

Telenet Privacybeleid

Welkom, beste bezoeker, klant, gebruiker van Telenet producten, geïnteresseerde lezer: je vindt je privacy belangrijk en bent geïnteresseerd in ons privacybeleid. Wij bij Telenet hechten ook veel belang aan je privacy en doen er alles aan om daar op een zorgzame en verantwoorde manier mee om te gaan. We willen hierover ook klaar en duidelijk communiceren, daarom hebben wij alle relevante informatie met betrekking tot het verzamelen en gebruiken van jouw data (noemen we 'persoonsgegevens') gebundeld in dit privacybeleid.

Het verzamelen en gebruiken van je persoonsgegevens door Telenet gebeurt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving. Dit gaat met name om de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), ook wel GDPR¹ genoemd, en andere toepasselijke wetgeving zoals bijvoorbeeld de Wet betreffende de elektronische communicatie. In de wetgeving wordt het verzamelen en gebruiken van je data 'verwerking van persoonsgegevens' genoemd.

Goed om te weten:

- Ben je op zoek naar privacy informatie over Safespot, TADAAM of BASE? Dan hoef je hier niet verder te lezen, want deze producten hebben een eigen privacybeleid:
 - **Safespot:** <https://www2.telenet.be/nl/privacy/safespot>;
 - **TADAAM:** <https://www.tadaam.be/privacy>;
 - **BASE:** <https://www.base.be/nl/wettelijke-informatie/privacybeleid.html>
- Voor bepaalde producten treedt Telenet enkel op als doorverkoper. De leverancier van het product is in dit geval verwerkingsverantwoordelijke met een eigen privacybeleid. Dit betekent dat het Telenet privacybeleid niet van toepassing is op deze producten. Het betreft bijvoorbeeld het slimme slot van **Nuki** (<https://nuki.io/en/service/privacy/>) en de slimme deurbel van **Ring** (<https://nl-nl.ring.com/pages/privacy>).
- Ook de verwerking van Cookies gebeurt steeds in overeenstemming met ons privacybeleid. Voor meer informatie over cookies en hoe je je cookie-voorkeuren kan beheren, verwijzen we je door naar ons [Cookiebeleid](#).

¹ GDPR = General Data Protection Regulation

Wat komt er aan bod in het privacybeleid?

1. [Wie zijn wij?](#)
2. [Wie wordt beschermd door dit privacybeleid?](#)
3. [Welke persoonsgegevens verwerkt Telenet en waarom?](#)
 - a. Welke gegevens verwerken wij?
 - b. Hoe verkrijgen wij deze gegevens?
 - c. Waarom verwerken wij deze gegevens?
 - d. Samenvattende tabel
4. [Hoe beveiligen we je persoonsgegevens?](#)
5. [Geven we je persoonsgegevens door? En aan wie?](#)
6. [Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?](#)
7. [Het gebruik van je persoonsgegevens voor commerciële doeleinden](#)
 - a. Welke privacy-niveaus zijn er?
 - b. Hoe kan je je privacy-niveau aanpassen?
8. [Wat zijn je privacy-rechten en hoe kan je ze uitoefenen?](#)
 - a. Hoe kan ik mijn privacy-rechten uitoefenen?
 - b. Hoe kan ik Telenet contacteren in verband met mijn privacy?
9. [Hoe kan ik Telenet contacteren in verband met mijn privacy?](#)
10. [Blijf op de hoogte van aanpassingen](#)
11. [Escalatie bij de toezichhoudende autoriteit](#)

1. Wie zijn wij?

Wij zijn Telenet BV (met maatschappelijke zetel te Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen, en ingeschreven bij de KBO onder nummer 473.416.418, hierna 'Telenet' genoemd). Telenet is een telecommunicatiebedrijf dat samen met onder meer de merken BASE en TADAAM behoort tot de grotere Telenet groep ('Telenet Group Holding SA/NV'). De meerderheidsaandeelhouder van Telenet Group Holding SA/NV is Liberty Global plc.

Wij zijn verantwoordelijk voor het verzamelen en gebruiken van je persoonsgegevens en we waken daar als een goed huisvader over. We bepalen welke gegevens we verzamelen en gebruiken, hoe we dat doen en waarom, steeds in lijn met de geldende wet- en regelgeving. We zijn verwerkingsverantwoordelijke.

2. Wie wordt beschermd door dit privacybeleid?

Iedereen die gebruik maakt van onze producten en diensten wordt beschermd door dit privacybeleid. Met 'iedereen' bedoelen we natuurlijke personen (geen bedrijven of kantoren) van wie we weten wie ze zijn (je bent identificeerbaar, een individu).

We denken aan

- *Onze klanten;*
- *Gezinsleden van onze klanten als zij ook gebruik maken van de Telenet diensten;*
- *De bezoekers van onze klanten als zij ook gebruik maken van de Telenet diensten (zoals Wi-Free);*
- *Werknemers van onze business klanten die gebruik maken van de Telenet diensten;*
- *Onze ex-klanten;*
- *Mogelijke toekomstige klanten (prospecten);*
- *De contactpersonen van onze leveranciers en partners;*
- *De contactpersonen van onze business klanten;*
- *De contactpersonen van onze klanten indien van toepassing (bijv. voogd);*
- *Bezoekers van onze winkels en/of kantoren/bedrijfsgebouwen;*
- *Bezoekers van onze websites;*
- *Gebruikers van onze mobiele applicaties (apps);*
- *Gebruikers van onze fora (zoals de Netwetters);*
- *Gebruikers van onze gratis wifi-mogelijkheden zoals Wi-Free;*
- *Deelnemers van wedstrijden, acties, enquêtes, webinars, events, ...*

Het kan gebeuren dat je als Telenet-klant familieleden, vrienden, bezoekers en medewerkers de producten en diensten van Telenet laat gebruiken. Een voorbeeld is het geven van toegang tot je wifi. Dat betekent dat Telenet hun gegevens verwerkt en dus ook onderworpen zijn aan het Telenet privacybeleid. Telenet heeft echter geen

relatie met hen en kan hen bijgevolg hiervan niet verwittigen. We rekenen erop dat jij als klant jouw verantwoordelijkheid neemt en hen informeert hierover.

Wat met gegevens van kinderen? Als jij of de persoon die voor je zorgt, een profiel hebt aangemaakt op Mijn Telenet dan kennen we je leeftijd. Als je jonger bent dan 16 jaar dan word je automatisch in het meest beschermende privacy-niveau geplaatst, namelijk 'niveau 1 – Algemeen'. Meer informatie over de verschillende privacy-niveaus lees je in [hoofdstuk 7](#).

3. Welke persoonsgegevens verwerkt Telenet en waarom?

Voor het uitoefenen van haar activiteiten verwerkt Telenet verschillende categorieën van persoonsgegevens. In dit hoofdstuk willen we je inzicht geven in de categorieën van gegevens die we verzamelen, hoe we deze verkrijgen en voor welke doeleinden we ze verwerken.

Afhankelijk van welke Telenet dienst je gebruikt, verzamelen en gebruiken wij verschillende types van persoonsgegevens. Hieronder beschrijven we welke gegevens dat zijn, hoe we deze verkrijgen en waarom we ze verzamelen en gebruiken (dat noemen we de verwerkingsdoeleinden). Meer informatie over de bewaartermijnen van deze persoonsgegevens kan je nalezen in [hoofdstuk 6](#) van dit privacybeleid.

a. Welke gegevens verwerken wij?

De gegevens die we verwerken kunnen we onderverdelen in vier types, nl. gebruikersgegevens, transactiegegevens, afgeleide gegevens en gevoelige gegevens:

<p>Gebruikersgegevens</p> <p><i>Dit zijn gegevens die direct aan je persoon gelinkt zijn, onafhankelijk van je producten of diensten</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Identificatiegegevens: persoonsgegevens die je als gebruiker van onze producten en diensten kunnen identificeren zoals je naam en adres, je geboortedatum, je ID kaart nummer, je rijksregisternummer, een kopie van je paspoort of ID kaart, je foto, je nummerplaat (als je bijv. een Telenet kantoor bezoekt), beeldopname camera's als je een shop of ons kantoor bezoekt, contactgegevens: persoonsgegevens die ons toelaten contact met je op te nemen zoals je telefoonnummer, je e-mailadres,...;• Contractgegevens: persoonsgegevens gerelateerd aan je contract zoals de producten die je bij ons hebt, je klantnummer, facturatie- en betalingsgegevens, contracten bestelbevestiging, technische gegevens zoals persoonsgegevens verbonden aan je toestellen zoals het model en nummer van je digibox/digicorder, je IMEI-nummer van je telefoon...;• Je leef- en consumptiegewoonten: persoonsgegevens die informatie geven over je leefomstandigheden zoals of je, een hond hebt, of je kinderen nog klein zijn, graag reist...;• Gezinsgegevens: gegevens over je gezinssamenstelling zoals je burgerlijke stand, je gezinsleden...;
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Financiële gegevens: bankrekeningnummer, externe kredietwaardigheidsbeoordeling, gegevens met betrekking tot je financiële positie bijv. huiseigenaar...; • Communicatiegegevens: gegevens met betrekking tot onze communicatie met jou zoals bijv. de interacties die je met onze klantendienst hebt gehad, geluidsopnames van gesprekken met de klantendienst...; • Je voorkeuren: gegevens met betrekking privacy-niveau, de keuze via welke communicatiekanalen je wil gecontacteerd worden of niet wil gecontacteerd worden, instellingen op je decoder (of je al dan niet aanbevelingen wenst)...
<p>Transactiegegevens</p> <p><i>Dit zijn gegevens die gelinkt zijn aan het gebruik van je Telenet diensten en gegevens die aangemaakt worden door je verbruik van de Telenet diensten.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Technische gegevens: het MAC-adres van je laptop, de softwareversie op je telefoon waarmee je één van onze apps gebruikt...; • Verkeersgegevens: dit zijn gegevens die we nodig hebben om je communicatie te kunnen overbrengen (om het verkeer over elektronische communicatienetwerken af te wikkelen). De technische gegevens en de verbruiksgegevens kunnen hier ook onder vallen als ze betrekking hebben op je communicatie; • Locatiegegevens: persoonsgegevens die het mogelijk maken de geografische positie van je toestellen te kunnen bepalen zoals gps-bepaling, connectie met welke zendmast of wifi punt; • Verbruiksgegevens: persoonsgegevens die onze systemen aanmaken als je onze producten verbruikt. Zoals: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bij het surfen (zowel vast als mobiel internet): de datum, het tijdstip, de duur en de locatie van een internetverbinding, de URL's die je bezoekt, alsook het verbruikte internetvolume en het type protocol of dienst (bijv. FTP, HTTP, Streaming...); ○ Bij het TV kijken: per digibox/digicorder houden wij gegevens bij zoals welke programma's je bekijkt, 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 (zowel via de kabel als via onze TV apps, zowel voor live en bijna-live televisiekijken, terugkijk-TV als opgenomen programma's); ○ Bij het telefoneren (zowel vaste als mobiele telefonie): wij verwerken gegevens met betrekking tot de telefoonnummers, de datum, het tijdstip, de duur van een gesprek...; • Gegevens met betrekking tot de inhoud van je communicatie: zoals de boodschap die je verstuurt in een SMS, een post die je plaatst op het Netwetters forum, de inhoud van het telefoongesprek dat je voert, de e-mail die je verstuurt of ontvangt, het filmpje dat je bekijkt op een website... Uiteraard altijd met respect voor het telecommunicatiegeheim; • Gedragsgegevens: Bijv. gegevens over hoe je navigeert in het menu van onze digibox/digicorder. Gegevens met betrekking tot het bezoek van onze websites: via cookies verzamelen we bepaalde gegevens als je onze website bezoekt zoals je IP adres, welke pagina je bekijkt, wat je in je Telenet winkelmandje legt, ... Bovendien maken we ook gebruik van cookies wanneer je onze e-mails opent en bij gebruik van onze apps (zoals bijv. welke softwareversie je gebruikt, het tijdstip en de duur van het gebruik van de app, je navigatie over de app, ...) Voor meer informatie over cookies verwijzen we naar het Telenet Cookiebeleid.

<p>Afgeleide gegevens</p> <p><i>Dit zijn gegevens die we afleiden uit je gebruikersgegevens en je transactiegegevens.</i></p>	<p>Profielen: Op basis van je gebruikersgegevens en transactiegegevens zijn we in staat een profiel van je op te bouwen. Verbruik jij bijvoorbeeld heel veel mobiele data dan kunnen we daaruit afleiden dat jij een hoogverbruiker bent van mobiele data. Kijk jij graag naar sportprogramma's dan kunnen we daaruit afleiden dat jij een sportliefhebber bent. Ook kennen we een score toe aan je wifi op basis van hoe goed of slecht deze werkt. Heb je kinderen? Dan kunnen we daaruit afleiden dat je een gezin vormt. De afleiding 'hoogverbruiker', 'sportliefhebber', 'wifi-score' of 'gezin' noemen we profielen.</p> <p>Deze profielen worden enkel aangemaakt op klantniveau en niet op individueel gebruikersniveau. Dat wil zeggen dat indien je een gezinsabonnement hebt, de profielen op gezinsniveau zijn aangemaakt.</p> <p>We onderscheiden twee types van profielen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Type service: deze worden alleen gebruikt voor service redenen zoals analyses rond netwerkbeheer, planning techniekers, callcenter planning, input voor customer care om je verder te kunnen helpen bij problemen. Bijvoorbeeld wanneer er een installatieafpraak voor je geboekt staat, krijg je het profiel 'Installatieafpraak gepland'. Of wanneer netwerkmetingen aantonen dat je modem niet goed functioneert, krijgt je modem een slechte score. • Type commercieel: deze worden gebruikt om de juiste reclame aan het juiste doelpubliek te bezorgen. Als je bijv. als klant een WIGO-abonnement zonder TV hebt, dan is het profiel: 'WIGOgeenTV'. Het is mogelijk dat wij je reclame sturen voor een TV-abonnement. Heb je een WIGO-abonnement met TV dan ontvang je deze reclame niet, jij hebt hier namelijk geen boodschap aan. Of wanneer jij of iemand in je gezin regelmatig naar sportprogramma's kijkt, dan krijg je het profiel 'sportfan'. Het is mogelijk dat jij geïnteresseerd zal zijn in reclame over het TV-pack PlaySports. We gebruiken deze profielen ook in analyses met een commercieel doel bijv. om te onderzoeken hoeveel klanten bereid zouden zijn te betalen voor een nieuwe functionaliteit of bijvoorbeeld om te onderzoeken waarom onze klanten Telenet verlaten. Aan jou de keuze om te bepalen hoe persoonlijk onze reclame en analyses mogen zijn en welke persoonsgegevens we daarvoor mogen gebruiken. Deze keuze kan je beheren via je keuze van privacy-niveau. Meer informatie hierover kan je nalezen in hoofdstuk 7.
<p>Gevoelige gegevens</p> <p><i>Bepaalde persoonsgegevens zijn gevoeliger van aard en worden extra beschermd door de privacywetgeving</i></p>	<p>De privacywetgeving plaatst gevoelige data in een afzonderlijke categorie. Dit betreft persoonsgegevens gelinkt aan je gezondheid, seksuele voorkeuren, politieke opvattingen, etnische afkomst, religie, biometrische data, strafblad, ...</p> <p>Telenet verzamelt en gebruikt deze data in de regel niet. Echter, indien je het sociaal tarief aanvraagt omwille van gezondheidsredenen dan zijn wij verplicht om een attest op te vragen met betrekking tot je medische toestand zodat wij kunnen valideren of je recht hebt op het sociaal tarief. Het is tevens mogelijk dat je onder voogdij staat. Telenet wordt hiervan</p>

	op de hoogte gesteld zodat we je contract kunnen beheren met de aangestelde voogd.
--	--

b. Hoe verkrijgen wij deze persoonsgegevens?

Dat kan op verschillende manieren:

- We ontvangen de gegevens rechtstreeks van jou zoals bijv. wanneer je een contract afsluit, wanneer je contact opneemt met onze klantendienst, meedoet aan een wedstrijd, een enquête of een contactformulier invult, reageert op een forumbericht, aanlogt op de wifi hotspot, ...
- We wijzen je persoonsgegevens toe voor het gebruik van onze producten en diensten zoals bijv. een digibox/digicorder nummer, een e-mailadres, een IP-adres, een telefoonnummer, klantnummer, logincode(s) en wachtwoorden.
- Daarenboven registreren onze systemen persoonsgegevens die worden gegenereerd tijdens jouw gebruik van onze producten en diensten zoals bijv. de televisieprogramma's die je hebt bekeken of de identificatienummers van de toestellen gekoppeld aan je Telenet internetaansluiting.
- Tenslotte verkrijgen wij ook persoonsgegevens via derden. Enkele voorbeelden:
 - *Wij kopen bij gespecialiseerde data-bedrijven gegevens zoals bijv. je gezinssamenstelling en woning-informatie (we noemen dat socio-demografische gegevens en consumenteninformatie);*
 - *Wij ontvangen via marktonderzoekbureaus je interesses, (zoals bijv. dat je graag naar de film gaat);*
 - *Wij vragen kredietwaardigheidsanalyses van prospecten aan bij gespecialiseerde firma's;*
 - *Wij verkrijgen via andere telecomoperatoren gegevens met betrekking tot jouw mobiel verbruik in het buitenland;*
 - *Wij verkrijgen data van partners (bijv. indien je daarvoor toestemming hebt gegeven, kan je bouwaannemer je data aan ons bezorgen);*
 - *Wij verkrijgen gegevens via verbonden ondernemingen binnen de Telenet groep, bijv. in het kader van een overname;*
 - *Wij verkrijgen data van sociale mediakanalen zoals Facebook, Google, LinkedIn, ... (bijv. wanneer je gebruik maakt van je sociale media profiel om in te loggen of wanneer je via dit kanaal contact met ons opneemt).*

c. Waarom verwerken wij deze persoonsgegevens?

We verwerken persoonsgegevens voor diverse doeleinden, waarbij wij telkens enkel de gegevens verwerken die noodzakelijk zijn om het doel te bereiken. Hier beneden lijsten we de doeleinden op. We geven tevens mee wat onze rechtsgrond is om je persoonsgegevens te mogen verzamelen en gebruiken.

In het algemeen verwerken wij jouw persoonsgegevens wanneer dit noodzakelijk is:

- o *in het kader van de voorbereiding, uitvoering of beëindiging van een contract;*
- o *om te voldoen aan een wettelijke verplichting; en/of*
- o *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.*

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. Als klant kan je je toestemming beheren via je privacy-niveau, zie [hoofdstuk 7](#) voor meer informatie hierover.

Onderstaande tabel geeft een overzicht weer van alle doeleinden en rechtsgronden waarvoor wij jouw persoonsgegevens verwerken.

Doeleinden	Omschrijving	Rechtsgrond
Verkoop Dienst na verkoop Klantenondersteuning	Wanneer je 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-mailadres. We lezen tevens je ID kaart in, nemen een kopie van je buitenlandse paspoort indien je geen Belgische ID kaart hebt, of we nemen een kopie van je ID kaart in het geval je een kredietovereenkomst afsluit. Daarnaast wijzen we je ook gegevens toe zoals een klantnummer en login gegevens. Deze gegevens worden tevens gebruikt voor onze klantenadministratie en -ondersteuning (bijv. klachtenbeheer).	Contractuitvoering (bijv. als we je adres niet kennen, kunnen we je niet aansluiten) Wettelijke verplichting (bijv. in het kader van terrorismebestrijding zijn we verplicht om een ID check uit te voeren en bepaalde ID-gegevens bij te houden) Gerechtvaardigd belang (bijv. om fraude tegen te gaan willen we er zeker van zijn dat we het contract met de juiste persoon afsluiten of dat we zeker voor de juiste klant een wijziging aanbrengen aan een abonnement)
Product en Dienstverlening Facturatie Geschillenbeheer	Wij gebruiken je gegevens voor het opzetten, onderhouden en ondersteunen van je producten en diensten zoals bijvoorbeeld het tot stand brengen van je aansluiting en het overbrengen van de communicatie via ons netwerk en dat van andere operatoren, het berekenen van je verbruik voor facturatie en het afhandelen van storingsmeldingen of klachten.	Contractuitvoering (bijv. wij kennen je rekeningnummer omdat je je factuur aan ons betaalt)

	<p>We kunnen je communicatie sturen voor service redenen bijv. om je te informeren dat je datalimiet is bereikt, om je te vragen je paswoord te resetten of om je documenten te versturen over je facturatie.</p> <p>Indien je gebruik maakt van diensten van derden (bijv. SMS parkeren, aankoop ticket van De Lijn, meedoen aan een SMS-stemming of bospel, ...), zullen wij bepaalde gegevens verwerken en doorgeven aan de derden om de facturatie en het doorstorten van deze bedragen aan de derden mogelijk te maken.</p> <p>Om een optimale wifi-verbinding tot stand te brengen en om ondersteuning te kunnen geven bij problemen met uw wifi-netwerk, verzamelen wij via uw modem informatie in over de toestellen die connecteren op uw wifi-netwerk, over alle verbindingen met uw wifi-netwerk en naburige wifi-netwerken die mogelijk storing kunnen veroorzaken.</p>	<p>Gerechtigd belang (bijv. we kennen de toestellen gekoppeld aan je modem, indien je een klacht zou hebben over een slechte wifi-verbinding dan kunnen we je beter helpen en aangeven welke toestel niet goed kan connecteren)</p>
Netwerkbeheer	<p>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. Dit stelt ons in staat om goed netwerkbeheer te doen (routeren van verkeer, oplossen van storingen, bewaken van piek- en overbelasting, ...) en onze netwerken te verbeteren waar nodig.</p> <p>In bepaalde bundels kan je apps (zoals de Telenet TV app of Whatsapp) gebruiken zonder dat je dataverbruik meetelt in je datapot (free G). Om dit te mogelijk te maken, analyseren we je dataverbruik.</p> <p>Wij verwerken deze gegevens voor technische en statistische analyses en de uitkomsten daarvan worden geanonimiseerd gerapporteerd binnen Telenet.</p>	<p>Contractuitvoering</p> <p>Gerechtigd Belang</p>
Kwaliteitsverbetering	<p>Wij kunnen je gegevens gebruiken om onze producten en diensten te evalueren en te verbeteren. Bijvoorbeeld we kunnen nagaan welk type hardware je hebt om het gebruik van onze apps te optimaliseren of de kwaliteit van je internetverbinding te controleren.</p> <p>We trachten ook onze producten en diensten te verbeteren op basis van de feedback van klanten over onze diensten (bijvoorbeeld via marktonderzoek), gegevens die we bekomen tijdens ons onderhoud met of onze tussenkomst bij klanten.</p> <p>Bepaalde telefoongesprekken met onze klantendienst worden opgenomen (dit wordt vermeld aan het begin van het gesprek) met het oog op kwaliteitsverbetering en ter ondersteuning van trainingsdoeleinden.</p> <p>Indien we geen oorzaak kunnen vinden van een aanhoudende storing op een lijn, kunnen we – na het bekomen van jouw toestemming – tijdelijk gesprekken opnemen ter analyse.</p>	<p>Gerechtigd Belang</p>

<p>Commercieel gebruik (marketing en direct marketing) voor producten Telenet en verbonden ondernemingen</p>	<p>Direct Marketing is het versturen van reclame en het uitvoeren van analyses met een commercieel doel. Wij kunnen je gegevens gebruiken om je nieuwe producten, diensten of speciale acties aan te bieden waarvan wij denken dat die voor jou interessant zijn. Bijvoorbeeld je kan een e-mail ontvangen met een promo voor een Telenet product dat je nog niet hebt. Deze reclame kunnen we sturen via verschillende kanalen (bijv. via post, e-mail, SMS of telefonisch).</p> <p>We sturen je eveneens nieuwsbrieven en uitnodigingen voor events zoals wedstrijden, familiedagen, ...</p> <p>Reclame is efficiënter als we deze goed op je behoeften afstemmen. We spreken dan over 'gepersonaliseerde' reclame. Aan jou de keuze om te bepalen hoe persoonlijk dit mag zijn en welke persoonsgegevens we daarvoor mogen gebruiken. Deze keuze kan je beheren via je privacy-niveau. Je hebt ook de mogelijkheid om je volledig uit te schrijven voor reclame. Meer informatie hierover kan je nalezen in hoofdstuk 7.</p> <p>Het is ook mogelijk dat wij je benaderen wanneer je geen klant meer bent bij Telenet. Of dat we je benaderen als mogelijk toekomstige klant van Telenet.</p> <p>Ook als je met ons belt of als je onze websites bezoekt en je aangemeld hebt, kan het zijn dat we je benaderen met een gepersonaliseerd aanbod.</p> <p>Vanaf privacy-niveau 2 is het mogelijk dat we aan online platformen zoals Facebook en Google (Youtube) laten weten aan wie we onze reclame willen tonen of aan wie niet. We delen je naam, e-mailadres en/of je telefoonnummer met hen. Zo kunnen zij deze matchen met hun gegevens.</p>	<p>Gerechtigd Belang (bijv. we houden onze klanten graag op de hoogte van nieuwe bundels en sturen je een e-mail met de aankondiging van een nieuwe bundel)</p> <p>Toestemming (bijv. bij het inschrijven op een wedstrijd geef je je toestemming om je commercieel te contacteren).</p>
<p>Commercieel gebruik voor producten van andere bedrijven (gepersonaliseerde TV-reclame)</p>	<p>We kunnen 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. Bijv. kijk je graag naar sportprogramma's, dan is het mogelijk dat je een reclamefilmje krijgt te zien over sportschoenen.</p>	<p>Toestemming: Enkel klanten in privacy-niveau 3 komen hiervoor in aanmerking.</p>
<p>Fraudebeheer</p>	<p>Wanneer je klant wordt bij Telenet zullen we je vragen om je ID kaart in te lezen zodat we kunnen vaststellen wie je bent en identiteitsdiefstal kunnen vermijden. Indien je online klant wordt, zullen wij jouw identiteitskaartnummer vragen voor dezelfde reden. Ook kan het voorkomen dat we een bewijs van gezinssamenstelling vragen om misbruik te voorkomen.</p> <p>Afhankelijk van de Telenet producten en/of diensten waar je voor kiest, zullen wij ook je kredietwaardigheid toetsen.</p>	<p>Gerechtigd Belang (bijv. om te voorkomen dat mensen met slechte bedoelingen informatie over klanten proberen te bekomen of wijzigingen proberen aan te brengen aan het abonnement)</p>

Veiligheid	<p>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.</p> <p>Ook in het kader van netwerk- en informatiebeveiliging kunnen uw gegevens verwerkt worden.</p>	<p>Gerechtvaardigd Belang (bijv. ter preventie van inbraak en diefstal)</p> <p>Contractuitvoering (bijv omdat wij je een veilig netwerk en communicatiedienst willen aanbieden)</p>
Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen	<p>In heel wat gevallen zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens te bewaren en/of mee te delen aan overheidsinstanties.</p> <p>Naast algemene fiscale en boekhoudkundige verplichtingen, moeten wij bijvoorbeeld je locatiebepaling doorgeven aan de hulpdiensten wanneer je naar 112 belt. Ook in het kader van een politieel of gerechtelijk onderzoek kunnen wij worden verplicht om bepaalde gegevens op een vertrouwelijke manier aan de bevoegde instanties mee te delen. Wij werken ook mee aan het tegengaan van kwaadwillige oproepen op vraag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.</p>	Wettelijke verplichting
Geanonimiseerde rapportering	<p>Wij gebruiken je gegevens 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 informatie die wij uit deze studies en analyses halen, gebruiken wij om ons huidige producten- en dienstenportfolio te evalueren en deze aan te passen op grond van nieuwe ontwikkelingen. Ook rapporteren we deze kijkcijfergegevens extern. Deze rapporten worden volledig geanonimiseerd en zijn dus niet terug te brengen naar een bepaald individu.</p> <p>Ook maken we gebruik van je locatiegegevens (connectie van je SIM-kaart met de antennemast) om anonieme locatierapporteringen te maken ('hoeveel mensen waren op een bepaald moment op een bepaalde plaats?') voor eventorganisaties, supermarkten, steden/gemeenten, ... Ook hier zijn deze rapporten volledig anoniem.</p>	Gerechtvaardigd Belang

Nog even dit:

- De **inhoud van je persoonlijke communicatie** is vertrouwelijk. We verwerken je gegevens om de communicatie technisch mogelijk te maken, maar de inhoud van je persoonlijke communicaties die via ons netwerk verlopen (bijvoorbeeld vaste en mobiele telefoongesprekken, e-mails en sms-berichten) zijn beschermd door de bepalingen van 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.

- **Automatische 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 word je voorafgaandelijk geïnformeerd over de totstandkoming van het geautomatiseerde besluit, over je recht om menselijke tussenkomst te eisen en de wijze waarop je het besluit kan aanvechten.

d. Samenvattende tabel

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de verschillende categorieën van persoonsgegevens, welke specifieke persoonsgegevens daar onder vallen, voor welk doeleinden deze worden verwerkt, hoe we deze hebben verkregen, wat de rechtsgrond is, hoe lang we de data bijhouden en met wie we het delen.

We hebben getracht de onderstaande tabel zo volledig mogelijk te maken, rekening houdend met alle mogelijke verwerkingen door Telenet. Deze zijn echter niet altijd op iedereen van toepassing. Als je enkel een mobiel abonnement hebt, dan hebben wij uiteraard geen gegevens over jouw kijkgedrag en geen technisch nummer van een digibox/digicorder. Als je enkel een internetabonnement hebt, dan hebben we geen gegevens over de connectie van je SIM-kaart met de antennemasten.

Van wie?	Data type?	Data categorie?	Welke Persoonsgegevens?	Hoe verkregen?	Doelen?	Rechtsgrond?	Hoe lang?	Met wie delen we het?
Klanten, ex-klanten	Gebruikersgegevens	Identificatie en contact gegevens	Bijv. naam, adres, geboortedatum, ID-card nummer, copy ID card, nationaliteit, geslacht, Rijksregisternummer, geboorteplaats, telefoonnummer, e-mailadres	Bij aanmaak als klant in de shop, via het online bestelplatform, via de klantendienst (callcenter), bij aanvraag van het sociaal tarief, bij het afsluiten van een kredietcontract of door ingave in Mijn Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Netwerkbeheer - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Fraudebeheer - Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen - Marketing van eigen producten - Geanonimiseerde rapportering 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Wettelijke verplichting</p> <p>Contractuitvoering</p>	Zolang je klant bent. Tot 3 jaar nadat je geen klant meer bent	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... De overheid (politie, ombudsman), social mediaplatformen (vanaf privacy level 2, zij mogen deze data niet verder gebruiken voor hun eigen doeleinden), Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals Itsme, Streamz)
		Contractgegevens	Bijv. producten, klantnummer, gebruikersnaam, factuur, bestelbevestiging, contract, digibox/digicorder model/nummer	Bij aanmaak en beheer als klant, door toewijzing	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Netwerkbeheer - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Fraudebeheer - Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen - Geanonimiseerde rapportering 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Wettelijke verplichting</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	Zolang je klant bent. Tot 10 jaar nadat je geen klant meer bent voor bepaalde gegevens zoals het contract	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... De overheid (politie, ombudsman), Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Enkel met uw toestemming: partners (zoals Itsme, Streamz)
		Leef- en consumptiegewoonten	Bijv. dierenliefhebber, reisgewoontes	Aankoop van derde partijen	<ul style="list-style-type: none"> - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Toestemming</p>	13 maanden voor bestaande en ex-klanten	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals Itsme, Streamz)
		Gezinsgegevens	Bijv. burgerlijke stand, gezinsleden	Aankoop van derde partijen, aanmaak profielen op Mijn Telenet bij een familiebundel	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Netwerkbeheer - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Fraudebeheer 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	Zolang je klant bent. Tot 36 maanden voor ex-klanten	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Na toestemming

				<ul style="list-style-type: none"> - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen - Geanonimiseerde rapportering 			specifieke partners (zoals Itsme, Streamz)
Financiële gegevens	Bijv. betalingsgegevens (bankrekeningnummer), vermogensgegevens (bijv. huiseigenaar)	Bij aanmaak en beheer als klant	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Fraudebeheer - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen - Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Wettelijke verplichting</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	Zolang je klant bent. Tot 36 maanden voor ex-klanten	<p>Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...</p> <p>De overheid (politie, ombudsman), Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.</p> <p>Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals Itsme, Streamz)</p>	
Communicatiegegevens	Bijv. aangemaakte contacten, antwoorden op enquêtes, je voorkeuren zoals je privacy instellingen, opname gesprekken met de Klantendienst, commando afstandsbediening	Gesprek Klantendienst, bezoek aan een shop, contactopname via het contactformulier, ingevulde enquêtes, gebruik stembediening	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Fraudebeheer - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen - Geanonimiseerde rapportering 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	Opname gesprekken met de Klantendienst: 30 dagen. Stembediening: 0 (geen retentie). Andere gegevens: bestaande klant zolang je klant bent (privacy instelling) of tot 24 maanden (antwoorden enquêtes), ex-klant: 36 of 24 maanden afhankelijk van de gegevens	<p>Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...</p> <p>Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.</p> <p>Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals Itsme, Streamz)</p>	
Transactiegegevens	Technische gegevens	Bijv. MAC adres, IP adres, SSID, IMSI	Door toewijzing, bij gebruik Telenet diensten	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Netwerkbeheer - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Fraudebeheer - Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen - Marketing van eigen producten - Geanonimiseerde rapportering 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Wettelijke verplichting</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	13 maanden voor verkeersgegevens, 36 maanden voor TVverbruiksdata	<p>Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...</p> <p>De overheid (politie, ombudsman), Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.</p> <p>Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals Itsme, Streamz)</p>

Locatiegegevens	Bijv. connectie met de zendmast, gps-coördinaten, wifi connectie	Bij gebruik Telenet diensten	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Netwerkbeheer - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Fraudebeheer - Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen - Geanonimiseerde rapportering 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Wettelijke verplichting</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	13 maanden	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... De overheid (politie, ombudsman), Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals Itsme, Streamz)
Verbruiksgegevens	Bijv. tijdstip gesprek, duurtijd gesprek, URL's, bekeken TV programma's (kijkgedrag)	Bij gebruik Telenet diensten	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Netwerkbeheer - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Fraudebeheer - Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen - Geanonimiseerde rapportering 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Wettelijke verplichting</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	13 maanden voor verkeersgegevens, 36 maanden voor TVverbruiksdata	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... De overheid (politie, ombudsman), Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals Itsme, Streamz)
Inhoud communicatie	Bijv. E-mail inbox, SMS/MMS, telefoongesprekken, voicemail recordings	Bij gebruik Telenet diensten	<ul style="list-style-type: none"> - Veiligheid - Fraudebeheer - Kwaliteitsverbetering 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	Geen opslag met uitzondering van *e-mail inbox (beheer voor de klant) zolang de klant klant is, tot 18 maanden voor ex-klanten *opname telefoongesprek voor kwaliteitsredenen (afhankelijk van de case)	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...
Gedragsgegevens	Bijv. Navigatie door het menu van de digibox/digicorder, gegevens verkregen via cookies	Bij gebruik Telenet diensten, bij bezoek van de websites, bij gebruik Telenet apps	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Kwaliteitsverbetering - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen - Geanonimiseerde rapportering 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	36 maanden voor bestaande klanten, 3 maanden voor ex-klanten. Afzonderlijke termijnen voor gegevens verkregen uit	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals Itsme, Streamz)

							cookies (zie cookiebeleid)	
	Afgeleide gegevens	Profielen	Bijv. sportfan, wifiscore	Afleiding uit de gebruikers- en transactiegegevens	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Netwerkbeheer - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen - Geanonimiseerde rapportering 	<p>Gerechtigd belang</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	120 maanden voor bestaande klanten, 24 maanden voor ex-klanten	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals It sme, Streamz)
	Gevoelige gegevens	Medische gegevens	Bijv. sociaal tarief attestatie, voogdijschap	Bij aanmaak en beheer klant	<ul style="list-style-type: none"> - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Fraudebeheer 	<p>Gerechtigd belang</p> <p>Contractuitvoering</p>	Geen opslag attest. Gegevens betreffende voogdijschap volgen de retentietermijn van identificatiedata	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep
Gebruikers (alle individuen die gebruik maken van de Telenet diensten zonder contracthouder/klant te zijn, al dan niet geregistreerd met een eigen profiel op Mijn Telenet)	Gebruikersgegevens	Identificatiegegevens en contactgegevens	Naam, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer	Bij aanmaak van het profiel op Mijn Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Netwerkbeheer - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Fraudebeheer - Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen - Geanonimiseerde rapportering 	<p>Gerechtigd belang</p> <p>Wettelijke verplichting</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	Volgt dezelfde bewaartermijn als de klant waaraan het profiel gekoppeld is	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... De overheid (politie, ombudsman), social mediaplatformen (vanaf privacy level 2, zij mogen deze data niet verder gebruiken voor hun eigen doeleinden), Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals It sme, Streamz)
		Communicatiegegevens	Privacy instellingen, opname gesprekken, klantendienst, commando's bij stembediening	Bij aanmaak van het profiel op Mijn Telenet, door toewijzing, gesprek klantendienst, gebruik stembediening	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Fraudebeheer - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen - Geanonimiseerde rapportering 	<p>Gerechtigd belang</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	Opname gesprekken met de klantendienst: 30 dagen. Stembediening: 0 (geen retentie). Andere gegevens: bestaande klant zolang je klant bent (privacy instelling) of tot 24 maanden (antwoorden enquêtes), ex-	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals It sme, Streamz)

						klant: 36 of 24 maanden afhankelijk van de gegevens	
Transactiegegevens	Technische gegevens	Bijv. MAC adres, IP adres, SSID, IMSI	Bij gebruik van Telenet diensten	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Netwerkbeheer - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Fraudebeheer - Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen - Marketing van eigen producten - Geanonimiseerde rapportering 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Wettelijke verplichting</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	13 maanden voor verkeersgegevens, 36 maanden voor TVverbruiksdata	<p>Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...</p> <p>De overheid (politie, ombudsman), Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals Itsme, Streamz)</p>
	Locatiegegevens	Bijv. connectie met de zendmast, gps-coördinaten, wificonnectie	Bij gebruik van Telenet diensten	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Netwerkbeheer - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Fraudebeheer - Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen - Geanonimiseerde rapportering 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Wettelijke verplichting</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	13 maanden	<p>Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...</p> <p>De overheid (politie, ombudsman), Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals Itsme, Streamz)</p>
	Verbruiksgegevens	Bijv. tijdstip gesprek, duurtijd gesprek, URL's, bekeken TV - programma's (kijkgedrag)	Bij gebruik van Telenet diensten	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Netwerkbeheer - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Fraudebeheer - Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen - Geanonimiseerde rapportering 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Wettelijke verplichting</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	13 maanden voor verkeersgegevens, 36 maanden voor TV-verbruiksdata	<p>Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...</p> <p>De overheid (politie, ombudsman), Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals Itsme, Streamz)</p>
	Inhoud communicatie	Bijv. E-mail inbox, SMS/MMS, telefoongesprekken, voicemail recordings	Bij gebruik van Telenet diensten	<ul style="list-style-type: none"> - Veiligheid - Fraudebeheer - Kwaliteitsverbetering 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p>	Geen opslag met uitzondering van *e-mail inbox (beheer voor de klant) zolang de	<p>Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...</p>

							klant klant is, tot 18 maanden voor ex-klanten; * opname telefoongesprek voor kwaliteitsredenen (afhankelijk van de case)	
Prospecten	Gebruikersgegevens	Identificatiegegevens en contactgegevens	Naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, ID-check gegevens (zoals ID kaart nummer) in het proces tot aanmaak klant (bijv. online bestelling die afgebroken wordt)	Aankoop van derde partijen, inschrijving events, wedstrijden, poging tot aanmaak klant	<ul style="list-style-type: none"> - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Fraudebeheer - Marketing van eigen producten - Geanonimiseerde rapportering 	Gerechtvaardigd belang Toestemming	Tot intrekking toestemming (met continue refresh)	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep
		Communicatiegegevens	"Opt-out" instelling, opname gesprek klantendienst	Gesprek klantendienst, bezoek shop, contactname via contactformulier	<ul style="list-style-type: none"> - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Marketing van eigen producten 	Gerechtvaardigd belang Toestemming	Tot intrekking toestemming, 1 maanden voor opnames klantendienst	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals Itsme, Streamz)
Bezoekers	Gebruikersgegevens	Identificatiegegevens	Naam, voornaam, naam bedrijf dat vertegenwoordigd wordt, ID kaart, nummerplaat, camerabeelden	Bezoek Telenet kantoren, Telenet winkels	<ul style="list-style-type: none"> - Veiligheid 	Gerechtvaardigd belang	13 maanden	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... De overheid (politie, ombudsman)
	Transactiegegevens	Gedragsgegevens	Gegevens verkregen via cookies	Bezoek Telenet websites	<ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitsverbetering - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen - Geanonimiseerde rapportering 	Gerechtvaardigd belang Toestemming	Zie cookiebeleid	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep. Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals Itsme, Streamz)

4. Hoe beveiligen wij je persoonsgegevens?

De bescherming van jouw persoonsgegevens is een prioriteit voor Telenet. We hebben daartoe passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen geïmplementeerd om de persoonsgegevens die zich in onze systemen en databanken bevinden maximaal te beschermen tegen ongeoorloofde toegang en/of gebruik, verlies of diefstal. Deze maatregelen worden op regelmatige basis getest, geëvalueerd en waar nodig aangepast om ten alle tijden een adequaat beveiligingsniveau te waarborgen

Ons informatiebeveiligingsbeleid is volledig geënt op de internationale ISO27002 standaard en bevat richtlijnen met betrekking tot onder meer toegangscontrole, dataversleuteling, beveiliging van de operaties, beveiliging van de communicatie, fysieke beveiliging... Een gespecialiseerd veiligheidsteam staat in voor de implementatie en opvolging van de richtlijnen zodat de veiligheid van onze databanken, netwerken, infrastructuur en informatiesystemen gewaarborgd is.

Ontwikkeling of implementatie van nieuwe systemen, applicaties of ontwikkeling van nieuwe producten wordt ontworpen met de hoogste beveiliging voor ogen en altijd rekening houdend met jouw privacy (het 'privacy by design' principe). Onze beveiligings- en privacy-experts werken nauw samen met de ontwikkelingsteams om ervoor te zorgen dat er een passende bescherming is, die afgestemd is op het ingeschatte risico dat gepaard gaat met de verwerking van de betreffende persoonsgegevens.

Toegangscontrole is een belangrijk aspect van ons informatieveiligheidsbeleid. Telenet heeft procedures ingevoerd om toegang tot onze databanken, systemen, apparatuur en netwerken te beperken tot personen die deze toegang strikt nodig hebben ter uitvoering van hun functie. Deze personen moeten een strikte geheimhoudingsplicht in acht nemen en alle richtlijnen voor het verzekeren van de bescherming van de persoonsgegevens naleven.

Telenet voorziet ook in privacy en security-specifieke opleidingen voor haar medewerkers om de richtlijnen en procedures te verduidelijken aan haar medewerkers en om ze bewust te maken van de risico's die gepaard gaan met de verwerking van persoonsgegevens.

Telenet stelt ook hoge veiligheidsvereisten aan haar partners en leveranciers die in onze opdracht jouw persoonsgegevens verwerken. Mede via contractuele waarborgen zien wij erop toe dat zij, net zoals wij, jouw gegevens veilig en met respect voor de privacywetgeving verwerken. We verwachten van onze partners en leveranciers dan ook dat zij een informatieveiligheidsbeleid en veiligheidsmaatregelen implementeren die geënt zijn op de internationale standaarden en beste praktijken.

5. Geven we je persoonsgegevens door? En aan wie?

Om je onze diensten te kunnen aanbieden, doen we in bepaalde gevallen beroep op derde partijen die toegang krijgen tot je persoonsgegevens. Een doorgifte aan derde

partijen gebeurt enkel in het kader van de doeleinden zoals beschreven in [titel 2.c](#). Hieronder lijsten we op aan wie we data doorgeven.

❖ **Doorgifte van persoonsgegevens aan derde partijen die in onze opdracht werken**

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. Enkele voorbeelden:

- *Handelsagenten die onze producten verkopen;*
- *Bedrijven en zelfstandige techniekers die ons netwerk onderhouden en in de installaties voorzien;*
- *Externe callcenters die onze klanten dagelijks telefonisch bijstaan;*
- *Logistieke bedrijven die onze toestellen aan je bezorgen;*
- *Beheer van ons extern legaal archief (voor bijvoorbeeld facturen), zowel digitaal als op papier;*
- *Bedrijven die onze uitgaande papieren documentenstroom (bijvoorbeeld facturen) verzorgen;*
- *Creditmanagement-specialisten die de solvabiliteit van toekomstige klanten analyseren;*
- *Incassobureaus en juridische dienstverleners in het kader van het innen van onze facturen;*
- *Cloud providers;*
- *Beveiligingsfirma's (cybersecurity);*
- *Bedrijven gespecialiseerd in ICT ter ondersteuning van ons IT-team;*
- *Bedrijven gespecialiseerd in telecommunicatie en netwerk infrastructuur;*
- *Met Telenet verbonden bedrijven (die behoren tot de Liberty Global of Telenet groep als zij voor ons technische platformen of softwaretoepassingen beheren);*
- *Andere telecomoperatoren om netwerk interconnectie (verbinding met elektronische communicatienetwerken van andere operatoren) mogelijk te maken, alsook de administratie ervan (facturatie en verrekening tussen operatoren);*
- *Gespecialiseerde big-data-bedrijven (data makelaars en data analisten) in het kader van dataverrijking en data-analyses;*
- *Marktonderzoeksbureaus;*
- *Marketing agentschappen die ons bijstaan bij allerlei reclamecampagnes;*
- *Partners waarmee we samenwerken in het kader van een specifieke actie (bijvoorbeeld aan een reisbureau, voor een Telenet-wedstrijd waarbij je een citytrip kan winnen).*
- *Gespecialiseerde cookie analytics bedrijven (zoals bijvoorbeeld Google en Adobe);*
- *Universiteiten in het kader van productontwikkeling en innovatie;*
- *Sociale media kanalen zoals Facebook, Google, LinkedIn, ..., bijvoorbeeld in het kader van direct marketing campagnes via deze kanalen (zij mogen deze data niet verder gebruiken om hun eigen data te verrijken);*

De doorgifte van je gegevens is beperkt tot die gegevens die zij nodig hebben voor het uitvoeren 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.

❖ **Doorgifte van persoonsgegevens in het kader van een wettelijke verplichting**

De wet verplicht ons om bepaalde persoonsgegevens door te geven aan een aantal daartoe bevoegde instanties. Enkele voorbeelden:

- *Noodcentrales;*
- *Gerechtelijke autoriteiten;*
- *Belgische inlichtingendiensten;*
- *Fiscale autoriteiten;*
- *Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT);*
- *Ombudsdienst voor telecommunicatie.*

❖ **Doorgifte van persoonsgegevens aan andere bedrijven binnen de Telenet Groep**

Wij kunnen je persoonsgegevens doorgeven aan verbonden ondernemingen binnen de Telenet groep. Enkele voorbeelden:

- *Om je 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 aparte verwerkingsverantwoordelijken, en de afspraken omtrent gegevensverwerking worden contractueel vastgelegd tussen de respectievelijke ondernemingen.

❖ **Doorgifte van persoonsgegevens aan derde partijen die niet in onze opdracht werken**

Enkel indien jij daarvoor toestemming hebt gegeven, kunnen wij je gegevens doorgeven aan andere bedrijven (met een eigen privacybeleid) die zelf bepalen wat hun doeleinden zijn om je data te verwerken. Enkele voorbeelden:

- *Doorgifte van je toestel identificatienummer ('IMEI'), de SIM-kaart ('IMSI' of 'ICCID'), de code van uw mobiele netwerk operator (die uw mobiele netwerkoperator identificeert 'MNC') en de mobiele landcode (die het land waarin u zich bevindt identificeert, 'MCC') aan Belgian Mobile Wallet SA/NA (aangeduid als BM-ID) voor hun mobiele identiteitsoplossing: de 'Itsme' app;*
- *Doorgifte van je accountnummer en TV-producten (Streamz, Streamz+) aan Streamz zodat je ook op hun app de inhoud kan bekijken;*
- *Doorgifte van je mobiele nummer en bevestiging dat je Telenet klant bent aan NAKI Mobile Power Solutions om in aanmerking te komen voor korting voor Telenet klanten;*

- *Voor bepaalde hardware zijn we enkel een doorverkoper bijv. telefoon- of TV-toestellen, het slimme slot van Nuki, de slimme deurbel van Ring... Om de activering van deze toestellen mogelijk te maken, geven wij je contactgegevens door aan de fabrikant van deze toestellen.*
- *Het is ook mogelijk dat Telenet toelaat dat derde partijen op onze websites cookies plaatsen voor hun eigen marketing doeleinden of dat Telenet de verzamelde cookiedata doorgeeft aan derden. Dit kan enkel als je daar expliciet toestemming voor hebt gegeven. Meer informatie hierover lees je in het [Telenet Cookiebeleid](#).*

❖ **Internationale data transfers**

Jouw persoonsgegevens worden ook buiten de Europese Unie (de Europese Economie Ruimte, ook EER genoemd) verwerkt. Het is een gegeven dat veel grote IT-leveranciers, infrastructuur leveranciers en technologiebedrijven niet gevestigd zijn in de Europese Unie.

Wij zorgen voor afdoende contractuele garanties zodat je gegevens ook bij hen een passend beschermingsniveau kunnen genieten.

Enkele voorbeelden:

- *Extern callcenter – Marokko;*
- *Onderhoud IT-systemen 24/7 – India, China, US;*
- *Netwerk infrastructuur – China;*
- *IT-security – India, US;*
- *Cloud providers – US;*
- *Interconnect en Roaming – wereldwijd;*
- *Softwaretoepassingen – US.*

6. Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?

Wij mogen persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is om het doeleinde te realiseren waarvoor we ze verzamelen. De bewaartermijn kan dus per doeleinde verschillen. We verwijzen je graag door naar de tabel onder [titel 2.d.](#) voor een overzicht van de retentietermijnen. In deze tabel wordt steeds de maximum retentieperiode gegeven.

Enkele voorbeelden:

- *Verkeersgegevens met betrekking tot communicaties en verbindingen worden nooit langer dan 13 maanden bijgehouden;*
- *TV-kijkgedrag wordt maximaal 36 maanden bewaard;*
- *Opgenomen gesprekken met de Telenet klantendienst worden maximaal 30 dagen bewaard;*
- *Facturatiegegevens worden maximaal 7 jaar bewaard;*
- *Je contract en de order confirmaties worden maximaal 10 jaar bewaard nadat je als klant Telenet hebt verlaten.*

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

Indien je Telenet verlaat als klant kunnen we je tot 3 jaar na het weggaan nog opnieuw contacteren om je te informeren over een nieuw aanbod.

7. Het gebruik van je persoonsgegevens voor commerciële doeleinden

We gebruiken je gegevens voornamelijk om je een goede dienstverlening te kunnen leveren. Bijvoorbeeld om het contract te kunnen uitvoeren, om je dienst te kunnen doen werken, om ons netwerk te beheren, om je als klant goed te kunnen ondersteunen, om je te informeren over je verbruik, om je factuur te sturen, ...

Daarnaast gebruiken we je gegevens ook voor commerciële doeleinden. Bijvoorbeeld om je reclame te kunnen bezorgen, om ons merk beter bekend te maken of voor analyses om onze klanten beter te leren kennen. Voor dit doeleinde willen we je controle geven over je gegevens: jij bepaalt namelijk zelf welke gegevens we mogen gebruiken. Hiervoor hebben we een systeem van 4 privacy-niveaus uitgewerkt waarbij verschillende gradaties van data-gebruik mogelijk zijn.

Elke klant heeft een privacy-niveau en krijgt de mogelijkheid om dit te beheren. Met klant bedoelen we de persoon die het contract heeft getekend. Dit is wel beperkt tot privé klanten, zelfstandigen en kleine bedrijven (zoals éénmanszaken).

Het privacy-niveau is voor de meeste producten op contractniveau. Dit betekent dat iedereen die gebruik maakt van dit product binnen hetzelfde contract onderworpen is aan hetzelfde privacy-niveau.

Bij bepaalde producten (bijv. bundels voor families of voor werkgevers die SIM-kaarten toebedelen aan hun werknemers) is het vereist om per gebruiker een profiel aan te maken (via Mijn Telenet), waarbij elke gebruiker zijn eigen privacy-niveau krijgt en kan beheren. Dit is bijvoorbeeld het geval bij bundels waaraan verschillende SIM-kaarten gekoppeld zijn die door individuele gebruikers gebruikt worden. Deze individuele gebruikers moeten zich registreren en krijgen een eigen Mijn Telenet account toegewezen en kunnen zelf hun privacy-niveau beheren.

Voor minderjarige gebruikers (-16 jaar) voert Telenet een zeer strikt beleid: persoonsgegevens van minderjarigen krijgen automatisch het meest restrictieve privacy-niveau toegewezen, namelijk privacy niveau 1 – 'Algemeen'. Voor het overige zal Telenet, voor zover wettelijk vereist, de voorafgaande toestemming vragen van de ouder(s) of voogd van de minderjarige.

Naast het privacy-niveau zijn er ook communicatiekanalen. Je kan kiezen via welke weg je reclame wil ontvangen, dat kan via post, e-mail, SMS of telefonisch. Let op: dit is enkel op contractniveau mogelijk.

a. Welke privacy-niveaus zijn er?

Zoals eerder uitgelegd, kan je zelf bepalen welke gegevens we mogen gebruiken voor commerciële doeleinden aan de hand van je privacy-niveau. Je kan kiezen uit verschillende gradaties waarbij je kan gaan van helemaal geen gebruik maken van jouw persoonsgegevens voor commerciële doeleinden tot een volledig gepersonaliseerde Telenet ervaring.

❖ **Helemaal geen gebruik van jouw gegevens ('full opt out')**

Laten we starten bij helemaal geen gebruik maken van jouw gegevens voor commerciële doeleinden. Je zal dus op geen enkele manier reclame ontvangen van Telenet. We maken hier een combinatie van privacy-niveau 1 en al je communicatiekanalen uitzetten. We noemen dit ook de 'full opt out'.

Privacy-niveau 1 betekent dat er geen commerciële profielen van je aangemaakt worden en je niet meer wordt meegenomen in commerciële analyses. Bovendien worden bij een 'full opt out' ook alle communicatiekanalen uitgeschakeld zodat je niet langer commerciële post, e-mail, telefoon of SMS van ons ontvangt.

Tevens worden de reclamefilmpjes op TV voor jou niet gepersonaliseerd. Je bekijkt de standaard reclamefilmpjes op TV. Ook de reclamecampagnes die je mogelijks te zien krijgt op de social mediaplatformen zoals Facebook, Google, ... (als je daar een account hebt) zijn niet gepersonaliseerd.

Communicatie voor service redenen zoals bijv. een aankondiging van werken, een wijziging van veiligheidsinstellingen, het bereiken van je datalimieten of je factuur blijft je nog steeds ontvangen. Dat kan je niet stopzetten zolang je klant bent.

We verwerken nog steeds je kijkgedrag om je het juiste programma, serie of film te kunnen aanbevelen op je digibox/digicorder. Het is mogelijk dat we je een programma, serie of film aanbevelen waarvoor je dient te betalen. We gebruiken niet je kijkgedrag voor deze betalende aanbevelingen (die niet in je huidig TV-abonnement zitten). Je ziet enkel deze die alle klanten met een digibox/digicorder zien. Wil je geen aanbevelingen, dan kan je dat uitzetten in de instellingen van je digicorder/digibox.

❖ **Privacy-niveau 1: Algemeen**

In dit niveau ontvang je wel nog reclame, maar deze is niet gepersonaliseerd en je gegevens worden niet meegenomen in commerciële analyses.

Van je gebruikersgegevens gebruiken we maar een heel beperkte set aan gegevens zoals je naam, adres, e-mailadres, keuze van taal, geslacht (voor de juiste aanspreektitel) en productportfolio. We gebruiken niets van je transactiegegevens (zoals de programma's die je bekijkt) voor commerciële redenen (wel nog voor service redenen, anders kan je niet bellen, surfen of TV kijken). Er worden geen commerciële profielen aangemaakt.

Je data wordt niet gebruikt in commerciële analyses. Tevens worden de reclamefilmpjes op TV voor jou niet gepersonaliseerd. Je bekijkt de standaard reclamefilmpjes op TV.

Als je communicatiekanalen aan staan, kan je algemene reclame ontvangen die we naar al onze klanten sturen, of naar al de klanten die hetzelfde product hebben.

Communicatie voor service redenen zoals bijv. een aankondiging van werken, een wijziging van veiligheidsinstellingen, verwittiging dat je over je datalimiet gaat of je factuur blijf je nog steeds ontvangen. Dat kan je niet stopzetten zolang je klant bent.

We verwerken je kijkgedrag om je het juiste programma, serie of film te kunnen aanbevelen op je digibox/digicorder. Het is mogelijk dat we je een programma, serie of film aanbevelen waarvoor je dient te betalen. We gebruiken niet je kijkgedrag voor deze betalende aanbevelingen (die niet in je huidig TV-abonnement zitten). Je ziet enkel deze die alle klanten met een digibox/digicorder zien. Wil je geen aanbevelingen, dan kan je dat uitzetten in de instellingen van je digicorder/digibox.

In dit niveau gebruiken we geen locatiedata (de verbinding van je SIM-kaart met de GSM antennes) om op te nemen in anonieme rapporten die we ter beschikking stellen aan steden, gemeenten, shoppingcentra, ...

In dit niveau delen we geen gegevens met de social mediaplatformen Google (bijv. YouTube), Facebook, ... Dit betekent dat de reclamecampagnes die je mogelijks te zien krijgt op deze platformen niet gepersonaliseerd zijn.

❖ Privacy-niveau 2: Gericht

Niveau 2 staat voor gepersonaliseerde reclame voor Telenet producten. We gebruiken je gebruikersgegevens en transactiegegevens om commerciële profielen (afgeleide data) op te bouwen en om mee te nemen in commerciële analyses. Als je communicatiekanalen aan staan, ontvang je deze personaliseerde reclame.

Om te weten wat gebruikersgegevens en transactiegegevens zijn, verwijzen we je graag naar [titel 2.a](#) in dit privacybeleid. We vinden het belangrijk om te vermelden dat we van deze gegevens niet alles gebruiken. Zo zullen wij bijv. je kopie van ID kaart, je foto (moesten we deze hebben), geluids- en beeldopnames, je rijksregisternummer, je locatiedata, de URL's die je bezoekt (wat we ook surfgedrag noemen), je activiteit op fora, de inhoud van je communicatie, ... niet gebruiken in commerciële analyses of om profielen van je op te bouwen.

Elke nieuwe klant (alsook elk nieuw profiel van individuele gebruikers) krijgt standaard niveau 2 toegekend, maar dit kan op elk moment gewijzigd worden.

De reclamefilmpjes op TV worden voor jou niet gepersonaliseerd. Je bekijkt de standaard reclamefilmpjes op TV.

We verwerken je kijkgedrag om je het juiste programma, serie of film te kunnen aanbevelen op je digibox/digicorder. Het is mogelijk dat we je een programma, serie of film aanbevelen waarvoor je dient te betalen. We kunnen je kijkgedrag gebruiken voor deze betalende aanbevelingen (die niet in je huidig TV-abonnement zitten). Wil

je geen aanbevelingen, dan kan je dat uitzetten in de instellingen van je digicorder/digibox.

Vanaf niveau 2 wordt je locatiedata (de verbinding van je SIM-kaart met de gsm-antennes) gebruikt om op te nemen in anonieme rapporten die we ter beschikking stellen aan steden, gemeenten, shoppingcentra, ... Weet dat deze rapporten volledig anoniem zijn. Er wordt bijv. gerapporteerd hoeveel personen in de vakantie de Grote Markt van Brussel hebben bezocht. Of hoeveel personen via de autostrade Mechelen binnenrijden.

We kunnen je reclame tonen voor onze producten op de kanalen van social mediaplatformen (Facebook, Google (bijv. YouTube), ...) als je een account hebt. Vanaf niveau 2 is het mogelijk dat we aan hen laten weten aan wie we de reclame willen tonen of aan wie niet. We delen je naam, e-mailadres en/of telefoonnummer. Zo weten zij of jij een account hebt. Zij kunnen je gegevens niet lezen. Deze worden namelijk eerst omgezet in nummers en letters (hashing) volgens een sleutel. Facebook, Google, ... hebben zelf ook je naam en e-mailadres en hebben deze ook omgezet in dezelfde nummers en letters. Zo kunnen ze je naam en e-mailadres matchen (vergelijken) met de gegevens die zij ook hebben en weten ze aan wie ze het reclamefilmpje mogen tonen. Na de matching verwijderen zij de opgeladen data. Ze mogen dit niet voor enig ander doeleinde (bijv. om hun eigen bestanden te verrijken) gebruiken, wat ook niet zou kunnen aangezien het voor hen niet leesbaar is. Na de matching weten zij wie voor het reclamefilmpje in aanmerking komt. Dit gegeven moeten zij ook verwijderen na de campagne (de periode waarin de reclame wordt aangeboden).

❖ Privacy-niveau 3: Persoonlijk

In Niveau 3 draait het om je TV-ervaring. Alles van niveau 2 is ook hier van toepassing. Bovendien worden je gegevens ook gebruikt om de TV-spots die je te zien krijgt af te stemmen op jouw voorkeuren en interesses. Kijk jij of een gezinslid bijvoorbeeld vaak naar atletiek, dan zal jij sneller een reclamespot zien over sportartikelen. Heb jij geen baby's in huis, dan hoef je niet naar reclame over luiers te kijken.

Om je gepersonaliseerde TV-spots aan te bieden delen we geen data met adverteerders. De adverteerder selecteert aan welke type profielen ze een bepaalde TV-spot wensen te tonen (bijv. een fabrikant van sportschoenen wenst een tv-spot aan sportliefhebbers te tonen) en wij zorgen ervoor dat de TV-spot aan de juiste doelgroep getoond wordt. In bepaalde gevallen maken we gebruik van een beveiligd tussenplatform dat ons in staat stelt om data van de adverteerder te vergelijken met ons klantenbestand en zo te bepalen welke van onze klanten in aanmerking komen voor de TV-spot van de adverteerder. Door gebruik te maken van dit beveiligd platform, hoeft Telenet geen klantendata met de adverteerder te delen en de adverteerder deelt op zijn beurt ook geen data met Telenet. Na het vergelijken van de datasets op het beveiligde platform (waar geen van beide partijen toegang toe heeft) worden deze verwijderd.

Indien je vóór 25 mei 2018 (de datum van inwerkingtreding van GDPR) Telenet klant bent geworden, dan werd je standaard ingeschaald in niveau 3. Je kan steeds je privacy-niveau wijzigen.

❖ Privacy-niveau 4: Uniek

In niveau 4 kies je voor volledig gepersonaliseerde reclame. Alles van niveau 3 is hier van toepassing. Bovendien vullen we dit aan met gegevens over je surfgedrag om je profielen aan te vullen of in commerciële analyses.

Onder surfgedrag verstaan we de websites (de URL's) die je hebt bezocht. We kunnen daaruit interesses afleiden. Deze data bekomen we uit de applicatie waarmee we het netwerk beheren.

Enkele voorbeelden:

- Heb je een webpagina bezocht van een reisorganisatie, dan kunnen we je interessante aanbiedingen op maat bezorgen of extra informatie sturen over hoe en waar je in het buitenland gratis kan surfen;
- Surf je regelmatig op sport-websites, dan kunnen we jou gerichte TV-reclame voor sportartikelen tonen.

We vinden het belangrijk te vermelden dat de inhoud van je communicatie niet verwerkt wordt. We zullen dus nooit zien welke filmpjes je op een bepaalde website hebt geopend. Het bezoeken van websites die gevoelige onderwerpen betreffen (zoals websites die medisch advies verschaffen of erotisch getinte websites), worden uiteraard ook niet meegenomen.

Samenvattende tabel

Ter info: de onderstaande tabel is van toepassing op alle privacy-niveaus, dwz. zowel het privacy-niveau op contractniveau (alle gebruikers onder hetzelfde contract zijn onderworpen aan hetzelfde privacy-niveau), alsook op het individuele privacy-niveau (gebruikers met eigen profiel in Mijn Telenet).

Gradatie?	Nog reclame?	Op basis van welke data?	Op TV reclamefilmpjes relevant voor jou?	Nog communicatie voor service?
Ik wil geen reclame en ik wil niet geprofileerd worden: 'Full opt out' (privacy-niveau 1 + alle communicatiekanalen uit)	Neen	Geen	Neen	Ja
Ik wil niet geprofileerd worden: privacy-niveau 1	Ja, maar niet gepersonaliseerd	Naam, adres, e-mail adres, keuze van taal, geslacht (voor de juiste aanspreektitel) en productportfolio	Neen	Ja

	Neen, als je je communicatiekanalen laat uitzetten.			
Ik wil reclame ontvangen die afgestemd is op mijn voorkeuren (mijn profielen): privacy-niveau 2 = ons standaard niveau	Ja Neen, als je je communicatiekanalen laat uitzetten.	Gebruikers- en transactiegegevens. Afgeleide data.	Neen	Ja
Ik wil reclame ontvangen die afgestemd is op mijn voorkeuren (mijn profielen) + ik wil dat de reclamefilmpjes op TV beter afgestemd zijn op mij: privacy-niveau 3	Ja Neen, als je je communicatiekanalen laat uitzetten.	Gebruikers- en transactiegegevens. Afgeleide data.	Ja	Ja
Ik wil reclame ontvangen die afgestemd is op mijn voorkeuren (mijn profielen) + ik wil dat de reclamefilmpjes op TV beter afgestemd zijn op mij. Je mag voor beiden gebruik maken van mijn surfgedrag: privacy-niveau 4	Ja Neen, als je je communicatiekanalen laat uitzetten.	Gebruikers- en transactiegegevens. Afgeleide data. Surfgedrag.	Ja	Ja

b. Hoe kan je je privacy-niveau aanpassen?

Je privacy-niveau raadplegen en aanpassen kan:

- o Via [Mijn Telenet](#) (enkel voor klanten/gebruikers die een actieve Mijn Telenet account/profiel hebben en ex-klanten waarvoor de Mijn Telenet omgeving nog een tijdje actief is);
- o Via een [Telenet-winkelpunt](#) (na ID check);
- o Via onze [Klantendienst](#) (na ID check).

De wijziging van privacy-niveau kan even (max. 72u) in beslag nemen.

Per privacy-niveau heb je de keuze om je communicatiekanalen aan- of uit te zetten. Wanneer je van privacy-niveau verandert, heeft dit geen effect op je communicatiekanalen.

Indien je helemaal geen reclame meer wil ontvangen en je wil ook niet dat je gegevens voor enig commercieel doeleinde worden gebruikt (de zogenaamde 'full opt out'), kan je 'een volledige uitschrijving voor alle communicatie vragen' (dit is het recht op bezwaar). Bij deze aanvraag zal in de praktijk je privacy-niveau op niveau 1 gezet worden (voor zover dit nog niet het geval is) en alle communicatiekanalen worden voor

je uitgezet. Deze aanvraag kan je doen via dezelfde manier als hierboven aangegeven.

Graag nog even dit:

Ben je ex-klant, dan blijft je privacy-niveau van toepassing. Je kan dit ook te allen tijde laten aanpassen zoals hierboven beschreven.

Ben je nooit klant geweest, je hebt bijv. meegedaan aan een wedstrijd of we hebben je gegevens van een derde partij bekomen en je wil niet dat Telenet je nog reclame stuurt of je gegevens gebruikt voor onze commerciële doeleinden, dan kan je:

- *Gebruik maken van de uitschrijflink die je onderaan de marketing e-mail van Telenet kan vinden;*
- *ons contacteren via [dit formulier](#). Vermeld het woord 'privacy' in de titel;*
- *langs gaan in een [Telenet-winkelpunt](#) en vraag de medewerker een aanvraag te lanceren voor 'Een volledige uitschrijving voor alle commerciële communicatie'.*

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

Om je meer controle te geven over je persoonsgegevens kan je die eenvoudig beheren door een aanvraag in te dienen om je privacy-rechten uit te oefenen.

a. Overzicht van je privacy-rechten

❖ Je recht van inzage

Je hebt het recht om toegang te vragen tot uw persoonsgegevens. We bezorgen je dan een overzicht van de persoonsgegevens die wij over jou verwerken. In eerste instantie bezorgen wij jou een automatisch gegenereerd standaard rapport. Indien dit niet voldoet aan jouw verwachtingen of indien je nood hebt aan specifieke gegevens kan je een bijkomende aanvraag doen via de link bijgevoegd bij het standaardantwoord.

❖ Je recht op aanpassen

Je hebt het recht om onvolledige, foutieve, ongepaste of verouderde persoonsgegevens 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 verwijderen

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te laten verwijderen indien:

- *je persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt door Telenet;*

- *je je eerdere toestemming voor de verwerking intrekt en er geen andere rechtsgrond is waar Telenet zich op kan beroepen voor de (verdere) verwerking;*
- *je bezwaar maakt tegen de verwerking van je persoonsgegevens en er geen zwaardere doorwegende, gerechtvaardigde gronden bestaan voor de (verdere) verwerking door Telenet;*
- *je persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt worden;*
- *je persoonsgegevens gewist moeten worden 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 het kunnen leveren van je dienst, voor de uitoefening van een rechtsvordering of omdat de gegevens nodig zijn om een wettelijke verplichting na te leven of een opdracht van algemeen belang te vervullen.

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

In welbepaalde gevallen heb je het recht om de beperking van de verwerking van je persoonsgegevens te verkrijgen. Dat is onder meer het geval wanneer je de juistheid van een persoonsgegeven betwist of wanneer uw gegevens niet meer nodig zijn om de doeleinden van de verwerking te bereiken, maar u ze nodig hebt voor het instellen, uitoefenen of onderhouden van een rechtsvordering

❖ **Je recht op overdraagbaarheid van persoonsgegevens/ doorsturen van gegevens**

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te ‘recupereren’, bijvoorbeeld om makkelijker van dienstenleverancier te kunnen veranderen. Dit kan enkel voor de persoonsgegevens die je zelf hebt verstrekt aan Telenet, gebaseerd op toestemming of na overeenkomst.

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

Je hebt het recht om bezwaar te maken wanneer Telenet jouw persoonsgegevens gebruikt voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting. Je dient dan een gemotiveerd verzoek (dat de specifieke redenen bevat waarom je bezwaar wenst te maken tegen een verwerking) in te dienen en Telenet zal bij een gegrond verzoek het gebruik van jouw persoonsgegevens stoppen, tenzij wij dwingende gronden hebben om dit niet te doen.

Een gemotiveerd verzoek is niet vereist wanneer het gaat over verwerkingen in het kader van Direct Marketing activiteiten (inclusief profilering). 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.

Er zijn 2 mogelijkheden:

- **Je wenst geen enkele vorm van commerciële communicatie meer te ontvangen?** Je kan je 'recht van bezwaar' uitoefenen via Mijn Telenet (Aanvraag: 'Een volledige uitschrijving voor alle commerciële communicatie') en dan zorgen wij ervoor dat je geen enkele commerciële communicatie meer ontvangt van ons. Hou er rekening mee dat we je nog steeds contacteren in het kader van de uitvoering van je contract of als de wet ons daartoe verplicht. Heb je geen Mijn Telenet account, dan kan je hiervoor naar een [Telenet-winkelpunt](#) gaan.
- **Je wenst zelf te kiezen via welk kanaal je commerciële communicatie ontvangt?** Je kan ervoor kiezen om commerciële communicatie enkel te ontvangen via e-mail, sms, post of telefoon. Om een kanaal te deactiveren volstaat het om je voorkeur over te maken aan onze klantendienst of langs te gaan in één van onze [Telenet-winkelpunten](#).

Voorts kan iedereen (inclusief ex-klanten en prospecten) gebruik maken van deze uitschrijfmogelijkheden:

- **indien je geen commerciële oproepen wenst te ontvangen**, kan je jezelf inschrijven op de zogenaamde bel-me-niet-meer-lijst (www.dncm.be).
- **indien je geen commerciële brieven meer wenst te ontvangen**, kan je jezelf inschrijven op de zogenaamde Robinson lijst (www.robinsonlist.be).
- **indien je geen commerciële sms'jes meer wil ontvangen**, kan je reageren met "STOP" op het nummer dat je de sms stuurde.
- **indien je geen commerciële e-mails meer wil ontvangen**, kan je gebruik maken van de uitschrijfmogelijkheid in de bewuste e-mail.

Let wel: het feit dat je van ons geen commerciële communicaties meer wenst te ontvangen, doet uiteraard geen afbreuk aan ons recht om contact met je op te nemen in het kader van de uitvoering van je contract of als de wet ons daartoe verplicht.

b. Hoe kan ik mijn privacy-rechten uitoefenen?

Je kan je privacy-rechten uitoefenen op 2 manieren:

- **Ben je klant bij Telenet?** Meld je aan via Mijn Telenet en vul de aanvraag in via deze [link](#). Dit is enkel mogelijk voor klanten die een actieve Mijn Telenet account hebben;
- **Ben je geen klant meer of nooit klant geweest?** Dan kan je terecht in een [Telenet-winkelpunt](#) om je aanvraag te lanceren.

Om ons ervan te verzekeren dat de aanvraag gebeurt door de juiste persoon, dienen wij je identiteit te verifiëren. Indien je je aanvraag lanceert via Mijn Telenet geldt je succesvolle aanmelding met login en paswoord als identificatie. Als je je aanvraag in een [Telenet-winkelpunt](#) doet, zullen we je vragen je te identificeren aan de hand van

je identiteitskaart. Indien wij jou niet met zekerheid kunnen identificeren, zullen wij geen gevolg geven aan je verzoek.

Let op: gezien de complexiteit geldt voor de uitoefening van onderstaande privacy-rechten een andere aanvraagprocedure. Het betreft:

- *Recht op beperking van de verwerking*
- *Recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens wanneer het **niet** gaat om Direct Marketing*

Indien je deze rechten wenst uit te oefenen, kan je je aanvraag overmaken aan de Afgevaardigde voor de gegevensbescherming (oftewel 'DPO') via [dit formulier](#) en vermeld daarbij duidelijk privacy in de titel. Ook via deze weg zullen we je vragen je te identificeren.

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 met twee maanden worden verlengd. Bij een verlenging van de termijn stellen wij jou hier binnen één maand na ontvangst van het verzoek over 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.

9. Hoe kan ik Telenet contacteren in verband met mijn privacy?

❖ Ik wil mijn privacy-rechten uitoefenen.

- **Ben je klant bij Telenet?** Meld je aan via Mijn Telenet (lanceer [hier](#) je aanvraag).
- **Geen klant meer of nooit klant geweest?** Dan kan je terecht in een [Telenet-winkelpunt](#) of Contacteer ons via [dit formulier](#). Vermeld het woord 'privacy' in de titel.

❖ Ik wil mijn privacy-niveau aanpassen.

Je privacy-niveau kan je zelf aanpassen:

- via Mijn Telenet (lanceer [hier](#) je aanvraag);
- in één van onze [Telenet-winkelpunten](#); of

- via onze [klantendienst](#).
- ❖ **Ik wil een privacy inbreuk melden bij de Data Protection Officer.**
Meld een privacy inbreuk via [dit formulier](#).
- ❖ **Ik heb een andere vraag over de verwerking van mijn persoonsgegevens.**
Heb je een vraag over de verwerking van je persoonsgegevens en vind je het antwoord niet terug in dit privacybeleid, contacteer ons dan via [dit formulier](#) en vermeld daarbij het woord 'privacy' in de titel.

Je kan je vraag, klacht of verzoek ook bezorgen via brief ter attentie van de Data Protection Officer (oftewel 'DPO'):

Telenet BV
Liersesteenweg 4
2800 Mechelen

10. 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 (<https://www2.telenet.be/nl/privacy/>). Uiteraard informeren wij je voorafgaandelijk via onze websites of andere courante communicatiekanalen van elke significante 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.

11. Escalatie bij de toezichthoudende autoriteit

De Gegevensbeschermingsautoriteit is een onafhankelijk orgaan dat erop toeziet dat jouw persoonsgegevens volgens de wet worden verwerkt. Indien je een klacht hebt in verband met de verwerking van je persoonsgegevens door Telenet of indien je een procedure wenst op te starten voor een bemiddeling, dan kan je je wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit via <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>.