

Privacy beleid Orange Belgium

Inhoudstafel

1. Gegevensbeschermingsbeleid	3
2. Toepassingsgebied van dit beleid	3
3. Het verwerken van persoonsgegevens van klanten	3
i. Welke persoonsgegevens verwerkt Orange Belgium?	3
ii. Hoe zit het met de geheimhouding van communicatie?	7
iii. Wat doet Orange Belgium met mijn persoonsgegevens?	7
iv. Gebruikt Orange Belgium anonieme persoonsgegevens?	7
v. Worden persoonsgegevens aan derden doorgegeven, gedeeld of verkocht?	8
vi. Koopt Orange Belgium persoonsgegevens bij derden?	8
4. Is dit ook van toepassing voor B2B klanten?	8
5. Hoe worden mijn persoonsgegevens beschermd?	8
6. Hoelang worden de gegevens bijgehouden?	9
7. Hoe zit het met de website van Orange Belgium?	9
i. Registratie van persoonsgegevens	9
ii. Gebruikt Orange Belgium cookies?	10
8. Hoe zit het met de My Orange app van Orange Belgium?	10
9. Hoe zit het met de Orange Cloud van Orange Belgium?	10
10. Gebruikersprofiel en geautomatiseerde beslissingen	10
11. Wat zijn mijn rechten als klant?	11
i. Gegevens inkijken	11
ii. Gegevens verbeteren of vervolledigen	11
iii. Gegevens laten wissen of het recht om vergeten te worden	11
iv. Overdraagbaarheid van gegevens	12
v. Bezwaar maken tegen de verwerking voor direct marketing doeleinden van gegevens door Orange Belgium	12
vi. Beheer van de toestemming	13
vii. Beperkte verwerking van gegevens vragen	13
viii. De Data Protection Officer	13
12. Klachten, opmerkingen of problemen?	13
13. Verklarende woordenlijst	14
14. Wijzigingen in het beleid	15

1. Gegevensbeschermingsbeleid

Orange Belgium wil door zijn klanten, werknemers en partners erkend worden als operator die verantwoordelijk omgaat met persoonlijke gegevens. Daarom is het voor Orange Belgium, waarvan het mobiele en het vaste netwerk steeds meer persoonsgegevens te verwerken krijgt, belangrijk om die gegevens te beschermen. Orange Belgium gaat de volgende duidelijke en strikte verbintenissen aan om die gegevens met respect voor de privacy van zijn klanten te behandelen:

- **Veiligheid**: de persoonsgegevens van onze klanten worden veilig opgeslagen en op een betrouwbare manier verwerkt
- **Controle**: de klant zal kunnen controleren en toestemmen hoe zijn persoonsgegevens gebruikt worden
- **Transparantie**: de gegevens worden doorheen alle fases van onze relatie met de klant op een transparante manier verwerkt
- **Support**: Orange Belgium helpt zijn klanten om hun privacy nog beter te beschermen en hun persoonsgegevens beter te beheren

In de volgende paragrafen leer je hoe Orange Belgium die garanties voor zijn mobiele en vaste telefonie- en internetdiensten concreet realiseert. Orange Belgium leeft hierbij de geldende privacywetgeving na. Hierop wordt toegekeken door de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit.

2. Toepassingsgebied van dit beleid

Het privacy beleid van Orange Belgium is van toepassing op alle klanten van Orange Belgium die gebruik maken van producten en diensten van Orange Belgium. Hieronder vallen zowel particuliere als zakelijke klanten en hun eindgebruikers. De producten van Orange Belgium zijn de volgende: telefonie (zowel mobiel als vast), internetverbinding (zowel mobiel als vast), televisiediensten en Orange Cloud. Dit beleid is ook van toepassing bij het bezoeken van de Orange Belgium website, het gebruiken van de apps die Orange Belgium ter beschikking stelt en de Orange Belgium shops.

3. Het verwerken van persoonsgegevens van klanten

i. Welke persoonsgegevens verwerkt Orange Belgium?

Voor het uitoefenen van haar activiteiten verwerkt Orange Belgium verschillende soorten persoonsgegevens en bekomt deze persoonsgegevens op verschillende manieren. Sommige persoonsgegevens worden door de klant zelf ter beschikking gesteld van Orange Belgium terwijl andere persoonsgegevens worden bekomen door de diensten die Orange Belgium verstrekt.

Orange Belgium verwerkt geen gevoelige persoonsgegevens gelinkt aan gezondheid, seksuele geaardheid, politieke opvattingen, etnische afkomst en religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen.

De verzamelde gegevens worden opgeslagen en beheerd in systemen die gecontroleerd worden door Orange Belgium SA/NV, Bourgetlaan 3, in 1140 Brussel.

Verwerking	Activiteiten	Type data
Klantenbeheer	Ondersteuning van de klant (pro- & reactief). Facturatie van de door de klant gebruikte diensten. Klantendienst	Identificatiegegevens Verbruiksgegevens Contact met de klantendienst Technische gegevens Financiële gegevens
Beveiliging	Om de veiligheid van personeel en klant te garanderen in de shops en onze kantoren.	Camerabeelden
Bestrijding van fraude	Om fraude en misbruik van klanten of derden op te sporen en te bestrijden.	Verbruiksgegevens Identificatiegegevens
Beheer van geschillen	Beheer van geschillen met betrekking tot facturatie en betaling.	Identificatiegegevens Financiële gegevens
Marketing	Om de klant te informeren over gerelateerde of nieuwe producten en wijzigingen aan bestaande producten en diensten van Orange Belgium Om deel te nemen aan het getrouwheidsprogramma van Orange Belgium dar de klant voordelen en geschenken aan biedt. Om marktonderzoek te verrichten. Om te bepalen tot welk marktsegment de klant behoort.	Identificatiegegevens Verbruiksgegevens
Netwerkbeheer	Om de door Orange Belgium aangeboden diensten te verbeteren en de kwaliteit van het netwerk te optimaliseren. Ter ondersteuning van de klant (pro- & reactief) bij technische problemen.	Technische gegevens Verbruiksgegevens

- **Identificatiegegevens**

Bij het afsluiten van het contract verzamelt Orange Belgium identificatiegegevens van de klant: naam, adres, geboortedatum, geslacht, ID-kaart nummer, Rijksregisternummer en mailadres (optioneel). Die gegevens worden verzameld in een verkooppunt, via het internet of door de agenten van telesales. In de winkel leest de verkoopmedewerker deze gegevens af van je eID-kaart. Andere gegevens die op de eID-kaart staan, worden niet door Orange Belgium opgeslagen.

Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?

- Om de factuur van de diensten te bezorgen
- Om contact te kunnen opnemen wanneer er zich problemen voordoen.
- Om de klant te kunnen identificeren wanneer hij ons opbelt met bepaalde vragen. Zo zijn we zeker dat we informatie verstrekken aan de juiste persoon en er zich niemand anders voordoet.

▪ **Verbruiksgegevens**

Als je de mobiele en vaste telefonie- of internetdiensten van Orange Belgium gebruikt, zal Orange Belgium verbruiksgegevens verzamelen voor elke oproep of elke internetverbinding. Die verbruiksgegevens omvatten:

- Bestemming, toestelidentificatie, datum en duur van de oproep of datum van een telefoniedienst,
- Duur, bestemming en verbruikte volume van een internetsessie,
- Soort, datum en kost van betalende diensten; bijvoorbeeld sms-parkeerticket, sms openbaar vervoersticket, bijkomende tv-diensten

Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?

- Op basis van het verbruik zullen we aan de klant kunnen factureren.
- Op basis van het verbruik kunnen we suggesties doen voor abonnementen of bundels die beter aansluiten bij de manier van communicatie en gebruik.
- Op basis van de technische gegevens van het apparaat kunnen we de klant bijstaan in het oplossen van problemen (pro- & reactief).
- Detecteren en voorkomen van fraude.

▪ **Financiële gegevens**

Bij het afsluiten van het contract verzamelt Orange Belgium het rekeningnummer voor het activeren van de domiciliëring. Gedurende de duur van het contract houdt Orange Belgium de betaalgegevens van de klant bij en voor prepaid klanten de betaal- of herlaadgeschiedenis.

Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?

- Voor het uitvoeren van de betaling van de facturen.
- Hierdoor kunnen we nagaan of de gepresteerde diensten en de aangekochte producten ook worden betaald door de klant.
- Op basis van het bankrekeningnummer kunnen we een betaling linken aan het account, indien de gestructureerde melding ontbreekt.

▪ **Contact met de klantendienst**

Orange Belgium houdt ook een historiek bij van de contacten van de klant met de klantendienst of een medewerker in een winkel: datum, reden en beknopte omschrijving van het contact. Ook alle communicatie die er is met de klantendienst zoals telefoongesprekken, mails, sociaal media en contactformulieren wordt bijgehouden

Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?

- Zo kan de klantendienst nagaan of je een klacht al eerder had en je zo een betere oplossing bieden.
- Elk contact met de klant is zeer belangrijk voor Orange Belgium en deze gegevens helpen om de dienstverlening te optimaliseren, regelmatig terugkerend klachten te detecteren en structurele oplossing uit te werken.

▪ **Technische gegevens**

Bij het gebruik van de diensten maken het mobiele en vaste netwerk en de toestellen technische gegevens aan: bijvoorbeeld de effectieve downloadsnelheid, afgebroken verbindingen, apparatenstoringen, etc. Al deze technische gegevens worden samengebracht.

Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?

- Op basis van de technische gegevens kunnen de technische diensten de klant bijstaan in het oplossen van problemen (pro- & reactief). Zo kan er worden nagegaan of het gaat om een storing van het netwerk, het apparaat, etc. Zo kan er de klant een oplossing op maat worden aangeboden.
- Om de kwaliteit en prestaties van het netwerk en de daarmee samenhangende diensten te monitoren, problemen op te lossen en de prestaties te optimaliseren.

▪ **Lokalisatiegegevens**

Bij elke oproep of elke internetverbinding worden ook lokalisatiegegevens gegenereerd. Lokalisatiegegevens geven weer met welke zendmast of connectiepunt (router, wifipunt, ..) het toestel verbonden is. Deze gegevens worden door Orange Belgium tijdelijk opgeslagen, alvorens anoniem gemaakt en gebruikt te worden. Orange Belgium heeft geen toepassingen die gebruik maken van lokalisatiegegevens verbonden aan een individu.

Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?

- Deze gegevens worden niet gebruikt alvorens te worden geanonimiseerd, daarbij wordt de link met de klant verwijderd. Hierdoor kunnen deze gegevens niet meer in verband gebracht worden met een geïdentificeerde of identificeerbare persoon.

▪ **Camerabeelden**

Orange Belgium heeft camera's geplaatst in de shops en kantoren. De aanwezigheid van deze camera's wordt steeds goed visueel aangegeven.

Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?

- De camera's in de shops en kantoren moeten zorgen voor de veiligheid van zowel personeel als klanten.
- De beelden worden enkel gedeeld met de politie op aanvraag van de politie.
- De beelden kunnen door veiligheidsagenten aangesteld door Orange Belgium bekeken worden bij vermoeden van fraude door het personeel van Orange Belgium.

ii. Hoe zit het met de geheimhouding van communicatie?

Het personeel en de partners van Orange Belgium hebben geen toegang tot de inhoud van de communicatie van de klant op het Orange Belgium-netwerk, zoals de inhoud van een oproep, mails of sms'jes, etc. Deze communicatiegegevens worden versleuteld wanneer ze over het Orange Belgium-netwerk verstuurd worden. Deze versleuteling is een bescherming om de inhoud van de communicatie geheim te houden. Die gegevens worden beschermd door het telecommunicatiegeheim.

Oproepen naar de Orange Belgium-klantendienst kunnen opgenomen worden om de kwaliteit van de klantendienst te meten en te verbeteren. Bovendien kunnen opnames als bewijs gebruikt worden bij een commercieel geschil.

iii. Wat doet Orange Belgium met mijn persoonsgegevens?

Orange Belgium gebruikt de persoonsgegevens van zijn klanten om de diensten waarop ze hebben ingetekend te leveren en om deze diensten volgens hun behoeften aan te passen. In het bijzonder gebruikt Orange Belgium die gegevens:

- Ter **ondersteuning** van de klant (pro- & reactief)
- Om de door de klant gebruikte diensten te **factureren** en verdere **klantenadministratie**.
- Voor **direct marketing** om de klant te informeren over gerelateerde of nieuwe producten en wijzigingen aan bestaande producten en diensten van Orange Belgium. Orange Belgium zal die informatie verzenden per post, via mail, via sms of rechtstreeks via het callcenter.
- In het **getrouwheidsprogramma** van Orange Belgium om de klant voordelen en geschenken aan te bieden.
- Om **marktonderzoek** te verrichten.
- Om te bepalen tot welk **marktsegment** de klant behoort.
- Om de door Orange Belgium aangeboden **diensten te verbeteren** en **de kwaliteit van het netwerk te optimaliseren**.
- Om **fraude en misbruik** op te sporen en te bestrijden.
- Om de **veiligheid** van personeel en klant te garanderen in de shops en onze kantoren.

Voor zijn direct marketing acties voldoet Orange Belgium aan de Belgische privacywetgeving en onderschrijft Orange Belgium de deontologische code van de Belgian Direct Marketing Association.

iv. Gebruikt Orange Belgium anonieme persoonsgegevens?

Anoniem en geaggregeerd technische gegevens wordt gebruikt om het verkeer op het netwerk van Orange Belgium te analyseren en om het netwerk en de diensten van Orange Belgium te optimaliseren.

Anoniem gemaakte lokalisatiegegevens worden gebruikt om de aanwezigheid en beweging van groepen mensen te analyseren. Dit steeds om te antwoorden op een specifieke vraag, voor een bepaald gebied en bepaalde periode. De analyses worden uitgevoerd door een derde partij in opdracht van een eindgebruiker. De eindgebruiker krijgt enkel de eindrapporten en nooit de anonieme gegevens en deze worden op het einde van de analyse ook vernietigd.

v. Worden persoonsgegevens aan derden doorgegeven, gedeeld of verkocht?

Orange Belgium zal de persoonsgegevens van zijn klanten niet doorgeven of verkopen aan commerciële partners voor andere activiteiten dan hierboven beschreven.

Orange Belgium heeft sommige van de callcenter en IT-activiteiten uitbesteed. Die partners hebben toegang tot de persoonsgegevens in het bezit van Orange Belgium, maar die toegang is beperkt tot het toepassingsgebied van die uitbestede activiteiten en wordt door Orange Belgium gecontroleerd. Sommige van de callcenter en IT-activiteiten werden uitbesteed aan partners die buiten Europa gevestigd zijn. Steeds worden de persoonlijke gegevens beveiligd en verwerkt volgens de normen gedefinieerd door Orange Belgium. Orange Belgium heeft met deze partners de nodige afspraken gemaakt om ook effectief te kunnen waarmaken dat de maatregelen worden nageleefd.

Indien de klant zijn akkoord heeft gegeven om zijn telefoonnummer(s) in de telefoongids te publiceren, dan worden sommige identificatie gegevens gedeeld met de provider van die gids. De klant kan zijn nummer uit de telefoongids laten verwijderen via zijn klantenzone of door te bellen met de klantendienst. Het kan een tijdje duren voor zijn verzoek zichtbaar wordt.

Orange Belgium is bij wet verplicht om de identificatie gegevens en verbruiksgegevens, op verzoek van gerechtelijke overheden, mee te delen in de context van een gerechtelijk onderzoek.

vi. Koopt Orange Belgium persoonsgegevens bij derden?

Orange Belgium koopt persoonsgegevens ter ondersteuning van de pre-sales activiteiten aan bij

- Roularta Media
- Bisnode
- Google Adwords
- Facebook

4. Is dit ook van toepassing voor B2B klanten?

Dit privacy beleid is ook van toepassing voor elke individuele klant (eindgebruiker) van een B2B-tariefplan.

Orange Belgium zal geen contact opnemen met de individuele klanten (eindgebruiker) die een B2B-tariefplan gebruiken. Alle contact zal gebeuren via de fleet manager van de klant en andere contactpersonen (een persoon betrokken in de telco contract administratie).

Anonieme en geaggregeerde gegevens voor mobiele en dataverkeer wordt gebruikt voor de analyse van het verkeer op het Orange Belgium-netwerk en voor het optimaliseren van het Orange Belgium-netwerk en de diensten.

5. Hoe worden mijn persoonsgegevens beschermd?

Orange Belgium implementeerde beveiligingsmaatregelen (gepaste technische en organisatorische maatregelen) die aangepast zijn aan de gevoeligheidsgraad van de persoonsgegevens als bescherming

tegen kwaadwillige inbraak, verlies, aanpassing of openbaring aan derden die daar geen toestemming toe hebben. Deze beveiligingsmaatregelen worden minstens eenmaal per jaar geëvalueerd en aangepast waar nodig.

Toegang tot de informatiesystemen van Orange Belgium is voorbehouden voor personen die deze toegang nodig hebben voor hun werk.

Orange Belgium leert zijn werknemers de persoonsgegevens te beschermen die ze voor hun werk te zien krijgen en vereist dat ze de toepasselijke regels en ethische normen van het bedrijf respecteren.

Orange Belgium voert controles en audits uit om na te gaan of deze regels wel correct worden gevolgd.

Orange Belgium eist van zijn leveranciers dat ze de veiligheidsprincipes van Orange Belgium opvolgen. Hiervoor sluit Orange Belgium de nodige contracten met zijn leveranciers om te kunnen garanderen dat ze deze veiligheidsprincipes effectief nakomen.

6. Hoelang worden de gegevens bijgehouden?

Orange Belgium houdt de gegevens van zijn klanten niet langer bij dan nodig voor het doeleinde waarvoor ze werden verzameld. Er moet hierbij ook rekening worden gehouden met het feit dat sommige gegevens voor bepaalde tijd moeten worden bijgehouden ingevolge wetgeving.

- De identificatiegegevens van de klant (naam, adres...) worden tot 10 jaar na beëindiging van het contract bijgehouden. Deze gegevens worden enkel nog gebruikt om indien noodzakelijk de persoon als een gewezen klant te kunnen identificeren.
- Verbruiks- en technische gegevens worden 3 jaar bijgehouden.
- Contactgegevens met de klantendienst worden 3 jaar bijgehouden
- De factureringsgegevens en financiële van de klant worden om fiscale redenen 8 jaar bijgehouden.
- Camerabeelden worden bijgehouden gedurende 30 kalenderdagen.
- Gesprekken met de klantendienst worden 3 maand bijgehouden.

7. Hoe zit het met de website van Orange Belgium?

i. Registratie van persoonsgegevens

Orange Belgium registreert de persoonsgegevens, die via www.OrangeBelgium.be worden meegedeeld, in databanken die het bedrijf toebehoren. Die gegevens kunnen gebruikt worden voor de verwerking van de aanvragen ingediend via de website (o.a. sollicitaties), Orange Belgium kan beroep doen op derden om marktonderzoeken, marketing of direct marketing acties of, via onderaanneming - of samenwerkingscontracten, bepaalde diensten uit te voeren. Orange Belgium deelt de persoonsgegevens die via de website worden verschaft slechts aan deze derden mee in de mate dat dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdrachten die hen worden toevertrouwd en enkel voor de doeleinden van deze uitvoering.

Bij toegang tot de website via het internet en bij elke mededeling van persoonlijke informatie wordt de communicatie door beproefde en krachtige encryptietechnologieën beveiligd. Het gaat hier om de versleuteling van de gegevens waarover eerder sprake in dit beleid.

ii. Gebruikt Orange Belgium cookies?

Voor meer informatie over hoe Orange Belgium cookies op zijn website gebruikt, zie <http://www.Orange.be/nl/cookies> of <http://www.Orange.be/fr/cookies>.

8. Hoe zit het met de My Orange app van Orange Belgium?

De MyOrange app verzamelt geen bijkomende gegevens van de gebruiker. Bepaalde persoonsgegevens uit de IT-systemen van Orange Belgium zijn nodig om de app te laten functioneren. My Orange moet immers in staat zijn om bijvoorbeeld aan te geven hoeveel de klant heeft verbruikt of welke producten er zijn geactiveerd. Om deze functies te kunnen vervullen, zijn de persoonsgegevens van de klant noodzakelijk. De apps van Orange Belgium vallen onder het toepassingsgebied van dit privacy beleid waardoor de verwerking conform dit beleid zal gebeuren.

9. Hoe zit het met de Orange Cloud van Orange Belgium?

De Orange Cloud toepassing heeft een eigen privacy beleid in lijn met het algemene beleid. Zo zijn alle rechten beschreven in dit beleid ook van toepassing op de Orange Cloud toepassing.

10. Gebruikersprofiel en geautomatiseerde beslissingen

Orange gebruikt de verbruiksgegevens van zijn klanten om van zijn klanten een gebruikersprofiel aan te maken en in te delen in marktsegmentatie. Op basis van dit profiel zal Orange Belgium de klant gepersonaliseerde cadeaus aan bieden via het Orange Thank You programma of om een beter tariefplan voorstellen. Het blijft hierbij steeds de beslissing van de klant om dit cadeau of tariefplan te aanvaarden of om voor een ander tariefplan te kiezen. De eindbeslissing ligt steeds bij de klant, dus Orange Belgium neemt geen (geautomatiseerde) beslissingen in de plaats van de klant.

Zoals hieronder uitgelegd onder de titel 'beheer van mijn toestemming' kan de klant ervoor kiezen om zijn toestemming voor deze verwerking in te trekken of niet verder deel te nemen aan het Orange Thank You programma.

Orange Belgium is wettelijke verplicht om op regelmatige tijdstippen het best tariefplan te vermelden op de factuur van elke klant. Alsook de klant de mogelijkheid te geven om verbruiksgegevens en – profiel op vraag van de klant te delen met de tariefsimulator van de telecom regulator.

11. Wat zijn mijn rechten als klant?

Op basis van de privacyrichtlijn heeft elke klant verschillende rechten die ze kunnen uitoefenen ten aanzien van Orange Belgium. Deze aanvragen worden steeds zo snel mogelijk behandeld en zeker binnen een termijn van één maand. Deze termijn kan worden verlengd met twee maanden indien de aanvraag complex is of omdat Orange Belgium veel aanvragen moet behandelen. De klant wordt op de hoogte gebracht indien de termijn moet worden verlengd en verneemt ook de reden hiervoor.

De klant kan deze rechten uitoefenen door een getekende en gedateerde aanvraag samen met een kopie van zijn ID-kaart te verzenden naar de Data Protection Officer van Orange Belgium via Juridische Dienst, Bourgetlaan 3, in 1140 Brussel of door dezelfde gegevens elektronisch te versturen naar legal@Orange.be. Orange Belgium heeft een kopie nodig van de ID-kaart om de klant te kunnen identificeren. Dit zorgt ervoor dat klantgegevens niet in de verkeerde handen terecht komen.

i. Gegevens inkijken

De klant heeft het recht om een overzicht te krijgen van zijn persoonsgegevens en de verwerkingen door Orange Belgium.

De klant kan hiervan een kopie krijgen. Deze kopie is gratis, maar Orange Belgium kan administratieve kosten aanrekenen voor elke bijkomende kopie die de klant aanvraagt. Deze kopie zal elektronisch worden verzonden indien de aanvraag elektronisch is. De klant kan in zijn elektronisch verzoek evenwel aangeven dat hij de kopie liever niet elektronisch ontvangt.

De klant kan hierbij bijkomende informatie vragen over:

- De doeleinden van de verwerking
- De categorieën van persoonsgegevens
- De ontvangers aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt
- De bewaartermijn
- De bron van de gegevens indien ze niet rechtstreeks bij de klant werden ingezameld

ii. Gegevens verbeteren of vervolledigen

De klant heeft het recht om onjuiste gegevens te laten verbeteren of om onvolledige persoonsgegevens te vervolledigen. Dit kan het geval zijn wanneer de informatie onder andere foutief, onvolledig of verouderd is.

De klant kan zelf bepaalde persoonsgegevens wijzigen via zijn klantzone of laten wijzigen door klantendienst.

iii. Gegevens laten wissen of het recht om vergeten te worden

De klant kan aan Orange Belgium vragen om zijn gegevens te verwijderen indien:

- Deze gegevens niet meer worden gebruikt voor het doeleinde waarvoor ze werden verzameld
- De klant heeft zijn toestemming ingetrokken voor de verwerking en er is geen andere rechtsgrond voorhanden om de verwerking te rechtvaardigen

- De klant heeft bezwaar tegen de verwerking van zijn gegevens en er bestaan geen andere gerechtvaardigde gronden voor de verwerking die zwaarder doorwegen
- De gegevens van de klant onrechtmatig worden verwerkt
- De gegevens gewist moeten worden om te voldoen aan een wettelijke verplichting

De klant kan niet vragen van zijn gegevens te verwijderen in een andere situatie dan deze hierboven beschreven. Zo kan de klant niet vragen zijn gegevens te wissen indien:

- De gegevens nodig zijn om een wettelijke verplichting na te leven of een opdracht van algemeen belang te vervullen
- De gegevens zijn vereist voor het instellen, het uitoefenen of het onderbouwen van een vordering in rechte.

iv. Overdraagbaarheid van gegevens

In het geval dat de gegevens worden verwerkt op basis van de toestemming van de klant of op basis van een overeenkomst, kan de klant vragen om zijn persoonsgegevens terug te krijgen. Hij heeft vervolgens het recht om deze gegevens door te geven aan een andere verwerker. Orange Belgium kan zich hiertegen niet verzetten.

v. Bezwaar maken tegen de verwerking voor direct marketing doeleinden van gegevens door Orange Belgium

Als klant heb je het recht om je te verzetten tegen het gebruik van je gegevens voor direct marketing doeleinden of voor profilering die de basis vormt voor verwerkingen voor direct marketingdoeleinden. Orange Belgium mag deze gegevens vervolgens niet meer verwerken.

Dit kan je doen op verschillende manieren:

- De klant kan zich uitschrijven voor de direct marketingcampagnes of voor het getrouwheidsprogramma van Orange Belgium via zijn klantzone op <https://www.orange.be/nl/e-services/login> <https://www.orange.be/fr/e-services/login> , of door te bellen naar de klantendienst op 5000 met je Orange Belgium-gsm (gratis) of 02 745 95 00 met een andere lijn (lokaal tarief).
- De klant kan zijn telefoonnummer(s) toevoegen aan de “bel-me-niet-meer-lijst” als hij geen commerciële oproepen wil ontvangen op zijn toestel(len). De klant kan zich inschrijven via www.bel-me-niet-meer.be of www.ne-m-appellez-plus.be, of door een brief te verzenden naar BDMA Noordkustlaan 1 1702 Groot-Bijgaarden.

De klant kan ook bezwaar uiten tegen verwerking van zijn gegevens die gebaseerd is op het gerechtvaardigd belang van Orange Belgium. Indien Orange Belgium kan aantonen dat er dwingende gerechtvaardigde gronden zijn die zwaarder doorwegen of dat de gegevens nodig zijn voor het instellen/uitoefenen/onderbouwen van een rechtsvordering, dan kunnen de gegevens wel nog worden verwerkt.

Worden de gegevens van de klant verwerkt op basis van toestemming, dan kan de klant deze toestemming steeds intrekken. Dit wordt hieronder behandeld bij 'Beheer van mijn toestemming'. Worden de gegevens verwerkt op basis van een contract, dan kan de klant deze overeenkomst opzeggen.

Bij elke communicatie voor marketing doeleinden zal de klant de mogelijkheid hebben om zich hiervoor uit te schrijven via een functie in de email of door het woord "stop" te verzenden naar het nummer van waarop een sms verzonden werd.

vi. Beheer van de toestemming

Als klant van Orange Belgium kan je zelf je toestemming beheren in de klantzone. Hierdoor kan je beslissen welke persoonsgegevens waarvoor gebruikt mogen worden door Orange Belgium. Dit zorgt ervoor dat je een gepersonaliseerde keuze kan maken over de manier waarop je gegevens worden verwerkt. Deze keuzes kunnen steeds gewijzigd worden.

De klant kan deze toestemmingen beheren op het niveau van alle nummers op het contract of per nummer.

De toestemmingen van een minderjarige kunnen enkel beheerd worden door de eigenaar van het contract.

vii. Beperkte verwerking van gegevens vragen

De klant kan vragen om de verwerking van zijn gegevens te beperken waardoor Orange Belgium niets anders met deze gegevens mag doen dan ze opslaan. Dit is mogelijk in volgende gevallen:

- De klant betwist de juistheid van zijn gegevens. De verwerking van de gegevens kan worden beperkt terwijl Orange Belgium de juistheid van de gegevens nagaat.
- Orange Belgium heeft de gegevens niet meer nodig, maar de klant heeft de gegevens nog nodig om zijn rechten vast te stellen, deze uit te oefenen of te verdedigen voor de rechtbank.
- De klant heeft bezwaar gemaakt tegen de verwerking, maar het is nog niet duidelijk of de gerechtvaardigde belangen van Orange Belgium zwaarder doorwegen dan deze van de klant.

Wil Orange Belgium de gegevens op een andere manier verwerken dan vermeld in dit beleid, dan moet de klant hiervoor zijn expliciete toestemming geven.

viii. De Data Protection Officer

De Data Protection Officer is het vertrouwelijke en onafhankelijk aanspreekpunt voor de klant voor vragen, opmerkingen, klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Voor het uitvoeren van zijn taken kan de Data Protection Officer rekenen op de ondersteuning van alle betrokken diensten.

De Data Protection Officer kan gecontacteerd worden via Juridische Dienst, Bourgetlaan 3, in 1140 Brussel of legal@orange.be.

12. Klachten, opmerkingen of problemen?

Orange Belgium doet er alles aan om de privacy van zijn klanten te garanderen en de klachten hieromtrent

zo goed mogelijk te behandelen. Bij vragen, problemen of vermoeden van misbruik met betrekking tot de privacy van de klant kan de klant steeds contact nemen met de Data Protection Officer van Orange Belgium via volgende kanalen:

- Per mail: legal@orange.be
- Per post: Orange Belgium Juridische Dienst – Bourgetlaan 3 - 1140 Brussel

Bij verdere problemen of bemerkingen kan de klant steeds contact nemen met de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit via volgende website <https://www.privacycommission.be/>. Er kan ook een klacht worden ingediend indien de klant niet tevreden is met de manier waarop Orange Belgium zijn vragen of klacht heeft behandeld.

13. Verklarende woordenlijst

Categorie persoonsgegevens	Beschrijving
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online indicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon. Er wordt hierbij geen onderscheid gemaakt tussen informatie die publiek toegankelijk of vertrouwelijk is en informatie die al dan niet professioneel is.
Identificatiegegevens	Identificatiegegevens van de klant: naam, adres, geboortedatum, geslacht, ID-kaart nummer, Rijksregisternummer en mailadres (optioneel)
Verbruiksgegevens	Als je de mobiele en vaste telefonie- of internetdiensten van Orange Belgium gebruikt, zal Orange Belgium verbruiksgegevens verzamelen voor elke oproep of elke internetverbinding. Die verbruiksgegevens omvat: Bestemming, toestelidentificatie, datum en duur van de oproep of datum van een telefoniedienst, Duur, bestemming en verbruikte volume van een internetsessie, Soort, datum en kost van betalende diensten; bijvoorbeeld sms-parkeerticket, sms openbaar vervoerticket, bijkomende tv-diensten
Financiële gegevens	Het rekeningnummer van de klant voor het activeren van de domiciliëring. De betaalgegevens van de klant en voor prepaid klanten de betaal- of herlaadgeschiedenis.
Contact met de klantendienst	Historiek van de contacten van de klant met de klantendienst of een medewerker in een winkel: datum, reden en beknopte omschrijving van het contact. Alle communicatie die er is met de klantendienst zoals telefoongesprekken, mails, sociale media en contactformulieren wordt bijgehouden
Technische gegevens	Bij het gebruik van de diensten maken het mobiele en vaste netwerk en de toestellen technische gegevens aan: bijvoorbeeld de effectieve

	downloadsnelheid, afgebroken verbindingen, apparatenstoringen, etc. Al deze technische gegevens worden samengebracht.
Lokalisatiegegevens	Bij elke oproep of elke internetverbinding worden ook lokalisatiegegevens gegenereerd. Lokalisatiegegevens geven weer met welke zendmast of connectiepunt (router, wifipunt, ..) het toestel verbonden is.
Encryptie of versleuteling	Een methode waarbij gegevens worden vervangen door andere tekens wat ervoor zorgt dat de informatie niet meer te herkennen valt. Het gaat om een omkeerbaar proces want de informatie kan terug zichtbaar worden gemaakt indien men de juiste soort sleutel heeft om dit te doen.
Geanonimiseerde gegevens	Gegevens die niet meer in verband gebracht kunnen worden met een geïdentificeerde of identificeerbare persoon.
Tv-gegevens	De informatie die wordt verzameld over de tv-kanalen en programma's waarnaar de klant kijkt en de wijze waarop de klant kijkt (rechtstreeks of uitgesteld).
Internetgegevens	De gedetailleerde informatie die wordt verzameld met betrekking tot de bezochte website (bijvoorbeeld: www.orange.be) en gebruikte toepassing (bijvoorbeeld: WhatsApp) tijdens mobiele of vaste internet sessie.

14. Wijzigingen in het beleid

Alle wijzigingen in het gegevensbeschermingsbeleid van Orange Belgium worden gepubliceerd op deze website, zodat de klant op de hoogte gehouden wordt. De klant zal persoonlijk op de hoogte gebracht worden van belangrijke wijzigingen in het beleid.

Versie 4.0 opgemaakt in mei 2018