

BASE Privacybeleid

Welkom, beste bezoeker, klant, gebruiker van BASE producten en diensten, geïnteresseerde lezer: je vindt je privacy belangrijk en bent geïnteresseerd in ons privacybeleid. Wij bij BASE 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 BASE 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.

Ook de verwerking van Cookies via onze websites gebeurt steeds in overeenstemming met dit privacybeleid. Voor meer informatie over cookies en hoe je je cookie-voorkeuren kan beheren, verwijzen we je door naar het [BASE Cookiebeleid](#).

¹ GDPR = General Data Protection Regulation

1. Wie zijn wij?

Wij zijn Telenet Group NV (handel drijvende onder de commerciële naam BASE), met maatschappelijke zetel te Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen, en ingeschreven bij de KBO onder nummer 462.925.669 (hierna "BASE" genoemd). Telenet Group NV is een telecommunicatiebedrijf dat samen met onder meer Telenet BV (merken Telenet 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;
- 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);
- Deelnemers van wedstrijden, acties, enquêtes, webinars, events, ...

3. Welke persoonsgegevens verwerkt BASE en waarom?

Voor het uitvoeren van haar activiteiten verwerkt BASE 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 BASE 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, 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, contract- en bestelbevestiging,...; • 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...; • Financiële gegevens: bankrekeningnummer, externe kredietwaardigheidsbeoordeling,...; • 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 je privacy-instellingen, de keuze via welke communicatiekanalen je wil gecontacteerd worden of niet wil gecontacteerd worden,...
<p>Transactiegegevens</p> <p><i>Dit zijn gegevens die gelinkt zijn aan het gebruik van je BASE diensten en gegevens die aangemaakt worden door je verbruik van de BASE diensten.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Technische gegevens: het model en servicenummer van je mobiele telefoon of de softwareversie die je gebruikt op één van onze apps. • 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 SIM-kaart te kunnen bepalen zoals de connectie met welke antennemast je verbonden bent; • Verbruiksgegevens: persoonsgegevens die onze systemen aanmaken als je onze diensten gebruikt. Zoals: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bij het surfen: 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 telefoneren: 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, de inhoud van het telefoongesprek dat je voert, de e-mail die je

	<p>verstuurt of ontvangt, het filmpje dat je bekijkt op een website... We houden uiteraard altijd aan de bepalingen van het telecommunicatiegeheim;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gedragsgegevens: Gegevens met betrekking tot het bezoek van onze websites: via cookies verzamelen we bepaalde gegevens als je onze website bezoekt zoals welke pagina je bekijkt, wat je in het winkelmandje legt, wat je taalvoorkeur is,... 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 BASE 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 gebruikers- 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. Ook kennen een score toe aan je mobiel netwerk op basis van hoe goed of slecht deze werkt. We houden ook bij hoe je het liefst in contact treedt met BASE (MyBASE app, e-mail, telefoon,...), zodat we je via de juiste kanalen kunnen helpen. De afleiding 'hoogverbruiker', 'actieve MyBase gebruiker' of 'netwerk-score' noemen we profielen.</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 onderhoudswerken, callcenter planning, input voor customer care om je verder te kunnen helpen bij problemen. Of wanneer netwerkmetingen aantonen dat het mobiel netwerk niet goed functioneert, krijgt je netwerk een slechte score. • Type commercieel: deze worden gebruikt om de juiste reclame aan het juiste doelpubliek te bezorgen. 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 BASE 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 privacy-instellingen. 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 gegevens in een afzonderlijke categorie. Dit betreft persoonsgegevens gelinkt aan je gezondheid, seksuele voorkeuren, politieke opvattingen, etnische afkomst, religie, biometrische data, strafblad, ...</p> <p>Voor wat betreft biometrische gegevens (persoonsgegevens die het resultaat zijn van een specifieke technische verwerking met betrekking tot de fysieke, fysiologische of gedragsgerelateerde kenmerken van een natuurlijke persoon op grond waarvan eenduidige identificatie van die natuurlijke persoon mogelijk is of wordt bevestigd, zoals gezichtsafbeeldingen of vingerafdrukgegevens):</p> <p>In het kader van identificatie van nieuwe klanten in de online BASE shop kunnen wij hiervan gebruik maken door gezichtsafbeeldingen (selfies) te vergelijken met de foto op een identiteitsdocument aan de hand van beeldherkenningssoftware. Deze verwerking kan enkel na jouw uitdrukkelijke toestemming. Biometrische gegevens worden in geen geval opgeslagen in onze systemen. Bovendien voorzien wij alternatieve identificatieprocessen indien je geen toestemming wenst te geven voor de verwerking van biometrische gegevens.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor wat betreft andere types van gevoelige gegevens geldt dat

	<p>BASE deze data in de regel niet verzamelt of gebruikt. 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. BASE wordt hiervan op de hoogte gesteld zodat we je contract kunnen beheren met de aangestelde voogd.</p>
--	---

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, de BASE app download.
- We wijzen je persoonsgegevens toe voor het gebruik van onze diensten zoals bijv. een telefoonnummer, simkaartnummer, klantnummer, logincode(s) en wachtwoord(en).
- Daarenboven registreren onze systemen persoonsgegevens die worden gegenereerd tijdens jouw gebruik van onze producten en diensten zoals bijv. de identificatienummers van de toestellen gekoppeld aan ons mobiel netwerk, de gegevens met betrekking tot oproepen, oproepnummers en transitvolumes, locatie en tijdstip van oproepen.
- Tenslotte verkrijgen wij ook persoonsgegevens via derden. Enkele voorbeelden:
 - *Wij vragen kredietwaardigheidsanalyses van toekomstige klanten aan bij gespecialiseerde firma's;*
 - *Wij verkrijgen via andere telecomoperatoren gegevens met betrekking tot jouw mobiel verbruik in het buitenland;*
 - *Wij verkrijgen gegevens via verbonden ondernemingen binnen de Telenet groep, bijv. in het kader van een overname;*
 - *Wij ontvangen via marktonderzoekbureaus je interesses, (zoals bijv. dat je graag naar de film gaat, veel op reis gaat,...);*
 - *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 inzamelen en gebruiken.

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

- in het kader van de voorbereiding, uitvoering of beëindiging van een contract;
- om te voldoen aan een wettelijke verplichting; en/of
- voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen, in welk geval wij steeds streven naar een evenwicht tussen ons 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-instellingen, 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 BASE, 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 Wettelijke verplichting (bijv. in het kader van terrorismebestrijding) Gerechtvaardigd belang (bijv. om fraude tegen te gaan)
Product en Dienstverlening Facturatie Geschillenbeheer	Wij gebruiken je gegevens voor het opzetten, onderhouden en ondersteunen van je 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. We kunnen je communicatie sturen voor service redenen bijv. om je te informeren dat je datalimiet is bereikt, om je te vragen je wachtwoord te resetten of om je documenten te versturen over je facturatie. 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 derden om de facturatie en het doorstorten van deze bedragen aan deze derden mogelijk te maken.	Contractuitvoering
Netwerkbeheer	Door het netwerkgebruik te analyseren 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. Wij verwerken deze gegevens ook voor technische en statistische analyses en de uitkomsten daarvan worden geanonimiseerd gerapporteerd binnen BASE.	Contractuitvoering Gerechtvaardigd Belang
Kwaliteitsverbetering	Wij kunnen je gegevens gebruiken om onze producten en diensten te evalueren en te verbeteren. Bijvoorbeeld we kunnen nagaan welk type toestel je hebt om het gebruik van onze apps te optimaliseren of de kwaliteit van je internetverbinding te controleren. We trachten ook onze producten en diensten te verbeteren op basis van de feedback van klanten over onze diensten (bijvoorbeeld via marktonderzoek) en gegevens die we bekomen tijdens ons onderhoud met klanten.	Gerechtvaardigd Belang

	<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>	
Commercieel gebruik (marketing en direct marketing) voor producten van BASE en verbonden ondernemingen	<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 BASE 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 of wedstrijden,...</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-instellingen. 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 BASE. Of dat we je benaderen als mogelijke toekomstige klant van BASE indien je daar toestemming voor hebt gegeven.</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>Gerechtvaardigd Belang (bijv. voor algemene reclame)</p> <p>Toestemming (bijv. voor gepersonaliseerde reclame).</p>
Fraudebeheer	<p>Wanneer je klant wordt bij BASE 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 BASE producten en/of diensten waar je voor kiest, zullen wij ook je kredietwaardigheid toetsen.</p>	Gerechtvaardigd Belang
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</p> <p>Contractuitvoering</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</p>	Wettelijke verplichting

	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.	
Geanonimiseerde rapportering	<p>Wij gebruiken je gegevens om bijvoorbeeld intern en extern te rapporteren over het gebruik van onze diensten. 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.</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, ... Deze rapporten worden volledig geanonimiseerd en zijn dus niet terug te brengen naar een bepaald individu.</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 telefoongesprekken, e-mails en sms-berichten) zijn beschermd door de bepalingen van het **telecommunicatiegeheim**. Het telecommunicatiegeheim houdt in dat BASE, buiten de door de wet opgesomde uitzonderingen, geen kennis mag nemen van het bestaan of de inhoud van dergelijke communicatie. BASE heeft de nodige beveiligingsmaatregelen genomen en adequate instructies gegeven aan haar medewerkers om het telecommunicatiegeheim te respecteren.
- **Automatische besluitvorming**: BASE 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 BASE 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. Dit is bijvoorbeeld het geval als je via de online BASE shop klant wenst te worden en gebruik wenst te maken van de aangeboden online identificatieprocedure die gebruik maakt van beeldherkenningssoftware.

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 BASE. Deze zijn echter niet altijd op iedereen van toepassing en zijn afhankelijk van jouw gebruik van onze diensten. Als je je mobiel abonnement enkel gebruikt om te bellen, dan hebben wij uiteraard geen gegevens over jouw mobiel datagebruik.

Van wie?	Data type?	Data categorie?	Welke Persoonsgegevens?	Hoe verkregen?	Doeleinde?	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 de BASE klantzone	<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>Gerechtigd belang</p> <p>Wettelijke verplichting</p> <p>Contractuitvoering</p>	Zolang je klant bent. Tot 3 jaar nadat je geen klant meer bent	<p>Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT- bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...</p> <p>De overheid (politie, ombudsman), social mediaplatformen (enkel als je privacy-instelling 'Gericht' hebt, zij mogen deze data niet verder gebruiken voor hun eigen doeleinden), Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.</p> <p>Enkel met jouw toestemming: specifieke partners (zoals bijv. Itsme)</p>
		Gevoelige gegevens: Biometrische gegevens	Gezichtsafbeelding (selfie) en foto van identiteitsdocument om beeldherkenning mogelijk te maken	Opladen van foto en scan van identiteitsdocument in de BASE online shop	<ul style="list-style-type: none"> - Identificatie van nieuwe klanten 	Expliciete toestemming	Geen opslag	Deze gegevens worden real-time gedeeld met een leverancier gespecialiseerd in beeldherkenningsoftware (zoals bijv. Onfido) en worden nadien onmiddellijk verwijderd.
		Contractgegevens	Bijv. producten, klantnummer, gebruikersnaam, factuur, bestelbevestiging, contract	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>Gerechtigd 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	<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: partners (zoals bijv. Itsme)</p>
	Leef- en		Bijv. vrijetijdsbesteding,	Aankoop van derde	- Marketing van eigen	Gerechtigd	13 maanden	Gespecialiseerde

consumptiegewoonten	reisgewoontes	partijen	<ul style="list-style-type: none"> - Marketing van producten van derde partijen 	<p>belang</p> <p>Toestemming</p>	voor bestaande en ex-klanten	leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...
Gezinsgegevens	Bijv. burgerlijke stand, gezinsleden	Aankoop van derde partijen	<ul style="list-style-type: none"> - Product en dienstverlening, facturatie - Netwerkbeheer - 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>	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, ...
Financiële gegevens	Bijv. betalingsgegevens (bankrekeningnummer), betaalgewoontes	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	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.
Communicatiegegevens	Bijv. aangemaakte contacten, antwoorden op enquêtes, je voorkeuren zoals je privacy-instelling, opname gesprekken met de Klantendienst.	Gesprek Klantendienst, bezoek aan een shop, contactopname via het contactformulier, ingevulde enquêtes	<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>	<p>Opname gesprekken met de Klantendienst: 30 dagen.</p> <p>Andere gegevens: bestaande klant zolang je klant bent (privacy instelling) of tot 24 maanden (antwoorden enquêtes), ex-klant: 36 of 24</p>	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.

						maanden afhankelijk van de gegevens	
Transactiegegevens	Technische gegevens	Bijv. IP adres, het model en servicenummer van je mobiele telefoon of de softwareversie die je gebruikt op één van onze apps	Door toewijzing, bij gebruik BASE 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	<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 bijv. Itsme)</p>
	Locatiegegevens	Bijv. connectie met de zendmast, gps-coördinaten	Bij gebruik BASE 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.</p> <p>Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zoals bijv. Itsme)</p>
	Verbruiksgegevens	Bijv. tijdstip gesprek, duurtijd gesprek, URL's	Bij gebruik BASE 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 	<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.</p>

				- Geanonimiseerde rapportering				
	Inhoud communicatie	Bijv. E-mails, SMS/MMS, telefoongesprekken, voicemail recordings	Bij gebruik BASE diensten	- Veiligheid - Fraudebeheer - Kwaliteitsverbetering	Gerechtvaardigd belang Contractuitvoering Toestemming	Geen opslag	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...	
	Gedragsgegevens	Bijv. hoe je navigeert op onze websites (gegevens verkregen via cookies)	Bij bezoek van onze websites en Apps	- Product en dienstverlening, facturatie - Kwaliteitsverbetering - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen - Geanonimiseerde rapportering	Gerechtvaardigd belang Contractuitvoering Toestemming	Bewaartermijn voor gegevens verkregen uit cookies zijn afhankelijk van type cookies (zie BASE 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.	
	Afgeleide gegevens	Profielen	Bijv. Hoogverbruiker, Netwerkscore, MyBase App user	Afleiding uit de gebruikers- en transactiegegevens	- Product en dienstverlening, facturatie - Netwerkbeheer - Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen - Geanonimiseerde rapportering	Gerechtvaardigd belang Contractuitvoering Toestemming	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.
	Gevoelige gegevens	Medische gegevens	Bijv. sociaal tarief attestatie, voogdijschap	Bij aanmaak en beheer klant	- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Fraudebeheer	Gerechtvaardigd belang Contractuitvoering	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
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	Aankoop van derde partijen, inschrijving events, wedstrijden, poging tot aanmaak klant	- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Fraudebeheer - Marketing van eigen producten	Gerechtvaardigd belang Toestemming	Tot intrekking toestemming	Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... Bedrijven in de Liberty

			afgebroken wordt)		- Geanonimiseerde rapportering			Global en Telenet groep
		Communicatiegegevens	"Opt-out" instelling, opname gesprek klantendienst	Gesprek klantendienst, bezoek shop, contactname via contactformulier	- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning - Kwaliteitsverbetering - Marketing van eigen producten	Gerechtvaardigd belang Toestemming	Tot intrekking toestemming 1 maand 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.
Bezoekers	Gebruikersgegevens	Identificatiegegevens	Naam, voornaam, naam bedrijf dat vertegenwoordigd wordt, ID kaart, nummerplaat, camerabeelden	Bezoek BASE kantoren, BASE winkelpunten	- 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 BASE websites en Apps	- Kwaliteitsverbetering - Marketing van eigen producten - Marketing van producten van derde partijen - Geanonimiseerde rapportering	Gerechtvaardigd belang Toestemming	Bewaartermijn voor gegevens verkregen uit cookies zijn afhankelijk van type cookies (zie BASE 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.

4. Hoe beveiligen wij je persoonsgegevens?

De bescherming van jouw persoonsgegevens is een prioriteit voor BASE. 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. BASE 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.

BASE 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.

BASE 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 3.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; o Cloud providers;
- Beveiligingsfirma's (cybersecurity);
- Bedrijven gespecialiseerd in ICT ter ondersteuning van ons ITteam;
- Bedrijven gespecialiseerd in telecommunicatie en netwerk infrastructuur;
- Met BASE verbonden bedrijven (die behoren tot de Liberty Global of Telenet groep als zij voor ons technische platformen of softwaretoepassingen beheren);
- Gespecialiseerde big-data-bedrijven (data makelaars en data analisten) in het kader van dataverrijking en data-analyses;
- Marktonderzoeksbureaus;
- Marketing agentschappen die ons bijstaan bij allerhande reclamecampagnes;
- Partners waarmee we samenwerken in het kader van een specifieke actie (bijvoorbeeld aan een reisbureau, voor een 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 uitoefenen van hun taak in onze opdracht. Wij zien erop toe dat zij, net zoals wij, je gegevens veilig, respectvol en als goede huisvader beheren en wij voorzien daarvoor adequate contractuele waarborgen.

❖ **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;
- Het is ook mogelijk dat BASE toelaat dat derde partijen op onze websites cookies plaatsen voor hun eigen marketing doeleinden of dat BASE de verzamelde cookiedata doorgeeft aan derden. Dit kan enkel als je daar expliciet toestemming voor hebt gegeven. Meer informatie hierover lees je in het [BASE Cookiebeleid](#).

Jouw persoonsgegevens worden ook doorgegeven aan andere telecomoperatoren om netwerkinterconnectie (verbinding met elektronische communicatienetwerken van andere operatoren) en roaming mogelijk te maken, alsook alle relevante administratie (facturering en verrekening tussen operatoren). Voor deze doorgifte van gegevens is jouw voorafgaande toestemming niet vereist, aangezien deze noodzakelijk is om de verplichtingen van onze overeenkomst na te komen. De andere telecomoperatoren treden op als verantwoordelijken voor de verwerking van de gegevens.

❖ **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. We hebben voor alle persoonsgegevens die wij verwerken per

doeleinde een bewaartermijn gedefinieerd. De bewaartermijn kan dus verschillen per doeleinde. Enkele voorbeelden:

- Verkeersgegevens met betrekking tot communicaties en verbindingen worden nooit langer dan 13 maanden bijgehouden;
- Opgenomen gesprekken met de BASE 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 BASE hebt verlaten.

Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn worden persoonsgegevens automatisch gewist of geanonimiseerd. Indien je BASE verlaat als klant kunnen we je tot 3 jaar na het weggaan nog opnieuw contacteren om je te informeren over een nieuw aanbod.

Nog even dit:

Houd er rekening mee dat wij niet altijd alle gevraagde persoonsgegevens kunnen verwijderen wanneer je je “recht op verwijderen” wenst uit te oefenen. Wanneer de verwerking van de betreffende gegevens bijvoorbeeld noodzakelijk is (of was) voor het kunnen leveren van je dienst of omwille van wettelijke vereisten, zullen wij de gegevens pas kunnen verwijderen na het verstrijken van de bewaartermijn. Indien het gaat om een verwerking die niet noodzakelijk is, zoals bijvoorbeeld in het kader van direct marketing, dan kunnen we wel ingaan op jouw verzoek. Meer informatie over jouw privacy-rechten en hoe u deze kunt uitoefenen kan je nalezen in hoofdstuk 8 van dit privacybeleid.

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. Je persoonsgegevens kunnen worden verwerkt voor de promotie van gelijkaardige producten en diensten van BASE, om ons merk beter bekend te maken of voor analyses om onze klanten beter te leren kennen. Welke gegevens we hiervoor mogen gebruiken, dat bepaal je zelf via de BASE privacy-instellingen. De BASE privacy-instellingen bestaan uit 2 niveau's, nl. 'Algemeen' en 'Gericht'.

Voor minderjarige gebruikers (-16 jaar) voert BASE een zeer strikt beleid: persoonsgegevens van minderjarigen krijgen automatisch het meest restrictieve privacy-niveau toegewezen, namelijk privacy niveau 'Algemeen'. Voor het overige zal BASE, 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.

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. Dat kan gaan van helemaal geen gebruik maken van jouw persoonsgegevens voor commerciële doeleinden tot een volledig gepersonaliseerde BASE 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 BASE. We maken hier een combinatie van privacy-niveau 'Algemeen' en al je communicatiekanalen uitzetten. We noemen dit ook de 'full opt out'.

Privacy-niveau 'Algemeen' betekent dat er geen commerciële profielen van je aangemaakt worden en je wordt niet 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.

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

❖ Privacy niveau 1: Algemeen

Privacy-niveau 'Algemeen' betekent dat er geen commerciële profielen van je aangemaakt worden en je wordt niet meegenomen in commerciële analyses.

Als je kiest voor privacy-instelling 'Algemeen', ontvang je enkel nog algemene (niet gepersonaliseerde) commerciële communicaties die hun rechtsgrond vinden in de gerechtvaardigde belangen van BASE.

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 voor commerciële redenen (wel nog voor service redenen, anders kan je niet bellen of surfen). Er worden geen commerciële profielen aangemaakt. Je data wordt niet gebruikt in commerciële analyses.

Jouw locatiedata (de verbinding van je SIM-kaart met de GSM antennes) wordt niet opgenomen in de anonieme rapporten die we ter beschikking stellen aan steden, gemeenten, shoppingcentra, ...

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

❖ Privacy niveau 2: Gericht

Dit niveau staat voor gepersonaliseerde reclame voor BASE 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,... niet gebruiken in commerciële analyses of om profielen van je op te bouwen.

Als nieuwe BASE-klant word je automatisch geactiveerd in privacy-instelling 'Gericht'. Dit betekent dat we je persoonsgegevens gebruiken om commerciële profielen op te bouwen en commerciële analyses uit te voeren, met de bedoeling je gepersonaliseerde reclame te bezorgen voor BASE producten en -diensten aan onze klanten. Je behoudt uiteraard zelf de controle over je gegevens voor commercieel gebruik, dus je kan je op elk moment verzetten tegen gepersonaliseerde reclame door je privacy-instelling aan te passen naar 'Algemeen'.

In tegenstelling tot niveau 'Algemeen', wordt in dit niveau wel 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. 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 reclamefilmje 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 reclamefilmje in aanmerking komt. Dit gegeven moeten zij ook verwijderen na de campagne (de periode waarin de reclame wordt aangeboden).

Samenvattende tabel

Privacy-instelling	Ontvang je reclame?	Op basis van welke data?	Ontvang je nog communicatie over onze service?
Ik wil geen reclame en ik wil niet geprofileerd worden: 'Full opt out' (privacy-instelling 'Algemeen' + alle communicatiekanalen uit)	Neen	Niet van toepassing	Ja
Ik wil niet geprofileerd worden: privacy-instelling 'Algemeen'	Ja, maar niet gepersonaliseerd Neen, als je je communicatiekanalen laat uitzetten.	Naam, adres, e-mail adres, keuze van taal, geslacht (voor de juiste aanspreektitel) en productportfolio	Ja

Ik wil reclame ontvangen die afgestemd is op mijn voorkeuren (mijn profielen): privacy-instelling 'Gericht' = ons standaard niveau	Ja Neen, als je je communicatiekanalen laat uitzetten.	Gebruikers - en transactiegegevens. Afgeleide gegevens.	Ja
--	---	--	----

b. Hoe kan je je privacy-instelling aanpassen?

Als BASE-klant behoud je uiteraard zelf de controle over je gegevens voor commercieel gebruik.

Je privacy-instelling raadplegen en aanpassen kan op eenvoudig verzoek via:

- De [BASE-klantenzone](#)
- De [BASE-verkooppunten](#)
- De [My BASE-app](#)

Hou er rekening mee dat het verwerken van je voorkeur een tijdje kan duren (max. 72u). De aanpassing van je privacy-instelling doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van eerdere verwerkingen.

Bij elke privacy-instelling heb je ook de keuze om je communicatiekanalen aan- of uit te zetten. Wanneer je je privacy-instelling aanpast, 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-instelling op 'Algemeen' gezet worden (voor zover dit nog niet het geval is) en alle communicatiekanalen worden voor je uitgezet. Hoe je een aanvraag "recht op bezwaar" kan doen, lees je in hoofdstuk 8.

Graag nog even dit: Ben je ex-klant, dan blijft je privacy-instelling 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 bekommen en je wil niet dat BASE je nog reclame stuurt of je gegevens gebruikt voor onze commerciële doeleinden, dan kan je:

- Gebruik maken van de uitschrijflink die je onderaan elke marketing e-mail van BASE kan vinden;
- Ons contacteren via [dit formulier](#). Vermeld het woord 'privacy' in de titel;
- Langsgaan in een [BASE-verkooppunt](#) 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 jouw 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.

❖ 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 BASE;
- je je eerdere toestemming voor de verwerking intrekt en er geen andere rechtsgrond is waar BASE zich op kan beroepen voor de (verdere) verwerking;
- je bezwaar maakt tegen de verwerking van je persoonsgegevens en er geen zwaarder doorwegende, gerechtvaardigde gronden bestaan voor de (verdere) verwerking door BASE;
- 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 jouw gegevens niet meer nodig zijn om de doeleinden van de verwerking te bereiken, maar je ze nodig hebt voor het instellen, uitoefenen of onderbouwen 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 BASE, 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 BASE 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 BASE 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 de BASE klantzone (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. Maak je geen gebruik van je BASE klantzone account, dan kan je hiervoor naar een BASE-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 BASE 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 BASE?** Meld je aan via de [BASE Klantzone](#) en ga naar de knop "GDPR aanvraag" (of lanceer [hier](#) je aanvraag).
- **Ben je geen klant (meer) of heb je geen actieve account op de BASE klantzone?** Dan kan je terecht in een [BASE-winkelpunt](#) om je aanvraag te doen.

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 de BASE klantzone geldt je succesvolle aanmelding met login en paswoord als identificatie. Als je je aanvraag in een BASE shop 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 privacyrechten een andere aanvraagprocedure. Het betreft:

- Recht op beperking van de verwerking; en
- 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 alvorens gevolg te geven aan jouw aanvraag.

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

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

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

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

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

❖ Ik wil mijn privacy-rechten uitoefenen.

- **Ben je klant bij BASE?** Meld je aan via de BASE Klantzone (lanceer [hier](#) je aanvraag).
- **Ben je geen klant (meer) of heb je geen actieve account op de BASE klantzone?** Dan kan je terecht in een [BASE-verkooppunt](#) om je aanvraag te doen.

❖ Ik wil mijn privacy-niveau aanpassen.

Je privacy-instelling raadplegen en aanpassen kan op eenvoudig verzoek via:

- De [BASE-klantzone](#);
- De [BASE-verkooppunten](#);

- De [My BASE-app](#)

❖ **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 Group NV
Liersesteenweg 4
2800 Mechelen

10. Blijf op de hoogte van aanpassingen

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

In geval van tegenstrijdigheid hebben onze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden van toepassing op specifieke BASE 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 BASE 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>.

Laatste update 03/08/2022