

PRIVACYBELEID TELENET



Telenet Privacybeleid

Algemeen

We vinden de bescherming van je privacy uiterst belangrijk. We willen je zoveel mogelijk informeren, respecteren en controle geven over wat er met je persoonsgegevens gebeurt. Hieronder vind je informatie over welke gegevens wij verzamelen, waarom we dat doen, hoelang wij ze bewaren, wat je privacy-rechten zijn en hoe je deze kan uitoefenen.

1) Wie wordt beschermd door dit privacybeleid?

Dit privacybeleid geldt alleen voor de persoonsgegevens die wij als verwerkingsverantwoordelijke (zie punt 2B van dit privacybeleid) verwerken.

Het is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van onze (privé en business) klanten in relatie tot onze telecomproducten en -diensten (waaronder mobiele of vaste telefonie, mobiel of vast internet, radio en/of televisie), alsook op de persoonsgegevens van de eindgebruikers die - via hun relatie met onze klant (bijvoorbeeld: gezinsleden, vrienden, bezoekers en werknemers) - gebruik maken van deze Telenet diensten en producten.

Dit privacybeleid is verder ook van toepassing wanneer je een bezoek brengt aan onze kantoren of winkelpunten, websites, gebruik maakt van onze apps, meedoet aan een marktonderzoek, survey, wedstrijd, actie of event, inlogt op onze hotspots of op andere wijze gebruik maakt van onze producten en diensten. Ook de persoonsgegevens van ex-klanten en prospecten worden zo goed en zorgvuldig mogelijk behandeld en beveiligd, conform dit privacybeleid.

2) Wat betekent 'verwerking van persoonsgegevens' en wie is daarvoor verantwoordelijk?

A. Definitie

Onder 'verwerking van persoonsgegevens' verstaan we elke verwerking van gegevens die je als natuurlijke persoon kunnen identificeren. Over welke gegevens het dan precies gaat, lees je in punt 3 van dit privacybeleid. Het begrip 'verwerking' is ruim en 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 die gegevens.

Voor alle duidelijkheid, een verwerking van persoonsgegevens van business klanten is enkel aan de orde indien de business klant een natuurlijke persoon is, of - indien de business klant een rechtspersoon is - dan geldt het privacybeleid enkel voor de persoonsgegevens van de natuurlijke personen die wij in het kader van hun relatie met de business klant verwerken (zoals gemandateerden, contactpersonen en/of eindgebruikers).

B. Verwerkingsverantwoordelijke.

Telenet bvba, met maatschappelijke zetel te Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen, en ingeschreven bij de KBO onder nummer 473.416.418 (hierna "Telenet") is verwerkingsverantwoordelijke van je persoonsgegevens. Dit betekent dat Telenet het doel en de middelen voor de verwerking van je persoonsgegevens vaststelt. 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 (zie punt 2C van dit privacybeleid).

C. Jouw verantwoordelijkheden ten aanzien van eindgebruikers.

Indien je als Telenet klant eindgebruikers (zoals gezinsleden, vrienden, bezoekers en werknemers) toelaat gebruik te maken van de Telenet producten en diensten die onder toepassing van dit privacybeleid vallen, dan heb je daarbij de volgende verantwoordelijkheden:

- je moet de eindgebruikers adequaat informeren dat Telenet, door hun gebruik van de Telenet producten en diensten, hun persoonsgegevens zal verwerken;
- je moet alle wettelijk vereiste toestemmingen van de eindgebruikers verkrijgen vooraleer hun persoonsgegevens worden megedeeld aan Telenet om te worden verwerkt in het kader van de Telenet-producten en -diensten die je hen toelaat te gebruiken;
- je moet de eindgebruikers adequaat informeren over de toepasselijkheid van dit privacybeleid, met name wat betreft de privacy-rechten en hoe die kunnen worden uitgeoefend (zie punt 8 van dit privacybeleid);
- je mag de Telenet-producten en -diensten niet aanwenden om persoonsgegevens te verzamelen die strijdig zijn met de geldende privacy-wetgeving, noch om op onwettige wijze jezelf toegang te verschaffen tot de persoonsgegevens van de eindgebruikers;
- je moet je bij Telenet informeren over het beveiligingsniveau van de Telenet-producten en -diensten en naar eigen inschatting en vermogen aangepaste technische en organisatorische maatregelen treffen om de persoonsgegevens adequaat te beschermen tegen onbevoegde of onrechtmatige verwerking en tegen onrechtmatige of onopzettelijke vernietiging, onopzettelijk verlies, vervalsing, onbevoegde verspreiding, beschadiging, wijziging, onbevoegde toegang of openbaarmaking;
- je moet alle redelijke maatregelen nemen om de betrouwbaarheid van de eindgebruikers, die toegang hebben tot de persoonsgegevens, te verzekeren.
- je mag niets doen, veroorzaken of toestaan wat op enigerlei wijze kan resulteren in enige overtreding van de privacywetgeving

D. Jouw verantwoordelijkheden ten aanzien van diensten van derden.

Via onze Telenet producten en diensten 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 en hoe deze wordt verwerkt, heeft Telenet geen controle, en zijn we ook niet verantwoordelijk. Het is aan jou om hier verstandig mee om te gaan en het privacybeleid van deze derden goed na te lezen.

3) Welke persoonsgegevens kunnen we verwerken?

A. De persoonsgegevens die je met ons deelt.

We verwerken de persoonsgegevens die je ons zelf geeft. Dit kan telefonisch (bijvoorbeeld wanneer je de klantendienst belt met een vraag of een storing wenst te melden), schriftelijk (bijvoorbeeld wanneer je een (online) bestelformulier invult, je ons een SMS of e-mail stuurt, je inschrijft voor een wedstrijd of een Telenet app downloadt), elektronisch (bijvoorbeeld bij het uitlezen van je e-ID wanneer je een contract afsluit) of mondeling (bijvoorbeeld in één van de Telenet winkelpunten).

B. De persoonsgegevens die onze systemen verzamelen.

Wij wijzen je persoonsgegevens toe voor het gebruik van onze producten en diensten (bijvoorbeeld een digibox nummer, een e-mailadres, een IP-adres, een telefoonnummer, klantnummer, logincode(s) en wachtwoorden). Daarnaast registreren onze systemen ook persoonsgegevens die worden gegenereerd tijdens jouw gebruik van onze producten en diensten (bijvoorbeeld de televisieprogramma's die je hebt bekeken of de identificatienummers van de toestellen gekoppeld aan je Telenet internetaansluiting), met inbegrip van het gebruik door eindgebruikers (bijvoorbeeld bezoekers die gekoppeld zijn aan je Telenet-homespot).

C. De persoonsgegevens die wij verkrijgen van derden.

Wij kopen bij gespecialiseerde big-data-bedrijven (zoals Bisnode) socio-demografische gegevens en consumenteninformatie (bijvoorbeeld je gezinssamenstelling en woning-informatie) om onze dienstverlening nog beter af te stemmen op je behoeften. Voorts ontvangen we van de DNCM vzw periodieke overzichten van personen die op de Bel-me-niet-meer-lijst staan (zie hierover meer in punt 7 van dit privacybeleid). Via marktonderzoekbureaus (zoals CheckMarket) ontvangen we consumentenvoorkeuren (bijvoorbeeld dat je graag naar de film gaat). Andere voorbeelden van persoonsgegevens die wij verkrijgen van derden zijn bijvoorbeeld kredietwaardigheidsanalyses van prospecten die we verkrijgen van kredietcontroleurs of gegevens met betrekking tot jouw mobiel verbruik in het buitenland die andere telecomoperatoren ons doorgeven zodanig dat wij jou correct kunnen factureren.

D. Categorieën persoonsgegevens.

Wij onderscheiden in onze systemen verschillende types persoonsgegevens, die met elkaar gecombineerd kunnen worden:

- **Gebruikersgegevens:** wij onderscheiden de persoonsgegevens die je als gebruiker van onze producten en diensten kunnen identificeren (bijvoorbeeld je naam en identificatiedocumenten zoals een kopie van de voorzijde van je identiteitskaart), de persoonsgegevens die ons toelaten contact met je op te nemen (bijvoorbeeld je adres, je e-mailadres en je telefoonnummer, de persoonsgegevens die je persoonlijke kenmerken aanduiden (bijvoorbeeld je leeftijd en je geslacht) dan wel je leef- en consumptiegewoonten (bijvoorbeeld je gezinssamenstelling) of je facturatie- en betalingsgegevens (met inbegrip van de gegevens in verband met je kredietwaardigheid) betreffen en alle andere voorkeuren die je kenbaar maakt via je instellingen op Mijn Telenet (bijvoorbeeld je privacy-niveau) of via je Telenet decoder (bijvoorbeeld je opt-out voor aanbevelingen van TV-programma's), onze klantendienst (bijvoorbeeld je taalvoorkeur), shops, sociale media, acties, websites en mobiele applicaties, wedstrijden etc.;
- **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 één van onze apps;
- **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 of WiFipunt je mobiele toestel of tablet in verbinding staat. Wij gebruiken deze gegevens voor netwerkplanning en -beheer maar ook bijvoorbeeld voor het doorgeven van je locatie bij noodoproepen of in kader van een politieel of gerechtelijk onderzoek;
- **Gegevens over je gebruik:** de gegevens die wij ontvangen wanneer je onze producten en diensten gebruikt. Bijvoorbeeld: de opgeroepen (mobiele) telefoonnummers, de datum, het tijdstip, de duur en de locatie van een gesprek of internetverbinding, hoe je gebruik maakt van onze nieuwsbrieven of websites of gegevens betreffende het gebruik van onze TV-diensten (zoals welke films je bekijkt en bestelt uit onze TV-theek, wat je opneemt, pauzeert, verder- en terugspoelt dan wel uitgesteld bekijkt, wat je favoriete TV-kanalen zijn of welke apps op onze decoder je recent hebt gebruikt). 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 bepaalt, verwerken we geen gevoelige gegevens zoals onder andere gegevens over je raciale of etnische afkomst, politieke opvattingen, seksuele voorkeuren en gezondheid.

E. Persoonsgegevens van niet-klanten.

Via diverse kanalen, zoals bijvoorbeeld wedstrijden, promoties/acties, onze websites/apps en via de aankoop van gegevens bij gespecialiseerde big-data-bedrijven kunnen wij persoonsgegevens verzamelen over personen die (nog) geen klant zijn van Telenet met de bedoeling deze personen een zo relevant mogelijk aanbod te doen van de Telenet producten en diensten. Wij waarborgen daarbij jouw recht op informatie en dwingen dat – voor zover van toepassing – samen met jouw eventuele wettelijk vereiste toestemming contractueel af van de derde partijen die in deze context jouw gegevens (voor ons) zouden verzamelen.

4) Waarvoor gebruiken we deze persoonsgegevens?

A. Proportionele verwerking.

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

Zo gebruiken wij persoonsgegevens wanneer dit noodzakelijk is:

- in het kader van de voorbereiding, uitvoering of beëindiging van ons contract;
- om te voldoen aan de wettelijke of reglementaire bepalingen waaraan wij zijn onderworpen; en/of
- voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen, in welk geval wij steeds streven naar een evenwicht tussen dat belang en het respecteren van jouw privacy, in het bijzonder wanneer je minderjarig bent (lees hierover meer in punt 7 van dit privacybeleid).

Is het verwerken van jouw persoonsgegevens niet noodzakelijk voor één van deze drie redenen, dan vragen wij steeds je toestemming om je persoonsgegevens te mogen verwerken.

B. Onze verwerkingsactiviteiten.

Wij verzamelen persoonsgegevens voor de volgende concrete doeleinden:

• 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 voor het beheer van onze contractuele relatie om een aantal persoonsgegevens vragen zoals je naam, adres, telefoonnummer, e-mail adres, kopie van de voorzijde van je identiteitskaart en je ook gegevens toewijzen zoals klantnummer en 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 klantenadministratie en geschillenbeheer. Bijvoorbeeld: we gebruiken je gegevens voor het tot stand brengen van je aansluiting en het overbrengen van de communicatie via ons netwerk en dat van andere operatoren, het faciliteren van de voice control functionaliteit op onze decoder (je kan er voor kiezen om je TV gesproken instructies te geven in plaats van je afstandsbediening te gebruiken), het versturen van facturen en het afhandelen van storingsmeldingen of klachten. We kunnen je ook wijzen op nieuwe functionaliteiten (zoals 'swipe naar TV') of, op basis van je TV-kijkgedrag, een film binnen je pakket of een betaalfilm in de TV-theek aanraden op je TV-scherm, je tablet, computer of op je mobiele telefoon via pushberichten. Door de opname van bepaalde telefoongesprekken met onze klantendienst 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 (bijvoorbeeld het aantal mobiele telefoons dat er aan jouw Telenet-homespot gekoppeld zijn) 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 privacy-instelling (waarover meer in punt 7 van dit privacybeleid) bepaalt in welke mate je dit soort berichten ontvangt, en hoe je je kan aan- en afmelden.

• Om je gepersonaliseerde TV-reclame aan te bieden.

Aan de hand van je profiel kunnen we op een aantal TV-zenders waar we mee samenwerken de standaard TV-reclame aanpassen aan je interesses en voorkeuren. De combinatie van gebruikersgegevens (bijvoorbeeld je leeftijd, taal, postcode, product-mix en socio-demografische gegevens zoals gezinssamenstelling en statistische gegevens op straatniveau) en je gegevens over je gebruik (zijnde je TV-kijkgedrag) laten ons toe je TV-ervaring te personaliseren. Je privacy-instelling (waarover meer in punt 7 van dit privacybeleid) bepaalt in welke mate je dit soort reclame ontvangt, en hoe je je kan aan- en afmelden.

• Om fraude en inbreuken 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, zoals reeds onder punt 3 van dit privacybeleid toegelicht.

- **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 kunnen 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 profiel gebruiken om onze producten en diensten te evalueren. Dit doen we onder meer aan de hand van feedback van klanten over onze diensten (bijvoorbeeld via marktonderzoek), gegevens die we bekomen tijdens ons onderhoud met of onze tussenkomst bij klanten, vragen van klanten, het opnemen van de gesprekken van onze klantendienst (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), jouw mobiele telefoonnummer en locatiegegevens van het mobiele netwerk gebruiken om je op vraag van de bevoegde overheid SMS(en) te sturen om je te waarschuwen in geval van dreigend gevaar of grote ramp 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.

C. Geautomatiseerde besluitvorming.

Telenet neemt geen automatische besluitvorming – al dan niet op basis van profilering – waaraan rechtsgevolgen zijn verbonden voor jou of waarbij zulk besluit jou in aanmerkelijke mate treft, tenzij:

- dit noodzakelijk is voor het aangaan of uitvoeren van jouw overeenkomst (bijvoorbeeld kredietwaardigheidscontrole of het afsluiten van je Telenet producten en diensten bij niet-betaling);
- dit door de wetgeving is toegestaan (bijvoorbeeld voor het opsporen van belastingfraude); of
- we hiervoor jouw uitdrukkelijke toestemming hebben verkregen.

In zo'n situaties wordt je voorafgaandelijk geïnformeerd over de totstandkoming van het geautomatiseerde besluit, dat je het recht hebt om menselijke tussenkomst te eisen en de wijze waarop je het besluit kan aanvechten.

5) Hoe beveiligen we je persoonsgegevens?

A. Onze technische en organisatorische maatregelen.

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. In het kader van ieder project dat een verwerking van persoonsgegevens beoogt, wordt eerst een inschatting gemaakt op het vlak van veiligheid en de bescherming van persoonsgegevens, waarbij jouw belangen voorop staan. Ons informatiebeveiligingsbeleid, onze veiligheidsvereisten, 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 overtuiging, zoals uiteengezet in dit privacybeleid, 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 tegen ongeoorloofde toegang, ongeoorloofd gebruik en verlies of diefstal van je gegevens, zoals: beveiliging met een wachtwoord, harddisk encryptiesoftware, firewalls, antivirus, intrusie- en anomaliedetectie en toegangscontroles voor onze werknemers. Moest er zich een gegevenslek voordoen met nadelige gevolgen voor je persoonsgegevens, dan word je als klant in de door de wet voorziende omstandigheden persoonlijk verwittigd.

De software op onze producten wordt voortdurend up-to-date gehouden. Daarnaast bieden we je enkele veiligheidsinstellingen aan die je zelf kan beheren, zoals: een wachtwoord op je televisie, een filter op je e-mailbox en een firewall op je desktop of laptop..

Het aantal medewerkers van ons bedrijf dat toegang heeft tot je persoonsgegevens is beperkt en onze werknemers worden zorgvuldig geselecteerd. Er wordt hen enkel toegang tot je persoonsgegevens verleend voor zover ze die informatie nodig hebben om hun taken naar behoren uit te voeren.

B. Telecommunicatiegeheim.

Je persoonlijke communicaties zijn vertrouwelijk. We kunnen metadata (d.w.z. de gegevens die worden verwerkt om de communicatie technisch mogelijk te maken) verwerken, maar het bestaan en de inhoud van de persoonlijke communicaties die via ons netwerk verlopen (bijvoorbeeld: vaste en mobiele telefoongesprekken, e-mails en sms-berichten) zijn beschermd door de bepalingen over het telecommunicatiegeheim. Het telecommunicatiegeheim houdt in dat Telenet, buiten de door de wet opgesomde uitzonderingen, geen kennis mag nemen van het bestaan of de inhoud van dergelijke communicatie. Telenet heeft de nodige beveiligingsmaatregelen genomen en adequate instructies gegeven aan haar medewerkers om het telecommunicatiegeheim te respecteren.

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

A. Datatransfers.

Wij verkopen geen persoonsgegevens aan derde partijen zonder jouw toestemming en we geven ze niet 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 binnen de Telenet groep (bijvoorbeeld Liberty Global BV en Telenet Group bvba) voor dezelfde doeleinden als deze vermeld in dit privacybeleid, om je bijvoorbeeld op de hoogte te brengen van de producten en diensten van de hele Telenet groep. In geval van wanbetaling kunnen we ook jouw betalingsgewoonten doorgeven om de gerechtvaardigde belangen van de Telenet groep te beschermen. De ondernemingen binnen de Telenet groep kwalificeren in deze context als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken.

- **Dit nodig is voor onze dienstverlening.**

Sommige van onze databanken maken we toegankelijk voor derde partijen die werken in onze opdracht en die ons bijstaan bij het leveren van onze producten en diensten. Denk bijvoorbeeld aan onze handelsagenten, de zelfstandige techniekers die ons netwerk onderhouden en de (externe) klantendienst-medewerkers die onze klanten dagelijks bijstaan. De doorgifte van je gegevens gebeurt enkel voor die doeleinden als waarvoor Telenet je gegevens zelf verwerkt en is beperkt tot die gegevens die zij nodig hebben voor het uitoefenen van hun taak in onze opdracht. Wij zien erop toe dat zij, net zoals wij, je gegevens veilig, respectvol en als goede huisvader beheren en wij voorzien daarvoor adequate contractuele waarborgen.

- **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.**

We zullen je persoonsgegevens enkel doorgeven indien je belang of je fundamentele rechten en vrijheden niet zwaarder doorwegen en je zal daar ook steeds transparant over worden ingelicht (behoudens in geval van de wettelijke uitzonderingen). Zo kunnen je persoonsgegevens bijvoorbeeld worden doorgegeven aan kredietcontroleurs, incassobureaus en juridische dienstverleners, alsook aan partners waar we mee samenwerken in het kader van een specifieke actie (bijvoorbeeld aan een reisbureau, voor een Telenet-wedstrijd waarbij je een citytrip kan winnen).

- **Je ons daar toelating voor geeft.**

Indien Telenet in andere situaties persoonsgegevens aan derden zou geven, dan gebeurt dit met een expliciete kennisgeving, waarin toelichting wordt gegeven over de derde, de doeleinden van de doorgifte en verwerking. Waar wettelijk vereist, bekomen wij je uitdrukkelijke toestemming. Enkele voorbeelden: afhankelijk van je keuze tijdens contractsluiting worden je noodzakelijke abonneegegevens doorgegeven aan en opgenomen in de telefoongids en/of in het bestand van de inlichtingendienst, indien je kiest voor opslag van je elektronische facturen via Doccle dan delen wij jouw facturen met deze derde partij.

B. Internationale verwerking van je persoonsgegevens.

Voor zover persoonsgegevens (naar aanleiding van de datatransfers beschreven in punt 6A van dit privacybeleid) buiten de Europese Unie worden verwerkt, zorgen wij er via contractuele of andere maatregelen voor dat die gegevens daar een passend beschermingsniveau genieten vergelijkbaar met de bescherming die zij in de Europese Unie zouden genieten, conform de Europese regelgeving.

Enkele voorbeelden:

- De toegang tot onze klantendatabase en mediation tools door externe callcenters (vb. in Marokko, voor onze Franstalige klanten)
- Het onderhouden van bepaalde softwaretools (waarin persoonsgegevens zitten) door externe IT-consultants (vb. in India).

C. Gebruik van anonieme gegevens.

Wij gebruiken anonieme, geaggregeerde gegevens voor commerciële doeleinden en interne/externe rapportering. Deze gegevens zijn nooit terug te brengen naar een bepaalde natuurlijke persoon. Enkele voorbeelden: locatierapporteringen ('hoeveel mensen waren op een bepaald moment op een bepaalde plaats') voor eventorganisaties, supermarkten en steden/gemeenten, kijkcijferrapporten voor TV-zenders om bijvoorbeeld de populariteit van bepaalde programma's te bepalen. Telenet waarborgt telkens dat al deze partijen de van ons ontvangen data nooit kunnen herleiden naar een te identificeren natuurlijke persoon.

7) Hoe bepaal je welke persoonsgegevens we voor commerciële doeleinden mogen gebruiken en hoe?

A. Telenet privacy-instellingen.

Elke privé klant zowel als elke business klant die Telenet producten en diensten afneemt die bestemd zijn voor zelfstandigen en kleine bedrijven, kan via een aantal instellingen zelf bepalen hoe hij/zij vindt dat we zijn/haar persoonsgegevens mogen gebruiken voor commerciële

doeleinden. In het kader van bepaalde telecommunicatieproducten en -diensten kunnen bepaalde eindgebruikers ook een persoonlijke log-in aanmaken. Wie van deze mogelijkheid gebruik maakt, kan op dezelfde wijze zijn privacy-instellingen beheren.

Het verwerken van 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 in punt 3 van dit privacybeleid 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 gepersonaliseerde reclame te ontvangen, maar Telenet blijft je natuurlijk wel – op basis van haar gerechtvaardigde belangen – informeren over een optimaal gebruik van de producten en diensten die je reeds hebt. Zo kunnen we jou bijvoorbeeld een Helemaal Mee Tournee 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 of salesprofileringen van jou mag verwerken voor de in dit privacy niveau gerechtvaardigde algemene commerciële communicatie. Voor alle duidelijkheid blijven wij wel profileren voor zover dit noodzakelijk is in het kader van de voorbereiding, uitvoering of beëindiging van ons contract, om te voldoen aan de wettelijke of reglementaire bepalingen waaraan wij zijn onderworpen en voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen. In dat laatste geval streven wij steeds naar een evenwicht tussen dat belang en het respecteren van jouw privacy, in het bijzonder wanneer je minderjarig bent.

Tenzij je het anders hebt ingesteld 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**

Indien je vanaf 25 mei 2018 (de datum van inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensverwerking, oftewel de "GDPR") Telenet klant wordt, zal dit niveau 2 standaard op jou van toepassing zijn. Je kan dit niveau in je privacy-instellingen steeds verhogen of verlagen. Wanneer je bijvoorbeeld verschuift naar niveau 1, dan sturen wij jou enkel nog algemene commerciële communicatie die zijn rechtsgrond vindt in de gerechtvaardigde belangen van Telenet, met name om je te informeren over een optimaal gebruik van de Telenet producten en diensten die je reeds hebt. In ieder geval worden er naar aanleiding van je keuze voor privacy niveau 1 geen verkeersgegevens meer verwerkt of salesprofileringen gebruikt voor de commerciële communicatie die je dan nog van ons ontvangt.

In niveau 2 doen we net hetzelfde als in niveau 1, maar daarbovenop wordt onze commerciële communicatie gericht. We nemen nu ook je verkeersgegevens, TV-kijkgedrag en salesprofileringen mee om onze communicatie af te stemmen op jouw voorkeuren en interesses. 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 kunnen sturen indien er binnenkort een nieuw seizoen van je favoriete serie op TV verschijnt, of je een promotie kan krijgen voor ons sport entertainment pakket als we merken dat jij in sportprogramma's of -verslaggeving geïnteresseerd bent. Je krijgt nog steeds enkel de standaard TV-reclame.

- **Niveau 3: Persoonlijk**

Indien je vóór 25 mei 2018 (de datum van inwerkingtreding van GDPR) Telenet klant bent geworden, dan word je standaard ingeschaald in dit niveau 3, tenzij je zelf je privacy-instelling naar een hoger of lager niveau zou hebben aangepast. Je kan je privacy-instelling overigens 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 verwerkt om je op meer gepersonaliseerde wijze commercieel 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 verwerkt voor de algemene commerciële communicatie die je dan nog van ons ontvangt. 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 tonen van gerichte TV-reclame (in plaats van standaard TV-reclame). Voor deze doelstelling vragen we overigens bijkomende gegevens (bijvoorbeeld 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 reclamespots 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 interesses domeinen aan de hand van categorieën van bezochte websites) aan hun profiel toegevoegd en gebruikt voor commerciële communicatie.

Ben jij bijvoorbeeld 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 bijvoorbeeld 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 geen informatie over je surfgedrag. Tenzij wettelijk verplicht of noodzakelijk voor de levering van de dienst (bijvoorbeeld in het kader van kwaliteitsonderzoek van onze klantendienst), verwerken we nooit de inhoud van je persoonlijke communicatie (vb. telefoonsprek, SMS, e-mail, chat of sociale media) bij.

Praktisch gezien kan je voor de keuze van niveau contact opnemen met de Telenet klantendienst en de Telenet winkelpunten of zelf je instellingen wijzigen in de rubriek "Mijn Privacy-instellingen" op Mijn Telenet (enkel voor betrokkenen die een actieve Mijn Telenet account hebben). Je wijziging van privacy instelling kan even (max. 72u) in beslag nemen en doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van eerdere verwerkingen. Indien wij je persoonsgegevens voor specifieke doeleinden willen verzamelen, dan zullen wij je daar steeds over informeren, en waar wettelijk vereist is toestemming vragen, in de communicatie die we daaromtrent verspreiden.

B. Minderjarigen.

Telenet voert een strikt beleid wat betreft de verwerking van persoonsgegevens van minderjarigen. Indien wij weten of behoren te weten dat jij jonger dan 16 jaar bent (bijvoorbeeld in de context van het aanmaken van een persoonlijke log-in), zullen jouw persoonsgegevens steeds automatisch volgens het meest restrictieve privacy-niveau (privacy niveau 1 – "Algemeen") worden verwerkt. Voor het overige zal Telenet, voor zover wettelijk vereist, de voorafgaande toestemming vragen van je ouder(s) of voogd.

C. Opt-out voor direct marketing.

Wil je geen enkele vorm van commerciële communicatie ontvangen? Je hebt altijd het recht om jezelf, zonder dat je daarvoor een reden moet opgeven, te verzetten tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor direct marketing-doeleinden. Je kunt daarvoor altijd contact opnemen met de Telenet klantendienst of naar één van onze Telenet winkelpunten gaan en onze mogelijkheid tot promoties en/of acties via telefoon, post, sms of e-mail deactiveren, of je kan:

- **indien je geen commerciële telefoontjes meer wenst te krijgen:** jezelf inschrijven op de zogenaamde Bel-me-niet-meer-lijst (www.bel-me-niet-meer.be). Als medeoprichter van deze dienst houdt Telenet hier dan rekening mee, ook als je al klant bij ons bent;
- **indien je geen commerciële brieven meer wenst te ontvangen:** 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 of naar één van de Telenet winkelpunten gaan.
- **indien je geen commerciële sms'es meer wil ontvangen:** reageren met "STOP" op het nummer dat je de sms stuurde;
- **indien je geen commerciële e-mails meer wil ontvangen:** gebruik maken van 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;
- **indien je wenst uit te schrijven voor nieuwsbrieven en/of magazines:** aangeven, via Mijn Telenet, welke nieuwsbrieven je niet meer wenst te ontvangen. Je kan ook, via de uitschrijfmogelijkheid in de nieuwsbrief en het magazine, uitschrijven op de betrokken nieuwsbrief dan wel het magazine.

Websitesgebruikers die geen Telenet-klant zijn, zullen wij enkel commerciële communicaties via sms en/of e-mail sturen nadat zij hiervoor hun ondubbelzinnige toestemming hebben gegeven.

Let wel: het feit dat je van ons geen commerciële communicaties meer wenst te ontvangen, doet uiteraard geen afbreuk aan ons recht 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.

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

A. Overzicht van je privacy-rechten.

• Je recht van inzage

Je hebt het recht om op ieder ogenblik van Telenet te vernemen of wij al dan niet je persoonsgegevens verwerken, en als wij ze verwerken om die gegevens in te zien en bijkomende informatie te ontvangen over:

- de verwerkingsdoeleinden;
- de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- de ontvangers of categorieën van ontvangers (met name ontvangers in derde landen);
- indien mogelijk, de bewaartijd of, als dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn;
- het bestaan van je privacy-rechten;
- het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit;
- de informatie waarover wij beschikken over de bron van de gegevens indien wij persoonsgegevens via een derde verkrijgen; en
- het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming.

Je hebt ook het recht om een gratis kopie te krijgen van de verwerkte gegevens, in begrijpelijke vorm. Telenet kan een redelijke vergoeding vragen om haar administratieve kosten te dekken voor iedere bijkomende kopie die je vraagt.

• **Je recht op verbetering van persoonsgegevens**

Je hebt het recht om onvolledige, foutieve, ongepaste of verouderde persoonsgegevens onverwijld te laten rechtzetten.

Om je gegevens up-to-date te houden, verzoeken wij je hoe dan ook om ons elke wijziging te melden, zoals een verhuis, de wijziging van je e-mailadres 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 gegevenswissing (het 'recht op vergetelheid')**

Je hebt het recht om in de volgende gevallen, en zonder onredelijke vertraging, je persoonsgegevens te laten verwijderen:

- je persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt door Telenet;
- je trekt je eerdere toestemming voor de verwerking in en er is geen andere rechtsgrond waar Telenet zich op kan beroepen voor de (verdere) verwerking;
- je maakt bezwaar tegen de verwerking van je persoonsgegevens en er bestaan geen zwaarder doorwegende, gerechtvaardigde gronden voor de (verdere) verwerking door Telenet;
- je persoonsgegevens worden onrechtmatig verwerkt;
- je persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een wettelijke verplichting;
- je persoonsgegevens werden verzameld toen je nog minderjarig was.

Houd er wel rekening mee dat wij niet altijd alle gevraagde persoonsgegevens kunnen verwijderen, bijvoorbeeld wanneer de verwerking ervan noodzakelijk is voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering of omdat we voor de gerechtelijke autoriteiten en de Staatsveiligheid verplicht zijn om gegevens over het (mobiele) telefoonverkeer van onze klanten gedurende 12 maanden te bewaren. Wij zullen jou daarover nader informeren in ons antwoord op jouw verzoek.

• **Je recht op beperking van de verwerking**

Je hebt het recht om de beperking van de verwerking van je persoonsgegevens te verkrijgen indien één van de volgende elementen van toepassing is:

- je betwist de juistheid van die persoonsgegevens: het gebruik ervan wordt beperkt gedurende een periode die Telenet in staat stelt de juistheid van de gegevens te controleren;
- de verwerking van je persoonsgegevens is onrechtmatig: in plaats van het wissen van je gegevens, verzoek je om beperking van het gebruik ervan;
- Telenet heeft je gegevens niet meer nodig voor de oorspronkelijke verwerkingsdoeleinden, maar jij hebt ze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering: in plaats van het wissen van je gegevens, wordt het gebruik ervan beperkt voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van de rechtsvordering;
- zolang er nog geen beslissing is genomen over de uitoefening van je recht op bezwaar tegen de verwerking, verzoek je om het gebruik van je persoonsgegevens te beperken.

• **Je recht op overdraagbaarheid van persoonsgegevens ('data portability')**

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te 'recupereren', bijvoorbeeld om makkelijker van dienstenleverancier te kunnen veranderen. Dit kan enkel voor de persoonsgegevens die de je zelf hebt verstrekt aan Telenet, gebaseerd op toestemming of na overeenkomst. In alle andere gevallen kan je dus niet van dit recht genieten (bijvoorbeeld wanneer de verwerking van je gegevens gebeurt op basis van een wettelijke verplichting).

Er zijn 2 aspecten verbonden aan dit recht:

- je kan Telenet verzoeken om de betrokken persoonsgegevens terug te krijgen in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm; en
- je kan Telenet verzoeken om de betrokken persoonsgegevens rechtstreeks door te geven aan een andere verwerkingsverantwoordelijke. Je bent daarbij zelf verantwoordelijk voor de juistheid en veiligheid van het (e-mail)adres dat je voor de doorgifte opgeeft. Telenet heeft het recht dit te weigeren indien de doorgifte technisch niet mogelijk is.

• **Je recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens**

Je hebt het recht om op grond van je bijzondere situatie bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens indien de verwerking kadert in het gerechtvaardigd belang van Telenet of in kader van het algemeen belang. Telenet zal de verwerking van je persoonsgegevens staken, tenzij Telenet dwingende en legitieme gronden voor de verwerking kan aantonen die zwaarder wegen dan die van jou of wanneer de verwerking van de persoonsgegevens verband houdt met het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering (bijvoorbeeld het indienen van een verzoek bij een rechtbank).

Wat betreft je recht van bezwaar in het kader van direct marketing, zie punt 7 van dit Privacybeleid.

B. Praktisch.

Hoe oefen ik mijn privacy-rechten uit? Via Mijn Telenet (enkel voor betrokkenen die een actieve Mijn Telenet account hebben) en de Telenet winkelpunten. Om je recht van toegang uit te oefenen, en om elke ongeoorloofde openbaarmaking van je persoonsgegevens te voorkomen, dienen wij je identiteit te verifiëren. Bij twijfel of onduidelijkheid zullen wij jou eerst nog om bijkomende informatie vragen (bij voorkeur een kopie van de voorzijde van je identiteitskaart).

Zijn er kosten aan verbonden? Je kan je privacy-rechten gratis uitoefenen, tenzij je verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is, met name vanwege het repetitieve karakter. In zo'n geval hebben wij – conform de privacywetgeving – het recht en de keuze om (i) je een redelijke vergoeding aan te rekenen (waarbij rekening wordt gehouden met de administratieve kosten om de gevraagde informatie of communicatie te verstrekken en met de kosten die gepaard gaan met het treffen van de gevraagde maatregelen), of (ii) te weigeren gevolg te geven aan je verzoek.

In welk format ontvang ik een antwoord? Wanneer je je verzoek elektronisch indient, wordt de informatie indien mogelijk elektronisch verstrekt, tenzij je dit anderszins verzoekt. In ieder geval bezorgen wij jou een beknopt, transparant, begrijpelijk en makkelijk toegankelijk antwoord.

Wanneer ontvang ik een antwoord? Wij reageren zo snel mogelijk op je verzoek, en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van je verzoek. Afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken, kan die termijn desnoods nog eens twee maanden worden verlengd. Bij een verlenging van de termijn stellen wij jou hier binnen één maand na ontvangst van het verzoek in kennis.

Wat indien Telenet geen gevolg geeft aan mijn verzoek? Wij zullen jou in ons antwoord telkens informeren over de mogelijkheid om klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit en om beroep in te stellen bij de rechter.

9) Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?

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, je TV-kijkgedrag maximum 36 maanden en je gesprekken met de Telenet 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 (met name je contract, facturen en correspondentie in verband met klachten daaromtrent) 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 gewist of 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 7E van dit privacybeleid beschreven procedure aangeeft hier niet mee akkoord te gaan.

10) Onze websites en apps.

Als je onze websites bezoekt en onze apps gebruikt dan verwerken wij de volgende persoonsgegevens van jou:

- Je IP-adres, het type en de taal van je browser, de software, het type en het merk van apparatuur die je gebruik tijdens de verbinding met onze websites en apps, de tijd van je websitebezoek of appgebruik en het webadres van waaruit je onze website bereikte, de pagina's die je daarop bekijkt, de koppelingen (links) waarop je klikt en de andere acties die je op onze websites en apps onderneemt. Dit doen wij door middel van cookies. Meer informatie over de cookies die wij gebruiken en de keuzes die je hierin kunt maken vindt je in punt 10C van dit privacybeleid.
- Op sommige Telenet websites en apps vragen wij je om aanvullende persoonlijke informatie, zoals je e-mailadres, naam, adres of een telefoonnummer. Wanneer je een aankoop doet of een abonnement neemt op een betaalde service, vragen wij je om aanvullende informatie, zoals je bankrekeningnummer of nummer van een identificatiebewijs. Daarnaast zal soms gevraagd worden naar je profiel- of demografische gegevens, zoals je postcode, leeftijd, geslacht, voorkeuren, interesses en favorieten;
- Wanneer je inlogt op Mijn Telenet dan vragen we je gebruikersnaam en wachtwoord. Wij identificeren dan je IP-adres en koppelen die aan je klantgegevens. Goed om weten is ook dat je log-in sessie bij afmelden nog 15 minuten actief blijft.
- Indien onze apps gebruikmaken van je locatie, dan geven wij jou informatie hierover en de keuze om deze locatieservices in of uit te schakelen.

De persoonsgegevens die wij via onze websites en apps verzamelen, worden voor de volgende doeleinden gebruikt:

- Om onze (web)diensten aan jou te kunnen leveren (bijvoorbeeld het plaatsen van online bestellingen) en om met jou te communiceren (bijvoorbeeld in verband met je aanrekening of om je een waarschuwing te sturen indien er phishing e-mails circuleren).
- Om statistieken op te maken en analyses uit te voeren, met als doel de kwaliteit van onze websites en van onze dienstverlening te verbeteren. Als wij bijvoorbeeld weten dat heel wat websitegebruikers ondanks een 'help' artikel op de klantenservice alsnog bellen naar de klantendienst, dan leren wij daaruit en kunnen wij onze online dienstverlening verbeteren.

- Om je beter en persoonlijker van dienst te zijn, bijvoorbeeld door de op onze websites getoonde advertenties en het aanbod van onze producten en diensten aan te passen aan je persoonlijke voorkeuren.
- Om je te benaderen met aanbiedingen en informatie over andere producten of diensten van Telenet.

11) Cookiebeleid.

A. 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 meestal worden gebruikt om het gebruiksgemak van websites en apps te optimaliseren.

Er bestaan verschillende soorten cookies, onderverdeeld naar oorsprong, functie en levensduur. Voor een compleet overzicht kan je websites zoals www.allaboutcookies.org raadplegen.

Telenet gebruikt cookies om:

- Het gebruik en de functionaliteiten van haar websites en apps te verbeteren
- Te analyseren hoe gebruikers van onze websites en apps gebruik maken en om statistieken op te stellen; en
- De gebruikers van onze websites en apps gepersonaliseerde informatie en advertenties te tonen.

Zo kan je bijvoorbeeld als bezoeker van onze websites worden geïdentificeerd bij een volgend bezoek en kunnen wij het gebruiksgemak vergroten door onze websites beter af te stemmen op je wensen en voorkeuren. Cookies kunnen ook gebruikt worden om de inhoud of publiciteit van een website persoonlijker te maken. Zo zal een klant die een welbepaald entertainment pakket heeft andere berichten zien dan iemand die zo'n pakket niet heeft.

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

B. Welke soorten cookies gebruiken we?

- **Noodzakelijke cookies:** deze cookies zorgen er voor dat je door onze websites en apps kan navigeren en de functionaliteiten (zoals winkelkarretje en je privacy-instellingen) kan gebruiken.
- **Functionele cookies:** dit type cookies maakt het functioneren van onze websites en apps makkelijker en zorgt voor een gepersonaliseerde surfervaring door bijvoorbeeld inlognamen, wachtwoorden en voorkeuren – zoals de taalinstelling – te onthouden.
- **Performantie cookies:** deze cookies verzamelen gegevens over het gebruik van onze websites en apps zoals het aantal bezoekers, welke populaire webpagina's zijn en de tijd die gebruikers spenderen op een bepaalde webpagina. Op basis van het gedrag van onze gebruikers kunnen we onze websites en apps verbeteren en de gebruikservaring optimaliseren en personaliseren. 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.
 - **Google Analytics:** zorgt voor het verzamelen van anonieme gegevens over het gebruik van onze website en het opstellen van bezoekersstatistieken. Meer info over hoe Google je gegevens gebruikt is te vinden op : raadpleeg : <https://www.google.com/intl/nl/policies/privacy/partners/>
 - **Hotjar:** Telenet gebruikt het analysepakket Hotjar (<https://www.hotjar.com>) om inzicht te krijgen in hoe je als unieke, anonieme bezoeker real-time onze website gebruikt (muisklikken, muisbewegingen, scrollactiviteit).
- **Advertentiecookies:** op basis van je surfgedrag, je demografische en je gebruikersgegevens kunnen wij onze advertenties efficiënter maken en beter afstemmen op je interesses en jou enkel gepersonaliseerde reclameboodschappen tonen. Met de cookies en hulpmiddelen van het advertentienetwerk van Google (Google AdWords, Google Match, Adobe Audience Manager en DoubleClick) en van Facebook (Custom Audience) kunnen we jou ook op de websites die deel uitmaken van die netwerken reclame tonen voor Telenet producten en diensten waar je mogelijk interesse voor hebt.
- **Social media cookies:** deze cookies maken de functionaliteiten van socialmediawebsites zoals Facebook, Twitter en Instagram mogelijk. Denk bijvoorbeeld aan een YouTube filmpje bij één van onze producten of diensten, het tonen van onze Telenet winkelpunten in Google Maps of een 'like' knop voor Facebook.

Onder "cookies" worden ook soortgelijke technologieën verstaan, zoals flash cookies, device fingerprinting, html5-local storage en javascripts. Om het succes van onze reclamecampagnes te meten en te verbeteren, tellen technologieën zoals web beacons (of clear gifs) 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.

C. Beheer van cookies

Je kan 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 instellingen voor het beheren van cookies. De informatie kan je vinden op de website van de browser die je gebruikt. Meer algemene informatie over het beheren van cookies kan je vinden op <http://www.allaboutcookies.org/manage-cookies/>. Daarnaast kan je op de volgende websites kiezen van welke bedrijven je geen cookies meer wenst te ontvangen: <http://www.aboutads.info/choices/#completed> en <http://www.youronlinechoices.com/>. Houd er rekening mee dat het veranderen van de instellingen ervoor kan zorgen dat de Telenet websites en andere websites niet goed meer functioneren. Hetzelfde geldt voor mobiele apps.

12) Hoe kan ik Telenet contacteren?

Indien je de Telenet klantendienst wil bereiken in relatie met dit privacybeleid (bijvoorbeeld om je privacy-instellingen aan te passen), dan kan dat onder andere schriftelijk, telefonisch of via sociale media. Alle informatie over de Telenet klantendienst, alsook over onze Telenet winkelpunten, vind je hier terug: <https://www2.telenet.be/nl/contact>.

Voor meer informatie over dit privacybeleid of voor klachten in verband met de verwerking van je persoonsgegevens, kan je contact opnemen met de Data Protection Officer van Telenet via privacy@telenetgroup.be

13) Blijf op de hoogte van aanpassingen

Telenet kan dit privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen, bijvoorbeeld naar aanleiding van marktevoluties en nieuwe verwerkingsactiviteiten van Telenet. Wij nodigen je dan ook uit om steeds de laatste versie van dit beleid te raadplegen op onze website (www.telenet.be/privacybeleid). Uiteraard informeren wij je voorafgaandelijk via onze websites of andere courante communicatiekanalen van elke inhoudelijke wijziging en vragen wij wanneer de wet dit vereist jouw voorafgaande toestemming voor onze (nieuwe) verwerkingsactiviteiten.

In geval van tegenstrijdigheid hebben onze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden van toepassing op specifieke Telenet producten en diensten voorrang op dit privacybeleid.

14) Escalatie bij de toezichthoudende autoriteit

Voor klachten in verband met de verwerking van je persoonsgegevens door Telenet, kan je je wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel / +32 (0)2 274 48 00 / commission@privacycommission.be / www.privacycommission.be.

Laatste update: 25 mei 2018