

Privacybeleid

Beste klant,

Belgacom begrijpt dat **uw privacy erg belangrijk** is voor u, en wij doen dan ook alles om uw persoonlijke levenssfeer te **respecteren**.

Uw persoonsgegevens worden enkel gebruikt door de Belgacom Groep en zullen **nooit doorgegeven** worden aan derde partijen voor commerciële doeleinden.

Tegelijkertijd wil Belgacom ervoor zorgen dat u **steeds op de hoogte** bent van speciale aanbiedingen en promoties die u kunnen interesseren. Indien u echter geen commerciële boodschappen van ons wenst te ontvangen, kunt u dit op elk moment gemakkelijk laten weten via verschillende communicatiekanalen (e-mail, 0800-nummer, website). We zullen ervoor zorgen dat uw wensen gerespecteerd worden.

In de onderstaande rubrieken vindt u meer informatie over hoe Belgacom omgaat met uw persoonsgegevens wanneer u gebruikmaakt van onze diensten, zoals vaste en mobiele telefonie, internet, Belgacom TV en andere audiovisuele diensten, en wanneer u een bezoek brengt aan onze websites belgacom.be, belgacom.com, skynet.be and m.skynet.be.

[Verzameling en gebruik van persoonsgegevens](#)

[Het telecommunicatiegeheim](#)

[Beveiliging van uw persoonsgegevens](#)

[Openbaarmaking van persoonsgegevens aan derde partijen](#)

[Privacybeleid m.b.t. onze websites](#)

[Privacybeleid m.b.t. Belgacom TV en andere audiovisuele diensten van Belgacom zoals TV Overal](#)

[Uw privacykeuze](#)

[Uw recht van inzage en verbetering](#)

[Wijzigingen aan ons privacybeleid](#)

Verzameling en gebruik van persoonsgegevens

Wanneer u onze diensten wenst te gebruiken kunnen we u een aantal persoonsgegevens vragen zoals uw naam, voornaam, adres, login, e-mailadres, telefoonnummer, gsm-nummer, geboortedatum, taal en een copie van uw identiteitskaart. We kunnen ook nog andere gegevens vragen die we nodig hebben om u de dienst te kunnen leveren zoals specifieke voorkeuren en vereisten die met de betrokken dienst te maken hebben.

Persoonsgegevens kunnen verzameld worden via diverse kanalen: bijvoorbeeld mondeling in de Belgacom-verkooppunten, telefonisch via de klantendienst, schriftelijk via bestelformulieren, via elektronische formulieren op de websites of via SMS. We kunnen uw persoonsgegevens verzamelen wanneer u een bestelling doet, wanneer u deelneemt aan een enquête of een wedstrijd, bij een telefonisch contact met de klantendienst, wanneer u zich abonneert op een nieuwsbrief of wanneer u ons informatie vraagt. Uw factuur- en betalingsgegevens worden eveneens bewaard.

We verzamelen ook gegevens over het gebruik dat u maakt van onze diensten en websites en over het communicatieverkeer dat via ons netwerk verloopt. Het communicatieverkeer kan o.a. de opgeroepen telefoon- en gsm-nummers omvatten, de datum, het tijdstip en de duur van een communicatie of van een internetverbinding. We kunnen eveneens gebruik maken van socio-demografische gegevens die we aankopen bij gespecialiseerde bedrijven.

De persoonsgegevens die we via deze diverse kanalen verzamelen worden opgenomen in de bestanden van Belgacom, nv van publiek recht (Koning Albert II-laan, 27 te 1030 Brussel). Deze gegevens worden gebruikt om u de gevraagde dienst of informatie te kunnen leveren, om de verbinding met elektronische communicatienetwerken van andere operatoren te kunnen realiseren en factureren, voor de klantenadministratie, voor het opmaken en de distributie van telefoongidsen en het aanbieden van inlichtingendiensten, voor de commercialisering van telefoonnummers en adressen die in de telefoongidsen vermeld worden, voor geschillenbeheer, voor het opsporen van fraude en inbreuken jegens Belgacom, haar werknemers, klanten of leveranciers, om de kwaliteit van de diensten te verbeteren, voor de planning en de organisatie van de telecommunicatie-infrastructureur, voor marktonderzoek en klantprofilering en om u te informeren over onze producten, diensten en aanbiedingen. Alle gegevens die we verzamelen kunnen met elkaar gecombineerd worden om onze aanbiedingen beter af te stemmen op uw persoonlijke behoeften.

Indien u geen informatie over onze producten en diensten wenst te ontvangen of indien u een specifieke voorkeur hebt voor de communicatiekanalen die we gebruiken om u te informeren of indien u niet wenst dat we ons aanbod voor u aanpassen op basis van uw gebruikspatroon, kunt u in de rubriek 'Uw privacykeuze' lezen hoe u dit kunt verhinderen.

Persoonsgegevens worden bewaard tot maximaal tien jaar nadat een persoon geen klant meer is bij Belgacom. Voor bepaalde categorieën van gegevens gelden kortere bewaartermijnen, zoals voor de verkeersgegevens met betrekking tot communicaties en verbindingen die niet langer dan twaalf maanden bijgehouden worden.

Het telecommunicatiegeheim

De inhoud van het communicatieverkeer dat via ons netwerk verloopt zoals vaste en mobiele telefoongesprekken, e-mails, sms-berichten en uw surfgedrag op het internet op andere websites dan deze die toebehoren aan Belgacom, wordt beschermd door de wetten betreffende het telecommunicatiegeheim. Dit houdt in dat Belgacom en haar medewerkers geen kennis mogen nemen van dergelijke inhoud. Belgacom heeft de nodige beveiligingsmaatregelen genomen en strenge instructies gegeven aan haar medewerkers om het telecommunicatiegeheim te respecteren.

De telefoongesprekken die u voert met onze klantendienst kunnen opgenomen worden om te dienen als bewijs in geval van betwisting van een commerciële transactie. Deze telefoongesprekken kunnen eveneens opgenomen of beluisterd worden door een kwaliteitsmonitor voor kwaliteitscontrole.

Beveiliging van persoonsgegevens

We hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om de databanken waarin uw gegevens opgenomen zijn te beveiligen tegen ongeoorloofde toegang, tegen ongeoorloofd gebruik, tegen verlies of diefstal van uw gegevens. Onze beveiligingsmaatregelen worden regelmatig geëvalueerd en aangepast om steeds een hoog niveau van bescherming te blijven bieden.

Openbaarmaking van persoonsgegevens aan derde partijen

Sommige van onze databanken kunnen we toegankelijk maken voor derden die werken in onze opdracht en die ons bijstaan bij het uitvoeren van onze taken, bijvoorbeeld onze partners of call centers die Belgacom-diensten in onze naam en voor onze rekening verkopen. Hun toegang is beperkt tot die gegevens die zij nodig hebben voor het uitvoeren van hun taak in onze opdracht.

Uw persoonsgegevens en de gegevens over welke Belgacom-producten en -diensten u gebruikt, kunnen gedeeld worden met filialen van de Belgacom Groep om u op de hoogte te brengen van de producten en diensten van de hele Belgacom Groep. In geval van wanbetaling kunnen we onze filialen inlichten over uw betalingsgewoonten om de belangen van de Belgacom Groep te beschermen.

Indien u er mee ingestemd hebt om uw telefoon en/of gsm-nummer te vermelden in de telefoongids en/of in het bestand van de inlichtingendienst, geven we deze gegevens door aan Directory Information Services, een afdeling van Belgacom die zorgt voor de telefoongidsen en de inlichtingendienst 1207. Wijzigingen in uw vermelding kunt u vragen via de website www.phoneinfo.be.

Indien u een klacht indient via de ombudsdienst voor telecommunicatie, kan het voor de behandeling van deze klacht noodzakelijk zijn dat we uw gegevens meedelen aan de ombudsdienst.

Voor het overige geven we de verzamelde gegevens niet door aan derden, tenzij we u dat uitdrukkelijk meedelen voor een specifieke actie of tenzij we wettelijk verplicht zijn om de gegevens mee te delen, bijvoorbeeld op verzoek van de bevoegde gerechtelijke autoriteiten in het kader van een gerechtelijk onderzoek.

Privacybeleid m.b.t. tot onze websites

U kunt onze websites (belgacom.be, belgacom.com, skynet.be en m.skynet.be) bezoeken zonder uw persoonsgegevens mee te delen. Het kan evenwel zijn dat de toegang tot bepaalde onderdelen of functies van onze websites voorbehouden wordt aan bezoekers met een account op skynet.be of een e-Services account van Belgacom en/of van Proximus mits het invoeren van de login en het correcte wachtwoord.

Verbindingsgegevens

We registreren gegevens over de verbinding die u maakt met onze websites en over de software die u daartoe gebruikt. Deze informatie omvat o.a. uw IP-adres, het tijdstip waarop u de website bezoekt, het type browser dat u gebruikt en de pagina's die u bezoekt. Deze gegevens worden gebruikt om statistieken op te maken en om aan de hand van analyses van uw surfgedrag op onze websites de kwaliteit van onze websites en van onze dienstverlening te verbeteren.

Als u een website van Belgacom bezoekt, kunnen we uw surfgedrag op onze websites en andere gegevens die we verzameld hebben, gebruiken om u een meer gepersonaliseerd aanbod van diensten en producten te bieden dat beter inspeelt op uw specifieke behoeften. Als u een Belgacom-klant bent voor uw toegang tot internet, kan Belgacom uw IP-adres identificeren en koppelen aan uw klantgegevens zodat we u op basis van alle verzamelde gegevens een meer gepersonaliseerd aanbod kunnen bieden van diensten die interessant kunnen zijn voor u. Indien u dit niet wenst, kunt u in de rubriek 'Uw privacykeuze' lezen hoe u dit kunt verhinderen.

Commentaar en inhoud die u plaatst op www.skynet.be

Indien de commentaren of inhoud die u plaatst in de Skynet Nieuws-sectie, op de Skynet-forums of in een Skynet-blog aanleiding geven tot klachten of indien uw commentaren of inhoud niet in overeenstemming zijn met de 'Gebruiksvoorwaarden' en de 'Code onwettige inhoud' die u vindt op www.skynet.be, dan kan dit in onze databanken geregistreerd worden om gepaste maatregelen te kunnen nemen, zoals de commentaar of de inhoud verwijderen of uw profiel schrappen. Uw gegevens kunnen ook overgemaakt worden aan de gerechtelijke autoriteiten op hun verzoek of in het kader van onze verplichting om onwettige inhoud aan de Procureur des Konings mee te delen. Indien u geen Belgacom-klant bent voor uw toegang tot internet, kunnen de gerechtelijke autoriteiten via uw Internet Service Provider aan de hand van uw IP-adres uw identiteit achterhalen. U vindt meer informatie hierover in de 'Gebruiksvoorwaarden' en in de 'Code onwettige inhoud' op www.skynet.be.

Cookies

Op onze websites worden cookies gebruikt. Een cookie is een bestandje dat vanuit de server van de website op de harde schijf van uw computer geplaatst wordt wanneer u de website raadpleegt. De code die in de cookie verwerkt is laat toe om uw pc te herkennen bij een volgend bezoek.

We gebruiken verschillende soorten cookies. Ten eerste zijn er de zogenaamde 'session'-cookies. Deze cookies worden aan uw computer toegekend tijdens uw surfessie en zijn noodzakelijk voor de goede werking van onze websites. Bij de rubriek 'Mijn e-Services' op belgacom.be en wanneer u met een account inlogt op skynet.be worden cookies gebruikt om op een veilige manier uw identiteit te controleren wanneer u toegang vraagt tot uw persoonlijke informatie. Deze cookies zijn noodzakelijk voor de goede werking van de e-Services. Als u deze cookies weigert, kan het zijn dat bepaalde onderdelen van de e-Services niet meer toegankelijk zijn. Wanneer u uw browser sluit, worden de session-cookies automatisch verwijderd van de harde schijf van uw computer.

Daarnaast zijn er een aantal cookies die er voor zorgen dat uw surfervaring vlotter en gemakkelijker verloopt en dat u een meer gepersonaliseerde surfervaring krijgt, bijvoorbeeld de cookie die uw taalkeuze onthoudt, de cookie die uw klantsegment of de inhoud van uw winkelmandje bijhoudt, de cookie die bijhoudt of u reeds gevraagd werd om deel te nemen aan een enquête, enz. Deze cookies blijven gedurende een langere periode op uw computer staan.

Een derde categorie van cookies helpt ons om informatie te verzamelen over het gebruik dat bezoekers maken van onze websites. Wanneer je de site van Skynet, Belgacom of Proximus bezoekt, wordt een cookie geïnstalleerd die toelaat om je computer bij latere surfessies op de Belgacom-websites te identificeren. Op die manier verzamelen we gegevens over uw surfgedrag die ons helpen ons aanbod beter af te stemmen op uw specifieke behoeften. Verscheidene cookies van deze categorie worden geïnstalleerd door partners die ons helpen bij het verzamelen van informatie over het gebruik van onze websites. Zo is er bijvoorbeeld een cookie die ons het aantal unieke bezoekers helpt tellen. Wanneer u onze website skynet.be bezoekt, kunnen er op uw computer cookies geïnstalleerd en gelezen worden door de partner met wie we samenwerken voor de publiciteit op skynet.be. Onze partner gebruikt een advertentienetwerk en verzamelt aan de hand van zijn cookies en web beacons op anonieme wijze informatie over uw surfgedrag. De verzamelde informatie wordt gebruikt om de publiciteit op onze en andere websites die deel uitmaken van het advertentienetwerk beter af te stemmen op uw mogelijke interesses. De partner beschikt niet over persoonsgegevens m.b.t. de bezoekers van onze website skynet.be.

Via uw browserinstellingen kunt u de installatie van cookies weigeren en reeds geïnstalleerde cookies verwijderen van uw computer. Session cookies kunnen echter niet geweigerd worden. Zonder de session cookies kunnen onze websites niet naar behoren functioneren.

Hyperlinks

Onze websites kunnen hyperlinks bevatten naar websites die niet door Belgacom beheerd worden. Dergelijke hyperlinks worden u louter ter informatie aangeboden. We raden u aan bij het raadplegen van dergelijke websites hun privacybeleid nauwkeurig te lezen.

Privacybeleid m.b.t. tot Belgacom TV en andere audiovisuele diensten van Belgacom zoals TV Overal en MovieMe on Smart TV

De gegevens die u zelf verstrekt aan Belgacom via diverse kanalen en de gegevens die Belgacom verzamelt over uw gebruik van de Belgacom TV-diensten of andere audio-visuele diensten van Belgacom worden opgenomen in de databanken van Belgacom (Koning Albert II-laan 27 te 1030 Brussel).

De Belgacom TV-decoder is uitgerust met software die de met de decoder uitgevoerde handelingen registreert en opslaat.

Al deze gegevens kunnen verwerkt worden om:

- de goede uitvoering van het contract mogelijk te maken;
- de Belgacom TV-diensten of andere audiovisuele diensten van Belgacom correct te kunnen leveren;
- u gepersonaliseerde aanbevelingen te kunnen doen met betrekking tot de Belgacom TV-diensten;
- het klantenbeheer toe te laten;
- marktstudies uit te voeren en gebruikersprofielen op te stellen;
- fraude op te sporen, zoals schendingen van intellectuele eigendomsrechten;
- met gelijk welke middelen, onder meer per brief en/of via e-mail, informatie- of promotiecampagnes te voeren rond producten en diensten van de Belgacom Groep. Deze informatie kan worden gepersonaliseerd op basis van het gebruik dat u maakt van de producten en diensten van Belgacom.

Als u in dit kader niet wenst te worden gecontacteerd, kunt u in de rubriek 'Uw privacykeuze' lezen hoe u uw keuze kenbaar kunt maken.

Als u niet-gepersonaliseerde aanbevelingen i.v.m. met de Belgacom TV-diensten verkiest boven gepersonaliseerde aanbevelingen, kunt u dit laten weten via een keuzemenu op uw tv-scherm.

De gegevens over het gebruik dat u maakt van de Belgacom TV-diensten worden bijgehouden gedurende 12 maanden. De verzamelde gegevens mogen worden meegedeeld aan de partners die Belgacom bijstaan bij het leveren van de Belgacom TV-diensten en andere audiovisuele diensten van Belgacom of indien deze mededeling noodzakelijk is om een Belgacom TV-dienst of een andere audiovisuele dienst van Belgacom te leveren of indien u uw toestemming hebt gegeven voor een dergelijke mededeling.

Uw privacykeuze

Als u geen informatie over onze Belgacom-producten en -diensten wenst te ontvangen of als u wenst dat uw gegevens niet gedeeld worden met filialen van de Belgacom Groep voor direct marketing doeleinden, kunt u hier lezen hoe u uw keuze kenbaar kan maken. Gelieve er rekening mee te houden dat het een paar weken kan duren vooraleer al onze systemen aangepast zijn aan uw nieuwe voorkeuren.

- **U bent klant bij Belgacom:**
Als u een **e-Services-toegang** op de Belgacom-website hebt, kunt u daar uw keuze in verband met het ontvangen van informatie kenbaar maken via: *Mijn administratie* → *Weet het als eerste* → er verschijnt een scherm waar u uw voorkeur kunt aanvinken per communicatiekanaal.

Indien u liever geen gepersonaliseerde aanbiedingen van Belgacom ontvangt die gebaseerd zijn op uw gebruikspatroon of uw surfgedrag op onze websites na identificatie van uw IP-adres, dient u in de lijst van communicatiekanalen, bij alle kanalen "Nee" aan te vinken, dan gebruiken we deze gegevens niet en sturen we je geen commerciële boodschappen.

U kunt het gratis nummer 0800 99 487 bellen om uw privacykeuze mee te delen met betrekking tot het ontvangen van informatie over de Belgacom-producten en -diensten.

U kunt het gratis nummer 0800 99 981 bellen als u niet wenst dat uw gegevens gedeeld worden met filialen van de Belgacom Groep voor direct marketing doeleinden.

Indien u niet wenst dat uw gegevens die in de telefoongids gepubliceerd zijn gecommmercialiseerd worden, dan kunt u dat laten weten via onze klantendienst op het gratis nummer 0800 22 800.

U kunt het gratis nummer 6000 bellen vanaf uw Proximus-gsm om uw privacykeuze mee te delen.

- **U bent geen klant bij Belgacom:**
U kunt een van de volgende nummers bellen om uw privacykeuze kenbaar te maken:
0800 22 800 voor particulieren, vrije beroepen en kmo's;
0800 22 200 voor middelgrote en grote bedrijven en openbare instellingen

Uw recht van inzage en verbetering

U beschikt over een recht van inzage en verbetering met betrekking tot uw gegevens. Stuur daarvoor een verzoek (met datum en handtekening) met een kopie van uw identiteitskaart naar Belgacom Group Legal Services (Koning Albert II-laan, 27 te 1030 Brussel).

Wijzigingen in ons privacybeleid

Het is mogelijk dat ons privacybeleid in de toekomst uitgebreid of aangepast wordt, bijvoorbeeld indien er zich nieuwe ontwikkelingen voordoen. Daarom raden we u aan om dit privacybeleid regelmatig te raadplegen.