Algemene gebruiksvoorwaarden van de chatbot van Orange Belgium NV

Laatste update 13 juli 2026

1. Doel van de dienst

De chatbot van Orange Belgium (hierna de "chatbot"), die toegankelijk is via de website van Orange Belgium, de MyOrange-app en via Facebook Messenger, is een geautomatiseerd hulpmiddel dat gebruikmaakt van generatieve artificiële-intelligentietechnologieën. De chatbot heeft tot doel om algemene informatie te verstrekken, gebruikers te oriënteren, de toegang tot de diensten van Orange te vergemakkelijken en bepaalde, specifiek omschreven en beperkte functionaliteiten uit te voeren zoals vermeld in artikel 2.

De uitwisselingen via Facebook Messenger verlopen via de infrastructuur van Meta Platforms Ireland Ltd., waarvan de rol in de gegevensverwerking wordt geregeld door de gebruiksvoorwaarden en het privacybeleid van Meta, onafhankelijk van deze voorwaarden.

Behalve wanneer deze voorwaarden uitdrukkelijk anders bepalen, vormt deze dienst noch een contractueel middel, noch een officieel communicatiemiddel met Orange Belgium.

2. Beschikbare functionaliteiten

De chatbot kan, afhankelijk van het gebruikte kanaal en na authenticatie van de gebruiker wanneer dit vereist is, de gebruiker ondersteunen bij de volgende functionaliteiten:

a) Uitleg over een factuur ("Invoice Explanation"): de chatbot kan algemene informatie verstrekken over de inhoud van een factuur (bedrag, vervaldatum, pro rata, tariefkorting, actieve promotie, ...), op basis van de gegevens die beschikbaar zijn in de systemen van Orange Belgium. Deze informatie wordt louter indicatief verstrekt en vormt geen boekhoudkundige of juridisch bindende bevestiging van het verschuldigde bedrag.

b) Betalingsbelofte ("Promise to Pay" of "P2P"): indien de gebruiker voldoet aan de door Orange Belgium vastgelegde geschiktheidscriteria (onder meer: de verantwoordelijke betaler zijn, geen eerdere P2P-overeenkomst hebben verbroken in de afgelopen 30 dagen, geen actieve P2P-overeenkomst hebben, beschikken over een vervallen en onbetaalde factuur), kan de chatbot een betalingsuitstel voorstellen, de instemming van de gebruiker registreren en de invoering ervan bevestigen. Deze functionaliteit heeft daadwerkelijke contractuele gevolgen voor de gebruiker, waaronder de volgende:

(i) volledige betaling van het vervallen saldo binnen een termijn van 10 kalenderdagen vanaf de datum van de betalingsbelofte;

(ii) gedeeltelijke betalingen worden niet aanvaard, het volledige verschuldigde bedrag moet in één keer worden betaald;

(iii) bij niet-naleving van deze verbintenis behoudt Orange Belgium zich het recht voor om de betrokken diensten zonder bijkomende kennisgeving te schorsen;

(iv) indien de diensten reeds waren geschorst vóór de totstandkoming van de overeenkomst, worden zij opnieuw geactiveerd zodra de belofte is bevestigd, en

Orange Restricted

kunnen zij opnieuw worden geschorst indien de betaling niet binnen de opgelegde termijn gebeurt.

Deze voorwaarden worden aan de gebruiker meegedeeld op het moment van de totstandkoming van de overeenkomst en vormen de specifieke contractuele bepalingen ervan. Deze overeenkomst vormt, in afwijking van artikel 1 van deze voorwaarden, een bindende verbintenis voor zowel Orange Belgium als de gebruiker. De bevestiging van deze overeenkomst wordt door de chatbot verstrekt en wordt gevolgd door een bevestigings-SMS van Orange Belgium, die geldt als officiële bevestiging van de aangegane verbintenis. De tussenkomst van een menselijke medewerker is niet vereist voor de geldigheid van deze overeenkomst.

De beschreven functionaliteiten kunnen evolueren. Orange Belgium behoudt zich het recht voor om functionaliteiten aan de chatbot toe te voegen, te wijzigen of te verwijderen, onder meer met het oog op het op termijn mogelijk maken van andere soorten contracten via de chatbot. Elke significante uitbreiding van de contractuele functionaliteiten van de chatbot zal aanleiding geven tot een update van deze voorwaarden.

3. Geautomatiseerd karakter van de antwoorden

De antwoorden die door de chatbot worden gegenereerd, worden automatisch geproduceerd, onder meer met behulp van generatieve artificiële-intelligentietechnologieën, en kunnen benaderend, onvolledig of onjuist zijn. Zij vormen geen professioneel, juridisch, technisch of commercieel advies en primeren nooit op de informatie verstrekt door een medewerker van Orange Belgium of op contractuele documenten, met uitzondering van de functionaliteit Promise to Pay, waarvoor de door de chatbot verstrekte bevestiging contractuele waarde heeft zonder dat validatie door een menselijke medewerker vereist is. Orange Belgium raadt de gebruiker aan om alle belangrijke informatie te verifiëren bij een menselijke medewerker.

4. Afwezigheid van garantie en juistheid van de informatie

Orange Belgium biedt geen garantie inzake de juistheid, volledigheid of actualiteit van de gegenereerde antwoorden, noch inzake de continue beschikbaarheid van de chatbot, noch inzake de afwezigheid van fouten, weglatingen of foutieve interpretaties. De antwoorden van de chatbot met betrekking tot de factuuruitleg kunnen in geen geval als bindend tegenover Orange Belgium worden beschouwd en vervangen de officiële gegevens, die op de factuur of in de MyOrange-klantenruimte vermeld staan, niet.

5. Verplichte bevestiging door een medewerker van Orange Belgium

Alle informatie met betrekking tot een contract, een factuur, een commerciële aanbieding, een gereglementeerde procedure zoals Easy Switch, nummeroverdraagbaarheid of opzegging, een wettelijk of contractueel recht, of een persoonlijke situatie van de klant moet worden bevestigd door een medewerker van Orange Belgium voordat zij als betrouwbaar of toepasbaar kan worden beschouwd. Uitzonderlijk vereist de bevestiging van een geldige via de chatbot tot stand gekomen betalingsbelofte geen tussenkomst van een menselijke medewerker. De bevestiging die wordt gegenereerd door het geautomatiseerde systeem van Orange Belgium, en die wordt verzonden

Orange Restricted

via de bevestigings-SMS aan de klant, vormt op zichzelf een voldoende en juridisch geldige bevestiging van de aangegane verbintenis.

6. 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 neemt op basis van deze antwoorden, 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, noch op verbintenissen die geldig zijn aangegaan in het kader van de functionaliteit Promise to Pay. Wanneer de chatbot het gesprek overdraagt aan een menselijke medewerker, wordt de aansprakelijkheid van Orange Belgium voor de uitwisselingen vanaf dat moment beheerst door de gebruikelijke regels die gelden voor de klantendiensten van Orange Belgium, en niet door deze specifieke regels voor geautomatiseerde antwoorden.

7. Gepast gebruik van de dienst

De gebruiker kan algemene of persoonlijke vragen stellen met betrekking tot zijn Orange-diensten, waaronder vragen over facturatie of een verzoek tot betalingsbelofte. De chatbot is echter niet ontworpen om complexe, gevoelige of diepgaande situaties te behandelen die een analyse door een menselijke medewerker vereisen. De gebruiker verbindt zich ertoe geen medische of gevoelige informatie (gegevens over gezondheid, politieke opvattingen, biometrische gegevens, ...) in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") mee te delen, geen bank- of financiële gegevens (zoals kaartnummers, PIN-codes, IBAN-gegevens of andere bankrekeninginformatie) via de chatbot te verzenden (aangezien de chatbot niet is ontworpen om dergelijke gegevens te verzamelen), de chatbot niet te gebruiken voor procedures die een formele validatie of administratieve verwerking door een medewerker vereisen buiten de functionaliteiten vermeld in artikel 2, en de dienst op een redelijke en doelconforme 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.

8. Verwerking van persoonsgegevens

De verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens die via de chatbot worden verzameld, is Orange Belgium NV. De gegevens die de gebruiker invoert in de chatbot, evenals bepaalde technische gegevens die verband houden met 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 te ontvangen in de zin van artikel 9 van de AVG. Hoewel financiële gegevens niet onder de categorie gevoelige gegevens vallen volgens artikel 9 van de AVG, staat Orange Belgium niet toe dat via de chatbot ruwe bank- of financiële gegevens zoals kaartnummers, PIN-codes, IBAN-gegevens of bankrekeningidentificaties worden verzameld,

De uitwisselingen tussen de gebruiker en de chatbot kunnen worden gebruikt om de kwaliteit, relevantie en veiligheid van de antwoorden van de chatbot te analyseren en te verbeteren, onder

Orange Restricted

meer voor het aanpassen van de instructies die aan het AI-model worden gegeven. Deze verwerking is gebaseerd op het gerechtvaardigd belang van Orange Belgium om de betrouwbaarheid van zijn geautomatiseerde ondersteuningsdienst te verbeteren, afgewogen tegen de rechten en vrijheden van de gebruiker. Deze gegevens worden zoveel mogelijk gepseudonimiseerd vóór de analyse. Ze worden niet gebruikt om individuele geautomatiseerde beslissingen te nemen die juridische gevolgen voor de gebruiker hebben. De geschiktheid van de gebruiker voor een betalingsbelofte wordt volledig automatisch bepaald door de systemen van Orange Belgium, op basis van de criteria vermeld in artikel 1bis, zonder voorafgaande menselijke tussenkomst. Deze geautomatiseerde beslissing heeft juridische gevolgen voor de gebruiker (toekenning of weigering van het betalingsuitstel, behoud of heractivatie van diensten). Overeenkomstig artikel 22 van de AVG heeft de gebruiker het recht om niet te worden onderworpen aan een uitsluitend geautomatiseerde beslissing die significante juridische gevolgen voor hem heeft. In dit kader kan de gebruiker, in geval van weigering van geschiktheid of betwisting van de geautomatiseerde beslissing, op elk moment de tussenkomst van een menselijke medewerker vragen, via de chatbot of door rechtstreeks contact op te nemen met de klantendienst van Orange Belgium. De menselijke medewerker kan de situatie beoordelen en, indien nodig, de beslissing herzien.

De verwerking is gebaseerd op het gerechtvaardigd belang van Orange Belgium om een geautomatiseerd ondersteuningsinstrument 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, waaronder de invoering van een betalingsbelofte. De gegevens kunnen worden meegedeeld aan technische dienstverleners die handelen namens Orange Belgium (waaronder, indien van toepassing, leveranciers van generatieve AI-technologieën die optreden als verwerkers) of aan bevoegde autoriteiten in geval van een wettelijke verplichting. Indien doorgiften buiten de Europese Economische Ruimte noodzakelijk zijn, worden zij omkaderd door passende waarborgen zoals voorzien in de AVG, zoals standaardcontractbepalingen, bindende bedrijfsvoorschriften of elk ander mechanisme dat een passend beschermingsniveau waarborgt.

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, wissing, beperking, bezwaar en overdraagbaarheid, dat hij kan uitoefenen door contact op te nemen met privacy.officer@orange.be. Orange Belgium neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid van de gegevens te waarborgen.

9. Veiligheid, integriteit en misbruik van de chatbot

De gebruiker verbindt zich ertoe niet te proberen de werking van de chatbot te omzeilen, onder meer door te trachten interne instructies, configuraties, beveiligingsregels of technische systeeminformatie te verkrijgen, of door te proberen de chatbot te manipuleren zodat deze handelt buiten zijn rol als klantenondersteuning (met name via zogenaamde prompt-injectie- of jailbreaktechnieken). Orange Belgium behoudt zich het recht voor om het gesprek te beëindigen, de toegang tot de dienst te beperken of het dossier door te geven aan een menselijke medewerker in geval van herhaalde pogingen om de regels van de chatbot te omzeilen.

Orange Restricted

10. Overdracht naar een menselijke medewerker

De chatbot kan in bepaalde gevallen (met name op verzoek van de gebruiker, wanneer zijn vraag het toepassingsgebied van de chatbot overschrijdt, of wanneer niet aan de voorwaarden van een functionaliteit zoals Promise to Pay wordt voldaan) het gesprek overdragen naar een menselijke medewerker.

Vanaf het moment dat het gesprek daadwerkelijk wordt overgenomen door een menselijke medewerker, valt de uitwisseling niet langer onder de huidige regels die van toepassing zijn op geautomatiseerde antwoorden van de chatbot, maar wordt het een officieel communicatiekanaal met Orange Belgium, op gelijke voet met de andere klantendienstkanalen (telefoon, e-mail, chat met medewerker). De informatie en verbintenissen die door de menselijke medewerker in dit kader worden meegedeeld, binden Orange Belgium volgens de gebruikelijke regels die van toepassing zijn op haar klantendiensten, onverminderd het recht van Orange Belgium om een aanvullende verificatie van de identiteit of de situatie van de klant te vragen wanneer dit nodig is.

11. Evolutie van de dienst

Orange Belgium kan op elk moment beslissen om de chatbot of een van zijn functionaliteiten te wijzigen, te schorsen of stop te zetten, met name om technische redenen, voor onderhoud, voor de naleving van regelgeving of voor de verbetering van de dienst. Deze voorwaarden kunnen dienovereenkomstig worden bijgewerkt; de versie die van toepassing is, is degene die geldt op het moment van het gebruik van de chatbot.

12. Toepasselijk recht

Deze algemene gebruiksvoorwaarden worden beheerst door het Belgische recht.

In geval van een geschil met betrekking tot het gebruik van de chatbot of de interpretatie van deze voorwaarden, zullen de partijen trachten een minnelijke oplossing te vinden. Bij gebrek aan akkoord, en onverminderd de dwingende wettelijke bepalingen die van toepassing zijn op consumenten, zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel bevoegd.

Overeenkomstig de toepasselijke wetgeving voor telecomoperatoren in België heeft elke gebruiker die de hoedanigheid van consument heeft het recht om kosteloos een beroep te doen op de Ombudsdienst voor Telecommunicatie vóór elke gerechtelijke procedure, in geval van een onopgelost geschil met Orange Belgium. Deze dienst kan worden gecontacteerd via de website www.ombudsmantelecom.be. Het beroep op bemiddeling vormt geen verplichte voorafgaande voorwaarde voor het instellen van een gerechtelijke procedure, maar wordt sterk aanbevolen als alternatieve wijze van geschillenbeslechting.

Orange Restricted