

PRIVACY BELEID

In dit privacy beleid wordt beschreven hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens.

Belgian Telecom doet het nodige om uw privacy te respecteren. Uw persoonsgegevens worden enkel gebruikt binnen de Belgian Telecom-groep (Centrea CV) en worden nooit zonder uw toestemming aan derde partijen doorgegeven voor commerciële doeleinden. Belgian Telecom verkoopt uw persoonsgegevens niet aan derde partijen.

1. UW PERSOONSgegevens ZIJN ONZE VERANTWOORDELIJKHEID

Belgian Telecom maakt een onderscheid in verschillende types persoonsgegevens, die met elkaar gecombineerd kunnen worden:

- **Gebruikersgegevens:** zoals daar zijn, maar niet beperkt tot uw naam, voornaam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, gsm-nummer, geboortedatum, taal en een kopie van uw identiteitskaart, uw bankrekeningnummer, uw betalingsgedrag;
- **Technische gegevens:** zoals daar zijn, maar niet beperkt tot model en serienummer van de door u aangekocht hardware, als ook de door u gebruikte softwareversies;
- **Verkeersgegevens:** zoals daar zijn, maar niet beperkt tot uw IP-adres;
- **Locatiegegevens:** deze gegevens bepalen oa de locatie van uw SIM-kaart met betrekking tot uw Belgian Telecom mobile abonnement, met welke zendmast uw mobiel toestel in verbinding staat;
- **Verbruiksgegevens:** de gegevens die wij ontvangen wanneer u van uw Belgian Telecom-dienst(en) gebruik maakt, zoals daar zijn, maar niet beperkt tot, oproepnummers, datum en tijdstip, duur en locatie van een gesprek of internetverbinding.

Zoals de wet bepaalt, verzamelt en verwerkt Belgian Telecom geen gevoelige gegevens met betrekking tot raciale of etnische afkomst, politieke of seksuele voorkeuren en gezondheid.

Uw persoonsgegevens worden via verschillende kanalen verzameld, zoals hieronder vermeld, maar niet beperkt tot:

- Online bestelformulier;
- Online contactformulieren;
- Online chat;
- Bel mij terug functie;
- Via derde partijen (enkel voor de uitoefening van onze dienstverlening).

Voor de verwerking van uw persoonsgegevens op onze website en de daaraan gekoppelde subsites, formulieren en applicaties, verwijzen wij u naar onze [Cookie beleid pagina](#)

Uw persoonsgegevens worden opgenomen in de database van Centrea CV, Rupelstraat 28, 2840 Terhagen, België en worden gebruikt om:

- De door u gevraagde Belgian Telecom dienst(en) te kunnen leveren (voorbereiding, activering, facturatie van de overeenkomst tussen Belgian Telecom en u als klant);

- De door u gevraagde Belgian Telecom dienst(en) te kunnen laten installeren door een techniker. Belgian Telecom beperkt zich bij de doorgifte enkel tot die specifieke persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de installatie;
- De door u gevraagde Belgian Telecom dienst(en) te kunnen beëindigen wanneer u hiervoor een verzoek heeft ingediend bij Belgian Telecom op eender welke naspeurbare wijze;
- U als klant te allen tijde de beste service te kunnen verlenen, zijnde technische ondersteuning door de Belgian Telecom helpdesk;
- U als klant te allen tijde te kunnen informeren over mogelijke netwerkproblemen die een impact kunnen hebben op het gebruik van uw Belgian Telecom dienst(en);
- U als klant te allen tijde te kunnen informeren over promoties met betrekking tot de Belgian Telecom dienst(en) waarvan u gebruik maakt en dit volgens de geldende opt-out regels;
- Naar uw tevredenheid te vragen met betrekking tot de Belgian Telecom dienst(en) die u gebruikt;
- Mits u er vooraf met ingestemd heeft, uw telefoonnummers te vermelden in de telefoongids en/of in het bestand van de inlichtingendienst 1207. Belgian Telecom geeft deze gegevens door aan Directory Information Services. Wijzigingen in uw vermelding kunt u zelf vragen via het gratis nummer 0800 98 022 of via een e-mail naar gids@1207.be;
- Uw veiligheid te kunnen garanderen (aanwezigheid van camera's binnen het Belgian Telecom kantoor, opsporen van mogelijke fraude, inbreuk of hacking van de door u gebruikte Belgian Telecom-dienst(en), ...);
- Een door u ingediende klacht via de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (of andere officiële instanties) naar behoren te kunnen behandelen;
- In geval van wanbetaling de nodige instanties (incassobureau en juridische dienstverleners) in te lichten voor verdere opvolging van niet-betaalde facturen;
- Te voldoen aan de wettelijke of reglementaire bepalingen waaraan Belgian Telecom onderworpen is, zoals daar zijn maar niet beperkt tot:
 - uw locatiebepaling die doorgegeven wordt aan de hulpdiensten wanneer u deze oproept of in geval van een dreigend gevaar of ramp;
 - de bewaarplicht van maximum 12 maanden van telefonie- en internetgegevens;
 - In het kader van een politieel of gerechtelijk onderzoek waarbij Belgian Telecom verplicht kan worden via een officiële aanvraag bepaalde gegevens op een vertrouwelijke manier mee te delen aan de nodige overheden;
 - Een aanvraag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie voor kwaadwillige oproepen.
- Om rapportages, testen en statistieken bij te houden. Belgian Telecom gebruikt hiervoor uw anonieme, geaggregeerde gegevens. Deze gegevens zijn niet terug te brengen naar een bepaald individu. Deze gegevens worden gebruikt om interne processen te evalueren en te verbeteren, alsook voor de mogelijke ontwikkeling van nieuwe producten en diensten.
- U uit te nodigen voor een sollicitatiegesprek nadat u zich als kandidaat opgaf voor een openstaande vacature bij Belgian Telecom.

Belgian Telecom neemt geen automatische besluitvorming (al dan niet op basis van profilering) waaraan rechtsgevolgen zijn verbonden of waarbij u getroffen wordt, tenzij:

- dit noodzakelijk is voor het aangaan of uitvoeren van uw overeenkomst (oa het blokkeren van uw verbinding wegens niet-betaling) of;
- we hiervoor uw uitdrukkelijke toestemming hebben verkregen.

U wordt hiervan vooraf geïnformeerd, samen met uw recht om menselijke tussenkomst te eisen en de wijze waarop u dit kan aanvechten.

Voor zover uw persoonsgegevens internationaal verwerkt zouden worden, zorgt Belgian Telecom via contractuele of andere maatregelen ervoor dat deze gegevens eenzelfde beschermingsniveau genieten vergelijkbaar met de bescherming binnen de Europese Unie, conform de Europese regelgeving.

2. ALGEMENE PRIVACYKEUZES

Algemeen volgens de opt-out regels geldt:

- indien u geen enkele commerciële oproepen wenst te ontvangen, dan kan u zichzelf inschrijven op de zogenaamde Bel-mij-niet-meer lijst (<https://www.dncm.be/nl/>)
- indien u geen commerciële brieven meer wenst te ontvangen, dan kan u zichzelf inschrijven op de zogenaamde Robinsonlijst (www.robinsonlist.be)

Indien u geen informatie over Belgian Telecom-promoties wenst te ontvangen via email of indien u een specifieke voorkeur heeft qua communicatiekanaal (bvb. contactname via vast nummer of mobiel nummer, ...), dan geeft kennis hiervan via e-mail naar Belgian Telecom (info@belgian-telecom.be). Opgelet, het feit dat u geen informatie over Belgian Telecom-promoties meer wenst te ontvangen, doet geen afbreuk aan ons recht om via elektronische weg contact te nemen in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of als de wet ons daartoe verplicht.

Websitebezoekers die geen Belgian Telecom-klant zijn, zullen enkel via email of telefoon gecontacteerd worden nadat ze zelf deze persoonsgegevens opgegeven hebben en expliciet hiernaar gevraagd hebben.

3. VEILIGHEID

Belgian Telecom heeft alle redelijke technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen ongeoorloofde toegang en gebruik, verlies of diefstal, zoals: beveiliging van uw wachtwoorden, encryptiesoftware, firewalls, antivirus, intrusie en anomaliedetectie, alsook controle voor de Belgian Telecom werknemers (het aantal werknemers dat toegang heeft tot uw persoonsgegevens is beperkt en er wordt enkel toegang verleend voor zover die specifieke gegevens nodig zijn om hun taken naar behoren te kunnen uitvoeren).

Indien er zich een gegevenslek zou voordoen met nadelige gevolgen voor uw persoonsgegevens, dan wordt u als klant in de door de wet voorziene omstandigheden ingelicht.

Als wij uw gegevens ontvangen, gebruiken wij altijd de coderingstechnologieën die erkend worden als gangbare standaarden binnen de IT-sector. Wij hebben de nodige veiligheidsmaatregelen ingevoerd om het verlies, het onrechtmatig gebruik of de wijziging te voorkomen van informatie die wij ontvangen van u. Als wij bepaalde kritieke informatie ontvangen of overdragen, zoals bijvoorbeeld financiële informatie, gebruiken wij een beveiligde server. Als wij gegevens overdragen aan derden waarmee wij contractueel verbonden zijn (zoals online payment partijen), dan moeten deze derden in het kader van de contractbepalingen voldoende veiligheidsmaatregelen treffen, zoals bijvoorbeeld: SSL encryptie.

De inhoud van het communicatieverkeer dat via het Belgian Telecom netwerk gaat zoals vaste en mobiele telefoongesprekken, e-mails, sms-berichten en de inhoud van uw surfgedrag op het internet, wordt beschermd door de wetten betreffende het telecommunicatiegeheim. Dit houdt in dat Belgian Telecom en de Belgian Telecom werknemers geen kennis mogen nemen van het bestaan of de inhoud van dergelijke communicatie. Belgian Telecom heeft hiervoor de nodige beveiligingsmaatregelen genomen en de nodige instructies gegeven aan werknemers om het telecommunicatiegeheim te kunnen respecteren.

Het aantal Belgian Telecom werknemers dat toegang heeft tot uw persoonsgegevens is beperkt. Bovendien wordt hen enkel toegang verleend om hun taken naar behoren te kunnen uitvoeren.

Indien uw persoonsgegevens geraadpleegd en verwerkt worden buiten de Europese Unie, dan stelt Belgian Telecom alles in het werk om er voor te zorgen dat uw gegevens dezelfde bescherming genieten conform de Europese regelgeving.

De telefoongesprekken die u voert met onze helpdesk kunnen in het kader van oa kwaliteitscontrole opgenomen worden. In dit geval wordt u hiervan vooraf ingelicht en wordt naar uw expliciete toestemming gevraagd.

4. BEWAARtermijnen VAN UW PERSOONSgegevens

Belgian Telecom zal uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is. De bewaartermijnen kunnen verschillen:

- om tegemoet te komen aan boekhoudkundige en fiscale verplichtingen: Belgian Telecom is verplicht om uw facturatiegegevens voor minimaal 7 jaar bij te houden;
- om tegemoet te komen aan juridische verplichtingen: Belgian Telecom is verplicht om bepaalde gegevens als bewijs bij geschillen bij te houden en dit tot maximaal 10 jaar na beëindiging van uw contract;
- om tegemoet te komen aan wettelijke verplichtingen: de bewaarplicht van verkeersgegevens voor maximum 12 maanden;
- persoonsgegevens kunnen tot 1 jaar na beëindiging van de overeenkomst verwerkt worden voor eventuele contactname (tenzij u expliciet koos om geen Belgian Telecom-promoties of commerciële boodschappen te willen ontvangen).
- Sollicitatiegegevens (brief, cv, referenties, getuigschriften, ...) worden voor maximum 4 weken na sluitingsdatum van de vacature bijgehouden. Indien u uw expliciete akkoord gaf om deze gegevens in 'portfolio te houden', dan houdt Belgian Telecom deze voor maximum 1 jaar bij.

Na afloop van deze periodes wordt alle data gewist of geanonimiseerd.

5. UW PRIVACY RECHTEN

U beschikt over een recht van inzage, verbetering, beperking, overdraging en verwijdering met betrekking tot uw persoonsgegevens. Stuur daarvoor een verzoek (met datum en handtekening) met een kopie van uw identiteitskaart naar het vermelde adres in artikel 6.

- **Recht tot inzage:** u heeft het recht om te allen tijde Belgian Telecom te vragen of wij al dan niet uw persoonsgegevens verwerken, en zo ja deze in te zien. U kan een gratis kopie opvragen van deze verwerkte persoonsgegevens, in begrijpelijke vorm. Belgian Telecom is gerechtigd hiervoor een administratieve kost te vragen voor iedere bijkomende kopie die u zou vragen;
- **Recht tot verbetering:** u heeft het recht om onvolledige, foutieve, ongepaste of verouderde persoonsgegevens te laten corrigeren. Om uw gegevens up-to-date te houden, verzoekt Belgian Telecom u om elke wijziging te melden, zoals een verhuizing, nieuwe e-mailadres, vernieuwing van uw identiteitskaart, ed. Periodiek zal u in uw my Belgian Telecom account gevraagd worden of de geregistreerde contactgegevens nog up to date zijn;
- **Recht tot beperking:** u heeft het recht om beperking van verwerking van uw persoonsgegevens te verkrijgen indien u de juistheid ervan betwist, de verwerking van uw persoonsgegevens onrechtmatig zou zijn, u de gegevens nodig heeft voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering, er nog geen beslissing is genomen over de uitoefening van uw recht op bezwaar tegen de verwerking;
- **Recht tot overdraging:** u heeft het recht om uw persoonsgegevens over te dragen in het kader van de Easy Switch procedure;

- **Recht tot verwijdering:** u heeft het recht om uw persoonsgegevens te laten verwijderen indien:
 - deze niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze verwerkt zijn;
 - u een eerdere toestemming tot verwerking intrekt en er geen andere rechtsgrond is waar Belgian Telecom zich op kan beroepen voor de (verdere) verwerking;
 - u bezwaar maakt tegen de verwerking en er bestaan geen zwaardere doorwegende, gerechtvaardigde gronden voor de (verdere) verwerking;
 - uw persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt worden;
 - er moet voldaan worden aan een wettelijke verplichting.

6. PRAKTISCH

U kan uw rechten uitoefenen of klachten omtrent de verwerking van uw persoonsgegevens neerleggen door contact op te nemen met Belgian Telecom via info@velgian-telecom.com

Belgian Telecom dient uiteraard uw identiteit te verifiëren, daarom vragen wij u om bij uw verzoekaanvraag ook een kopie van uw identiteitskaart mee te sturen. U kan uw privacy-rechten gratis uitoefenen, tenzij uw verzoek ongegrond of dermate buitensporig is. Belgian Telecom kan dan een redelijke vergoeding aanrekenen, rekening houdend met de administratieve kosten om het verzoek te kunnen uitvoeren, of weigeren het verzoek uit te voeren.

Indien Belgian Telecom niet reageert binnen de 30 dagen op uw verzoek of deze, naar uw mening ongegrond, weigert of indien ons antwoord niet voldoet aan uw verwachtingen dan kan u klacht neerleggen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, of via commission@privacycommission.be, die dan een bemiddelingsprocedure zal opstarten.

Belgian Telecom kan uw persoonsgegevens gebruiken voor nieuwe doeleinden die nog niet voorzien zijn in ons "privacy-beleid". In dat geval, zullen wij u contacteren alvorens uw gegevens te gebruiken voor deze nieuwe doeleinden, om u op de hoogte te stellen van de wijzigingen aan ons reglement voor de bescherming van persoonlijke gegevens en om u de kans te bieden uw deelname te weigeren.

Op aanvraag verlenen wij aan de bezoekers van onze site toegang tot alle informatie die wij van hen bijhouden. Als u toegang wenst tot deze informatie, gelieve ons te contacteren op het hierboven vermelde adres.

Op aanvraag bieden wij de bezoekers de mogelijkheid om eventuele onjuiste gegevens die wij van hen bijhouden, te corrigeren. Als u uw persoonlijke gegevens wenst te verbeteren, gelieve ons te contacteren op het hierboven vermelde adres.

Als u vindt dat onze site niet in overeenstemming is met ons privacy-beleid, gelieve ons te contacteren op het hierboven vermelde adres.

Indien dit privacy beleid gewijzigd wordt, dan kan u op deze pagina steeds de laatst gepubliceerde versie terugvinden. Wanneer de wet dit zou vereisen, dan zal Belgian Telecom u individueel informeren.

7. JURIDISCHE INFORMATIE

Kennisgeving aan Europese Gebruikers: deze privacyverklaring is opgesteld met inachtneming van de verplichtingen in art. 10 van de Europese richtlijn 95/46/EG en de bepalingen van Europese richtlijn 2002/58/EG.

Deze Privacy beleid tekst werd laatst bijgewerkt op 23/05/2018