

Datenschutzhinweis

1. Intro

Wir bei Proximus haben uns verpflichtet, die Privatsphäre unserer Kunden und Nutzer zu schützen. Wir sind uns bewusst, dass die personenbezogenen Daten, die Sie uns anvertrauen, wertvoll und wichtig für Sie sind, und wir nehmen unsere Verantwortung für den Schutz Ihrer Daten sehr ernst.

In diesem Datenschutzhinweis informieren wir Sie ausführlich darüber, welche personenbezogenen Daten wir über Sie erheben, was mit Ihren personenbezogenen Daten geschieht, wenn Sie unsere Dienste und Apps nutzen und/oder unsere verschiedenen Websites besuchen, für welche Zwecke Ihre personenbezogenen Daten verwendet werden und mit wem Ihre personenbezogenen Daten geteilt werden. Gleichzeitig erfahren Sie hierin, wie Sie die Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns kontrollieren können. Wir werden Ihnen auch erklären, welche Rechte Sie in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten haben und wie Sie diese Rechte ausüben können. Um die Lesbarkeit dieses Hinweises zu vereinfachen, haben wir beschlossen, die verschiedenen Themen in Kapiteln zu gliedern, die über dieses Auswahlménü leicht aufzufinden sind.

Wir halten nicht nur die einschlägigen Datenschutzgesetze und -vorschriften ein, sondern verpflichten uns auch zur Einhaltung höchster ethischer und moralischer Standards im Umgang mit personenbezogenen Daten. Wir glauben, dass die Privatsphäre ein grundlegendes Menschenrecht ist und dass es unsere Pflicht ist, Ihre personenbezogenen Daten zu schützen und zu respektieren.

2. Wer speichert Ihre Personendaten?

Die Personendaten, die wir sammeln und verwenden, werden in die Dateien von Proximus AG öffentlichen Rechts(Boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Brüssel) aufgenommen.

3. Wer fällt in den Geltungsbereich dieses Datenschutzhinweises?

Mit diesem Datenschutzhinweis möchten wir alle natürlichen Personen (keine juristischen Personen oder Unternehmen), deren personenbezogene Daten wir im Rahmen unserer Dienstleistung verarbeiten, darüber informieren, wie wir ihre personenbezogenen Daten verarbeiten.

Der vorliegende Datenschutzhinweis zielt daher darauf ab, die folgenden Personengruppen zu informieren, wobei zu beachten ist, dass der Hinweis für bestimmte Personengruppen relevanter sein wird als für andere:

- Unsere Kunden, sowohl Privat- als auch Geschäftskunden, und Personen, die ein MyProximus-Konto eingerichtet haben;
- Unsere ehemaligen Kunden;
- Potenzielle künftige Kunden (d. h. Interessenten);
- Die Kunden einer Tochtergesellschaft der Proximus-Gruppe;
- Die Personen, die unsere Produkte und Dienste in Anspruch nehmen (z. B. Familienangehörige unserer Kunden, Mitarbeiter unserer Geschäftskunden, die unsere Dienste nutzen);
- Die Personen, die Produkte oder Dienste eines anderen belgischen oder ausländischen Telekommunikationsbetreibers nutzen, der derzeit unser Netz verwendet;
- Die Kontaktpersonen und Vertreter unserer Geschäftskunden (z.B. Mitarbeiter unserer Geschäftskunden);
- Die Kontaktpersonen unserer Privatkunden und Nutzer unserer Produkte (z. B. Verwandte, Vormünder, gerichtliche Vertreter, die diese Personen gesetzlich vertreten können);
- Die Kontaktpersonen anderer Dritter wie Lieferanten und Partner, die uns Waren oder Dienstleistungen liefern, indirekte Vertriebskanäle und Unterauftragnehmer;

- Besucher unserer Büros, Räumlichkeiten oder Verkaufspunkte;
- Besucher unserer Websites und Nutzer unserer mobilen Apps;
- Teilnehmer an Wettbewerben, Kampagnen, Umfragen, Webinaren, Veranstaltungen usw.

Als Kunde von Proximus kann es vorkommen, dass Sie Familienmitgliedern, Freunden, Besuchern und Mitarbeitern erlauben, unsere Produkte und Dienstleistungen zu nutzen. So können Sie zum Beispiel Gästen Zugang zu Ihrem WLAN gewähren. Dies bedeutet, dass wir einige ihrer Daten verarbeiten, und diese Verarbeitung unterliegt daher diesem Datenschutzhinweis. Wir haben keine Beziehung zu ihnen und können sie daher nicht darüber informieren. Wir zählen darauf, dass Sie als Kunde Ihre Verantwortung wahrnehmen und sie darüber informieren.

4. Welche Personenbezogene Daten erheben wir und wie lange bewahren wir diese auf?

In diesem Abschnitt werden die Kategorien personenbezogener Daten, die von uns verarbeitet werden, und die Datenelemente, die unter die einzelnen Kategorien personenbezogener Daten fallen, erläutert. Ausführlichere Informationen darüber, welche Kategorien personenbezogener Daten für die verschiedenen Zwecke verwendet werden, finden Sie in den Abschnitten 6 und 7 dieses Datenschutzhinweises.

4.1. Erhobene Daten (Informationen, die Sie uns zur Verfügung stellen)

Wenn Sie unsere Dienste und Produkte nutzen möchten, müssen wir einige Ihrer persönlichen Daten erheben. Die erhobenen personenbezogenen Daten können je nach Situation, in der sie erhoben werden, unterschiedlich sein. So können wir beispielsweise Ihren Vor- und Nachnamen, Ihre Adresse, Ihr Login, Ihre E-Mail-Adresse, Ihre Telefonnummer, Ihre Handynummer, Ihr Geburtsdatum, Ihre Sprache oder Angaben zu Ihrem Ausweisdokument erheben, wodurch wir Sie in der Regel eindeutig identifizieren können. Je nachdem, aus welchem Grund wir miteinander in Kontakt stehen, benötigen wir möglicherweise zusätzliche Informationen von Ihnen, wie z. B. spezifische Präferenzen und Anforderungen in Bezug auf den betreffenden Dienst.

Wir können Ihre persönlichen Daten auf verschiedene Weisen erheben. Wenn Sie uns in einer der Proximus-Verkaufsstellen besuchen oder im Proximus-Webshop surfen, können wir über das elektronische Einlesen Ihres Ausweises oder über die itsme-App personenbezogene Daten von Ihnen erheben. Personenbezogene Daten können auch mündlich in den Proximus-Verkaufsstellen, telefonisch über den Kundendienst, schriftlich über Bestellformulare, per E-Mail oder SMS, digital über E-Formulare oder wenn Sie mit unserem Chatbot chatten oder über unsere Website, über MyProximus Web und MyProximus in der Proximus+App und andere Proximus-Apps oder wenn Sie soziale Medien nutzen, um mit uns in Kontakt zu treten, erhoben werden.

Von dem Moment an, in dem Sie Kunde von Proximus werden, geht jeder weitere Kundenkontakt (z.B. wenn Sie eine Bestellung aufgeben, an einer Umfrage, einem Test oder einem Wettbewerb teilnehmen, unseren Kundenservice anrufen, sich für einen Newsletter anmelden,...) mit der Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten einher. Je nach Situation wird Proximus die folgenden Kategorien personenbezogener Daten von Ihnen erheben:

- **Identifizierungs- und Kontaktangaben:** Informationen, die es uns ermöglichen, Sie eindeutig zu identifizieren und mit Ihnen in Kontakt zu treten (Vor- und Nachname, Versand-/Postanschrift, E-Mail-Adresse, (Mobilfunk-)Telefonnummer, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, online verwendetes Pseudonym, Easy Switch-ID, andere offizielle Kennung als die nationale Registernummer, usw.);
- **Nationale Registernummer:** Die nationale Registernummer eines Kunden;
- **Informationen zum Beruf:** Angaben zu Ihrem Beruf und Ihrem Arbeitgeber oder dem Unternehmen, das Sie vertreten;
- **Persönliche Merkmale:** Informationen, die sich auf bestimmte Merkmale und/oder Eigenschaften beziehen (Alter, Geschlecht, Geburtsdatum, Geburtsort, Staatsangehörigkeit, Sprache, usw.);
- **Familien- und Haushaltszusammensetzung:** Daten, die Aufschluss über die Familien- und/oder Haushaltszusammensetzung eines Kunden geben (Anzahl der Kinder, Familienstand, Anzahl der Mitbewohner, unterhaltsberechtigten Personen, Name des Partners...);
- **Informationen über Abonnements für IT- und Telekomprodukte und -dienste:** Informationen zu den Produkten oder Diensten, die eine Person abonniert hat (Kundeninstallationsbasis, Liste der von der Person abonnierten IT- und Telekommunikationsdienste, Liste der von der Person gekauften IT- und Telekommunikationsprodukte, usw.);
- **Finanzdaten:** Informationen, die sich auf die Bankdaten eines Kunden beziehen (Bankkontonummer, Kreditkarteninformationen, usw.);
- **Kundeninteraktionen:** Alle Datensätze über die Interaktion des Kunden mit Proximus (Besuche der Website, Besuche in den Verkaufsstellen, Bestellungen, Inhalt des Warenkorbs, Service-Tickets, usw.);
- **Umfragespezifische Informationen:** Informationen, die auf den in Umfragen gestellten Fragen beruhen (Fragen zum Markenimage, zu den Kundenbedürfnissen, zum Verbraucherverhalten...).

4.2. Erhaltene Daten (Informationen, die wir von Dritten erhalten)

Wir verwenden personenbezogene Daten, die wir von Dritten erhalten, z. B. von Partnern, die uns Identifikations- und Kontaktangaben von Interessenten zur Verfügung stellen. Ausführlichere Informationen über die Verwendung dieser Daten finden Sie in den Abschnitten 6 und 7 dieses Datenschutzhinweises.

- **Identifizierungs- und Kontaktangaben:** Informationen, die es uns ermöglichen, Sie eindeutig zu identifizieren und mit Ihnen in Kontakt zu treten (Vor- und Nachname, Versand-/Postanschrift, E-Mail-Adresse, (Mobilfunk-)Telefonnummer, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, online verwendetes Pseudonym, Easy Switch-ID, amtliche, staatlich vergebene Kennung, die nicht die nationale Registernummer ist, usw.);
- **Persönliche Merkmale:** Informationen, die sich auf bestimmte Merkmale und/oder Eigenschaften beziehen (Alter, Geschlecht, Geburtsdatum, Geburtsort, Staatsangehörigkeit, Sprache, usw.);
- **Informationen zur Nutzung der Produkte und Dienste:** Informationen über die Nutzung von Produkten und Diensten durch den Endnutzer.

4.3. Beobachtete oder generierte Daten (Informationen, die wir durch Ihre Nutzung unserer Produkte und Dienste erhalten)

Wir erheben Informationen, wenn Sie unsere Produkte, Dienstleistungen (Festnetz- und Mobilfunkdienste, TV, ...) und Websites nutzen oder wenn Sie unsere Räumlichkeiten besuchen.

- **Aufzeichnungen von Interaktionen mit dem Kundendienst:** Die Audio- oder Textaufzeichnung der Interaktion eines Kunden mit dem Kundendienst (Aufzeichnung des Kundendienstanrufs, Zeitstempel und Dauer des Gesprächs, eine Sprache-zu-Text-Transkription, eine gespeicherte Chat-Konversation mit einem Kundendienstmitarbeiter, usw.);
- **Bild- und Videoaufzeichnungen:** Bilder und Videos von Videoüberwachungskameras auf dem Gelände von Proximus, die zu Sicherheitszwecken eingesetzt werden;
- **Interne Kennungen:** Datensätze, die von Proximus zur eindeutigen Identifizierung eines Kunden oder Endbenutzers verwendet werden (Kundennummer, MyProximus-Zugangsdaten, usw.);
- **Technische Kennungen:** Kennungen, die in einem technischen Kontext verwendet werden, um ein bestimmtes Element eines Kunden zuzuordnen (Service-ID, Handynummer, IMEI-Nummer, Geräte-ID, Ticket-ID, Fall-ID, Angebots-ID, Sales-ID, IP-Adresse, Box-Nummer, ...);
- **Informationen über Abonnements für Produkte und Dienste:** Informationen über die Produkte oder Dienste, die ein Kunde abonniert hat (Kundeninstallationsbasis, Liste der vom Kunden abonnierten Dienste, Liste der vom Kunden gekauften Produkte, usw.);
- **Informationen zur Nutzung der Produkte und Dienste:** Informationen über die Nutzung von Produkten und Diensten durch den Endnutzer (mobile Datennutzung, Gesprächsminuten, App-Nutzung, Kommunikationsnutzung, usw.);
- **Hardware-Informationen:** Informationen über die von einem Kunden oder Endnutzer verwendeten Geräte (Typ, Marke und Firmware-Informationen der Hardware (Decoder, Modem, Booster)) und über die Geräte, die mit einem Wi-Fi- und/oder Mobilfunknetz verbunden sind (Marke, Typ und IMEI-Nummer eines mobilen Geräts, usw.);
- **Informationen zur Rechnungsstellung:** Informationen im Zusammenhang mit der Rechnungsstellung (frühere Zahlungen, ausstehende Beträge, Rechnungsnummern, usw.);
- **Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Übertragung elektronischer Kommunikation generiert werden:** Informationen, die durch die Nutzung des Mobilfunk- oder Festnetzes durch die Endnutzer erhoben werden (Datensätze über Anruf-Details (Nummer des Anrufers, Nummer, die Sie zu erreichen versuchen), TV-Logs, IMEI-Nummer des Geräts eines Endnutzers, Datum, Uhrzeit, Dauer und Ort einer Kommunikation oder Internetverbindung, usw.);
- **Netzwerk-Standortdaten:** Standortdaten des Geräts eines Endnutzers, die durch die Nutzung des Mobilfunknetzes erhoben werden;
- **Verbrauchsgewohnheiten:** Informationen über die Konsumgewohnheiten eines Kunden (Kaufhistorie, Fernsehverhalten, Surfverhalten im Internet);
- **TV-Nutzungsdaten:** Daten, die durch die Nutzung unserer Pickx-Dienste (Proximus TV) durch einen Kunden generiert werden.

4.4. Abgeleitete Daten

In einigen Fällen verwenden wir die erhobenen, erhaltenen und beobachteten bzw. generierten Daten, um bestimmte Schlussfolgerungen zu ziehen.

- **Segmentierungsinformationen:** Informationen, die verwendet werden, um Personen in verschiedene Segmente oder Gruppen einzuteilen (Verbrauchsgewohnheiten, Vorlieben, persönliche Interessen, Informationen über Abonnements für Produkte und Dienste, Informationen über schlechte Zahler, usw.);
- **Präferenz-Profil:** Ein begrenztes Präferenz-Profil, das sich auf die Interessen und Vorlieben eines Kunden oder Endnutzers bezieht und auf seiner Teilnahme am Proximus-Treueprogramm (Proximus For You) oder seinen Eingaben in expliziten Umfragen beruht. Falls Sie Ihre Einstimmung zur Verwendung von TV-Nutzungsdaten und personenbezogenen Daten, die im Rahmen der elektronischen Kommunikation (bestimmte Websites oder Apps, die Sie besuchen bzw. nutzen) generiert werden, für Direktmarketingzwecke gegeben haben, kann das Präferenz-Profil auch diese Informationen enthalten;
- **Freizeit und persönliche Interessen:** Informationen, die einen Einblick in die Freizeitaktivitäten oder persönlichen Interessen eines Kunden oder Endnutzers geben (Mitgliedschaft in Sportvereinen, Interesse an Mode, Abonnement einer Automobilzeitschrift, usw.).

4.5. Wie lange werden Personenbezogene Daten aufbewahrt?

Die Aufbewahrungsfristen für die von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten hängen vom jeweiligen Zweck ab. Ausführliche Informationen über die spezifischen Aufbewahrungsfristen für die verschiedenen Zwecke finden Sie in den Abschnitten 6 und 7 dieses Datenschutzhinweises.

5. Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte

Wir teilen Ihre personenbezogenen Daten mit verschiedenen Kategorien von Unterauftragnehmern, Lieferanten, Partnern, gemeinsam für die Verarbeitung Verantwortliche, Tochtergesellschaften der Proximus-Gruppe, staatlichen Stellen oder anderen Dritten. Wenn Sie unsere Produkte und Dienstleistungen nutzen, können wir Ihre personenbezogenen Daten an Dritte weitergeben, die mit Proximus bei der Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen zusammenarbeiten. Wir geben Ihre personenbezogenen Daten an staatliche Stellen weiter, wenn wir aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung dazu angehalten sind. In einigen Fällen beruht die Weitergabe personenbezogener Daten auf Ihrer Zustimmung oder, sofern angemessen, auf unserem berechtigten Interesse. In diesem Abschnitt finden Sie eine Übersicht über die verschiedenen Kategorien von Dritten, mit denen Proximus personenbezogene Daten austauscht.

5.1. Unterauftragnehmer, Lieferanten und Partner

- Callcenter für Kundendienst und Support
- Partner oder Callcenter, die in unserem Namen und in unserem Auftrag Proximus-Dienste verkaufen
- IT-Dienstleister
- Netz- und Telekommunikationsdienstleister
- Anbieter von Mobilgeräten

- Marktforschungspartner
- Kurierdienste
- Installationstechniker
- Anbieter von Abrechnungsdiensten
- Anbieter von Zahlungsdiensten wie Ihre Bank oder Ihr Bausparkassenunternehmen und Inkassobüros
- TV-Dienstleister
- Anbieter von Empfehlungsmaschinen
- E-Mail-Dienstleister
- E-Mail-Marketing-Anbieter
- Partner im Rahmen des Treueprogramms und der Wettbewerbe
- Inkassobüros und Vollstreckungsbeamte
- Andere Telekommunikationsbetreiber zur Gewährleistung der Zusammenschaltung von elektronischen Kommunikationsdiensten
- Drittanbieter von Dienstleistungen zum Zweck der direkten Abrechnung mit dem Betreiber
- Anwaltskanzleien

Proximus kann die Dienste von Unterauftragnehmern in Anspruch nehmen, die außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums ansässig sind. Proximus arbeitet nur mit Unterauftragnehmern aus Ländern, die nach Überzeugung der Europäischen Kommission ein geeignetes Schutzniveau gewährleisten oder mit Unterauftragnehmern, die durch Standardbestimmungen gebunden sind, die von der Europäischen Kommission genehmigt wurden.

Darüber hinaus können Ihre personenbezogenen Daten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums weitergegeben werden, wenn dies für die Erbringung der von Ihnen gewünschten Dienstleistung erforderlich ist, z. B. wenn Sie eine Nummer in einem Land außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums anrufen oder eine Website besuchen, die von Servern außerhalb dieses Gebiets gehostet wird.

5.2. Gemeinsam für die Verarbeitung Verantwortliche

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten an Dritte weiter, die zusammen mit Proximus die Zwecke und Mittel der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bestimmen. Ihre personenbezogenen Daten können an die folgenden Dritten weitergegeben werden:

- Ads & Data für personalisierte, zielgerichtete Werbung (nähere Informationen finden Sie unter dem Punkt "7.2.3.2. Zielgerichtete Werbung im Internet und in mobilen Anwendungen (Ads&Data)".

5.3. Tochtergesellschaften der Proximus-Gruppe

Wir können personenbezogene Daten von Kunden an andere Unternehmen der Proximus-Gruppe weitergeben, um Sie telefonisch zu kontaktieren und Sie über deren Produkte und Dienstleistungen zu informieren, die für Sie von Interesse sein könnten.

Ihre personenbezogenen Daten werden im Rahmen des berechtigten Interesses von Proximus verwendet, damit andere Unternehmen der Gruppe die Daten von Proximus-Kunden verarbeiten können, um ihnen die Produkte/Dienstleistungen anzubieten, die am besten auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Sie können der Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten an andere Unternehmen der Proximus-Gruppe über MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) und/oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) widersprechen, indem Sie den Proximus-Kundenservice unter 0800 44 800 anrufen oder eine E-Mail an privacy@proximus.com senden.

5.4. Staatliche Stellen

Wir sind gesetzlich verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten an bestimmte staatliche Stellen weiterzugeben. Die Dritten, an die Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen einer rechtlichen Verpflichtung weitergegeben werden, sind nachstehend aufgeführt. Ausführlichere Informationen zur Weitergabe von Daten im Falle einer rechtlichen Verpflichtung finden Sie im Abschnitt "6.3.3 Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen". Ihre personenbezogenen Daten werden im Rahmen einer gesetzlichen Verpflichtung an folgende Dritte weitergegeben:

- Gerichtliche Behörden
- Nachrichten- und Sicherheitsdienste
- Gerichtspolizisten des Belgischen Instituts für Postdienste und Telekommunikation
- Notfalldienste
- Gerichtspolizisten der Abteilung Vermisste Personen der föderalen Polizei
- Telekom-Schlichtungsdienst
- (Stellvertretender) Rechnungsprüfer der FSMA
- Belgische Datenschutzbehörde
- Steuerbehörden

6. Für welche Zwecke (mit Ausnahme von Marketing- und Verkaufszwecken) verwenden wir Ihre personenbezogenen Daten?

In diesem Abschnitt finden Sie weitere Informationen über die Zwecke (mit Ausnahme von Marketing- und Verkaufszwecken, die in Abschnitt 7 dieses Datenschutzhinweises zu finden sind), für die wir personenbezogene Daten verarbeiten. Die Zwecke sind in verschiedene Kategorien unterteilt. Für jeden Zweck gibt es eine zusammenfassende Tabelle mit den wichtigsten Informationen, z. B. welche Kategorien personenbezogener Daten, die Rechtsgrundlage, auf der die Verarbeitung beruht, die Aufbewahrungsfrist der personenbezogenen Daten und gegebenenfalls die Kategorien von Dritten, mit denen die personenbezogenen Daten geteilt werden, oder Informationen darüber, wie die Rechte der betroffenen Person ausgeübt werden können, falls sie sich von den allgemeinen Möglichkeiten zur Ausübung der Rechte der betroffenen Person unterscheiden, die in Abschnitt 11 dieser Datenschutzerklärung erläutert werden. Auf die Übersichtstabelle folgt eine Erläuterung des Zwecks.

6.1. Allgemein

6.1.1. Sicherheitszwecke

6.1.1.1. Kameraüberwachung

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Beobachtete oder generierte Daten:** Bild- und Videoaufnahmen

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) der DSGVO), unsere Kunden, Besucher, Mitarbeiter, Auftragnehmer und unser Eigentum zu schützen.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Die Bild- und Videoaufnahmen der Überwachungskameras werden gemäß der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist einen Monat lang aufbewahrt, es sei denn, die Bilder enthalten Beweise für eine Straftat bzw. einen Schaden oder ermöglichen die Identifizierung eines Opfers, Zeugen oder Verdächtigen.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Bilder von Überwachungskameras können auf der Grundlage einer gesetzlichen Verpflichtung an Justiz- und Polizeibehörden weitergegeben werden, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

Wie kann man Zugang beantragen?

Wenn Sie gefilmt wurden und Zugang zu den Bildern der Überwachungskamera beantragen möchten, geben Sie bitte das Datum, den Ort und den Zeitraum an, in dem Sie auf den Bildern der Überwachungskamera gefilmt wurden, und stellen Sie Ihren Antrag über privacy@proximus.com. Weitere Informationen zu den verschiedenen Möglichkeiten, Ihre Rechte auszuüben, finden Sie in Abschnitt 11 unten.

Die Räumlichkeiten von Proximus (einschließlich der Verkaufsstellen, Gebäude und Anlagen) sind mit Überwachungskameras ausgestattet, die durch das Piktogramm der Überwachungskamera am Eingang der Räumlichkeiten gekennzeichnet sind. Überwachungskamerasysteme werden gemäß dem belgischen Kameragesetz zur Verhinderung, Feststellung oder Aufdeckung von Straftaten gegen Personen oder Sachen eingesetzt. Die Bilder der Überwachungskameras werden nicht für andere Zwecke verwendet.

6.1.1.2. Besuchermanagement

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) der DSGVO), um die Sicherheit in unseren Büros zu gewährleisten.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Wir werden diese Daten für einen Zeitraum von drei Jahren ab dem Tag des Besuchs aufbewahren.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Ihre Daten werden an den Partner weitergegeben, den wir für das Besuchermanagement einsetzen.

Im Falle eines geplanten Besuchs in einem der Proximus-Büros werden Ihr Name, Ihre Kontakt- und Unternehmensdaten erfasst und in ein Partner-Tool hochgeladen, das für die Besucherverwaltung und den Zugang zu den Büros und Parkplätzen verwendet wird. Dieses Tool generiert außerdem einen QR-Code, der Ihnen am Tag Ihres Besuchs den Zugang zu den Proximus-Büros ermöglicht.

Bei Ihrer Ankunft in der Lobby können Sie über eines der Check-in-Tablets einchecken, wo Sie aufgefordert werden, den QR-Code zu scannen. Beim Einchecken wird Ihr Gastgeber über Ihre Ankunft informiert, Ihr Besucherausweis ausgedruckt und die Zugangsdaten für das Gäste-WLAN erstellt. Nach Ihrem Besuch werden Sie gebeten, zur Kasse zu gehen, wiederum durch Scannen des QR-Codes auf einem der Tablets. Ihre Daten werden für einen Zeitraum von drei Jahren ab dem Tag des Besuchs aufbewahrt.

6.1.2. Aufzeichnung von elektronischen Kommunikationen zum Zwecke der Qualitätskontrolle

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Aufzeichnungen von Interaktionen mit dem Kundendienst

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) der DSGVO), um die Qualität des Dienstes unserer Callcenter zu kontrollieren, wie es der Art. 10/1 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation erlaubt.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Die Konversationen werden für einen Zeitraum von 1 Monat nach der elektronischen Kommunikation gespeichert.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Diese Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Die Aufzeichnung kann jedoch im Namen von Proximus durch eines seiner externen Callcenter erfolgen.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Wenn Sie einen bestimmten Grund haben (begründeter Antrag), können Sie der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten zu diesem Zweck widersprechen. Wenn wir keine zwingenden Gründe haben, sie weiter zu verwenden, werden wir sie nicht mehr verwenden. Weitere Informationen zu den verschiedenen Möglichkeiten, Ihre Rechte auszuüben, finden Sie in Abschnitt 11 unten.

Wir sind bestrebt, Ihnen einen erstklassigen Support zu bieten und Ihnen die Möglichkeit zu geben, sich mit einem unserer Mitarbeiter zu beraten, um jedes Problem zu lösen, das bei der Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen auftreten könnte. Um dieses Qualitätsniveau zu erreichen,

müssen wir jedoch unsere Mitarbeiter entsprechend schulen und ihnen Feedback zu ihrer wichtigen Arbeit geben.

Diese Aufzeichnungen betreffen Anrufe, aber auch beispielsweise Chat-Gespräche, die Sie mit einem unserer Mitarbeiter führen.

Diese elektronischen Kommunikationen werden aufgezeichnet und einen Monat lang gespeichert. Sie werden nur im Rahmen von Stichproben und Beschwerden zu einem bestimmten Anruf abgefragt und ansonsten nach einem Monat automatisch gelöscht.

6.1.3. Kundendienst, Kundenbetreuung und Interaktion mit dem Kundendienst

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Erhobene Daten:** Identifizierungs- und Kontaktinformationen, Persönliche Merkmale, Finanzdaten, Kundeninteraktionen, Kopie des Mandats oder der Urkunde.
- **Beobachtete und generierte Daten:** Interne Kennungen, technische Kennungen, Informationen über Produkt- und Dienstabonnements, Informationen über die Nutzung von Produkten und Diensten, Hardware-Informationen, Rechnungsinformationen, persönliche Daten, die im Zusammenhang mit der Übermittlung elektronischer Kommunikation erzeugt werden, Verbrauchsgewohnheiten, Audio- und Textaufzeichnungen

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Die Notwendigkeit der Verarbeitung für die Erfüllung des Vertrags (Art. 6(1)(b) DSGVO) sowie unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) DSGVO), Ihre Fragen und/oder Anfragen so effizient wie möglich zu bearbeiten.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Solange Sie Kunde von Proximus bleiben. Die im Rahmen dieses Zwecks verarbeiteten Daten können für einen längeren Zeitraum im Zusammenhang mit anderen Zwecken verarbeitet werden, wie z. B. für rechtliche Archivierungszwecke.

Die Interaktionen mit dem digitalen Assistenten werden zu Dokumentationszwecken für maximal 3 Monate nach Beendigung der Konversation verarbeitet, um uns den Zugriff auf Ihre Interaktionshistorie für eine effizientere Verwaltung von Anfragen im Falle eines wiederkehrenden Problems zu ermöglichen.

Bezüglich der Aufbewahrungsfrist von Aufzeichnungen der elektronischen Kommunikation mit unseren Call Centern siehe Abschnitt ‚6.1.2. Aufzeichnung der elektronischen Kommunikation zu Zwecken der Qualitätskontrolle‘.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Je nach Anfrage werden Ihre personenbezogenen Daten an verschiedene Empfänger weitergegeben, die Support-, Wartungs-, allgemeine IT- und netzbezogene Dienste für Proximus erbringen.

Je nach dem Kanal, über den Sie sich mit Ihrer Frage oder Ihrem Problem an Proximus wenden, können einige Ihrer personenbezogenen Daten auch an Dritte weitergegeben werden, die im

Namen des Kunden handeln (z. B. Telekommunikationsvermittlungsdienst, Testaankoop / Testachats).

Proximus ist bestrebt, Ihnen die beste Kundenerfahrung zu bieten, sowohl über die verschiedenen Kundendienstkanäle (Telefon, Chat, Kontaktformular oder FAQs auf der Proximus-Website), die wir Ihnen zur Verfügung stellen, als auch über indirekte Kanäle, an die Sie sich im Falle einer Frage oder eines Problems wenden können (z. B. an Dritte, die Sie vertreten).

Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst im Falle von Fragen oder Problemen

Wenn Sie mit dem Kundendienst in Kontakt treten, können wir verschiedene personenbezogene Daten von Ihnen verarbeiten, und wir können Ihre Daten an verschiedene interne oder externe Parteien weitergeben.

Nachfolgend beschreiben wir die verschiedenen Schritte, wenn Sie mit dem Kundendienst in Kontakt treten:

1. Intelligentes Routing in einigen unserer Kundendienstkanäle

Damit wir unseren Kunden so schnell und effizient wie möglich helfen können, wurden Prozesse eingerichtet, um Sie korrekt zu identifizieren und Ihre Frage oder Ihr Problem zu analysieren. Diese Prozesse wurden in die folgenden Kanäle integriert:

- Telefonisch oder per Chat - Automatisierte Interaktionen mit AI-Bot

Wenn Sie unseren Kundendienst per Anruf oder Chat kontaktieren, werden Sie zunächst einen digitalen Assistenten treffen, der Ihnen seine Hilfe anbieten wird. Proximus ist bestrebt, die Interaktion mit seinen Kunden durch verschiedene Mittel zu verbessern, um die Wartezeit bei der Kontaktaufnahme mit unseren Diensten so weit wie möglich zu verkürzen.

Wenn Sie sich an unseren Kundendienst wenden, werden Sie mit einer KI in Kontakt gebracht, die Ihnen ihre Hilfe anbietet und versucht, den Grund für Ihre Kontaktaufnahme zu ermitteln, um Ihnen so effizient wie möglich zu helfen. Die KI wird verschiedene Maßnahmen ergreifen, abhängig von den folgenden Punkten:

- Wenn die KI den Grund Ihres Anrufs/Ihrer Nachricht **korrekt identifizieren kann und in der Lage ist**, Ihnen ohne das Eingreifen eines Agenten zu helfen, dann bietet sie Ihnen die Informationen an, die Sie ihrer Meinung nach benötigen, oder die Lösung, die Sie angefordert haben.
- Wenn die KI den Grund Ihres Anrufs/Ihrer Nachricht **richtig identifizieren kann und nicht in der Lage ist**, Ihnen ohne die Hilfe eines Agenten zu helfen, wird sie Sie direkt mit dem richtigen Agenten in Verbindung setzen, der versuchen wird, Ihnen bei Ihrem Anliegen zu helfen.
- Wenn die KI den Grund Ihres Anrufs/Ihrer Nachricht **nicht richtig erkennen kann**, wird sie Sie direkt mit einem Agenten verbinden, der versuchen wird, Ihnen bei Ihrem Anliegen zu helfen.

Bitte beachten Sie, dass Sie immer die Möglichkeit haben, sich mit einem Mitarbeiter in Verbindung zu setzen.

Obwohl das Ziel der KI darin besteht, die bei unserem Kundendienst eingehenden Anfragen zu filtern und Sie mit dem richtigen Ansprechpartner zu verbinden, können einige kleine

Entscheidungen automatisch getroffen werden (z. B. Stornierung einer Rechnung). Allerdings könnten solche Aktionen eine zusätzliche Identifizierung von Ihnen erfordern, um zu verhindern, dass Ihre Identität missbraucht wird, bevor Maßnahmen ergriffen werden, die sich auf Sie auswirken könnten.

- Per Telefon - Interaktive Sprachausgabe ("IVR")

Proximus setzt IVR für eine effektive Anrufweiterleitung ein. Diese Technologie verwendet die von Ihnen angegebenen persönlichen Daten (d. h. Telefonnummer oder Leitungsnummer und Kundennummer), um Ihre Identität zu überprüfen und Sie je nach der Art der Frage oder des Problems, die Sie im Auswahlmenü ausgewählt haben, entweder sofort an den am besten geeigneten Agenten weiterzuleiten oder Ihre Frage direkt zu beantworten (falls eine Intervention durch einen Agenten nicht erforderlich ist).

- Über das Kontaktformular auf der Proximus-Website

Sie können auch ein Kontaktformular verwenden, um sich mit Ihrer Frage oder Ihrem Problem an Proximus zu wenden. Proximus kann bestimmte personenbezogene Daten abfragen (d.h. Telefonnummer oder Leitungsnummer, Kundennummer, E-Mail-Adresse und die personenbezogenen Daten, die Sie uns möglicherweise im Freitextfeld oder im Anhang des Kontaktformulars zur Verfügung stellen), um Sie zu identifizieren und Ihre Frage oder Ihr Anliegen sofort an den zuständigen Mitarbeiter weiterzuleiten.

Über die FAQs auf der Proximus-Website

Die Proximus-Website enthält einen Abschnitt mit häufig gestellten Fragen (FAQ), die Sie durch einige Fragen leiten, um eine mögliche Antwort auf Ihre Anfrage oder eine Lösung für Ihr Problem zu finden. Jedes Mal, wenn Sie angeben, dass ein vorgeschlagener Schritt in den geführten FAQ als Antwort auf Ihre Frage nicht ausreicht oder Ihr Problem nicht gelöst hat, werden weitere Fragen gestellt oder andere Hinweise gegeben. Am Ende eines geführten FAQ-Flusses können Sie angeben, dass Sie sich mit unseren Kundendienstkanälen in Verbindung setzen möchten, um Hilfe zu erhalten. Die Informationen zu Ihren Fragen und den Schritten, die Sie im geführten FAQ-Fluss unternommen haben, werden erfasst und dazu verwendet, Ihre Frage sofort an den entsprechenden Mitarbeiter weiterzuleiten.

2. Identifizierung und Authentifizierung durch einen Kundenbetreuer

Je nach Ergebnis der Überprüfungen im Smart Routing des von Ihnen gewählten Kommunikationskanals und je nach Art Ihrer Frage oder Ihres Anliegens kann der Beauftragte durch Frage und Antwort einige zusätzliche personenbezogene Daten verarbeiten (z. B. IBAN-Nummer, ein Mandat oder eine Kopie Ihres Ausweises). Auf diese Weise kann der Vermittler überprüfen, ob Sie der Inhaber des Kundenkontos sind oder ob Sie im Namen des Kundenkontoinhabers bevollmächtigt sind, Proximus zu kontaktieren.

3. Bearbeitung Ihrer Frage oder Ihres Problems

Nachdem der Kundendienstmitarbeiter Sie ausreichend identifizieren konnte, wird er Ihre Frage oder Ihr Problem bearbeiten.

Je nachdem, aus welchem Grund Sie sich an Proximus wenden, wird der Kundendienstmitarbeiter bestimmte Sie betreffende personenbezogene Daten abfragen (z. B. die technische Kennung oder Informationen über die Leistung des Produkts, wegen dem Sie anrufen) und bestimmte

Informationen an andere Teams weitergeben, die Proximus Unterstützung, Wartung oder allgemeine IT- und netzbezogene Dienste anbieten.

4. Rückmeldung an den Dritten (gilt nur, wenn Sie Proximus über einen Dritten kontaktieren, der in Ihrem Namen handelt)

Wenn Ihre Frage oder Ihr Problem über einen Dritten an Proximus übermittelt wird, werden wir auch diesem Dritten über die Bearbeitung der Frage und/oder die Lösung des Problems Bericht erstatten. Dabei können personenbezogene Daten, die für die Antwort an den Dritten erforderlich sind, mit diesem Dritten geteilt werden.

Von Proximus initiierte Kundeninteraktionen

Neben den Situationen, in denen Sie sich an Proximus wenden, kann sich Proximus auch an Sie wenden (z. B. um einen Termin für die Installation Ihrer Geräte zu vereinbaren und um Sie an einen von Ihnen vereinbarten Termin zu erinnern). Dies erfordert die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten (d. h. Name, Mobiltelefonnummer, Sprachinformationen in Bezug auf Ihren Termin und Ihre Handlungen in Bezug auf die Terminmitteilung).

6.2. Wenn Sie Kunde werden

6.2.1. Zwecke des Vertragsbeginns

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen, Persönliche Merkmale, Familien- und Haushaltszusammensetzung, Finanzdaten, Kundeninteraktionen, nationale Registernummer.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Interne Identifikatoren, Technische Identifikatoren.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Die Notwendigkeit der Verarbeitung, um auf Antrag der betroffenen Person vor Abschluss eines Vertrages Maßnahmen zu ergreifen (Art. 6(1)(b) der DSGVO) und die Notwendigkeit der Verarbeitung, um einer rechtlichen Verpflichtung nachzukommen (Art. 6(1)(c) der DSGVO), nämlich der rechtlichen Verpflichtung von Proximus, eine Identitätsprüfung durchzuführen, gemäß Artikel 127, Absatz 3 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Wir werden die zu diesem Zweck erhobenen personenbezogenen Daten so lange aufbewahren, wie Sie aktiver Kunde von Proximus sind. Die im Rahmen der Erbringung unserer Dienstleistungen verarbeiteten personenbezogenen Daten können für einen längeren Zeitraum zu anderen Zwecken verarbeitet werden, z. B. zu gesetzlichen Archivierungszwecken.

Falls wir Sie durch das Lesen oder die Erfassung Ihres (belgischen oder ausländischen) Personalausweises oder Ausweises identifizieren müssen, wird Ihr Ausweisdokument nicht länger aufbewahrt, als es für seine Validierung erforderlich ist. Nach der Validierung wird Ihr Ausweisdokument gelöscht. Die abgerufenen Identifikationsdaten können maximal bis zu 10 Jahre, nachdem Sie nicht mehr Kunde von Proximus sind, gespeichert werden.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Zu diesem Zweck können Ihre personenbezogenen Daten von unseren indirekten physischen Vertriebskanälen verarbeitet werden, z. B. wenn Sie eines unserer Produkte oder eine unserer Dienstleistungen über einen nicht von Proximus betriebenen Shop erwerben. Darüber hinaus werden Ihre personenbezogenen Daten an Dienstleister weitergegeben, die in unserem Auftrag tätig sind, um Dienstleistungen zu erbringen, z. B. die Bearbeitung der für die Aufnahme neuer Kunden verwendeten Unterlagen. Schließlich kann es sein, dass wir Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen unserer gesetzlichen Verpflichtungen an Behörden weitergeben müssen.

Wenn Sie Kunde von Proximus werden und einen Vertrag mit uns abschließen, erheben und verarbeiten wir personenbezogene Daten über Sie. Wir werden Sie um einige personenbezogene Daten bitten, z. B. Ihren Namen, Ihre Adresse, Ihre Telefonnummer und Ihre E-Mail-Adresse, um unsere Vertragsbeziehung zu verwalten.

Zur Erfüllung unserer gesetzlichen Verpflichtungen, lesen wir oder fertigen wir eine Kopie Ihres belgischen Personalausweises oder Ihres ausländischen Ausweises (z.B. Ihren ausländischen Personalausweis oder Reisepasses). Weitere Informationen darüber, wie wir personenbezogene Daten speichern und sie im Rahmen unserer gesetzlichen Verpflichtungen an Behörden weitergeben, finden Sie im Abschnitt "6.3.3. Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen". Wenn Sie weitere Fragen zu unserer Online-Überprüfung Ihrer Identität haben, konsultieren Sie bitte [diese Seite auf unserer Website](#).

Wir ordnen Ihnen auch Informationen zu, z. B. eine Kundennummer, Anmeldedaten, Telefonnummer, Postfachnummer oder andere technische Identifikatoren im Zusammenhang mit den Dienstleistungen und Produkten, die wir Ihnen anbieten.

Wenn Sie von einem anderen Anbieter zu Proximus wechseln und sich für „Easy Switch“ entscheiden, um den Anbieterwechsel zu erleichtern, bitten wir Sie um die Angabe einer Easy Switch ID und Ihrer Kundennummer und kümmern uns um die Kündigung und den Transfer. Die übrigen für den Vertragsabschluss mit Proximus erforderlichen Informationen erhalten wir von Ihrem bisherigen Anbieter.

6.2.2. Bewertung der Auftragseingänge

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Erhobene Daten:** Identifizierungs- und Kontaktangaben, Persönliche Merkmale, Informationen über Abonnements für IT- und Telekomprodukte und -dienste, Kundeninteraktionen.
- **Erhaltene Daten:** Persönliche Merkmale.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Interne Kennungen, Informationen über Abonnements für Produkte und Dienste, Informationen zur Rechnungsstellung.
- **Abgeleitete Daten:** Familien- und Haushaltszusammensetzung, Segmentierungsinformationen.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Die Notwendigkeit der Verarbeitung, um auf Antrag der betroffenen Person vor Abschluss eines Vertrags Maßnahmen zu ergreifen (Art. 6(1)(b) GDPR) sowie unser berechtigtes

Interesse (Art. 6(1)(f) GDPR) an der Bewertung neuer Aufträge, um das Risiko von Zahlungsausfällen und Nichteinhaltung von Verträgen zu mindern und unsere finanziellen Interessen zu schützen.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Informationen über nicht geleistete Zahlungen eines ehemaligen Kunden werden gelöscht, wenn die Schulden verjährt sind (d.h. 5 Jahre nach Ausstellung der letzten unbezahlten Rechnung) oder wenn der ehemalige Kunde alle seine Schulden bei uns beglichen hat.

Informationen im Zusammenhang mit anderen Arten von durchgeführten Bewertungen (siehe unten) werden so lange aufbewahrt, bis unsere zuständigen Dienststellen neu bewerten, ob der auslösende Faktor der Bewertung noch relevant ist, was in regelmäßigen Abständen oder zumindest dann geschieht, wenn ein neuer Auftrag zur manuellen Überprüfung ausgelöst wird.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Die Informationen im Zusammenhang mit dem Ergebnis der Bewertung Ihrer neuen Bestellung können von unseren indirekten physischen Verkaufskanälen verarbeitet werden, z. B. wenn Sie eines unserer Produkte oder eine unserer Dienstleistungen über einen nicht von Proximus betriebenen Shop erwerben.

Wir geben im Rahmen dieser Verarbeitungstätigkeit keine weiteren personenbezogenen Daten an Dritte weiter.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Beruhet die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf unserem berechtigten Interesse, können Sie bei Vorliegen eines konkreten Grundes (begründeter Antrag) der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten zu diesem Zweck widersprechen. Wenn wir keine zwingenden Gründe haben, sie weiter zu verwenden, werden wir die Verwendung einstellen. Weitere Informationen zu den verschiedenen Möglichkeiten, Ihre Rechte auszuüben, finden Sie in Abschnitt 11 unten.

Wie jedes Unternehmen müssen auch wir uns gegen das Risiko absichern, dass neue oder bestehende Kunden ihren Verpflichtungen nicht nachkommen. Die wichtigste Verpflichtung der Kunden ist die Bezahlung ihrer Produkte und Dienstleistungen. In diesem Zusammenhang müssen wir das Risiko eines Zahlungsausfalls bei der Bearbeitung neuer Aufträge von neuen oder bestehenden Kunden bewerten.

Wenn Sie ein neues Produkt oder eine neue Dienstleistung bei uns bestellen, können wir das Risiko der Nichteinhaltung Ihrer Zahlungsverpflichtung auf der Grundlage verschiedener Faktoren, wie z. B. möglicher Schulden gegenüber Proximus, bewerten. Nachfolgend finden Sie die typischen Schritte bei der Bewertung eines neuen Auftrags.

Wenn neue oder bestehende Kunden eine neue Bestellung aufgeben, erheben wir von ihnen die relevanten Kundendaten und überprüfen ihre Identität, wie in Abschnitt 6.2.1. "Zwecke des Vertragsbeginns" oben beschrieben. Auf der Grundlage dieser Informationen und anderer Informationen, die uns aufgrund früherer Aktivitäten dieser Kunden zur Verfügung stehen (z. B. Zahlungsausfälle in der Vergangenheit), bewerten wir den neuen Auftrag. Das Ergebnis dieser Bewertung kann sein, dass die neue Bestellung ohne weitere Überprüfung validiert wird, dass die neue Bestellung zur Überprüfung gekennzeichnet wird (z. B. wenn die Identifizierung des neuen Kunden

nicht abgeschlossen ist, wenn die Bestellung mit einer bestimmten Postanschrift verknüpft ist, die als hohes Risiko der Nichtzahlung oder Nichteinhaltung des Vertrags gekennzeichnet wurde, wenn der Kunde von einem zuständigen Richter unter Vormundschaft gestellt wurde oder wenn wir auf andere Weise eine Kennzeichnung im Kundenprofil registriert haben, um jede Bestellung vor der Validierung einer manuellen Prüfung zu unterziehen), oder dass die neue Bestellung gesperrt ist (z. B. wenn die betreffende Person ein ehemaliger Kunde ist und eine Vorgeschichte von betrügerischen Aktivitäten oder Zahlungsausfällen aufweist, die zur Beendigung ihrer Dienste geführt haben und seither nicht mehr beglichen wurden).

Wird die Bestellung zur Überprüfung markiert, wird sie von unseren zuständigen Dienststellen einer manuellen Einzelfallanalyse unterzogen, um Faktoren zu ermitteln, deren Kombination auf ein Risiko der Nichtzahlung oder Nichteinhaltung seitens des Kunden hinweisen würde. Auf der Grundlage der Ergebnisse der manuellen Überprüfung der Bestellung können wir die Entscheidung treffen, die Bestellung zu bestätigen, abzulehnen oder an bestimmte Bedingungen zu knüpfen (z. B. eine Vorauszahlung), um das mit der Bestellung verbundene Risiko zu mindern.

Was unsere professionellen Kunden betrifft, so können wir einige Daten von Dritten erwerben und diese Daten verarbeiten, um die Unternehmen zu kennen, mit denen wir Geschäfte machen könnten, und um sicherzustellen, dass diese Unternehmen finanziell gesund sind. Bitte beachten Sie Abschnitt 7.1.1.3. "Erfassung von Daten über potenzielle und bestehende gewerbliche Kunden" finden Sie weitere Informationen darüber, wie wir solche Daten erfassen und verarbeiten.

6.2.3. Sozialtarif

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** nationale Registernummer.
-
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Informationen über Abonnements für Produkte und Dienste, Interne Kennungen.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Diese Verarbeitungstätigkeit ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung von Proximus erforderlich (Art. 6, (1), (c) DSGVO), nämlich die in Artikel 74 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation vorgesehenen Verpflichtungen.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Die nationale Registernummer wird so lange verarbeitet, wie es für die Prüfung der Anspruchsberechtigung erforderlich ist, um festzustellen, ob der Verbraucher Anspruch auf den Sozialtarif hat. Die übrigen personenbezogenen Daten werden so lange verarbeitet, wie Sie Kunde von Proximus sind.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Der Föderale Öffentliche Dienst Wirtschaft ist für die Durchführung der Prüfung zuständig, ob ein Antragsteller die Voraussetzungen für den Sozialtarif erfüllt.

Artikel 74 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation verpflichtet Proximus als Betreiber, bestimmte Telekommunikationsdienste zu einem ermäßigten Preis für berechnete Verbraucher anzubieten, dem so genannten Sozialtarif. Die Verbraucher können bei Proximus die

Inanspruchnahme des Sozialtarifs beantragen, woraufhin Proximus ihre Anspruchsberechtigung überprüfen muss. Der Föderale Öffentliche Dienst Wirtschaft ist für die Überprüfung zuständig und stellt ein spezielles Portal zur Verfügung, über das die Betreiber die nationale Registrierungsnummer zur Überprüfung einreichen können.

Sobald die nationale Registernummer in das Portal eingegeben ist, wird angezeigt, ob der Antragsteller für den Sozialtarif in Frage kommt oder nicht. Wenn das Ergebnis der sc-Prüfung negativ ausfällt, was bedeutet, dass der Antragsteller nicht förderfähig ist, wird dem Ergebnis der sc-Prüfung ein Dokument mit einer Liste von Kontaktstellen für eventuelle Fragen zum Ablehnungsgrund beigefügt, die Proximus dem Antragsteller zur Verfügung stellt. Proximus erhält jedoch keine Informationen über den konkreten Ablehnungsgrund vom Föderalen Öffentlichen Dienst Wirtschaft.

Für Verbraucher, die vor dem 1.3.2024 einen Antrag auf Anwendung des früheren Sozialtarifs gestellt haben, wird der Föderale Öffentliche Dienst Wirtschaft Proximus benachrichtigen, wenn sie keinen Anspruch mehr auf den Sozialtarif haben. Wenn dies geschieht, ist Proximus gesetzlich verpflichtet, den Sozialtarif für diese Verbraucher zu beenden.

6.3. Wenn Sie ein Kunde oder Nutzer sind

6.3.1. Lieferung der gewünschten Produkte und Dienstleistungen

6.3.1.1. Bereitstellung unserer Produkte und Dienstleistungen

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Informationen über Produkt- und Dienstabonnements, personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Übermittlung elektronischer Mitteilungen erzeugt werden, Netzstandortdaten, Technische Identifikatoren, Informationen über Produkt- und Dienstonutzung.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Diese Verarbeitung ist für die Erfüllung des Vertrags, dessen Vertragspartei Sie sind, erforderlich (Art. 6(1)(b) der DSGVO). Die Verarbeitung personenbezogener Daten, die in den Anwendungsbereich der Datenschutzvorschriften für elektronische Kommunikation fallen, ist gemäß Artikel 122, 123 und 125 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation zulässig.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Solange Sie aktiver Proximus-Kunde bleiben. Die im Zusammenhang mit diesem Zweck verarbeiteten Daten können für einen längeren Zeitraum im Zusammenhang mit anderen Zwecken, z. B. für gesetzliche Archivierungszwecke, verarbeitet werden.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Abhängig von den tatsächlich von Ihnen in Anspruch genommenen Diensten werden Ihre personenbezogenen Daten an verschiedene Arten von Empfängern weitergegeben, die Proximus Support, Wartung und allgemeine IT- und netzbezogene Dienste anbieten.

Selbstverständlich müssen wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um Ihnen die von Ihnen bezahlten Dienste zur Verfügung zu stellen, damit diese ordnungsgemäß funktionieren können:

- Wenn Sie Voice-to-Voice- oder SMS-Dienste nutzen (sei es im Mobilfunk oder im Festnetz), müssen wir Daten verarbeiten, um sicherzustellen, dass eine Verbindung zwischen dem richtigen Anrufer und dem richtigen Angerufenen hergestellt wird und dass der Telefonie- und SMS-Verkehr ordnungsgemäß über das Netz geleitet wird.
- Im Rahmen der Bereitstellung von Internetzugangsdiensten müssen wir technische Daten über Ihre Nutzung verarbeiten, die erforderlich sind, um den Internetverkehr über unser Netz zu transportieren und die Inhalte anzuzeigen, die Sie beim Zugriff auf das Internet erwarten.
- Wenn Sie schließlich die Dienste von Pickx (Proximus TV) nutzen, verarbeiten wir technische Daten über Ihre Nutzung. Wir benötigen diese Daten, um Ihnen unsere Pickx-Dienste anbieten zu können, um On-Demand-Sendungen (d. h. VOD) zu liefern, Ihre Aufnahmen zu planen und für Sie bereitzuhalten.

Wichtiger Hinweis: Grundsätzlich greifen wir im Rahmen der Erbringung unserer Dienstleistungen **NICHT** auf den Inhalt Ihrer elektronischen Kommunikation zu. Wir verarbeiten die Metadaten, die erforderlich sind, um das Funktionieren unserer Dienste und die korrekte Übermittlung einer elektronischen Kommunikation zu gewährleisten (z. B. die Zustellung einer SMS an den richtigen Empfänger), aber unser Netz dient nur als reiner Kanal für den Inhalt der Kommunikation selbst.

Der Zugang zum Inhalt von Kommunikationen ist streng geregelt und nur unter bestimmten Umständen erlaubt, die in spezifischen Artikeln des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation erschöpfend aufgezählt sind.

6.3.1.2. Zusammenschaltung mit anderen Telekommunikationsbetreibern

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Beobachtete oder generierte Daten:** Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Übermittlung elektronischer Kommunikation erzeugt werden

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Diese Verarbeitung ist für die Erfüllung des Vertrags, dessen Vertragspartei Sie sind, erforderlich (Art. 6(1)(b) der DSGVO). Diese Verarbeitung von Verkehrsdaten ist zulässig nach Art. 122 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Solange es für die Übermittlung der Kommunikation erforderlich ist. Die Verkehrsdaten im Zusammenhang mit der Zusammenschaltung werden auch zu Abrechnungszwecken gespeichert (siehe unten, ii.1. Rechnungsstellung und Buchhaltung).

An wen geben wir diese Daten weiter?

Wir müssen Daten sowohl empfangen als auch mit den anderen Telekommunikationsbetreibern austauschen, die an dieser speziellen elektronischen

Kommunikation beteiligt sind, um die Zusammenschaltung der elektronischen Kommunikationsdienste zu gewährleisten.

Auch wenn der Begriff vielleicht nicht gerade geläufig ist, so ist die Zusammenschaltung doch eine wichtige Aktivität, die Ihnen die nahtlose Nutzung elektronischer Kommunikationsdienste im Alltag ermöglicht. Vereinfacht ausgedrückt bedeutet Zusammenschaltung, dass Sie als Proximus-Kunde Ihre mobilen Daten nutzen oder eine andere Person erreichen können (per Telefon oder SMS), die die Dienste eines anderen Betreibers in einem anderen elektronischen Kommunikationsnetz innerhalb oder außerhalb Belgiens in Anspruch nimmt.

Alle Telekommunikationsbetreiber sind rechtlich verpflichtet, den Zugang zu ihrem Netz zu ermöglichen und Zusammenschaltungsvereinbarungen mit den Betreibern anderer Netze auszuhandeln, und zwar auf Grundlage des Europäischen Kodex für elektronische Kommunikation und des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation. Zu diesen anderen Betreibern können nationale Betreiber (z. B. Telenet oder Orange), Betreiber im Ausland (z. B. Deutsche Telekom, Vodafone) und internationale Betreiber (z. B. BICS) gehören.

Ohne Zusammenschaltungsvereinbarungen und die damit verbundene notwendige Verarbeitung personenbezogener Daten wäre die globale Kommunikation, wie wir sie heute kennen, nicht möglich.

Im Rahmen von Zusammenschaltungsdiensten können Ihre Telefonnummer und Nutzungsdaten mit anderen Zusammenschaltungspartnern ausgetauscht werden, um die Weiterleitung der Kommunikation zu gewährleisten, sowie zu Zwecken der Rechnungsstellung, des Abgleichs und der Zahlungsabwicklung und der Streitbeilegung.

6.3.1.3. Planung und Organisation der Netzinfrastruktur

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Beobachtete oder generierte Daten:** Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Übertragung elektronischer Kommunikation generiert werden, Netzwerk-Standortdaten.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Diese Verarbeitung ist für die Erfüllung des Vertrags, bei dem Sie Vertragspartei sind, erforderlich (Art. 6(1)(b) DSGVO). Diese Verarbeitung von Verkehrsdaten ist nach Artikel 125 §1. 2° des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation zulässig.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Die Signalisierungsinformationen werden 14 Tage lang ab dem Zeitpunkt der Aussendung des Signals gespeichert.

Proximus speichert aggregierte Daten auf Endnutzerebene für maximal drei Monate. Aggregierte Daten auf Netzebene werden für maximal ein Jahr gespeichert.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Wir können die Daten an Unternehmen weitergeben, die uns im Zusammenhang mit der Planung und Organisation der Netzinfrastruktur unterstützen.

Die Planung und der Aufbau einer stabilen, zuverlässigen, flexiblen und effizienten Netzinfrastruktur ist eine grundlegende Voraussetzung für Betreiber wie Proximus.

Eine effektive Planung und Organisation der Telekommunikationsinfrastruktur ist für Proximus von entscheidender Bedeutung, um eine nahtlose Konnektivität und die Zuverlässigkeit der Dienste für seine Kunden und Endnutzer zu gewährleisten. Durch die sorgfältige Planung und Verwaltung des Netzes und die Analyse der aktuellen Netzkapazitäten und -defizite kann Proximus stabile Hochgeschwindigkeits-Internet- und Kommunikationsdienste bereitstellen, die nicht nur das Nutzererlebnis verbessern, sondern auch die wachsende Nachfrage nach Daten und digitalen Diensten unterstützen.

Zu diesem Zweck sammelt und verarbeitet Proximus Daten, die im Zusammenhang mit der Übertragung elektronischer Kommunikation erzeugt werden (z. B. im Falle eines Telefonanrufs sowohl die anrufende als auch die angerufene Nummer), sowie die Netzwerkstandortdaten (d. h. die Daten des Geräts der anrufenden und der angerufenen Person), um sicherzustellen, dass das Signal (d. h. der Telefonanruf) die erforderlichen Besonderheiten in Bezug auf Qualität, Kodierung und Modulation enthält, um von der richtigen Antenne erfasst und an diese gesendet und vom Gerät der angerufenen Person empfangen zu werden.

Darüber hinaus ermöglicht eine gut geplante Infrastruktur Skalierbarkeit und Anpassungsfähigkeit, so dass Proximus neue Technologien integrieren und seine Dienste effizient erweitern kann. Dies ist zum Beispiel bei der Abschaltung des 3G-Netzes der Fall. Dadurch kann Proximus Platz im Netz freimachen, um die schnelleren 4G- und 5G-Netze zu konsolidieren und auszubauen und unseren Kunden das leistungsfähigste, sicherste und energieeffizienteste Mobilfunknetz zu bieten. Weitere Informationen zu diesem spezifischen Thema finden Sie unter [diesem Link](#).

Proximus ist bestrebt, die optimale Leistung unserer Telekommunikationsnetze und -dienste zu gewährleisten. Daher analysieren wir auch Informationen über die Nutzung der Telekommunikationsnetze mit dem Ziel, Netzprobleme zu beheben und/oder zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „6.3.6.3. Netzwerkmanagement“.

6.3.2. Kundenmanagement

6.3.2.1. Rechnungsstellung und Buchhaltung

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen, persönliche Merkmale, Finanzdaten.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Interne Identifizierungsmerkmale, technische Identifizierungsmerkmale, Informationen über Produkt- und Dienstleistungsabonnements, Informationen über Produkt- und Dienstleistungsnutzung, Rechnungsdaten, personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Übermittlung elektronischer Mitteilungen erzeugt werden.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Diese Verarbeitung ist für die Erfüllung des Vertrags, dessen Vertragspartei Sie sind, erforderlich (Art. 6(1)(b) der DSGVO) oder unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) DSGVO), personenbezogene Daten zu verarbeiten, um die Dienstleistungen, die wir den Endnutzern unserer gewerblichen Kunden anbieten, korrekt abzurechnen und in Rechnung zu stellen. Die

Verarbeitung Ihrer Verkehrsdaten zu diesem Zweck ist zulässig nach Art. 122, §2 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Wir speichern abrechnungsrelevante Daten für die Dauer des Vertrags mit Ihnen und für weitere 11 Jahre danach, um unseren gesetzlichen Verpflichtungen in Bezug auf Steuern und Buchhaltung nachzukommen.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Wir werden Ihre personenbezogenen Daten an Dienstleister weitergeben, die im Namen von Proximus handeln, um abrechnungsbezogene Dienstleistungen wie die Übermittlung von Rechnungen professioneller Kunden über das Peppol-Netz oder die Verwaltung unseres Rechtsarchivs für Dokumente wie Rechnungen zu erbringen. Darüber hinaus werden einige Ihrer personenbezogenen Daten an das Unternehmen, bei dem Sie beschäftigt sind, oder an andere Geschäftspartner weitergegeben, falls Ihr Arbeitgeber Ihre Rechnung ganz oder teilweise bezahlt. Wenn Sie sich dafür entscheiden, Ihre Rechnungen per Lastschriftverfahren zu bezahlen, werden einige Ihrer personenbezogenen Daten an Zahlungsdienstleister wie Ihre Bank oder Ihr Bausparkassenunternehmen und an Inkassobüros weitergegeben, damit Ihre Anweisung zum Lastschriftverfahren ausgeführt werden kann.

Die Rechnungsstellung ist ein Teil der meisten Dienstleistungen, die wir Ihnen anbieten. Zu diesem Zweck verwenden wir Daten zu Ihrem Vertrag und Ihrem Verbrauch, um Rechnungen zu erstellen, die in der Regel monatlich erstellt werden. Dazu gehört auch die Anwendung der entsprechenden Steuern und Kredite.

Wir verwenden Ihre Kontaktdaten auch, um Ihnen Rechnungsunterlagen zuzusenden und sicherzustellen, dass die Rechnung ordnungsgemäß an unsere Kunden zugestellt wird. Abhängig von Ihren Einstellungen wird Ihnen Ihre Rechnung entsprechend zugeschickt:

- in Papierform per Post;
- online, per SMS oder E-Mail oder
- in Ihrem MyProximus-Konto, über die Proximus+ App und auf myproximus.be.

Wenn Sie Ihre Rechnungen per Lastschriftverfahren bezahlen, ermächtigen Sie Ihre Bank, Ihre Proximus-Rechnung automatisch zu bezahlen. Dies geschieht am Fälligkeitstag, der auf Ihrer Rechnung oder Ihrem Zahlungsbeleg angegeben ist.

Falls Sie die Möglichkeit nutzen, für von Dritten angebotene Produkte/Dienstleistungen über eine Rechnung von Proximus zu bezahlen, tauschen wir und dieser Dritte rechnungsbezogene personenbezogene Daten über Sie aus, wie im Abschnitt "6.3.2.3. Dienste Dritter oder Direct Carrier Billing (Bezahlen per Handyrechnung)" näher erläutert.

6.3.2.2. Prozess der Sammlung

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen, persönliche Merkmale, Finanzdaten, Kundeninteraktionen.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Interne Identifikatoren, Produkt- und Service-Abonnementinformationen, Rechnungsinformationen.

- **Abgeleitete Daten:** Segmentierungsinformationen.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Diese Verarbeitung ist für die Erfüllung des Vertrags, dessen Vertragspartei Sie sind, erforderlich (Art. 6(1)(b) der DSGVO).

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Wir speichern abrechnungsrelevante Daten für die Dauer des Vertrags mit Ihnen und für weitere 7 Jahre danach, um unseren gesetzlichen Verpflichtungen in Bezug auf Steuern und Buchhaltung nachzukommen.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Inkassobüros und Vollstreckungsbeamte.

Falls ein Kunde Rechnungen oder Gebühren nicht rechtzeitig bezahlt, können wir gezwungen sein, Maßnahmen zu ergreifen, um die unbezahlten Beträge einzutreiben.

Um unbezahlte Rechnungen oder Gebühren von unseren Kunden einzutreiben, können wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um gegebenenfalls verschiedene Arten von Maßnahmen zu ergreifen, z. B.:

- Klassifizierung der betroffenen Person je nach Art des Kunden (z. B. Privat- oder Geschäftskunde), der Kommunikation mit dem Kunden im Zusammenhang mit dem Inkasso (Zeitpunkt und Kommunikationsmittel wie Anruf oder SMS), der Inkassoaktionen gegenüber dem Kunden (Zahlungsversprechen und Ratenplan) und der Grund für den Zahlungsverzug oder das Ausbleiben der Zahlung (z. B. Konkurs, Übertritt), um die geeigneten Inkassoschritte festzulegen;
- Information des Kunden über den nicht bezahlten Betrag;
- Vorübergehende Unterbrechung des Zugangs des Kunden zu unseren Diensten (Telefon, TV und Internet);
- Kennzeichnung des Kunden als „schlechter Zahler“ oder
- Inanspruchnahme der Dienste eines Inkassounternehmens oder eines Vollstreckungsbeamten.

6.3.2.3. Dienste Dritter oder Direct Carrier Billing (Bezahlen per Handyrechnung)

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Erhobene Daten:** Identifikations- und Kontaktangaben, Finanzdaten.
- **Erhaltene Daten:** Informationen über Abonnements für Produkte und Dienste.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Interne Kennungen, technische Kennungen, Informationen zur Nutzung von Produkten und Diensten, Rechnungsdaten.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) der DSGVO), unseren Partnern Direct Carrier Billing-Zahlungsdienste für Dienste Dritter anzubieten und unseren Kunden ein sichereres Online-Zahlungsmittel bereitzustellen.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Zum Zweck der Bereitstellung von Direct Carrier Billing-Zahlungsdiensten bewahren wir Ihre personenbezogenen Daten für 2,5 Jahre nach ihrer Erstellung auf. Dies gilt unbeschadet der Aufbewahrungsfrist für rechnungsbezogene Daten, die wir zur Erfüllung unserer gesetzlichen Verpflichtungen in Bezug auf Steuern und Buchhaltung aufbewahren müssen.

An wen geben wir diese Daten weiter?

An Drittdienstleister (in der Regel Online-Händler, die digitale Inhalte anbieten), von denen Sie Dienstleistungen erworben haben, die per Handyrechnung (Direct Carrier Billing) zu bezahlen sind.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Jedes Abonnement, das über Direct Carrier Billing bezahlt wird, kann durch die Antwort STOP (in Großbuchstaben) an die Mobilfunknummer des Drittdienstleisters oder durch Kontaktaufnahme mit der [Kontaktnummer des Drittdienstleisters](#) beendet werden. Weitere Informationen über Ihre Rechte als betroffene Person finden Sie in Abschnitt 11 unten.

Wir bieten unseren Kunden die Möglichkeit, für von Dritten angebotene Produkte/Dienste ("Dienste Dritter") über Direct Carrier Billing zu bezahlen. Wenn Sie z. B. eine digitale Dienstleistung kaufen möchten, bietet Ihnen der Dienstleister verschiedene Zahlungsmöglichkeiten an. Eine davon ist die "Direct Carrier Billing". Das bedeutet, dass der Betrag für den Drittanbieterdienst in einer der Rechnung Ihres Mobilfunkanbieters beigefügten Aufstellung aufgeführt wird.

Wenn Sie diese Zahlungsmethode nutzen möchten, werden wir Ihre persönlichen Daten an den Dienstleister weitergeben. Der Dienstleister wird uns vor allem Informationen über den bezogenen Drittanbieterdienst übermitteln. Falls erforderlich, werden wir Ihre Telefonnummer verwenden und übermitteln, um Ihre Identifizierung durch den Dienstleister zu ermöglichen und zu bestätigen, ob die Transaktion durchgeführt werden kann oder nicht (z. B. wenn Sie einen begrenzten Höchstbetrag, der unter dem Preis der Dienstleistung liegt, festgelegt haben, wird die Transaktion nicht durchgeführt).

In Bezug auf diese Kategorien von Informationen handeln wir als für die Verarbeitung Verantwortlicher und übermitteln Ihre personenbezogenen Daten auf der Grundlage unseres berechtigten Interesses, unserem Partner Direct Carrier Billing-Zahlungsdienste für Dienste Dritter anzubieten und unseren Kunden ein sichereres Online-Zahlungsmittel bereitzustellen.

Wenn die Transaktion bestätigt ist, wird der Dienst in einer Ihrer Telekom-Rechnung beigefügten Aufstellung aufgeführt und der Betrag wird von uns eingezogen und an den Drittdienstleister überwiesen. In diesem Fall ist der Dienstleister der Verantwortliche für die Daten im Zusammenhang mit dem Kauf des Drittanbieterdienstes, und wir handeln im Auftrag des Dienstleisters als sein Auftragsverarbeiter.

6.3.2.4. Überprüfungsdienste für Dritte

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

Proximus fungiert als Unterauftragnehmer:

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen (von digitalen Dienstanbietern gesammelt und über Telesign an Proximus weitergegeben).

Proximus fungiert als Verantwortlicher:

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen, Informationen über Abonnements für Produkte und Dienste.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Sowohl Proximus als auch die Anbieter digitaler Dienste haben berechtigte Interessen (Art. 6(1)(f) DSGVO), die diese Verarbeitungstätigkeit rechtfertigen. Proximus zielt darauf ab, Einnahmen zu generieren und Anbieter digitaler Dienste bei der Bekämpfung von Betrug durch Telekommunikationsdienste zu unterstützen. In der Zwischenzeit versuchen die Anbieter digitaler Dienste, Betrug auf ihren Plattformen zu verhindern und den Identifizierungsprozess für Personen, die sich registrieren möchten, zu vereinfachen.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Die Übereinstimmungsergebnisse und Risikostufen werden nach 90 Tagen gelöscht.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Die Übereinstimmungsergebnisse werden an unser Tochterunternehmen Telesign weitergegeben, das als Auftragsverarbeiter für die digitalen Diensteanbieter fungiert. Andere Daten werden von Proximus nicht weitergegeben.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Wenn Sie einen bestimmten Grund haben (begründeter Antrag), können Sie der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten zu diesem Zweck widersprechen. Wenn wir keine zwingenden Gründe haben, sie weiter zu verwenden, werden wir sie nicht mehr verwenden. Weitere Informationen über Ihr Widerspruchsrecht finden Sie in Abschnitt 11 unten.

Wir können Ihre personenbezogenen Daten für die Erbringung von Überprüfungsdiensten an Dritte (Digital Service Provider), einschließlich Tochtergesellschaften der Proximus-Gruppe, verarbeiten, damit diese im Rahmen der Betrugsprävention und -bekämpfung prüfen können, ob die in ihrem Besitz befindlichen Daten mit den Daten in unserer Kundendatenbank übereinstimmen, **ohne jedoch Ihren Namen oder andere Kundendaten an den Dritten weiterzugeben**. Es ermöglicht ihnen, die Gültigkeit der Daten zu bewerten, die ein einzelner Kunde bei der Registrierung angibt, und hilft ihnen so, die Erstellung von gefälschten Konten zu erkennen.

Es ist wichtig zu betonen, dass wir in diesem Prozess niemals Ihren Namen an diese digitalen Dienstleister weitergeben - lediglich die Übereinstimmungsergebnisse sowie ein Risikoniveau werden an Telesign übermittelt.

6.3.2.5. Verwaltung von Streitfällen

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

Die Kategorien personenbezogener Daten, die wir zum Zwecke der Verwaltung von Streitfällen verwenden, hängen von der Art des Streitfalls ab. Im Allgemeinen werden wir die Daten verarbeiten, die erforderlich sind, um Sie eindeutig zu identifizieren (Identifikations- und Kontaktinformationen). Je nach Art der Streitfälle können auch andere

personenbezogene Daten verarbeitet werden (z. B. werden bei Streitfällen bei Rechnungen Rechnungs- und Zahlungsinformationen verarbeitet).

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Diese Verarbeitung ist erforderlich für die Erfüllung des Vertrags, dessen Vertragspartei Sie sind (Art. 6(1)(b) DSGVO), im Falle eines Streitfalls, der Sie als Kunde betrifft, oder für unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) DSGVO) zur Beilegung von Streitfällen, wenn Sie kein Kunde von Proximus sind.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Ihre personenbezogenen Daten werden zehn Jahre lang nach Beendigung des Streitfalls zu Beweis Zwecken aufbewahrt (z. B. wenn Ihr Name in einem Dokument auftaucht, das in einem Streitfall zwischen Ihnen und uns als Beweismittel dient, werden diese personenbezogenen Daten zehn Jahre lang aufbewahrt, da das Beweisdokument ebenso lange aufbewahrt wird).

Um mögliche künftige Streitfälle im Zusammenhang mit dem Datenschutz zu bewältigen, wird eine Spur Ihres Einverständnisses (z. B. für gezielte Werbezwecke) für die Dauer des Einverständnisses + 5 Jahre gespeichert, was die Verjährungsfrist für etwaige Klagen bei der belgischen Datenschutzbehörde ist.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Mit welchen Personen Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen der Verwaltung von Streitfällen ausgetauscht werden, hängt auch von der Art des Streitfalls ab. Ihre personenbezogenen Daten können beispielsweise an eine Anwaltskanzlei weitergegeben werden, falls der Streitfall vor Gericht verhandelt wird.

Im Zusammenhang mit einem Streitfall werden wir einige Ihrer personenbezogenen Daten verarbeiten. Zunächst verarbeiten wir die mit Ihrem Kundenkonto verknüpften personenbezogenen Daten, um Sie eindeutig zu identifizieren und Sie im Zusammenhang mit dem Streitfall zu kontaktieren. Je nach Art des Streitfalls können wir auch andere personenbezogene Daten verarbeiten (z. B. Rechnungsdaten, Zahlungsinformationen, Informationen über Ihre Produkte und Dienste) und Ihre personenbezogenen Daten an andere Partner weitergeben (z. B. Anwaltskanzlei, Inkassobüro...).

Weitere Informationen über Ihre Rechte als betroffene Person finden Sie in Abschnitt 11 unten.

6.3.2.6. Marktforschung

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Erhobene Daten:** Identifikations- und Kontaktangaben, persönliche Merkmale, Informationen über Abonnements für IT- und Telekomprodukte und -dienste, umfragespezifische Informationen.
- **Erhaltene Daten:** Identifizierung und Kontaktangaben.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Informationen zur Nutzung von Produkten und Diensten, Informationen über Abonnements für Produkte und Dienste, Rechnungsdaten, Hardwareinformationen.
- **Abgeleitete Daten:** Segmentierungsinformationen.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Versand von Einladungen zur Teilnahme an Marktumfragen: unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) der DSGVO), Marktforschung zu betreiben.

Die Verarbeitung im Zusammenhang mit der Teilnahme an Marktumfragen beruht auf Ihrer Einwilligung (Art. 6(1)(a) der DSGVO).

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Die Kontakt- und Identifizierungsangaben, die für den Versand der Einladungen verwendet werden, werden für maximal 5 Jahre nach Beendigung Ihres Vertrags mit Proximus aufbewahrt.

Die im Rahmen von Marktforschungen und -umfragen verarbeiteten personenbezogenen Daten werden für maximal 3 Jahre nach dem Datum der Umfrage aufbewahrt.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Wir teilen und erhalten personenbezogene Daten im Rahmen der Marktforschung mit/von verschiedenen Forschungspartnern.

Einige unserer Forschungspartner führen in unserem Auftrag Marktumfragen, die sich an die betroffenen Personen in unserer Kunden- und Nutzerdatenbank richten, durch. Diese Marktumfragen werden über verschiedene Kommunikationskanäle (SMS, E-Mail und Pop-ups auf der Website und in den Proximus-Apps) verschickt oder durch Befragungen durchgeführt (persönliche Befragungen, Befragungen über digitale Medien oder telefonische Befragungen);

Andere Forschungspartner von uns sind nur an der Rekrutierung von Teilnehmern beteiligt, die dem Zielprofil für bestimmte Marktumfragen entsprechen; und

Unsere Forschungspartner können uns auch Ergebnisse von Marktumfragen, die sich an Personen aus ihrer eigenen Datenbank richten, zur Verfügung stellen.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Wenn Sie keine Einladungen zur Teilnahme an Marktforschungsumfragen erhalten möchten, können Sie die Teilnahme an Marktforschungsumfragen über die Datenschutzeinstellungen in Ihrem "MyProximus"-Bereich über MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) und/oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) verweigern oder eine Anfrage über das [Webformular](#) oder über privacy@proximus.com stellen.

Weitere Informationen über alternative Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11.

Wie kann ich meine Einwilligung widerrufen?

Wenn Sie Ihre Einwilligung widerrufen möchten, können Sie sich an privacy@proximus.com wenden.

Weitere Informationen über alternative Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11.

Wir betreiben Marktforschung mit dem Ziel, (neue) Produkte und Dienste zu testen und zu verbessern, d. h. wir führen Marktuntersuchungen zu den folgenden Konzepten durch:

- Testen des Markenimages und der Kommunikation: Bevor wir eine große Kommunikationskampagne starten, führen wir einen Pretest der Kampagne durch, um sicherzustellen, dass die Botschaft gut verstanden wird und klar ist und dass die Kampagne Wirkung zeigt. Nach dem Start der Medienkampagne testen wir bei einer repräsentativen Stichprobe der Zielgruppe, ob die Kommunikationskampagne Wirkung gezeigt hat (ob sie gesehen wurde, ob die Marke gekannt wird, ob viele Likes erhalten wurden, ob die Botschaft wahrgenommen wurde...).
- Konzepttests: Bevor neue Dienstleistungen oder neue Produkte auf den Markt kommen, werden sie von den Verbrauchern getestet, um sicherzustellen, dass sie für sie relevant sind und ein Marktpotenzial für uns besteht.
- Verständnis der Kundenbedürfnisse und -verhaltensweisen: Um die Verbraucher und die neuen Trends besser zu verstehen, führen wir Marktforschungen durch, um ihre Bedürfnisse und ihr Verhalten zu ermitteln.
- Marktdurchdringung von Produkten und Diensten und Benchmarks in Bezug auf die Konkurrenz: Messung der Marktdurchdringung von Produkten und Diensten und Definition ihrer Kundschaft, um einen guten Überblick über unsere Position im Vergleich zur Konkurrenz zu erhalten.
- Zufriedenheit und Treue: Umfragen zur Messung der Zufriedenheit unserer Kunden oder der Kunden von Wettbewerbern mit verschiedenen Produkten oder Diensten.

Manchmal arbeiten wir auch mit Forschungspartnern zusammen:

- Einige unserer Forschungspartner führen in unserem Auftrag Marktumfragen, die sich an die betroffenen Personen in unserer Kunden- und Nutzerdatenbank richten, durch. Diese Marktumfragen werden über verschiedene Kommunikationskanäle (SMS, E-Mail und Pop-ups auf der Website und in den Proximus-Apps) verschickt oder durch Befragungen durchgeführt (persönliche Befragungen, Befragungen über digitale Medien oder telefonische Befragungen);
- Andere Forschungspartner von uns sind nur an der Rekrutierung von Teilnehmern beteiligt, die dem Zielprofil für bestimmte Marktumfragen entsprechen; und
- Unsere Forschungspartner können uns auch Ergebnisse von Marktumfragen, die sich an Personen aus ihrer eigenen Datenbank richten, zur Verfügung stellen.

6.3.2.7. Qualitätssicherung, Verbesserung und Entwicklung von (neuen) Produkten und Dienstleistungen

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Erhobene Daten:** Identifizierungs- und Kontaktangaben, Kundeninteraktionen, Umfragespezifische Informationen.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Interne Identifikatoren, Technische Identifikatoren, Informationen über Abonnements für Produkte und Dienste, Hardware-Informationen, Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Übertragung elektronischer Kommunikation generiert werden.
- **Abgeleitete Daten:** Segmentierungsinformationen.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Diese Verarbeitung ist für die Erfüllung des Vertrags, dessen Vertragspartei Sie sind, erforderlich (Art. 6(1)(b) der DSGVO).

Die Verarbeitung personenbezogener Daten zur Verbesserung und Entwicklung von (neuen) Produkten und Dienstleistungen basiert auf unserem berechtigten Interesse (Art. 6(1)(f) DSGVO), qualitativ hochwertige und innovative Produkte und Dienstleistungen anzubieten, die den sich wandelnden Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen, sowie einen reibungslosen und zufriedenstellenden Kundenverkehr zu gewährleisten (z. B. wenn Kunden uns beitreten, ein Abonnement ändern oder Unterstützung bei administrativen oder technischen Fragen suchen....).

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Zusammengefasste personenbezogene Daten werden höchstens 3 Jahre lang verarbeitet. Für nicht aggregierte personenbezogene Daten sowie für personenbezogene Daten, die zu Diagnosezwecken verwendet werden, gelten jedoch kürzere Aufbewahrungsfristen.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Wir können Ihre personenbezogenen Daten an Netzwerk- und Telekommunikationsdienstleister sowie an die Lieferanten der Hardware-Geräte, die wir unseren Kunden zur Verfügung stellen, weitergeben, um unseren Kunden die Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen zu ermöglichen.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Wenn Sie einen besonderen Grund haben (begründeter Antrag), können Sie der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für die Verarbeitung widersprechen, die auf unserem berechtigten Interesse beruht. Wenn wir keine zwingenden Gründe haben, sie weiter zu verwenden, werden wir die Verwendung einstellen. Weitere Informationen zu den verschiedenen Möglichkeiten, Ihre Rechte auszuüben, finden Sie in Abschnitt 11 unten.

Wir sind bestrebt, die hohe Qualität und Innovation unserer Produkte und Dienstleistungen zu gewährleisten. Um dies zu erreichen, überwachen und bewerten wir kontinuierlich ihre Leistung und investieren in Verbesserungen und die Entwicklung neuer Angebote. Dazu gehört die Sammlung und Analyse von Nutzungsdaten und Kundenfeedback, um die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen zu gewährleisten, sie zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Ein wichtiger Aspekt zur Erreichung dieses Ziels ist die Überwachung der Leistung der verschiedenen Hardware- und Softwarekomponenten, die bei der Bereitstellung unserer Produkte und Dienstleistungen zum Einsatz kommen. Wir verwenden fortschrittliche Diagnosetools und Analysen, um die Funktionalität und Effizienz dieser Komponenten zu verfolgen, was die Erfassung von Daten zu verschiedenen Leistungskennzahlen beinhaltet. Durch die Analyse dieser Daten können wir Abweichungen von den erwarteten Leistungsniveaus feststellen, Probleme erkennen und beheben sowie potenzielle Probleme erkennen und vorhersehen, bevor sie sich auf unsere Kunden auswirken. Wenn wir beispielsweise anhand von Kundenbeschwerden und Technikereinsätzen feststellen, dass es bei mehreren Kunden immer wieder zu Problemen bei der Wi-Fi-Einrichtung kommt, die auf bestimmte Hardware- oder Softwarekomponenten zurückzuführen sind, können wir diese Probleme auf einer Makroebene analysieren. So können wir proaktiv Maßnahmen ergreifen, um die Leistung des Wi-Fi zu verbessern oder zu verhindern, dass diese Probleme bei anderen Kunden auftreten. Durch eine strenge Überwachung und Analyse der Hardware- und Softwareleistung können wir sicherstellen, dass unsere Produkte und Dienstleistungen hohe Qualitäts- und Zuverlässigkeitsstandards erfüllen.

Das Einholen von Kundenfeedback ist ein weiterer wichtiger Bestandteil unseres Engagements, um die hohe Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen sowie deren kontinuierliche Verbesserung und Innovation zu gewährleisten. Wir suchen aktiv nach Beiträgen unserer Kunden. Dieses Feedback hilft uns, die Bedürfnisse und Vorlieben unserer Kunden zu verstehen, Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen und die allgemeine Zufriedenheit mit unseren Produkten und Dienstleistungen zu messen. Indem wir die Erkenntnisse unserer Kunden in unseren Entwicklungsprozess einfließen lassen, können wir unsere Angebote besser auf ihre Erwartungen abstimmen und etwaige Probleme umgehend angehen. Darüber hinaus fließen die Rückmeldungen unserer Kunden in unsere Entscheidungen über die Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen ein, damit wir auf die Anforderungen des Marktes reagieren und unseren Kunden auch weiterhin einen Mehrwert bieten können. Weitere Informationen darüber, wie Kundenfeedback gesammelt wird, finden Sie im Abschnitt "6.3.2.6. Marktforschung".

Indem wir die Überwachung der Hardware- und Softwareleistung mit der aktiven Erfassung von Kundenfeedback verbinden, erhöhen wir nicht nur die Qualität und Zuverlässigkeit unserer Produkte und Dienstleistungen, sondern verbessern auch das Kundenerlebnis insgesamt erheblich. Darüber hinaus bewerten wir kontinuierlich unsere Prozesse auf der Grundlage von Kundenfeedback und der Analyse der Customer Journey, um sicherzustellen, dass sie nahtlos sind und auf die Bedürfnisse unserer Kunden eingehen. So stellen wir sicher, dass wir auf die Bedürfnisse unserer Kunden eingehen, potenzielle Probleme proaktiv angehen und kontinuierlich Innovationen entwickeln, um ihre Erwartungen zu erfüllen und zu übertreffen.

Wir sorgen nicht nur für eine hohe Qualität und Innovation unserer Produkte und Dienstleistungen, sondern auch für eine reibungslose und zufriedenstellende Kundenbetreuung. Diese Reise beginnt, wenn Kunden eine Bestellung aufgeben, Artikel zu ihrem Paket hinzufügen oder entfernen oder wenn technische Probleme oder Beschwerden auftreten - Ereignisse, die wir als Reiseauslöser bezeichnen.

Ab dem Zeitpunkt, an dem ein Auslöser auftritt, bis innerhalb eines vordefinierten Zeitraums keine neuen Auslöser auftreten, sammeln wir Informationen, um die Qualität der Customer Journey zu bewerten. Diese Informationen beziehen sich auf die Erfahrung des Kunden und die verschiedenen Schritte, die er unternimmt, wie z. B. Anrufe beim Proximus-Helpcenter, aufgetretene technische Probleme und eingereichte Beschwerden.

Durch die Analyse dieser Informationen wollen wir die Effizienz der Customer Journeys und die allgemeine Kundenzufriedenheit verbessern. Unser Ziel ist es, sicherzustellen, dass jede Interaktion mit Proximus so nahtlos wie möglich abläuft und alle Probleme umgehend und effektiv gelöst werden.

6.3.3. Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen

6.3.3.1. Rechtliche Verpflichtung zur Speicherung und Weitergabe von Verkehrsdaten und anderen Standortdaten außer Verkehrsdaten (Art. 121/8, 122, Art. 123 und Art. 127/1, §2 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation)

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir nutzen?

- **Beobachtete oder generierte Daten:** Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der elektronischen Telekommunikation.

Wodurch ist diese Verarbeitungstätigkeit gerechtfertigt?

Diese Verarbeitungstätigkeit ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung von Proximus erforderlich (Art. 6 Absatz 1 Buchstabe c DSGVO), nämlich der Verpflichtungen gemäß Art. 121/8, 122, Art. 123 und Art. 127/1, §2 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Das belgische Gesetz über elektronische Kommunikation sieht je nach Art der gespeicherten Daten unterschiedliche Aufbewahrungsfristen vor:

- **Kennungen sowohl für die Quelle als auch für den Adressaten der Kommunikation, genaues Datum und Uhrzeit des Beginns und des Endes der Kommunikation und Standort der Endgeräte der kommunizierenden Parteien zu Beginn und am Ende der Kommunikation sowie andere Standortdaten:** 4 Monate ab dem Datum der Kommunikation und - im Falle eines konkret festgestellten Betrugs oder einer konkret festgestellten böswilligen Nutzung des Netzes - so lange, wie es für die Analyse und Eindämmung dieses Betrugs oder dieser böswilligen Nutzung erforderlich ist.
- **Telefonnummer der Quelle der eingehenden Kommunikation, IP-Adresse, Zeitstempel und Gate, die für das Senden der eingehenden Kommunikation verwendet wurden, sowie genaues Datum und Uhrzeit des Beginns und Endes der Kommunikation:** 12 Monate ab dem Datum der Kommunikation und - im Falle einer spezifischen böswilligen Nutzung des Netzes - für den Zeitraum, der zur Bearbeitung dieser böswilligen Nutzung des Netzes erforderlich ist.

An wen geben wir diese Daten weiter?

- Intern können Ihre Verkehrsdaten und andere Standortdaten nur von Proximus-Mitarbeitern verarbeitet werden, die für die Verwaltung des Telekommunikationsdatenverkehrs, die Bekämpfung von Betrug oder Missbrauch des Netzes, die Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen zuständig sind, oder von Mitgliedern der Koordinierungszelle (jeder Dienst hat nur Zugriff auf das unbedingt Notwendige).
- Die folgenden offiziellen Stellen können im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten über Ihre Verkehrsdaten (oder Teile davon) und andere Standortdaten informiert werden: (1) das belgische Institut für Postdienste und Telekommunikation („BIPT“), (2) der Ombudsdienst für Telekommunikation, (3) die belgische Wettbewerbsbehörde, (4) Justizbehörden oder der Staatsrat.
- Ihre Standortdaten können an die Verwaltungszentren der Notfalldienste weitergegeben werden, die im Falle eines Notrufs Hilfe vor Ort leisten.
- Die folgenden offiziellen Stellen können unter bestimmten, gesetzlich festgelegten Umständen Auskunft über Ihre Verkehrsdaten und andere Standortdaten verlangen: (1) Nachrichtendienste und Sicherheitsdienste, (2) Behörden, die für die Prävention schwerwiegender Bedrohungen der öffentlichen Sicherheit zuständig sind, (3) Behörden, die für die Wahrung lebenswichtiger Interessen verantwortlich sind, (4) Behörden, die für die Untersuchung von Sicherheitsverletzungen zuständig sind, (5) Verwaltungs- oder Justizbehörden, die für die Prävention, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Rechtsverletzungen zuständig sind, die online oder über ein

elektronisches Kommunikationsnetz oder einen elektronischen Dienst begangen werden, (6) Verwaltungs- oder Justizbehörden, die für die Prävention, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung einer schweren Straftat zuständig sind, (7) Verwaltungsbehörden, die für die Wahrung wichtiger wirtschaftlicher oder finanzieller Interessen der EU oder Belgiens zuständig sind, (8) Verwaltungs- oder Justizbehörden, die für die Prävention, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung einer Straftat zuständig sind, (9) das BIPT, (10) Behörden, die rechtlich befugt sind, Daten zu wissenschaftlichen oder historischen Forschungszwecken oder zu statistischen Zwecken weiterzuverwenden.

Zur Erfüllung der rechtlichen Verpflichtung, angemessene, verhältnismäßige, vorbeugende und kurative Maßnahmen zu ergreifen, um Betrug und Missbrauch des Netzes und der Dienste aufzudecken, und um es Zentren der Notrufdienste, die Hilfe vor Ort bieten, zu ermöglichen, einen eingehenden Notruf zu bearbeiten, speichert Proximus Verkehrsdaten und andere Standortdaten. Proximus ist rechtlich verpflichtet, Verkehrsdaten und andere Standortdaten zu speichern, um:

- Betrug oder Missbrauch des Netzes oder des Dienstes zu erkennen und sowohl die Quelle als auch die Identität des Verursachers festzustellen und
- es Verwaltungszentren von Notfalldiensten, die Hilfe vor Ort Hilfe bieten, zu ermöglichen, einen eingehenden Notruf zu bearbeiten.

Das belgische Gesetz über elektronische Kommunikation schreibt Proximus nicht nur (in den meisten Fällen) vor, welche personenbezogenen Daten wie lange gespeichert werden müssen, sondern auch, wer innerhalb des Unternehmens die Daten verarbeiten darf und an welche anderen offiziellen Stellen die Daten auf Anfrage und unter bestimmten Umständen übermittelt werden können.

6.3.3.2. Verarbeitung von Daten auf der Grundlage von Art. 125 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation)

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir nutzen?

- **Beobachtete oder generierte Daten:** Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit elektronischer Telekommunikation, Technische Kennungen, Standortdaten des Endgeräts eines Endnutzers, Informationen über die Mengennutzung.

Wodurch ist diese Verarbeitungstätigkeit gerechtfertigt?

Wenn Proximus Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, um Ihnen einen Dienst anzubieten, der darauf abzielt, den Empfang unerwünschter elektronischer Nachrichten zu verhindern, wenn diese Verarbeitung nicht durch eine rechtliche Verpflichtung oder ein berechtigtes Interesse von Proximus zur Verhinderung von Betrug gerechtfertigt ist: Ihre Einwilligung (Art. 6(1)(a) DSGVO).

Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen eines Ersuchens des BIPT auf Anfrage des Kriminalbeamten der Abteilung Vermisste Personen der föderalen Polizei: Schutz eines lebenswichtigen Interesses (Art. 6(1)(d) DSGVO).

Im Rahmen der Verarbeitung personenbezogener Daten, um den Einsatz von Hilfs- und Rettungsdiensten zu ermöglichen: unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) DSGVO).

Verarbeitung personenbezogener Daten zur Vorbeugung von Betrug, der mit Hilfe von Nachrichten unter Verwendung von Telefonnummern begangen wird, wie z.B. SMS- oder MMS-Nachrichten, wie in Artikel 125, §1, 7° des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation erlaubt: unser berechtigtes Interesse (Artikel 6(1)(f) DSGVO).

Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Verpflichtung zur Zusammenarbeit mit den Behörden: unser berechtigtes Interesse (Artikel 6(1)(f) DSGVO).

Zu welchen Zwecken werden Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden?

- um den Einsatz von Hilfs- und Rettungsdiensten zu ermöglichen;
- Wenn das BIPT diese Daten im Rahmen seines allgemeinen Überwachungs- und Kontrollauftrags oder auf Anordnung des Untersuchungsrichters, des Staatsanwalts oder auf Antrag des Abteilungsleiters der staatlichen Nachrichten- und Sicherheitsdienste, des Kriminalpolizisten der Abteilung Vermisste Personen der föderalen Polizei verarbeitet;
- Wenn der Telekommunikationsvermittlungsdienst diese Daten im Rahmen seiner gesetzlichen Ermittlungsaufgaben verarbeitet;
- Wenn vom Wirtschaftsminister beauftragte Beamte im Rahmen ihrer gesetzlichen Ermittlungsbefugnisse diese Daten verarbeiten;
- um den Endnutzern Dienste anzubieten, die darin bestehen, den Empfang unerwünschter elektronischer Nachrichten zu verhindern; und
- Wenn die Betreiber diese Daten mit dem alleinigen Ziel verarbeiten, Betrug zu bekämpfen, der durch Nachrichten mit Telefonnummern begangen wird. Dazu gehört die von Proximus im Rahmen seines Cybersicherheitsprogramms eingerichtete Anti-Smishing-Plattform (weitere Informationen darüber, wie wir personenbezogene Daten im Rahmen unserer Maßnahmen zur Bekämpfung von betrügerischen Nachrichten über mobile Textnachrichten (SMS/MMS) verarbeiten, finden Sie in unserem speziellen [Datenschutzhinweis in Bezug auf die Betrugsbekämpfung im Netz](#).

An wen geben wir diese Daten weiter?

- Intern können Ihre Daten nur von Proximus-Mitarbeitern verarbeitet werden, die mit der Verwaltung des Telekommunikationsverkehrs, der Bekämpfung von Betrug oder böswilliger Nutzung des Netzes, der Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen oder von Mitgliedern der Koordinierungszelle beauftragt sind (jede Dienststelle hat nur Zugang zu den unbedingt erforderlichen Daten).
- Die folgenden offiziellen Behörden können unter bestimmten, gesetzlich vorgeschriebenen Umständen Zugang zu Ihren persönlichen Daten im Rahmen der elektronischen Telekommunikation verlangen: (1) das BIPT, (2) der Telekommunikationsvermittlungsdienst oder (3) vom Wirtschaftsminister beauftragte Beamte, (4) die belgische Wettbewerbsbehörde und (5) die Justizbehörden des Staatsrats. Im Rahmen ihrer Zuständigkeit können sie über relevante Verkehrs- und Rechnungsdaten informiert werden, um Streitigkeiten, einschließlich Zusammenschaltungs- und Rechnungsstreitigkeiten, beizulegen.

Artikel 124 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation sieht den Grundsatz des Fernmeldegeheimnisses vor. Das bedeutet, dass grundsätzlich niemand ohne die Einwilligung aller direkt oder indirekt von der Kommunikation betroffenen Personen von Informationen im Zusammenhang mit der elektronischen Kommunikation (deren Inhalt, die Identität der betroffenen Personen oder Informationen im Zusammenhang mit der Kommunikation) erfahren darf.

Unter bestimmten Umständen kann der Grundsatz des Fernmeldegeheimnisses jedoch außer Kraft gesetzt werden, nämlich:

- unter den in den Artikeln 122 und 123 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation beschriebenen besonderen Umständen (nähere Informationen finden Sie im Abschnitt "6.3.3.1. Rechtliche Verpflichtung zur Speicherung und Weitergabe von Verkehrsdaten und anderen Standortdaten, die keine Verkehrsdaten sind (Art. 121/8, 122, Art. 123 und Art. 127/1, §2 Belgisches Gesetz über elektronische Kommunikation)";
- wenn dies gesetzlich erlaubt oder vorgeschrieben ist;
- die Sicherheit und das ordnungsgemäße Funktionieren der elektronischen Kommunikationsnetze und -dienste zu gewährleisten und insbesondere einen potenziellen oder tatsächlichen Angriff auf diese Sicherheit zu erkennen und zu analysieren, einschließlich der Ermittlung des Ursprungs dieses Angriffs (nähere Informationen finden sich in Abschnitt "6.3.6.2. Netz- und Informationssicherheit");
- wenn es sich um Maßnahmen zur Überwachung und Überprüfung des ordnungsgemäßen Funktionierens des Netzes und zur Sicherstellung der optimalen Leistung des elektronischen Kommunikationsdienstes handelt (nähere Informationen finden Sie in Abschnitt "6.3.6.3. Netzwerkmanagement");
- um das Eingreifen von Hilfs- und Notfalldiensten zu ermöglichen;
- wenn es sich um Maßnahmen zur Bekämpfung von Betrug handelt, der durch Nachrichten unter Verwendung von Telefonnummern begangen wird (z. B. Smishing und Spoofing) (weitere Informationen darüber, wie wir personenbezogene Daten im Zusammenhang mit unseren Maßnahmen zur Bekämpfung von betrügerischen Nachrichten über mobile Textnachrichten (SMS/MMS) verarbeiten, finden Sie in unserem [speziellen Datenschutzhinweis zur Betrugsbekämpfung im Netz](#)); und
- wenn es sich um Maßnahmen bestimmter offizieller Stellen handelt, wie dies gesetzlich vorgesehen ist.

6.3.3.3. Rechtliche Verpflichtung zur Speicherung und Weitergabe personenbezogener Daten, die im Zusammenhang mit Bereitstellung von Netzen oder Diensten für Endbenutzer verarbeitet oder generiert werden (Art. 126 und Art. 127/1, §3 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation)

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir nutzen?

- **Erhobene Daten:** Identifikations- und Kontaktdaten, nationale Registernummer oder offizielle externe Kennung außer der nationalen Registernummer.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der elektronischen Telekommunikation, Standortdaten des Endgeräts eines

Endnutzers, Informationen über Produkte und Dienstabonnements, technische Kennungen.

Wodurch ist diese Verarbeitungstätigkeit gerechtfertigt?

Diese Verarbeitungstätigkeit ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung von Proximus erforderlich (Art. 6 Absatz 1 Buchstabe c DSGVO), nämlich der Verpflichtungen gemäß Art. 126 und Art. 127/1, §3 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

- Grundsätzlich werden wir Ihre personenbezogenen Daten zu diesem Zweck so lange speichern, wie der elektronische Kommunikationsdienst genutzt wird + 12 Monate nach Beendigung des Dienstes.
- Einige personenbezogene Daten, die sich auf eine bestimmte Sitzung beziehen (z. B. IP-Adresse an der Quelle der Verbindung und Kennungen des Endgeräts des Endbenutzers wie IMEI, PEI und MAC), werden nur während der Sitzung + 12 Monate nach dem Ende der Sitzung gespeichert.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Die folgenden offiziellen Stellen können unter bestimmten, gesetzlich vorgesehenen Umständen Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten verlangen: (1) Nachrichtendienste und Sicherheitsdienste, (2) Behörden, die für die Prävention schwerwiegender Bedrohungen der öffentlichen Sicherheit zuständig sind, (3) Behörden, die für den Schutz lebenswichtiger Interessen verantwortlich sind, (4) Behörden, die für die Untersuchung von Sicherheitsverletzungen zuständig sind, (5) Verwaltungs- oder Justizbehörden, die für die Prävention, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Rechtsverletzungen zuständig sind, die online oder über ein elektronisches Kommunikationsnetz oder einen elektronischen Dienst begangen werden, (6) Verwaltungs- oder Justizbehörden, die für die Prävention, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung schwerer Straftaten zuständig sind, (7) Verwaltungsbehörden, die für die Wahrung wichtiger wirtschaftlicher oder finanzieller Interessen der EU oder Belgiens zuständig sind, oder (8) Verwaltungs- oder Justizbehörden, die für die Prävention, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten zuständig sind.

Proximus ist rechtlich verpflichtet, bestimmte, gesetzlich vorgesehene Daten zu speichern, wenn diese Daten im Rahmen der Bereitstellung von elektronischen Kommunikationsnetzen oder elektronischen Kommunikationsdiensten verarbeitet oder generiert werden. Zu diesen Daten gehören Daten zur Identifizierung des Endbenutzers des Netzes oder Dienstes (z. B. Vor- und Nachname, nationale Registernummer, ...), Daten zur Feststellung des Datums, der Uhrzeit und des Ortes der Aktivierung des Dienstes (z. B. Datum und Uhrzeit der Aktivierung des Dienstes, physische Adresse der Verkaufsstelle, an der der Dienst aktiviert wurde, ...) sowie Daten zur Feststellung des Abonnements und des Endgeräts (z. B. IMSI, IMEI, MAC, ...).

Proximus speichert diese Daten für den gesetzlich vorgeschriebenen Zeitraum, und während dieser Aufbewahrungsfrist ist es möglich, dass einige offizielle Stellen unter den gesetzlich vorgesehenen Bedingungen Auskunft über (einige) diese(r) Daten verlangen.

- 6.3.3.4. Rechtliche Verpflichtung zur Speicherung und Weitergabe personenbezogener Daten zum Schutz der nationalen Sicherheit, zur Bekämpfung schwerer Straftaten, zur Prävention schwerwiegender Gefahren für die öffentliche Sicherheit und zum Schutz lebenswichtiger Interessen einer natürlichen Person in bestimmten, gesetzlich bestimmten geografischen Gebieten (Art. 126/1 bis Art. 126/3 und Art. 127/1, §4 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation)

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir nutzen?

- **Erhobene Daten:** Identifikations- und Kontaktdaten, nationale Registernummer oder offizielle externe Kennung außer der nationalen Registernummer.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der elektronischen Telekommunikation, Standortdaten des Endgeräts eines Endnutzers, Informationen über Produkte und Dienstabonnements, technische Kennungen.

Bitte beachten Sie, dass die oben erwähnten Kategorien personenbezogener Daten **nur für bestimmte, gesetzlich bestimmte geografische Gebiete** gespeichert werden:

- Gerichtsbezirke, die die vorgesehenen Kriterien hinsichtlich der Anzahl begangener Straftaten erfüllen;
- Polizeibezirke, die die vorgesehenen Kriterien hinsichtlich der Anzahl begangener Straftaten erfüllen und zu einem Gerichtsbezirk gehören, der seinerseits die vorgesehenen Kriterien hinsichtlich der Anzahl begangener Straftaten nicht erfüllt;
- Zonen mit der Gefahrenstufe „3“;
- Gebiete, die besonders anfällig für Bedrohungen der nationalen Sicherheit oder für die Begehung schwerer Verbrechen sind (z. B. Häfen, Bahnhöfe, Flughäfen, Gefängnisse, Nuklearanlagen ...);
- Zonen, in denen eine potenzielle ernsthafte Bedrohung für die lebenswichtigen Interessen des Landes oder die Grundbedürfnisse der Bevölkerung besteht (z. B. Autobahnen, Rathäuser, der königliche Palast, Krankenhäuser, die Belgische Nationalbank ...); und
- Zonen, in denen eine potenziell ernsthafte Bedrohung für die Interessen der im Staatsgebiet niedergelassenen internationalen Institutionen besteht (z. B. Botschaften, Gebäude der EU und des EWR, Gebäude der NATO und der UNO ...).

Wodurch ist diese Verarbeitungstätigkeit gerechtfertigt?

Diese Verarbeitungstätigkeit ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung von Proximus erforderlich (Art. 6 Absatz 1 Buchstabe c DSGVO), nämlich der Verpflichtungen gemäß Art. 126/1 bis Art. 126/3 und Art. 127/1, §4 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

- In den meisten Fällen werden wir Ihre personenbezogenen Daten für diesen Zweck für einen Zeitraum von 12 Monaten ab dem Datum der Kommunikation speichern.
- Daten zu Datum und Uhrzeit der Verbindung des Endgeräts mit dem Netz aufgrund der Inbetriebnahme des Geräts und Daten zu Datum und Uhrzeit der Trennung des Endgeräts vom Netz aufgrund der Abschaltung des Geräts werden für einen Zeitraum von 6 Monaten ab ihrer Generierung gespeichert.
- In besonderen, gesetzlich vorgesehenen Fällen gilt eine andere Aufbewahrungsfrist (von 6 Monaten ab dem Datum der Kommunikation bis zu 9 Monate ab dem Datum der Kommunikation).

An wen geben wir diese Daten weiter?

Die folgenden offiziellen Stellen können unter bestimmten, gesetzlich vorgesehenen Umständen Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten verlangen: (1) Nachrichtendienste und Sicherheitsdienste, (2) Behörden, die für die Prävention schwerwiegender Bedrohungen der öffentlichen Sicherheit zuständig sind, (3) Behörden, die für die Wahrung lebenswichtiger Interessen verantwortlich sind, oder (4) Verwaltungs- oder Justizbehörden, die für die Prävention, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung einer schweren Straftat zuständig sind.

Bestimmte Daten, die im Rahmen der von Proximus bereitgestellten Telekommunikationsnetze und -dienste erhoben, verarbeitet oder generiert werden, können für den Schutz der nationalen Sicherheit, die Bekämpfung schwerer Straftaten, die Prävention schwerwiegender Bedrohungen der öffentlichen Sicherheit und den Schutz lebenswichtiger Interessen natürlicher Personen von großer Bedeutung sein.

Daher ist Proximus rechtlich verpflichtet, bestimmte personenbezogene Daten zu speichern, die die Feststellung der Identität der Endnutzer, ihrer Endgeräte und der Nutzung des Netzes oder Dienstes durch diese Endbenutzer ermöglichen, und diese Daten bestimmten offiziellen Stellen für die oben genannten Zwecke zur Verfügung zu stellen.

Die gesetzliche Aufbewahrungspflicht unterliegt jedoch Kriterien, die bestimmte geografische Gebiete festlegen.

6.3.3.5. [Rechtliche Verpflichtung zur Speicherung und Weitergabe personenbezogener Daten zum Zweck der direkten oder indirekten Identifizierung von Teilnehmern eines elektronischen Kommunikationszahlungsdienstes \(Art. 127 und Art. 127/1, §3 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation\)](#)

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir nutzen?

- **Erhobene Daten:** Identifikations- und Kontaktdaten, nationale Registernummer oder offizielle externe Kennung außer der nationalen Registernummer, persönliche Merkmale.

- **Beobachtete oder generierte Daten:** Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der elektronischen Telekommunikation, Standortdaten des Endgeräts eines Endnutzers, Informationen über Produkte und Dienstabonnements, technische Kennungen, Finanz- und Rechnungsdaten.

Wodurch ist diese Verarbeitungstätigkeit gerechtfertigt?

Diese Verarbeitungstätigkeit ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung von Proximus erforderlich (Art. 6 Absatz 1 Buchstabe c DSGVO), nämlich der Verpflichtungen gemäß Art. 127 und Art. 127/1, §3 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten ab dem Datum der Aktivierung des Dienstes bis 12 Monate nach Beendigung des Dienstes.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Die folgenden offiziellen Stellen können unter bestimmten, gesetzlich vorgesehenen Umständen Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten verlangen: (1) Nachrichtendienste und Sicherheitsdienste, (2) Behörden, die für die Prävention schwerwiegender Bedrohungen der öffentlichen Sicherheit zuständig sind, (3) Behörden, die für den Schutz lebenswichtiger Interessen verantwortlich sind, (4) Behörden, die für die Untersuchung von Sicherheitsverletzungen zuständig sind, (5) Verwaltungs- oder Justizbehörden, die für die Prävention, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Rechtsverletzungen zuständig sind, die online oder über ein elektronisches Kommunikationsnetz oder einen elektronischen Dienst begangen werden, (6) Verwaltungs- oder Justizbehörden, die für die Prävention, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung schwerer Straftaten zuständig sind, (7) Verwaltungsbehörden, die für die Wahrung wichtiger wirtschaftlicher oder finanzieller Interessen der EU oder Belgiens zuständig sind, oder (8) Verwaltungs- oder Justizbehörden, die für die Prävention, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten zuständig sind.

Proximus ist rechtlich verpflichtet, bestimmte personenbezogene Daten zu speichern, die die Identifizierung der Teilnehmer eines elektronischen Kommunikationszahlungsdienstes ermöglichen, damit die offiziellen Stellen, die berechtigt sind, Auskunft über bestimmte Daten zu verlangen, den Teilnehmer identifizieren können.

Proximus ist rechtlich verpflichtet, diese Daten während der gesamten Dauer der Aktivierung des Dienstes und 12 Monate lang nach Beendigung des Dienstes zu speichern.

6.3.3.6. [Standortaustausch mit belgischen Notrufzentralen über AML](#)

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen.
- **Beobachtete Daten:** Standortdaten (die anlässlich Ihrer Nutzung des Mobilfunknetzes gesammelt werden).

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Diese Verarbeitung ist notwendig, um einer rechtlichen Verpflichtung nachzukommen (Art. 6(1)(c) der DSGVO), nämlich den Verpflichtungen gemäß Art. 107 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Wir verarbeiten diese Daten auf und legen sie den Rettungsdiensten offen, solange Sie Proximus-Abonnent sind.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Ihre Standortdaten werden an die belgischen Notrufzentralen weitergegeben (medizinischer Notdienst, Feuerwehr, Polizei,...).

Proximus ist gesetzlich verpflichtet, Ihre Identifikations- und Kontaktinformationen sowie Standortdaten an die Rettungsdienste weiterzugeben, wenn Sie einen Notruf tätigen. Während eines Notrufs kann jedes Telefon, das Advanced Mobile Location (AML) unterstützt, die genauestmögliche Position an die Notrufzentralen übermitteln. Die Standortinformationen werden nur an die Notrufzentralen übermittelt, wenn Sie die 112 oder 101 anrufen (oder die alte Nummer 100, die nicht mehr beworben wird). Die Übermittlung von Standortdaten entspricht dem belgischen Recht und wird nur zur effizienten Lokalisierung eines Vorfalls verwendet.

Zusätzlich zu diesen Standortdaten geben wir auch folgende Informationen an diese Dienste weiter: Ihre Telefonnummer, Ihren Nachnamen, Ihren Vornamen (sowie ggf. die Initialen oder Initialen Ihres Vornamens) oder den Namen des Unternehmens oder des Rechtsträgers, die Angabe dazu, ob Ihre Nummer für die Festnetz- oder Mobiltelefonie genutzt wird (oder nomadisch, sofern uns diese Information vorliegt) sowie Ihre geografischen Koordinaten. Bei elektronischen Festnetzdiensten umfassen diese Angaben auch den Straßennamen, die Hausnummer, die Briefkastenummer, die Postleitzahl und den Ort, in dem der Dienst installiert ist. In Bezug auf mobile Dienste umfassen sie den Straßennamen, die Hausnummer, die Briefkastenummer, die Postleitzahl und den Ort Ihres Wohnsitzes.

6.3.3.7. Zugang der Notrufzentralen zur zentralen Rufnummerndatenbank

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Informationen über Abonnements für Produkte und Dienste.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Diese Verarbeitungstätigkeit ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung von Proximus erforderlich (Art. 6 Absatz 1 Buchstabe c DSGVO), nämlich der Verpflichtungen gemäß Art. 106/2 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Ihre personenbezogenen Daten werden von der zentralen Rufnummerndatenbank verarbeitet, solange Sie aktiver Proximus-Kunde bleiben. Nach Beendigung des Kunden werden die personenbezogenen Daten von der zentralen Rufnummerndatenbank endgültig gelöscht, sofern Sie nicht Kunde eines anderen Betreibers werden.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Ihre Daten werden über die zentrale Rufnummerndatenbank an die Notdienste im Sinne von Artikel 107, §1, a des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation weitergegeben, d.h. an den medizinischen Notdienst, die Feuerwehr, die Polizei und den Zivilschutz.

Um seiner gesetzlichen Verpflichtung nachzukommen, ist Proximus gesetzlich verpflichtet, Notrufzentralen Zugang zur zentralen Rufnummerndatenbank zu gewähren, einer Datenbank, die gemeinsam mit anderen belgischen Betreibern, die öffentliche Telefondienste anbieten, eingerichtet wurde. In der zentralen Rufnummerndatenbank werden die Teilnehmerdaten aller Betreiber zentralisiert. Die Arten von Teilnehmerdaten, die in der zentralen Rufnummerndatenbank zentralisiert werden, sind gesetzlich vorgeschrieben und umfassen i) die Telefonnummer, ii) den Vor- und Nachnamen und die Initialen, falls vorhanden, iii) die Straße, die Hausnummer, die Chiffre, die Postleitzahl und den Ort der Installation des Produkts (im Falle eines Festnetzprodukts) oder den Wohnort des Teilnehmers (im Falle eines Mobilfunkprodukts), iv) die Art des Telefonprodukts (d.h. Mobiltelefonnummer oder Festnetznummer) und v) den Namen des Betreibers (Artikel 106/2, §3 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation).

Die Managementzentralen der Notdienste, die im Falle eines Notrufs Hilfe vor Ort leisten, sind an die zentrale Rufnummerndatenbank angeschlossen, so dass sie im Falle eines Notrufs sofort Zugriff auf die Teilnehmerdaten des Anrufers haben. Anhand dieser Informationen kann die Leitstelle den Anrufer schnell identifizieren und lokalisieren. Weitere Informationen über die gemeinsame Nutzung von Standortdaten mit belgischen Notrufzentralen finden Sie im Abschnitt "6.3.3.6. Standortaustausch mit belgischen Notrufzentralen über AML".

6.3.4. Verzeichnisverwaltung

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- Gesammelte Daten: Identifikations- und Kontaktinformationen, Berufsinformationen.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Durch Ihr Einverständnis (Art. 6(1)(a) DSGVO), in öffentlichen Telefonbüchern und Auskunftsdiensten zu erscheinen.

Wenn Sie dieser Veröffentlichung zustimmen, kann es sein, dass Proximus Ihre Daten weitergeben muss, wenn dies notwendig ist, um einer rechtlichen Verpflichtung nachzukommen (Art. 6(1)(c) DSGVO), nämlich den Verpflichtungen, die in Art. 45 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Wir geben Ihre Daten an die Personen weiter, die das Telefonbuch erstellen und verteilen oder einen Telefonauskunftsdienst über die zentrale Rufnummern-Datenbank anbieten, sofern Sie Ihre diesbezüglichen Einstellungen nicht geändert und/oder Ihre Einwilligung in die Aufnahme Ihrer gewerblichen Tätigkeit nicht widerrufen haben.

An wen geben wir diese Daten weiter?

An jedes Unternehmen, das ein Telefonbuch erstellt und verteilt oder einen Auskunftsdienst anbietet. Diese gemeinsame Nutzung erfolgt über die Zentralen Rufnummern-Datenbank.

Wie kann ich meine Einwilligung widerrufen?

Sie können Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen, entweder per E-Mail an gids@proximus.com oder annuaire@proximus.com. Sie können Ihre Einwilligung auch über das [Webformular](#) auf der Proximus-Website oder durch Anpassung Ihrer Datenschutzeinstellungen in MyProximus Web oder MyProximus in der Proximus+ App widerrufen.

Weitere Informationen zu den verschiedenen Möglichkeiten, Ihre Rechte auszuüben, finden Sie in Abschnitt 11 unten.

Grundsätzlich werden Ihre Kontaktdaten nicht in das Telefonbuch oder das Telefonauskunftsverzeichnis aufgenommen. Falls Sie möchten, dass Ihre Kontaktdaten kostenfrei im Telefonbuch oder Telefonauskunftsverzeichnis veröffentlicht werden, ändern Sie bitte Ihre Einstellungen in MyProximus. Falls Sie eine natürliche Person sind, können Sie in MyProximus auch darin einwilligen, dass Angaben zu Ihrer gewerblichen Tätigkeit in das Telefonbuch oder Telefonauskunftsverzeichnis aufgenommen werden.

Falls Sie angegeben haben, dass Sie eine Aufnahme Ihrer Kontaktdaten in das Telefonbuch oder das Telefonauskunftsverzeichnis wünschen, sind wir gesetzlich verpflichtet, sie den Personen offenzulegen, die das Telefonbuch erstellen oder über die zentrale Rufnummern-Datenbank einen Telefonauskunftsdienst anbieten.

In diesem Fall lassen wir ihnen die folgenden Informationen zukommen: Ihre Telefonnummer, Ihren Nachnamen, Ihren Vornamen (sowie ggf. die Initiale oder Initialen Ihres Vornamens) oder den Namen des Unternehmens oder des Rechtsträgers sowie Ihre Adresse. Bei elektronischen Festnetz-Kommunikationsdiensten umfassen diese Angaben auch den Straßennamen, die Hausnummer, die Briefkastenummer, die Postleitzahl und den Ort, in dem der Dienst installiert ist. In Bezug auf mobile Dienste umfassen sie den Straßennamen, die Hausnummer, die Briefkastenummer, die Postleitzahl und den Ort Ihres Wohnsitzes. Falls Sie eine natürliche Person sind und uns Ihre entsprechende Einwilligung erteilt haben, können wir ihnen auch Angaben zu Ihrer gewerblichen Tätigkeit zwecks Aufnahme in Telefonbücher oder Telefonauskunftsverzeichnisse zukommen lassen. Sie haben das Recht, jederzeit in MyProximus auf Ihre Daten zuzugreifen und sie zu berichtigen.

Beachten Sie bitte, dass mit hoher Wahrscheinlichkeit einige Telefonbücher Rückwärtssuchfunktionen (bei denen die Suche nicht anhand Ihres Namens oder Orts erfolgt) anbieten: Suche nach Telefonnummer, nach Stichwörtern, nach gewerblicher Tätigkeit usw. Für nähere Informationen hierzu wenden Sie sich bitte direkt an die Anbieter von Telefonbuch- und Telefonauskunftsdiensten.

Wir geben Ihre Daten an die Personen weiter, die das Telefonbuch erstellen und verteilen oder einen Telefonauskunftsdienst über die zentrale Rufnummern-Datenbank anbieten, sofern Sie Ihre diesbezüglichen Einstellungen nicht geändert und/oder Ihre Einwilligung in die Aufnahme Ihrer gewerblichen Tätigkeit nicht widerrufen haben. Sie können Ihre Präferenzen ändern und/oder Ihre Zustimmung zur Aufnahme Ihrer beruflichen Tätigkeit in Telefonverzeichnisse oder Auskunftsdienste jederzeit über MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnungen und Datenschutz) und/oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken

Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnungen und Datenschutz) widerrufen.

6.3.5. Verkauf von anonymisierten Berichten (sog. Standortanalysen)

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Beobachtete oder erzeugte Daten:** Die für die Analyseberichte verwendeten Netzstandortdaten wurden aggregiert, anonymisiert und extrapoliert. Im Rahmen der Analyseberichte werden keine personenbezogenen Daten oder Daten über Einzelpersonen verwendet.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Durch unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) der DSGVO), die Netzstandortdaten zu anonymisieren, wie in Artikel 123 des Gesetzes vom 13. Juni 2005 über elektronische Kommunikation vorgesehen, der die Verarbeitung von anonymisierten elektronischen Kommunikationsdaten (einschließlich Standortdaten) erlaubt.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Da die Netzstandortdaten anonymisiert wurden, fallen sie nicht in den Anwendungsbereich der Datenschutz-Grundverordnung, und die Verpflichtung zu einer bestimmten Aufbewahrungsfrist entfällt.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Die anonymisierten, aggregierten und extrapolierten Standortanalyseberichte sind Teil der Analyselösungen und werden mit den Kunden der Proximus MyAnalytics-Plattform geteilt. Wir geben keine individuellen Standortdaten weiter.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Sie können der Verarbeitung von Netzstandortdaten zur Erstellung anonymisierter Analyseberichte in der My Proximus-Umgebung widersprechen, wo Sie die Möglichkeit haben, einen solchen Antrag zu stellen. Diese finden Sie unter Mein Konto/Datenschutz/Mobiles Datennetz.

Die Netzwerkstandortdaten werden aggregiert, anonymisiert und extrapoliert, um einen Analysebericht zu erstellen. Es werden keine individuellen Daten oder persönlichen Präferenzen gesammelt, weitergegeben oder weiterverkauft.

Wir sind auf dem Analysemarkt tätig und bieten Lösungen bezüglich anonymisierter Standortberichte an, die auf den Netzstandortdaten von Geräten im Proximus-Mobilfunknetz basieren. Jede Aktivität eines Mobiltelefons im Proximus-Mobilfunknetz erzeugt Netzstandortdaten. Diese Standortinformationen ermöglichen es, den Antennenmast zu bestimmen, über den ein Mobiltelefon mit dem Proximus-Mobilfunknetz verbunden ist. Wenn ein Telefon ausgeschaltet ist oder sich im Flugmodus befindet, werden keine Netzstandortinformationen empfangen. Anders als z.B. bei GPS-Daten handelt es sich um ungenaue Standortdaten, so dass nie festgestellt werden kann, wo genau sich ein Mobiltelefon innerhalb des Erfassungsbereichs befindet. Aus diesen Daten lässt sich beispielsweise nicht ableiten, ob eine bestimmte Person ein bestimmtes Restaurant, einen Laden, eine

Bäckere usw. besucht hat. Die Netzwerkstandortdaten werden aggregiert, anonymisiert und extrapoliert, bevor die Analyseberichte erstellt werden. Die mobilen Standortdaten werden verarbeitet, um anonyme, aggregierte Berichte zu erstellen, die Aufschluss über die Besucherzahlen, die Herkunft der Besucher und/oder die Personenströme in einem bestimmten Gebiet oder in einem bestimmten Zeitraum geben. Um die Anonymität der Analyseberichte zu gewährleisten, wird ein Schwellenwert von 30 Personen verwendet. Daher kann ein Analysebericht nur erstellt werden, wenn sich mindestens 30 Personen in einem Gebiet befinden.

Lokale Behörden, Veranstalter oder Unternehmer sind an solchen Berichten interessiert, um z. B. Informationen über die Anzahl der Besucher an einem bestimmten Ort zu erhalten.

6.3.6. Betrugsprävention und Netzsicherheit

6.3.6.1. Aufdeckung und Verhinderung von Telekommunikationsbetrug

Welche Kategorien personenbezogener Daten wird Proximus verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen, Informationen zu IT- und Telekommunikationsprodukten und -dienstleistungen, Kundeninteraktionen.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Interne Identifikatoren, Technische Identifikatoren, Informationen zur Nutzung von Produkten und Diensten, Hardwareinformationen, Rechnungsinformationen, personenbezogene Daten im Zusammenhang mit elektronischer Kommunikation, Netzwerkstandortdaten, Verbrauchsgewohnheiten.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Unser berechtigtes Interesse (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), die Sicherheit und Integrität unseres Telekommunikationsnetzes und unserer Telekommunikationsdienste zu gewährleisten, unseren Ruf und unsere finanziellen Interessen zu schützen sowie unsere Kunden zu schützen. Die Verarbeitung personenbezogener Daten, bei denen es sich um Verkehrsdaten handelt, ist gemäß Artikel 122 § 4 Absatz 2 und Artikel 125 § 1 Absatz 7 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation zulässig.

Die Notwendigkeit der Verarbeitung für die Erfüllung des Vertrags, dessen Vertragspartei Sie sind (Art. 6(1)(b) DSGVO). Was personenbezogene Daten betrifft, die Verkehrsdaten sind, so ist ihre Verarbeitung zu diesem Zweck gemäß Artikel 125, §2, des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation zulässig.

Diese Verarbeitung einiger der zu diesem Zweck verwendeten Verkehrsdaten ist zur Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung von Proximus (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO) erforderlich, nämlich der Verpflichtungen zur Verhinderung betrügerischer Aktivitäten gemäß Artikel 121/8 und 122, § 4 Absatz 1 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Wir bewahren Ihre personenbezogenen Daten so lange auf, wie es erforderlich ist, um Fälle von Telekommunikationsbetrug aufzudecken, zu untersuchen und zu stoppen und um unserer gesetzlichen Verpflichtung zur Aufbewahrung bestimmter Verkehrsdaten nachzukommen, wie in Abschnitt 6.3.3.1 erläutert. "Gesetzliche Verpflichtungen zur Speicherung und

Weitergabe von Verkehrsdaten und anderen Standortdaten mit Ausnahme von Verkehrsdaten (Art. 121/8, 122, Art. 123 und Art. 127/1, §2 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation)".

An wen geben wir diese Daten weiter?

Zu diesem Zweck werden Ihre personenbezogenen Daten von unseren internen Abteilungen verarbeitet, die an der Betrugserkennung und -prävention beteiligt sind.

Außerdem können dritte Dienstleister, die in unserem Auftrag handeln und uns bei der Überwachung und Analyse des Netzverkehrs unterstützen, ebenfalls Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten.

Um verdächtige Aktivitäten zu untersuchen, die sich über mehrere Netzwerke oder Länder erstrecken, können wir zusammenarbeiten und begrenzte personenbezogene Daten mit einem anderen belgischen oder ausländischen Telekommunikationsbetreiber teilen.

Wenn es einen bestätigten Smishing-Fall gibt, können wir spezifische Details zu bestätigten Smishing-Fällen (wie z. B. entdeckte böswärtige Domains) an das Centre for Cyber Security Belgium (CCB) weitergeben.

Schließlich müssen wir Ihre personenbezogenen Daten möglicherweise im Rahmen unserer gesetzlichen Verpflichtungen an offizielle Behörden weitergeben. Siehe Abschnitt "6.3.3. Gesetzliche Bestimmungen einhalten" für weitere Informationen.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Für den Fall, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf unserem berechtigten Interesse beruht und Sie einen bestimmten Grund haben (begründete Anfrage), können Sie der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten zu diesem Zweck widersprechen. Wenn wir keine zwingenden Gründe haben, es weiterhin zu verwenden, werden wir es nicht mehr verwenden. Weitere Informationen zu den verschiedenen Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11 unten.

Als Anbieter elektronischer Kommunikation ist "**Telekommunikationsbetrug**" für uns ein großes Problem. Dieser Begriff umfasst Praktiken, bei denen Betrüger unsere Telekommunikationsprodukte und -dienstleistungen missbrauchen, um zu versuchen, illegal Geld oder andere Vorteile von uns oder unseren Kunden zu erlangen.

Um uns und unsere Kunden zu verteidigen, verfolgen wir einen mehrdimensionalen Ansatz, um Telekommunikationsbetrug aufzudecken und zu verhindern.

Um Anomalien oder ungewöhnliche Aktivitäten zu erkennen, die auf Betrug hinweisen können, analysieren wir Informationen, die im Zusammenhang mit der Nutzung unserer Telekommunikationsprodukte und -dienste generiert werden. Dies kann erfolgen durch:

- Festlegung von Regeln zur Aufdeckung bekannter Betrugsarten (z. B. "PBX-Hacking", bei dem Betrüger unbefugten Zugriff auf das "Private Branch Exchange"-System eines Unternehmens erhalten, das es ihnen ermöglicht, Ferngespräche oder Auslandsgespräche zu führen, die dem kompromittierten Unternehmen in Rechnung gestellt werden, oder "International Revenue Share Fraud", bei dem Angreifer den Datenverkehr künstlich auf internationale Mehrwertnummern aufblähen, was zu erheblichen finanziellen Verlusten führt);

- Vergleich der aktuellen Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen mit historischen Daten, um Abweichungen zu erkennen (z. B. wenn einer unserer Kunden plötzlich eine ungewöhnlich hohe Anzahl von Auslandsgesprächen tätigt, könnte dies ein Zeichen für betrügerische Aktivitäten sein);
- Überwachung der SIM-Kartenaktivität, z. B. durch Erkennung häufiger SIM-Kartenwechsel in einem Gerät, die auf SIM-Swapping-Angriffe hinweisen können; oder
- Überwachung technischer Identifikatoren (wie IP-Adressen oder Gerätekennungen), um Betrug auf Geräteebene oder unbefugten Zugriff auf Kundenkonten zu erkennen.

Wenn verdächtige Aktivitäten festgestellt werden, müssen wir Maßnahmen ergreifen, um uns und unsere Kunden zu schützen. Je nach Art der Warnung können wir eine automatisierte Reaktion ergreifen, um das betroffene Produkt oder die betroffene Dienstleistung vorübergehend auszusetzen, bis unsere internen Abteilungen, die für die Betrugserkennung und -prävention zuständig sind, die Warnung überprüfen. In anderen Fällen wird die verdächtige Aktivität zunächst von der zuständigen Abteilung untersucht, die dann die notwendigen Maßnahmen zur Unterbindung festlegt.

Es ist auch möglich, dass wir unsere Kunden auf verdächtige Aktivitäten in ihrem Konto aufmerksam machen, damit sie Schutzmaßnahmen ergreifen können.

Ebenso definieren wir Nutzungsschwellenwerte für Aktivitäten wie Anrufdauer, Anzahl der gesendeten SMS oder Datennutzung und lösen Warnungen an unsere Kunden aus, wenn der Schwellenwert überschritten wurde. Auf diese Weise können wir verdächtige, ungewöhnliche Nutzungen und Verstöße gegen unsere [Allgemeinen Bedingungen](#) erkennen und verhindern, dass Sie eine unangenehme Überraschung erleben, wenn Sie den Betrag Ihrer nächsten Rechnung sehen.

Möglicherweise müssen wir betrügerische Aktivitäten auch den zuständigen Behörden melden und mit ihnen zusammenarbeiten, um solche Fälle zu untersuchen. Siehe Abschnitt "6.3.3. Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen" für weitere Informationen darüber, wie wir personenbezogene Daten speichern und im Rahmen unserer gesetzlichen Verpflichtungen an offizielle Behörden weitergeben.

6.3.6.2. [Weitere Informationen darüber, wie wir personenbezogene Daten im Rahmen unserer Maßnahmen zur Bekämpfung betrügerischer Nachrichten über mobile Textnachrichten \(SMS/MMS\) verarbeiten, finden Sie in unserer spezifischen Datenschutzhinweis - Bemühungen zur Netzwerk Betrugsprävention. Netzwerk- und Informationssicherheit](#)

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Beobachtete oder generierte Daten:** Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Übertragung elektronischer Kommunikation generiert werden.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Diese Verarbeitung ist für die Vertragserfüllung erforderlich (Artikel 6(1)(b) DSGVO). Die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen dieses Zwecks, die über das für die Vertragserfüllung unbedingt erforderliche Maß hinausgeht, basiert auf unserem berechtigten

Interesse (Artikel 6(1)(f) DSGVO), die Risiken im Zusammenhang mit der Sicherheit unserer Netzwerke und Dienste gemäß Artikel 107/2 §1 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation zu verwalten. Die Verarbeitung von Verkehrsdaten zu diesem Zweck ist gemäß Artikel 122 §4/1 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation zulässig.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Die im Rahmen der Netzwerk- und Informationssicherheit verarbeiteten personenbezogenen Daten können gemäß Artikel 122 §4/1 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation für einen Zeitraum von 12 Monaten gespeichert werden, außer in Fällen eines potenziellen oder tatsächlichen Angriffs auf das Netzwerk, in denen die personenbezogenen Daten so lange gespeichert werden können, wie dies zur Bewältigung des Angriffs erforderlich ist.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Wir können die Daten gemäß Artikel 122 §4/1 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation an zuständige Regierungsbehörden weitergeben.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Für den Fall, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf unserem berechtigten Interesse beruht und Sie einen bestimmten Grund haben (begründete Anfrage), können Sie der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten zu diesem Zweck widersprechen. Wenn wir keine zwingenden Gründe haben, es weiterhin zu verwenden, werden wir es nicht mehr verwenden. Weitere Informationen zu den verschiedenen Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11 unten.

Proximus ist bestrebt, die ununterbrochene Verfügbarkeit unserer Dienste zu gewährleisten. Ein wichtiger Aspekt dieser Verpflichtung ist der Schutz unserer Netze durch eine Reihe verschiedener Sicherheitsmaßnahmen gegen potenzielle Bedrohungen, die zu Unterbrechungen der Dienste führen könnten. Darüber hinaus zielen diese Sicherheitsmaßnahmen auch auf den Schutz der (persönlichen) Daten unserer Kunden ab, die unsere Netze durchlaufen, um sicherzustellen, dass sie vor jeglichen Bedrohungen geschützt bleiben. Gemäß Artikel 122 §4/1 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation können Verkehrsdaten zu dem Zweck und insbesondere zur Ermittlung des Ursprungs eines Angriffs auf das Netz verarbeitet werden.

6.3.6.3. Netzwerkmanagement

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Beobachtete oder generierte Daten:** Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Übertragung elektronischer Kommunikation generiert werden, Netzwerk-Standortdaten.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Diese Verarbeitung ist für die Erfüllung des Vertrags, bei dem Sie Vertragspartei sind, erforderlich (Art. 6(1)(b) GDPR). Diese Verarbeitung von Verkehrsdaten ist nach Artikel 125 §1. 2° des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation zulässig.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Die im Rahmen der Netzverwaltung verarbeiteten personenbezogenen Daten werden so lange gespeichert, wie es für die Übermittlung der Mitteilung erforderlich ist.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Wir können die Daten an Unternehmen weitergeben, die uns im Rahmen des Netzmanagements und der Netzbereitstellung unterstützen.

Proximus ist bestrebt, die optimale Leistung unserer Telekommunikationsnetze und -dienste zu gewährleisten. Zu diesem Zweck analysieren wir Informationen über die Nutzung der Telekommunikationsnetze mit dem Ziel, Netzprobleme zu beheben und/oder zu vermeiden.

Durch diese Analyse können wir feststellen, wenn es in unserem Mobilfunknetz zu Ausfällen kommt, wenn unser Festnetz überlastet ist oder zu verstopfen droht oder wenn die Qualität bestimmter Verbindungen nicht optimal ist. Durch die Untersuchung und Analyse der Netznutzung können wir schnell reagieren, um solche Situationen zu vermeiden und ein effektives Netzmanagement durchzuführen.

Weitere Informationen über die Verwaltung des festen und mobilen Internetverkehrs in unserem Netz finden Sie unter [diesem Link](#).

6.4. Wenn Sie aufgehört haben, Kunde oder Nutzer zu sein

6.4.1. Archivierung

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Erhobene Daten:** Identifikations- und Kontaktangaben, Kundeninteraktionen, Finanzdaten; Rechnungsdaten.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Übersicht der Informationen über Abonnements für Produkte und Dienste.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) der DSGVO), unsere Rechte im Falle von vertraglichen Haftungsansprüchen zu verteidigen.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

10 Jahre nach Beendigung des Vertragsverhältnisses mit Proximus (wie in Artikel 2262bis des belgischen Bürgerlichen Gesetzbuchs vorgesehen).

Manchmal kann ein Konflikt zwischen uns und z.B. einem unserer (ehemaligen) Kunden entstehen. Obwohl wir uns bemühen, die meisten dieser Meinungsverschiedenheiten zu lösen, bevor sie weiter eskalieren, lassen sich diese leider nicht immer vermeiden. Aus diesem Grund müssen wir verschiedene Kategorien personenbezogener Daten im Zusammenhang mit Ihrer Vertragsbeziehung archivieren, um unsere Rechte und Interessen im Falle rechtlicher Schritte verteidigen zu können.

6.4.2. Zwecke der Vertragsbeendigung

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Erhobene Daten:** Identifizierungs- und Kontaktangaben, Persönliche Merkmale, Familien- und Haushaltszusammensetzung, Finanzdaten, Kundeninteraktionen.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Interne Kennungen, Technische Kennungen, Informationen über Abonnements für Produkte und Dienste, Hardware-Informationen, Informationen zur Rechnungsstellung.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Diese Verarbeitung ist für die Erfüllung des Vertrags, dessen Vertragspartei Sie sind, erforderlich (Art. 6(1)(b) der DSGVO).

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Wir verarbeiten die oben aufgeführten personenbezogenen Daten zu diesem Zweck, bis alle ausstehenden Beträge bezahlt und die gemieteten Proximus-Geräte zurückgegeben wurden.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Wenn Sie sich entscheiden, den Anbieter zu wechseln, geben wir Ihre persönlichen Daten an den neuen Betreiber Ihrer Wahl weiter.

Wenn Sie sich entscheiden, Ihren Vertrag (Ihre Verträge) mit Proximus zu kündigen, werden wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um den Kündigungsprozess zu verwalten. Zu diesen personenbezogenen Daten, die erhoben wurden, als Sie Kunde von Proximus wurden und durch Ihre Nutzung von Proximus-Produkten und -Dienstleistungen, gehören Ihr Name, Ihre Adresse, Ihre Telefonnummer, Ihre E-Mail-Adresse, Ihre Kundennummer, die Produkte und Dienstleistungen, die Sie kündigen möchten, sowie alle anderen relevanten Identifikatoren, die mit Ihren Dienstleistungen und Produkten verbunden sind.

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Produkte und Dienste entweder teilweise oder vollständig zu kündigen oder zu einem anderen Anbieter zu wechseln. Wenn Sie sich für einen Anbieterwechsel entscheiden, erleichtern wir Ihnen die Übertragung Ihrer Produkte und Dienste mit Hilfe Ihrer Easy Switch ID. Dies gilt für Festnetz-, Internet- und Mobilfunkabonnements sowie für Prepaid-Karten. Um einen reibungslosen Übergang zu gewährleisten, werden wir Sie bitten, uns die notwendigen Informationen zu geben, z. B. die Daten Ihres neuen Anbieters und alle relevanten Identifikatoren. Weitere Informationen über das Kündigungsverfahren finden Sie [auf unserer Website](#).

Sobald Sie Ihr(e) Abonnement(e) gekündigt haben, erhalten Sie eine Bestätigung mit allen relevanten Informationen über die Kündigung und die damit verbundenen praktischen Aspekte. Wenn Sie beispielsweise ein Gerät von Proximus gemietet haben (z. B. eine TV-Box, eine B-Box, eine Internet-Box, einen Mobile Coverage Extender usw.), werden Sie über das Rückgabeverfahren informiert. Wenn Sie einen Vertrag für ein gemeinsames Angebot haben (Mobilfunkvertrag mit einem an den Vertrag gebundenen Mobiltelefon) und Ihr Vertrag weniger als 24 Monate alt ist, wird Ihnen der Restwert Ihres Mobiltelefons in Rechnung gestellt.

Nach Beendigung aller Ihrer Verträge mit Proximus können wir Ihre personenbezogenen Daten noch für andere Zwecke verarbeiten. Weitere Informationen über einige dieser Zwecke finden Sie in den

Abschnitten “6.3.3. Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen”, “6.4.1. Archivierung”, “7.3.1. Kampagnen zur Gewinnung ehemaliger Kunden mit deren Zustimmung”, und “7.3.2. Rückgewinnungsaktionen bei ehemaligen Kunden”.

7. Für welche Marketing- und Vertriebszwecke verwenden wir Ihre personenbezogenen Daten?

In diesem Abschnitt finden Sie weitere Informationen über die Marketing- und Verkaufszwecke, für die wir personenbezogene Daten verarbeiten. Die Zwecke sind in verschiedene Kategorien unterteilt. Für jeden Zweck gibt es eine zusammenfassende Tabelle mit den wichtigsten Informationen, z. B. welche Kategorien personenbezogener Daten, die Rechtsgrundlage, auf der die Verarbeitung beruht, die Aufbewahrungsfrist der personenbezogenen Daten und gegebenenfalls die Kategorien von Dritten, mit denen die personenbezogenen Daten geteilt werden, oder Informationen darüber, wie die Rechte der betroffenen Person ausgeübt werden können, falls sie sich von den allgemeinen Möglichkeiten zur Ausübung der Rechte der betroffenen Person unterscheiden, die in Abschnitt 11 dieses Datenschutzhinweises erläutert werden. Auf die Übersichtstabelle folgt eine Erläuterung des Zwecks.

7.1. Wenn Sie noch kein Kunde sind

7.1.1. Erhebung von Kontaktdaten

7.1.1.1. Direkte Erfassung von Kontaktdaten über Veranstaltungen, usw.

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifizierung und Kontaktinformationen.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Durch Ihr Einverständnis (Art. 6(1)(a) DSGVO) für die Erfassung Ihrer Daten, wenn Sie eine Veranstaltung zu einem bestimmten Zweck besuchen (z.B. um Ihre Anmeldung für eine bestimmte Veranstaltung verwalten zu lassen, um an einem Wettbewerb oder einem Spiel teilzunehmen, um über (ein bestimmtes) Produkt oder einen bestimmten Dienst informiert zu werden,...).

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Ihre Kontaktdaten werden zu diesem Zweck 3 Jahre lang gespeichert und verarbeitet, nachdem Sie Ihre Zustimmung gegeben haben.

Ein Nachweis Ihrer Einwilligung wird für die Dauer der Einwilligung (3 Jahre) + 5 Jahre aufbewahrt, was die Verjährungsfrist für etwaige Klagen bei der belgischen Datenschutzbehörde ist.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Je nach dem Zweck, für den Ihre Kontaktdaten gesammelt wurden, können Ihre Daten an die Callcenters, die in unserem Auftrag arbeiten (im Rahmen von Telemarketing-Kampagnen), an Tochtergesellschaften der Proximus-Gruppe oder an andere Partner weitergegeben werden.

Wie kann ich meine Einwilligung widerrufen?

Wenn Sie Ihr Einverständnis zur Verarbeitung Ihrer Kontaktdaten, die im Rahmen einer Veranstaltung gesammelt wurden, widerrufen möchten, können Sie Ihren Antrag an Proximus DPO unter der E-Mail-Adresse privacy@proximus.com richten. Weitere Informationen zu den verschiedenen Möglichkeiten, Ihre Rechte auszuüben, finden Sie in Abschnitt 11 unten.

Wir organisieren regelmäßig Veranstaltungen oder nehmen an Veranstaltungen teil, um neue oder bestehende Produkte und Dienste vorzustellen und zu fördern.

Wenn wir eine Veranstaltung organisieren, für die eine Voranmeldung erforderlich ist, werden zum Zeitpunkt der Anmeldung bestimmte Kontaktdaten von Ihnen verlangt. Diese Informationen werden verwendet, um Sie im Vorfeld und möglicherweise auch nach der Veranstaltung zu kontaktieren. Wenn Sie dem zugestimmt haben, können die Daten auch verwendet werden, um Sie über bestimmte Produkte und Dienste zu informieren.

Wenn Sie eine von uns organisierte Veranstaltung besuchen oder dort anwesend sind, können Sie auch freiwillig Ihre Kontaktdaten hinterlassen, zum Beispiel, um über ein Produkt oder einen Dienst, den Sie interessiert, oder ähnliche Produkte und Dienste informiert zu werden, oder weil Sie an einem Wettbewerb teilnehmen.

Die Sammlung und Verarbeitung Ihrer Kontaktdaten erfolgt auf der Grundlage Ihrer Einwilligung.

Je nach dem Zweck, zu dem Ihre Kontaktdaten gesammelt wurden, variieren auch die Aufbewahrungsfrist und die Parteien, an die Ihre Kontaktdaten weitergegeben werden. Sie werden vor der Sammlung Ihrer Kontaktdaten über die spezifische Aufbewahrungsfrist und die spezifischen Partner, mit denen Ihre personenbezogenen Daten geteilt werden, informiert.

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Ihr Einverständnis zur Verarbeitung Ihrer Kontaktdaten zu widerrufen. Wenn es eine bestimmte E-Mail-Adresse gibt, an die Ihre Anfrage geschickt werden kann, werden Sie vor der Sammlung Ihrer Kontaktdaten darüber informiert. In allen anderen Fällen können Sie Ihre Anfrage an privacy@proximus.com senden. Weitere Informationen über Ihr Widerspruchsrecht finden Sie in Abschnitt 11 unten.

7.1.1.2. Beschaffung von Interessentendaten über potenzielle Privatkunden

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Erhaltene Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen, persönliche Merkmale, Informationen zur Segmentierung.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Ihre Zustimmung (Art. (1)(a) der DSGVO), die über an der Erfassung Ihrer personenbezogenen Daten beteiligte Dritte oder direkt von uns eingeholt wurde.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

In der Praxis liefern diese Drittanbieter monatliche Datenbanken, die wir nur im Rahmen einer Kampagne verwenden – wir importieren diese Daten nicht zur weiteren Verwendung in unsere eigenen Systeme.

Der Telekommunikationssektor ist wettbewerbsintensiv, und die Kunden sind zunehmend bereit, den Anbieter zu wechseln, um ein besseres Angebot zu erhalten. Aus diesem Grund bemühen wir uns, unser Spektrum an neuen potenziellen Kunden regelmäßig zu erweitern.

Zusätzlich zu unseren Maßnahmen zur Sammlung von Daten potenzieller Kunden durch unsere eigenen Aktionen und Veranstaltungen, erwerben wir auch einige Daten für diese Zwecke von Dritten. In der Praxis nehmen wir die Dienste einiger weniger solcher Dritter in Anspruch:

- [TheWave](#) (ehemals Gowie)
- [EDM](#) (Teil von The Data Agency)
- [Fiberklaar](#) and [Unifiber](#) (Proximus Joint Ventures, die Glasfaserkabel verlegen und Erkundungsaktionen in diesem Bereich organisieren)
- [bpost](#)

In der Praxis liefern diese Drittanbieter monatliche Datenbanken, die nur im Rahmen einer Kampagne verwendet werden – wir importieren diese Daten nicht zur weiteren Verwendung in unsere eigenen Systeme.

Wie werden diese Daten gesammelt? Diese Dritten haben möglicherweise eigene Quellen (für die dieselben strengen Regeln für die Sammlung von Einwilligungen gelten) oder organisieren eigene Wettbewerbe und Veranstaltungen, bei denen Ihre Einwilligung eingeholt werden könnte.

Weitere Informationen über die tatsächlichen Marketingaktivitäten auf Grundlage der u. a. von Dritten erworbenen Daten finden Sie unter dem Punkt "7.1.2. Kommerzielle Prospektion unter der Leitung von Proximus".

7.1.1.3. Erfassung von Daten über potenzielle und bestehende gewerbliche Kunden

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Erhaltene Daten:** Identifizierungs- und Kontaktinformationen (z. B. Liste der Unternehmensleiter, Anteilseigner, bevollmächtigten Vertreter und Kontaktpersonen, deren Vor- und Nachnamen, Geschäftsanschrift, Festnetz- und Mobiltelefonnummern, E-Mail-Adressen, Websites), persönliche Merkmale, Berufsinformationen.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Personenbezogene Daten über gewerbliche Kunden und Interessenten, die wir von Dritten erhalten haben, können von uns für verschiedene Zwecke verarbeitet werden (siehe unten). Die Rechtsgrundlagen für diese Verarbeitung sind in den entsprechenden Abschnitten dieses Datenschutzhinweises aufgeführt, lassen sich aber wie folgt zusammenfassen:

- Unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) der DSGVO), um sicherzustellen, dass wir unsere Geschäfte auf sichere Weise tätigen, indem wir die Unternehmen, mit denen wir Geschäfte machen oder machen könnten, besser verstehen, und um unsere Marke sowie relevante Produkte und Dienstleistungen bei bestehenden Kunden zu bewerben.
- Ihre Zustimmung (Art. (1)(a) der DSGVO), die von den an der Erfassung Ihrer personenbezogenen Daten beteiligten Dritten oder direkt von uns eingeholt wurde.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Die Aufbewahrungsfristen der von Dritten erworbenen personenbezogenen Daten hängen von den Zwecken ab, für die wir sie verarbeiten (siehe unten). Die jeweiligen Aufbewahrungsfristen sind in den entsprechenden Abschnitten dieses Datenschutzhinweises aufgeführt.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Sie können jederzeit (ohne Angabe von Gründen) der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung widersprechen, einschließlich des Profilings, soweit es mit dieser Direktwerbung zusammenhängt. Wenn Sie einen besonderen Grund (begründeten Antrag) haben, können Sie der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für die anderen unten beschriebenen Zwecke widersprechen. Wenn wir keine zwingenden Gründe haben, sie weiter zu verwenden, werden wir sie nicht mehr verwenden. Weitere Informationen zu den verschiedenen Möglichkeiten, Ihre Rechte auszuüben, finden Sie in Abschnitt 11 unten.

Um in der Telekommunikations- und ITK-Branche erfolgreich zu sein, müssen wir sicherstellen, dass wir unsere Geschäfte auf sichere und effiziente Weise abwickeln. Deshalb sammeln und verarbeiten wir Daten, um die Unternehmen zu kennen, mit denen wir Geschäfte machen oder machen könnten, und so sicherzustellen, dass diese Unternehmen finanziell solide sind, und um unsere Produkte, Dienstleistungen, Angebote und Werbeaktionen bekannt zu machen, indem wir direkt mit ihnen Kontakt aufnehmen.

Wenn Sie Geschäftsführer, Aktionär, Bevollmächtigter oder Kontaktperson eines bestehenden oder potenziellen gewerblichen Kunden von uns sind, können wir personenbezogene Daten über Sie verarbeiten, so z. B. Ihren Namen, Ihre Geschäftsadresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Titel und Funktion, Sprache, Geburtsdatum usw.

Wenn Sie ein Ein-Personen-Unternehmen vertreten oder einen freien Beruf ausüben, können wir Unternehmensdaten wie Finanzinformationen, Segmentierungsinformationen, Geschäftsinformationen, Produkt- und Service-Abonnementinformationen verarbeiten, die als personenbezogene Daten gelten und in den Anwendungsbereich der DSGVO fallen.

Wir erwerben einige dieser Daten von Dritten, einschließlich:

- [Graydon/creditsafe](#)
- [Inoopa](#)
- [Smart Profile](#)
- [Trends Business Information](#)
- [Unizo](#)

Wir erwerben von diesen Dritten Daten über bestehende und potenzielle gewerbliche Kunden und deren Vertreter und nutzen diese für verschiedene Zwecke:

- Sammlung zusätzlicher Informationen über gewerbliche Kunden, um sie mit den bestehenden Daten in unserer Datenbank abzugleichen und sicherzustellen, dass diese Daten korrekt und aktuell sind (z. B. dass die Angaben zu den Unternehmen und die Kontaktinformationen auf dem neuesten Stand sind, dass geschlossene oder fusionierte juristische Personen entfernt werden usw.).
- Kategorisierung von Unternehmen, um Erkenntnisse über ihre finanzielle Situation (z. B. Kreditwürdigkeit, Zahlungsfähigkeit, Liquidität, vorgeschlagenes Kreditlimit) oder über ihr potenzielles Interesse an IT- und Telekommunikationsprodukten zu gewinnen.

- Finanzielle Überprüfung von Unternehmen, um sicherzustellen, dass wir mit finanziell soliden Unternehmen zusammenarbeiten, die wahrscheinlich nicht in Konkurs gehen, nicht in Zahlungsverzug geraten usw.
- Verwaltung von Krediten und fundierte Entscheidungen über die Gewährung eines Kredits und die Festlegung des Kreditlimits unter Berücksichtigung der finanziellen Lage des Unternehmens.
- Kontaktaufnahme mit dem Vertreter oder der Kontaktperson des Unternehmens per E-Mail oder Telefon, um für unsere Produkte, Dienstleistungen, Angebote und Werbeaktionen zu werben, die für das Unternehmen von Interesse sein könnten. Die Art und Weise, wie wir personenbezogene Daten für das Direktmarketing gegenüber bestehenden Kunden verarbeiten, wird im Abschnitt "7.2.2. Werbung für unsere Produkte und Dienstleistungen" und gegenüber potenziellen Kunden im Abschnitt "7.1.2. Kommerzielle Prospektion unter der Leitung von Proximus" und "7.1.3. Kommerzielle Prospektion unter der Leitung indirekter Vertriebspartner" näher erläutert.

Abhängig von den Umständen kann der Dritte die Informationen direkt bei den betroffenen Personen durch Umfragen, Veranstaltungen oder Telefonanrufe erheben. Darüber hinaus haben diese Dritten ihre eigenen Quellen, zu denen offizielle und/oder öffentliche Quellen (wie die Crossroads Bank for Enterprises, das Belgische Staatsblatt, die Handelskammer, das Nationale Sozialversicherungsamt und die Belgische Nationalbank) oder private Quellen (wie die Partner oder Kunden des Dritten) gehören.

7.1.2. Kommerzielle Prospektion unter der Leitung von Proximus

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Erhobene oder erhaltene Daten:** Identifizierung und Kontaktangaben.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Ihre Einwilligung (Art. 6(1)(a) der DSGVO), über die Angebote und Aktionen von Proximus informiert zu werden.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Ihre Kontaktdaten werden zu diesem Zweck 3 Jahre lang gespeichert und verarbeitet, nachdem Sie Ihre Einwilligung gegeben haben.

Ein Nachweis Ihrer Einwilligung wird für die Dauer der Einwilligung (3 Jahre) + 5 Jahre gespeichert, was die Verjährungsfrist für etwaige Klagen bei der belgischen Datenschutzbehörde ist.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Proximus' kontrollierte Callcenter und Unternehmen, die sich mit dem Druck und der Verteilung von Werbeprospekten befassen und als Auftragsverarbeiter (im Rahmen dieser Kampagnen) fungieren.

Wie kann ich meine Einwilligung widerrufen?

Haben Sie Ihre Meinung geändert, nachdem Sie Ihre Einwilligung gegeben haben? Bitte verwenden Sie den Abmeldelink in unseren E-Mails, antworten Sie mit STOP, wenn Sie eine SMS erhalten, oder wenden Sie sich an den Datenschutzbeauftragten von Proximus unter der E-Mail-Adresse privacy@proximus.com, wenn Sie nicht mehr angerufen, über digitale Kanäle kontaktiert werden oder Post von uns erhalten möchten.

Wie jedes andere kommerzielle Unternehmen haben wir ein berechtigtes Interesse daran, unsere Produkte und Dienste, unsere Marke, unser Image und unsere Werbeaktionen bei potenziellen Kunden, die eindeutig ihr Interesse am Erhalt solcher Mitteilungen bekundet haben, zu bewerben. Um diese Ziele zu erreichen, verarbeiten wir personenbezogene Daten von Interessenten, die ihre Einwilligung gegeben haben, um diese Angebote und Aktionen bekannt zu machen, indem wir sie direkt kontaktieren, sei es per Telefon, per Post oder per E-Mail.

Wir können Ihre Daten und Ihre Einwilligung direkt einholen (z. B. über Einwilligungssammelaktionen während Musikfestivals) oder wir können diese Daten über einen Dritten einholen "7.1.1.2. Beschaffung von Interessentendaten über potenzielle Privatkunden".

Wir verpflichten uns, Sie nur in angemessenen Abständen zu kontaktieren. So wird beispielsweise ein potenzieller Privatkunde bei Telefonmarketing-Kampagnen, wofür wir als Verantwortlicher auftreten, nur einmal pro Semester angesprochen, während ein potenzieller SME-Kunde möglicherweise vierteljährlich angesprochen wird.

7.1.3. Kommerzielle Prospektion unter der Leitung indirekter Vertriebspartner

Zusätzlich zu unseren eigenen Prospektionsaktivitäten nehmen wir auch die Dienstleistungen von Unternehmen in Anspruch, die auf den Verkauf an ihr eigenes Publikum über verschiedene Kanäle spezialisiert sind. Diese Unternehmen setzen ihr eigenes Fachwissen ein und nutzen ihre eigenen Datenbanken, um Verkäufe für eine Vielzahl unterschiedlicher Kunden in verschiedenen Sektoren zu tätigen.

Die folgenden Unternehmen sind berechtigt, unsere Produkte und Dienste neben den Produkten ihrer anderen Kunden zu verkaufen:

- [U-Smile](#)
- [NEO Group](#)
- [Onlyoo](#)

Die folgenden Unternehmen sind ebenfalls berechtigt, unsere Produkte und Dienstleistungen (neben den Produkten ihrer anderen Kunden) speziell auf ihrer eigenen Website im Internet zu verkaufen:

- [Astel](#)
- [DPG Media](#)
- [E-contract](#)
- [Mijn verhuis](#)
- [Mobiël Werkt](#)
- [Smoooved](#)
- [Wikipower](#)

Wichtige Hinweise:

- Diese indirekten Vertriebspartner handeln - im Rahmen Ihrer Prospektionsaktivitäten - als separate Controller.
- Die Vertriebsmitarbeiter dieser Unternehmen müssen eine Reihe von Grundregeln einhalten, die in der "Proximus Indirect Sales Charter" festgelegt sind, handeln aber ansonsten im

Rahmen dieser Prospektionsaktivitäten völlig frei - wir haben keine Kontrolle über ihre Verkaufskampagnen, wen sie ansprechen, usw.

- Bei jedem Kontakt müssen sich diese Vertriebsmitarbeiter als Mitarbeiter eines dieser indirekten Vertriebspartner und NICHT als Mitarbeiter von Proximus ausgeben.
- Diese Unternehmen arbeiten mit Ihren eigenen Datenbanken zum Nutzen mehrerer verschiedener Kunden - Proximus liefert keine personenbezogenen Daten an diese indirekten Vertriebspartner.
- Wurden Sie von einem dieser indirekten Vertriebspartner kontaktiert und möchten Sie Ihre Rechte als betroffene Person wahrnehmen? Wenden Sie sich direkt an den jeweiligen Partner.

7.1.4. Proximus-Newsletter

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen, Persönliche Merkmale.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Ihre Zustimmung (Art. 6(1)(a) der DSGVO), Ihre Daten für den Newsletter zu verwenden, wenn Sie den Newsletter als Interessent abonnieren.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Ihre Daten werden für 3 Jahre ab dem Datum der Zustimmung verarbeitet.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Unsere E-Mail-Marketing-Anbieter.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Wenn Sie möchten, dass wir Ihnen keine Newsletter mehr zusenden, können Sie dies über den Abmeldelink in den Proximus-E-Mails tun. Für weitere Informationen verweisen wir Sie auf Abschnitt 11 weiter unten.

Wir haben ein starkes Interesse daran, unsere Produkte, Dienstleistungen und Werbeaktionen bei bestehenden Kunden und Interessenten, die den Newsletter abonniert haben, zu bewerben. Wir verarbeiten daher Ihre Identifikations- und Kontaktdaten, um Newsletter-E-Mails zu versenden, die weitere Informationen über diese Produkte, Dienstleistungen und Werbeaktionen enthalten.

Ihre personenbezogenen Daten werden an unsere Marketing-E-Mail-Anbieter weitergegeben. Diese E-Mail-Dienstleister kümmern sich um den Versand des Newsletters.

7.2. Wenn Sie ein Kunde oder Nutzer sind

7.2.1. Erstellung und Anreicherung des Kundenprofils

7.2.1.1. Grundlegende Segmentierung unserer Kunden für Direktmarketingzwecke

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte (oder erhaltene) Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen, persönliche Merkmale, Familien- und Haushaltszusammensetzung, Kundeninteraktionen.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Informationen zu Produkt- und Dienstleistungsabonnements.
- **Abgeleitete Daten:** Segmentierungsinformationen, Freizeit und persönliche Interessen.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) der DSGVO), unsere Marke sowie relevante Produkte und Dienstleistungen bei bestehenden Kunden weiter zu bewerben.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Für fünf Jahre nach Beendigung Ihres Vertragsverhältnisses mit Proximus.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Sie können jederzeit (ohne Angabe von Gründen) der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für Marketing-Profiling-Zwecke widersprechen sowie die Kanäle einschränken, über die Sie kontaktiert werden möchten, und zwar über MyProximus Web und/oder MyProximus in der Proximus+ App und die Abmeldung von „Marketingangeboten und personalisierten Inhalten“. Weitere Informationen über alternative Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11 weiter unten.

Wenn es um Direktmarketing geht, hat ein Unternehmen im Allgemeinen zwei Möglichkeiten. Die erste besteht darin, den gesamten in Frage kommenden Kundenstamm regelrecht zu überhäufen, d. h. alle mit der gleichen Werbebotschaft anzusprechen. Dies ist kostspielig und kontraproduktiv für das Unternehmen, da eine solche einheitliche Botschaft für die meisten Zielgruppen nur von begrenzter Relevanz ist, kann aber auch frustrierend für die Empfänger sein, die sich mit völlig irrelevanten Angeboten und Werbeaktionen zugemüllt fühlen könnten.

Der zweite Ansatz besteht darin, das Zielpublikum auf die Personen zu beschränken, die von Ihrer Botschaft tatsächlich angesprochen werden können. Dazu gehört, dass man eine Vorstellung davon hat, was einen bestimmten Kunden ansprechen könnte. Dies wiederum erfordert die Verarbeitung personenbezogener Daten, z. B. der Produkte, die ein Kunde bereits besitzt, oder des Gebiets, in dem er wohnt, um nur die Kunden anzusprechen, für die ein bestimmtes Angebot oder eine Werbeaktion in Frage kommt. Auf diese Weise lässt sich die Zielgruppe auf die Kunden beschränken, die für ein bestimmtes Angebot oder eine bestimmte Werbeaktion in Frage kommen – und zumindest potenziell daran interessiert sein könnten. Selbstverständlich ist dies der von uns bevorzugte Ansatz.

In der Praxis verwenden wir verschiedene Arten von personenbezogenen Daten, wenn wir eine Zielgruppe für eine bestimmte Marketingkampagne vorbereiten.

Auf einer allgemeineren Ebene gehört jeder Proximus-Kunde zu einem bestimmten Marktsegment. Zur Veranschaulichung dieses Konzepts stellen Sie sich vor, dass eine Person ein familienorientiertes Flex-Paket abonniert, das mehrere Mobiltelefone für ihre Familienmitglieder enthält. Ein solcher Kunde wird dem Segment „Privatkunden (im Gegensatz zu Geschäftskunden) – Familie“ angehören. Ein einzelner Kunde kann nur in ein bestimmtes Marktsegment dieses Typs passen.

Diese Segmentierung bietet zwar eine erste Möglichkeit, einige Kunden auszuschließen, für die eine bestimmte Kampagne irrelevant wäre, sie reicht jedoch nicht aus, um für jede Kampagne ein zufriedenstellendes Maß an Relevanz zu erreichen.

Bei der Vorbereitung einer Kampagne werden wir daher auch die Informationen berücksichtigen, die bereits über unsere Kunden verarbeitet werden. Besitzen Sie bereits ein Mobiltelefon-Abonnement bei uns? Sie werden von allen Kampagnen ausgeschlossen, die Mobilfunkabonnements für Kunden bewerben, die nur einen TV- oder Internetanschluss haben. Haben Sie kürzlich ein teures Telefon im Rahmen eines gemeinsamen Angebots mit einem Proximus-Abonnement erworben? Es ist wahrscheinlicher, dass Sie in eine Kampagne zur Förderung der Telefonversicherung aufgenommen werden. Dies ermöglicht Kampagnen, die viel relevanter sind als die, die einfach auf dem Makrosegment eines Kunden basieren.

Die höchste Stufe der Personalisierung von Kampagnen schließlich betrifft die tatsächlichen Präferenzen der Kunden. Die Ermittlung von Präferenzen erfolgt meist mit Ihrer Zustimmung (siehe „*Zustimmungsbasierte Segmentierung unserer Kunden für Direktmarketingzwecke*“); es ist jedoch möglich, dass wir ein begrenztes Präferenzprofil auf der Grundlage Ihrer Teilnahme am Proximus-Prämienprogramm (Proximus For You) oder auf Grundlage Ihrer Eingaben in expliziten Umfragen erstellen.

Welches sind diese Präferenzen? Auf Grundlage der oben genannten Datenquellen werden wir uns langsam ein Bild von Ihren Interessen machen. Diese Interessen und Präferenzen werden in einer Punktzahl von 1 bis 10 dargestellt, die Ihrem Kundenprofil für verschiedene Arten von Merkmalen zugewiesen wird. Haben Sie in einer bestimmten Umfrage erwähnt, dass Sie in den letzten Jahren mehrere Festivals besucht haben? Ihr „Musikliebhaber“-Punktestand könnte sich erhöhen. Haben Sie im Rahmen des „Proximus For You“-Prämienprogramms an mehreren spielbezogenen Wettbewerben teilgenommen? In ähnlicher Weise kann sich diese Information auch auf Ihren Punktestand für „Spielbegeisterte“ auswirken.

Wichtiger Hinweis: Der überwiegende Teil dieser Präferenzfassung erfolgt nur mit Ihrer Zustimmung, da die wichtigsten Daten, die zur Ableitung Ihrer Präferenzen verwendet werden, Ihre Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen sowie die Art der von Ihnen genutzten Websites oder Anwendungen sind (siehe Abschnitt „7.2.1.2. Zustimmungsbasierte Segmentierung unserer Kunden für Direktmarketingzwecke“).

Sie können der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für die Erstellung von Marketingprofilen jederzeit widersprechen und die Kanäle, über die Sie kontaktiert werden möchten, über MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) und/oder MyProximus in der Proximus+ (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) einschränken und die Option „*Marketingangebote und personalisierte Inhalte*“ deaktivieren. Weitere Informationen über alternative Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11 weiter unten.

7.2.1.2. Zustimmungsbasierte Segmentierung unserer Kunden für Direktmarketingzwecke

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Beobachtete oder generierte Daten:** Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Übermittlung elektronischer Kommunikation erzeugt werden, Daten zum Fernsehkonsum.
- **Abgeleitete Daten:** Freizeit und persönliche Interessen, Präferenzprofil.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Ihre Zustimmung (Art. 6(1)(a) der DSGVO) zur Verwendung dieser Datenarten für die weitere Personalisierung unserer Angebote und Aktionen.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Für fünf Jahre nach Beendigung Ihres Vertragsverhältnisses mit Proximus.

Wie kann ich meine Einwilligung widerrufen?

Über MyProximus Web und/oder MyProximus in der Proximus+ App können Sie Ihre Zustimmung zur Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für Marketingzwecke widerrufen und die Kanäle einschränken, über die Sie kontaktiert werden möchten.

Mit Ihrer Zustimmung können wir bei der Anpassung unserer Angebote und Aktionen noch einen Schritt weiter gehen, indem wir Ihr Präferenzprofil anreichern. Weitere grundlegende Informationen darüber, wie wir Kundenpräferenzprofile für die Erstellung von Zielgruppen für Marketingkampagnen erstellen, finden Sie im Abschnitt „*Grundlegendes Profiling von Proximus-Kunden für Direktmarketingzwecke*“ weiter oben.

Mit Ihrer Zustimmung können wir unsere Angebote und Ihr Präferenzprofil auf Grundlage der folgenden Kriterien anpassen:

- **Bestimmte Websites oder Anwendungen, die Sie besuchen oder nutzen.** Wir sind in der Lage, die Namen dieser Websites oder Anwendungen auf Grundlage einer Analyse Ihres Festnetz- und/oder Mobilfunk-Internetverkehrs zu identifizieren, solange Sie ein Proximus-Mobilfunkabonnement und/oder eine Proximus-Internetverbindung haben. So können wir Ihre Interessengebiete, Aktivitäten und Kaufgewohnheiten genauer ermitteln. Dieser Vorgang stützt sich ausschließlich auf eine begrenzte Liste von Websites und Anwendungen. Ausgeschlossen sind beispielsweise Websites und Anwendungen mit sexuellem, religiösem oder politischem Hintergrund. Der einzige Zweck dieses Vorgangs besteht darin, die Produkte und Dienstleistungen, die wir Ihnen anbieten, zu verbessern. Wenn Sie zum Beispiel regelmäßig die Website der Jupiler Pro League besuchen, können diese Informationen uns helfen, unsere Werbeangebote zu verbessern. Deshalb ist unser Sportpaket für Sie vielleicht interessanter als unser Serienpaket. In keinem Fall erfassen wir die Einzelheiten der besuchten Seiten/genutzten Anwendungen. Wenn Sie zum Beispiel Musik über Spotify hören, können wir den Künstler, den Sie hören, nicht identifizieren.
- **Daten über die Nutzung Ihrer Proximus-Dienste (Fernsehen, Mobil- und Festnetztelefonie und/oder Internet).** Wenn Sie einen Anruf tätigen, generieren wir Daten wie die Dauer Ihrer Anrufe, die Anfangs- und Endzeit, die angerufenen Nummern, das Datum usw. Wenn Sie z. B.

viele Auslandsgespräche führen, können diese Informationen uns helfen, unsere kommerziellen Angebote zu verfeinern. Dementsprechend können wir Ihnen bei der nächsten Kontaktaufnahme durch das Unternehmen die Option „internationale Anrufe“ anbieten. Über unseren TV Proximus-Dienst (Pickx) können wir auch die Art der von Ihnen gesehenen, aufgezeichneten oder ausgeliehenen Programme ermitteln, um Ihre Interessengebiete zu identifizieren. Ebenso können wir das Telefonmodell, mit dem Sie sich in unser Mobilfunknetz einwählen, oder die Art des an Ihr Modem angeschlossenen Geräts (Drucker, Spielkonsole, Mobiltelefon usw.) sowie den Status Ihrer WLAN-Verbindung ermitteln. Wenn wir z. B. feststellen, dass Sie eine Spielkonsole besitzen, können wir Ihnen eine technische Lösung anbieten, mit der Sie Ihr Spielerlebnis verbessern können.

Wichtiger Hinweis: Wenn sich mehrere Nutzer (Familienmitglieder, Mitmieter usw.) ein einziges Proximus-Abonnement (Internetanschluss, TV usw.) teilen, werden die Daten all dieser Nutzer zusammengefasst. Dies ist auch der Fall, wenn Sie Inhaber mehrerer Mobilfunkabonnements sind, es sei denn, die Endnutzer haben sich durch die Einrichtung eines MyProximus-Kontos identifiziert. Wenn Sie als Kunde Ihre Zustimmung zu diesen Verarbeitungstätigkeiten geben, sollten Sie daher auch die anderen Nutzer über Ihre Entscheidung informieren.

Sie können Ihre Zustimmung zur Verwendung dieser personenbezogenen Daten für Marketing-Profiling-Zwecke jederzeit über MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) und/oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) widerrufen und sich unter „*Maßgeschneiderte Proximus-Angebote*“ von einer oder mehreren Datenquellen abmelden. Weitere Informationen über alternative Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11 weiter unten.

7.2.1.3. Verbrauchprofilierung für die Berechnung des günstigsten Tarifplans

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Beobachtete oder generierte Daten:** Abrechnungsdaten, Informationen über Produkt- und Dienstleistungsabonnements, Informationen über Produkt- und Dienstleistungsnutzung, Verbrauchsgewohnheiten.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Diese Verarbeitung ist für die Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung von Proximus erforderlich (Art. 6(1)(c) DSGVO), nämlich der Verpflichtungen gemäß Art. 109 und 110/1 des belgischen Gesetzes über elektronische Kommunikation.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Dieser günstigste Tarifplan wird auf der Grundlage Ihres Verbrauchsprofils für das letzte Jahr berechnet. Hierfür sind nur die Daten des letzten Kalenderjahres relevant.

Die belgischen Telekommunikationsbetreiber sind verpflichtet, mindestens einmal im Jahr auf einem dauerhaften Datenträger anzugeben, welcher Tarifplan für die Nutzer auf der Grundlage ihres Verbrauchsprofils am günstigsten ist. Darüber hinaus können die Nutzer den Betreiber jederzeit

auffordern, den für sie günstigsten Tarifplan anzugeben. Der Betreiber muss spätestens innerhalb von zwei Wochen antworten.

Um Ihnen diese Auskunft innerhalb dieser kurzen Zeitspanne geben zu können, müssen wir kontinuierlich Ihr Verbrauchsprofil für das letzte Kalenderjahr ermitteln.

Beachten Sie, dass es keine Möglichkeit gibt, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen, da sie für die Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung durch Proximus erforderlich ist!

7.2.1.4. Analyse der Marktkenntnisse

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Erhobene Daten:** Identifikations- und Kontaktangaben, persönliche Merkmale, Familien- und Haushaltszusammensetzung.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Informationen über Abonnements für Produkte und Dienste, Kundeninteraktionen.
- **Abgeleitete Daten:** Freizeit und persönliche Interessen, Präferenz-Profil.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) der DSGVO), auf der Grundlage der bereits für andere Zwecke verarbeiteten Daten aktuelle Markterkenntnisse zu gewinnen und diese Erkenntnisse zu verwerten, ohne die Privatsphäre der betroffenen Personen zu beeinträchtigen.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Nachdem die Daten anonymisiert wurden, werden die Ergebnisse auf unbestimmte Zeit gespeichert. Die tatsächlichen personenbezogenen Daten werden gemäß den Segmentierungszwecken verarbeitet.

Wie die meisten Unternehmen haben auch wir ein Interesse daran, unsere Marktintelligenz durch die Analyse der von uns gespeicherten Kundendaten auszubauen und statistische Erkenntnisse, z. B. über die geografische Verteilung der Kunden mit einem bestimmten Produkt, den Anteil der Kunden mit einem bestimmten Präferenz-Profil in einer bestimmten Altersgruppe, usw. zu gewinnen.

Wie werden wir dies tun? Das hängt natürlich vom genauen Szenario ab, aber Sie können sich folgendes Beispiel vorstellen: Wir möchten den Anteil der "Fußballfans" in einer bestimmten Gemeinde ermitteln. In einem solchen Fall würden wir die in dieser Gemeinde wohnenden Kunden auswählen, die zunächst ein beliebiges Präferenz-Profil aufweisen, und dann spezifisch zählen, wie viele dieser Präferenz-Profile ein Interesse an Fußball widerspiegeln. Das Endergebnis dieser Übung wäre ein einfacher statistischer Bericht über den Anteil der Kunden mit einer Fußballpräferenz im Vergleich zum gesamten Kundenstamm für diese spezifische Gemeinde.

Diese anonymen Berichte könnten dann in unsere allgemeinen Marktinformationen einfließen und zu potenziell effektiveren Werbe- und Marketingkampagnen führen. Sie könnten aber auch an andere Unternehmen verkauft werden, ohne die Privatsphäre unserer Kunden zu beeinträchtigen.

7.2.2. Werbung für unsere Produkte und Dienstleistungen

7.2.2.1. Werbung für unsere Produkte und Dienstleistungen über Telefon- und E-Mail-Kampagnen

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen.
- **Abgeleitete und geschlussfolgerte Daten:** Informationen zu Produkt- und Dienstleistungsabonnements, Freizeit und persönliche Interessen, Präferenzprofil.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) der DSGVO), unsere Marke sowie relevante Produkte und Dienstleistungen bei bestehenden Kunden weiter zu bewerben.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Für fünf Jahre nach Beendigung Ihres Vertragsverhältnisses mit Proximus.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Callcenter, die in unserem Auftrag arbeiten und als Auftragsverarbeiter (von Telemarketing-Kampagnen) fungieren.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Wenn Sie möchten, dass wir Sie nicht mehr zu Marketingzwecken kontaktieren, verwenden Sie bitte den Abmeldelink in unseren E-Mails, antworten Sie mit STOP, wenn Sie eine SMS von uns erhalten, oder wenden Sie sich an den Datenschutzbeauftragten von Proximus unter der E-Mail-Adresse privacy@proximus.com, wenn Sie nicht mehr von uns angerufen, über digitale Kanäle kontaktiert werden oder Post von uns erhalten möchten. Sie können auch der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für Marketingzwecke widersprechen und die Kanäle, über die Sie kontaktiert werden möchten, über MyProximus Web und/oder MyProximus in der Proximus+ App einschränken.

Wie jedes andere kommerzielle Unternehmen haben wir ein ureigenes Interesse daran, unsere Produkte und Dienstleistungen, unsere Marke, unser Image und unsere potenziellen Angebote bei bestehenden Kunden bekannt zu machen. Um diese Ziele zu erreichen, werden wir die personenbezogenen Daten unserer Kunden verarbeiten, um diese auf diese Angebote und Aktionen aufmerksam zu machen, indem wir sie direkt kontaktieren, sei es per Telefon oder per E-Mail.

In der Praxis finden diese Aktivitäten in zwei Phasen statt:

- Zunächst wird eine Liste von Kunden erstellt, die im Rahmen einer bestimmten Kampagne kontaktiert werden sollen. Ob Sie in eine Kampagne aufgenommen werden, hängt vom Ziel der Kampagne (welches Produkt oder welche Dienstleistung wir bewerben) und von Ihrem Präferenzprofil ab, sofern ein solches existiert (um festzustellen, ob Sie an dem beworbenen Produkt oder der Dienstleistung interessiert sind oder ob Sie für eine bestimmte Aktion in Frage kommen). In einigen Fällen können wir allgemeine Kampagnen starten, die sich wahllos an alle Kunden richten.

- Sobald die Zielgruppenliste erstellt ist und Sie als potenzielle Zielperson aufgenommen wurden, verarbeiten wir Ihre Identifikations- und Kontaktinformationen (je nach dem für diese spezifische Kampagne verwendeten Kommunikationskanal, z. B. Ihre E-Mail-Adresse für eine E-Mail-Kampagne), um die Marketingbotschaft zu übermitteln.

Wir verpflichten uns, Sie nur in angemessenen Abständen zu kontaktieren, wobei die Abstände je nach Kommunikationskanal unterschiedlich sind.

Es versteht sich von selbst, dass Sie – der Kunde – die absolute Kontrolle über Ihre Präferenzen behalten, wenn es um die Marketingmaßnahmen von Proximus geht. Sie können der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für Marketingzwecke jederzeit widersprechen und die Kanäle, über die Sie kontaktiert werden möchten, über MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) und/oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnmeldungen und Datenschutz)

einschränken und die Option „Marketingangebote und personalisierte Inhalte“ deaktivieren. Weitere Informationen über alternative Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11 weiter unten.

7.2.2.2. Werbung für unsere Produkte und Dienstleistungen im Internet (z. B. in sozialen Medien)

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Persönliche Merkmale.
- **Abgeleitete und geschlussfolgerte Daten:** Freizeit und persönliche Interessen, Präferenzprofil.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) der DSGVO), unsere Marke sowie relevante Produkte und Dienstleistungen bei bestehenden Kunden weiter zu bewerben.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Ihre personenbezogenen Daten werden zu diesem Zweck gespeichert und verarbeitet, solange Sie Kunde von Proximus sind, sowie 5 Jahre nach Beendigung Ihres Vertragsverhältnisses mit Proximus.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten nicht an die Social-Media-Plattform weiter, sondern bestimmen eine bestimmte Zielgruppe und bitten die Plattform, dieser Zielgruppe eine bestimmte Werbung zu zeigen.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Sie können Ihre Einstellungen für Werbung über MyProximus Web und/oder MyProximus in der Proximus+ App oder über www.youronlinechoices.com ändern oder den Datenschutzbeauftragten von Proximus unter der E-Mail-Adresse privacy@proximus.com kontaktieren.

Wir können auf Social-Media-Plattformen Werbung für unsere Produkte und Dienstleistungen schalten.

Wenn Sie ein Facebook-, Instagram-, Twitter-, LinkedIn- oder Google-Konto haben, können wir auf diesen Social-Media-Plattformen Werbung für Produkte, Dienstleistungen und Aktionen anzeigen, die Sie interessieren könnten. Zu diesem Zweck bestimmen wir anhand einer Reihe von Parametern wie Alter, Geschlecht und Interessen eine bestimmte Zielgruppe und teilen diese Zielvorgabe mit dem Anbieter einer Social-Media-Plattform und bitten ihn, dieser Zielgruppe eine bestimmte Werbung zu zeigen. Wir können zum Beispiel eine Social-Media-Plattform bitten, eine Proximus-Werbung an fußballinteressierte Männer zwischen 20 und 25 Jahren zu senden. Es ist zu betonen, dass wir Ihre personenbezogenen Daten nicht an den Anbieter der Social-Media-Plattform weitergeben.

Wenn Sie solche Online-Werbung nicht wünschen, können Sie jederzeit der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für Marketingzwecke widersprechen oder die Kanäle einschränken, über die Sie Informationen über unsere Produkte und Dienstleistungen erhalten, und zwar über MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnmeldungen und Datenschutz). Sie können Ihre Einstellungen bezüglich solcher Online-Werbung auch über die Website www.youronlinechoices.com ändern. Weitere Informationen über Ihre Rechte als betroffene Person finden Sie in Abschnitt 11 unten.

Wenn Sie unsere Facebook-Seite besuchen, kann Facebook personenbezogene Daten über Sie sammeln und sie mit anderen personenbezogenen Daten verknüpfen, die Facebook an anderer Stelle über Sie gesammelt hat. Facebook kann diese Daten verwenden, um uns anonyme Statistiken über die Besucher unserer Facebook-Seite zu liefern. Weitere Informationen und die Möglichkeit zur Ausübung Ihrer Rechte in Bezug auf die von Facebook erfassten Daten finden Sie in den [Datenschutzhinweisen von Facebook](#).

Schließlich verwenden wir auch Werbe-Cookies und Tracker auf unseren Websites und mobilen Anwendungen, um Informationen über Ihre Surfgewohnheiten auf unseren Websites und Anwendungen zu sammeln und Ihnen auf anderen Websites Werbung für Produkte und Dienstleistungen zu zeigen, die Sie interessieren könnten. Eine solche Verarbeitung erfolgt auf Grundlage Ihrer Zustimmung. Wenn Sie weitere Informationen über unsere Verwendung von Werbe-Cookies wünschen und wissen möchten, wie Sie Ihre Einstellungen anpassen oder Ihre Zustimmung zurückziehen können, lesen Sie bitte unsere [Cookie-Richtlinie](#).

7.2.2.3. Werbung für unsere Produkte und Dienste auf Pickx (Proximus TV)

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen, Persönliche Merkmale.
- **Beobachtete oder erzeugte Daten:** Technische Identifikatoren, Abonnementinformationen.
- **Abgeleitete Daten:** Verbrauchsgewohnheiten, Freizeit und persönliche Interessen, Präferenzprofil.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Durch unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) DSGVO), unsere Marke sowie relevante Produkte und Dienste bei bestehenden Kunden weiter zu bewerben.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Identifikations- und Kontaktinformationen sowie persönliche Merkmale werden so lange verarbeitet, wie Sie Kunde von Proximus sind.

Andere Daten, die im Zusammenhang mit diesem Zweck verarbeitet werden, werden für 2 Jahre ab der Erhebung der Daten gespeichert.

An wen geben wir diese Daten weiter?

An Partner, die uns bei der Bereitstellung von Pickx-Diensten helfen, und an ThinkAnalytics, den Partner, der uns die Empfehlungsmaschine für Film- und TV-Programmempfehlungen zur Verfügung stellt.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Sie können der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten zu diesem Zweck jederzeit (ohne Begründung) selbst über das Optionsmenü auf Ihrem Fernsehbildschirm oder über MyProximus (Web oder in der Proximus+ App) widersprechen (siehe Abschnitt 11 unten).

Wie jedes andere kommerzielle Unternehmen haben wir ein berechtigtes Interesse daran, unsere Produkte und Dienste, unsere Marke, unser Image und unsere potenziellen Angebote bei bestehenden Kunden bekannt zu machen. Um diese Ziele zu erreichen, verarbeiten wir die personenbezogenen Daten unserer Kunden, um ihnen personalisierte Empfehlungen zu den Pickx-Diensten (einschließlich Film- oder TV-Programmempfehlungen) und anderen Proximus-Produkten und -Diensten zu geben.

Es versteht sich von selbst, dass Sie - der Kunde - die absolute Kontrolle über Ihre Präferenzen behalten, wenn es um unsere Marketingmaßnahmen geht. Sie können der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten zu diesem Zweck jederzeit selbst (ohne Begründung) über das Optionsmenü auf Ihrem Fernsehbildschirm oder über MyProximus auf dem Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) widersprechen. Weitere Informationen über alternative Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11.

7.2.2.4. Proximus-Newsletter

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden von uns verwendet?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen, Persönliche Merkmale.

Wodurch ist diese Verarbeitungstätigkeit gerechtfertigt?

Unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) DSGVO), die Marke sowie relevante Produkte, Dienstleistungen und Werbeaktionen bei bestehenden Kunden zu bewerben;

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Ihre Daten werden so lange verarbeitet, wie Sie Kunde von Proximus sind, sowie 5 Jahre, nachdem eine Person nicht mehr Kunde von Proximus ist.

Mit wem teilen wir diese Daten?

An unsere Marketing-E-Mail-Anbieter.

Wie kann ich widersprechen?

Wenn Sie möchten, dass wir Ihnen keine Newsletter mehr zusenden, können Sie dies über den Abmeldelink in den Proximus-E-Mails tun. Sie können der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für den Versand von Newslettern jederzeit (ohne Begründung) in My Proximus Web oder MyProximus in der Proximus+ App widersprechen, wo Sie die Möglichkeit haben, eine solche Anfrage zu stellen. Weitere Informationen über alternative Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11 unten.

Wir haben ein starkes Interesse daran, unsere Produkte, Dienstleistungen und Werbeaktionen bei bestehenden Kunden und Interessenten, die den Newsletter abonniert haben, zu bewerben. Daher verarbeiten wir Ihre Identifikations- und Kontaktdaten, um Newsletter-E-Mails zu versenden, die weitere Informationen zu diesen Produkten, Dienstleistungen und Werbeaktionen enthalten.

Ihre personenbezogenen Daten werden an unsere Marketing-E-Mail-Anbieter weitergegeben. Diese E-Mail-Dienstleister kümmern sich um den Versand der Newsletters.

7.2.2.5. Proximus For You - das Proximus-Treueprogramm

Hinweis: Diese Verarbeitungstätigkeit gilt nicht für Kunden der Marke Scarlet.

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifizierung und Kontaktinformationen.
- **Abgeleitete Daten:** Freizeit und persönliche Interessen.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Durch unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) DSGVO), ein Treueprogramm zu organisieren, das den Mitgliedern Vorteile und Überraschungen bietet.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Die in diesem Zusammenhang verarbeiteten personenbezogenen Daten werden für einen Zeitraum von 2 Jahren nach Ihrer Teilnahme an einem Gewinnspiel oder einer Aktion aufbewahrt.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Die Kontakt- und Identifikationsdaten können an Partner weitergegeben werden, die mit uns im Rahmen vom Proximus For You-Programm zur Bereitstellung von Angeboten, Geschenken und Veranstaltungen für Mitglieder zusammenarbeiten.

Wie kann ich Einspruch erheben?

Sie können jederzeit (ohne Begründung) gegen den Erhalt von Mitteilungen im Zusammenhang mit dem Proximus For You-Treueprogramm selbst in den Datenschutzeinstellungen über MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar

in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) und/oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) Einspruch erheben.

Weitere Informationen über alternative Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11.

Proximus For You ist unser Treueprogramm, das den Mitgliedern zahlreiche exklusive Vorteile und Überraschungen bietet. Die Proximus For You-Erlebnisse geben den Mitgliedern die Chance, bei lustigen und originellen Wettbewerben unvergessliche Erlebnisse zu gewinnen. Die Proximus For You-Angebote geben den Mitgliedern die Möglichkeit, von außergewöhnlichen Rabatten bei unseren Partnern zu profitieren, Überraschungen und Geschenke zu erhalten und Zugang zu exklusiven Proximus-Veranstaltungen zu haben. Die Überraschungen und Geschenke können über die Liste der Wettbewerbe, Angebote und Veranstaltungen, für die sich ein Mitglied interessiert hat, auf die Interessengebiete des Mitglieds zugeschnitten werden. Diese Interessenbereiche werden auch zum Zwecke der zustimmungs-basierten Profilerstellung von Proximus-Kunden für Direktmarketingzwecke verwendet, sofern Sie Ihr Einverständnis zu diesem Zweck erteilt haben. Weitere Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit dem zustimmungs-basierten Profiling von Proximus-Kunden zu Direktmarketingzwecken finden Sie im Abschnitt über diesen Zweck.

Im Rahmen des Proximus For You-Treueprogramms können wir unseren Mitgliedern E-Mail- und SMS-Mitteilungen sowie Push-Benachrichtigungen senden.

7.2.3. Andere Verwendungszwecke für Ihr Kundenprofil

7.2.3.1. Personalisierte Werbung im Fernsehen

Hinweis: Diese Verarbeitungstätigkeit gilt nicht für Kunden der Marke Scarlet.

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen, Persönliche Merkmale, Interaktionen mit Kunden.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Verbrauchsgewohnheiten.
- **Abgeleitete Daten:** Segmentierungsinformationen.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Ihre Zustimmung (Art. 6(1)(a) der DSGVO) personenbezogene Daten zu erheben und sie für personalisierte Werbung im Pickx-Dienst zu verwenden.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Identifikations- und Kontaktinformationen sowie persönliche Merkmale werden so lange verarbeitet, wie Sie Kunde von Proximus sind.

Daten, die sich auf Ihre Konsumgewohnheiten und Segmentierungsinformationen beziehen, werden ab dem Zeitpunkt der Datenerhebung für 1 Jahr gespeichert.

Daten, die sich auf Ihre Interaktionen als Kunde mit Proximus beziehen, werden für 2 Jahre ab dem Datum der Interaktion aufbewahrt.

Wie kann ich meine Einwilligung widerrufen?

Sie können Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen, indem Sie Ihre Datenschutzeinstellungen in MyProximus Web oder MyProximus in der Proximus+ App anpassen. Weitere Informationen über alternative Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11 weiter unten.

Mit Ihrer Zustimmung bieten wir Ihnen die Möglichkeit, von maßgeschneiderter Werbung in unseren TV-Diensten, hier als Pickx bezeichnet, zu profitieren. Diese Anzeigen beziehen sich hauptsächlich auf Produkte und Dienstleistungen von Drittunternehmen.

Mit Ihrem Einverständnis haben wir die Möglichkeit, die Werbung auf Pickx weiter zu individualisieren. Diese Anpassung erfolgt auf Grundlage verschiedener Datengruppen:

- Verwaltungsdaten, die Sie uns zur Verfügung gestellt haben (Sprache, Alter, Postleitzahl, genutzte Proximus-Dienste usw.).
- Wir sammeln Informationen über die Nutzung von Pickx durch Sie. Diese Elemente bestehen aus Informationen über Ihre Nutzung des Pickx-Dienstes über Ihren Decoder, die Pickx-Anwendung und den Pickx-TV-Dienst im Internet. Diese Informationen umfassen Fernsehprogramme, Filme und Serien, die Sie ansehen, aufzeichnen oder ausleihen (Sport, Kochen, Nachrichten, Kindersendungen usw.) sowie die Aktionen, die Sie mit Ihrer Fernbedienung ausführen. Bitte beachten Sie, dass die Analyse aller über die Pickx-Plattform abgerufenen Programme niemals sexuelle, religiöse oder politische Inhalte betrifft.
- Daten, die wir von externen Unternehmen erworben haben, z. B. statistische Daten über die Nachbarschaft, in der Sie wohnen, ob die Häuser Gärten haben, die Art Ihres Haushalts usw.

Wenn mehrere Nutzer (Familienmitglieder, Mitmieter usw.) dasselbe Pickx-Abonnement nutzen, gelten die angegebenen Interessengebiete nur für das persönliche Profil des Abonnenten. Das liegt daran, dass die Technologie nicht in der Lage ist, festzustellen, wer eine bestimmte Art von Programm ansieht. Wenn beispielsweise ein Mitglied Ihrer Familie regelmäßig Spiele der Jupiler Pro League anschaut, wird Fußball als Interessengebiet zu Ihrem Profil hinzugefügt.

Wenn Sie uns Ihre Zustimmung geben, sollten Sie daher auch die anderen Nutzer über Ihre Entscheidung informieren.

Und was ist, wenn ich meine Meinung ändere? Kein Problem. Sie können Ihre Zustimmung jederzeit über die „Datenschutz“-Einstellungen von MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) und/oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) ändern. Weitere Informationen über alternative Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11 weiter unten.

7.2.3.2. Zielgerichtete Werbung im Internet und in mobilen Anwendungen (Ads&Data)

Hinweis: Diese Verarbeitungstätigkeit gilt nicht für Kunden der Marke Scarlet.

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen, Persönliche Merkmale, Kundeninteraktionen.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Verbrauchsgewohnheiten.
- **Abgeleitete Daten:** Segmentierungsinformationen.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Ihre Zustimmung (Art. 6(1)(a) GDPR) zur Erhebung personenbezogener Daten und deren Übermittlung an Ads & Data, um automatisch zielgerichtete Werbung auf Websites und Anwendungen im Portfolio von Ads & Data anzuzeigen.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Ihre Identifikations- und Kontaktinformationen sowie Ihre persönlichen Merkmale werden so lange verarbeitet, wie Sie Kunde von Proximus sind.

Daten, die sich auf Ihre Konsumgewohnheiten und Segmentierungsinformationen beziehen, werden ab dem Zeitpunkt der Datenerhebung für 1 Jahr gespeichert.

Daten, die sich auf Ihre Interaktionen als Kunde mit Proximus beziehen, werden für 2 Jahre ab dem Datum der Interaktion aufbewahrt.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Ads & Data, als gemeinsam für die Verarbeitung Verantwortlicher.

Wie kann ich meine Einwilligung widerrufen?

Sie können Ihre Zustimmung jederzeit auf folgende Weise widerrufen: i) indem Sie Ihre Cookie-Einstellungen so anpassen, dass wir keine Daten mehr im Zusammenhang mit Ihrer Nutzung unserer Websites und mobilen Anwendungen über die Proximus-Website oder die Proximus-App erfassen; oder ii) indem Sie Ihre Datenschutzeinstellungen in MyProximus Web oder MyProximus in der Proximus+ App anpassen. Weitere Informationen über alternative Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11 weiter unten.

Proximus und Ads & Data (Harenssesteenweg 226, 1800, Vilvoorde, Belgien, KBO: 0809.309.701) verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten als gemeinsam für die Verarbeitung Verantwortliche zum Zwecke der gezielten Werbung auf Websites und Anwendungen im Portfolio von Ads & Data. Ads & Data, eine Organisation, die die Zusammenarbeit zwischen belgischen Anbietern von Werbeflächen sicherstellt, stellt gemeinsam mit Proximus Zielgruppen für Werbung zusammen und zeigt personalisierte Werbung in digitalen Medien und im Fernsehen.

Die Kategorien personenbezogener Daten, die Proximus und Ads & Data vorbehaltlich Ihrer Zustimmung erheben und verwenden, sind:

- Personenbezogene Daten, die Sie uns direkt mitgeteilt haben, z. B. Name, E-Mail-Adresse, Alter, Geschlecht, Postleitzahl.
- Daten, die während Ihres Besuchs und Ihrer Nutzung unserer Websites und mobiler Anwendungen erfasst werden, z. B. eindeutige Identifikatoren (z. B. Ihre IP-Adresse), die URL der besuchten Seiten, Klickverhalten in Bezug auf angesehene Artikel oder Werbung.

- Abgeleitete Daten: Dies sind Interessen, die wir aus den uns zur Verfügung stehenden Daten ableiten, wie Alter, Geschlecht, Postleitzahl, Proximus-Produkte und -Dienstleistungen, ... und möglicherweise Ihr Surfverhalten, Merkmale, die auf statistischen und öffentlichen Daten basieren. Anhand dieser Informationen können wir zum Beispiel ableiten, dass Sie ein „Kochbegeisterter“ sind.

Diese Zusammenarbeit bedeutet unter anderem, dass wir diese personenbezogenen Daten mit Ihrer Zustimmung sammeln und in verschlüsselter Form an Ads & Data übermitteln. Diese Verschlüsselung bedeutet, dass Ads & Data nicht in der Lage sein wird, Sie direkt zu identifizieren. Ads & Data verwendet diese Informationen daraufhin, um Ihr Werbeprofil zu erstellen (z. B. Sportfan, männlich, Altersgruppe usw.). Ads & Data nutzt dies, um mit Hilfe von Dienstleistern automatisch gezielte Werbung auf Websites und Anwendungen im Portfolio von Ads & Data anzuzeigen.

Konkret bedeutet dies, dass Proximus und Ads & Data Ihre personenbezogenen Daten für die folgenden Zwecke und auf der Grundlage der folgenden Rechtsgrundlagen verarbeiten:

- Um personalisierte Online-Werbeprofile zu erstellen, die auf Ihrer Zustimmung beruhen
- Zur Auswahl personalisierter Werbung auf der Grundlage Ihrer Zustimmung
- Zur Messung der Leistung von Werbeanzeigen auf der Grundlage Ihrer Zustimmung

Zu diesen Zwecken übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten an Ads & Data in seiner Eigenschaft als gemeinsam für die Verarbeitung Verantwortlicher, der sie zu einem Werbeprofil verarbeitet.

Sie können Ihre Zustimmung zu den oben genannten Zwecken jederzeit widerrufen, indem Sie zum einen Ihre Cookie-Einstellungen so anpassen, dass wir keine Daten mehr im Zusammenhang mit Ihrer Nutzung unserer Websites und mobilen Anwendungen entweder über die Proximus-Website oder die Proximus-App sammeln, und zum anderen, indem Sie Ihre Datenschutzeinstellungen in MyProximus Web oder MyProximus in der Proximus+ App anpassen. Es kann auch nützlich sein, zu überprüfen, ob Sie Werbe-Cookies von Dritten auf anderen Websites oder Anwendungen akzeptiert haben, auf denen Sie surfen und auf denen Ads & Data gezielte Werbung ausstrahlt. Eine Liste dieser Partner finden Sie auf der [Website von Ads & Data](#).

Ads & Data teilt Ihr Werbeprofil mit:

- Verarbeitern, die Daten in unserem Auftrag verarbeiten (z. B. IT-Unternehmen)
- Werbetreibenden, die die Dienste von Ads & Data nutzen möchten, um Werbung auf unseren Websites und Anwendungen anzuzeigen.

Ads & Data gibt auch eine Identifikationsnummer Ihres Browsers an Plattformen weiter, die Unterstützungsdienste für die Auswahl und Anzeige gezielter Werbung anbieten.

Einige Empfänger können sich in Ländern außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) befinden. Wenn Ihre verschlüsselten Daten an diese Stellen übermittelt werden, gelten für sie geeignete Schutzmaßnahmen, z. B. die Europäischen Standardvertragsklauseln, um weiterhin ein angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten.

Ads & Data aktualisiert Ihre persönlichen Daten ständig und bewahrt sie maximal 13 Monate lang auf.

Als betroffene Person haben Sie mehrere Rechte. Diese werden in Abschnitt 11 unten erläutert. Sowohl Proximus als auch Ads & Data ermöglichen Ihnen die Ausübung bestimmter Rechte gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Der Datenschutzbeauftragte von Proximus fungiert als zentraler Ansprechpartner, u. a. weil Ads & Data keine Daten hat, mit denen Sie direkt identifiziert werden können (z. B. Name oder E-Mail-Adresse) und daher nicht in der Lage ist, auf Ihre Anfrage zu antworten.

Sie können Ihre Zustimmung jederzeit auf folgende Weise widerrufen: i) indem Sie Ihre Cookie-Einstellungen so anpassen, dass wir keine Daten mehr im Zusammenhang mit Ihrer Nutzung unserer Websites und mobilen Anwendungen über die Proximus-Website oder die Proximus-App erfassen, oder ii) indem Sie Ihre Datenschutzeinstellungen in MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) anpassen.

7.2.3.3. Gezielte Werbung im Internet und in mobilen Anwendungen

Hinweis: Diese Verarbeitungstätigkeit gilt nicht für Kunden der Marke Scarlet.

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen, persönliche Merkmale, Interaktionen mit Kunden.
- **Erhaltene Daten:** Von Dritten gesammelte Daten, für die Sie zuvor Ihre Zustimmung gegeben haben, statistische und öffentliche Daten, die aus externen Quellen stammen (z. B. Daten über die Nachbarschaft, in der Sie wohnen und für die Sie dem Partner zuvor Ihre Zustimmung gegeben haben, Katasterdaten Ihres Hauses aus dem vom Bundesministerium der Finanzen öffentlich zugänglich gemachten Katasterplan).
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Verbrauchsgewohnheiten.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Ihre Zustimmung (Art. 6(1)(a) der DSGVO) Ihre Daten für die Zwecke der gezielten Werbung im Internet zu sammeln und zu verwenden.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Identifizierungs- und Kontaktinformationen sowie persönliche Merkmale werden so lange verarbeitet, wie Sie Kunde von Proximus sind.

Daten, die sich auf Ihre Konsumgewohnheiten beziehen, werden ab dem Zeitpunkt der Erhebung der Daten 1 Jahr lang gespeichert.

Daten, die sich auf Ihre Interaktionen als Kunde mit Proximus beziehen, werden für 2 Jahre ab dem Datum der Interaktion aufbewahrt.

Von Dritten erhobene Daten werden von Proximus nur für die Durchführung einer bestimmten Kampagne verarbeitet.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Wir teilen Ihre personenbezogenen Daten mit unserer DPM (= Datenmanagement-Plattform) und mit anderen Websites und mobilen Anwendungen, die Werbebanner hosten.

Wie kann ich meine Einwilligung widerrufen?

Sie können Ihre Zustimmung jederzeit auf folgende Weise widerrufen: i) indem Sie Ihre Cookie-Einstellungen so anpassen, dass wir keine Daten mehr im Zusammenhang mit Ihrer Nutzung unserer Websites und mobilen Anwendungen über die Proximus-Website oder die Proximus-App erfassen; oder ii) indem Sie Ihre Datenschutzeinstellungen in MyProximus Web oder MyProximus in der Proximus+ anpassen. Weitere Informationen über alternative Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11 weiter unten.

Proximus hat als Werbeagentur (nicht als Telekommunikationsbetreiber) die Möglichkeit, Ihnen auf den Websites und Anwendungen von Proximus oder auf Websites und Anwendungen von Dritten Werbung für seine Produkte und Dienstleistungen oder die anderer Werbetreibender zu präsentieren.

Eine Werbeagentur hat die Aufgabe, Online-Medienplatz für Werbetreibende zu kaufen und zu verkaufen, d. h. für Marken oder Unternehmen, die ihre Produkte und Dienstleistungen durch eine Kampagne im Internet oder in einer mobilen Anwendung bewerben wollen. Die Proximus-Werbeagentur fungiert als Vermittler zwischen Werbetreibenden oder anderen Parteien und den Betreibern von Websites und Anwendungen, die Werbeflächen, z. B. in Form von statischen Bannern und Videos, verkaufen.

Wenn Sie Websites und Anwendungen aufrufen, auf denen Werbung angezeigt wird, stimmen Sie mit der Annahme der Werbe-Cookies bereits einer gewissen Personalisierung der Werbung zu, die beispielsweise auf Ihrer bevorzugten Sprache basiert. Wenn Sie uns Ihre Zustimmung erteilen, können wir Ihnen gezieltere und relevantere Werbung präsentieren.

Webprofil

Wir sind in der Lage, Anzeigen auszuwählen, die am besten zu Ihrem Webprofil passen, das aus den Daten ermittelt wird, die wir über Sie besitzen.

Wenn wir z. B. feststellen, dass Sie häufig Fußball im Fernsehen sehen, können wir daraus schließen, dass Fußball zu Ihren Interessen gehört, und infolgedessen wird Ihnen mit größerer Wahrscheinlichkeit fußballbezogene Werbung angezeigt.

Die Daten, die wir zur Erstellung Ihres Webprofils verwenden, sind die folgenden:

- Verwaltungsdaten, die Sie uns mitgeteilt haben (Sprache, Alter, Postleitzahl, Art des Kunden usw.)
- Informationen über die von Ihnen gekauften Proximus-Produkte und/oder die von Ihnen (derzeit oder früher) in Anspruch genommenen Proximus-Dienstleistungen
- Informationen über die Rechnungsstellung
- Die Art der Sendungen, die Sie sehen (Sport, Nachrichten, Kochsendungen, Kindersendungen usw.), wenn Sie ein Abonnement bei Pickx haben
- Die Arten von Wettbewerben, an denen Sie auf Pickx teilnehmen, und Daten, die durch unser Proximus For You Treueprogramm gesammelt werden
- Daten, die von der Anwendung „Familienleben“ gesammelt werden, wenn Sie diesen Proximus-Dienst nutzen

- Anzeigen, die Sie bereits gesehen haben, wenn Sie ein Proximus TV-Abonnement haben und bereits von personalisierter Werbung im Fernsehen profitieren – dies wird verwendet, um Konsistenz zwischen den verschiedenen Medien zu schaffen, in denen Sie Werbung sehen
- Daten, die wir aus den oben genannten Informationen abgeleitet haben (wenn Sie z. B. gerade ein hochmodernes Smartphone von Proximus gekauft haben, können wir daraus schließen, dass Sie ein Fan von neuer Technologie sind)
- Daten, die wir von unseren Partnern erhalten und für die Sie dem Partner zuvor Ihre Zustimmung erteilt haben Die Liste unserer Partner finden Sie [hier](#)
- Statistische und öffentliche Daten, die wir von externen Quellen erhalten haben, z. B. Daten über die Nachbarschaft, in der Sie leben. Die Liste unserer externen Quellen finden Sie [hier](#)
- Katasterdaten Ihres Hauses aus dem vom Bundesfinanzministerium öffentlich zugänglich gemachten Katasterplan (z. B. zur Feststellung, ob Sie einen Garten haben)
- Die folgenden Daten, die durch Werbe-Cookies von Drittanbietern gesammelt werden, werden ebenfalls zu Ihrem Webprofil hinzugefügt
 - Anzeigen, die Sie bereits auf Websites und in Anwendungen gesehen haben
 - Ihre Interaktionen mit diesen Websites und Anwendungen
 - Auf diesen Websites und in diesen Anwendungen besuchte Seiten. Wenn Sie zum Beispiel eine Website besuchen, auf der Sportartikel verkauft werden, oder wenn Sie auf eine Anzeige geklickt haben, die wir Ihnen im Zusammenhang mit Sportartikeln gezeigt haben, können wir dadurch ein Interesse erkennen und es Ihrem Profil hinzufügen.
 - Daten im Zusammenhang mit Werbe-Cookies, die Sie akzeptiert haben (Browsing, Sprache, Standort usw.).

Ihr Webprofil ermöglicht es uns, bestimmte Werbebanner oder Videoanzeigen durch solche zu ersetzen, die für Sie relevanter sind. Sie werden nicht mehr Werbung erhalten, als dies derzeit der Fall ist.

Liste der Werbetreibenden

Wir haben auch die Möglichkeit, Ihnen Werbung zu schicken, die auf von den Werbetreibenden ausgewählten Nutzerlisten basiert. Diese Liste kann von uns auf Wunsch des Werbetreibenden anhand der von uns vorgeschlagenen Segmentierungskriterien verfeinert werden.

Ein Werbetreibender könnte uns beispielsweise bitten, eine Liste von Nutzern so zu verfeinern, dass nur diejenigen ausgewählt werden, von denen angenommen wird, dass sie sich für Fußball interessieren (wie in ihrem oben genannten Webprofil ermittelt), und diejenigen auszuschließen, bei denen dies nicht der Fall ist.

Die Verknüpfung zwischen Ihrem Besuch von Websites und Anwendungen, auf denen wir Werbung schalten, und den Daten, die wir über Sie haben, wird nur hergestellt, wenn Sie uns Ihre Zustimmung geben, sowie:

- Sie sich mindestens einmal auf einer der Proximus-Websites oder -Anwendungen (Pickx, MyProximus, Proximus.be usw.) authentifiziert haben.
- Sie Werbe-Cookies von Dritten auf den Proximus-Websites oder -Anwendungen akzeptiert haben (siehe die [Cookie-Verwaltungsrichtlinie](#) auf unserer Website).

- Sie Werbe-Cookies von Dritten auf der von Ihnen genutzten Website oder Anwendung, auf der wir Werbung schalten, akzeptiert haben.

Sie können Ihre Zustimmung jederzeit über die Datenschutzeinstellungen von MyProximus widerrufen. Wenn Sie Ihre Zustimmung widerrufen möchten, gehen Sie zu Ihrem MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) . Weitere Informationen über Ihre Rechte als betroffene Person finden Sie in Abschnitt 11 unten.

7.2.3.4. Gezielte Werbung über TV-Kanäle

Hinweis: Diese Verarbeitungstätigkeit gilt nicht für Kunden der Marke Scarlet.

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifikations- und Kontaktdaten, Persönliche Merkmale, Kundeninteraktionen.
- **Beobachtete oder generierte Daten:** Verbrauchsgewohnheiten.
- **Abgeleitete Daten:** Segmentierungsinformationen.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Ihre Zustimmung (Art. 6(1)(a) der DSGVO) personenbezogene Daten zu erheben und sie für personalisierte Werbung im Pickx-Dienst zu verwenden, unter direkter Beteiligung der Verkaufshäuser der TV-Sender und der Werbeplattformen, die gezielte Anzeigen ausstrahlen.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Identifikations- und Kontaktinformationen sowie persönliche Merkmale werden so lange verarbeitet, wie Sie Kunde von Proximus sind.

Daten, die sich auf Ihre Konsumgewohnheiten und Segmentierungsinformationen beziehen, werden ab dem Zeitpunkt der Datenerhebung für 1 Jahr gespeichert.

Daten, die sich auf Ihre Interaktionen als Kunde mit Proximus beziehen, werden für 2 Jahre ab dem Datum der Interaktion aufbewahrt.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Ihr persönliche Daten werden nach Pseudonymisierung mit DPG Media und Ads&Data geteilt, die zusammen mit Proximus als gemeinsame Verantwortliche agieren.

Wie kann ich meine Einwilligung widerrufen?

Sie können Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen, indem Sie Ihre Datenschutzeinstellungen in MyProximus Web oder MyProximus in der Proximus+ App anpassen. Weitere Informationen zu alternativen Möglichkeiten zur Ausübung Ihrer Rechte finden Sie in Abschnitt 11 unten.

Hinweis: Im Gegensatz zur in Abschnitt 7.2.3.1 beschriebenen Verarbeitungsaktivität werden pseudonymisierte Daten gemäß dem unten beschriebenen Text mit den anderen gemeinsamen

Verantwortlichen für diese Aktivität geteilt. Dies ermöglicht auch die Personalisierung von nicht überspringbaren Pre-Roll-Werbeanzeigen auf einigen Fernsehsendern.

Was ist der Zweck dieser Verarbeitungstätigkeit?

Mit Ihrer Zustimmung erklären Sie sich damit einverstanden, dass die Werbedienste der Partner-TV-Sender von Proximus (www.proximus.be/tvregies) die personalisierte Werbung auswählen und verteilen, die Ihnen auf Pickx (d. h. auf Ihrer Decoder, der Pickx-App und der Pickx-Website) angezeigt wird, und dass sie die diesbezügliche Performance messen.

So wird sichergestellt, dass Ihnen weniger häufig dieselbe Werbung angezeigt wird und Sie auch seltener mit Werbung konfrontiert werden, die nicht Ihren Interessen entspricht.

Wer ist für die Nutzung Ihrer Daten verantwortlich?

Die gemeinsam für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten Verantwortlichen sind Proximus, der Werbedienst des Partner-TV-Senders von Proximus, auf dem Ihnen die zielgruppengerechte Werbung angezeigt wird, sowie die Werbe-Plattformen.

Eine Liste der Werbedienste der betreffenden TV-Sender und der Werbeplattformen finden Sie hier (www.proximus.be/tvregies).

Als für die Datenverarbeitung Verantwortliche haben wir eine Reihe an Pflichten. So müssen wir zum Beispiel: Ihre Rechte gewährleisten, Sie auf Sicherheitslücken hinweisen usw. Als gemeinsam Verantwortliche haben wir eine Aufteilung dieser Pflichten vorgenommen und in einem Vertrag niedergelegt, der die Zuständigkeiten und Rollen eines jeden von uns bei der Erfüllung unserer Pflichten hinsichtlich der Umsetzung der Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten transparent festlegt. Die Proximus-Datenschutzrichtlinie (www.proximus.be/privacy) spiegelt die Grundprinzipien dieses Vertrags wider.

Auf welche Weise passen die TV-Sender die TV-Werbung auf Pickx an und messen die entsprechende Performance?

Die Werbedienste der betreffenden TV-Sender entscheiden über die Werbeplattformen darüber, welche Werbespots dem einzelnen Abonnenten abhängig von seinem Kundenprofil unterbreitet werden.

Zu diesem Zweck geben wir folgende Daten an die Werbeplattform der Werbeagentur des betreffenden Fernsehsenders weiter:

- ein verschlüsselten Identifizierungscode,
- technische Daten im Zusammenhang mit der verwendeten Software oder dem Gerätetyp und
- Ihr(e) Kundenprofil(en), zu denen Sie gehören (z. B. junge Familie, schaut gerne Kochsendungen)

Dies erlaubt es, die Kampagnen, die der Werbedienst des betreffenden TV-Senders den Werbetreibenden verkauft, auf Ihre Zielgruppendaten abzustimmen und insbesondere:

- vor Ausstrahlung der Werbekampagne die Ausstrahlungskosten anhand der Zielgruppe und der gewählten Sender und Uhrzeiten zu berechnen; und
- nach Ausstrahlung der Werbekampagne einen Bericht über die Ergebnisse der zielgerichteten TV-Kampagne zu erstellen.

Die aggregierten Ergebnisse werden dann von der Werbeabteilung des betreffenden Fernsehsenders an den Werbetreibenden übermittelt, um ihn über die erreichte Zuschauerzahl und die Anzahl der gesehenen Werbespots zu informieren.

Dies erlaubt es ferner, die Häufigkeit zu beschränken, mit der Ihnen eine Werbung innerhalb eines bestimmten Zeitraums gezeigt wird.

Wie wird Ihr Kundenprofil erstellt?

Ihr KundenSegmentierungsprofil wird auf der Grundlage folgender Kriterien erstellt:

- der Art der Sendungen, die Sie mithilfe unserer Fernsehdienste ansehen (Sport, Nachrichten, Koch- oder Kindersendungen usw.);
- der von Ihnen bereits angesehenen Werbespots, sofern Sie über ein TV-Abonnement verfügen und bereits von personalisierter Werbung profitieren; dies gewährleistet ein stimmigeres Zusammenspiel zwischen den Medien, auf denen Ihnen Werbung angezeigt wird;
- der Art der Gewinnspiele, an denen Sie auf Pickx teilnehmen, und der über unser Treueprogramm Enjoy! erhobenen Daten;
- der Daten zur Zusammensetzung Ihres Haushalts, die über die Proximus+ App erhoben werden, sofern Sie diese App nutzen;
- der Verwaltungsangaben, die Sie uns mitgeteilt haben (Sprache, Alter, Postleitzahl, Kundenkategorie usw.), der erworbenen Proximus-Produkte, der genutzten Proximus-Dienste, der Informationen zu Ihrer Rechnungsstellung usw. sowie aller weiteren Angaben, die wir aus diesen Informationen abgeleitet haben;
- der Nutzerdaten, die wir von unseren Partnern erhalten und für die Sie dem Partner zuvor Ihre Zustimmung erteilt haben. Wir können Ihnen Werbung auf Grundlage von Listen ausgewählter Nutzer anzeigen und die Liste der Abonnenten weitergeben, die die Werbekampagne gesehen haben. Die Liste unserer Partner finden Sie hier
- statistischer und öffentlicher Daten, die Proximus externen Quellen entnimmt, wie etwa statistische Daten zu dem Gebiet, in dem Sie leben; eine Liste unserer externen Quellen finden Sie hier
- Grundbuchdaten zu Ihrem Zuhause, die über den vom FÖD Finanzen veröffentlichten Katasterplan erhoben werden; diesem Plan kann zum Beispiel entnommen werden, ob Sie einen Garten haben.

Und falls Sie Ihre Meinung ändern?

Kein Problem. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit über die Datenschutzeinstellungen im MyProximus-Bereich der Proximus+ App oder auf Pickx TV ändern.

7.3. Wenn Sie kein Kunde oder Nutzer mehr sind

7.3.1. Kampagnen zur Gewinnung ehemaliger Kunden mit deren Zustimmung

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte oder erhaltene Daten:** Identifikations- und Kontaktinformationen.

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) der DSGVO), unsere Marke sowie relevante Produkte und Dienstleistungen zu bewerben, indem wir uns erkundigen, ob ein ehemaliger Kunde daran interessiert wäre, über die übliche Aufbewahrungsfrist hinaus Angebote und Werbeaktionen zu erhalten.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Da es sich hierbei um einen weiteren Zweck als den ursprünglichen Zweck des Direktmarketings gegenüber ehemaligen Kunden handelt, ist die Aufbewahrungsfrist identisch: 5 Jahre nach Beendigung Ihrer Vertragsbeziehung mit Proximus.

An wen geben wir diese Daten weiter?

Callcenter, die in unserem Auftrag arbeiten und als Auftragsverarbeiter (im Rahmen dieser Kampagnen) fungieren.

Wie kann ich meine Einwilligung widerrufen?

Bitte verwenden Sie den Abmeldelink in E-Mails von Proximus, antworten Sie mit STOP, wenn Sie eine SMS erhalten, oder wenden Sie sich an den Datenschutzbeauftragten von Proximus unter der E-Mail-Adresse privacy@proximus.com, wenn Sie nicht mehr angerufen, über digitale Kanäle kontaktiert werden oder Post von Proximus erhalten möchten. Sie können auch der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für Marketingzwecke widersprechen und die Kanäle, über die Sie kontaktiert werden möchten, über MyProximus Web und/oder MyProximus in der Proximus+ App einschränken.

Als ehemaliger Kunde sind Sie vielleicht daran interessiert, über die übliche Aufbewahrungsfrist von fünf Jahren hinaus über verschiedene Angebote und Aktionen im Zusammenhang mit unseren Produkten informiert zu werden. Aus diesem Grund wird einer unserer Callcenter-Mitarbeiter Sie gegen Ende der fünfjährigen Aufbewahrungsfrist zum Zwecke des Direktmarketings für ehemalige Kunden bei einem der üblichen Marketinganrufe fragen, ob Sie für einen weiteren Zeitraum von drei Jahren an weiteren Angeboten und Aktionen interessiert sind.

Kein Interesse? Fühlen Sie sich nicht unter Druck gesetzt! Sie können jederzeit ablehnen, und unsere Callcenter-Mitarbeiter werden in keiner Weise für die Einholung solcher Einwilligungen belohnt.

Haben Sie Ihre Meinung geändert, nachdem Sie Ihre Einwilligung gegeben haben? Bitte verwenden Sie den Abmeldelink in unseren E-Mails, antworten Sie mit STOP, wenn Sie eine Textnachricht erhalten, oder wenden Sie sich an den Datenschutzbeauftragten von Proximus unter der E-Mail-Adresse privacy@proximus.com, wenn Sie nicht mehr angerufen, über digitale Kanäle kontaktiert werden oder Post von Proximus erhalten möchten.

7.3.2. Rückgewinnungsaktionen bei ehemaligen Kunden

Welche Kategorien personenbezogener Daten werden wir verwenden?

- **Gesammelte Daten:** Identifizierung und Kontaktinformationen.
- **Abgeleitete und schlussgefolgte Daten:** Freizeit und persönliche Interessen ("Präferenz-Profil" - für weitere Informationen siehe die folgenden Abschnitte).

Wodurch ist diese Verarbeitungsaktivität gerechtfertigt?

Durch unser berechtigtes Interesse (Art. 6(1)(f) DSGVO), unsere Marke sowie relevante Produkte und Dienste bei bestehenden Kunden weiter zu bewerben.

Wie lange werden wir diese Daten zu diesem Zweck verarbeiten?

Wir verarbeiten Ihre Daten als ehemaliger Kunde 5 Jahre lang nach Beendigung Ihres Vertragsverhältnisses mit Proximus.

An wen geben wir diese Daten weiter?

An Callcenter, die in unserem Auftrag arbeiten und als Auftragsverarbeiter fungieren (im Rahmen von Telemarketing-Kampagnen).

Wie kann ich Einspruch erheben?

Wenn Sie möchten, dass wir Sie nicht mehr zu Marketingzwecken kontaktieren, verwenden Sie bitte den Abmeldelink in unseren E-Mails, antworten Sie mit STOP, wenn Sie eine SMS von uns erhalten, oder wenden Sie sich an den Proximus DSB unter der E-Mail-Adresse privacy@proximus.com, wenn Sie nicht mehr von uns angerufen, über digitale Kanäle kontaktiert werden oder Post von uns erhalten möchten.

Ebenso wie unsere Kunden haben wir ein großes Interesse daran, unsere Produkte und Dienste, unsere Marke, unser Image und unsere potenziellen Angebote bei ehemaligen Kunden zu bewerben, um sie zurückzugewinnen. Um diese Ziele zu erreichen, verarbeiten wir die personenbezogenen Daten ehemaliger Kunden, um diese Angebote und Aktionen bekannt zu machen, indem wir sie direkt kontaktieren, sei es per Telefon oder per E-Mail.

In der Praxis finden diese Aktivitäten in zwei Phasen statt:

- Zunächst wird eine Liste der ehemaligen Kunden erstellt, die im Rahmen einer bestimmten Kampagne kontaktiert werden sollen. Ob Sie in eine Kampagne aufgenommen werden, hängt vom Ziel der Kampagne (welches Produkt oder welchen Dienst wir bewerben) und von Ihrem Präferenz-Profil ab, sofern ein solches existiert (um festzustellen, ob Sie an dem beworbenen Produkt oder Dienst interessiert sind oder ob Sie für eine bestimmte Aktion in Frage kommen). In einigen Fällen können wir allgemeine Kampagnen starten, die sich wahllos an alle Kunden richten.
- Sobald die Zielgruppenliste erstellt ist und Sie als potenzielle Zielperson aufgenommen wurden, verarbeiten wir Ihre Identifikations- und Kontaktinformationen (je nach dem für diese spezifische Kampagne verwendeten Kommunikationskanal, z. B. Ihre E-Mail-Adresse für eine E-Mail-Kampagne), um die Marketingbotschaft zu übermitteln.

Wir verpflichten uns, Sie nur in angemessenen Abständen zu kontaktieren, wobei die Abstände je nach Kommunikationskanal unterschiedlich sind.

Selbstverständlich behalten Sie die absolute Kontrolle über Ihre Präferenzen, wenn es um die Marketingmaßnahmen von Proximus geht. Wenn Sie möchten, dass wir Sie nicht mehr zu Marketingzwecken kontaktieren, verwenden Sie bitte den Abmeldelink in unseren E-Mails, antworten Sie mit STOP, wenn Sie eine SMS von uns erhalten, oder wenden Sie sich an den Proximus DPO unter der E-Mail-Adresse privacy@proximus.com, wenn Sie nicht mehr von uns angerufen, über digitale Kanäle kontaktiert werden oder Post von uns erhalten möchten.

8. Wie schützen wir Ihre Personendaten?

Die Datenbanken mit Ihren Personendaten sind gesichert. Updates garantieren ein hohes Schutzniveau.

Wir haben technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, um die Datenbanken, in die Ihre Daten aufgenommen wurden, vor unerlaubtem Zugriff/unerlaubter Nutzung, Verlust oder Diebstahl Ihrer Daten zu schützen. Unsere Schutzmaßnahmen werden regelmäßig überprüft und angepasst, um permanent ein hohes Schutzniveau bieten zu können.

[Hier](#) (pdf auf Englisch) finden Sie einen allgemeinen Überblick über die technischen und organisatorischen Maßnahmen von Proximus

9. Informationen über spezifische Dienste und Produkte

9.1. Dienstleistungen für professionelle Kunden, für die Proximus als Datenverarbeiter tätig ist

Proximus handelt als Datenverarbeiter, wenn es personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet.

Dies gilt zum Beispiel für personenbezogene Daten, die:

- der Kunde in den Rechenzentren von Proximus oder in der Cloud speichert (z. B. private oder öffentliche Cloud-Dienste, IT-Sicherheitsdienste, Contact-Center-Dienste, Arbeitsplatzdienste, Internet-of-Things-Plattformen und viele andere cloudbasierte Dienste)
- der Kunde in ein von Proximus zur Verfügung gestelltes Tool eingibt (z. B. Invoice Insights, Mobile Device Management)
- der Kunde Proximus zwecks Konfiguration des Dienstes zur Verfügung stellt
- von Proximus verarbeitet werden, um dem Kunden Hilfe zu leisten.

•Andere Auftragsverarbeiter oder „Unter-Auftragsverarbeiter“

Wenn Proximus als Auftragsverarbeiter für Personendaten des Kunden oder dessen Endnutzers auftritt, kann Proximus sich von Unter-Auftragsverarbeitern unterstützen lassen. Proximus bleibt gegenüber dem Kunden für den Schutz der Personendaten des Endnutzers des Kunden verantwortlich. Die Liste der Proximus-Unterauftragnehmer umfasst die Unterauftragnehmer für die Produkte und Dienstleistungen, die unseren professionellen Kunden zur Verfügung gestellt werden, für die Proximus als Datenverarbeiter fungiert. Proximus wird die Liste auf dem neuesten Stand halten

Die Liste der Unterauftragnehmer kann [hier](#) eingesehen werden.

9.2. Personenbezogene Daten in MyProximus

Die Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen von MyProximus sind in der [Datenschutzerklärung für MyProximus](#) zu finden.

9.3. Familienleben

Proximus verlangt, dass der Benutzer ein MyProximus-Konto einrichtet, bevor er auf diesen Dienst zugreift. Die bei der Einrichtung des Kontos erhobenen Daten sind notwendig, um den Zugang zum Dienst zu ermöglichen. Das Profil „Familienleben“ enthält die folgenden Pflichtangaben: Name, Vorname und E-Mail-Adresse. Der Nutzer hat die Möglichkeit, sein Profil durch weitere optionale Daten (Fotos, Videos, Telefonnummer, Geschlecht, Geburtstag usw.) zu vervollständigen.

Die Daten, die der Nutzer über die verschiedenen gemeinsam genutzten Tools von „Familienleben“ zur Verfügung stellt, werden nur im Rahmen der angebotenen Dienstleistung verwendet. Nur Mitglieder des Kreises können die Informationen und Inhalte sehen, die der Nutzer teilt. Zusätzlich zu den gemeinsam genutzten Informationen hat der Nutzer auch die Möglichkeit, private Ereignisse im Tool „Kalender“ und private Aufgaben im Tool „TO DO-Liste“ zu erstellen. Diese privaten Ereignisse sind nur für den Nutzer und, wenn er/sie es wünscht, für eine begrenzte Anzahl von Mitgliedern des Kreises, die er/sie ausdrücklich auswählt, sichtbar.

Der Nutzer hat auch die Möglichkeit, seine Standortdaten mit anderen Mitgliedern des Kreises in Echtzeit oder an bestimmten Orten zu teilen. Die Nutzer können die Weitergabe ihrer Position entweder zeitlich oder auf bestimmte Orte und/oder auf bestimmte Mitglieder des Kreises beschränken. Um solche Funktionen nutzen zu können, muss der Nutzer die Standortdienste aktivieren, indem er die Funktion „Standort“ in der Anwendung einschaltet, bevor diese seine Standortdaten verwenden kann. Die Standortdaten werden ausschließlich zu dem Zweck verarbeitet, dem Nutzer die gewünschten Standortdienste zur Verfügung zu stellen, d. h. anderen Mitgliedern des Kreises zu ermöglichen, ihn zu orten. Standortdaten werden nicht an Dritte weitergegeben. Standortdaten werden so lange gespeichert, wie die Funktion „Ortung“ in der Anwendung aktiviert ist. Der Nutzer kann die Ortungsdienste jederzeit deaktivieren, indem er die Funktion „Ortung“ in der Anwendung ausschaltet.

Der mit einem Nutzer verknüpfte Benutzername wird mit jedem Beitrag, den er erstellt, verknüpft. Ein Nutzer (Administrator oder nicht) kann jeden Beitrag (Nachricht, Foto, Ereignis, Aufgabe, Kontakt usw.) löschen, den er veröffentlicht hat. Falls die Beiträge nicht ausdrücklich entfernt werden, bevor ein Nutzer einen Kreis verlässt oder den Dienst beendet, wird der mit dem Nutzer verknüpfte Benutzername aus allen Beiträgen, die er erstellt hat, entfernt. Der Nutzer behält die Möglichkeit, Beiträge zu löschen, bevor er einen Kreis verlässt oder den Dienst beendet.

Sofern nicht anders angegeben, werden die Nutzerdaten so lange verwaltet und verarbeitet, wie das Nutzerkonto aktiv bleibt. Falls der Nutzer beschließt, diesen Dienst zu beenden, insbesondere im Falle einer Kontokündigung, wird sein „Familienleben“-Nutzerprofil ab dem Datum der Deaktivierung gelöscht. Die Löschung des „Familienleben“-Nutzerprofils ist unabhängig von seinem MyProximus-Konto, das aktiv bleibt, da es den Zugang zu anderen Diensten ermöglicht.

9.4. Datenverarbeitung, wenn Sie Pickx (TV) über Ihren Decoder, die Pickx-App oder über die Pickx-Website nutzen

Die personenbezogenen Daten, die bei der Nutzung von Pickx entstehen, oder Daten, die Sie selbst im Rahmen von Pickx angeben, können verarbeitet und in unsere Datenbanken aufgenommen werden. Wir können diese Daten verarbeiten, um Ihnen den Pickx-Dienst zur Verfügung zu stellen, um unsere Dienste zu verbessern, um Marktstudien durchzuführen, um statistische Berichte zu erstellen, um Benutzerprofile zu erstellen und um personalisierte oder nicht personalisierte Empfehlungen zu geben.

Der Pickx-Decoder ist mit einer Software ausgestattet, die die Aktionen mit dem Decoder aufzeichnet und speichert. Sowohl die Pickx-App als auch die Pickx-Website enthalten ähnliche Funktionalitäten.

Alle diese Daten können verarbeitet werden, um:

- die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zu ermöglichen;
- Pickx-Dienste korrekt bereitstellen und technische Probleme beheben;

- Ihnen personalisierte Empfehlungen zu Pickx-Diensten und anderen Proximus-Diensten zu geben;
- Um die Kundenverwaltung zu ermöglichen;
- führen Marktstudien durch und erstellen Benutzerprofile;
- Erstellung von statistischen Berichten über das Sehverhalten, sowohl für interne Zwecke als auch für die Berichterstattung an TV-Sender und die Medienaufsichtsbehörde;
- Passen Sie die Anzeigen auf Pickx an Ihr Profil an;
- Aufdeckung von Betrug, wie z. B. Verletzungen von geistigen Eigentumsrechten;
- (personalisierte) Informations- oder Werbekampagnen über Produkte und Dienstleistungen der Proximus Group durchzuführen, und zwar mit allen Mitteln, einschließlich per Brief und/oder E-Mail.

Wenn Sie lieber keine Informationen über unsere Produkte, Dienste oder Aktionen auf Ihrem Fernsehbildschirm erhalten möchten und wenn Sie nicht möchten, dass die Werbung auf Pickx Ihrem Profil angepasst wird oder Sie keine personalisierten Empfehlungen in Zusammenhang mit den Pickx-Diensten erhalten möchten, können Sie im Abschnitt 11 lesen, wie Sie uns über Ihre Wahl informieren können.

In bestimmten Fällen kann Proximus die gesammelten Daten weitergeben:

- an die Partner, die uns bei der Bereitstellung der Pickx-Dienste unterstützen;
- wenn diese Weitergabe erforderlich ist, um einen Pickx-Dienst bereitstellen zu können;
- wenn Sie Ihre Zustimmung zu einer solchen Weitergabe erteilt haben.

Benutzung der Pickx-App in einem anderen europäischen Mitgliedstaat als Belgien

Die Möglichkeit, die Pickx-App zu benutzen, wenn Sie sich vorübergehend in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union als Belgien aufhalten, existiert gemäß der europäischen Regelung bezüglich der Portabilität nur, wenn Sie Ihren Wohnsitz in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union haben. Daher muss Proximus Ihren Wohnsitzstaat kontrollieren, sowohl bei Abschluss des TV-App-Vertrages, als auch während der Laufzeit des Vertrages. Proximus legt innerhalb der Grenzen der europäischen Regelung bezüglich der Portabilität fest, welche Kontrollmaßnahmen diesbezüglich verwendet werden. Die Verarbeitung von Personendaten für Zwecke dieser Kontrolle ist auf das verhältnismäßige Maß beschränkt. Diese Personendaten werden nicht länger gespeichert als für die Zwecke der Kontrolle erforderlich.

9.5. Doktr

Die Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen von Doktr sind in der [Datenschutzerklärung](#) von Doktr zu finden.

9.6. Banx

Die Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen von Banxl sind in der [Datenschutzerklärung](#) von Banx zu finden.

10. Was sind Cookies (und gleichartige Technologien) und wie werden sie verwendet?

Cookies bieten uns die Möglichkeit, Sie als Besucher auf unseren Websites zu erkennen. Auf diese Weise können wir Ihnen personalisierte Informationen liefern.

Sie können unsere Cookie-Richtlinie über den Hyperlink „Cookie-Richtlinie“ unten auf der Homepage unserer Websites einsehen.

Wenn Sie sich in MyProximus einloggen, platzieren wir einen Cookie in Ihrem Browser. So erkennen wir Sie als Besucher unserer Website und können den Inhalt unserer Websites Ihrer persönlichen Situation anpassen, auch, wenn Sie bei einem weiteren Besuch nicht auf MyProximus eingeloggt sind.

Wenn Sie bei Ihrem Besuch unserer Website www.proximus.be keine personalisierten Nachrichten erhalten möchten, verfahren Sie wie folgt:

- Klicken Sie auf „Ich bin nicht ... (Ihr Name)“ auf der Seite, auf der Sie sich in MyProximus einloggen
- Klicken Sie anschließend auf das Proximus-Logo links oben, dann gelangen Sie zur nicht personalisierten Version der Website.

Bezüglich der relevanten Cookie-Richtlinie: Sehen Sie sich die betreffende Website an (nicht auf allen Websites werden alle Arten von Cookies verwendet).

Wenn Sie Cookies für gezielte Werbung von Proximus und Dritten auf unseren Websites akzeptiert haben, können wir unseren vertrauenswürdigen Partnern über unsere Datenverwaltungsplattform Zugang zu solchen Cookie-Informationen geben. Die Liste der Partner, mit denen wir Cookie-Informationen austauschen, ist über den Cookie-Manager auf den Proximus-Websites verfügbar.

11. Welche Datenschutzrechte habe ich und wie kann ich sie ausüben?

Sie haben das Recht, Ihre personenbezogenen Daten einzusehen, zu berichtigen und zu löschen. Sie können auch der Nutzung oder Verarbeitung Ihrer Daten widersprechen. Sie können Ihre Einwilligung widerrufen und Ihre Wahl ändern. Schließlich können Sie sich in die "Do Not Call Me"-Liste eintragen lassen. Wenn Sie (ehemaliger) Kunde von Proximus sind, können Sie in den meisten Fällen Ihre Datenschutzpräferenzen über MyProximus (Web und in der Proximus+ App) oder über unseren Kundendienst angeben. Wenn Sie kein Kunde sind, können Sie jederzeit unseren Kundendienst anrufen, um eine Anfrage zur Ausübung Ihrer Datenschutzrechte zu stellen.

Um sicherzustellen, dass der Antrag von der richtigen Person gestellt wird, bitten wir Sie um bestimmte Angaben, um Ihre Identität zu bestätigen und zu verhindern, dass jemand anderes Ihre Rechte wahrnimmt. Wenn diese Informationen nicht ausreichen, um Ihre Identität zu bestätigen, können wir Sie um zusätzliche Informationen bitten, die es uns ermöglichen, Sie eindeutig zu identifizieren, oder Sie bitten, uns eine Kopie der Vorderseite Ihres Personalausweises zu schicken (Sie können alle Informationen auf Ihrem Personalausweis schwärzen, die für die Bestätigung Ihrer Identität nicht relevant sind).

Wir haben einen Monat Zeit, um auf Ihre Anfrage zu antworten. Diese Frist beginnt, sobald uns alle Informationen vorliegen, die wir benötigen, um Ihrem Antrag nachzukommen.

Die Frist von einem Monat kann je nach Anzahl und Komplexität der Anfragen um maximal 2 Monate verlängert werden. Wir werden Sie über jede Verzögerung unserer Antwort innerhalb der ursprünglichen Frist informieren.

Wir bemühen uns, unsere Systeme und Datenbanken so schnell wie möglich anzupassen. In der Praxis kann es jedoch einige Zeit dauern, bis Ihre Wahl umgesetzt ist.

Sollten Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sein, teilen Sie dies bitte dem Proximus Data Protection Office mit, entweder per Mail: privacy@proximus.com, oder über diese [Webform](#) oder per Post: Koning Albert II-laan 27, 1030 Brüssel.

Sie können eine Beschwerde bei der Datenschutzbehörde einreichen

Sollte die Antwort von Proximus nicht Ihren Erwartungen entsprechen oder sollten Sie mit unserem Standpunkt nicht einverstanden sein, können Sie mit der Datenschutzbehörde Kontakt aufnehmen und eine Beschwerde einreichen. Weitere Informationen: siehe www.datenschutzbehörde.be/zivilist/aktionen/kontakt

11.1. Sie können Ihre Personendaten einsehen

Sie haben das Recht, Zugang zu Ihren Personendaten zu verlangen. Wir übermitteln Ihnen dann eine Übersicht Ihrer Personendaten, die wir verarbeiten. Daneben erhalten Sie zusätzliche Informationen, etwa, warum diese Personendaten verarbeitet werden, über die Herkunft der Daten, über Kategorien Dritter, an die wir Ihre Personendaten weitergeben usw.

Proximus (Ex-)Kunde:

Kontaktieren Sie das Proximus Data Protection Office per E-Mail: privacy@proximus.com, über dieses [Webformular](#) oder per Post: Boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Brüssel.

Sie sind kein (ehemaliger) Proximus-Kunde:

Kontaktieren Sie das Proximus Data Protection Office per E-Mail: privacy@proximus.com oder per Post: Boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Brüssel.

11.2. Sie können Ihre Personendaten korrigieren lassen

Sollten Sie feststellen, dass bestimmte, Sie betreffende Daten, die Proximus besitzt, nicht (mehr) korrekt sind, können Sie diese ändern lassen. Zu diesem Zweck können Sie unseren Kundendienst kontaktieren.

Einige persönliche Daten, wie z. B. die Kontaktdaten, sind in der MyProximus-Umgebung verfügbar und können dort selbst geändert werden: über MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Profil bearbeiten) und/oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Persönliche Daten). Wenn das nicht funktioniert, kontaktieren Sie den Proximus-Kundendienst unter 0800 55 800 oder per Chat.

11.3. Sie können Ihre Personendaten entfernen lassen

In bestimmten Fällen (beispielsweise, wenn Sie keine Produkte oder Dienstleistungen von Proximus mehr in Anspruch nehmen und Sie Ihre Kontaktdaten löschen lassen möchten), können Sie verlangen, dass Ihre Personendaten entfernt werden.

Bestimmte Personendaten kann Proximus nicht entfernen, weil wir gesetzlich verpflichtet sind, sie zu speichern, beispielsweise Fakturierungsdaten.

Kontaktieren Sie das Proximus-Datenschutzbüro per E-Mail: privacy@proximus.com oder per Post: Boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Brüssel.

11.4. Löschung von Daten aus dem Telefonbuch und der Datenbank 1207/1307

Wenn Sie nicht möchten, dass Ihre Kontaktdaten in Verzeichnisdiensten oder im Telefonbuch veröffentlicht werden, können Sie diese Einstellung selbst über MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Benachrichtigungen und Datenschutz) und/oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen

rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Benachrichtigungen und Datenschutz) anpassen. Wenn das nicht funktioniert, können Sie Ihren Antrag über dieses [Webformular](#), per E-Mail: annuaire@1307.be oder per Post stellen: Service Annuaire, Boulevard Roi Albert II 27, B-1000 Brüssel.

11.5. Sie können der Verwendung bestimmter Personendaten widersprechen

Proximus (Ex-)Kunde

Sie können die Kanäle und Präferenzen in Bezug auf Mitteilungen zu Marketingzwecken über MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnungen und Datenschutz) und/oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnungen und Datenschutz) anpassen. Sollte dies nicht funktionieren, wenden Sie sich bitte per E-Mail an das Proximus-Datenschutzbüro: privacy@proximus.com oder per Post: Boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Brüssel.

Sie können auch die Anweisungen in den E-Mails und Texten, die Sie von uns erhalten, befolgen, um den Empfang solcher Werbebotschaften in Zukunft zu unterbinden.

Wenn Sie der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten zu Marketingzwecken vollständig widersprechen möchten, können Sie dies auch in MyProximus eintragen, Ihre Anfrage über dieses [Webformular](#) übermitteln oder den Proximus-Kundendienst unter 0800 55 800 oder [per Chat](#) kontaktieren.

Kein Proximus (Ex-)Kunde

Sie können der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für Marketingzwecke widersprechen, indem Sie sich per E-Mail an das Proximus Data Protection Office wenden: privacy@proximus.com oder per Post: Boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Brüssel.

Selbstständige und KMU können uns über die gebührenfreie Nummer 0800 55 500 über ihre Datenschutzpräferenzen informieren.

Mittlere und größere Unternehmen sowie öffentliche Einrichtungen können die gebührenfreie Nummer 0800 55 200 anrufen.

Widerspruch gegen die Verwendung von Standortdaten aus dem Mobilfunknetz für anonyme Meldungen

Sie können der Verwendung von Mobilfunk-Standortdaten für anonyme Meldungen über MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnungen und Datenschutz > Mobilfunknetzdaten) und/oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnungen und Datenschutz > Mobilfunknetzdaten) widersprechen. Sollte dies nicht funktionieren, wenden Sie sich bitte an das Datenschutzbüro von Proximus per E-Mail: privacy@proximus.com oder per Post: Boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Brüssel.

Wenn Sie bestimmte Gründe haben (motiviertes Ersuchen), können Sie Beschwerde einlegen, wenn Proximus Ihre Personendaten für andere Zwecke verwendet als für die Ausführung einer Vereinbarung oder für die Einhaltung einer gesetzlichen Verpflichtung (z.B. Betrugsbekämpfung) erforderlich. Bei einem begründeten Ersuchen stellt Proximus die Nutzung Ihrer Personendaten ein, es sei denn, wir haben zwingende Gründe, dies nicht zu tun.

Sie können einen Antrag auf Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für einen bestimmten Zweck stellen, indem Sie sich per E-Mail an das Proximus-Datenschutzbüro wenden: privacy@proximus.com oder per Post: Boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Brüssel.

11.6. Sie können Ihre früher erteilte Zustimmung widerrufen

Immer, wenn Sie uns die ausdrückliche Genehmigung erteilt haben, Personendaten für bestimmte Zwecke zu verarbeiten (z.B. personalisierte TV-Werbung, personalisierte Werbung im Internet und in mobilen Anwendungen..), haben Sie jederzeit die Möglichkeit, die früher erteilte Zustimmung zu widerrufen. Dies können Sie über MyProximus Web (klicken Sie auf Ihren Namen oder Avatar in der oberen rechten Ecke > Mein Konto > Warnmeldungen und Datenschutz) und/oder MyProximus in der Proximus+ App (klicken Sie auf das Einstellungssymbol in der oberen rechten Ecke > Verwalten Sie Ihr Konto > Warnmeldungen und Datenschutz).

Wenn das nicht funktioniert oder wenn Sie eine andere Anfrage oder Frage zum Widerruf der Zustimmung haben, können Sie sich per E-Mail an das Proximus Data Protection Office wenden: privacy@proximus.com oder per Post: Boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Brüssel.

11.7. Sie können in manchen Fällen die vollautomatische Verarbeitung Ihrer Personendaten ablehnen

Sollte Proximus Ihre Personendaten vollautomatisch verarbeiten (ohne menschliches Eingreifen), können Sie dagegen Einwand erheben.

Sie können einen Antrag auf Widerspruch gegen die vollautomatische Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten stellen, indem Sie sich per E-Mail an das Proximus Data Protection Office wenden: privacy@proximus.com oder per Post: Boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Brüssel.

11.8. Sie können verlangen, dass Ihre Personendaten übertragen werden

Personendaten, die Sie selbst an Proximus übermittelt haben, beispielsweise Kontaktdaten, können Sie an sich selbst oder an eine dritte Partei übertragen.

Sie können einen Antrag auf Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten stellen, indem Sie sich per E-Mail an das Proximus Data Protection Office wenden: privacy@proximus.com oder per Post: Boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Brüssel.

11.9. Sie können sich auf der Rufen-Sie-mich-nicht-mehr-an-Liste registrieren lassen

Wenn Sie von keinem einzigen Unternehmen und keiner einzigen Organisation mehr kommerzielle Anrufe per Festnetz- oder Mobiltelefon erhalten möchten, können Sie sich in die Rufen-Sie-mich-nicht-mehr-an-Liste eintragen. Dies können Sie per Telefon unter der Nummer 02 882 19 75 tun.

Das Gesetz verpflichtet alle Unternehmen oder Organisationen, die per Festnetz- oder Mobiltelefon kommerzielle Angebote machen, diese Liste zu respektieren. Sie müssen Ihre Telefonnummer und Ihren Namen aus Ihren Anruferdateien entfernen und dürfen Sie nicht mehr anrufen, um für Produkte, Dienstleistungen oder besondere Aktionen zu werben. Jedes Unternehmen und jede Organisation ist dafür verantwortlich, die Rufen-Sie-mich-nicht-mehr-an-Liste zu respektieren. Proximus ist nicht befugt, dies bei anderen Unternehmen als Proximus selbst zu kontrollieren oder zu veranlassen.

Bei Beschwerden in Zusammenhang mit unerwünschten Werbeanrufen können Sie sich an den Föderalen Öffentlichen Dienst Wirtschaft, KMU, Mittelstand und Energie, Contact Center,

Vooruitgangstraat 50 in 1210 Brüssel wenden, über die kostenlose Nummer 0800-120 33 oder über die Meldestelle: meldpunt.belgie.be (Abschnitt "Belästigende Anrufe").

11.10. Sie können sich auf der Robinson-Liste registrieren lassen

Wenn Sie von allen Unternehmen, die Mitglied der Belgischen Direct Marketing Association sind, keine Werbepost mehr erhalten möchten, können Sie sich in die Robinson-Liste eintragen lassen, über www.robinson.be.

12. Änderungen der Datenschutzrichtlinie

Änderungen unserer Datenschutzrichtlinie sind jederzeit möglich. Besuchen Sie diese Website daher regelmäßig.

Es ist möglich, dass unsere Datenschutzrichtlinie in Zukunft erweitert oder angepasst wird, beispielsweise, falls sich neue Entwicklungen ergeben. Wir empfehlen Ihnen daher, diese Datenschutzrichtlinie regelmäßig zu konsultieren.

13. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten

Für weitere Fragen unserer Datenschutzrichtlinie können Sie sich jederzeit an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

Wie erreichen Sie den Proximus Datenschutzbeauftragten?

E-Mail: privacy@proximus.com

Adresse: Koning Albert II-laan 27, 1030 Brüssel

Webform: [link zur Webform](#)