

# 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 GDPR<sup>1</sup> genoemd, en andere toepasselijke wetgeving zoals bijvoorbeeld de Wet betreffende de elektronische communicatie. In de wetgeving wordt het verzamelen en gebruiken van je data 'verwerking van persoonsgegevens' genoemd.

Goed om te weten:

- BASE treedt op als wederverkoper van apparaten zoals handsets. In dit geval is de leverancier van het product verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens door het toestel en heeft hij zijn eigen privacybeleid. Dit betekent dat het privacybeleid van BASE niet van toepassing is op deze producten.
- Voor de hersteldienst voor toestellen, treedt BASE niet op als verwerkingsverantwoordelijke. De herstelling wordt aangemeld bij de hersteller, met name [Dynagroup](#) die verantwoordelijk is voor de verwerking van de gegevens die jij aan hen doorgeeft via hun website in het kader van de herstelling. Het BASE privacybeleid is hier dus niet van toepassing.
- Wanneer je een toestel koopt in één van onze winkels en hiervoor een lening aangaat, zal BASE gegevens verzamelen in het kader van de aanvraag en toekenning van de lening in opdracht van de kredietverstrekker [Cofidis](#). BASE treedt hier niet op als verwerkingsverantwoordelijke en het BASE privacybeleid is hier dus ook niet van toepassing.
- De verwerking van Cookies gebeurt steeds in overeenstemming met ons privacybeleid. Voor meer informatie over cookies en hoe je je cookie-voorkeuren kan beheren, verwijzen we je door naar ons [Cookiebeleid](#).

---

<sup>1</sup> GDPR = General Data Protection Regulation

## **Wat komt er aan bod in het privacybeleid?**

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

## **1. Wie zijn wij?**

Wij zijn Telenet Group NV (handeldrijvende 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'). Telenet Group Holding nv is een 100%-dochtervennootschap van Liberty Global

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

## **2. Wie wordt beschermd door dit privacybeleid?**

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

We denken aan

- Onze klanten;
- Gezinsleden van onze klanten als zij ook gebruik maken van de BASE diensten;
- Onze ex-klanten;
- Mogelijke toekomstige klanten (prospecten);
- De contactpersonen van onze leveranciers en partners;
- De contactpersonen van onze business klanten;
- De contactpersonen van onze klanten indien van toepassing (bijv. voogd);
- Bezoekers van onze winkels en/of kantoren/bedrijfsgebouwen;
- Bezoekers van onze websites;
- Gebruikers van onze mobiele applicaties (apps);
- Deelnemers van wedstrijden, acties, enquêtes, webinars, events...

Het kan gebeuren dat je als BASE-klant familieleden, vrienden, bezoekers en medewerkers de producten en diensten van BASE laat gebruiken. Een voorbeeld is het geven van toegang tot je wifi. Dat betekent dat BASE hun gegevens verwerkt en dat zij dus ook onderworpen zijn aan het BASE privacybeleid. BASE heeft echter geen relatie met hen en kan hen hier bijgevolg niet van verwittigen. We rekenen erop dat jij als klant jouw verantwoordelijkheid neemt en hen hierover informeert hierover.

### 3. Welke persoonsgegevens verwerkt BASE en waarom?

Voor het uitoefenen 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:

|                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Gebruikersgegevens</i></b><br><br><i>Dit zijn gegevens die direct aan je persoon gelinkt zijn, onafhankelijk van je producten of diensten</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Identificatiegegevens:</b> 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, je afbeeldingen, audiobestanden of video's die je indient wanneer je deelneemt aan onze campagnes of wedstrijden ...;</li><li>• <b>Contactgegevens:</b> persoonsgegevens die ons toelaten contact met je op te nemen zoals je telefoonnummer, je e-mailadres...;</li><li>• <b>Contractgegevens:</b> persoonsgegevens gerelateerd aan je contract zoals de producten die je bij ons hebt, je klantnummer, facturatie- en betalingsgegevens, contract- en bestelbevestiging, technische gegevens zoals persoonsgegevens verbonden aan je toestellen zoals het model en nummer van je TV-box, je IMEI-nummer van je telefoon...;</li><li>• <b>Je leef- en consumptiegewoonten:</b> persoonsgegevens die informatie geven over je leefomstandigheden zoals of je, een hond hebt, of je kinderen nog klein zijn, graag reist...;</li><li>• <b>Gezinsgegevens:</b> gegevens over je gezinssamenstelling zoals je burgerlijke stand, je gezinsleden...;</li><li>• <b>Financiële gegevens:</b> bankrekeningnummer, externe kredietwaardigheidsbeoordeling, gegevens met betrekking tot je financiële positie bijv. huiseigenaar ...;</li><li>• <b>Communicatiegegevens:</b> gegevens met betrekking tot onze communicatie met jou zoals bijv. de interacties die je met onze klantendienst hebt gehad (via e-mail, telefoon, live chat, sociale media...), geluidsopnames en transcripties van gesprekken met de klantendienst <b>interacties met onze Gen AI chatbot</b>;</li><li>• <b>Je voorkeuren:</b> gegevens met betrekking je privacy-instellingen, de keuze via welke communicatiekanalen je wil gecontacteerd worden of niet wil gecontacteerd worden, instellingen op je TV-box of je al dan niet aanbevelingen wenst ...</li></ul> |
| <b><i>Transactiegegevens</i></b><br><br><i>Dit zijn gegevens die gelinkt zijn aan het gebruik van je BASE diensten en</i>                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Technische gegevens:</b> het MAC-adres van je laptop, het model en servicenummer van je mobiele telefoon of de softwareversie die je gebruikt op één van onze apps.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>gegevens die aangemaakt worden door je verbruik van de BASE diensten.</i></p>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verkeersgegevens:</b> 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;</li> <li>• <b>Locatiegegevens:</b> persoonsgegevens die het mogelijk maken de geografische positie van het toestel te kunnen bepalen zoals gps-bepaling, de connectie met welke antennemast of wifi-punt je verbonden bent;</li> <li>• <b>Verbruiksgegevens:</b> persoonsgegevens die onze systemen aanmaken als je onze diensten gebruikt. Zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Bij het surfen:</b> 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...);</li> <li>○ <b>Bij het TV kijken:</b> per TV-box houden wij gegevens bij zoals welke programma's je bekijkt, welke films je bekijkt en bestelt uit onze TV-theek, wat je opneemt, pauzeert, verder en terugspoelt dan wel uitgesteld bekijkt, wat je favoriete TV-kanalen zijn of welke apps op onze TV-box je recent hebt gebruikt (zowel via de kabel als via onze TV-apps, zowel voor live en bijna-live televisiekijken, terugkijk-TV als opgenomen programma's);</li> <li>○ <b>Bij het telefoneren:</b> wij verwerken gegevens met betrekking tot de telefoonnummers, de datum, het tijdstip, de duur van een gesprek...;</li> </ul> </li> <li>• <b>Gegevens met betrekking tot de inhoud van je communicatie:</b> zoals de boodschap die je verstuurt in een SMS, de inhoud van het telefoongesprek dat je voert, de e-mail die je verstuurt of ontvangt, het filmpje dat je bekijkt op een website... We houden uiteraard altijd aan de bepalingen van het telecommunicatiegeheim;</li> <li>• <b>Gedraggegevens:</b> Bijv. gegevens over hoe je navigeert in het menu van onze TV-box. Gegevens met betrekking tot het bezoek van onze websites: via cookies verzamelen we bepaalde gegevens als je onze website bezoekt zoals je IP-adres, welke pagina je bekijkt, wat je in 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 <a href="#">BASE Cookiebeleid</a>.</li> </ul> |
| <p><b>Afgeleide gegevens</b></p> <p><i>Dit zijn gegevens die we afleiden uit je gebruikersgegevens en je transactiegegevens.</i></p> | <p><b>Profielen:</b> 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. Kijk jij graag naar sportprogramma's dan kunnen we daaruit afleiden dat jij een sportliefhebber bent. Ook kennen een score toe aan je wifi of mobiel netwerk op basis van hoe goed of slecht deze werkt. Heb je kinderen? Dan kunnen we daaruit afleiden dat je een gezin vormt. 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', 'sportliefhebber', 'actieve MyBASE gebruiker', 'gezin' of 'netwerk- / wifi-score' noemen we profielen.</p> <p>We onderscheiden twee types van profielen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Type service:</b> 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. Bijvoorbeeld wanneer er een installatieafspraak voor je geboekt staat, krijg je het profiel 'Installatieafspraak gepland'. Of wanneer netwerkmetingen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                      | <p>aantonen dat het mobiel netwerk niet goed functioneert, krijgt je netwerk een slechte score.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Type commercieel:</b> 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.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Gevoelige gegevens</b></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 <b>biometrische gegevens</b> (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> <p>Voor wat betreft andere types van gevoelige gegevens geldt dat 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, in gesprek gaat met onze chatbot, meedoet aan een wedstrijd, een enquête of een contactformulier invult, de BASE app downloadt.
- We wijzen je persoonsgegevens toe voor het gebruik van onze diensten zoals bijv. een TV-box nummer, een IP-adres, 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 televisieprogramma's die je hebt bekeken of de identificatienummers van de toestellen gekoppeld aan ons mobiel netwerk of

internetaansluiting, de gegevens met betrekking tot oproepen, oproepnummers en transitvolumes, locatie en tijdstip van oproepen of bezochte webpagina's bij bezoek aan onze websites.

- Tenslotte verkrijgen wij ook persoonsgegevens via derden. Enkele voorbeelden:
  - *Wij kopen gegevens aan van gespecialiseerde data-bedrijven om te matchen met onze eigen data (valideren, aanvullen, corrigeren...) ter bevordering van de kwaliteit van de data in onze systemen;*
  - *Wij kopen bij gespecialiseerde data-bedrijven gegevens zoals bijv. je gezinssamenstelling en woning-informatie (we noemen dat socio-demografische gegevens en consumenteninformatie);*
  - *Wij verkrijgen data van partners (bijv. indien je daarvoor toestemming hebt gegeven, kan je bouwaannemer je data aan ons bezorgen);*
  - *Wij verkrijgen via andere telecomoperatoren gegevens met betrekking tot jouw mobiel verbruik in het buitenland;*
  - *Wij ontvangen jouw data indien jij daar toestemming voor geeft bij gebruik van de ITSME app;*
  - *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 verzamelen 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, of door contact op te nemen met onze klantendienst. Je kan je toestemming steeds intrekken. 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             |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Verkoop<br/>Dienst na verkoop<br/>Klantenondersteuning</b>         | 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      |
|                                                                       | De persoonsgegevens die we vragen bij het aangaan van een contract gebruikt BASE ook met het oog op het voorkomen en tegengaan van fraude. Deze gegevens gebruiken we ook om bestaande klanten te identificeren, we moeten immers zeker zijn dat we met de juiste persoon in contact zijn (bijv. om een wijziging aan te brengen aan een abonnement).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gerechtvaardigd belang  |
|                                                                       | In het kader van terrorismebestrijding zijn we verplicht om een identiteitscontrole te doen en bepaalde identiteitsgegevens bij te houden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Wettelijke verplichting |
| <b>Product en Dienstverlening<br/>Facturatie<br/>Geschillenbeheer</b> | Wij gebruiken je gegevens voor het opzetten, onderhouden en ondersteunen van je producten en diensten zoals bijvoorbeeld het tot stand brengen van je aansluiting en het overbrengen van de communicatie via ons netwerk en dat van andere operatoren, het berekenen van je verbruik voor facturatie en het afhandelen van storingsmeldingen of klachten.<br><br>We kunnen je communicatie sturen voor service redenen bijv. om je te informeren dat je datalimiet is bereikt, om je te vragen je paswoord te resetten of om je documenten te versturen over je facturatie.<br><br>Indien je gebruik maakt van diensten van derden en ervoor kiest om te betalen via je BASE factuur (de zgn. "Direct Carrier Billing"), zullen wij bepaalde gegevens verwerken en doorgeven aan de derden om de facturatie en het doorstorten van deze bedragen aan de derden mogelijk te maken. Bijvoorbeeld: SMS parkeren, aankoop ticket van De Lijn, meedoen aan een SMS-stemming of bospel, betaling van abonnement van streamingdiensten (Netflix, Disney+, Amazon Prime...), aankoop van digitale diensten via Google (Play store), Apple (App store), Sony (PlayStation store) ... | Contractuitvoering      |
|                                                                       | Om een optimale wifi-verbinding tot stand te brengen en om ondersteuning te kunnen geven bij problemen met uw wifi-netwerk, verzamelen wij via uw modem informatie in over de toestellen die connecteren op uw wifi-netwerk, over alle verbindingen met uw wifi-netwerk en naburige wifi-netwerken die mogelijk storing kunnen veroorzaken.<br><br>In het kader van overdracht van schuldvorderingen (factoring), maken we je gegevens over aan de financiële instelling(en) met wie we hiervoor een contract hebben afgesloten. Ook kunnen we derden inschakelen om onbetaalde facturen terug te vorderen (bv. incassokantoren).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Gerechtvaardigd belang  |
| <b>Netwerkbeheer</b>                                                  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Contractuitvoering      |
| <b>Kwaliteitsverbetering</b>                                          | Wij kunnen je gegevens gebruiken om onze producten en diensten te evalueren en te verbeteren. Bijvoorbeeld we kunnen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Gerechtvaardigd Belang  |



|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                                                                                               | <p>nagaan welk type toestel je hebt om het gebruik van onze apps te optimaliseren of de kwaliteit van je internetverbinding te controleren.</p> <p>We trachten ook onze producten en diensten te verbeteren op basis van de feedback van klanten over onze diensten (bijvoorbeeld via marktonderzoek) en gegevens die we bekomen tijdens ons onderhoud met of onze tussenkomst bij klanten.</p> <p>Bepaalde telefoongesprekken met onze klantendienst worden opgenomen (dit wordt vermeld aan het begin van het gesprek) met het oog op kwaliteitsverbetering en ter ondersteuning van trainingsdoeleinden. In het geval van een geschil, kan de opname beluisterd worden en dienen als bewijs.</p> <p>In onze winkels kunnen we telsensoren plaatsen, deze tellen hoeveel bezoekers onze winkels bezoeken.</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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Toestemming            |
| <b>Commercieel gebruik (marketing en direct marketing) voor producten van BASE en verbonden ondernemingen</b> | <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 kunnen je eveneens nieuwsbrieven en uitnodigingen voor events of wedstrijden sturen...</p> <p>Het is ook mogelijk dat wij je benaderen wanneer je geen klant meer bent bij BASE.</p> <p>Staat bij jou de privacy instelling 'Communicatie op maat over ons aanbod' aan, alsook het communicatiekanaal 'digitale media', dan is het mogelijk dat we aan online platformen zoals Meta, Google (Youtube) en Ads&amp;Data laten weten aan wie we onze reclame willen tonen of aan wie niet. Opdat zij al dan niet onze reclame aan jou kunnen tonen op hun platformen, delen wij je naam, e-mailadres en/of je telefoonnummer met hen.</p> <p>E-mails van BASE kunnen een kleine, onzichtbare afbeelding van een pixel bevatten, die kan worden gebruikt om ons te laten weten dat de e-mail is geopend. Als de ontvanger van de e-mail afbeeldingen oproept, wordt bij het openen van de e-mail een bericht (een automatisch verzoek) naar de server gestuurd waarin om de afbeelding wordt gevraagd. Dit verzoek wordt door BASE geregistreerd en geeft aan dat de e-mail is geopend. Een soortgelijk proces kan worden gebruikt voor links of bijlagen in de e-mail.</p> | Gerechtvaardigd Belang |
|                                                                                                               | We kunnen je benaderen met een aanbieding als toekomstige klant van BASE, bijvoorbeeld wanneer je hiervoor bij het inschrijven op een wedstrijd je toestemming hebt gegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Toestemming            |
| <b>Fraudebeheer</b>                                                                                           | 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 klant wordt via ons online kanaal, zullen wij jouw identiteitskaartnummer en rijksregisternummer vragen voor dezelfde reden. Ook kan het                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Gerechtvaardigd Belang |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                      | <p>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> <p>Om onze klanten te beschermen tegen fraude (bijv. via smishing) wordt het verkeer op ons netwerk automatisch gemonitord om frauduleuze sms-berichten te identificeren en tegen te houden waar nodig. Dit betekent dat je bepaalde berichten die voor jou bestemd zijn, mogelijk niet zal ontvangen omdat ze door onze algoritmes zijn geïdentificeerd als smishing-aanval. Deze monitoring kan een automatische screening van de inhoud van de berichten omvatten. Deze screening van de inhoud is strikt beperkt tot wat absoluut noodzakelijk is om frauduleuze activiteiten te efficiënt te bestrijden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                | Gerechtvaardigd belang  |
| <b>Veiligheid</b>                                                    | In en rond onze winkels, 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Gerechtvaardigd Belang  |
|                                                                      | In het kader van netwerk- en informatiebeveiliging kunnen uw persoonsgegevens verwerkt worden. Het aanbieden van een veilig netwerk en communicatiedienst maakt een essentieel onderdeel uit van onze dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Contractuitvoering      |
| <b>Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen</b> | <p>In heel wat gevallen zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens te bewaren en/of mee te delen aan overheidsinstanties.</p> <p>Naast algemene fiscale en boekhoudkundige verplichtingen, moeten wij bijvoorbeeld je locatiebepaling doorgeven aan de hulpdiensten wanneer je naar 112 belt.</p> <p>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.</p> <p>Wij werken ook mee aan het tegengaan van kwaadwillige oproepen op vraag van de Ombudman voor Telecommunicatie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Wettelijke verplichting |
| <b>Geanonimiseerde rapportering</b>                                  | <p>Wij gebruiken je gegevens om bijvoorbeeld intern en extern te rapporteren over het gebruik van onze diensten. Deze rapporten worden geanonimiseerd en zijn dus niet terug te brengen naar een bepaald individu.</p> <p>Voor interne rapporteringsdoeleinden genereren wij anonieme rapporten om te analyseren en statistische inzichten uit te halen. Zo worden er bijvoorbeeld rapporten gegenereerd over het gebruik van onze diensten, over het TV-kijkgedrag van onze klanten, over het verkeer op ons netwerk in het kader van netwerkbeheer, over het gebruik van onze applicaties, over de belasting van onze klantendienst...</p> <p>Kijkcijferstatistieken worden opgesteld op basis van jouw kijkgedrag. Deze rapporten bevatten anonieme cijfers met betrekking tot het aantal kijkers per uitzending en worden gedeeld met TV-zenders, die deze inzichten gebruiken om de uitgezonden programma's te evalueren.</p> <p>Naast de statistieken geven we ook gepseudonimiseerde kijkdata door aan TV zenders (enkel voor hun eigen TV kanalen). De TV-zenders analyseren deze informatie om inzicht te</p> | Gerechtvaardigd Belang  |

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                              |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                                                     | krijgen in hoe de kijkers naar hun programma's kijken (bijv. live kijken, opnemen en later bekijken, uitgesteld kijken, herbekijken...) en op basis hiervan kunnen zij hun programmatie optimaliseren. De persoonsgegevens die we doorgeven worden gepseudonimiseerd door de data te verwijderen die een individu zou kunnen identificeren, met uitzondering van het klantnummer dat wordt gecombineerd (d.m.v. tokenisatie). Je kan niet geïdentificeerd worden aan de hand van de doorgestuurde gegevens. Voor de ontvangende TV zenders is deze data anoniem.                                                                                                               |                                              |
| <b>Publicatie in telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten</b> | <p>Je contactgegevens worden niet standaard gepubliceerd in telefoongidsen of telefooninlichtingendiensten, dit kan enkel mits jouw toestemming. Voor deze publicatie zijn wij wettelijk verplicht om de doorgifte van jouw contactgegevens te laten lopen via de <a href="#">Centrale Nummerdatabank</a> die ze dan beschikbaar stelt aan telefoongidsen en inlichtingendiensten.</p> <p>Meer informatie over deze publicatie kan je nalezen via deze <a href="#">link</a>.</p>                                                                                                                                                                                               | Toestemming                                  |
| <b>Deelname in campagnes, wedstrijden enz.</b>                      | Wij kunnen je gegevens verzamelen als je deelneemt aan wedstrijden, campagnes of andere projecten die (mede) door BASE worden georganiseerd, zoals je contactgegevens om je deelname te beheren en je op de hoogte te houden van de uitslag van wedstrijden, maar ook je afbeeldingen, audio- en videomateriaal of ander materiaal dat je in het kader van die campagnes bij ons indient of aan ons ter beschikking stelt, enz., die wij kunnen gebruiken om winnaars te selecteren, campagne gerelateerde inhoud te produceren en te promoten, in overeenstemming met de voorwaarden van de campagne, en om te voldoen aan onze wettelijke en administratieve verplichtingen. | <p>Toestemming</p> <p>Contractuitvoering</p> |

#### 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.

Één van die uitzonderingen is het automatisch screenen van de inhoud van sms-berichten om smishing en andere vormen van sms- en mms-fraude te bestrijden. Deze screening gebeurt aan de hand van algoritmes die ons helpen frauduleuze berichten op te sporen en te blokkeren. Dit betekent dat eindgebruikers bepaalde berichten die voor hen bestemd waren, mogelijk niet zullen ontvangen omdat ze geïdentificeerd zijn als smishing-aanvallen. Het screenen van de inhoud van de communicatie is beperkt tot wat absoluut noodzakelijk is om frauduleuze activiteiten via sms- of mms-communicatie efficiënt te bestrijden zoals toegelaten door Belgische wet op de elektronische communicatie (art. 125, §1, 7°). Dit betekent dat niet alle communicatie zal worden geanalyseerd op inhoud.

- **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.

BASE maakt gebruik van automatische besluitvorming om nieuwe klanten te identificeren in de shops ter bescherming tegen identiteitsfraude. Het identiteitsdocument wordt ingelezen of het nummer van het identiteitsdocument wordt ingegeven waarna een automatische verificatie gebeurt in de CheckDoc applicatie van de FOD Binnenlandse Zaken. Als op basis van de deze verificatie blijkt dat het identiteitsdocument vervallen, gestolen, vervalst of om een andere reden ongeldig is, kunnen wij het document niet aanvaarden en zal de gevraagde dienst geweigerd worden. Je kan hiertegen verzet aantekenen bij de FOD binnenlandse zaken via deze [link](#).

#### 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-kaartnummer, kopie ID-kaart, 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 klantenzone | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Product en dienstverlening, facturatie</li> <li>- Netwerkbeheer</li> <li>- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning</li> <li>- Kwaliteitsverbetering</li> <li>- Fraudebeheer</li> <li>- Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen</li> <li>- Marketing van eigen producten</li> <li>- Geanonimiseerde rapportering</li> </ul>                                                       | Gerechtvaardigd belang<br><br>Wettelijke verplichting<br><br>Contractuitvoering                    | Zolang je klant bent. Tot 3 jaar nadat je geen klant meer bent                                            | Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT- bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...<br><br>De overheid (politie, ombudsman), De Centrale Nummerdatabase...<br><br>Social mediaplatformen (enkel, indien communicatiekanaal digitale media aanstaat in privacy instellingen) zij mogen deze data niet verder gebruiken voor hun eigen doeleinden),<br><br>Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.<br><br>Enkel met jouw toestemming: specifieke partners (zie hoofdstuk 5) |
|                     |                    | 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"> <li>- Identificatie van nieuwe klanten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Expliciete toestemming                                                                             | Geen opslag                                                                                               | Deze gegevens worden real-time gedeeld met een leverancier gespecialiseerd in beeldherkenningssoftware (zoals bijv. Onfido) en worden nadien onmiddellijk verwijderd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                     |                    | Contractgegevens                          | Bijv. producten, klantnummer, gebruikersnaam, factuur, bestelbevestiging, contract, TV-box model/nummer                                                     | Bij aanmaak en beheer als klant, door toewijzing                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Product en dienstverlening, facturatie</li> <li>- Netwerkbeheer</li> <li>- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning</li> <li>- Kwaliteitsverbetering</li> <li>- Fraudebeheer</li> <li>- Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen</li> <li>- Marketing van eigen producten</li> <li>- Marketing van producten van derde partijen</li> <li>- Geanonimiseerde rapportering</li> </ul> | Gerechtvaardigd belang<br><br>Wettelijke verplichting<br><br>Contractuitvoering<br><br>Toestemming | Zolang je klant bent. Tot 10 jaar nadat je geen klant meer bent voor bepaalde gegevens zoals het contract | Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT- bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...<br><br>De overheid (politie, ombudsman)<br><br>Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                              |                                                                                                                   |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                    |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                                                                                                   |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                    |                                                                                     | Enkel met uw toestemming: partners (zie hoofdstuk 5)                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Leef- en consumptiegewoonten | Bijv. vrijetijdsbesteding, reisgewoontes                                                                          | Aankoop van derde partijen                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing van eigen producten</li> <li>- Marketing van producten van derde partijen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                           | Gerechtvaardigd belang<br><br>Toestemming                                                          | 13 maanden voor bestaande en ex-klanten                                             | Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...<br><br>Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.<br><br>Enkel met uw toestemming: partners (zie hoofdstuk 5)                                                    |
| Gezinsgegevens               | Bijv. burgerlijke stand, gezinsleden                                                                              | Aankoop van derde partijen                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Product en dienstverlening, facturatie</li> <li>- Netwerkbeheer</li> <li>- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning</li> <li>- Kwaliteitsverbetering</li> <li>- Fraudebeheer</li> <li>- Marketing van eigen producten</li> <li>- Marketing van producten van derde partijen</li> <li>- Geanonimiseerde rapportering</li> </ul> | Gerechtvaardigd belang<br><br>Contractuitvoering<br><br>Toestemming                                | 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, ...<br><br>Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.<br><br>Enkel met uw toestemming: partners (zie hoofdstuk 5)                                                    |
| Financiële gegevens          | Bijv. betalingsgegevens (bankrekeningnummer), betaalgewoontes                                                     | Bij aanmaak en beheer als klant                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Product en dienstverlening, facturatie</li> <li>- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning</li> <li>- Fraudebeheer</li> <li>- Marketing van eigen producten</li> <li>- Marketing van producten van derde partijen</li> <li>- Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen</li> </ul>                          | Gerechtvaardigd belang<br><br>Wettelijke verplichting<br><br>Contractuitvoering<br><br>Toestemming | 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, ...<br><br>De overheid (politie, ombudsman)<br><br>Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.<br><br>Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zie hoofdstuk 5) |
| Communicatiegegevens         | Bijv. aangemaakte contacten, antwoorden op enquêtes, je voorkeuren zoals je privacy-instelling, opname gesprekken | Gesprek Klantendienst, bezoek aan een shop, contactopname via het | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Product en dienstverlening, facturatie</li> <li>- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning</li> <li>- Kwaliteitsverbetering</li> <li>- Fraudebeheer</li> <li>- Marketing van eigen producten</li> </ul>                                                                                                                        | Gerechtvaardigd belang<br><br>Contractuitvoering<br><br>Toestemming                                | Opname gesprekken met de Klantendienst: 30 dagen. Stembediening: 0 (geen retentie). | Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...                                                                                                                                                                        |

|                    |                     |                                                                                                                                                     |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                          |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                     | met de Klantendienst, commando afstandsbediening.                                                                                                   | contactformulier, ingevulde enquêtes, gebruik stembediening | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing van producten van derde partijen</li> <li>- Geanonimiseerde rapportering</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                          | Andere gegevens: bestaande klant zolang je klant bent (privacy instelling) of tot 24 maanden (antwoorden enquêtes), ex-klant: 36 of 24 maanden afhankelijk van de gegevens | <p>Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.</p> <p>Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zie hoofdstuk 5)</p>                                                                                                                                                                                      |
| Transactiegegevens | Technische gegevens | Bijv. MAC adres, SSID, IMSI, 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"> <li>- Product en dienstverlening, facturatie</li> <li>- Netwerkbeheer</li> <li>- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning</li> <li>- Kwaliteitsverbetering</li> <li>- Fraudebeheer</li> <li>- Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen</li> <li>- Marketing van eigen producten</li> <li>- Geanonimiseerde rapportering</li> </ul> | <p>Gerechtaardigd belang</p> <p>Wettelijke verplichting</p> <p>Contractuitvoering</p> <p>Toestemming</p> | 13 maanden voor verkeersgegevens, 36 maanden voor TV verbruiksdata                                                                                                         | <p>Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT- bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...</p> <p>De overheid (politie, ombudsman)</p> <p>Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.</p> <p>Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zie hoofdstuk 5)</p> |
|                    | Locatiegegevens     | Bijv. connectie met de zendmast, gps-coördinaten, wifi connectie                                                                                    | Bij gebruik BASE diensten                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Product en dienstverlening, facturatie</li> <li>- Netwerkbeheer</li> <li>- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning</li> <li>- Kwaliteitsverbetering</li> <li>- Fraudebeheer</li> <li>- Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen</li> </ul>                                                                                  | <p>Gerechtaardigd 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)</p> <p>Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.</p> <p>Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zie hoofdstuk 5)</p>  |
|                    | Verbruiksgegevens   | Bijv. tijdstip gesprek, duurtijd gesprek, URL's, bekeken TV programma's (kijkgedrag)                                                                | Bij gebruik BASE diensten                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Product en dienstverlening, facturatie</li> <li>- Netwerkbeheer</li> <li>- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning</li> <li>- Kwaliteitsverbetering</li> </ul>                                                                                                                                                                                   | <p>Gerechtaardigd belang</p> <p>Wettelijke verplichting</p>                                              | 13 maanden voor verkeersgegevens, 36 maanden voor TV verbruiksdata                                                                                                         | <p>Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, ...</p>                                                                                                                                                                                                               |

|  |                    |                     |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                       |                                                                                                                              |                                                                                                                                      |
|--|--------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                    |                     |                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Fraudebeheer</li><li>- Ondersteuning overheidsaanvragen en wettelijke verplichtingen</li><li>- Marketing van eigen producten</li><li>- Marketing van producten van derde partijen</li><li>- Geanonimiseerde rapportering</li></ul> | Contractuitvoering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                       | bedrijven die data analytics leveren, ...                                                                                    |                                                                                                                                      |
|  |                    |                     |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            | Toestemming                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       | De overheid (politie, ombudsman)                                                                                             |                                                                                                                                      |
|  |                    |                     |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                       | Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.                                                                             |                                                                                                                                      |
|  |                    |                     |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                       | Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zie hoofdstuk 5)                                                              |                                                                                                                                      |
|  |                    | Inhoud communicatie | Bijv. E-mails, SMS/MMS, telefoongesprekken, voicemail recordings                                        | Bij gebruik BASE diensten                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Veiligheid</li><li>- Fraudebeheer</li><li>- Kwaliteitsverbetering</li></ul>                                                                                                                                                                                                                              | Gerechtaardigd belang | Geen opslag met uitzondering van opname telefoongesprek voor kwaliteitsredenen (afhankelijk van de case)                     | Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... |
|  |                    |                     |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Contractuitvoering    |                                                                                                                              |                                                                                                                                      |
|  |                    |                     |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Toestemming           |                                                                                                                              |                                                                                                                                      |
|  |                    | Gedragsgegevens     | Bijv. hoe je navigeert door het menu van de TV-box of op onze websites (gegevens verkregen via cookies) | Bij gebruik BASE diensten, bij bezoek van onze websites en Apps                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>- Product en dienstverlening, facturatie</li><li>- Kwaliteitsverbetering</li><li>- Marketing van eigen producten</li><li>- Marketing van producten van derde partijen</li><li>- Geanonimiseerde rapportering</li></ul>                                                                                     | Gerechtaardigd belang | 36 maanden voor bestaande klanten, 3 maanden voor ex-klanten.                                                                | Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ... |
|  |                    |                     |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Contractuitvoering    | Bewaartermijn voor gegevens verkregen uit cookies zijn afhankelijk van type cookies (zie <a href="#">BASE cookiebeleid</a> ) | Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.                                                                                     |
|  |                    |                     |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Toestemming           |                                                                                                                              | Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zie hoofdstuk 5)                                                                      |
|  | Afgeleide gegevens | Profielen           | Bijv. Hoogverbruiker, Netwerkscore, MyBASE App user                                                     | Afleiding uit de gebruikers- en transactiegegevens                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Product en dienstverlening, facturatie</li><li>- Netwerbeheer</li><li>- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning</li><li>- Kwaliteitsverbetering</li><li>- Marketing van eigen producten</li><li>- Marketing van producten van derde partijen</li><li>- Geanonimiseerde rapportering</li></ul> | Gerechtaardigd belang | 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, ... |
|  |                    |                     |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Contractuitvoering    |                                                                                                                              | Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.                                                                                     |
|  |                    |                     |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Toestemming           |                                                                                                                              | Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zie hoofdstuk 5)                                                                      |
|  | Gevoelige gegevens | Medische gegevens   | Bijv. sociaal tarief attestatie, voogdijschap                                                           | Bij aanmaak en beheer klant                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning</li><li>- Fraudebeheer</li></ul>                                                                                                                                                                                                                      | Gerechtaardigd belang | Geen opslag attest.                                                                                                          | Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, ...                                       |
|  |                    |                     |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Contractuitvoering    | Gegevens betreffende                                                                                                         | bedrijven die IT-support leveren, ...                                                                                                |



|            |                    |                                          |                                                                                                                                                                    |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                           |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|--------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                    |                                          |                                                                                                                                                                    |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                           | voogdijschap volgen de retentietermijn van identificatiedata                                                                 | bedrijven die data analytics leveren, ...<br>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 afgebroken wordt) | Aankoop van derde partijen, inschrijving events, wedstrijden, poging tot aanmaak klant | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning</li> <li>- Kwaliteitsverbetering</li> <li>- Fraudebeheer</li> <li>- Marketing van eigen producten</li> <li>- Geanonimiseerde rapportering</li> </ul> | Gerechtvaardigd belang<br><br>Toestemming | Tot intrekking toestemming (met continue refresh)                                                                            | Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...<br><br>Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep                                                                         |
|            |                    | Communicatiegegevens                     | "Opt-out" instelling, opname gesprek klantendienst                                                                                                                 | Gesprek klantendienst, bezoek shop, contactname via contactformulier                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verkoop, dienst na verkoop en klantenondersteuning</li> <li>- Kwaliteitsverbetering</li> <li>- Marketing van eigen producten</li> </ul>                                                                 | Gerechtvaardigd belang<br><br>Toestemming | Tot intrekking toestemming<br><br>1 maand voor opnames klantendienst                                                         | Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...<br><br>Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.<br><br>Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zie hoofdstuk 5) |
| Bezoekers  | Gebruikersgegevens | Identificatiegegevens                    | Naam, voornaam, naam bedrijf dat vertegenwoordigd wordt, ID kaart, nummerplaat, camerabeelden                                                                      | Bezoek BASE kantoren, BASE winkelpunten                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiligheid</li> </ul>                                                                                                                                                                                   | Gerechtvaardigd belang                    | 13 maanden                                                                                                                   | Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...<br><br>De overheid (politie, ombudsman)                                                                                        |
|            | Transactiegegevens | Gedragsgegevens                          | Gegevens verkregen via cookies                                                                                                                                     | Bezoek BASE websites en Apps                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwaliteitsverbetering</li> <li>- Marketing van eigen producten</li> <li>- Marketing van producten van derde partijen</li> <li>- Geanonimiseerde rapportering</li> </ul>                                 | Gerechtvaardigd belang<br><br>Toestemming | Bewaartermijn voor gegevens verkregen uit cookies zijn afhankelijk van type cookies (zie <a href="#">BASE cookiebeleid</a> ) | Gespecialiseerde leveranciers zoals onze callcenters, IT-bedrijven die IT-support leveren, bedrijven die data analytics leveren, ...<br><br>Bedrijven in de Liberty Global en Telenet groep.<br><br>Enkel met uw toestemming: specifieke partners (zie hoofdstuk 5) |

|                                                                 |                    |                       |                                                                                                                                                     |                            |                                                                                 |                                       |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Deelnemers aan wedstrijden, campagnes, enquêtes, webinars, enz. | Gebruikersgegevens | Identificatiegegevens | Contactgegevens, afbeeldingen, video- of geluidsopnames                                                                                             | Ontvangen van de deelnemer | - Organisatie van campagnes, beheer van deelnemers, communicatie met deelnemers | Toestemming<br><br>Contractuitvoering | Bewaartermijn afhankelijk van de duur van de campagne en van eventuele aanvullende afspraken met de deelnemers | Gespecialiseerde leveranciers, zoals onze partners voor marketingcampagnes of merkactivatie, en productiebedrijven<br><br>Onze partners die meehelpen bij het organiseren van campagnes |
|                                                                 |                    | Inhoudsgegevens       | Materiaal dat door de deelnemers in het kader van campagnes of wedstrijden is ingezonden, zoals geluidsfragmenten, video-opnames of ander materiaal | Ontvangen van de deelnemer | - Organisatie van campagnes, beheer van deelnemers, communicatie met deelnemers | Contractuitvoering                    | Bewaartermijn afhankelijk van de duur van de campagne en van eventuele aanvullende afspraken met de deelnemers | Gespecialiseerde leveranciers, zoals onze partners voor marketingcampagnes of merkactivatie, en productiebedrijven<br><br>Onze partners die meehelpen bij het organiseren van campagnes |

#### **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;
- Cloud providers;
- Beveiligingsfirma's (cybersecurity);
- Bedrijven gespecialiseerd in ICT ter ondersteuning van ons IT-team;
- 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 allerlei 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);
- Gespecialiseerde bedrijven die ons ondersteunen in onze strijd tegen spam en ander misbruik via onze websites (zoals bijvoorbeeld reCAPTCHA Enterprise, onderdeel van Google);
- Universiteiten in het kader van productontwikkeling en innovatie;
- Sociale mediakanalen zoals Meta, 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;
- Centrale Nummerdatabank;
- Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT);
- Ombudsman voor telecommunicatie;
- FOD Economie voor het sociaal tarief.

#### ❖ **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 in het kader van een overname of fusie**

Wij kunnen je persoonsgegevens doorgeven aan derde partijen in het kader van een overname of fusie transactie. Dit geldt ook voor de voorbereidende fase van de transactie. Ook hier geldt dat de afspraken omtrent gegevensverwerking contractueel worden vastgelegd in een gegevensverwerkingsovereenkomst tussen de respectievelijke ondernemingen.

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

Wij kunnen in bepaalde gevallen je persoonsgegevens ook doorgeven aan andere partijen die zelf bepalen wat hun doeleinden zijn om je data te verwerken. Deze derden treden dus op als verantwoordelijken (of medeverantwoordelijken) voor de verwerking van de gegevens en hun eigen privacybeleid is (ook) van toepassing.

Deze doorgifte kan enkel als jij daarvoor toestemming hebt gegeven, indien de doorgifte noodzakelijk is om de verplichtingen van onze overeenkomst na te komen of om te voldoen aan de gerechtvaardigde belangen van BASE of van een derde.

De doorgifte beperkt zich tot enkel die persoonsgegevens die noodzakelijk en relevant zijn voor de beoogde verwerking.

Enkele voorbeelden van **doorgifte na toestemming**:

- Doorgifte van je contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer) aan aanbieders van telefoongidsen en inlichtingendiensten via de [Centrale Nummerdatabase](#);
- 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](#) 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](#).

De toestemming wordt gegeven via de keuzes die je hebt gemaakt in je privacy-instellingen, of specifiek voor de beoogde gegevensverwerking nadat we je hierover geïnformeerd hebben. Toestemming kan steeds worden ingetrokken.

Enkele voorbeelden van **doorgifte in het kader van contractuitvoering**:

- Om netwerk-interconnectie (verbinding met elektronische communicatienetwerken van andere operatoren) en roaming mogelijk te maken, alsook alle relevante administratie (facturering en verrekening tussen operatoren), zullen wij je persoonsgegevens aan andere telecomoperatoren doorgeven.

- We bieden klanten de mogelijkheid om te betalen voor diensten van derden via hun BASE aanrekening (de zgn. “Direct Carrier Billing”). Als je daar gebruik van wenst te maken, zullen wij bepaalde gegevens ontvangen en doorgeven aan deze derden om de facturatie en het doorstorten van deze bedragen aan de derden mogelijk te maken. Een aantal voorbeelden van wat deze diensten kunnen zijn:
  - SMS parkeren;
  - Aankoop ticket van een vervoersmaatschappij (De Lijn);
  - Meedoen aan een SMS-stemming of belspel;
  - Aankoop van digitale diensten via Google (Play store), Apple (App store), Sony (PlayStation store)...
- Als je wilt deelnemen aan campagnes of creatieve wedstrijden die gezamenlijk door BASE en onze partners worden georganiseerd, kunnen wij jouw persoonsgegevens met onze partners delen voor de selectie van winnaars en de daaropvolgende afhandeling, in overeenstemming met de betreffende wedstrijdreglement. Bijvoorbeeld:
  - Als je deelneemt aan de Generation You Got This! Campagne feat. Camille Yembe, worden de profielen die je op platforms van derden aanmaakt en/of andere informatie die je verstrekt, gedeeld met Camille en haar platenlabel, die optreden als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken, voor de selectie van de winnaars. Wanneer je op dergelijke platforms van derden bent geregistreerd, of wanneer je aanvullende overeenkomsten aangaat met Camille en haar platenlabel voor verdere verwerking, zoals de productie van artwork, zijn zij als enige verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens.

Een voorbeeld van **doorgifte in het kader van gerechtvaardigd belang**:

- In het kader van overdracht van schuldvorderingen (factoring), maken we je gegevens over aan de financiële instelling(en) met wie we hiervoor een contract hebben afgesloten.

#### ❖ 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.

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.

Bij doorgifte van jouw persoonsgegevens buiten de EER respecteren we steeds de vereisten van de privacywetgeving met betrekking tot internationale overdrachten:

- We mogen persoonsgegevens doorgeven aan landen waarvan de Europese Commissie heeft vastgesteld dat ze een adequaat niveau van gegevensbescherming bieden in overeenstemming met de Europese privacywetgeving (GDPR), en

- We mogen persoonsgegevens doorgeven op basis van de relevante modules van de standaard contractuele clausules van de Europese Commissie.

Bovendien hebben wij ons gealigneerd met de richtlijnen met betrekking tot internationale gegevensoverdrachten uitgevaardigd door de Europese Gegevensbeschermingsautoriteit (European Data Protection Board). Voor elke internationale overdracht voeren wij een Data Transfer Impact Assessment uit de wetgeving van de derde landen te beoordelen en na te gaan of er praktijken zijn die onverenigbaar zijn met de verplichtingen van het overdrachtsmechanisme. Deze analyse stelt ons ook in staat om aanvullende beveiligings-, contractuele en organisatorische maatregelen te identificeren om de gegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang door de overheidsinstanties van het derde land.

## **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. We verwijzen je graag door naar de tabel onder titel 3.d. voor een overzicht van de retentietermijnen. In deze tabel wordt steeds de maximumretentieperiode gegeven.

Enkele voorbeelden:

- Verkeersgegevens met betrekking tot communicaties en verbindingen worden nooit langer dan 13 maanden bijgehouden;
- TV-kijkgedrag wordt maximaal 36 maanden bewaard;
- Opgenomen gesprekken met de 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;
- Wanneer je deelneemt aan een wedstrijd, actie of campagne die (mede) door BASE wordt georganiseerd, worden je persoonsgegevens bewaard voor de duur van de campagne en de daaropvolgende opvolging.

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.

## **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- en analyse doeleinden. Als klant bepaal jij zelf voor welke doeleinden BASE je gegevens mag gebruiken. Hiervoor hebben we een systeem van privacy-instellingen uitgewerkt waarbij verschillende gradaties van data-gebruik mogelijk zijn. Uiteraard behoud je ook het recht om je te verzetten tegen alle gebruik van je persoonsgegevens voor commerciële doeleinden (de zgn. 'opt out'). Je kan je keuzes beheren via je privacy-instellingen in My BASE. Meer informatie over hoe dat in zijn werk gaat, lees je in sectie b van dit hoofdstuk.

Belangrijk om te weten:

- Met klant bedoelen we de persoon die het contract heeft getekend. Dit is wel beperkt tot privé-klanten, zelfstandigen en kleine bedrijven (zoals éénmanszaken).
- De privacy instellingen worden op contractniveau geregistreerd. Dit betekent dat iedereen die gebruik maakt van dit product (bijv. TV-producten) binnen hetzelfde contract onderworpen is aan dezelfde keuzes. Om de privacy instellingen te wijzigen, dien je contracthouder of beheerder te zijn.
- Ben je ex-klant, dan blijven je privacy instellingen van toepassing. Je kan dit uiteraard steeds laten aanpassen zoals voorzien voor actieve klanten.

#### **a. Welke privacy-instellingen zijn er?**

Zoals eerder uitgelegd, kan je zelf bepalen welke gegevens we mogen gebruiken voor commerciële doeleinden aan de hand van je privacy-instellingen. Je kan kiezen uit verschillende gradaties waarbij je kan gaan van helemaal geen gebruik maken van jouw persoonsgegevens voor commerciële doeleinden tot een volledig gepersonaliseerde ervaring. We hebben de keuzes opgedeeld in verschillende categorieën, naargelang de doelstelling:

- Marketing voor BASE producten en diensten
- Kijkdata voor betere programma's

Daarnaast heb je ook nog verschillende communicatievoorkeuren, per medium:

- E-mail
- SMS
- Digitale media

Indien je de digitale media keuze aanstaat, kunnen we je reclame tonen voor onze producten op de kanalen van social mediaplatformen (Facebook, Google (bijv. YouTube), ...) als je daar een account hebt. We delen je naam, e-mailadres en/of telefoonnummer. Zo weten zij of jij een account hebt. Zij kunnen je gegevens niet lezen. Deze worden namelijk eerst omgezet in nummers en letters (hashing) volgens een sleutel. Facebook, Google, ... hebben zelf ook je naam en e-mailadres en hebben deze ook omgezet in dezelfde nummers en letters. Zo kunnen ze je naam en e-mailadres matchen (vergelijken) met de gegevens die zij ook hebben en weten ze aan wie ze het reclamefilmpje mogen tonen. Na de matching verwijderen zij de opgeladen data. Ze mogen dit niet voor enig ander doeleinde (bijv. om hun eigen bestanden te verrijken) gebruiken, wat ook niet zou kunnen aangezien het voor hen niet leesbaar is. Na de matching weten zij wie voor het reclamefilmpje in aanmerking komt. Wie welke reclamefilmpjes heeft ontvangen kan door de platformen gebruikt worden voor AI-training. Daarvoor verwijzen wij door naar het privacybeleid van deze platformen. Het is mogelijk om het gebruik van je data voor AI training in deze platformen uit te zetten.



Voor communicatie via telefoon en post heb je steeds de volgende uitschrijfmogelijkheden:

- **indien je geen commerciële oproepen wenst te ontvangen**, kan je jezelf inschrijven op de zogenaamde bel-me-niet-meer-lijst via hun website ([www.dncm.be](http://www.dncm.be)) of telefonisch op het nummer 02/882.19.75.
- **indien je geen commerciële brieven meer wenst te ontvangen**, kan je jezelf inschrijven op de zogenaamde Robinson lijst ([www.robinsonlist.be](http://www.robinsonlist.be)).

## ❖ Marketing

Wij wensen jou te informeren over onze aanbiedingen en onze producten. Uiteraard willen wij dit steeds doen op een manier waarop dit voor jou relevant is, en niet hinderlijk. We bieden je de volgende privacy instellingen aan:

- **Algemene communicatie over ons aanbod**

Je ontvangt enkel algemene, niet-gepersonaliseerde aanbiedingen en info van ons. We gebruiken enkel je naam, adres, e-mailadres en de producten die je hebt bij BASE, zonder een dataprofiel aan te maken.

Je kan deze aanbiedingen aankrijgen via e-mail, SMS, post, de BASE-app, websites of andere kanalen waarvoor je je goedkeuring hebt gegeven.

- **Communicatie op maat over ons aanbod**

Je ontvangt gepersonaliseerde aanbiedingen en info van ons. Om dit zo interessant mogelijk te maken voor jou, creëren we een dataprofiel.

Daarin zitten data zoals je naam, adres, e-mailadres, producten, gezinssituatie, leeftijd, klantendienstcontact, bezoek aan onze websites of apps, programma's die je keek en je algemene factuurgegevens zoals globaal internet- en telefoonverbruik.

Voor nieuwe klanten zal deze instelling alsook de voorgaande standaard aanstaan, maar dit kan op elk moment gewijzigd worden.

- **Communicatie op maat over ons aanbod, met gebruik van verkeersdata**

Je ontvangt gepersonaliseerde aanbiedingen en info van ons. Om dit zo interessant mogelijk te maken voor jou, creëren we een dataprofiel.

Daarin zitten data over je naam, adres, e-mailadres, producten, gezinssituatie, leeftijd, klantendienstcontact, bezoek aan onze websites of apps, programma's die je keek, gedetailleerde factuurgegevens, en detaildata uit je internet- en telefonieverkeer (wat we verkeersdata noemen zoals de tijdstippen waarop je verbruikt, welke toestellen je gebruikt, de connectie aan de mobiele antennes enz). We vinden het belangrijk te vermelden dat de inhoud van je communicatie niet verwerkt wordt.

## ❖ Kijkdata voor betere programma's

In je kijkdata zien we hoe lang en wanneer je naar programma's kijkt. We delen deze info, segmentdata en het versleutelde nummer van je decoder en je klantenummer met tv-zenders, zoals Play Media, VRT en DPG Media. Zo weten zij welke programma's populair zijn. We delen nooit je naam.

## ❖ Opt-out

Wens je dat er helemaal geen gebruik wordt gemaakt van jouw gegevens voor commerciële doeleinden? Dat snappen wij! Dit kan makkelijk door de marketing instellingen uit te zetten, en alle communicatiekanalen te deactiveren. Op deze manier zal je op geen enkele manier reclame ontvangen van BASE. Er zullen geen commerciële profielen van je aangemaakt worden en jouw data zal niet worden meegenomen in commerciële analyses.

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

### Samenvattende tabel

| Instelling                                                      | Reclame?                                                                             | Op basis van welke data?                                                                                                                                                                                                            | Nog communicatie voor service? |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Opt out</b> (geen marketing + alle communicatiekanalen uit)  | Neen                                                                                 | Geen                                                                                                                                                                                                                                | Ja                             |
| <b>Marketing</b>                                                |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                     |                                |
| Algemene communicatie over ons aanbod                           | Ja, maar niet gepersonaliseerd<br><br>Neen, als je al je communicatiekanalen uitzet. | Naam, adres, e-mail adres, en productportfolio                                                                                                                                                                                      | Ja                             |
| Communicatie op maat over ons aanbod                            | Ja, gepersonaliseerd<br><br>Neen, als je al je communicatiekanalen uitzet.           | Naam, adres, e-mailadres, producten, gezinssituatie, leeftijd, klantendienstcontact, bezoek aan onze websites of apps, programma's die je keek en je algemene factuurgegevens zoals globaal internet- en telefoonverbruik.          | Ja                             |
| Communicatie op maat over ons aanbod, op basis van verkeersdata | Ja, gepersonaliseerd<br><br>Neen, als je al je communicatiekanalen uitzet.           | Naam, adres, e-mailadres, producten, gezinssituatie, leeftijd, klantendienstcontact, bezoek aan onze websites of apps, programma's die je keek, gedetailleerde factuurgegevens, en detaildata uit je internet- en telefonieverkeer. | Ja                             |
| <b>Kijkdata voor betere programma's</b>                         | Neen                                                                                 | Hoe lang en wanneer je naar programma's kijkt. We delen deze info, segmentdata en het versleutelde nummer van je decoder en je klantnummer                                                                                          | 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](#) (enkel voor klanten die een actief profiel hebben in de BASE-klantenzone en ex-klanten waarvoor het profiel nog een tijdje actief is);
- Via onze [Klantendienst](#) (na ID check)
- 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.

Je hebt steeds de keuze om je communicatiekanalen aan- of uit te zetten. Een aanpassing van de privacy instellingen heeft geen impact op de keuze van communicatiekanalen, en visa versa.

### **Graag nog even dit:**

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

Ben je nooit klant geweest, je hebt bijv. meegedaan aan een wedstrijd of we hebben je gegevens van een derde partij bekomen en je wil niet dat 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](#).
- 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 onderhouden van een rechtsvordering.

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

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te 'recupereren', bijvoorbeeld om makkelijker van dienstenleverancier te kunnen veranderen. Dit kan enkel voor de persoonsgegevens die je zelf hebt verstrekt aan 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 klantenzone (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 klantenzone 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 of sms. Om een kanaal te deactiveren volstaat het om je voorkeur over te maken aan onze [klantendienst](#) of via je privacy instellingen.

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 via hun website ([www.dncm.be](http://www.dncm.be)) of telefonisch op het nummer 02/882.19.75.
- indien je geen commerciële brieven meer wenst te ontvangen, kan je jezelf inschrijven op de zogenaamde Robinson lijst ([www.robinsonlist.be](http://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 Klantenzone](#) 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 klantenzone?** Dan kan je terecht in een [BASE-winkelpunt](#) om je aanvraag te doen of je kan ons contacteren via [dit formulier](#).

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 klantenzone 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 privacy-rechten 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](#). 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. Gebruik van generatieve Artificiële Intelligentie (AI)

### Hoe BASE AI inzet

BASE maakt, net als veel andere technologiebedrijven, gebruik van artificiële intelligentie (AI), waaronder generatieve AI ("Gen AI"), om haar dienstverlening te verbeteren en efficiënter te maken. Dit gaat bijvoorbeeld over het beantwoorden van vragen door onze Gen AI chatbot, het optimaliseren van ons netwerk, het detecteren van fraude of storingen, en het ondersteunen van onze klantendienst. AI helpt ons om je sneller en beter te helpen, maar vervangt niet de uiteindelijke controle en verantwoordelijkheid van BASE over deze processen.

### Uw gegevens worden niet gebruikt om AI-modellen te trainen

BASE maakt een duidelijk onderscheid tussen het *gebruiken* van AI-technologie om jou te helpen, en het *trainen* van AI-modellen met jouw gegevens.

Jouw persoonsgegevens worden niet gebruikt om publieke of externe generatieve AI-modellen te trainen (zoals bijvoorbeeld grote taalmodellen die ook door andere bedrijven worden gebruikt). Wanneer BASE AI-technologie van externe partners inzet, gebeurt dit binnen een streng afgebakend en beveiligd kader: jouw gegevens blijven eigendom van BASE, worden niet gedeeld met derden voor hun eigen doeleinden, en worden niet gebruikt om de onderliggende AI-modellen van die partners te verbeteren of trainen.

## Onze GenAI chatbot

BASE biedt een AI-gestuurde chatbot aan om je sneller te helpen bij vragen. Deze chatbot maakt gebruik van generatieve AI-technologie om je vraag te begrijpen en een antwoord op maat te formuleren op basis van onze eigen kennisbank en gegevens over je account of contract.

Wat dit voor jou betekent:

- **Je weet altijd dat je met een chatbot praat.** BASE maakt duidelijk wanneer je met een geautomatiseerd systeem communiceert en niet met een medewerker.
- **Je gesprekken worden niet gebruikt om AI-modellen te trainen.** De inhoud van je chatgesprekken wordt uitsluitend gebruikt om jou op dat moment (en, waar nodig, bij een vervolcontact) te helpen, en om de kwaliteit van onze eigen dienstverlening op te volgen — niet om onderliggende AI-modellen, ook niet die van onze technologiepartners, te trainen of te verbeteren.
- **Je kan altijd doorverwezen worden naar een medewerker.** Voor complexere vragen, klachten, of wanneer je dat liever wil, kan je op elk moment overschakelen naar een menselijke medewerker van onze klantendienst.
- **Je gegevens worden veilig verwerkt.** Gegevens die via de chatbot verwerkt worden, blijven onderworpen aan dezelfde beveiligingsmaatregelen en bewaartermijnen als je andere persoonsgegevens bij BASE, zoals beschreven elders in dit privacybeleid.

## Gen AI in het call center

BASE zet GenAI in in het call center, deze technologie luistert mee met het gesprek en maakt hiervan transcripties. Deze transcripties worden gebruikt voor analyses die de werking van het call center en de kwaliteit van de calls betreffen.

## 10. 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 Klantenzone (lanceer [hier](#) je aanvraag).
- **Ben je geen klant (meer) of heb je geen actieve account op de BASE klantenzone?** Dan kan je terecht in een [BASE-verkooppunt](#) om je aanvraag te doen of contacteer ons via [dit formulier](#).

### ❖ Ik wil mijn privacy-niveau aanpassen.

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

- De [BASE-klantenzone](#);
- 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](#).

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

Telenet Group NV (BASE)  
Liersesteenweg 4  
2800 Mechelen

## **11. 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.

## **12. 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 deze [link](#).

***Laatste update: 31/07/2026***