

Cookiebeleid.

Algemene inleiding

Wij, Telenet BV (met maatschappelijke zetel te Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen, en ingeschreven bij de KBO onder nummer 473.416.418), maken gebruik van cookies (en soortgelijke technologieën) wanneer je onze websites bezoekt en/of onze mobiele applicaties (apps) gebruikt. In dit beleid willen wij je informeren over welke cookies we gebruiken en waarom we dit doen. We leggen je ook uit hoe je zelf die cookies kan beheren.

Dit cookiebeleid is van toepassing op alle websites en mobiele apps van Telenet, tenzij anders bepaald door de specifieke website of applicatie. Dit cookiebeleid kan op elk moment aangepast worden, bijvoorbeeld als onze diensten of de geldende wetgeving dat vragen. Wij nodigen je dan ook uit om steeds de laatste versie van dit beleid te raadplegen op onze website.

Indien cookies persoonsgegevens verzamelen, gebeurt de verwerking steeds in overeenstemming met het [Privacybeleid](#) van Telenet.

1. Wat zijn cookies en soortgelijke technieken?

Cookies zijn kleine data- of tekstbestanden die op je computer, tablet of smartphone bewaard worden wanneer je een website bezoekt of een mobiele app gebruikt. De cookiebestanden bevatten unieke codes die toelaten dat je browser je herkent, zo kan je bijvoorbeeld als bezoeker van onze websites worden geïdentificeerd bij een volgend bezoek.

Cookies kunnen gebruikt worden om de werking en het gebruiksgemak van websites en mobiele apps te optimaliseren zoals bijvoorbeeld het onthouden van wat er in een winkelmandje zit, het ondersteunen van gebruikers om in te loggen op een website of het analyseren van het verkeer op een website om deze beter te laten functioneren. Cookies kunnen ook gebruikt worden om het surfgedrag van de gebruiker in kaart te brengen, zodat de inhoud van de website beter kan inspelen op de voorkeuren en noden van de gebruiker.

Naast de klassieke cookies gebruiken wij ook soortgelijke technieken, zoals flash cookies, tags, pixels, device fingerprinting, cross-device tracking, html5-local storage, javascripts, webbakens, software development kit (SDK's), etc. Al deze technieken worden hierna aangeduid met de term "cookies" en worden op dezelfde manier verwerkt.

Op basis van herkomst, functie en levensduur worden cookies onderverdeeld in verschillende categorieën. Hoofdstuk 3 van dit cookiebeleid licht toe welke soorten cookies door Telenet gebruikt worden en voor welke doeleinden.

2. Waar komen cookies vandaan?

Op basis van herkomst maken wij een onderscheid tussen cookies die we zelf plaatsen en beheren (eerstepartijcookies) en cookies die geplaatst worden op onze websites en mobiele apps door derde partijen (derdepartijcookies).

Derdepartijcookies zijn cookies die geplaatst worden door een andere website dan de website die je bezoekt. Deze cookies zorgen ervoor dat bepaalde gegevens doorgestuurd worden naar derden naar aanleiding van je bezoek aan onze websites of gebruik van onze mobiele apps. De cookies die geplaatst worden door de sociale netwerkdiensten zoals Facebook, Twitter en LinkedIn zijn daar een goed voorbeeld van. Door middel van buttons ("Vind ik leuk"-knop, "Share"-knop,...) van deze sociale netwerken te plaatsen op een website, worden cookies geplaatst die je surfgedrag kunnen volgen. Maar ook andere derden, zoals bijvoorbeeld adverteerders, kunnen cookies plaatsen om ervoor te zorgen dat je bepaalde advertenties te zien krijgt.

Wanneer wij derden toelaten op onze websites cookies te plaatsen, zorgen wij ervoor dat dit zo gecontroleerd mogelijk verloopt. Deze partijen moeten dan bijvoorbeeld contractueel een veilige verbinding garanderen waarover de gegevens worden uitgewisseld.

Derdepartijcookies worden volledig beheerd door derden en Telenet oefent geen controle uit op de manier waarop deze derden de betreffende cookies beheren en de via deze weg verzamelde gegevens gebruiken. We raden je dan ook aan om de privacyverklaring en het cookiebeleid van de betreffende derden te raadplegen als je meer informatie wenst hierover.

3. Welke soorten cookies gebruiken we en voor welke doeleinden?

Er kunnen verschillende soorten cookies via onze diverse websites en/of mobiele apps worden geplaatst. De cookies kunnen in verschillende categorieën worden opgedeeld:

- Categorie 1: Noodzakelijke cookies
- Categorie 2: Analytische cookies
- Categorie 3: Personalisatie cookies
- Categorie 4: Advertentie cookies
- Categorie 5: Sociale media cookies

Categorie 1: Noodzakelijke cookies

Deze cookies zijn minimaal nodig om onze websites en mobiele apps goed te laten werken, te verbeteren en de gebruikservaring optimaliseren.

Deze cookies zorgen voor een optimale en veilige werking en helpen ons om onze website voortdurend te verbeteren. Deze cookies zijn niet bedoeld om een gebruiker te identificeren en worden ook niet gebruikt voor marketingdoeleinden of voor doeleinden van derden.

Functioneel noodzakelijke cookies gebruiken we om je in staat te stellen door de website te navigeren en/of onze mobiele apps te gebruiken, de functies van de website

en/of mobiele apps te gebruiken en de keuze en selecties (zoals bijv. inlognamen, winkelkarretje, taalkeuze,...) te onthouden die je hebt gemaakt bij je vorig bezoek of eerder gebruik van onze mobiele app zodat je niet bij elke bezoek opnieuw je voorkeuren moet instellen.

De cookies gebruiken wij ook om fouten in de website te detecteren en te monitoren. Bijvoorbeeld: het type browser waarmee de website bezocht wordt, of pagina's correct ingeladen kunnen worden, of websitebezoekers nog steeds producten kunnen aankopen, of de pagina beschikbaar is voor elk type toestel... Voor de verwerking van deze gegevens gebruiken we Adobe Analytics.

Deze cookies zijn standaard ingesteld en kunnen niet aangepast worden, aangezien we je anders niet de beste gebruikerservaring kunnen garanderen en is het bovendien mogelijk dat bepaalde delen en/of functionaliteiten van onze websites en mobiele apps niet (goed) werken.

Voor een gedetailleerde lijst van cookies die onder deze categorie vallen verwijzen we naar de 'cookievoorkeuren aanpassen'-knop onderaan onze websites of in de instellingen van de mobiele app.

Categorie 2: Analytische cookies

Analytische cookies verzamelen geaggregeerde gegevens over het gebruik van onze websites en mobiele apps zoals het aantal bezoekers, welke webpagina's het vaakst bezocht worden en de tijd die gebruikers spenderen op een bepaalde webpagina. Op basis van deze informatie kunnen wij statistische analyses maken die ons helpen om de structuur, navigatie en inhoud van onze websites en/of apps te verbeteren en de gebruikerservaring te optimaliseren. Wij kunnen hiervoor ook een beroep doen op cookies van derden zoals bijvoorbeeld Adobe Analytics of Google Analytics.

Deze cookies laten ons ook toe om (terugkerende) gebruikers te herkennen. Hierbij analyseren we het website gebruik en kunnen we op basis hiervan de website optimaliseren en meer aanpassen aan de noden van klanten. De cookies vangen versleutelde informatie over de gebruiker op, waarbij het in onze software (Adobe Analytics) niet mogelijk is om de gebruiker te identificeren.

Indien je Telenet klant bent en wij jou kunnen identificeren omdat je aangemeld bent op onze website tijdens het surfen, kunnen wij de informatie verzameld via deze cookies ook gebruiken om jouw klantenprofiel verder aan te vullen en te personaliseren. Hierbij wordt uiteraard wel rekening gehouden met de gekozen privacy-instelling. We informeren jou dat je te allen tijde het recht hebt om je privacy-niveau te wijzigen en/of een volledige uitschrijving ('opt-out') te vragen voor de verwerking van je persoonsgegevens voor commerciële doeleinden, en dit volgens de procedure beschreven in het [Telenet Privacybeleid](#).

Deze gegevens worden niet gebruikt voor marketingdoeleinden of voor doeleinden van derden.

Voor het gebruik van deze cookies vragen we voorafgaandelijk je toestemming. Je kan dus weigeren dat deze cookies op je toestel worden geplaatst door je

cookievoorkeuren in te stellen. In hoofdstuk 5 lees je hoe je je cookie-instellingen kan beheren.

Voor een gedetailleerde lijst van cookies die onder deze categorie vallen verwijzen we naar de 'cookievoorkeuren aanpassen'-knop onderaan onze websites of in de instellingen van de mobiele app.

Categorie 3: Personalisatie cookies

Personalisatie cookies volgen je klik- en surfgedrag op onze websites en/of apps, bijv. welke pagina's je bezoekt en welke artikels je leest of welke dingen je hebt aangeklikt. Hierdoor kunnen we een gebruikersprofiel van je samenstellen en kan de inhoud van de website en de advertenties voor Telenet producten en diensten afgestemd worden op je behoeften, interesses en voorkeuren. Indien je Telenet klant bent en wij jou kunnen identificeren omdat je aangemeld bent op onze website tijdens het surfen, kunnen wij de informatie verzameld via deze cookies ook gebruiken om jouw klantenprofiel verder aan te vullen en te personaliseren. Hierbij wordt uiteraard wel rekening gehouden met de gekozen privacy-instelling. We informeren jou dat je te allen tijde het recht hebt om je privacy-niveau te wijzigen en/of een volledige uitschrijving ('opt-out') te vragen voor de verwerking van je persoonsgegevens voor commerciële doeleinden, en dit volgens de procedure beschreven in het [Telenet Privacybeleid](#).

Deze cookies volgen je op geen enkele website of mobiele app die niet verbonden is aan Telenet en dienen in geen geval de belangen van derden. Dit betekent dus dat deze cookies niet gebruikt worden om je advertenties aan te bieden voor producten en diensten gecommmercialiseerd door derden, noch worden ze doorgegeven aan derden voor hun eigen doeleinden.

Voor het gebruik van deze cookies vragen we voorafgaandelijk je toestemming. Je kan dus weigeren dat deze cookies op je toestel worden geplaatst door je cookievoorkeuren in te stellen. In hoofdstuk 5 lees je hoe je je cookie-instellingen kan beheren.

Voor alle duidelijkheid: ook al heb je je toestemming niet gegeven voor deze cookies, toch zal je nog altijd reclame op onze websites of in onze apps te zien krijgen. Die advertentie zal dan waarschijnlijk minder relevant zijn, omdat ze niet afgestemd is op jouw vermoedelijke interesses. We laten dus aan jou de keuze of je al dan niet advertenties 'op maat' te zien krijgt.

Voor een gedetailleerde lijst van cookies die onder deze categorie vallen verwijzen we naar de 'cookievoorkeuren aanpassen'-knop onderaan onze websites of in de instellingen van de mobiele app.

Categorie 4: Advertentie cookies

Naast Telenet is het ook mogelijk dat derde partijen (bijv. advertentiepartners) cookies plaatsen die je klik- en surfgedrag op onze websites en/of apps volgen. Met de cookies en hulpmiddelen van het advertentienetwerk van onze partners 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 (retargeting).

Het is ook mogelijk dat derde partijen cookies plaatsen voor hun eigen marketing doeleinden. Zo kunnen ze je klik- en surfgedrag volgen en je op basis daarvan gepersonaliseerde advertenties tonen voor eigen producten of producten van hun partners. Deze zogenaamde derdepartijcookies worden volledig beheerd door derden en Telenet oefent geen controle uit op de manier waarop deze derden de betreffende cookies beheren en de via deze weg verzamelde gegevens gebruiken. Meer informatie hierover lees je in hoofdstuk 2 van dit cookiebeleid.

Tenslotte, kan Telenet de verzamelde data (klik- en surfgedrag) ook doorgeven aan andere partijen binnen de Telenet Groep of externe partners om je gepersonaliseerde advertenties aan te bieden voor hun producten. De lijst van onze externe partners kan je [hier](#) raadplegen. Telenet draagt er zorg voor dat deze partners geen gegevens ontvangen waarmee zij jou direct kunnen herkennen, zoals bijvoorbeeld je naam of e-mailadres.

Ook voor het gebruik van deze cookies vragen we voorafgaandelijk je toestemming. Je kan dus weigeren dat deze cookies op je toestel worden geplaatst door je cookievoorkeuren in te stellen. In hoofdstuk 5 lees je hoe je je cookie-instellingen kan beheren.

Voor alle duidelijkheid: ook al heb je je toestemming niet gegeven voor deze cookies, toch zal je nog altijd reclameboodschappen te zien krijgen, zowel op onze websites als op die derden. Die advertenties zullen waarschijnlijk wel minder relevant zijn, aangezien ze niet afgestemd is op jouw vermoedelijke interesses. Maar de keuze is volledig aan jou om al dan niet advertenties 'op maat' te krijgen.

Voor een gedetailleerde lijst van cookies die onder deze categorie vallen verwijzen we naar de 'cookievoorkeuren aanpassen'-knop onderaan onze websites of in de instellingen van de mobiele app.

Voor cookies geplaatst door derde partijen verwijzen wij u graag naar de verklaringen die deze partijen op hun respectieve websites daarover geven. Let op: wij kunnen geen enkele invloed uitoefenen op de inhoud van die verklaringen noch op de inhoud van de cookies van deze derde partijen.

Categorie 5: Sociale media cookies

Deze cookies zorgen voor een optimale wisselwerking met sociale media zoals YouTube, Twitter, Facebook,... bijv. om bepaalde functies op onze websites en apps mogelijk te maken zoals de Twitter 'Tweet'-knop, LinkedIn 'Share'-knop, het afspelen van een filmpje op YouTube, enz.

Deze cookies geven ons geen toegang tot jouw sociale media accounts of de gegevens die je daarbinnen bewaart.

Het gebruik of interactie met sociale media buttons of functies is onderworpen aan de eigen regels van het sociale mediakanaal. Telenet heeft hier geen enkele invloed over het sociale mediakanaal met betrekking tot het verzamelen van je persoonsgegevens (bv. jouw IP-adres) en informatie over je surfgedrag voor doeleinden eigen aan deze derden (direct marketing, analytische studies of marktonderzoek, gebruikersprofielen bouwen,...). We raden je aan om de gebruiksvoorwaarden en het privacybeleid van het desbetreffende sociale medianetwerk te consulteren om te begrijpen hoe het netwerk met jouw persoonsgegevens omgaat.

Voor het gebruik van sociale media cookies vragen we voorafgaandelijk je toestemming. Je kan dus weigeren dat deze cookies op je toestel worden geplaatst door je cookievoorkeuren in te stellen. In hoofdstuk 5 lees je hoe je je cookie-instellingen kan beheren.

Voor een gedetailleerde lijst van cookies die onder deze categorie vallen verwijzen we naar de 'cookievoorkeuren aanpassen'-knop onderaan onze websites of in de instellingen van de mobiele app.

4. Hoelang blijven cookies bestaan?

Op basis van de bestaansduur van de cookies maken we ook nog een onderscheid tussen tijdelijke en permanente cookies:

- Tijdelijke cookies: deze cookies worden tijdelijk opgeslagen in je browser of mobiele app. Zodra de browser of mobiele app afgesloten wordt, worden deze cookies automatisch gewist.
- Permanente cookies: deze cookies blijven op je computer, tablet of smartphone staan, ook al heb je je browser of mobiele app al afgesloten. Dankzij deze cookies kunnen we je herkennen als je onze website of mobiele app bezoekt op een later tijdstip. Permanente cookies blijven op je apparaat staan totdat hun einddatum bereikt is, tot er een nieuwe versie van de cookie wordt geïnstalleerd, of tot je ze zelf verwijdert via de instellingen van je browser of mobiele app.

Voor een gedetailleerde lijst van cookies per categorie verwijzen we naar de 'cookievoorkeuren aanpassen'-knop onderaan onze websites of in de instellingen van de mobiele app.

5. Hoe kan je je cookie-instellingen beheren?

We geven je de mogelijkheid om zelf te bepalen in welke mate wij jouw cookies kunnen gebruiken. Het aanvaarden van cookies betekent niet dat je rechtstreeks geïdentificeerd kunt worden, tenzij je ons zelf informatie hebt bezorgd waarmee je

rechtstreeks geïdentificeerd kunt worden, zoals informatie die verband houdt met de registratie (bijv. wanneer je registreert in een private zone en een login aanmaakt).

Je kan je cookievoorkeuren kenbaar maken op deze manieren:

Tijdens je eerste bezoek:

Als je voor het eerst één van onze websites of mobiele apps bezoekt, krijg je de melding om je keuze te maken met betrekking tot cookies via een cookiebanner. Je krijgt de keuze om de aanbevolen cookies te accepteren ofwel aan te passen in functie van je voorkeuren. Indien je niet kiest voor de aanbevolen cookies, verschijnt er een tweede scherm waar je zelf kan kiezen welke type cookies (vergezeld van een korte uitleg) je wenst te aanvaarden en welke niet.

Zolang je geen keuze hebt gemaakt, staat de standaard cookie-instelling op het minimum, dit wil zeggen dat enkel noodzakelijke cookies (categorie 1) worden geplaatst. Dit type cookies staat standaard ingesteld en kan niet aangepast worden, omdat dit de goede werking van de website of mobiele app in het gedrang brengt.

Indien er belangrijke wijzigingen zijn aan het cookiebeleid of aan de cookies geplaatst op onze websites/mobiele apps, krijg je bij een volgend bezoek automatisch opnieuw de kans je instellingen aan te passen via de cookiebanner. Indien er niets wijzigt, krijg je 1 keer per jaar een herinnering met betrekking tot je cookievoorkeuren.

Na je eerste bezoek:

Als je onze website of mobiele app bezoekt nadat je jouw cookievoorkeuren hebt aangegeven tijdens een eerste bezoek op hetzelfde apparaat, krijg je geen cookiebanner meer te zien (tenzij jouw toestemming niet langer geldig is of er belangrijke wijzigingen zijn aan het cookiebeleid of aan de geplaatste cookies).

Je behoudt echter wel de volledige controle over jouw cookie-instellingen: je kan jouw cookievoorkeuren op ieder later moment aanpassen door te klikken op de 'cookie-instellingen'-knop onderaan onze websites of in de instellingen van de mobiele app.

In je browserinstellingen

De meeste webbrowsers zijn standaard geconfigureerd om cookies automatisch te aanvaarden. Je kunt je browserinstellingen op ieder moment wijzigen door voorkeuren aan te passen die alle of bepaalde cookies kunnen toelaten of weigeren, de al opgeslagen cookies verwijderen of je melden wanneer een cookie geplaatst is.

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. Houd er rekening mee dat het veranderen van de instellingen ervoor kan zorgen dat sommige elementen op de Telenet-websites en andere websites niet meer optimaal zullen functioneren. Hetzelfde geldt voor de mobiele apps.

6. Bij wie kan ik terecht met vragen of eventuele klachten aangaande cookies?

We raden je aan om dit cookiebeleid samen te lezen met het Telenet [Privacybeleid](#). Hierin vind je informatie over welke gegevens wij verzamelen, waarom we dat doen, hoelang wij ze bewaren, wat je privacyrechten zijn en hoe je deze kan uitoefenen.

Indien je nog vragen hebt over ons cookiebeleid of hierover een klacht heeft, kan je je wenden tot onze Afgevaardigde voor de gegevensbescherming ('DPO'). Je kan je klacht registreren via [dit formulier](#).