



UNDO bv
Terhulpesteenweg 177, Box 11
B-1170 Brussel

Telefoon Klantendienst: 1989 of +32490461999
support@undo.be
www.undo.be

Datum : 01/04/2023

Privacybeleid

1. Algemeen

Dit document (hierna "Privacybeleid" genoemd) is opgesteld door UNDO BV, met maatschappelijke zetel te Terhulpesteenweg 177, bus 11, B-1170 Brussel, en ondernemingsnummer 0788.352.652 (hierna "UNDO" of "wij" genoemd).

Het Privacybeleid heeft tot doel u op transparante wijze te informeren over de wijze waarop uw persoonsgegevens worden verzameld en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt.

In het kader van haar dienstverlening verwerkt UNDO verschillende soorten persoonsgegevens over u voor verschillende doeleinden. UNDO is de verwerkingsverantwoordelijke van uw persoonsgegevens en bepaalt het doel en de middelen voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

UNDO is vastbesloten deze gegevens te verwerken op een manier die de privacy van haar klanten en de volgende principes respecteert:

- Veiligheid: de persoonsgegevens van onze klanten worden veilig opgeslagen en betrouwbaar verwerkt.*
- Controle: de klant zal kunnen controleren hoe deze persoonsgegevens worden gebruikt en met de verwerking instemmen.*
- Transparantie: de gegevensverwerking gebeurt in volledige transparantie in elke fase van onze relatie met de klant.*
- Ondersteuning: UNDO helpt haar klanten om hun privacy en persoonsgegevens beter te beschermen.*

Wij raden u daarom aan dit Privacybeleid zorgvuldig te lezen. Als u vragen heeft, vindt u onze contactgegevens aan het einde van deze Privacybeleid.



2. Welke persoonsgegevens verzamelen wij

Onder "persoonsgegevens" verstaan wij alle informatie betreffende een natuurlijke persoon. Het soort persoonsgegevens dat wordt verzameld, hangt af van de dienst en het doel van de verwerking.

Om u in staat te stellen onze producten en diensten te gebruiken, hebben wij uw persoonsgegevens nodig. Wij verzamelen ook andere persoonsgegevens, zoals gegevens over betalingen en communicatieverkeer. Al deze gegevens worden gedurende een bepaalde tijd in onze bestanden opgeslagen.

2.1. Informatie die u ons verstrekt

Als u gebruik wilt maken van onze diensten en producten, hebben wij bepaalde persoonsgegevens nodig. Dit kan bijvoorbeeld uw naam, voornaam, adres, login, e-mailadres, telefoonnummer, mobiel telefoonnummer, geboortedatum, taal, details in verband met uw identiteitsdocumenten of uw klantnummer zijn. Soms hebben we ook andere informatie nodig, zoals specifieke voorkeuren en vereisten met betrekking tot de dienst in kwestie.

Persoonsgegevens kunnen op vele manieren worden ingezameld, zoals bijvoorbeeld telefonisch via de klantendienst, schriftelijk via bestelformulieren, e-mail of sms, digitaal via e-formulieren of wanneer u chat met onze chatbot of via onze website, via de UNDO-website of applicaties of wanneer u via sociaal media contact met ons opneemt.

Ieder klantencontact biedt ons de mogelijkheid om uw persoonsgegevens te verzamelen: bijvoorbeeld wanneer u bestelt; deelneemt aan een enquête, onze wedstrijd test; onze klantendienst belt; zich identificeert op de website of de applicaties; zich inschrijft voor een nieuwsbrief; of ons gewoon om informatie vraagt.

Tijdens het registratieproces wordt aangegeven of de gevraagde informatie al dan niet verplicht is. Als dit het geval is, kunt u het registratieproces niet voltooien als u de gevraagde informatie niet verstrekt, aangezien wij u dan onze diensten niet kunnen leveren.

U kunt altijd weigeren bepaalde gegevens te verstrekken, maar dit kan betekenen dat u bepaalde producten of diensten niet kunt gebruiken of dat deze niet naar behoren functioneren.

2.2. Informatie die wij verkrijgen door uw gebruik van onze producten/diensten



Wij verzamelen gegevens over de manier waarop u onze producten en diensten en websites gebruikt; gegevens over de apparaten die u gebruikt (type/merk) en over het communicatieverkeer dat over het netwerk loopt.

Deze informatie over communicatieverkeer bevat gebelde nummers, identificatie van het mobiele apparaat, gegevens en duur van de communicatie of datum, duur en datavolume van een internet sessie en bezochte sites, en het soort mobiele apps dat u gebruikt. Wij verzamelen ook uw factuur- en betalingsgegevens.

2.3. Informatie die wij van derden kopen

Wij kunnen sociaal-demografische gegevens en consumenteninformatie van verschillende commerciële makelaars gebruiken.

2.4. Identificatie van klanten

UNDO heeft uw identiteitsgegevens nodig om u correct te identificeren wanneer u een dienst afneemt of een wijziging van een bestaande dienst of contract aanvraagt of toegang vraagt tot bepaalde klantgegevens.

U kunt zich identificeren via de Itsme app of, indien beschikbaar, via elektronische uitlezing van uw eID-kaart. Als u de Itsme app gebruikt, ontvangt UNDO de benodigde identificatiegegevens van Itsme op een beveiligde manier.

Als u zich identificeert met een Belgisch identiteitsdocument, verzamelt UNDO de volgende gegevens: uw naam, voornaam, geboortedatum, geslacht, adres, documentnummer en geldigheidsduur en uw rijksregisternummer (dit laatste enkel voor de gerechtelijke en andere bevoegde autoriteiten).

UNDO heeft uw identiteitsgegevens nodig voor de volgende doeleinden:

- om u de gevraagde diensten te kunnen aanbieden. UNDO moet haar klanten correct kunnen identificeren om zo een contractuele relatie aan te gaan, om de diensten aan de klanten te kunnen leveren, om de klanten te kunnen factureren en om de klanten te kunnen contacteren bij de klantenadministratie. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst tussen UNDO en de klant;
- om fraude, phishing en identiteitsdiefstal tegen te gaan. Enerzijds wil UNDO het gebruik van valse identiteiten of het bestellen van diensten die nooit betaald zullen worden voorkomen, anderzijds wil UNDO u ook beschermen tegen misbruik van uw identiteit en voorkomen dat u slachtoffer wordt in het geval dat iemand met kwade bedoelingen producten of diensten onder uw naam probeert te bestellen. De



rechtsgrondslag hierbij is het gerechtvaardigd belang van zowel UNDO als de klant om fraude en identiteitsdiefstal te voorkomen;

- om te voldoen aan de wettelijke verplichting tot identificatie van klanten ten overstaan van gerechtelijke en andere bevoegde autoriteiten. UNDO is immers, net als alle andere aanbieders van elektronische communicatiediensten, wettelijk verplicht haar klanten te identificeren. Dit is vastgelegd in de wet op de elektronische communicatie van 13 juni 2005 en in de Koninklijke Besluiten van 19 september 2013 en 27 november 2016.
- om te beschikken over een hoogwaardige database om klanten via verschillende communicatiekanalen zoals e-mail, SMS, telefoon, brief en online reclame op de hoogte te houden van de producten en diensten van UNDO. UNDO probeert haar communicatie zoveel mogelijk af te stemmen op uw persoonlijke behoeften, bijvoorbeeld op basis van uw leeftijd, uw geslacht en uw woonplaats. Het nummer van uw identiteitsdocument helpt ons u uniek te identificeren in het klantenbestand en te voorkomen dat er dubbele profielen worden aangemaakt voor een en dezelfde klant. U heeft uiteraard het recht te weigeren dat UNDO uw gegevens gebruikt om u commerciële informatie toe te sturen. Deze gegevensverwerking is gebaseerd op het gerechtvaardigd belang van UNDO om haar diensten aan haar klanten te promoten.

UNDO kan de geldigheid van uw identiteitsdocument controleren door middel van geautomatiseerde en/of handmatige verificaties. Indien op basis van deze verificaties blijkt dat het identiteitsdocument verlopen, gestolen, vervalst of op een andere reden ongeldig is, zal UNDO het document weigeren en kan de door de klant gevraagde dienst niet worden verleend. De klant wordt hiervan op de hoogte gesteld. Indien de beslissing van UNDO gebaseerd is op een zuiver automatische beslissing zonder menselijke tussenkomst, wordt de klant op dat ogenblik geïnformeerd over de stappen die hij kan ondernemen om de geautomatiseerde beslissing te betwisten.

3. Voor welke doeleinden gebruiken wij deze gegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens voor verschillende doeleinden. Deze kunnen van technische, administratieve, commerciële of juridische aard zijn.

Wij gebruiken uw persoonsgegevens om verschillende redenen, waaronder voor:

- het leveren van de gevraagde producten/diensten of informatie;
- verbinding met elektronische communicatienetwerken van andere operators;
- het oplossen van technische problemen en storingen bij onze dienstverlening;
- facturering en boekhouding;
- klantenadministratie en -ondersteuning;
- correct gebruik van roaming in het buitenland;
- geschillenbeheer;



- het opsporen van fraude en inbreuken tegen UNDO, haar werknemers, haar klanten of haar leveranciers;
- automatische toetsing van uw gegevens aan de bestaande databases van UNDO en derden vóór het sluiten van een overeenkomst, ter voorkoming van fraude, insolventie of het risico van onbetaalde rekeningen (m.a.w. een kredietwaardigheidstoets);
- verbetering van de kwaliteit van onze producten en diensten;
- interne rapportage;
- planning en organisatie van de telecommunicatie-infrastructuur en ontwikkeling van nieuwe producten en diensten;
- marktonderzoek en het testen van producten en diensten;
- klantenprofilering op basis van alle verzamelde gegevens om de informatie over onze producten, diensten en aanbiedingen relevanter voor u te maken;
- een betere afstemming van uw mogelijke interesses en behoeften op reclame in het online reclamenetwerk van UNDO en derden (zoals Google);
- het nakomen van onze wettelijke verplichtingen tegenover de rechtbanken en andere Belgische autoriteiten zoals de belastingdienst, de hulpdiensten en de gerechtelijke autoriteiten, of om u, op verzoek van de overheid en op basis van uw locatiegegevens op ons mobiele netwerk, te waarschuwen voor een onmiddellijke dreiging of een grote ramp.
- het nakomen van onze wettelijke verplichting om abonnementsgegevens ter beschikking te stellen aan degenen die de telefoongids opstellen en verdelen of een gidsdienst aanbieden.

UNDO verwerkt uw gegevens alleen als daar een wettelijke grondslag voor is, zoals vastgelegd in het privacyreglement, of als:

- wij uw persoonsgegevens nodig hebben om ons contract met u voor te bereiden en uit te voeren en de dienst aan u te leveren;
- wij u vragen om uw toestemming om uw gegevens te verwerken;
- wij wettelijk verplicht zijn uw gegevens te verwerken;
- UNDO uw persoonsgegevens verwerkt voor haar eigen gerechtvaardigd belang of dat van een derde, wanneer dit in evenwicht is met uw recht op privacy.

UNDO heeft een gerechtvaardigd (commercieel) belang bij de verwerking en het gebruik van uw gegevens:

- om haar aanbod en diensten te promoten en beter af te stemmen op uw mogelijke interesses, of u nu klant bent van UNDO of niet. U kunt altijd bezwaar maken tegen dit gebruik van uw gegevens of uw voorkeuren aangeven;
- om sommige van uw persoonsgegevens te delen met dochterondernemingen van de UNDO-groep;
- in het kader van het fraudebeheer;
- voor netwerk- en informatiebeveiliging;

- om technische problemen en storingen die u ondervindt op te lossen; daartoe kan UNDO gegevens over uw gebruik van onze diensten gebruiken, zoals uw communicatieverkeer;
- om nieuwe producten en diensten te testen en te ontwikkelen;
- om anonieme, geaggregeerde, verslagen op te stellen voor intern en extern gebruik;
- om verificatiediensten aan derden te verlenen;
- voor facturering aan derden (roaming, interconnectie, enz.);
- voor de organisatie en het beheer van het werkschema (bijvoorbeeld met betrekking tot technici);
- in het kader van marktonderzoeken;
- in de context van bedrijfsadministratie (public relations).

UNDO gebruikt de verbruiksgegevens van haar klanten om een gebruikersprofiel op te stellen en hen in te delen in marktsegmenten. Op basis van deze profielen zal UNDO klanten gepersonaliseerde geschenken, promotieaanbiedingen of een beter prijsplan aanbieden. Het is altijd aan de klant om dit geschenk, dit prijsplan of een andere prijsformule te aanvaarden. De uiteindelijke beslissing ligt altijd in handen van de klant en UNDO neemt geen (geautomatiseerde) beslissingen voor de klant. De klant kan ervoor kiezen zijn toestemming voor een dergelijke verwerking in te trekken.

UNDO is wettelijk verplicht om op gezette tijden het beste tariefplan op de rekening van de klant te vermelden.

UNDO moet de klant ook de mogelijkheid bieden om, op zijn verzoek, zijn gegevens en verbruiksprofiel te delen met de tariefsimulator van de telecomregulator.

4. Wat is het telecommunicatiegeheim?

UNDO en haar medewerkers mogen geen kennis hebben van uw communicatieverkeer over onze verschillende netwerken. De enige uitzondering hierop zijn telefoongesprekken met onze klantendienst.

UNDO-personeel en partners hebben geen toegang tot de inhoud van de communicatie van de klant op het UNDO-netwerk, zoals gespreksinhoud, e-mail- of sms-berichten, inhoud van internetessies enz. Deze informatie wordt beschermd door het telecommunicatiegeheim. UNDO heeft de nodige veiligheidsmaatregelen genomen en haar medewerkers strikte instructies gegeven om het telecommunicatiegeheim te respecteren. Deze informatie wordt gecodeerd bij transit op het UNDO-netwerk gedurende de tijd die nodig is voor de verwerking van de communicatie.



Gesprekken met de UNDO-klantendienst kunnen worden opgenomen om de kwaliteit van de dienst te verifiëren en/of om als bewijs te dienen in geval van commercieel geschil.

In geval van technische problemen of om de kwaliteit van haar diensten te controleren, kan het nodig zijn dat UNDO de inhoud van uw verkeer/communicatie inkijkt om te analyseren wat er fout ging ten einde het probleem op te lossen. Dergelijke interventies zijn beperkt tot wat strikt noodzakelijk is om het probleem op te sporen, te analyseren en op te lossen.

5. Met wie delen wij uw gegevens?

Wij kunnen uw persoonsgegevens delen met onze dochterondernemingen en derden waarmee wij samenwerken. Als u via onze factuur betaalt voor diensten van derden, kunnen wij uw mobiele nummer doorgeven aan deze derden. Ook kan het zijn dat wij uw persoonsgegevens moeten verstrekken aan de Ombudsman indien u bij deze dienst een klacht indient. In sommige gevallen is UNDO wettelijk verplicht gegevens te verstrekken aan overheidsdiensten.

5.1. Met de overheidsdiensten

Wij kunnen ook persoonsgegevens delen of doorgeven, met inbegrip van de inhoud van uw communicaties:

- Om te voldoen aan de wet of in het kader van gerechtelijke procedures of verzoeken (nooddiensten; gerechtelijk onderzoek; verzoek van de Belgische inlichtingendiensten, het Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie en de belastingdienst)
- Om fraude en technische beveiligingsproblemen op te sporen, te vermijden en te verhelpen;
- Om de rechten en eigendommen van UNDO te beschermen, waaronder het handhaven van onze gebruiksvoorwaarden.

5.2. Met leveranciers, onderaannemers en andere dienstverleners

Wij doen beroep op andere bedrijven, tussenpersonen, contractanten of dienstverleners om bepaalde diensten onder onze naam uit te voeren of om ons te helpen bij het verstrekken van diensten aan u. Wij maken bijvoorbeeld gebruik van leveranciers om netwerktoegang, marketing, communicatie, infrastructuur en IT-diensten te leveren, om onze dienstverlening te optimaliseren, om creditcardtransacties te verwerken en fraude in verband met creditcardtransacties of andere betaalmethoden te beperken, om een klantendienst te verlenen, om schulden te innen, om gegevens te analyseren en om feedback van gebruikers te verwerken en te beheren. Bij het verlenen van deze diensten kunnen deze leveranciers toegang hebben tot uw persoonsgegevens of andere informatie.



UNDO is een "mobile virtual network operator" ("MVNO") die het netwerk van een "mobile network operator" ("MNO") gebruikt om haar klanten mobiele diensten aan te bieden. Bijgevolg heeft de MNO die het door de UNDO gebruikte netwerk beheert, ook toegang tot bepaalde gegevens. Zo heeft de MNO toegang tot zogenaamde locatiegegevens waarmee zij uw SIM-kaart kan lokaliseren. Deze locatiegegevens geven aan met welk zendmast of wifipunt uw mobiele apparaat verbonden is. Deze gegevens kunnen worden gebruikt voor netwerkplanning en -beheer door de MNO, maar ook in het kader van bepaalde wettelijke verplichtingen, bijvoorbeeld voor het doorgeven van uw locatie bij noodoproepen of op verzoek van overheidsdiensten in het kader van een gerechtelijk onderzoek.

Wij staan deze bedrijven alleen toe uw persoonsgegevens te verwerken voor het strikte doel om hun diensten te verlenen of om bepaalde wetten na te leven en wij eisen dat zij de nodige maatregelen nemen om de vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens te respecteren, hierbij gebruik makend van een passend beveiligingsniveau.

UNDO kan een beroep doen op onderaannemers buiten de Europese Economische Ruimte. UNDO werkt alleen met onderaannemers uit landen die naar het oordeel van de Europese Commissie een passend beschermingsniveau kunnen garanderen, of met onderaannemers die gebonden zijn aan de door de Europese Commissie goedgekeurde standaardbepalingen.

Bovendien kunnen uw persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden gedeeld indien dit nodig is voor de levering van de dienst waarvan u gebruik wenst te maken, bijvoorbeeld wanneer u een nummer belt in een land buiten de Europese Economische Ruimte of een website bezoekt die wordt gehost door servers buiten deze ruimte.

5.3. Met het Bureau van de Ombudsman voor Telecommunicatie

Als u een klacht indient bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, kan het zijn dat wij uw gegevens aan de Ombudsman moeten verstrekken voor de behandeling van uw klacht.

5.4. Met bedrijven voor gidsdiensten

Indien de klant heeft ingestemd met de publicatie van zijn telefoonnummer(s) in de telefoongidsen, worden sommige van zijn persoonsgegevens gedeeld met de uitgever van deze gidsen. De klant kan zijn toestemming tot publicatie herroepen via de klantzone of door te bellen naar de klantendienst. Het kan enige tijd duren voordat dit verzoek wordt doorgevoerd.



6. Hoe worden mijn persoonsgegevens beschermd?

De bescherming en beveiliging van uw gegevens is belangrijk voor ons. Wij gebruiken verschillende beveiligingstechnologieën en -procedures om uw gegevens op passende wijze te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, gebruik of openbaarmaking.

UNDO heeft beveiligingsmaatregelen getroffen die zijn afgestemd op de mate van gevoeligheid van de persoonsgegevens om deze te beschermen tegen kwaadwillige indringing, verlies, wijziging of verstrekking aan onbevoegde derden.

UNDO verleent alleen toestemming voor toegang tot haar informatiesystemen aan degenen die deze toegang nodig hebben om hun functie uit te oefenen.

UNDO maakt haar medewerkers waakzaam op de bescherming van de persoonsgegevens waartoe zij in het kader van hun functie toegang hebben en ziet erop toe dat zij de in voege zijnde regels en de deontologie van de onderneming naleven.

UNDO voert controles en audits uit om de correcte operationele toepassing van deze regels te verifiëren.

UNDO eist van haar leveranciers dat zij haar veiligheidsbeginselen naleven.

Indien een inbreuk op de privacy of op de persoonsgegevens wordt vastgesteld, stellen wij de bevoegde autoriteit en de betrokken personen daarvan zo spoedig mogelijk in kennis.

7. Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

UNDO bewaart klantgegevens niet langer dan wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor deze zijn verzameld. Het bewaren van gegevens is afhankelijk van het soort gegevens dat wordt verzameld en het doel van de verwerking. Ook moeten sommige gegevens op grond van bepaalde wetgeving gedurende een bepaalde periode worden bewaard. De bewaartermijnen kunnen dus variëren.

- De identificatiegegevens van de klant (naam, adres, enz.) worden tot 10 jaar na beëindiging van het contract bewaard. Deze gegevens worden alleen gebruikt om de persoon indien nodig als voormalige klant te identificeren.
- Verkeersgegevens en technische gegevens worden 1 jaar bewaard.
- Voor belastingdoeleinden worden de facturen en financiële gegevens van klanten 8 jaar bewaard.
- Telefoongesprekken met de klantendienst worden 3 maanden bewaard.



U kunt ons meer details vragen over de bewaartermijnen voor verschillende aspecten van uw persoonsgegevens.

8. Verzamelt UNDO persoonsgegevens van mensen die nog geen klant zijn?

UNDO kan via verschillende kanalen uw gegevens verzamelen als u nog geen klant van UNDO bent. Deze gegevens kunnen worden gebruikt om u te informeren over producten, diensten en acties van UNDO. U heeft het recht om bezwaar te maken tegen dergelijk gebruik van uw gegevens.

UNDO kan uw gegevens verzamelen als u nog geen klant van UNDO bent. Zij kan dit doen via verschillende kanalen, zoals:

- als je meedoet aan een UNDO wedstrijd;
- promotionele aanbiedingen bij evenementen;
- huis-aan-huis campagnes;
- gebruik van de UNDO-websites en sociale media;

UNDO verzamelt voornamelijk de volgende gegevens:

- uw voor- en achternaam;
- uw e-mailadres;
- uw mobiele nummer;
- uw postcode;
- andere gegevens, zoals gegevens over de wedstrijd of het evenement waaraan u hebt deelgenomen.

UNDO gebruikt deze gegevens om u te informeren over haar producten, diensten en promoties. Indien u niet langer op de hoogte gehouden wenst te worden, kunt u zich afmelden door contact met ons op te nemen.

9. Wat zijn uw rechten?

U heeft recht op inzage, correctie en verwijdering van uw persoonsgegevens. Ook kunt u bezwaar maken tegen het gebruik of de verwerking ervan. U kunt uw toestemming intrekken en uw keuze wijzigen. Tot slot kunt u zich inschrijven op de Bel-me-niet-lijst (www.dncm.be). Als u klant bent bij UNDO kunt u in de meeste gevallen uw privacy-voorkeuren aangeven via de website en applicaties van UNDO of via onze klantendienst. Bent u geen klant, dan kunt u altijd bellen naar onze klantendienst.

U hebt de volgende rechten met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens:



9.1. Recht op toegang

U heeft het recht om inzage te vragen in uw persoonsgegevens. Wij verstrekken u in dat geval een overzicht van de persoonsgegevens die wij over u verwerken. Wij zullen u ook aanvullende informatie geven over bijvoorbeeld de reden waarom deze persoonsgegevens worden verwerkt, de herkomst van de gegevens, de soorten derden met wie wij uw persoonsgegevens delen, enz.

U heeft ook het recht om gratis een kopie van de verwerkte gegevens te krijgen, in een begrijpelijke vorm. UNDO kan een redelijke vergoeding vragen om haar administratieve kosten te dekken voor elke bijkomende kopie die u aanvraagt.

9.2. Recht op correctie

U heeft het recht om onvolledige, onjuiste, ongepaste of verouderde persoonsgegevens te corrigeren of te verwijderen. Wij adviseren u daarom regelmatig te controleren of uw persoonsgegevens nog actueel zijn. Zodra u via uw account inlogt, kunt u bepaalde persoonsgegevens zelf beheren. Als u nog vragen heeft, vindt u onze contactgegevens in dit Privacybeleid. Indien nodig zullen wij deze gegevens dan wijzigen of verwijderen binnen de wettelijk voorgeschreven termijnen.

9.3. Recht op wissen / recht om vergeten te worden

U hebt het recht om uw persoonsgegevens zonder nutteloze vertraging te laten verwijderen indien:

- uw persoonsgegevens niet langer noodzakelijk zijn voor de doeleinden waarvoor zij door UNDO zijn verzameld of hetzij verwerkt;
- u uw eerdere toestemming voor de verwerking intrekt en er geen andere rechtsgrond is waarop UNDO zich voor (verdere) verwerking kan beroepen;
- u bezwaar maakt tegen de verwerking van uw persoonsgegevens en er voor UNDO geen gerechtvaardigde grondslag is om de verwerking voort te zetten;
- uw persoonsgegevens onrechtmatig worden verwerkt;
- uw persoonsgegevens moeten worden gewist om aan een wettelijke verplichting te voldoen;
- uw persoonsgegevens werden verzameld toen u nog minderjarig was.

Wij wijzen u erop dat UNDO niet altijd alle verzoeken tot het wissen van persoonsgegevens gunstig kan beantwoorden, dit is bijvoorbeeld het geval wanneer UNDO wettelijk verplicht is om de gegevens te bewaren (bijvoorbeeld factuurgegevens) of indien de verwerking



noodzakelijk is voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van rechtsvorderingen. UNDO zal u hierover meer informatie verstrekken bij haar antwoord op het verzoek.

9.4. Recht om de verwerking te beperken

U hebt het recht om de verwerking van uw persoonsgegevens te laten beperken in de volgende gevallen:

- u de juistheid van uw persoonsgegevens betwist: het gebruik ervan is in dat geval beperkt tot de periode die UNDO in staat stelt de juistheid ervan te controleren;
- de verwerking van uw persoonsgegevens onwettig is: in plaats van te verzoeken om verwijdering van uw gegevens, verzoekt u om beperking van het gebruik ervan;
- UNDO heeft uw gegevens niet meer nodig voor de oorspronkelijke doeleinden van de verwerking, maar wel voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van rechtsvorderingen: in plaats van de verwijdering van uw gegevens te vragen, wordt het gebruik ervan beperkt tot de vaststelling, uitoefening of verdediging van rechtsvorderingen;
- Zolang er geen besluit is genomen over de uitoefening van uw recht om bezwaar te maken tegen de verwerking, verzoekt u om beperking van het gebruik van uw gegevens.

9.5. Recht op overdraagbaarheid

U heeft het recht om overdracht van uw persoonsgegevens te vragen, bijvoorbeeld om gemakkelijker van dienstverlener te kunnen veranderen. Dit is alleen mogelijk voor persoonsgegevens die u zelf aan UNDO heeft verstrekt op basis van een machtiging of een overeenkomst. In alle andere gevallen heeft u dit recht niet (bijvoorbeeld wanneer de verwerking van uw gegevens plaatsvindt op basis van een wettelijke verplichting).

Wanneer u dit recht uitoefent, kunt u UNDO vragen om :

- de relevante persoonsgegevens op te vragen in een gestructureerd, leesbaar en algemeen gebruikte formaat;
- uw persoonsgegevens rechtstreeks aan een andere verwerkingsverantwoordelijke door te geven. In dit geval bent u verantwoordelijk voor de juistheid en veiligheid van het e-mailadres dat u voor de verzending opgeeft. UNDO kan dit recht echter weigeren als de overdracht technisch onmogelijk is.

9.6. Recht om bezwaar te maken tegen de verwerking

U heeft het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens, indien de verwerking geschiedt in het algemeen belang of in het gerechtvaardigd belang van UNDO. UNDO zal de verwerking van uw persoonsgegevens opschorten, tenzij zij



dwingende legitieme gronden voor de verwerking kan aantonen die de uwe overtreffen u of indien de verwerking van de persoonsgegevens verband houdt met de vaststelling, uitoefening of verdediging van rechtsvorderingen. U heeft altijd het recht om bezwaar te maken tegen verwerking in het kader van direct marketing en profilering door UNDO voor direct marketing doeleinden.

9.7. Recht om uw toestemming in te trekken

Voor zover de verwerking van persoonsgegevens is gebaseerd op toestemming, hebt u te allen tijde het recht uw toestemming in te trekken.

9.8. Recht om een klacht in te dienen

Indien u een klacht wilt indienen aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens, kunt u contact met ons opnemen zoals aangegeven aan het einde van dit Privacybeleid.

U hebt ook het recht om een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit. U kunt deze instelling bereiken op het volgende adres: <https://dataprotectionauthority.be/>

9.9. Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?

Om bovenstaande rechten uit te oefenen, kunt u ons een schriftelijk verzoek sturen zoals aangegeven aan het einde van dit Privacybeleid. Om uw rechten te kunnen uitoefenen en onrechtmatige onthulling van uw persoonsgegevens te voorkomen, moet UNDO uw identiteit verifiëren. In geval van twijfel of onduidelijkheid zal UNDO u eerst om aanvullende informatie vragen (meestal een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart).

9.10. 1.1. Kosten

U kunt uw privacyrechten kosteloos uitoefenen, tenzij uw verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is wegens het repetitieve karakter ervan. In dat geval heeft UNDO het recht en de keuze om - conform de privacywetgeving -

- u een redelijke vergoeding aan te rekenen (rekening houdend met de administratieve kosten voor het verstrekken van de gevraagde informatie of mededeling en de kosten voor het ondernemen van de gevraagde actie);
- om uw aanvraag te weigeren.

9.11. Termijn binnen welke wordt geantwoord



UNDO zal zo snel mogelijk en in ieder geval binnen één maand na ontvangst van uw verzoek, op uw verzoek reageren (deze termijn gaat in zodra uw identiteit voldoende aan UNDO is aangetoond).

Afhankelijk van de complexiteit en het aantal aanvragen kan deze termijn met twee maanden worden verlengd. In geval van verlenging zal UNDO u hiervan binnen de maand na ontvangst van de aanvraag informeren.

10. Wat zijn cookies (en aanverwante technologieën) en hoe worden ze gebruikt?

Cookies stellen ons in staat u als bezoeker van onze websites te herkennen, zodat wij u gepersonaliseerde informatie kunnen verstrekken.

U kunt ons cookiebeleid raadplegen via de hyperlink "Cookiebeleid" onderaan de homepage van onze websites.

11. Informatie over specifieke producten en diensten

11.1. Informatie die wij ontvangen via onze websites

Al onze websites zijn vrij toegankelijk. Om toegang te krijgen tot bepaalde delen of functies van onze websites heeft u echter een account nodig met een login en wachtwoord. Wanneer u een UNDO-website bezoekt, registreren wij uw verbodingsgegevens. Als u met uw UNDO-account bent ingelogd, kunnen wij u herkennen en de inhoud van onze website aan uw profiel aanpassen. Uw reacties in de beoordelingstools op onze websites kunnen anoniem op andere websites worden getoond, hoewel u een pseudoniem dient te gebruiken wanneer u een commentaar achterlaat. Wij kunnen ook gegevens verstrekken aan derden op wie wij beroep doen om het surfgedrag op onze websites op te volgen en te analyseren.

U kunt onze websites bezoeken zonder uw persoonsgegevens in te voeren. Soms zijn bepaalde delen of functies van onze websites alleen toegankelijk nadat u de login en het wachtwoord van uw account of inschrijving hebt ingevoerd.

Verbindingsgegevens

Wij registreren gegevens over uw verbinding met onze websites en de software en apparaten die u daarvoor gebruikt. Deze informatie kan bestaan uit uw IP-adres, het tijdstip, de browser, het type en merk apparaat dat u gebruikt en de pagina's die u bezoekt.

Deze gegevens worden gebruikt om anonieme statistieken te genereren en de algemene kwaliteit van onze websites en dienstverlening te verbeteren, dankzij de analyse van het surfgedrag van de bezoekers op onze websites.



Als u op onze websites inlogt met uw UNDO-account, kunnen wij u herkennen als UNDO-klant. Wij kunnen dan bepaalde inhoud van onze website personaliseren, mede op basis van andere gegevens die wij over u als UNDO-klant hebben verzameld. Zo kunnen wij bijvoorbeeld informatie tonen over producten of diensten waarvan u nog geen gebruik maakt en waarvan wij denken dat deze u zouden kunnen interesseren, in plaats van u informatie te tonen over producten en diensten die u al kent.

Hyperlinks

Onze websites kunnen hyperlinks bevatten naar websites die niet door UNDO worden beheerd. Dergelijke hyperlinks zijn uitsluitend ter informatie. Wij raden u dan ook aan het privacybeleid van dergelijke websites zorgvuldig te lezen.

Evaluatie van producten en diensten

Op onze websites kan partnertechnologie worden gebruikt om u in staat te stellen onze producten en diensten te evalueren. De aldus verzamelde persoonsgegevens worden gebruikt voor het beheer van deze evaluatiedienst. Uw reactie kan worden weergegeven op andere websites dan die van UNDO, zonder vermelding van uw persoonsgegevens. In elk geval moet u een pseudoniem gebruiken wanneer u een commentaar achterlaat.

Analyse van het gebruik van de UNDO websites

Op onze websites kunnen wij gebruik maken van de diensten van derden voor het volgen, analyseren en rapporteren van surfgedrag (third party analytics). Daartoe kunnen deze derden anonieme gegevens verzamelen over uw gebruik van onze websites, met inbegrip van uw gedrag op onze websites. Dankzij deze gegevens kunnen wij eventuele fouten in onze websites opsporen en bepalen hoe wij uw gebruikerservaring kunnen verbeteren. In slechts één geval kunnen uw persoonsgegevens worden verzameld met behulp van een analysetool van een partner. Deze persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt om te zien hoe gebruikers op onze websites navigeren en om op basis daarvan de gebruikerservaring op de websites te verbeteren.

Verzameling van persoonsgegevens via de UNDO websites

Wanneer u een online formulier invult (bijvoorbeeld wanneer u een product of dienst bestelt), worden uw persoonsgegevens verzameld en verwerkt in overeenstemming met dit Privacybeleid.

Wanneer u op onze website een product of dienst bestelt, maar uw bestelling niet afrondt (bijvoorbeeld door een technisch probleem), kunnen de persoonsgegevens die u vóór het versturen van het bestelformulier hebt ingevoerd, worden gebruikt om uw digitale winkelmandje tijdelijk op te slaan. Wij kunnen u desgewenst een e-mail sturen met een hyperlink naar uw winkelmandje, zodat u uw bestelling gemakkelijker kunt afronden. Als u deze e-mail niet binnen een redelijke termijn beantwoordt, worden uw persoonsgegevens en uw winkelmandje verwijderd.



11.2. Persoonsgegevens in de UNDO app

Om naar behoren te kunnen functioneren, moet de UNDO app toegang hebben tot de persoonsgegevens die op uw mobiele apparaat zijn opgeslagen. UNDO gebruikt de persoonsgegevens op uw apparaat alleen wanneer deze gegevens noodzakelijk zijn voor de functionaliteit van de app. Daarnaast verzamelt UNDO gegevens over uw gebruik van de UNDO app om de app te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van de gebruiker. De verzamelde persoonsgegevens worden twee jaar bewaard en worden niet gedeeld met derden voor commerciële doeleinden.

De UNDO app gebruikt alleen de volgende categorieën persoonsgegevens. Per categorie wordt aangegeven voor welk doel de gegevens worden gebruikt:

- uw mobiele nummer en/of uw e-mailadres: om u als gebruiker van de app te identificeren en om te voorkomen dat anderen toegang krijgen tot uw klantgegevens in de UNDO app;
- uw contacten: zodat u gemakkelijk een dienst kunt uitvoeren voor één van uw contacten;
- uw telefoonnummer: zodat u onze klantendienst via de app kunt bellen;
- uw Wi-Fi-verbinding: alleen om te controleren of uw Wi-Fi-verbinding geactiveerd is;
- uw dataverbinding: deze is nodig voor de functionaliteit van de app;
- uw apparaatidentificatie: om u pushberichten te sturen die verband houden met de app, uw factuur, uw producten/diensten, uw loyaliteitsprogramma of UNDO-oplossingen en promoties die u zouden kunnen interesseren (in het gedeelte "meldingen" kunt u aangeven welk soort berichten u wilt ontvangen);
- uw locatiegegevens: alleen om op basis van uw GPS-gegevens bepaalde diensten te kunnen leveren;
- uw batterij-/laadverbruik: deze informatie wordt verwerkt via een aan de app gekoppelde widget in het kader van UNDO die in ware tijd (realtime) uw mobiele CO₂-uitstoot berekent.

Voor de functionaliteit van de UNDO app en de analyse van het gebruik kan het nodig zijn een kleine hoeveelheid gegevens op uw apparaat op te slaan. Dit betreft zogenaamde functionele en analytische cookies. Dit zijn kleine bestanden die op uw apparaat worden opgeslagen en nodig zijn voor de functionaliteit van de app. U kunt ze niet weigeren.

11.3. Persoonsgegevens in het kader van herstellingen en technische bijstand

Voor de reparatie van infrastructuur of apparaten kan UNDO persoonsgegevens verzamelen die nuttig of noodzakelijk kunnen zijn voor de reparatie.



Wanneer u een bij UNDO gekocht apparaat ter reparatie inlevert, worden uw contactgegevens en de gegevens van het apparaat (IMEI-nummer, merk, model, serienummer) opgeslagen in de bestanden van UNDO voor het beheer van het reparatieproces. Indien nodig worden deze gegevens doorgegeven aan de reparatiedienst van UNDO of aan de fabrikant van het apparaat en/of diens reparatiedienst. De gegevens worden twee jaar bewaard. Voor meer informatie over de verwerking van uw gegevens door fabrikanten en hun contactgegevens verwijzen wij u naar het privacybeleid van de fabrikant van uw apparaat, te vinden op zijn website.

Als u de gegevens op uw apparaat niet wist voordat u het ter reparatie aanbiedt, kan de bevoegde reparatiedienst tijdens de reparatie toegang krijgen tot de gegevens op uw apparaat. Het is mogelijk dat deze gegevens tijdens de reparatie moeten worden gewist en dat uw apparaat naar de fabrieksinstellingen moet worden teruggezet om de reparatie mogelijk te maken. Als uw apparaat niet opnieuw kan worden ingesteld, worden de gegevens vernietigd.

UNDO verwerkt interne identificatiegegevens om hulp te kunnen bieden bij technische problemen. Het is in het belang van UNDO en de betrokkene dat UNDO een efficiënte manier ontwikkelt om technische ondersteuning te bieden. Met deze interne identificatiecode kan UNDO uw handelingen registreren en snel de handeling identificeren die verband houdt met het technische probleem om zo snel en efficiënt hulp te kunnen bieden. UNDO heeft alleen toegang tot uw acties als technische ondersteuning nodig is.

11.4. UNDO reclame via e-mail en sociale media

Wij kunnen reclame over onze producten en diensten tonen/versturen via e-mail en op uw social media accounts. Als u dit niet meer wilt, moet u uw accountinstellingen aanpassen.

UNDO kan u e-mails sturen om u op de hoogte te houden van bestaande en nieuwe producten, diensten en promoties, tenzij u hiertegen bezwaar heeft gemaakt. Er is ook een opt-out mogelijkheid in elke commerciële e-mail die wij versturen. We gebruiken tools om de impact van deze e-mails te meten en op te volgen (bv. werd de e-mail geopend of niet, werd er op een hyperlink geklikt?). Zo maken we onze e-mailcampagnes effectiever en kunnen we ons aanbod beter afstemmen op uw persoonlijke interesses.

Als je een account hebt op Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, TikTok, Snapchat, Google account of op andere soorten social media, kan UNDO via deze accounts advertenties tonen over producten, diensten en promoties die jou zouden kunnen interesseren. UNDO bepaalt daartoe een specifieke doelgroep aan de hand van een aantal parameters zoals leeftijd, geslacht, interesses, ... en vraagt de aanbieder van een social media kanaal om een specifieke advertentie aan deze doelgroep te tonen. Het is belangrijk om op te merken dat UNDO geen persoonsgegevens deelt met de provider van het social media kanaal. Als u



dergelijke advertenties niet wilt, moet u uw instellingen voor advertenties wijzigen in het betreffende account of via www.youronlinechoices.com.

11.5. Rechtstreekse dienstfacturering

UNDO biedt haar klanten de mogelijkheid om door andere instanties aangeboden producten/diensten te betalen via "direct carrier billing". Wanneer u bijvoorbeeld een digitale dienst wenst te kopen, zal de aanbieder van de dienst u verschillende betaalmiddelen aanbieden. Eén daarvan heet "Direct carrier Billing".

Dit betekent dat het bedrag van het product/de dienst wordt vermeld in een verklaring die bij de factuur van uw Mobiele Telecomoperator wordt gevoegd. Indien u van dit betaalmiddel gebruik wenst te maken, zullen UNDO en de dienstverlener persoonsgegevens over u uitwisselen. De dienstverlener zal UNDO voornamelijk informatie over de afgenomen dienst overdragen. Indien nodig zal UNDO uw telefoonnummer gebruiken en doorgeven om u bij de dienstverlener te kunnen identificeren en te bevestigen of de transactie al dan niet kan doorgaan. Voor deze categorieën van informatie treedt UNDO op als verwerkingsverantwoordelijke en geeft zij uw gegevens door op basis van haar gerechtvaardigd belang om haar partner 'Direct Carrier Billing' betalingsdiensten aan te bieden en haar klanten een veiliger online betaalmiddel te bieden. Wanneer de transactie is bevestigd, wordt de dienst vermeld in een verklaring die bij uw telecomfactuur is gevoegd en wordt het bedrag door UNDO geïnd en aan de dienstverlener overgemaakt. In deze situatie is de dienstverlener de gegevensverantwoordelijke met betrekking tot de aankoop van het product/de dienst en is UNDO de verwerkingsverantwoordelijke ervan.

12. Wijzigingen in het Privacybeleid

Er kunnen altijd wijzigingen worden aangebracht in ons privacybeleid. Raadpleeg daarom regelmatig deze site.

Wij behouden ons het recht voor het Privacybeleid te wijzigen of aan te vullen, bijvoorbeeld ter gelegenheid van wijzigingen in verband met onze diensten. Wanneer wij wijzigingen in het Privacybeleid publiceren, zullen wij de datum van bijwerking in het Privacybeleid wijzigen en u daarvan vooraf op de hoogte stellen (bijvoorbeeld door u een e-mail te sturen). Wij zullen uw toestemming vragen wanneer dit wettelijk vereist is.

13. Contacteer ons

Als u vragen heeft over onze producten of diensten of over het Privacybeleid, kunt u contact met ons opnemen:

Per post: UNDO NV, Terhulpssteenweg 177, bus 11, 1170 Brussel.



Per e-mail: privacy@undo.be

Laatste bijwerking : 01/04/2023