

## **Algemene gebruiksvoorwaarden van de Orange Belgium-chatbot**

### **1. Doel van de dienst**

De chatbot die beschikbaar is op de website van Orange Belgium is een geautomatiseerd hulpmiddel dat gebruikmaakt van generatieve artificiële-intelligentietechnologieën. Het doel is algemene informatie te verstrekken, gebruikers te begeleiden en de toegang tot de diensten van Orange te vergemakkelijken. Deze dienst vormt geen contractueel kanaal en is geen officieel communicatiemiddel met Orange Belgium.

### **2. Geautomatiseerd karakter van de antwoorden**

De antwoorden die door de chatbot worden gegenereerd, worden automatisch geproduceerd en kunnen onnauwkeurig onvolledig of onjuist zijn. Ze vormen geen professioneel, juridisch, technisch of commercieel advies en hebben nooit voorrang op informatie verstrekt door een Orange Belgium-medewerker of op contractuele documenten. Orange Belgium raadt de gebruiker aan om belangrijke informatie te verifiëren bij een Orange Belgium-medewerker.

### **3. Geen garantie en juistheid van de informatie**

Orange Belgium garandeert niet dat de gegenereerde antwoorden juist, volledig of actueel zijn, noch dat de chatbot continu beschikbaar is, noch dat er geen fouten, weglatingen of verkeerde interpretaties voorkomen. De antwoorden van de chatbot kunnen in geen geval als bindend voor Orange Belgium worden beschouwd.

### **4. Verplichte bevestiging door een Orange Belgium-medewerker**

Alle informatie met betrekking tot een contract, een factuur, een commerciële aanbieding, een gereguleerde procedure zoals Easy Switch, nummeroverdraagbaarheid of opzegging, een wettelijk of contractueel recht of de persoonlijke situatie van de klant moet door een Orange Belgium-medewerker worden bevestigd voordat deze als betrouwbaar of toepasbaar kan worden beschouwd.

### **5. Aansprakelijkheidsbeperking**

Binnen de grenzen van het Belgische recht kan Orange Belgium niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten, weglatingen of onnauwkeurigheden in de door de chatbot gegenereerde antwoorden, voor beslissingen die de gebruiker op basis van deze antwoorden neemt, noch voor directe, indirecte, materiële, immateriële of gevolgschade die verband houdt met het gebruik van de chatbot. Deze beperking is niet van toepassing in geval van zware fout of opzettelijke fout van Orange Belgium.

### **6. Gepast gebruik van de dienst**

De gebruiker mag algemene of persoonlijke vragen stellen die verband houden met zijn Orange-diensten. De chatbot is echter niet ontworpen om complexe of gevoelige situaties te behandelen of situaties die een diepgaande analyse door een Orange Belgium-medewerker vereisen. De gebruiker verbindt zich ertoe geen gevoelige gegevens in de zin van de GDPR mee te delen, de chatbot niet te gebruiken voor procedures die formele validatie of administratieve verwerking door een adviseur vereisen en de dienst op een redelijke en doelgebonden manier te gebruiken. Orange Belgium behoudt zich het recht voor om de toegang tot de chatbot te schorsen of te beperken in geval van misbruik.

## **7. Verwerking van persoonsgegevens**

De verwerkingsverantwoordelijke van de gegevens die via de chatbot worden verzameld, is Orange Belgium NV. De gegevens die de gebruiker in de chatbot invoert, evenals bepaalde technische gegevens met betrekking tot het gebruik van de dienst, kunnen worden verwerkt om de werking van de chatbot mogelijk te maken, de kwaliteit van de dienst te verbeteren, de veiligheid te waarborgen en misbruik te voorkomen. Orange Belgium wenst geen gevoelige gegevens in de zin van artikel 9 van de GDPR te ontvangen. De verwerking is gebaseerd op het gerechtvaardigd belang van Orange Belgium om een geautomatiseerd ondersteuningshulpmiddel aan te bieden en zijn diensten te verbeteren en, indien van toepassing, op de uitvoering van het contract wanneer de verzoeken betrekking hebben op een afgenomen dienst. De gegevens kunnen worden meegedeeld aan technische dienstverleners die namens Orange Belgium handelen of aan bevoegde autoriteiten in geval van een wettelijke verplichting. Indien doorgiften buiten de Europese Economische Ruimte nodig zijn, worden deze omkaderd door de waarborgen voorzien in de GDPR. De gegevens worden bewaard gedurende een beperkte periode die strikt noodzakelijk is voor de nagestreefde doeleinden en worden vervolgens verwijderd of geanonimiseerd. De gebruiker beschikt over een recht op toegang, rectificatie, verwijdering, beperking, bezwaar en overdraagbaarheid, dat hij kan uitoefenen door contact op te nemen met [privacy.officer@orange.be](mailto:privacy.officer@orange.be). Orange Belgium neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid van de gegevens te waarborgen.

## **8. Evolutie van de dienst**

Orange Belgium kan op elk moment beslissen om de chatbot te wijzigen, te schorsen of stop te zetten, onder meer om technische redenen, voor onderhoud of ter verbetering van de dienst.