

1) Wie wordt beschermd door dit privacybeleid?

Dit privacybeleid geldt voor al onze klanten, dus voor onze consumenten en zakelijke klanten (natuurlijke personen) met mobiele telefonie, vaste telefonie, mobiel internet, vast internet en radio en/of televisie, zowel als voor de eindgebruikers die – via hun relatie met onze klant (bijvoorbeeld: gezinsleden, vrienden, bezoekers) – gebruik maken van de diensten en producten van United Telecom. Dit privacybeleid is ook van toepassing wanneer U een bezoek brengt aan onze Winkels, websites, gebruik maakt van onze apps, en wanneer U een potentiële of voormalige klant bent van United Telecom. De wet van 8 december 1992 (“Privacywet”) en de wet van 13 juni 2005 (“Wet Elektronische Communicatie”) en de bijbehorende uitvoeringsbesluiten regelen de bescherming van Uw persoonsgegevens <https://www.privacycommission.be/nl/privacywet-en-uitvoeringsbesluiten>. Wij verbinden ons ertoe onze plichten na te leven en Uw rechten te respecteren telkens wanneer wij Uw gegevens verwerken. Indien U dieper wil ingaan op dit onderwerp raden wij U aan de website van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer <https://www.privacycommission.be/nl> te raadplegen.

2) Wat betekent ‘verwerking van gegevens’ en wie is daarvoor verantwoordelijk?

Onder ‘verwerking van gegevens’ verstaan we elke verwerking van persoonsgegevens. Het begrip ‘verwerking’ dekt onder andere het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, actualiseren, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verspreiden of op eender welke manier ter beschikking stellen, samenbrengen, combineren, archiveren, wissen of uiteindelijk vernietigen van persoonsgegevens.

United Telecom, met maatschappelijke zetel te Wingepark 5B bus 302 in 3110 Rotselaar, en ingeschreven bij de KBO onder het nummer 0446.133.484 (hierna “United Telecom”) is verantwoordelijk voor de verwerking van Uw persoonsgegevens. Dit neemt niet weg dat U een aantal verplichtingen hebt in verband met de verwerking van persoonsgegevens van de eindgebruikers die U toelaat gebruik te maken van Uw United Telecom-producten en -diensten. In die hoedanigheid dient U steeds, waar nodig, de wettelijk vereiste toestemmingen van de eindgebruikers te verkrijgen voor het verwerken van hun persoonsgegevens door United Telecom voor zover nodig in het kader van de producten en diensten van United Telecom die U hen toelaat te gebruiken. Onze algemene voorwaarden gaan daar uitgebreid op in.

3) Welke gegevens verwerken we?

Onder ‘persoonsgegevens’ verstaan wij gegevens die op een identificeerbare persoon (de ‘betrokkene’) betrekking hebben en (i) die U ons zelf geeft (bijvoorbeeld wanneer U een storing meldt of wanneer de gegevens op Uw identiteitskaart bij contractsluiting worden uitgelezen), (ii) die wij aan U toewijzen voor het gebruik van onze producten en diensten, (iii) die wij verkrijgen door het gebruik van onze producten en diensten, met inbegrip van het gebruik door eindgebruikers en (iii) die we via derden hebben ontvangen. Alle gegevens die we verzamelen kunnen met elkaar gecombineerd worden om onze aanbiedingen en diensten beter af te stemmen op Uw persoonlijke behoeften.

Wij onderscheiden verschillende types persoonsgegevens. Ze laten ons toe onze producten en diensten aan te bieden en te verbeteren waar mogelijk:

- **Gebruikersgegevens:** hiermee kunnen wij U identificeren of contact met U opnemen. Bijvoorbeeld: Uw naam, Uw adres, Uw telefoonnummer, Uw taalvoorkeur, kopie van de voorzijde van Uw identiteitskaart, Uw geslacht, Uw e-mailadres, Uw leeftijd, Uw gezinssamenstelling en alle andere voorkeuren die U kenbaar maakt via sociale media, acties, mobiele applicaties, wedstrijden etc., met inbegrip van Uw financiële gegevens en gegevens in verband met Uw kredietwaardigheid;
- **Technische gegevens:** deze hebben wij nodig om een goede werking van onze producten en diensten te kunnen realiseren. Bijvoorbeeld: het model en serienummer van Uw modem;
- **Verkeersgegevens:** deze bijzondere technische gegevens hebben we nodig om Uw verkeer over elektronische communicatienetwerken af te wikkelen, zoals je IP-adres of MAC-adres;
- **Locatiegegevens:** met deze gegevens kunnen we de locatie van Uw simkaart vaststellen. Locatiegegevens geven aan met welke zendmast Uw mobiele toestel of tablet in verbinding staat;
- **Gegevens over je gebruik:** de gegevens die wij ontvangen wanneer U onze producten en diensten gebruikt. Bijvoorbeeld: hoeveel U telefoneert, hoe U gebruik maakt van onze nieuwsbrieven of websites. Wij gebruiken deze gegevens onder meer om U als klant correct te kunnen factureren en U een betere en gepersonaliseerde ervaring te bieden. Zoals de wet voorschrijft, verwerken we geen gevoelige gegevens zoals onder andere gegevens over je raciale of etnische afkomst, politieke opvattingen, seksuele voorkeuren en gezondheid.

4) Waarvoor gebruiken we deze gegevens?

We verwerken persoonsgegevens voor diverse doeleinden, waarbij telkens enkel de gegevens worden verwerkt die noodzakelijk zijn om het beoogde doel te realiseren.

Zo gebruiken wij persoonsgegevens:

- Wanneer wij toestemming hebben gekregen;
- In het kader van de voorbereiding of uitvoering van ons contract;
- Om te voldoen aan de wettelijke of reglementaire bepalingen waaraan wij zijn onderworpen; en
- Wanneer United Telecom daarvoor een gerechtvaardigd belang heeft, in welk geval wij steeds streven naar een evenwicht tussen dat belang en het respecteren van de privacy van de betrokkene.

Mits toestemming, voor zover vereist, verzamelen wij persoonsgegevens voor de volgende concrete doelen:

- **Om Uw aanvraag voor onze producten en diensten in behandeling te nemen.**

Als U onze website bezoekt om informatie te verzamelen en/of aan te vragen over onze producten en diensten of wanneer U zich bijvoorbeeld aanmeldt voor onze nieuwsbrief, dan hebben we in ieder geval Uw adresgegevens nodig. Alle informatie die wij in deze precontractuele fase over U ontvangen, gebruiken we alleen om U van de gevraagde informatie te voorzien, op de wijze zoals U dat wilt. Ook wanneer U uiteindelijk beslist om klant te worden bij United Telecom, zullen wij U om een aantal persoonsgegevens vragen zoals Uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, klantnummer, kopie identiteitskaart en U ook gegevens toewijzen zoals logingegevens.

- **Om U de beste service aan te bieden en U te informeren over Uw gebruiksmogelijkheden.**

Wij gebruiken Uw gegevens voor het opzetten, onderhouden en ondersteunen van Uw producten en diensten en voor onze administratie. Bijvoorbeeld: we gebruiken uw gegevens voor het tot stand brengen van Uw aansluiting en het overbrengen van de communicatie via ons netwerk, het versturen van een nota en het afhandelen van storingsmeldingen of klachten. We kunnen U ook wijzen op nieuwe functionaliteiten.

- **Om ons netwerk te optimaliseren.**

Wij dragen zorg voor het onderhouden, plannen en verbeteren van ons netwerk zoals het routeren van verkeer, oplossen van storingen, bewaken van piek- en overbelasting. Door het netwerkgebruik te analyseren krijgen wij essentiële informatie over het gebruik en de belasting van ons netwerk. Wij verwerken Uw gegevens voor technische en statistische analyses en de uitkomsten daarvan worden geanonimiseerd gerapporteerd binnen United Telecom.

- **Om onze producten en diensten te blijven verbeteren.**

Wij kunnen de gegevens over Uw gebruik verwerken om ons aanbod te evalueren en te verbeteren. Bijvoorbeeld: we kijken welk type hardware U hebt om het gebruik van onze apps te optimaliseren of de kwaliteit van Uw internetverbinding te controleren. Zo kunnen wij onze producten en diensten nog beter op U afstemmen.

- **Om U te informeren over (nieuwe) producten en diensten van ons en andere bedrijven binnen United Telecom.**

Wij kunnen Uw gegevens gebruiken om U (schriftelijk, telefonisch of elektronisch) nieuwe producten, diensten of speciale acties aan te bieden waarvan wij denken dat die voor U interessant zijn. Bijvoorbeeld: U kan een sms-bericht ontvangen op het moment dat Uw bundel op is met een voorstel om over te stappen naar een nieuw tariefplan. Het is ook mogelijk dat wij U benaderen wanneer U geen klant meer bent bij United Telecom, tot maximaal 2 jaar na het einde van onze relatie. U kunt zich voor dit soort berichten afmelden. Hoe U dat doet, leest U in punt 8 van dit privacybeleid.

- **Om fraude te bestrijden.**

Wanneer U klant wordt bij United Telecom zullen we U vragen om de voorzijde van Uw identiteitsbewijs, zodat we kunnen vaststellen wie U bent en identiteitsdiefstal kunnen vermijden. Afhankelijk van de United Telecom-producten en/of -diensten waar U voor kiest, zullen wij ook Uw kredietwaardigheid toetsen. Wij voeren deze controle uit om te voorkomen dat U verplichtingen met ons aangaat die U financieel niet kunt dragen. Ook willen we voorkomen dat de rekeningen van United Telecom onbetaald blijven. Daarvoor kunnen we informatie opvragen bij interne en externe databanken.

- **Om onze prestaties op te volgen.**

Wij kunnen Uw gegevens en consumentenprofiel gebruiken om onze producten en diensten te evalueren. Dat omvat onder meer: het vragen van feedback over onze diensten (bijvoorbeeld via marktonderzoek), gegevens die we verkrijgen tijdens ons onderhoud of onze tussenkomst, onze antwoorden op vragen van klanten, het opsporen van fraude en kwaliteitsborging door bijvoorbeeld het opnemen van de gesprekken van onze callcenters (dit wordt vermeld aan het begin van het gesprek).

- **Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.**

In heel wat gevallen zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens over U te bewaren en/of mee te delen aan overheidsinstanties. Naast algemene fiscale en boekhoudkundige verplichtingen, moeten wij bijvoorbeeld Uw locatiebepaling doorgeven aan de hulpdiensten wanneer U naar 112 belt (ook als U Uw nummerweergave hebt laten blokkeren) en Uw telefonie- en internetgegevens minstens 12 maanden bewaren. In het kader van een politieel of gerechtelijk onderzoek kunnen wij worden verplicht om bepaalde gegevens op een vertrouwelijke manier aan de nodige overheden mee te delen. Wij werken ook mee aan het tegengaan van kwaadwillige oproepen op vraag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

- **Om studies, testen en statistieken bij te houden, voor o.a. trendanalyse.**

Wij kunnen Uw anonieme, geaggregeerde gegevens gebruiken om bijvoorbeeld intern en extern te rapporteren over het gebruik van onze diensten. De gegevens die hierbij gebruikt worden zijn niet terug te brengen naar een bepaald individu. De informatie die wij uit deze analyses halen, gebruiken wij om ons huidige producten- en dienstenportfolio en onze processen te evalueren en deze aan te passen op grond van nieuwe ontwikkelingen.

5) Hoe beveiligen wij Uw gegevens?

We zetten alles op alles om Uw persoonsgegevens en privacy te beschermen, zowel in onze kantoren, in onze winkels, op ons netwerk als bij U thuis. Onze medewerkers worden opgeleid om correct om te gaan met vertrouwelijke gegevens. Ook wordt bij privacygevoelige projecten een inschatting gemaakt op het vlak van veiligheid en de bescherming van persoonsgegevens. Voor de beveiliging van Uw gegevens hebben wij specifieke personen in dienst die op de naleving van de wetgeving en onze ethische aspiraties toezien. Wij hebben ook gespecialiseerde personen in dienst die instaan voor de veiligheid van ons netwerk, onze infrastructuur en onze informatiesystemen. Bovendien gebruiken wij allerlei technische maatregelen om Uw persoonsgegevens te beschermen, zoals: beveiliging met een wachtwoord, harddiskencryptiesoftware, firewalls, antivirus, intrusie- en anomaliedetectie en toegangscontroles voor onze werknemers. Moest er zich een gegevenslek voordoen met ongunstige gevolgen voor Uw persoonsgegevens, dan word U als klant persoonlijk verwittigd in de door de wet voorziene omstandigheden. Bij onze producten bij U thuis wordt software voortdurend up-to-date gehouden. Daarnaast kunt U zelf enkele veiligheidsinstellingen beheren, zoals: een filter op Uw mailbox.

Het aantal medewerkers van ons bedrijf dat toegang heeft tot uw persoonlijke informatie is beperkt en zorgvuldig geselecteerd. Aan deze werknemers wordt toegang tot Uw persoonlijke informatie verleend voor zover ze die informatie nodig hebben om hun taken naar behoren uit te voeren. Het bestaan en de inhoud van de persoonlijke communicatie die via ons netwerk verloopt (bijvoorbeeld: vaste en mobiele telefoongesprekken, e-mails en sms-berichten) is beschermd door de bepalingen over het telecommunicatiegeheim. Dat houdt in dat United Telecom en haar medewerkers buiten de door de wet opgesomde uitzonderingen geen kennis mogen nemen van het bestaan of de inhoud van dergelijke communicatie. Onze websites vermelden soms links naar sites van derden (sociale media, organisatoren van events die we sponsoren) waarvan de gebruiksvoorwaarden niet onder het toepassingsgebied van dit privacybeleid vallen. Lees aandachtig hun beleid inzake de bescherming van Uw persoonsgegevens.

6) Verkopen we Uw gegevens aan derde partijen of geven we Uw gegevens door?

Wij verkopen geen persoonsgegevens aan derde partijen noch geven wij die door aan derden tenzij:

- **Aan onze rechtsovervolgers en andere bedrijven binnen de Artium Groep.**

Wij geven Uw persoonsgegevens door aan onze eventuele rechtsovervolgers en verbonden ondernemingen (zoals dochter- en zusterbedrijven) voor dezelfde doeleinden als deze vermeld in dit privacybeleid.

- **Dit nodig is voor onze dienstverlening.**

Voor sommige aspecten van onze producten en diensten werken wij met derde partijen of schakelen wij onderaannemers in. Denk bijvoorbeeld aan de zelfstandige techniekers die ons netwerk onderhouden en de callcenter-medewerkers die onze klanten dagelijks bijstaan. De doorgifte van Uw gegevens gebeurt enkel voor dezelfde doelen als bij United Telecom zelf. Wij zien erop toe dat zij, net zoals wij, je gegevens veilig, respectvol en als goede huisvader beheren.

- **Er een wettelijke verplichting is.**

Wij verwijzen hiervoor naar punt 4 van dit privacybeleid.

- **Er een gerechtvaardigd belang is voor United Telecom of de betrokken derde.**

Dit gebeurt enkel mits Uw belang of Uw fundamentele rechten en vrijheden niet zwaarder doorwegen.

- **U ons daar toelating voor geeft.**

Indien United Telecom op andere wijze persoonsgegevens aan derden zou geven, dan gebeurt dit met een expliciete communicatie, waarin toelichting wordt gegeven over de derde, de doeleinden van de doorgifte en verwerking. Waar wettelijk vereist, verkrijgen wij Uw uitdrukkelijke toestemming. U hebt ook steeds een mogelijkheid tot verzet. Enkele voorbeelden: na het afsluiten van Uw contract wordt Uw telefoon- en/of gsm-nummer opgenomen in de telefoongids en/of in het bestand van de inlichtingendienst. Wij geven die gegevens dan door aan de desbetreffende diensten, tenzij U daar bij contractafsluiting bezwaar tegen hebt gemaakt.

Wat betreft de internationale doorgifte van persoonsgegevens, beschermen wij Uw gegevens conform het beschermingsniveau vereist door de Europese regelgeving. In sommige gevallen gebruiken wij anonieme, geaggregeerde gegevens voor commerciële doeleinden of voor externe rapportering. Deze gegevens zijn nooit terug te brengen naar een bepaald individu.

7) Hoe bepaalt U als klant welke persoonsgegevens we mogen gebruiken en hoe?

U kunt via een aantal instellingen zelf bepalen hoe U vindt dat we Uw persoonsgegevens mogen gebruiken. Het verwerken van Uw persoonsgegevens is hierbij te verdelen in 2 niveaus:

- **Niveau 1: Algemeen**

Wij gebruiken Uw gegevens om U een uitstekende dienstverlening en algemene communicatie te bezorgen over de producten die U bij ons hebt of die voor U interessant kunnen zijn. In dit niveau worden de hierboven vermelde gegevens (gebruikersgegevens, technische gegevens, verkeers- en locatiegegevens, gegevens over Uw gebruik, cookies voor zover U deze niet hebt uitgeschakeld en extern aangekochte gegevens) verwerkt in het kader van onze wettelijke verplichtingen, ons legitiem belang en de goede uitvoering van Uw contract (incl. klachten – en klanten-beheer, alsook het informeren over en de verbetering van het netwerk en de dienstverlening). U opteert ervoor om geen direct marketing te ontvangen, maar United Telecom blijft U natuurlijk wel informeren over een optimaal gebruik van de producten en diensten die U reeds hebt. Zo kunnen we U bijvoorbeeld indien U over Uw datalimiet gaat, een voorstel doen voor een tariefplan dat beter past bij Uw behoeften. Met dit niveau geeft U aan dat United Telecom geen verkeersgegevens van U mag verwerken voor marketingdoeleinden.

- **Niveau 2: Gericht**

We doen net hetzelfde, maar bovenop het algemene wordt onze commerciële communicatie gericht. We nemen nu ook Uw verkeersgegevens mee om onze communicatie af te stemmen op Uw voorkeuren en interesses. Deze informatie wordt echter enkel gebruikt voor direct marketing voor gelijkaardige producten en diensten van United Telecom zelf.

Kort samengevat: Behalve door middel van cookies e.d.m. voor zover U deze niet hebt uitgeschakeld, verwerkt United Telecom geen informatie over Uw surfgedrag. Tenzij wettelijk verplicht of noodzakelijk voor de levering van de dienst (bvb. in het kader van kwaliteitsonderzoek van onze service centers), houden we nooit de inhoud van Uw persoonlijke communicatie (vb. telefoongesprek, SMS, email, chat of sociale media) bij. De vertrouwelijkheid daarvan is dus in alle gevallen gegarandeerd.

Praktisch gezien kan U voor de keuze van niveau contact opnemen met de United Telecom-klantendienst of zelf Uw instellingen wijzigen in de rubriek "Mijn account" op Mijn United Telecom. Indien wij Uw persoonsgegevens voor specifieke doeleinden willen verzamelen, dan zullen wij U daar steeds over informeren, en waar wettelijk vereist Uw toestemming vragen, in de communicatie die we daaromtrent verspreiden.

8) Wat zijn Uw rechten en hoe kan U ze uitoefenen?

- **Uw recht op toegang**

U hebt het recht op (gratis) toegang tot de gegevens die Uzelf betreffen. U kunt ons vragen:

- of wij persoonsgegevens van U verwerken;
- waarvoor wij die verwerken;
- welke categorieën van persoonsgegevens wij verwerken;
- met welke categorieën van derden wij Uw persoonsgegevens delen;
- wat de oorsprong is van de verwerkte gegevens; en
- welke logica wij gebruiken als wij bepaalde persoonsgegevens automatisch verwerken.

U kan dit recht uitoefenen via onderstaande procedure, die wij op basis van de juridische terminologie "Subject Access Request" of "SAR" noemen.

U dient Uw recht op toegang schriftelijk uit te voeren, ter attentie van United Telecom, Privacy Office (legal), Wingepark 5B bus 302 te 3110 Rotselaar of per e-mail naar privacy@united-telecom.be. Om Uw recht op toegang uit te oefenen, en om elke ongeoorloofde openbaarmaking van Uw persoonsgegevens te voorkomen, dient U ons een bewijs van Uw identiteit te verschaffen. Wij vragen U dan ook om bij voorkeur een kopie van de voorzijde van Uw identiteitskaart toe te voegen aan Uw aanvraag.

Om Uw aanvraag logistiek te verwerken heeft United Telecom een formulier opgesteld dat U kan raadplegen op https://www.united-telecom.be/pdf/nl/SAR%20FORMULAIRE_NL.pdf.

Wij raden U aan om dit formulier te gebruiken, om mogelijke vertragingen in de behandeling van Uw aanvraag te vermijden.

United Telecom heeft 30 dagen om Uw aanvraag te beantwoorden. Houd er rekening mee dat deze periode pas begint te lopen wanneer United Telecom Uw aanvraag schriftelijk heeft ontvangen en alle vereiste informatie om te voldoen aan Uw aanvraag in handen heeft.

Indien U enige reden hebt om aan te nemen dat United Telecom Uw aanvraag niet correct behandeld heeft, gelieve dit dan eerst op te nemen met het Privacy Office van United Telecom via privacy@united-telecom.be zodanig dat wij, samen met U, de opties kunnen bekijken.

Voor de volledigheid informeren wij U dat, indien United Telecom niet reageert op Uw aanvraag, deze weigert of indien ons antwoord niet voldoet aan Uw verwachtingen, U steeds het recht hebt een klacht neer te leggen bij de Privacycommissie, via commission@privacycommission.be, die dan in het kader van haar bemiddelingsopdracht zal tussenkomen.

• **Uw recht op verbetering en verwijdering**

U hebt het recht om onvolledige, foutieve, ongepaste of verouderde persoonsgegevens te laten verwijderen of veranderen. Daarvoor kan U onze klantendienst contacteren. Wij zullen deze informatie vervolgens binnen de wettelijk vastgestelde termijnen zo nodig aanpassen of verwijderen. Houd er wel rekening mee dat wij U soms, afhankelijk van Uw verzoek, sommige diensten niet meer kunnen aanbieden. Wij kunnen ook niet altijd alle gevraagde gegevens verwijderen, bijvoorbeeld omdat we voor het gerecht en de Staatsveiligheid verplicht zijn om gegevens over het gsm- en telefoonverkeer van onze klanten gedurende 12 maanden te bewaren.

Om Uw gegevens up-to-date te houden, verzoeken wij U hoe dan ook om ons elke wijziging te melden, zoals een verhuis of een vernieuwing van Uw identiteitskaart. Wij voorzien alvast in Mijn United Telecom een periodieke pop-up waarbij U wordt gevraagd om Uw contactgegevens te updaten.

• **Uw recht op verzet tegen de verwerking van Uw gegevens voor direct marketing**

U hebt altijd het recht om Uzelf, zonder opgave van reden, te verzetten tegen het gebruik van Uw persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden. U kunt daarvoor altijd contact opnemen met de United Telecom-klantendienst en onze mogelijkheid tot promoties en/of acties via telefoon, post, sms of e-mail afzonderlijk deactiveren, of U kan:

- **Voor commerciële telefoontjes:** Uzelf inschrijven op de Bel-me-niet-meer-lijst (www.bel-me-niet-meer.be). Wij houden hier dan rekening mee, ook als U al klant bij ons bent;
- **Voor commerciële brieven:** Uzelf inschrijven op de Robinsonlijst (www.robinsonlist.be). Wilt U ook als klant geen reclame via post ontvangen, dan kan U contact opnemen met de United Telecom-klantendienst.
- **Voor commerciële e-mails:** via de uitschrijfmogelijkheid in de bewuste e-mail. Om e-mailcampagnes efficiënter te maken, gebruiken we software om te meten of onze e-mails werden geopend en op welke links werd geklikt;
- **Voor e-facturatie:** via de United Telecom klantendienst kan U aangeven of je je aanrekeningen elektronisch of per post wenst te ontvangen.

Let wel: wij behouden ons het recht voor om via elektronische weg contact met U op te nemen in het kader van de uitvoering van Uw contract of als de wet ons daartoe verplicht.

9) Hoe lang bewaren we Uw persoonsgegevens?

United Telecom draagt zorg voor passende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. Wij mogen persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is om het doel te realiseren waarvoor we ze verzamelen. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen, en soms heel kort zijn. Zo worden verkeersgegevens met betrekking tot communicaties en verbindingen nooit langer dan 12 maanden bijgehouden. Soms kan de termijn ook langer zijn, bijvoorbeeld om onze wettelijke verplichtingen na te komen (om tegemoet te komen aan onze boekhoudkundige en fiscale verplichtingen zijn wij bijvoorbeeld verplicht om je facturatiegegevens voor maximaal 7 jaar bij te houden) of uit de juridische noodzaak om bepaalde gegevens als bewijs te bewaren bij geschillen, tot maximaal 10 jaar na beëindiging van Uw contract. Deze gearchiveerde gegevens zijn uiteraard wel slechts beperkt toegankelijk. Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn(en) worden persoonsgegevens geanonimiseerd. Bepaalde gegevens van voormalige klanten kunnen gedurende een periode van 2 jaar na beëindiging van het contract worden gebruikt om de voormalige klant te herkennen en op de hoogte te houden van nieuwe producten en promoties van United Telecom, tenzij de klant volgens de onder punt 8 beschreven procedure aangeeft hier niet mee akkoord te gaan.

10) Hoe zit het met onze websites, cookies en mobiele apps?

Afgezien van de gegevens die U vrijwillig met ons deelt bij het gebruik van onze websites, hanteren wij ook cookies en andere technologische middelen om gegevens te verzamelen.

• **Websites**

U kunt onze websites bezoeken zonder Uw persoonsgegevens mee te delen. Met Uw toestemming (voor zover nodig) kunnen wij U als bezoeker van onze websites informeren over een gepersonaliseerd aanbod van producten en diensten. Sommige onderdelen of functies zijn voorbehouden aan United Telecom-klanten of bezoekers met een account. Wij identificeren dan Uw IP-adres en koppelen die aan Uw klantgegevens. Om de dienstverlening te optimaliseren kunnen wij Uw klantgegevens verder aanvullen met de data die we afleiden uit de cookies ten gevolge van Uw gebruik van onze websites.

- **Cookies**

- **Wat zijn cookies?**

- Wij maken gebruik van cookies wanneer U onze e-mails opent en/of wanneer U onze websites bezoekt of apps gebruikt. Cookies zijn stukjes informatie die op Uw eigen computer of mobiel toestel bewaard worden en die het gebruiksgemak van onze websites en apps optimaliseren. Zo kan U bijvoorbeeld als bezoeker van onze websites worden geïdentificeerd bij een volgend bezoek en kunnen wij onze websites beter afstemmen op Uw wensen, voorkeuren en gebruiksgemak. Cookies kunnen ook gebruikt worden om de inhoud of publiciteit van een website persoonlijker te maken.

- Cookies kunnen zowel door United Telecom als door andere partijen geplaatst worden. Wanneer wij derden op onze websites toelaten cookies te

- plaatsen, dan moeten deze partijen contractueel een veilige verbinding garanderen waarover de gegevens worden uitgewisseld.

- **Welke soorten cookies gebruiken we?**

- **Onmisbare cookies:** zijn nodig om gebruik te maken van de website en zorgen voor een veilige identiteitscontrole. Bijvoorbeeld: navigatie op de website, inhoud van winkelkarretje, toegang tot persoonsgegevens ...

- **Functionele cookies:** maken het functioneren van de website makkelijker en zorgen voor een gepersonaliseerde surfervaring door bijvoorbeeld

- inlognamen, wachtwoorden, de inhoud van je winkelwagentje en voorkeuren – zoals de taalinstelling – te onthouden.

- **Analytische cookies:** zorgen ervoor dat we onze websites kunnen analyseren. Hierdoor weten wij hoeveel bezoekers er op onze site komen, hoe lang ze zijn gebleven, waar ze op hebben geklikt, welke onderdelen populair zijn enz. Ook kunnen we zien welke sites niet goed worden bezocht en tegen welke problemen bezoekers aanlopen. Zo kunnen we onze websites continu verbeteren. Wij doen hiervoor ook een beroep op cookies van derden zoals Google Analytics. De gegenereerde informatie over je gebruiksgedrag op onze websites wordt anoniem verzameld (door de laatste 8 karakters van je IP-adres te verwijderen) en overgebracht naar en door Google, waar ze worden opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Deze geanonimiseerde gegevens worden vervolgens door Adobe namens ons geanalyseerd en als geaggregeerde gegevens aan ons teruggestuurd. Adobe koppelt uw IP-adres niet aan andere door hen geregistreerde gegevens.

- **Performante cookies:** verzamelen gegevens van bezoekers om de website te verbeteren. Bijvoorbeeld: bezoekers tellen, populaire webpagina's oplistjes etc.

- **Advertentiecookies:** passen de advertenties aan op basis van Uw surfgedrag, Uw demografische en Uw gebruikersgegevens. Zo kunnen we onze advertenties efficiënter maken en beter afstemmen op Uw interesses.

- Met "cookies" worden ook soortgelijke technologieën bedoeld, zoals flash cookies, device fingerprinting, html5-local storage en javascripts.

- **Beheer van cookies**

- Indien U dit verkiest, kunt U onze cookies afwijzen bij Uw eerste bezoek. Verder kan U op elk moment via de instellingen van Uw browser (meestal onder "Help" of "Internetopties") alle geïnstalleerde cookies uitschakelen of verwijderen van Uw computer of mobiel eindtoestel. Elk type browser heeft zijn eigen manier van het beheren van cookies. De informatie kan U vinden op de website van de browser die Uw gebruikt. Houd er rekening mee dat het veranderen van de instellingen ervoor kan zorgen dat de United Telecom-websites en andere websites niet goed meer werken.

- **Andere technologische middelen**

- Om het succes van onze reclamecampagnes te meten en te verbeteren, tellen technologieën zoals web beacons en action tags het aantal bezoekers op onze websites en/of apps naar aanleiding van een reclame op de site van derden. Bepaalde pagina's op onze websites werken ook met pixel tags. Deze pixels zien onder andere welke producten U op onze websites bekijkt. Op basis van die informatie kunnen wij U vervolgens relevante advertenties tonen op bijvoorbeeld Facebook en Google.

11) Hoe kan ik United Telecom contacteren?

Indien U onze klantendienst wilt bereiken om Uw privacyinstellingen aan te passen, dan kan dat onder andere via de winkel (kantoor Lommel), schriftelijk, telefonisch of via sociale media. Alle informatie vind U hier terug: <https://www.united-telecom.be/nl/over>.

Voor meer informatie over ons privacybeleid of voor klachten in verband met Uw privacy, inclusief het uitoefenen van Uw recht op toegang kan U contact opnemen met het Privacy Office van United Telecom via privacy@united-telecom.be.

12) Blijf op de hoogte van aanpassingen

De persoonsgegevens die we via deze diverse kanalen verzamelen worden opgenomen in de bestanden van United Telecom. Wij hebben van deze verwerkingen aangifte gedaan bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Deze aangiftes kan U online raadplegen in de openbare registers van de Commissie.

United Telecom kan dit privacybeleid van tijd tot tijd aanpassen. Wij nodigen U dan ook uit om steeds de laatste versie van dit beleid te raadplegen op <https://www.united-telecom.be/uploads/disclaimers/privacy.pdf>. Uiteraard informeren wij U via onze websites of andere courante communicatiekanalen van elke inhoudelijke wijziging. Onze algemene voorwaarden en de voorwaarden van specifieke diensten hebben, in geval van tegenstrijdigheid, voorrang op dit privacybeleid.