Privacy beleid Orange Belgium

Inhoudstafel

1. Gegevensbeschermingsbeleid 4
2. Toepassingsgebied van dit beleid 4
3. Het verwerken van persoonsgegevens van klanten en eindgebruikers 4
   3.1. Algemeen 4
   3.3. Welke persoonsgegevens verwerkt Orange Belgium en waarvoor worden deze gebruikt? 5
   3.4. Gebruikt Orange Belgium anonieme persoonsgegevens? 11
   3.5. Worden persoonsgegevens aan derden doorgegeven, gedeeld of verkocht? 11
   3.6. Koopt Orange Belgium persoonsgegevens bij derden? 11
4. Is dit ook van toepassing voor B2B klanten? 12
5. Hoe worden mijn persoonsgegevens beschermd? 12
6. Hoelang worden de gegevens bijgehouden? 12
7. Op welke rechtsgronden zijn de verwerkingen gebaseerd? 13
8. Hoe zit het met de website van Orange Belgium? 13
   8.1. Registratie van persoonsgegevens 13
   8.2. Gebruikt Orange Belgium cookies? 13
9. Hoe zit het met de My Orange app van Orange Belgium? 14
   9.1. Algemeen 14
10. Hoe zit het met de Smart Home toepassingen van Orange Belgium? 15
   10.1. Algemeen 15
   10.2. Welke persoonsgegevens verwerkt Orange Belgium en waarvoor worden deze gebruikt? 15
   10.3. Worden persoonsgegevens aan derden doorgegeven, gedeeld of verkocht? 19
   10.4. Worden persoonsgegevens buiten de Europese Unie verwerkt? 20
   10.5. Hoe lang worden persoonlijke gegevens bewaard? 20
11. Hoe zit het met de Device manager toepassingen van Orange Belgium? 20
   11.1. Algemeen 20
   11.2. Welke persoonsgegevens verwerkt Orange Belgium en waarvoor worden deze gebruikt? 21
12. Hoe zit het met de aanwezigheid van Orange Belgium op sociale netwerken? 22
13. Gebruikersprofiel en geautomatiseerde beslissingen 23
14. Wat zijn mijn rechten als klant? 23
   14.1. Gegevens inkijken 23
   14.2. Gegevens verbeteren of vervolledigen 23
   14.3. Gegevens laten wissen of het recht om vergeten te worden 24
   14.4. Overdraagbaarheid van gegevens 24
   14.5. Bezwaar maken tegen de verwerking voor direct marketing doeleinden van gegevens door Orange Belgium 24

14.6. Beheer van de toestemming 25
14.7. Beperkte verwerking van gegevens vragen 25
14.8. De Data Protection Officer 25
15. Welke verwerkingsactiviteiten worden niet uitvoeren? 26
16. Klachten, opmerkingen of problemen? 26
17. Verklarende woordenlijst 27
18. Wijzigingen in het beleid 28

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 diensten 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 en diensten van Orange Belgium zijn de volgende: telefonie (zowel mobiel als vast), internetverbinding (zowel mobiel als vast), televisiediensten en Orange Smart Home. 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 winkels.

3. Het verwerken van persoonsgegevens van klanten en eindgebruikers

3.1. Algemeen

Voor het uitoefenen van haar activiteiten verwerkt Orange Belgium verschillende soorten persoonsgegevens als verantwoordelijke voor de verwerking en verkrijgt deze persoonsgegevens op verschillende manieren. Sommige persoonsgegevens worden door de klant zelf ter beschikking gesteld van Orange Belgium terwijl andere persoonsgegevens worden verkregen 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.

3.3. Welke persoonsgegevens verwerkt Orange Belgium en waarvoor worden deze gebruikt?

Verwerking	Activiteiten	Type data
Contractbeheer	Aanmaken, wijzigingen en beheren van het contract met de klant	Identificatiegegevens[1] Rijksregisternummer ID nummer
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 winkels en onze kantoren. Om veilige toegang tot de diensten van Orange te garanderen	Camerabeelden Toegangsgegevens
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
Direct 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
Ondersteuning justitie en veiligheidsdiensten	De wettelijke verplichting om op vraag van justitie en veiligheidsdiensten informatie te verstrekken	Identificatiegegevens Rijksregisternummer ID nummer Verbruiksgegevens Locatiegegevens Camerabeelden
BE-Alert	De wettelijke verplichting om op vraag van het crisiscentrum klanten aanwezig in een crisiszone een SMS te sturen	Telefoonnummer Locatiegegevens

[1] Deze gegevens kunnen verzameld worden door middel van het uitlezen of van een kopij van het ID-document.

- Identificatiegegevens

  Bij het afsluiten van het contract verzamelt Orange Belgium identificatiegegevens van de klant: naam, adres, geboortedatum, geslacht, taal, telefoonnummer(s), 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.

  Zodra het contract is gesloten, kent Orange Belgium elke klant ook een klantencode toe die als identificatienummer zal dienen.

  Bij het gebruik van diensten registreert Orange Belgium, zoals bepaald door internationale standaarden en om een optimale klantenservice te garanderen, het IMEI -nummer (International Mobile Equipment Identifier) van de klant. Dit nummer identificeert op unieke wijze het toestel van de klant en ook het type apparaat dat wordt gebruikt.

  <u>Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?</u>

  - Om de bestelde diensten te activeren, de diensten te gebruiken en het contract beheren
  - 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.
  - Om potentiële geschillen te beheren.
  - Om fraude of misbruik te voorkomen en te bestrijden.
  - Om de klant via direct marketing te informeren over soortgelijke producten of nieuwe producten, evenals wijzigingen in de bestaande producten en diensten van Orange Belgium. Orange Belgium zal deze informatie per mail, e-mail, sms of rechtstreeks via de klantendienst doorgeven.

    Voor deze direct marketing activiteiten voldoet Orange Belgium aan de privacywetgeving en onderschrijft het de ethische code van de Belgian Direct Marketing Association.
  - Om marktonderzoek te doen, het loyaliteitsprogramma van Orange Belgium te beheren en het marktsegment te identificeren.

  <u>Wie heeft toegang tot deze gegevens?</u>

  - Deze gegevens zijn toegankelijk voor de medewerkers van de klantendienst van Orange Belgium en door verkopers wanneer zij in contact staan met de klant.
  - Justitie en veiligheidsdiensten kunnen de identificatiegegevens van een klant opvragen.

- Toegangsgegevens

  Als onderdeel van het gebruik van diensten door de klant worden de volgende toegangsgegevens opgeslagen op de systemen van Orange Belgium. Deze informatie wordt onleesbaar gemaakt door middel van encryptietechnieken en kan alleen worden gelezen door systemen die deze informatie moeten gebruiken:

  - De PUK-code van uw simkaart
  - Login voor de klantenzone, geen wachtwoord

  <u>Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?</u>

  - Om veilige toegang tot de diensten te garanderen.

  <u>Wie heeft toegang tot deze gegevens?</u>

  - Deze gegevens zijn toegankelijk voor de medewerkers van de klantendienst en verkopers wanneer ze in contact staan met de klant.

- 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:
  - Maandelijkse abonnementskosten voor de producten en diensten
  - Bestemmeling, 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, etc

  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.

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - Deze gegevens zijn toegankelijk voor de medewerkers van de klantendienst en verkopers wanneer ze in contact staan met de klant.
  - Justitie en veiligheidsdiensten kunnen de verbruiksgegevens van een klant opvragen.

- Communicatie (via het telefoonnetwerk en via het mobiele internetnetwerk)

  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.

- SMS en Voice mail

  Als onderdeel van de telecomdiensten worden de volgende gegevens tijdelijk opgeslagen op Orange Belgium systemen:
  - Uitgaande berichten (SMS en MMS), gedurende de periode waarin ze niet konden worden geleverd aan de ontvanger en voor een maximum van 72 uur.
  - Voicemail: niet beluisterde berichten voor maximaal 2 tot 4 weken; beluisterede berichten voor maximaal 1 tot 2 weken of totdat de klant ze heeft verwijderd.

  Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?
  - Om de levering van telecommunicatiediensten mogelijk te maken.

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - Deze gegevens zijn niet toegankelijk voor personeel werkzaam zijn bij Orange Belgium en in geen geval heeft Orange Belgium toegang tot de inhoud van sms- en spraakberichten.

- **Financiële gegevens**

  Bij het afsluiten van het contract verzamelt Orange Belgium het rekeningnummer voor het activeren van de domiciliering. 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.

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - Deze gegevens zijn toegankelijk voor de medewerkers van de klantendienst en verkopers wanneer ze in contact staan met de klant.

- **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.
  Oproepen naar de Orange Belgium-klantendienst kunnen opgenomen worden.

  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, de doeltreffendheid van de diensten te meten, om de kwaliteit van de klantenservice van Orange Belgium te verbeteren, regelmatig terugkerend klachten te detecteren en structurele oplossing uit te werken.
  - Deze gegevens kunnen ook worden gebruikt als bewijs in commerciële geschillen.

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - Deze gegevens zijn toegankelijk voor de medewerkers van de klantendienst wanneer ze in contact staan met de klant.
  - De opnames van telefoongesprekken met de klantendienst van Orange Belgium zijn enkel toegankelijk voor de coaches van de klantenservice van Orange Belgium.

- **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.

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - Deze gegevens zijn beschikbaar voor de technische experts van de klantenservice en technische teams van Orange Belgium. Deze gegevens kunnen alleen worden gelezen met behulp van de juiste technische toepassingen.

- **Lokalisatiegegevens op antenne niveau**

  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 door Orange Belgium 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.
  - De BE- Alert berichten zijn gebaseerd op de locatiegegevens van de klant

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - Justitie en veiligheidsdiensten kunnen de locatiegegevens van een klant opvragen.

- **Lokalisatiegegevens via triangulatie**

  Orange Belgium heeft de wettelijke verplichting om op verzoek van Justitie en veiligheidsdiensten via triangulatie de nauwkeurige locatie te bepalen van een toestel. Bijvoorbeeld bij een onderzoek naar een onrustwekkende verdwijning. Deze locatie bepaling wordt in real time uitgevoerd en de gegevens worden door Orange Belgium niet opgeslagen.

  Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?
  - Alleen om te voldoen aan een wettelijk verplichting ter ondersteuning van de justitie, veiligheid en hulpdiensten.

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - Justitie-, hulp- en veiligheidsdiensten kunnen de locatiegegevens van een klant opvragen.

- **Rijksregisternummer & ID nummer**
  Orange Belgium heeft de wettelijke verplichting om het rijksregisternummer te verzamelen, bij het afsluiten en wijzigen van een contract, ter identificatie van de klanten (pre- en post-paid).

  Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?
  - Het rijksregisternummer wordt gebruikt om via de website van het BIPT een sociaal tarief aan te vragen voor de klant.
  - Het rijksregisternummer en & ID nummer worden enkel opgeslagen, verder niet gebruikt door Orange Belgium en worden beveiligd via encryptie.
  - Justitie en veiligheidsdiensten kunnen het rijksregisternummer en ID nummer van een klant opvragen.

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - Deze gegevens zijn toegankelijk voor de medewerkers van de klantendienst van Orange Belgium en door de verkopers bij de activering van het contract.
  - Justitie- en veiligheidsdiensten kunnen het nationale registratienummer en het identiteitsnummer van een cliënt opvragen.

- **Kopij ID-document**
  Orange Belgium heeft de wettelijke verplichting om een kopij van niet Belgische ID-documenten te bewaren ter identificaties van de klanten (pre- en post-paid).

  Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?

  Een kopij van niet Belgische ID-documenten wordt enkel opgeslagen, kan opgevraagd worden door Justitie en veiligheidsdiensten en wordt verder niet gebruikt door Orange Belgium.

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - Deze gegevens zijn toegankelijk voor de medewerkers van de klantendienst van Orange Belgium en door de verkopers bij de activering van het contract.
  - Justitie- en veiligheidsdiensten kunnen het nationale registratienummer en het identiteitsnummer van een cliënt opvragen.

- **Kopij eID-document**
  Via de E-shop of in de winkel[2] kan de klant gevraagd worden een kopij van zijn Belgische EeID document te bezorgen voor het opmaken of wijzigen van het contract.

  Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?
  - Een kopij van een Belgische eID document wordt enkel gebruikt voor het opmaken of wijzigen van het contract en wordt daarna verwijderd.

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - Deze gegevens zijn toegankelijk voor de medewerkers van de klantendienst van Orange enkel bij de activering van het contract.

- **Camerabeelden**
  Orange Belgium heeft camera's geplaatst in de winkels 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.

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - De beelden worden alleen op verzoek van de politie aan de politie doorgegeven.
  - De beelden kunnen worden bekeken door de door Orange Belgium aangewezen beveiligers in geval van vermoedelijke fraude door Orange Belgium personeel.

[2] Enkel indien het eID-document niet elektronische gelezen kan worden.

3.4. 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.

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

Bij Orange Belgium houden we uw persoonsgegevens vertrouwelijk en delen deze enkel met externe ontvangers op de manier waarop wij u in deze sectie hebben geïnformeerd.

Orange Belgium zal de persoonsgegevens van zijn klanten niet verkopen aan commerciële partners.

Orange Belgium heeft sommige van de callcenter, factureringsdiensten en IT-activiteiten uitbesteed. Bovendien doet Orange Belgium een beroep op door Orange Belgium erkende zelfstandige handelsagenten voor het beheer van klantengegevens en raadgeving aan de klant.

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 en veiligheidsdiensten, mee te delen in de context van een (gerechtelijk) onderzoek.

3.6. 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
- Egentics

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. Orange Belgium bepaalt de juiste bewaartermijn op basis van de hoeveelheid, aard en vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, en zodra de bewaartermijn afloopt, verwijdert Orange Belgium de relevante persoonsgegevens of maakt deze anoniem. Wanneer Orange Belgium om technische redenen niet in staat is om dit te doen, zorgen we ervoor dat passende maatregelen worden genomen om verder gebruik van de relevante persoonsgegevens te voorkomen.

Er moet hierbij ook rekening worden gehouden met het feit dat sommige gegevens voor bepaalde tijd moeten worden bijgehouden als gevolg van 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.
- Een kopij van de eID document wordt enkel bewaard gedurende het aanmaken of wijzigen van het contract (maximaal 2 dagen)
- 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.
- Justitie en veiligheidsdiensten kunnen identificatiegegevens, het rijksregisternummer ,ID nummer en een kopij van het ID-document van de klant tot maximaal 12 maanden na de beëindiging van het contract opvragen. De verbruiksgegevens kunnen maximaal voor de laatste 12 maanden opgevraagd worden, 12 maanden vanaf de dag van de aanvraag.

7. Op welke rechtsgronden zijn de verwerkingen gebaseerd?

Hieronder vindt U een beknopt overzicht van de rechtsgronden (GDPR art6) waarop Orange Belgium de verwerkingen van persoonsgegevens baseert. U kunt steeds bijkomende inlichtingen vragen aan de Data Protection Officer via: privacy.officer@orange.be .

Verwerking	Wettelijke basis
Contractbeheer	Uitvoering van de overeenkomst of het contract
Klantenbeheer	Uitvoering van de overeenkomst of het contract
Beveiliging van de diensten	Een wettelijke verplichting Het gerechtvaardigde belangen van Orange Belgium of van een derde.
Bestrijding van fraude	Een wettelijke verplichting Het gerechtvaardigde belangen van Orange Belgium of van een derde.
Beheer van geschillen	Een wettelijke verplichting Het gerechtvaardigde belangen van Orange Belgium of van een derde.
Direct marketing	Het gerechtvaardigde belangen van Orange Belgium of van een derde. Toestemming voor prospects
Netwerkbeheer	Een wettelijke verplichting
Ondersteuning justitie en veiligheidsdiensten	Een wettelijke verplichting
BE-Alert	Een wettelijke verplichting
Het leveren van diensten	Uitvoering van de overeenkomst of het contract
Verbeteren van de diensten	Uitvoering van de overeenkomst of het contract
Statistieken en rapportering	Verwerken van anonieme gegevens
Identiteit, gebruikersaccount en authenticatie beheren	Uitvoering van de overeenkomst of het contract

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

8.1. Registratie van persoonsgegevens

Orange Belgium registreert de persoonsgegevens, die via www.Orange Belgium.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.

8.2. 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.

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

De MyOrange app verzamelt geen bijkomende gegevens van de verbruiker. 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.

9.1. Algemeen

"De Dienst verzamelt informatie over het gebruik van de toepassing en stuurt ons deze informatie door voor statistische analyse en dit ter verbetering van de toepassing en de bijbehorende diensten. Alle verzamelde informatie is volledig anoniem en op geen enkele manier verbonden met de Gebruiker. Deze informatie wordt verzameld en verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke geldende wetten. Ze wordt niet gebruikt voor andere doeleinden dan ter verbetering van de toepassing en de bijbehorende diensten. Er worden geen persoonlijke gegevens verzameld. U kunt het verzamelen van de gebruiksinformatie op ieder gewenst moment stop zetten. Hiervoor is, via de instellingen van uw toestel, een optie in de instellingen van de Dienst beschikbaar.

Behalve indien uitdrukkelijk anders vermeld in de beschrijving van de Dienst, verwerkt Orange Belgium de persoonlijke gegevens van haar klanten niet tijdens het downloaden, de installatie of het gebruik van de Dienst. Als uw persoonlijke gegevens verwerkt worden, verzekert Orange Belgium u dat de verwerking gebeurt in overstemming met de Euopese Regelgeving 2016/679 General Data Protection Regulation (GDPR). Uw persoonlijke gegevens worden uitsluitend gebruikt met het oog op een goede uitvoering van de Dienst of met het oog op doeleinden die uitdrukkelijk vermeld worden in de beschrijving van de Dienst. De verantwoordelijke voor de verwerking is Orange Belgium nv, Bourgetlaan 3, 1140 Evere. Behalve indien uitdrukkelijk anders vermeld in de beschrijving van de Dienst, gebruikt Orange Belgium uw persoonlijke gegevens niet voor direct marketingdoeleinden. In het geval dat uw persoonlijke gegevens gebruikt worden voor direct marketingdoeleinden kan u zich daar kosteloos en zonder enige motivatie tegen verzetten. U beschikt te allen tijde over het recht om uw persoonlijke gegevens in te kijken en te wijzigen."

10. Hoe zit het met de Smart Home toepassingen van Orange Belgium?

10.1. Algemeen

Orange Belgium 's Orange Smart Home services en toepassingen vallen binnen het kader van dit privacy beleid en de verwerking van persoonsgegevens gebeurt ook in overeenstemming met dit beleid.

Gezien de specificiteit van de Orange Smart Home-service en -applicatie - dat wil zeggen de service en applicatie van Orange Belgium, waardoor klanten verbonden objecten die in hun huis zijn geïnstalleerd vanaf hun smart Phone kunnen bedienen, om hun comfort te optimaliseren en hun dagelijks leven en dat van hun familie te vergemakkelijken - vullen sommige verwerkingen van persoonsgegevens de op de vorige punten geïdentificeerde behandelingen aan.

Het doel van deze sectie is dan ook om de klant te informeren over hoe Orange Belgium, haar onderaannemers en potentiële partners de persoonsgegevens verwerken binnen de specifieke context van het gebruik van de Orange Smart Home toepassing en services. De verzamelde informatie stelt Orange Belgium in staat om de service te leveren en te verbeteren om deze nog efficiënter te maken en de klant in staat te stellen de best mogelijke gebruikerservaring te hebben.

10.2. Welke persoonsgegevens verwerkt Orange Belgium en waarvoor worden deze gebruikt?

Verwerking	Activiteiten	Type data
Identiteit, gebruikersaccount en authenticatie beheren	De identiteit van de klant beheren en verifiëren Klanten in staat stellen verbinding te maken met onze producten en diensten Verzoeken verwerken om services te beëindigen en te deactiveren	Account- en profielgegevens: • Identificatie- en contactgegevens (verplicht): gebruikersnaam en inloggegevens, e-mailadres, telefoonnummer • Persoonlijke kenmerken (optioneel): bijnaam, avatar/profielfoto, land code, tijdzone
Het verlenen van diensten	Interactie tussen verbonden objecten toestaan. De klant toestaan om verbonden objecten op afstand te bedienen De klant toestaan om gebruiksscenario's maken en gebruik te maken van de functies die door de mobiele app worden aangeboden.	1. Account- en profielgegevens (zie hierboven) 2. Informatie over de smart Phone 3. Log-informatie: verbindings-, gebruiks- en interactiegegevens met toepassingen en diensten 4. Informatie met betrekking tot slimme apparaten/verbonden objecten (inclusief camerabeelden indien een camera door de gebruiker is geïnstalleerd) 5. Gebruikersscenario's (optioneel) 6. Locatiegegevens (optioneel)
Klantenbeheer	Klanten support (proactief en reactief). Beantwoorden van vragen en klachten. Beheer van de after-sales service.	1. Account- en profielgegevens (zie hierboven) 2. Contacten met de klantendienst 3. Log-informatie: verbindings-, gebruiks- en

		interactiegegevens met toepassingen en diensten
Verbeteren van de diensten	Ontwikkelen en optimaliseren van onze producten en diensten. De effectiviteit van onze producten en diensten analyseren	1. Informatie met betrekking tot slimme apparaten/verbonden objecten 2. Log-informatie: verbindings-, gebruiks- en interactiegegevens met toepassingen en diensten
Statistieken	Algemene statistieken over het gebruik van onze producten en diensten en verbonden objecten	Geaggregeerde en geanonimiseerde gegevens
Beveiliging producten en diensten	De goede werking en veiligheid van onze producten en diensten garanderen. Frauduleus of ongepast gebruik voorkomen en traceren.	1. Informatie over de smart Phone 2. Informatie met betrekking tot slimme apparaten/verbonden objecten 3. Log-informatie: verbindings-, gebruiks- en interactiegegevens met toepassingen en diensten
Algemene communicatie	Informatie verstrekken over de evolutie onze de gebruikte producten en diensten, algemene voorwaarden/beleid en andere administratieve informatie.	Account- en profielgegevens (zie hierboven)
Marketing communicatie	Informatie verstrekken om onze diensten en producten te promoten (bijv. nieuwe producten) Het gebruik van de Services analyseren om gepersonaliseerde voorstellen te doen aan de klant Wedstrijden aanbieden Enquêtes of enquêtes houden over het gebruik van diensten en producten	Account- en profielgegevens (zie hierboven)

Afhankelijk van het geval verwerkt Orange Belgium de persoonsgegevens van de klant, rechtstreeks verzameld van de klant of als gevolg van het gebruik van producten of diensten. Om de diensten te kunnen verlenen, vraagt Orange Belgium de klant om bepaalde persoonsgegevens te verstrekken die nodig zijn voor het verlenen van de diensten. Als de klant besluit deze niet te leveren, kan Orange Belgium de diensten of sommige van hun functies mogelijk niet volledig leveren.

Orange Belgium verzamelt de volgende gegevens:

1. Door de klant verstrekte informatie

- Account- of profielgegevens: Wanneer u een account creëert, zullen we uw identificatie- en contactgegevens verzamelen, zoals uw naam, telefoonnummer, gebruikersnaam en inloggegevens. Tijdens uw interactie met onze producten kunnen we uw bijnaam, profielfoto, landcode, taalvoorkeur of tijdzonegegevens in uw account verzamelen.

  Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?
  - Beheer en verificatie van uw identiteit en gebruikersaccount: we verwerken uw account- en profielgegevens zodat uw identiteit kunnen verifiëren wanneer u onze producten en diensten gebruikt.
  - De producten en diensten die u hebt aangevraagd of gekocht, te leveren en exploiteren.
  - Stuur u belangrijke informatie over de Diensten, wijzigingen in onze algemene voorwaarden en beleidsregels en/of administratieve informatie. Omdat deze informatie belangrijk kan zijn, moet u zich niet afmelden voor het ontvangen van deze berichten.
  - U voorzien van marketing- en promotiemateriaal voor onze producten en diensten.

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - Deze gegevens zijn toegankelijk voor de klantenservice van Orange Belgium wanneer zij in contact staan met de klant.

- Commentaren: Wanneer u de opmerkingen en suggestiefuncties in onze producten gebruikt, verzamelen we uw e-mailadres, mobiele telefoonnummer en inhoud van opmerkingen om uw problemen op te lossen.

  Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?
  - Omgaan met vragen/claims en after-sales service bieden.

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - Deze gegevens zijn toegankelijk voor de klantenservice van Orange Belgium wanneer zij in contact staan met de klant.

- Gebruikersscenario's: Wanneer u automatisering functies gebruikt of scenario's aanmaakt, verzamelen wij uw instellingsinformatie waardoor de toepassing u intelligente scenariodiensten kunnen bieden.

  Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?
  - De producten en diensten die u hebt aangevraagd of gekocht, leveren en exploiteren.

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - Deze gegevens zijn alleen toegankelijk via de app.

2. Automatisch verzamelde informatie

- Apparaat informatie (smart Phone of tablet): Wanneer u interactie heeft met ons product, verzamelen we automatisch informatie op het apparaat, zoals de het model, het besturingssysteem, de unieke ID van het apparaat, het IP-adres, het software release nummer, het toegangstype en het model, enz. Dit is essentiële basisinformatie die we van u moeten verzamelen.

  Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?
  - De producten en diensten die u hebt aangevraagd of gekocht, leveren en exploiteren.
  - Omgaan met vragen/claims en after-sales service bieden.

Wie heeft toegang tot deze gegevens?

- Deze gegevens zijn toegankelijk voor de klantenservice van Orange Belgium wanneer zij in contact staan met de klant en door de technische ondersteuningsdienst.

- Log-informatie: verbinding, gebruik en interactiegegevens met de toepassing en de diensten. Tijdens uw interactie met onze diensten verzamelen we automatisch gebruiksgegevens die een deel van uw levensstijl kunnen onthullen (opening en het sluiten van deuren en ramen, het inschakelen van lichten, etc.) evenals een geschiedenis van verbindingen.

  Waarvoor worden deze gegevens verwerkt?
  - De producten en services die u hebt aangevraagd of gekocht, te leveren en beheren.
  - Onze producten en diensten en bijbehorende aanbiedingen te ontwikkelen en verbeteren, en de efficiëntie van onze activiteiten analyseren.
  - Behandelen van vragen / klachten en bieden after-sales service.
  - Om de functies en veiligheid van onze producten te waarborgen en om frauduleus of ongepast gebruik te voorkomen en op te sporen.

  Wie heeft er toegang tot deze gegevens?
  - Deze gegevens zijn toegankelijk voor de klantenservice van Orange Belgium wanneer ze in contact zijn met de klant en door de technische ondersteuningsdienst.

- Informatie over uw locatie: uw locatiegegevens worden gebruikt wanneer u services of functies gebruikt op basis van locatiegegevens, bijv. gebruik de functies om scenario's in te stellen met behulp van de geografische locatie van uw terminal (ook wel "Geofencing" genoemd). We gebruiken de "Geofencing" -functies die beschikbaar worden gesteld door de besturingssystemen van mobiele Android- en IOS-apparaten. Geofencing is een technologie waarmee acties kunnen worden uitgevoerd afhankelijk van de positionering van de terminal in een vooraf gedefinieerd gebied. U bepaalt zelf deze geografische gebieden en de uit te voeren acties. Uw locatiegegevens worden op geen enkel moment door de applicatie opgeslagen en worden niet buiten de applicatie gecommuniceerd.
  Deze gegevens worden alleen gebruikt als u toestemming heeft gegeven voor een dergelijke verwerking, dat wil zeggen wanneer u locatiefuncties activeert via de privacy-instellingen van uw mobiele apparaat. Orange Belgium zal daarom eerst uw toestemming vragen om toegang te krijgen tot de locatie van uw toestel om bepaalde functies te activeren, zelfs wanneer de applicatie gesloten of niet in gebruik is.

  U kunt zich afmelden voor dit gebruik van uw locatiegegevens door de privacy -instellingen op uw mobiele apparaat te beheren, waarna we stoppen met het gebruik van uw locatiegegevens.

  Waarvoor worden deze gegevens verwerk?
  - Om de producten en diensten die u hebt aangevraagd of gekocht te laten functioneren

  Wie heeft toegang tot deze gegevens?
  - Op basis van uw toestemming, wanneer u de locatiefunctie op de app activeert, wordt de locatiegegevens van uw mobiele apparaat gegenereerd en gedeeld met de services Google Maps (op Android) en Apple Maps (op iOS). Houd er rekening mee dat Google Maps en Apple Maps elk hun eigen gegevensbeschermingsmaatregelen hebben, dus we nodigen u uit om hun privacy beleid te lezen voor meer informatie.

- Statistieken: Op basis van anonieme gegevens verzamelen we statistieken verzamelen over het gebruik van de functies van onze producten en diensten.

  Waarvoor worden deze gegevens verwerk?
  - Verwerking van uw gegevens voor statistische en rapportagedoeleinden. In dit geval zijn alle gegevens voorafgaand anoniem gemaakt.

Wie heeft toegang tot deze gegevens?

- Deze gegevens zijn toegankelijk voor de marketingafdeling

3. Informatie over (slimme en verbonden) randapparatuur

- Basisinformatie over slimme apparaten: wanneer u uw slimme apparaten verbindt met onze producten of diensten, zullen deze basisinformatie over slimme apparaten verzamelen, zoals apparaat-naam, apparaat-ID, online status, tijd. activeringscode, firmwareversie en update-informatie.

Waarvoor worden deze gegevens verwerk?

- De producten en services die u hebt aangevraagd of gekocht, te leveren en beheren.
- Onze producten en diensten en bijbehorende aanbiedingen te ontwikkelen en verbeteren, en de efficiëntie van onze activiteiten analyseren.
- Om de functies en veiligheid van onze producten te waarborgen en om frauduleus of ongepast gebruik te voorkomen en op te sporen.
- Behandelen van vragen / klachten en bieden after-sales service.

Wie heeft er toegang tot deze gegevens?

- Deze gegevens zijn toegankelijk voor de klantenservice van Orange Belgium wanneer ze in contact zijn met de klant en voor de technische ondersteuningsdienst.

- Informatie verwerkt door slimme apparaten: afhankelijk van de verschillende slimme apparaten die verbinding te maken met onze producten of diensten, kunnen we verschillende gegevens van uw slimme apparaten verzamelen. De afbeelding of video die door uw camera is verkregen, wordt bijvoorbeeld verzameld en gebruikt om u mobiele bewakings- en alarmdiensten te bieden.

Voor welke doeleinden worden deze gegevens verwerkt?

- De producten en services die u hebt aangevraagd of gekocht, te leveren en beheren.
- Onze producten en diensten en bijbehorende aanbiedingen te ontwikkelen en verbeteren, en de efficiëntie van onze activiteiten analyseren.
- Om de functies en veiligheid van onze producten te waarborgen en om frauduleus of ongepast gebruik te voorkomen en op te sporen.
- Behandelen van vragen / klachten en bieden after-sales service

Wie heeft er toegang tot deze gegevens?

- Deze gegevens zijn toegankelijk voor de klantenservice van Orange Belgium wanneer ze in contact zijn met de klant en voor de technische ondersteuningsdienst.

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

Deze paragraaf is een aanvulling op paragraaf 3.5 specifiek voor de dienst “Smart Home”

Uw persoonsgegevens kunnen gedeeld worden met de leveranciers die u, direct of indirect, voorzien van uw slimme apparaten en / of netwerken en systemen waarmee u toegang krijgt tot onze sites en services.

Als u bijvoorbeeld slimme randapparatuur van het Google-merk koppelt (bijvoorbeeld Google Nest, Mini of Hub), wordt informatie uitgewisseld tussen Orange en Google via de Google Home-app die is gesynchroniseerd met onze Orange Smart Home-app. Google verwerkt uw persoonlijke gegevens vervolgens in overeenstemming met het Google privacy beleid, dat we u uitnodigen om te lezen.

10.4. Worden persoonsgegevens buiten de Europese Unie verwerkt?

De verzamelde gegevens worden mogelijk buiten de Europese Unie verwerkt. In dat geval neemt Orange Belgium de nodige maatregelen met zijn onderaannemers en partners om een passend niveau van bescherming van uw gegevens te garanderen en dit in volledige overeenstemming met de toepasselijke regelgeving.

Indien de betrokken onderaannemers en partners niet gevestigd zijn in een land waarvan de wetgeving wordt geacht voldoende bescherming te bieden, zullen ze eerder de “standaardcontractbepalingen” van de Europese Commissie hebben ondertekend of zullen ze onderworpen zijn aan bindende interne regels goedgekeurd door de autoriteiten.

10.5. Hoe lang worden persoonlijke gegevens bewaard?

Persoonsgegevens worden opgeslagen in overeenstemming met de aanwijzingen in sectie 6 van dit privacy beleid.

Informatie met betrekking tot Slimme Randapparatuur / aangesloten objecten en log-informatie: verbinding, gebruik en interactiegegevens van de Applicatie en Diensten worden maximaal 3 maanden bewaard.

11. Hoe zit het met de Device manager toepassingen van Orange Belgium?

11.1. Algemeen

De Device Manager-applicatie is een applicatie die wordt aangeboden door Orange Belgium als onderdeel van de Device Manager-diensten die door een B2B-klant worden aangeschaft. De Device Manager-applicatie werkt samen met de Device Manager-server die door de B2B-client wordt gebruikt om de mobiele toestellen te beheren.

De applicatie wordt geïnstalleerd op de mobiele toestel (smartphone / tablet) van de gebruiker (medewerker van de B2B-klant) en de Device Manager-dienst geeft de Fleet Manager van de B2B klant de mogelijkheid om het mobiele toestel te beheren.. Met de Device Manager-service kan de gebruiker ook zelf beheeracties uitvoeren op het mobiele toestel, via het gebruikersportaal.

Het doel van deze sectie is daarom om de gebruiker te informeren over het verzamelen van hun persoonlijke gegevens door Device Manager en de manieren waarop ze worden gebruikt door de applicatie.

Als onderdeel van de Device Manager-services treedt Orange Belgium op als onderaannemer. Voor elke andere vraag betreffende het gebruik van zijn persoonsgegevens en / of verzoek om rechten uit te oefenen met betrekking tot de verwerking van zijn persoonsgegevens, zal de Gebruiker daarom rechtstreeks contact moeten opnemen met de B2B-klant, die optreedt als verwerkingsverantwoordelijke.

11.2. Welke persoonsgegevens verwerkt Orange Belgium en waarvoor worden deze gebruikt?

Uw persoonlijke gegevens worden alleen gebruikt voor het gebruik van de toepassing Device maanger. Ze worden niet gebruikt voor commerciële prospectiedoeleinden.

De applicatie verwerkt de volgende gegevens:

- Identificatie
  Bij het opstarten van de applicatie moet u uw mobiele nummer invoeren. Dit nummer wordt in de applicatie opgeslagen om u bij de Device Manager-server te identificeren telkens wanneer u met de applicatie wordt verbonden.

  Device Manager herkent ook het besturingssysteem en model van uw smartphone of tablet en stuurt deze informatie naar de Device Manager-server.

- Contacten en Kalender
  De applicatie heeft toegang tot deze gegevens, maar alleen om ze te wissen, wanneer u of uw bedrijfsmanager de opdracht "Gegevens wissen" verzendt vanuit de Device Manager-portal.

  De app leest de inhoud van je adresboek en agenda niet.

- Toegang tot het toestel
  De applicatie kan applicaties downloaden, installeren of verwijderen op uw mobiele apparaat in opdracht van de fleet manager.

  De applicatie kan ook de gegevens op de geheugenkaart wissen, wanneer u of de fleet manager van uw bedrijf de opdracht "Gegevens wissen" vanuit het Device Manager-portaal verzendt.

- Gegevens opgeslagen door de Device Manager-server
  De Device Manager-server kan de volgende informatie lezen, zodat uw organisatie uw mobiele toestel op afstand kan beheren. Het is de fleet manager die deze lijst van gegevens bepaald en beheerd.
  - IMEI-nummer van de gsm
  - gebruikt datanetwerk: naam van wifi-netwerk of 4G / H + / 3G / EDGE mobiel netwerk
  - lijst met geconfigureerde dataverbindingen
  - lijst met geïnstalleerde applicaties
  - lijst met geconfigureerde e-mailaccounts
  - roamingstatus (mobiel verbonden met een netwerk in het buitenland)
  - …

  Deze informatie wordt op de server opgeslagen en kan via het webportaal worden bekeken door de fleet manager van uw bedrijf.

  In het geval van beëindiging van de Device Manager-service op toestel, wordt uw gebruikersaccount verwijderd en worden de gegevens die op de server zijn opgeslagen gewist.

  Als het apparaat wordt beheerd in Android Enterprise / Managed pro space-modus, kan Device Manager alleen de applicaties zien die in de professionele ruimte zijn geïnstalleerd.

- Locatiegegevens
  De Device Manager server kan de geografische positie van uw toestel opvragen wanneer u inlogt op het gebruikersportaal van de Device Manager .

  De geografische positie van het toestem kan ook worden geraadpleegd door de fleet manager van uw bedrijf vanuit het Device Manager-portaal, in de volgende gevallen:

- als het toetsel voor puur professioneel gebruik wordt (d.w.z. beheerd in Android Enterprise / Volledig beheerde terminalmodus), en alleen nadat deze is geblokkeerd in "Lost Mode".
- als een "professioneel profiel" is geactiveerd op de terminal (beheerd in Android Enterprise / Managed Professional Space-modus)
- of als de terminal wordt beheerd in de modus "zonder Android Enterprise", en u de locatie hebt toegestaan vanaf het gebruikersportal van de Manager Portal.

In al deze gevallen wordt u per e-mail geïnformeerd dat de terminal is gelokaliseerd vanuit het Manager Portal.

12. Hoe zit het met de aanwezigheid van Orange Belgium op sociale netwerken?

Orange Belgium heeft een bedrijfspagina op verschillende sociale netwerken (waaronder Facebook, Instagram, Twitter en LinkedIn). Deze pagina's worden alleen gebruikt om actiever met u te communiceren en om u te informeren over onze producten en diensten.

Als u ons persoonsgegevens stuurt via de functies van een sociaal netwerk, wordt deze alleen gebruikt om uw vraag te beantwoorden of om uw verzoek op te volgen. Als u klant bent bij Orange Belgium, kunnen uw gegevens in dit geval worden opgeslagen in ons computersysteem met het oog op het beheren van onze klantrelatie Afhankelijk van het geval verwerken wij uw persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang bij de communicatie met de bezoekers van onze pagina, op basis van het contract dat wij met onze klanten hebben of om de nodige pre-contract maatregelen te nemen.

Gegevens die u post op de publieke pagina’s van een sociaal netwerk zijn zichtbaar voor andere gebruikers. Deel dus enkel persoonlijk of vertrouwelijke gegevens in private mode of in een rechtstreekse communicatie met een medewerker van de klantendienst.

We vestigen ook uw aandacht op het feit dat wanneer u onze sociale netwerkpagina bezoekt, cookies meestal, door het sociale netwerk in kwestie, op uw apparaat worden geïnstalleerd. Deze cookies registreren uw surfgedrag en interesses. De persoonsgegevens die door deze cookies worden verzameld, worden vervolgens gebruikt voor statistische analyse- en marketingdoeleinden (om u gerichte advertenties te bieden die geacht worden aan uw interesses te voldoen). Orange Belgium heeft geen controle of toegang tot de persoonsgegevens die door de verschillende sociale netwerken worden verzameld.

Daarom willen we u erop wijzen dat u zich moet wenden tot het betrokken sociale netwerk voor vragen met betrekking tot de verwerking van uw gegevens door deze sociale netwerken of om uw rechten met betrekking tot uw gegevens uit te oefenen. Alleen het sociale netwerk heeft immers directe toegang en controle over de persoonsgegevens die via het gebruik van onze pagina's worden verzameld, en kan daarom de nodige maatregelen nemen.

Voor meer informatie over de omgang met uw persoonsgegevens door de verschillende sociale netwerken, raadpleeg de privacyverklaring van deze sociale netwerken of neem rechtstreeks contact op met het betrokken sociale netwerk.

13. 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 marksegmentatie. 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 mogelijk te geven om verbruiksgegevens en – profiel op vraag van de klant te delen met de tariefsimulator van de telecom regulator.

14. 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 privacy.officer@Orange.be Orange Belgium heeft een kopie nodig van de ID-kaart om de klant te kunnen identificeren. Dit zorgt ervoor dat klantengegevens niet in de verkeerde handen terecht komen.

14.1. 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

14.2. Gegevens verbeteren of vervolledigen

De klant heeft het recht om onjuiste gegevens te laten verbeteren of om onvolledige persoonsgegeven 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 klantenzone of laten wijzigen door klantendienst.

14.3. 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.

14.4. 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.

14.5. 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 klantenzone 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-appelez-plus.be, of door een brief te verzenden naar Do Not Call me vzw (DNCM) Z.1 Research Park 120 1731 Zellik.

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.

14.6. Beheer van de toestemming

Als klant van Orange Belgium kan je zelf je toestemming beheren in de klantenzone. 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.

14.7. 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.
- De verwerking is onrechtmatig en de klant verzet zich tegen het wissen van de gegevens, maar verzoekt om in plaats daarvan het gebruik ervan te beperken.
- 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.

14.8. 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 via privacy.officer@orange.be.

15. Welke verwerkingsactiviteiten worden niet uitvoeren?

Orange Belgium engageert zich om uw persoonsgegevens niet te verwerken voor de volgende doeleinden:

- Profilering, zoals gedefinieerd in artikel 4 (4) GDPR, resulterend in speciale categorieën persoonsgegevens zoals voorzien in artikel 9 GDPR, zoals religieuze overtuigingen of politieke opvattingen.
- Gebruik van locatiegegevens voor het volgen van individuele personen, tenzij dit onderdeel is van een locatie gebaseerde dienst.
- Verkoop van persoonlijke gegevens van individuele personen aan derden, tenzij hiervoor vooraf toestemming wordt gevraagd;
- Verwerking van inhoud van communicatie; bijvoorbeeld inhoud van sms-berichten, telefoongesprekken, films, etc voor marketing of profilering.

16. 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: privacy.officer@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.

17. 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 identificator 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: Bestemmeling, 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
Financiële gegevens	Het rekeningnummer van de klant voor het activeren van de domiciliering. 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.
Log-informatie	Een intern logboek registreert alle activiteiten met betrekking tot uw gebruik van de mobiele applicatie (App): connectie-, gebruiks- en interactiegegevens van de Applicatie en de Diensten
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 internetsessie.
Verbonden objecten of slimme apparaten	Niet-standaard computerapparaten die door hardware fabrikanten worden geproduceerd of vervaardigd, met een mens-machine-interface en de mogelijkheid om gegevens te verzenden, die draadloos verbinding maken met een netwerk, waaronder slimme apparaten in huis, slimme draagbare apparaten, slimme luchtreinigingsapparaten, enz.

18. 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.

Versie 6.3 opgemaakt in februari 2021