verkeersgegevens worden verwerkt voor marketingdoeleinden, dan kan je dit door in Mijn Telenet onder de rubriek "Mijn Privacy-instellingen" de optie 'Algemeen' aan te vinken of via de Telenet klantendienst.

Over je Telenet aansluiting kan je ook gebruik maken van diensten van andere partijen zoals chat, websites van derden, forums, Facebook, Twitter, nieuwsgroepen en/of apps. Over de informatie die je daar plaatst, heeft Telenet geen controle, en zijn we ook niet verantwoordelijk. Het is aan jou om hier verstandig mee om te gaan.

5) Hoe beveiligen wij je gegevens?

We werken hard om je persoonsgegevens en privacy te beschermen, zowel in onze kantoren, in onze winkels, op ons netwerk als bij je thuis.

Onze medewerkers worden opgeleid om correct om te gaan met vertrouwelijke gegevens. Ook wordt bij privacygevoelige projecten een inschatting gemaakt op het vlak van veiligheid en de bescherming van persoonsgegevens. Ons informatiebeveiligingsbeleid, vereisten, en beheerstandaarden zijn trouwens volledig geënt op de internationale ISO27002 standaard. Voor de beveiliging van je gegevens hebben wij specifieke personen in dienst die op de naleving van de wetgeving en onze ethische aspiraties toezien. Wij hebben ook gespecialiseerde personen in dienst die instaan voor de veiligheid van ons netwerk, onze infrastructuur en onze informatiesystemen. Bovendien gebruiken wij allerlei technische maatregelen om je persoonsgegevens te beschermen, zoals: beveiliging met een paswoord, harddisk encryptiesoftware, firewalls, antivirus, intrusie- en anomaliedetectie en toegangscontroles voor onze werknemers. Moest er zich een gegevenslek voordoen met ongunstige gevolgen voor je persoonsgegevens, dan word je als klant persoonlijk verwittigd in de door de wet voorziene omstandigheden.

Bij onze producten bij je thuis wordt software voortdurend up-to-date gehouden. Daarnaast kun je zelf enkele veiligheidsinstellingen beheren, zoals: een paswoord op je televisie, een filter op je mailbox en een firewall via het Telenet Security Pack.

Het aantal medewerkers van ons bedrijf dat toegang heeft tot je persoonlijke informatie is beperkt en zorgvuldig geselecteerd. Aan deze werknemers wordt toegang tot je persoonlijke informatie verleend voor zover ze die informatie nodig hebben om hun taken naar behoren uit te voeren.

Het bestaan en de inhoud van de persoonlijke communicatie die via ons netwerk verloopt (bijvoorbeeld: vaste en mobiele telefoongesprekken, e-mails en sms-berichten) is beschermd door de bepalingen over het telecommunicatiegeheim. Dat houdt in dat Telenet en haar medewerkers buiten de door de wet opgesomde uitzonderingen geen kennis mogen nemen van het bestaan of de inhoud van dergelijke communicatie.

Onze websites vermelden soms links naar sites van derden (sociale media, organisatoren van events die we sponsoren) waarvan de gebruiksvoorwaarden niet onder het toepassingsgebied van dit privacybeleid vallen. Lees aandachtig hun beleid inzake de bescherming van je persoonsgegevens.

6) Verkopen we je gegevens aan derde partijen of geven we je gegevens door?

Wij verkopen geen persoonsgegevens aan derde partijen noch geven wij die door aan derden tenzij:

- **Aan onze rechtsoptvolgers en andere bedrijven binnen de Telenet groep.**
Wij geven je persoonsgegevens door aan onze eventuele rechtsoptvolgers en verbonden ondernemingen (zoals dochter- en zusterbedrijven) voor dezelfde doeleinden als deze vermeld in dit privacybeleid.
- **Dit nodig is voor onze dienstverlening.**

Voor sommige aspecten van onze producten en diensten werken wij met derde partijen of schakelen wij onderaannemers in. Denk bijvoorbeeld aan de opslag van je elektronische facturen via Doccle, de zelfstandige techniekers die ons netwerk onderhouden en de callcenter-medewerkers die onze klanten dagelijks bijstaan. De doorgifte van je gegevens gebeurt enkel voor dezelfde doelen als bij Telenet zelf. Wij zien erop toe dat zij, net zoals wij, je gegevens veilig, respectvol en als goede huisvader beheren.

- **Er een wettelijke verplichting is.**
Wij verwijzen hiervoor naar punt 4 van dit privacybeleid. .
- **Er een gerechtvaardigd belang is voor Telenet of de betrokken derde.**
Dit gebeurt enkel mits je belang of je fundamentele rechten en vrijheden niet zwaarder doorwegen.
- **Je ons daar toelating voor geeft.**
Indien Telenet op andere wijze persoonsgegevens aan derden zou geven, dan gebeurt dit met een expliciete communicatie, waarin toelichting wordt gegeven over de derde, de doeleinden van de doorgifte en verwerking. Waar wettelijk vereist, bekomen wij je uitdrukkelijke toestemming. Je hebt ook steeds een mogelijkheid tot verzet. Enkele voorbeelden: na het afsluiten van je contract wordt je telefoon- en/of gsm-nummer opgenomen in de telefoongids en/of in het bestand van de inlichtingendienst. Wij geven die gegevens dan door aan de desbetreffende diensten, tenzij je daar bij contractafsluiting bezwaar tegen hebt gemaakt.

Wat betreft de internationale doorgifte van persoonsgegevens, beschermen wij je gegevens conform het beschermingsniveau vereist door de Europese regelgeving.

In sommige gevallen gebruiken wij anonieme, geaggregeerde gegevens voor commerciële doeleinden of voor externe rapportering. Deze gegevens zijn nooit terug te brengen naar een bepaald individu.

7) Hoe bepaal je als klant welke persoonsgegevens we mogen gebruiken en hoe?

Je kunt via een aantal instellingen zelf bepalen hoe jij vindt dat we je persoonsgegevens mogen gebruiken. Het verwerken van je persoonsgegevens is hierbij te verdelen in 4 niveaus:

➤ Niveau 1: Algemeen

Wij gebruiken je gegevens om jou een uitstekende dienstverlening en algemene communicatie te bezorgen over de producten die je bij ons hebt of die voor jou interessant kunnen zijn. In dit niveau worden de hierboven vermelde gegevens (gebruikersgegevens, technische gegevens, verkeers- en locatiegegevens, gegevens over je gebruik, cookies (voor zover je deze niet hebt uitgeschakeld) en extern aangekochte gegevens) verwerkt in het kader van onze wettelijke verplichtingen, ons legitiem belang en de goede uitvoering van je contract (incl. klachten – en klantenbeheer, alsook het informeren over en de verbetering van het netwerk en de dienstverlening). Je opteert ervoor om geen direct marketing te ontvangen, maar Telenet blijft je natuurlijk wel informeren over een optimaal gebruik van de producten en diensten die je reeds hebt. Zo kunnen we jou bijvoorbeeld een Helemaal Mee Bezoek aanbieden of, indien je over je datalimiet gaat, een voorstel doen voor een tariefplan dat beter past bij je behoeften.

Met dit niveau geef je aan dat Telenet geen verkeersgegevens van jou mag verwerken voor marketingdoeleinden. Tenzij je het anders instelde op je decoder, zal je TV- kijkgedrag worden gebruikt om je programma's aan te bevelen die jou wellicht kunnen interesseren. Je TV-kijkgedrag wordt in dit niveau niet gebruikt om je bijkomende producten of diensten voor te stellen en je komt

niet in aanmerking voor TV reclame aangepast aan jouw voorkeuren en interesses. Je krijgt dus enkel de standaard TV-reclame.

➤ **Niveau 2: Gericht**

We doen net hetzelfde, maar bovenop het algemene wordt onze commerciële communicatie gericht. We nemen nu ook je verkeersgegevens en TV-kijkgedrag mee om onze communicatie af te stemmen op jouw voorkeuren en interesses. Bovenop de informatie uit het eerste niveau, wordt in dit niveau dus ook je TV-kijkgedrag aan je commercieel profiel toegevoegd. Deze informatie wordt echter enkel gebruikt voor direct marketing voor gelijkaardige producten en diensten van Telenet zelf. Dat betekent dat wij je bijvoorbeeld een mailtje zullen sturen indien er binnenkort een nieuw seizoen van je favoriete serie op TV verschijnt, of je een promotie kan krijgen voor Play Sports als we merken dat jij in sportprogramma's of –verslaggeving geïnteresseerd bent. Je krijgt nog steeds enkel de standaard TV-reclame.

➤ **Niveau 3: Persoonlijk**

Standaard word je als klant ingeschaald in dit niveau 3, tenzij je zelf vóór de inwerkingtreding van dit beleid (cf. datum onderaan) je privacy-instelling naar een hoger of lager niveau zou hebben aangepast. Je kan je privacy-instelling steeds verhogen of verlagen. Wanneer je bijvoorbeeld verschuift naar niveau 2, zal je TV-kijkgedrag niet meer worden gebruikt voor aangepaste TV-reclame. Je TV-kijkgedrag wordt in dit niveau wel nog aan je commercieel profiel toegevoegd, om je op meer gepersonaliseerde wijze op de hoogte te houden over (overige) Telenet diensten. Wanneer je je privacy-instelling verder verlaagt naar niveau 1, dan zal je TV-kijkgedrag niet meer worden toegevoegd aan je commercieel profiel. Tenzij je het anders instelde op je decoder, wordt je TV-kijkgedrag enkel gebruikt om je programma's aan te bevelen die jou wellicht kunnen interesseren en/of voor zover we wettelijk verplicht zijn, dan wel dat de verwerking van deze informatie nodig is voor doeleinden van facturatie en rapportering.

In niveau 3 kies je voor een persoonlijke TV ervaring. We gebruiken je gegevens ook om de TV-spots die je te zien krijgt af te stemmen op de voorkeuren en interesses van jou (en je gezin). Kijk je bijvoorbeeld fanatiek naar atletiek, dan zal jij allicht sneller een reclamespot zien over sportartikelen.

Enkel vanaf dit niveau worden de verzamelde gegevens omtrent je TV- kijkgedrag dus gebruikt voor het opmaken van een commercieel profiel met het oog op het tonen van gerichte TV-reclame (in plaats van standaard TV-reclame). Voor deze doelstelling vragen we overigens bijkomende gegevens (bv. socio-demografische gegevens die onder andere betrekking hebben op jou als klant en/of je gezin, alsook statistische gegevens op buurt- of straatniveau en consumenteninformatie) op bij een externe leverancier (momenteel: Bisnode; meer info: www.bisnode.be).

➤ **Niveau 4: Uniek**

In niveau 4 kies je voor een volledig gepersonaliseerde ervaring, in die zin dat we ook gegevens over je internetgebruik verwerken. We doen er alles aan om zowel de communicatie die je van ons ontvangt als de spots die je ziet op TV maximaal op je voorkeuren en interesses af te stemmen.

Enkel voor klanten die actief voor dit niveau hebben geopteerd, worden daarom bepaalde aspecten van hun surfgedrag (vb. afgeleide interessedomeinen aan de hand van categorieën van bezochte websites) aan hun commercieel profiel toegevoegd.

Ben jij een tijdje online op zoek geweest naar een betaalbaar hotel in Berlijn? Dan kunnen we je interessante aanbiedingen op maat bezorgen of extra informatie sturen over hoe en waar je in het buitenland gratis kan surfen. Verder zou je ook gerichte TV reclame voor sportartikelen kunnen krijgen omdat we gemerkt hebben dat jij vaak op sport-websites surft.

Kort samengevat: behalve door middel van cookies edm. voor zover je deze niet hebt uitgeschakeld of tenzij je hier actief voor gekozen hebt door het activeren van het niveau “Uniek”, verwerkt Telenet dus geen informatie over je surfgedrag. Tenzij wettelijk verplicht of noodzakelijk voor de levering van de dienst (bvb. in het kader van kwaliteitsonderzoek van onze service centers), houden we nooit de inhoud van je persoonlijke communicatie (vb. telefoongesprek, SMS, email, chat of sociale media) bij. De vertrouwelijkheid daarvan is dus in alle gevallen gegarandeerd.

Praktisch gezien kan je voor de keuze van niveau contact opnemen met de Telenet klantendienst of zelf je instellingen wijzigen in de rubriek “Mijn Privacy-instellingen” op Mijn Telenet. Indien wij je persoonsgegevens voor specifieke doeleinden willen verzamelen, dan zullen wij je daar steeds over informeren, en waar wettelijk vereist je toestemming vragen, in de communicatie die we daaromtrent verspreiden.

8) Wat zijn je rechten en hoe kan je ze uitoefenen?

➤ Je recht op toegang

Je hebt het recht op (gratis) toegang tot de gegevens die jezelf betreffen. Je kunt ons vragen:

- Of wij persoonsgegevens van je verwerken;
- Waarvoor wij die verwerken;
- Welke categorieën van persoonsgegevens wij verwerken;
- Met welke categorieën van derden wij je persoonsgegevens delen;
- Wat de oorsprong is van de verwerkte gegevens; en
- Welke logica wij gebruiken als wij bepaalde persoonsgegevens automatisch verwerken.

Je kan dit recht uitoefenen via onderstaande procedure, die wij op basis van de juridische terminologie “Subject Access Request” of “SAR” noemen.

Je dient je recht op toegang schriftelijk uit te voeren, ter attentie van Telenet bvba, Privacy Office (legal), Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen of per e-mail naar privacy@telenetgroup.be

Om je recht van toegang uit te oefenen, en om elke ongeoorloofde openbaarmaking van je persoonsgegevens te voorkomen, dien je ons een bewijs van je identiteit te verschaffen. Wij vragen je dan ook om bij voorkeur een kopie van de voorzijde van je identiteitskaart toe te voegen aan je aanvraag.

Om je aanvraag logistiek te verwerken heeft Telenet een formulier opgesteld dat je kan raadplegen op https://www2.telenet.be/content/dam/www-telenet-be/articles/pdf/SAR%20FORMULIER_NL.pdf. Wij raden je aan om dit formulier te gebruiken, om mogelijke vertragingen in de behandeling van je aanvraag te vermijden.

Telenet heeft 45 dagen om je aanvraag te beantwoorden. Houd er rekening mee dat deze periode pas begint te lopen wanneer Telenet je aanvraag schriftelijk heeft ontvangen en alle vereiste informatie om te voldoen aan je aanvraag in handen heeft.

Indien je enige reden hebt om aan te nemen dat Telenet je aanvraag niet correct behandeld heeft, gelieve dit dan eerst op te nemen met het Privacy Office van Telenet via privacy@telenetgroup.be zodanig dat wij, samen met jou, de opties kunnen bekijken.

Voor de volledigheid informeren wij je dat, indien Telenet niet reageert op je aanvraag, deze weigert of indien ons antwoord niet voldoet aan je verwachtingen, je steeds het recht hebt een klacht neer te

leggen bij de Privacycommissie, via commission@privacycommission.be, die dan in het kader van haar bemiddelingsopdracht zal tussenkomen.

➤ **Je recht op verbetering en verwijdering**

Je hebt het recht om onvolledige, foutieve, ongepaste of verouderde persoonsgegevens te laten verwijderen of veranderen. Daarvoor kan je onze klantendienst contacteren. Wij zullen deze informatie vervolgens binnen de wettelijk vastgestelde termijnen zo nodig aanpassen of verwijderen. Houd er wel rekening mee dat wij je soms, afhankelijk van je verzoek, sommige diensten niet meer kunnen aanbieden. Wij kunnen ook niet altijd alle gevraagde gegevens verwijderen, bijvoorbeeld omdat we voor het gerecht en de Staatsveiligheid verplicht zijn om gegevens over het gsm- en telefoonverkeer van onze klanten gedurende 12 maanden te bewaren.

Om je gegevens up-to-date te houden, verzoeken wij je hoe dan ook om ons elke wijziging te melden, zoals een verhuis of een vernieuwing van je identiteitskaart. Wij voorzien alvast in Mijn Telenet een periodieke pop-up waarbij je wordt gevraagd om je contactgegevens te updaten.

➤ **Je recht op verzet tegen de verwerking van je gegevens voor direct marketing**

Je hebt altijd het recht om jezelf, zonder opgave van reden, te verzetten tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor direct marketing-doeleinden. Je kunt daarvoor altijd contact opnemen met de Telenet klantendienst en onze mogelijkheid tot promoties en/of acties via telefoon, post, sms of e-mail afzonderlijk deactiveren, of je kan:

- Voor commerciële telefoontjes: jezelf inschrijven op de zogenaamde Bel-me-niet-meer-lijst (www.bel-me-niet-meer.be). Als de medeoprichter van deze dienst houdt Telenet hier dan rekening mee, ook als je al klant bij ons bent;
- Voor commerciële brieven: jezelf inschrijven op de zogenaamde Robinson lijst (www.robinsonlist.be). Telenet houdt hier als lid van de Belgische Direct Marketing vereniging rekening mee bij het benaderen van niet-klanten. Wil je ook als klant geen reclame via post ontvangen, dan kan je contact opnemen met de Telenet klantendienst.
- Voor commerciële sms'jes: door te reageren met "STOP" op het nummer dat je de sms stuurde;
- Voor commerciële e-mails: via de uitschrijfmogelijkheid in de bewuste e-mail. Om e-mailcampagnes efficiënter te maken, gebruiken we software om te meten of onze e-mails werden geopend en op welke links werd geklikt;
- Voor nieuwsbrieven en e-facturatie: via Mijn Telenet kan je aangeven welke nieuwsbrieven je wenst te ontvangen (bijvoorbeeld: klantenvoordeel, ZITA, 9 lives etc.) en je elektronische aanrekening beheren. Je kan je in elke nieuwsbrief ook uitschrijven.

Voor aanbevelingen voor programma's, films en series op je tv: suggesties over andere programma's in de TV-gids en de TV-theek op basis van je beoordelingen kan je per toestel uitschakelen; Websitegebruikers die geen Telenet-klant zijn, zullen wij voor commerciële aanbiedingen enkel via sms en/of e-mail contacteren nadat zij hiervoor hun ondubbelzinnige toestemming hebben gegeven.

Let wel: wij behouden ons het recht voor om via elektronische weg contact met je op te nemen in het kader van de uitvoering van je contract of als de wet ons daartoe verplicht.

9) Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?

Telenet draagt zorg voor passende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. Wij mogen persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is om het doel te realiseren waarvoor we ze verzamelen. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen, en soms heel kort zijn. Zo worden verkeersgegevens met betrekking tot communicaties en verbindingen

nooit langer dan 12 maanden bijgehouden en je gesprekken met de klantendienst worden voor trainingsdoeleinden maximum 30 dagen bewaard. Soms kan de termijn ook langer zijn, bijvoorbeeld om onze wettelijke verplichtingen na te komen (om tegemoet te komen aan onze boekhoudkundige en fiscale verplichtingen zijn wij bijvoorbeeld verplicht om je facturatiegegevens voor maximaal 7 jaar bij te houden) of uit de juridische noodzaak om bepaalde gegevens als bewijs te bewaren bij geschillen, tot maximaal 10 jaar na beëindiging van je contract. Deze gearchiveerde gegevens zijn uiteraard wel slechts beperkt toegankelijk.

Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn(en) worden persoonsgegevens geanonimiseerd.

Bepaalde gegevens van voormalige klanten kunnen gedurende een periode van 2 jaar na beëindiging van het contract worden gebruikt om de voormalige klant te herkennen en op de hoogte te houden van nieuwe producten en promoties van Telenet, tenzij de klant volgens de onder punt 8 beschreven procedure aangeeft hier niet mee akkoord te gaan.

10) Hoe zit het met onze websites, cookies en mobiele apps?

Afgezien van de gegevens die je vrijwillig met ons deelt bij het gebruik van onze websites, hanteren wij ook cookies en andere technologische middelen om gegevens te verzamelen.

➤ **Websites**

Je kunt onze websites bezoeken zonder je persoonsgegevens mee te delen. Met je toestemming (voor zover nodig) kunnen wij je als bezoeker van onze websites informeren over een gepersonaliseerd aanbod van producten en diensten. Sommige onderdelen of functies zijn voorbehouden aan Telenet-klanten of bezoekers met een account. Wij identificeren dan je IP adres en koppelen die aan je klantgegevens.

Om de dienstverlening te optimaliseren kunnen wij je klantgegevens verder aanvullen met de data die we afleiden uit de cookies ten gevolge van je gebruik van onze websites. Goed om weten is ook dat je log-in sessie bij afmelden nog 15 minuten actief blijft.

➤ **Cookies**

Wat zijn cookies?

Wij maken gebruik van cookies wanneer je onze e-mails opent en/of wanneer je onze websites bezoekt of apps gebruikt. Cookies zijn stukjes informatie die op je eigen computer of mobiel toestel bewaard worden en die het gebruiksgemak van onze websites en apps optimaliseren. Zo kan je bijvoorbeeld als bezoeker van onze websites worden geïdentificeerd bij een volgend bezoek en kunnen wij onze websites beter afstemmen op je wensen, voorkeuren en gebruiksgemak. Cookies kunnen ook gebruikt worden om de inhoud of publiciteit van een website persoonlijker te maken, zo zal een Play Sports klant andere berichten zien dan iemand die geen Play Sports pakket heeft.

Cookies kunnen zowel door Telenet als andere partijen geplaatst worden. Wanneer wij derden op onze websites toelaten cookies te plaatsen, dan moeten deze partijen contractueel een veilige verbinding garanderen waarover de gegevens worden uitgewisseld.

Welke soorten cookies gebruiken we?

- Onmisbare cookies: zijn nodig om gebruik te maken van de website en zorgen voor een veilige identiteitscontrole. Bijvoorbeeld: navigatie op de website, inhoud van winkelkarretje, toegang tot persoonsgegevens...

- Functionele cookies: maken het functioneren van de website makkelijker en zorgen voor een gepersonaliseerde surfervaring door bijvoorbeeld inlognamen, wachtwoorden, de inhoud van je winkelwagentje en voorkeuren – zoals de taalinstelling – te onthouden.
- Analytische cookies: zorgen er voor dat we onze websites kunnen analyseren. Hierdoor weten wij hoeveel bezoekers er op onze site komen, hoe lang ze zijn gebleven, waar ze op hebben geklikt, welke onderdelen populair zijn, enz. Ook kunnen we zien welke sites niet goed worden bezocht en tegen welke problemen bezoekers aanlopen. Zo kunnen we onze websites continu verbeteren. Wij doen hiervoor ook een beroep op cookies van derden zoals Adobe Analytics. De gegenereerde informatie over je gebruiksgedrag op onze websites wordt anoniem verzameld (door de laatste 8 karakters van je IP adres te verwijderen) en overgebracht naar en door Adobe, waar ze worden opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Deze geanonimiseerde gegevens worden vervolgens door Adobe namens ons geanalyseerd en als geaggregeerde gegevens aan ons teruggestuurd. Adobe koppelt je IP-adres niet aan andere door hen geregistreerde gegevens.
- Performante cookies: verzamelen gegevens van bezoekers om de website te verbeteren. Bijvoorbeeld: bezoekers tellen, populaire webpagina's olijsten, etc.
- Advertentiecookies: passen de advertenties aan op basis van je surfgedrag, je demografische en je gebruikersgegevens. Zo kunnen we onze advertenties efficiënter maken en beter afstemmen op je interesses.

Met "cookies" worden ook soortgelijke technologieën bedoeld, zoals flash cookies, device fingerprinting, html5-local storage en javascripts.

Beheer van cookies

Indien je dit verkiest, kun je onze cookies afwijzen bij je eerste bezoek. Verder kan je op elk moment via de instellingen van je browser (meestal onder "Help" of "Internetopties") alle geïnstalleerde cookies uitschakelen of verwijderen van je computer of mobiel eindtoestel. Elk type browser heeft zijn eigen manier van het beheren van cookies. De informatie kan je vinden op de website van de browser die je gebruikt.

Houd er rekening mee dat het veranderen van de instellingen er voor kan zorgen dat de Telenet websites en andere websites niet goed meer werken.

➤ **Andere technologische middelen**

. Om het succes van onze reclamecampagnes te meten en te verbeteren, tellen technologieën zoals *web beacons* en *action tags* het aantal bezoekers op onze websites en/of apps naar aanleiding van een reclame op de site van derden. Bepaalde pagina's op onze websites werken ook met *pixel tags*. Deze pixels zien onder andere welke producten je op onze websites bekijkt. Op basis van die informatie kunnen wij je vervolgens relevante advertenties tonen op bijvoorbeeld Facebook en Google.

➤ **Mobiele apps**

Telenet biedt verschillende apps aan. Als je van deze diensten gebruik maakt, dan kan het ook noodzakelijk zijn om je persoonsgegevens te verwerken. Door onze apps te downloaden, te installeren of te gebruiken, stem je in met de verwerking van jouw persoonsgegevens conform de bepalingen van dit Privacybeleid. Je kan je daartegen verzetten door de installatie van onze app te onderbreken of te verwijderen van jouw toestel. .

11) Hoe kan ik Telenet contacteren?

Indien je onze klantendienst wilt bereiken om je privacy instellingen aan te passen, dan kan dat onder andere via de winkels, schriftelijk, telefonisch of via sociale media. Alle informatie vind je hier terug: <https://www2.telenet.be/nl/contact>.

Voor meer informatie over ons privacybeleid of voor klachten in verband met je privacy, inclusief het uitoefenen van je recht op toegang kan je contact opnemen met het Privacy Office van Telenet via privacy@telenetgroup.be

12) Blijf op de hoogte van aanpassingen

De persoonsgegevens die we via deze diverse kanalen verzamelen worden opgenomen in de bestanden van Telenet bvba, Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen. Wij hebben van deze verwerkingen aangifte gedaan bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Deze aangiftes kan je online raadplegen in de openbare registers van de Commissie.

Telenet kan dit privacybeleid van tijd tot tijd aanpassen. Wij nodigen je dan ook uit om steeds de laatste versie van dit beleid te raadplegen op www.telenet.be/privacybeleid. Uiteraard informeren wij je via onze websites of andere courante communicatiekanalen van elke inhoudelijke wijziging.

Onze algemene voorwaarden en de voorwaarden van specifieke diensten hebben, in geval van tegenstrijdigheid, voorrang op dit privacybeleid.

Dit privacybeleid is onderworpen aan Belgisch recht. In geval van enig geschil zijn de rechtbanken van Mechelen exclusief bevoegd, met uitsluiting van enige andere instantie.

Laatste update: **1 september 2017**