



PRIVACYVERKLARING

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Algemene principes	3
2.1	Toepassingsgebied	3
2.2	Doel	3
2.3	Evenredigheid	4
3	Privacybeleid	4
4	Ander potentieel gebruik van uw gegevens	5
5	Delen met derden	5
6	Bewaringstermijn van de persoonsgegevens	6
7	Rechten van de betrokken personen	6
8	Verantwoordelijkheid van de klager	6
9	Beveiliging en vertrouwelijkheid	6
10	Openbaarheid van bestuur	7
10.1	Archief	7
11	Aanpassingen aan de privacyverklaring	7

1 Inleiding

De Ombudsdienst voor telecommunicatie waarborgt dat uw persoonsgegevens worden beschermd en nooit ondoordacht zullen worden gebruikt.

“Persoonsgegevens”: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, met inbegrip van indirecte persoonsgegevens zoals online-identificatoren of locatiegegevens.

De privacyverklaring verduidelijkt de manier waarop uw persoonsgegevens worden verzameld, opgeslagen, gebruikt en beschermd, alsook de rechten en controlemiddelen waarover u beschikt om uw privacy te beschermen.

In geval van vragen, opmerkingen of bezorgdheid over enig aspect in verband met de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming:

DPO@mediateurtelecom.be

2 Algemene principes

De bescherming van uw privacy is voor de Ombudsdienst voor telecommunicatie van groot belang. Deze privacyverklaring beschrijft welke maatregelen worden genomen met het oog op de bescherming van de privacy tijdens de verwerking van persoonsgegevens en over welke rechten de klagers/betrokken personen beschikken.

Alle persoonsgegevens (namelijk de gegevens waarmee u direct of indirect kunt worden geïdentificeerd) die u toevertrouwt aan de Ombudsdienst voor telecommunicatie zullen met de nodige zorg worden verwerkt.

Dit houdt natuurlijk in dat alle verwerkingen van uw persoonsgegevens zullen gebeuren overeenkomstig de Algemene verordening van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens.

U wordt uitgenodigd om deze privacyverklaring aandachtig door te nemen en kennis te nemen van de inhoud ervan. Toekomstige aanpassingen van deze privacyverklaring kunnen niet worden uitgesloten. Het spreekt vanzelf dat alle nieuwe versies van de privacyverklaring altijd zullen voldoen aan de voormelde wetgeving betreffende de bescherming van persoonsgegevens.

In deze verklaring gaan we uit van het principe dat de gegevens niet buiten de EU zullen worden doorgegeven. De overheidsdiensten die dit toch doen in het kader van hun taken, zullen het vermelden in een aanvullende verklaring.

2.1 Toepassingsgebied

Dit beleid richt zich tot elke eindgebruiker die contact heeft met de Ombudsdienst voor telecommunicatie.

2.2 Doel

De verzameling, alsook de verwerking van de persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor de uitoefening van de opdrachten die toebedeeld zijn aan de Ombudsdienst voor telecommunicatie overeenkomstig artikel 43 bis, § 3, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

Zo heeft de Ombudsdienst voor telecommunicatie de volgende opdrachten:

1. Alle klachten van de eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de ondernemingen die aanwezig zijn op de Belgische telecommunicatiemarkt.
2. Bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen en de eindgebruikers.
3. Een aanbeveling richten tot de in § 1 bedoelde ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt.
4. De eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen.
5. Op verzoek van de minister die bevoegd is voor de telecommunicatie(, van de minister bevoegd voor consumentenzaken) of van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie of van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (of van de Gemeenschapsministers voor wat betreft de aangelegenheden inzake omroep die onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor telecommunicatie vallen), adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten.
6. Van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst, het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van elektronische-communicatienetwerken of -diensten die deze persoon hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn. De Ombudsdienst voor telecommunicatie willigt het verzoek in indien de volgende voorwaarden verenigd zijn.
7. Samenwerken met:
 - a. Andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars, onder meer door het doorsturen van klachten die niet ressorteren onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor telecommunicatie naar de bevoegde geschillencommissie of bemiddelaar.
 - b. De buitenlandse ombudsmannen of hiermee functioneel gelijkgestelde instanties die opereren als beroepsinstantie voor de behandeling van klachten waarvoor de Ombudsdienst voor telecommunicatie bevoegd is.
 - c. De gemeenschapsregulators.

2.3 Evenredigheid

De verzamelde gegevens beperken zich tot wat noodzakelijk is. De Ombudsdienst voor telecommunicatie besteedt bijzondere aandacht aan de opslag alsook aan de verwerking van persoonsgegevens, en dit met maximale inachtneming van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Wij verbinden ons ertoe uw persoonsgegevens te beschermen en er geen onjuist gebruik van te maken, noch te onthullen en we behandelen ze met discretie.

Wij informeren u over de verwerking van uw persoonsgegevens, over de manier waarop deze worden verzameld en bewaard.

Hieronder vindt u onze principes in verband met de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens en de eerbiediging van uw privacy.

3 Privacybeleid

Wij proberen ons beleid inzake verwerking, gebruik en beveiliging van uw persoonsgegevens, beschreven in de punten hieronder, zo duidelijk mogelijk te maken.

- Wij vragen enkel de persoonsgegevens die we nodig hebben voor de behandeling van uw klacht.

- Wij geven u de mogelijkheid om de persoonsgegevens die wij over u hebben, te controleren, om voor u en voor ons te garanderen dat ze correct zijn en de werkelijkheid weerspiegelen.
- Wij verzekeren u dat uw persoonsgegevens steeds beveiligd en beschermd zijn.
- Wij gebruiken uw persoonsgegevens enkel voor de doeleinden waarvoor u die ons hebt toevertrouwd.
- Wij zullen uw persoonsgegevens nooit verkopen en zullen die enkel delen in de dossiers zoals bepaald door de wet en ten behoeve van de lopende zaak.
- Wij laten het u weten wanneer er een wijziging is geweest in de verspreiding van uw persoonsgegevens en wij blijven ervoor verantwoordelijk.
- Wij vragen u enkel de persoonsgegevens die nodig zijn voor de juiste behandeling van de klacht en/of voor het vlotte verloop van de lopende procedure.
- Wij gebruiken de persoonsgegevens die u met ons deelt om:
 - te antwoorden op uw vragen en verzoeken;
 - met u te communiceren;
 - uw dossier te behandelen bij de operatoren of de betrokken instanties;
 - inlichtingen te verstrekken die noodzakelijk zijn voor de derden die bij uw dossier betrokken zijn (expert, rechter, operator, deurwaarder).

4 Ander potentieel gebruik van uw gegevens

Wij kunnen uw persoonsgegevens ook gebruiken:

- tijdens het onderzoek, de bemiddeling en oplossing van alle geschillen, klachten, betwistingen;
- om frauduleuze transacties op te sporen en te voorkomen;
- om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.

Wij verbinden ons ertoe uw persoonlijke informatie nooit door te geven aan wie dan ook buiten het juridische kader van uw dossier, opdat deze entiteit ze kan gebruiken voor haar eigen marketing- of andere doeleinden.

Indien uw contactgegevens veranderen, verzoeken wij u dat ons mee te delen, zodat wij in contact kunnen blijven.

5 Delen met derden

Het kan gebeuren dat we ertoe gebracht worden om bepaalde persoonsgegevens (zoals uw contactgegevens en informatie over de transactie) te delen met derden die ons helpen de frauduleuze transacties op te sporen en te voorkomen.

Wij zijn verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die u met ons deelt en vragen aan de derden waarmee wij ze delen, om hetzelfde niveau van bescherming te hanteren als dat wat in dit privacybeleid is vastgesteld.

Daarom garanderen we dat de maatschappijen waarmee we zouden kunnen werken, over hun eigen reglement inzake bescherming van persoonsgegevens en eerbiediging van de privacy beschikken.

Wij zullen uw persoonsgegevens ook delen als de wet dat eist, inclusief naar aanleiding van een gerechtelijke procedure, zoals een beschikking van het gerecht of een dagvaarding of om ons te schikken naar een nationale, federale, provinciale of lokale wet.

6 Bewaringstermijn van de persoonsgegevens

Wij bewaren uw persoonsgegevens maar zo lang als nodig is, om ze te gebruiken om de redenen die vermeld zijn in dit privacybeleid en voor de duur die door de wet wordt vereist.

7 Rechten van de betrokken personen

U hebt het recht om inzage te krijgen in uw persoonsgegevens die u aanbelangen, om ze bij te werken en om ze te wijzigen.

Hoewel de uitoefening van een van deze rechten de opdracht van de Ombudsdienst voor telecommunicatie kan belemmeren of zelfs onmogelijk maken, kunt u ook:

- zich ertegen verzetten dat wij uw persoonsgegevens gebruiken voor bepaalde doeleinden;
- ons vragen om het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken;
- ons vragen om persoonsgegevens die u betreffen, te verwijderen;
- ons verbieden om uw persoonsgegevens te delen met een derde dienstenaanbieder.

Indien u deze rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens wenst uit te oefenen, kunt u dit ons melden op het adres: DPO@mediateurtelecom.be

8 Verantwoordelijkheid van de klager

Hoewel de Ombudsdienst voor telecommunicatie alle mogelijke inspanningen levert om uw privacy te beschermen, is een effectieve bescherming natuurlijk maar mogelijk als u ook zelf de nodige maatregelen neemt om uw privacy te beschermen.

Dit betekent dat u verplicht bent om:

- volledige, nauwkeurige, waarheidsgetrouwe en niet-bedrieglijke informatie te verstrekken;
- naar behoren te waken voor de vertrouwelijkheid van eventuele gegevens van betrokken personen, opdat die gegevens enkel voor u toegankelijk blijven;
- geldige en bruikbare contactgegevens mee te delen zodat u binnen een redelijke termijn en op redelijk vertrouwelijke wijze gecontacteerd kunt worden.

9 Beveiliging en vertrouwelijkheid

De Ombudsdienst voor telecommunicatie onderneemt alle stappen die nodig zijn om uw persoonsgegevens te beveiligen. Om ervoor te waken dat uw gegevens beschermd worden met name tegen ongeoorloofde inzage, ongeoorloofd gebruik, verlies of niet toegestane wijzigingen, gebruiken de diensten verschillende beveiligingstechnieken en -procedures. Zowel op fysiek, elektronisch als organisatorisch vlak zijn de nodige maatregelen genomen om de veiligheid en vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens te garanderen.

Zo worden de persoonsgegevens die u verstrekt bijvoorbeeld geregistreerd op servers die enkel toegankelijk zijn voor bevoegd personeel. Dat personeel is op de hoogte gebracht van deze privacyverklaring en van alle toepasselijke interne richtlijnen die uitgevaardigd zijn voor de bescherming van uw persoonsgegevens. Zij zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens te eerbiedigen.

De gevoelige persoonsgegevens die via het internet worden verzonden, zullen bovendien door middel van versleuteling beveiligd worden, bijvoorbeeld via het gebruik van het SSL-protocol (Secure Socket Layer).

De specifieke informatie over de maatregelen die genomen zijn voor de bescherming van de veiligheid en de vertrouwelijkheid in een specifiek dienst, zal in voorkomend geval worden overgenomen in de afzonderlijke privacyverklaring van die dienst.

Uw persoonsgegevens zullen enkel met uw toestemming of in de hieronder beschreven omstandigheden worden doorgegeven aan derden.

10 Openbaarheid van bestuur

Krachtens de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur zijn de federale administratieve overheden verplicht om inzage te verlenen in de bestuursdocumenten waarover ze beschikken. Dit betekent dat elke burger het recht heeft om bestuursdocumenten van een federale administratieve overheid te raadplegen en er een afschrift van te krijgen.

Voor bestuursdocumenten van persoonlijke aard (namelijk documenten die een beoordeling of een waardeoordeel bevatten van een met naam genoemd of gemakkelijk identificeerbaar natuurlijk persoon of de beschrijving van een gedrag waarvan het ruchtbaar maken aan die persoon kennelijk nadeel kan berokkenen) geldt dat recht op openbaarheid echter enkel wanneer de aanvrager een persoonlijk, gegrond, actueel, direct en zeker belang aantoonst.

Verzoeken om inzage in dergelijke bestuursdocumenten kunnen worden gericht aan de bevoegde federale administratieve overheid die aangeduid is in de privacyverklaring van het specifieke project.

Deze overheid kan het verzoek weigeren, met name wanneer zij gehouden is tot een bij wet ingestelde geheimhoudingsverplichting, of wanneer zij oordeelt dat de openbaarmaking van het bestuursdocument afbreuk doet aan de persoonlijke levenssfeer van de betrokken persoon, tenzij deze met de inzage, de uitleg of de mededeling in afschrift heeft ingestemd.

10.1 Archief

De informatie die verwerkt is als deel van de diensten kan na een bepaalde tijd, ook vrijwillig worden neergelegd bij het Rijksarchief op verzoek van de overheid tot wie de informatie behoort, indien deze voor de administratie niet meer nuttig is. Na deze neerlegging is de informatie in principe publiek.

Ook in dat geval blijft de inzage in het archief onderworpen aan de wetgeving betreffende de openbaarheid van bestuur. De inzage kan dus met name worden geweigerd als de rijksarchivaris van oordeel is gehouden te zijn tot een bij wet ingestelde geheimhoudingsverplichting, of wanneer de openbaarmaking van het bestuursdocument afbreuk doet aan de persoonlijke levenssfeer van de betrokken persoon, tenzij deze met de inzage, de uitleg of de mededeling in afschrift heeft ingestemd.

Dat archief kan voor een onbepaalde duur worden opgeslagen in het Rijksarchief en mag maar vernietigd worden met de toestemming van de overheid die de documenten heeft overgedragen.

11 Aanpassingen aan de privacyverklaring

De jongste herzieningen en updates van dit privacybeleid zijn doorgevoerd in december 2020. Onze privacyverklaring wordt op geregelde tijdstippen herzien en minstens een keer per jaar.

Na elke aanpassing zal ook de datum worden gewijzigd waarop dit document voor het laatst bijgewerkt zal zijn. Het spreekt vanzelf dat alle nieuwe versies van het privacybeleid altijd zullen voldoen aan de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Als de privacyverklaring op niet-onbeduidende wijze wordt aangepast, zult u daarvan in de mate van het mogelijke worden verwittigd. Daartoe zullen we een mededeling op de website van de dienst kunnen gebruiken.

Elk gebruik dat van de diensten wordt gemaakt, is onderworpen aan de bepalingen van de versie van de privacyverklaring die op dat moment van toepassing is.