



# Gebruikersvoorwaarden en privacyverklaring chat.

Bij het gebruik van de chatfunctie aanvaardt u onze gebruikersvoorwaarden en privacyverklaring.

## Gebruikersvoorwaarden

- Stad Antwerpen biedt u de mogelijkheid om online te chatten of een gesprek via tekstberichten te voeren met een stadsmedewerker.
- De videochat-functie houdt in dat u een gesprek kan voeren met een stadsmedewerker via beeld en geluid. U kan de stadsmedewerker zien maar de stadsmedewerker kan u standaard niet zien. Enkel wanneer u uw uitdrukkelijke toestemming geeft door op 'video' te klikken, kan de medewerker u zien. Die uitdrukkelijke keuze moet u bij elke videochat-sessie opnieuw maken.
- De knop om gebruik te kunnen maken van de chat- of videochat-functie is beschikbaar op bepaalde webpagina's van onze website. Ondersteuning via chat of videochat is enkel mogelijk voor de producten of de diensten waarvoor deze mogelijkheid voor chat zichtbaar wordt gemaakt.
- Stad Antwerpen kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de chat- of videochat-functie onderbroken of stopgezet worden omwille van technische redenen (zoals, maar niet beperkt tot, internetpannes, computerpannes, pannes van telecommunicatieapparatuur of andere uitrusting).

## Privacyverklaring

- Om een efficiënte ondersteuning te kunnen bieden zal de stadsmedewerker, op het ogenblik dat u gebruik maakt van een chatfunctie, informatie ontvangen over uw gebruikte webbrowser, het besturingssysteem en het e-formulier waaruit u de chat opstart.
- Om de kwaliteit van de diensten van stad Antwerpen en de afhandeling van uw vraag te kunnen garanderen, kan uw chat-gesprek gedurende 6 maanden opgeslagen worden en intern binnen stad Antwerpen meegedeeld worden. U heeft na afloop van een chat-gesprek de mogelijkheid om het verloop van dit gesprek te downloaden.
- Kwaadwillig gebruik van een opname is strafbaar volgens artikel 314bis, § 2, tweede lid van het Strafwetboek.
- [Privacybeleid](#) van de stad Antwerpen.