

## Privacyverklaring

### 1. Intro

Bij Proximus hechten we veel belang aan de bescherming van de privacy van onze klanten en gebruikers. Wij beseffen dat de persoonsgegevens die u ons toevertrouwt waardevol en belangrijk voor u zijn en wij nemen onze verantwoordelijkheid om uw gegevens te beschermen zeer ernstig.

In deze privacyverklaring geven wij u gedetailleerde informatie over de persoonsgegevens die wij over u verzamelen, wat er met uw persoonsgegevens gebeurt als u onze diensten en apps gebruikt en/of onze verschillende websites bezoekt, voor welke doeleinden uw persoonsgegevens worden gebruikt en met wie uw persoonsgegevens worden gedeeld. U kunt ook te weten komen hoe u ons gebruik van uw persoonsgegevens kunt controleren. We leggen ook uit wat uw rechten zijn met betrekking tot uw persoonsgegevens en hoe u deze rechten kunt uitoefenen. Om dit document leesbaarder te maken, hebben we de verschillende onderwerpen onderverdeeld in hoofdstukken, die gemakkelijk te raadplegen zijn via het keuzemenu.

Naast het naleven van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming, zetten wij ons in voor het respecteren van de hoogste ethische en morele normen in onze omgang met persoonsgegevens. Wij zijn van mening dat privacy een fundamenteel mensenrecht is en dat het onze plicht is om uw persoonsgegevens te beschermen en te respecteren.

### 2. Wie zijn wij?

De persoonsgegevens die we verzamelen en gebruiken, zijn opgenomen in de bestanden van Proximus nv van publiek recht (Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel).

### 3. Op wie is deze privacyverklaring van toepassing?

Met deze privacyverklaring willen we alle natuurlijke personen (geen rechtspersonen of bedrijven) van wie we persoonsgegevens verwerken in het kader van de voorziening informeren over hoe we hun persoonsgegevens verwerken.

Daarom is deze privacyverklaring gericht op het informeren van de volgende categorieën van personen, waarbij wordt opgemerkt dat de verklaring voor bepaalde categorieën van personen relevanter zal zijn dan voor andere:

- Onze particuliere en professionele klanten en personen die een MyProximus account hebben aangemaakt;
- Onze ex-klanten;
- Potentiële toekomstige klanten (d.w.z. prospecten);
- De klanten van alle filialen van de Proximus Group;
- De personen die onze diensten en producten gebruiken (bv. familieleden van onze klanten, werknemers van onze professionele klanten die onze diensten gebruiken);
- De personen die gebruik maken van de dienst of het product van een andere Belgische of buitenlandse telecomoperator die op dat moment gebruik maakt van ons netwerk;
- De contactpersonen en vertegenwoordigers van onze professionele klanten (bv. werknemers van onze professionele klanten);
- De contactpersonen van onze residentiële klanten en gebruikers van onze producten (bv. familieleden, voogden, wettelijke vertegenwoordigers die deze personen kunnen vertegenwoordigen);
- De contactpersonen van andere derde partijen zoals leveranciers en partners die goederen of diensten aan ons leveren, indirecte verkoopkanalen en onderaannemers;

- Bezoekers van onze kantoren, bedrijfsruimten of winkels;
- Bezoekers van onze websites en gebruikers van onze mobiele applicaties;
- Deelnemers aan wedstrijden, campagnes, enquêtes, webinars, evenementen, enz.

Als Proximus-klant kan het gebeuren dat u familieleden, vrienden, bezoekers en werknemers toelaat om onze producten en diensten te gebruiken. Een voorbeeld hiervan is hen toegang geven tot uw Wi-Fi. Dit betekent dat wij sommige van hun gegevens verwerken en deze verwerking valt dus onder deze privacyverklaring. We hebben geen relatie met hen en kunnen hen hier dan ook niet van op de hoogte stellen. We rekenen erop dat u, als klant, uw verantwoordelijkheid neemt en hen hierover informeert.

#### 4. Welke persoonsgegevens verzamelen wij en hoe lang bewaren wij deze?

In deze sectie vindt u een uitleg van de categorieën van persoonsgegevens die door ons worden verwerkt en de data-elementen die onder elk van de categorieën van persoonsgegevens vallen. Meer gedetailleerde informatie over welke categorieën van persoonsgegevens voor de verschillende doeleinden worden gebruikt, vindt u in secties 6 en 7 van deze privacyverklaring.

##### 4.1. Verzamelde gegevens (informatie die u aan ons verstrekt)

Als u gebruik wilt maken van onze diensten en producten, moeten wij een aantal persoonsgegevens verzamelen. De verzamelde persoonsgegevens kunnen variëren afhankelijk van de situatie waarin ze verzameld worden. Wij kunnen bijvoorbeeld uw voor- en achternaam, adres, login, e-mailadres, telefoonnummer, mobiele telefoonnummer, geboortedatum, taal of details van uw identiteitsbewijs verzamelen, waarmee wij u over het algemeen op unieke wijze kunnen identificeren. Afhankelijk van de reden waarom wij contact met u opnemen, kunnen wij aanvullende informatie van u nodig hebben, zoals specifieke voorkeuren en vereisten met betrekking tot de dienst in kwestie.

Wij kunnen uw persoonsgegevens op verschillende manieren verzamelen. Wanneer u ons bezoekt in één van de Proximus-verkooppunten of wanneer u naar de Proximus-webshop surft, kunnen wij uw persoonsgegevens verzamelen via de elektronische uitlezing van uw identiteitsbewijs of via de itsme-app. Persoonsgegevens kunnen ook mondeling worden verzameld in de Proximus verkooppunten, telefonisch via de klantenservice, schriftelijk via bestelformulieren, e-mail of sms, digitaal via elektronische formulieren of wanneer u chat met onze chatbot of via onze website, via MyProximus Web en MyProximus in de Proximus+ App en andere Proximus apps of wanneer u sociale media gebruikt om contact met ons op te nemen.

Vanaf het moment dat u Proximus-klant wordt, gaat elk volgend klantcontact (bijvoorbeeld wanneer u een bestelling plaatst, deelneemt aan een enquête, test of wedstrijd, onze klantendienst belt, zich inschrijft voor een nieuwsbrief,...) gepaard met het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens. Afhankelijk van de situatie verzamelt Proximus de volgende categorieën persoonsgegevens van u:

- **Identificatie- en contactgegevens:** Informatie waarmee wij u op unieke wijze kunnen identificeren en contact met u kunnen opnemen (voor- en achternaam, leverings-/postadres, e-mailadres, (mobiel) telefoonnummer, BTW-nummer, online pseudoniem, Easy Switch ID, een andere officiële door de staat uitgegeven identificatienummer dan het rijksregisternummer,...);
- **Rijksregisternummer:** Het rijksregisternummer van een klant;

- **Beroepsinformatie:** Informatie met betrekking tot uw beroep en uw werkgever of het bedrijf dat u vertegenwoordigt;
- **Persoonlijke kenmerken:** Informatie met betrekking tot specifieke kenmerken en/of eigenschappen (leeftijd, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, nationaliteit, taal,...);
- **Gezins- en huishoudsamenstelling:** Gegevens die de gezinssamenstelling en/of huishoudsamenstelling van een klant onthullen (aantal kinderen, burgerlijke staat, aantal huisgenoten, afhankelijke personen, naam van de partner,...);
- **Informatie over abonnementen op IT- en telecomproducten en -diensten:** Informatie met betrekking tot de producten of diensten waarop een persoon geabonneerd is geweest (aantal producten in gebruik door de klant, lijst van IT- & telecomdiensten waarop een persoon geabonneerd is, lijst van IT- & telecomproducten die een persoon heeft gekocht,...);
- **Financiële gegevens:** Informatie met betrekking tot de financiële gegevens van een klant (bankrekeningnummer, creditcardgegevens,...);
- **Klantinteracties:** Alle gegevens over de interactie van de klant met Proximus (websitebezoeken, winkelbezoeken, bestellingen, inhoud van het winkelmandje, servicetickets,...);
- **Enquêtespecifieke informatie:** Informatie gebaseerd op de vragen die gesteld worden in enquêtes (vragen over merkimago, vragen over klantbehoeften, vragen over consumentengedrag,...).

#### 4.2. Verkregen gegevens (informatie die wij van derden verkrijgen)

Wij gebruiken persoonsgegevens die wij van derden verkrijgen, zoals partners die ons identificatie- en contactgegevens van prospects verstrekken. Meer gedetailleerde informatie over hoe deze persoonsgegevens worden gebruikt, vindt u in sectie 6 en 7 van deze Privacyverklaring.

- **Identificatie en contactgegevens:** Informatie waarmee wij u op unieke wijze kunnen identificeren en contact met u kunnen opnemen (voor- en achternaam, leverings-/postadres, e-mailadres, (mobiel) telefoonnummer, BTW-nummer, online pseudoniem, Easy Switch ID, een andere officiële door de staat uitgegeven identificatienummer dan het rijksregisternummer,...);
- **Persoonlijke kenmerken:** Informatie met betrekking tot specifieke kenmerken en/of eigenschappen (leeftijd, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, nationaliteit, taal,...).
- **Verbruiksgegevens over producten en diensten:** Informatie over het verbruik van de producten en diensten door een eindgebruiker.

#### 4.3. Geobserveerde of gegenereerde gegevens (informatie die wij verkrijgen door uw gebruik van onze producten en diensten)

Wij verzamelen gegevens wanneer u onze producten en diensten (vaste en mobiele diensten, tv, ...) en websites gebruikt of wanneer u onze vestigingen bezoekt.

- **Opnames van interacties met de klantendienst :** De geluidsopname of tekstopname van een interactie van een klant met de klantenservice (opname van een gesprek met de klantenservice, tijdstip en duur van het gesprek, een transcriptie van spraak naar tekst, een opgeslagen chatgesprek met een medewerker van de klantenservice,...);

- **Beeld en video opnames:** Beelden en video's van videobewakingscamera's in de gebouwen van Proximus die voor bewakingsdoeleinden worden gebruikt;
- **Interne identifiers:** Gegevens die door Proximus worden gebruikt om een klant of eindgebruiker op unieke wijze te identificeren (klantnummer, MyProximus inloggegevens,...);
- **Technische identifiers:** Identifiers die in een technische context worden gebruikt om te verwijzen naar een specifiek item van een klant (service-ID, mobiel nummer, IMEI-nummer, apparaat-ID, ticket-ID, case-ID, offerte-ID, verkoop-ID, IP-adres, boxnummer,...);
- **Informatie over abonnementen op producten en diensten:** Informatie over de producten of diensten waarop een klant geabonneerd is (aantal producten in gebruik door de klant, lijst met diensten waarop een klant geabonneerd is, lijst met producten die een klant heeft gekocht,...);
- **Verbruiksgegevens over producten en diensten:** Informatie over het verbruik van de producten en diensten door een eindgebruiker (mobiel gegevensverbruik, belminuten, applicatieverbruik, communicatieverbruik, ...);
- **Hardware-informatie:** Informatie over de apparaten die door een klant of eindgebruiker worden gebruikt (type, merk en firmware-informatie van hardware (decoder, modem, booster)) en van de apparaten die verbonden zijn met een Wi-Fi- en/of mobiel netwerk (merk, type en IMEI-nummer van een mobiel apparaat,...);
- **Facturatiegerelateerde gegevens:** Informatie met betrekking tot facturering (betalingen in het verleden, uitstaande bedragen, factuurnummers,...);
- **Persoonsgegevens gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie:** Informatie verzameld door het gebruik van het mobiele of vaste netwerk door eindgebruikers (gespreksgegevens (het telefoonnummer van herkomst, het nummer dat u probeert te bereiken), TV-logs, IMEI-nummer van een eindgebruiker's apparaat, datum, tijdsduur en locatie van een communicatie of internetverbinding,...)
- **Netwerklocatatiegegevens:** Locatiegegevens van een eindgebruiker's apparaat die zijn verzameld door hun gebruik van het mobiele netwerk;
- **Consumptiegewoonten:** Informatie met betrekking tot de consumptiegewoonten van een klant (aankoopgeschiedenis, tv-kijkgedrag, surfgedrag);
- **TV-kijkgegevens:** Gegevens gegenereerd door een klant's gebruik van onze Pickx (Proximus TV) diensten.

#### 4.4. Afgeleide gegevens (informatie die we afleiden uit verzamelde, verkregen en geobserveerde of gegenereerde gegevens)

In sommige gevallen gebruiken we de verzamelde, verkregen en geobserveerde of gegenereerde gegevens om bepaalde conclusies te trekken.

- **Segmentatie-informatie:** Informatie die wordt gebruikt om personen in verschillende segmenten of groepen in te delen (consumptiegewoonten, voorkeuren, persoonlijke interesses, informatie over product- en serviceabonnementen, informatie over slechte betalingswijzen,...);
- **Voorkeursprofiel:** Een beperkt voorkeursprofiel met betrekking tot de interesses en voorkeuren van een klant of eindgebruiker op basis van hun deelname aan het Proximus beloningsprogramma (Proximus For You) of hun input in expliciete enquêtes. Indien u toestemming heeft gegeven voor het gebruik van TV-kijkgegevens en persoonsgegevens gegenereerd in de context van elektronische communicatie (bepaalde websites of

applicaties die u bezoekt of gebruikt) voor direct marketing doeleinden, kan het voorkeursprofiel deze informatie ook bevatten;

- **Vrijtijdsbesteding en persoonlijke interesses:** Informatie die inzicht geeft in de vrijetijdsbesteding of persoonlijke interesses van een klant of eindgebruiker (lidmaatschap van sportclubs, interesse in mode, abonnement op een automagazine,...).

#### 4.5. Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

De bewaartermijnen van de persoonsgegevens die wij verwerken hangen af van het doeleinde waarvoor ze verwerkt worden, u kunt gedetailleerde informatie over de specifieke bewaartermijnen voor de verschillende doeleinden vinden in secties 6 en 7 van deze privacyverklaring.

### 5. Delen van persoonsgegevens met derde partijen

Wij delen uw persoonsgegevens met verschillende categorieën van onderaannemers, leveranciers, partners, gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken, filialen van de Proximus-groep, overheidsinstanties of andere derde partijen. Wanneer u onze producten en diensten gebruikt, kunnen wij uw persoonsgegevens delen met derde partijen die met Proximus samenwerken voor de levering van producten en diensten. Wij delen uw persoonsgegevens met overheidsinstanties wanneer een wettelijke verplichting ons daartoe verplicht. In sommige gevallen is het delen van persoonsgegevens gebaseerd op uw toestemming, of, indien van toepassing, op ons legitiem belang. Hieronder vindt u een overzicht van de verschillende categorieën van derde partijen waarmee Proximus persoonsgegevens deelt.

#### 5.1. Onderaannemers, leveranciers en partners

- Callcenters voor klantenservice en ondersteuning
- Partners of callcenters die in onze naam en voor onze rekening Proximus-diensten verkopen
- IT-dienstverleners
- Aanbieders van netwerk- en telecommunicatiediensten
- Leveranciers van mobiele toestellen
- Partners voor marktonderzoek
- Koerierdiensten
- Installateurs
- Aanbieders van facturatediensten
- Aanbieders van betalingsdiensten zoals uw bank of hypotheekbank en incassobureaus
- Aanbieders van TV-diensten
- Aanbieders van aanbevelingen
- Email service providers
- Aanbieders van marketing emaildiensten
- Partners in het kader van het loyaliteitsprogramma en wedstrijden
- Incassobureaus en deurwaarders
- Andere telecomoperatoren om de interconnectie van elektronische communicatiediensten te verzekeren
- Externe serviceproviders voor het doel van 'direct carrier billing'
- Advocatenkantoren

Proximus werkt enkel met onderaannemers uit landen waarvan de Europese Commissie oordeelt dat ze een gepast beschermingsniveau kunnen garanderen of met onderaannemers die gebonden zijn door de standaardcontractbepalingen goedgekeurd door de Europese Commissie.

Bovendien kunnen uw persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden gedeeld indien dit vereist is voor de levering van de dienst waarvan u gebruik wenst te maken, bijvoorbeeld wanneer u een nummer belt in een land buiten de Europese Economische Ruimte of een website bezoekt die gehost wordt door servers buiten deze zone.

## 5.2. Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken

Wij delen uw persoonsgegevens met derde partijen die, samen met Proximus, het doel en de middelen voor de verwerking van uw persoonsgegevens bepalen. Uw persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met de volgende derde partijen:

- Ads & Data voor gepersonaliseerde gerichte reclame (meer gedetailleerde informatie vindt u in sectie "7.2.3.2. Gerichte reclame op het web en in mobiele apps (Ads&Data)").

## 5.3. Filialen van de Proximus Groep

Wij kunnen persoonsgegevens van klanten delen met andere bedrijven van de Proximus-groep om u telefonisch te contacteren met de bedoeling u te informeren over hun producten en diensten die u zouden kunnen interesseren.

Uw persoonsgegevens zullen worden gebruikt in het kader van het gerechtvaardigt belang van Proximus om andere bedrijven van de groep toe te laten de gegevens van Proximus-klanten te verwerken om hen de producten/diensten aan te bieden die het best zijn aangepast aan de behoeften van onze klanten. U kunt zich afmelden voor het delen van uw persoonsgegevens met andere bedrijven van de Proximus-groep via MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy) en/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy) , door te bellen naar de Proximus-klantendienst op 0800 22 800 of door een e-mail te sturen naar [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) .

## 5.4. Overheidsinstanties

Wij zijn wettelijk verplicht om uw persoonsgegevens te delen met bepaalde overheidsinstanties. De derde partijen waarmee uw persoonlijke gegevens worden gedeeld in het kader van een wettelijke verplichting staan hieronder vermeld en u kunt meer gedetailleerde informatie vinden over het delen van gegevens in het geval van een wettelijke verplichting in sectie "6.3.3. Naleven van wettelijke bepalingen". Uw persoonsgegevens worden gedeeld met de volgende derde partijen in het kader van een wettelijke verplichting:

- Gerechtelijke autoriteiten
- Inlichtingen- en veiligheidsdiensten
- Gerechtelijke officier van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie
- Hulpdiensten

- Gerechtelijk officier van de Cel Vermiste Personen van de federale politie
- Telecom Bemiddelingsdienst
- (Adjunct-)Commissaris van de FSMA
- Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit
- Belastingdienst

## 6. Voor welke doeleinden (met uitzondering van marketing- en verkoopdoeleinden) gebruiken wij uw persoonsgegevens?

In deze sectie vindt u meer informatie over de doeleinden (met uitzondering van marketing- en verkoopdoeleinden die u kunt vinden in sectie 7 van deze Privacyverklaring) waarvoor wij persoonsgegevens verwerken. De doeleinden zijn onderverdeeld in verschillende categorieën. Voor elk doeleinde is er een samenvattende tabel met de belangrijkste informatie, zoals welke categorieën van persoonsgegevens, de rechtsgrond waarop de verwerking is gebaseerd, de bewaartermijn van de persoonsgegevens en waar relevant de categorieën van derde partijen met wie de persoonsgegevens worden gedeeld of informatie over hoe specifieke rechten van betrokkenen kunnen worden uitgeoefend in het geval dit verschilt van de algemene manieren om rechten van betrokkenen uit te oefenen die worden uitgelegd in sectie 11 van deze Privacyverklaring. De samenvattende tabel wordt gevolgd door een paragraaf met meer uitleg over het doeleinde.

### 6.1. Algemeen

#### 6.1.1. Veiligheidsdoeleinden

##### 6.1.1.1. Camerabewaking

#### **Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Beeld- en video-opnames.

#### **Wat rechtvaardigt deze verwerking?**

Ons gerechtvaardigd belang (artikel 6(1)(f) van de AVG) om onze klanten, bezoekers, werknemers, onderaannemers en eigendommen te beschermen.

#### **Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

Camerabewakingsbeelden en video-opnamen worden één maand bewaard, overeenkomstig de wettelijke bewaartermijn, tenzij de beelden bewijsmateriaal bevatten van een misdrijf of schade, of het mogelijk maken een slachtoffer, getuige of verdachte te identificeren.

#### **Met wie delen wij deze gegevens?**

Beelden van bewakingscamera's kunnen worden gedeeld met gerechtelijke autoriteiten en politiediensten op basis van een wettelijke verplichting in geval van verzoeken.

#### **Hoe een verzoek tot inzage indienen?**

Als u inzage wilt tot de camerabewakingsbeelden waarop u gefilmd bent, geef dan de datum, gelieve de locatie en de tijdsspanne aan te geven waarin u gefilmd bent en dien uw verzoek in via [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com). Voor meer informatie over de verschillende manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

De lokalen van Proximus (winkels, gebouwen, terreinen inbegrepen) zijn uitgerust met bewakingscamera's zoals aangegeven door het pictogram van een bewakingscamera bij de ingang van de lokalen. Bewakingscamerasystemen worden gebruikt om misdrijven tegen personen of goederen te voorkomen, vast te stellen of op te sporen, overeenkomstig de Belgische camerawet. Beelden van bewakingscamera's worden voor geen enkel ander doel gebruikt.

#### 6.1.1.2. Bezoekersbeheer

##### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens.

##### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om de veiligheid en bewaking in onze kantoren te garanderen.

##### Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?

We bewaren deze gegevens voor een periode van drie jaar vanaf de dag van het bezoek.

##### Met wie delen we deze gegevens?

Uw gegevens worden gedeeld met de partner waarop we een beroep doen voor bezoekersbeheer.

Bij een gepland bezoek aan één van de Proximus-kantoren worden uw naam, contact- en bedrijfsgegevens verzameld en geüpload in een partnertool die gebruikt wordt voor het bezoekersbeheer en de toegang tot de kantoren en de parking. Deze tool genereert bovendien een QR-code waarmee u op de dag van uw bezoek toegang krijgt tot de Proximus-kantoren.

Bij aankomst in de lobby kunt u inchecken via een van de inchecktabletten, waar u wordt gevraagd de QR-code te scannen. Deze check-in brengt uw gastheer op de hoogte van uw aankomst, print uw bezoekersbadge en genereert de wi-fi-gegevens voor uw gasten. Na uw bezoek wordt u gevraagd om uit te checken, wederom door het scannen van de QR-code op één van de tablets. Uw gegevens worden bewaard voor een periode van drie jaar vanaf de dag van het bezoek.

#### 6.1.2. Opname van elektronische communicatie voor kwaliteitsdoeleinden

##### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Opnames van interacties met de klantendienst.

##### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om de kwaliteit van de service van onze callcenters te controleren, zoals toegestaan door art. 10/1 van de Belgische Wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.



**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doel?**

De gesprekken worden bewaard voor een periode van 1 maand nadat de elektronische communicatie heeft plaatsgevonden.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

Deze gegevens worden niet gedeeld met derden. De opname kan echter in naam van Proximus gebeuren door één van zijn externe callcenters.

**Hoe kan ik bezwaar maken?**

Indien u een specifieke reden heeft (gemotiveerd verzoek), kunt u bezwaar maken tegen ons gebruik van uw persoonsgegevens voor dit doel. Tenzij we dwingende redenen hebben om uw persoonsgegevens te blijven gebruiken, zullen we stoppen met het gebruik ervan. Voor meer informatie over de verschillende manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

We doen er alles aan om u de beste ondersteuning te bieden en de mogelijkheid te geven om met één van onze agenten te overleggen om elk probleem op te lossen dat u kunt tegenkomen tijdens het gebruik van onze producten en diensten. Om dit niveau van servicekwaliteit te bereiken, moeten we onze agenten echter goed opleiden en feedback geven over hun werk.

Deze opnames betreffen gesprekken, maar bijvoorbeeld ook de chatgesprekken die u voert met een van onze agenten.

Deze elektronische communicatie wordt geregistreerd en één maand bewaard. Ze worden alleen geraadpleegd in het kader van steekproefsgewijze controles en klachten over een specifieke oproep en worden anders automatisch verwijderd na een periode van 1 maand.

### 6.1.3. Dienst na verkoop, klantenondersteuning en interacties met de klantendienst

**Welke categorieën van persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken, Financiële gegevens, Klantinteracties, Kopie van mandaat of akte.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Interne identifiers, Technische identifiers, Informatie over abonnementen op producten en diensten, Verbruiksinformatie over producten en diensten, Hardware-informatie, Facturatiegerelateerde gegevens, Persoonsgegevens gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie, Consumptiegewoonten, Audio- en sms-gegevens.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

De noodzaak van de verwerking voor de uitvoering van het contract (art. 6(1)(b) AVG) evenals ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om uw vragen en/of verzoeken op de meest efficiënte manier te behandelen.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doel?**

Zolang u Proximus-klant blijft. De gegevens die in het kader van dit doeleinde worden verwerkt, kunnen voor een langere periode worden verwerkt in het kader van andere doeleinden, zoals bijvoorbeeld voor wettelijke archiveringsdoeleinden.

De interacties met de digitale assistent worden verwerkt tot maximum 3 maanden na het afsluiten van het gesprek voor documentatiedoelstellingen om toegang te krijgen tot uw interactiegeschiedenis voor een efficiënter beheer van aanvragen in geval van een terugkerend probleem.

Wat betreft de bewaarperiode van opnames van elektronische communicatie met onze callcenters, zie sectie '6.1.2. Opname van elektronische communicatie voor kwaliteitsdoelstellingen'.

#### **Met wie delen wij deze gegevens?**

Afhankelijk van uw verzoek worden uw persoonsgegevens gedeeld met verschillende soorten ontvangers die ondersteunende, onderhouds-, algemene IT- en netwerkgerelateerde diensten verlenen aan Proximus.

Bovendien kunnen, afhankelijk van het kanaal dat wordt gebruikt om uw vraag of probleem aan Proximus voor te leggen, sommige van uw persoonsgegevens ook worden gedeeld met de derde partij die optreedt in naam van de klant (bv. Ombudsdienst Telecommunicatie, Testaankoop).

Proximus verbindt zich ertoe u de beste klantervaring te bieden, zowel via de verschillende dienstverleningskanalen (telefoon, chat, contactformulier of FAQ's op de Proximus-website) die wij ter beschikking stellen als via indirecte kanalen waarop u een beroep kunt doen in geval van een vraag of een probleem (bv. een derde die u vertegenwoordigt).

#### **Contact opnemen met de klantendienst in geval van vragen of problemen**

Gezien de verschillende vragen die u aan onze klantendienst kunt stellen en afhankelijk van het kanaal dat u gebruikt om in contact te komen met deze dienst, kunnen we verschillende soorten persoonsgegevens van u verwerken en kunnen we uw gegevens delen met verschillende interne of externe partijen.

Hieronder beschrijven we de verschillende stappen die u moet uitvoeren wanneer u contact opneemt met de klantendienst:

##### 1. Slimme routing in sommige van onze klantenservicekanalen

Om onze klanten zo snel en efficiënt mogelijk te kunnen helpen, zijn er processen opgezet om u correct te identificeren en uw vraag of probleem te analyseren. Deze processen werden in de volgende kanalen ingebouwd:

##### - Per telefoon of chat – Geautomatiseerde interacties met een AI bot

Wanneer u contact opneemt met onze klantendienst via telefoon of chat, krijgt u eerst een digitale assistent aan de lijn die u zal helpen. Proximus wil de interactie met zijn klanten op verschillende manieren verbeteren, met als doel de wachttijd zoveel mogelijk te beperken wanneer u onze diensten probeert te bereiken.

Wanneer u contact opneemt met onze klantendienst, komt u in contact met een AI-bot die zal proberen achterhalen waarom u contact met ons opneemt om u zo efficiënt mogelijk te helpen. De AI-bot zal verschillende acties ondernemen, afhankelijk van de volgende zaken:

- Als de AI-bot de reden van uw gesprek/bericht **correct kan identificeren**, en u **kan helpen** zonder tussenkomst van een agent, dan zal het u de informatie aanbieden waarvan het denkt dat u die nodig hebt, of de oplossing aanbieden die u hebt gevraagd.
- Als de AI-bot de reden van uw gesprek/bericht **correct kan identificeren**, en u **niet kan helpen** zonder tussenkomst van een agent, dan zal de AI-bot u direct in contact brengen met de juiste agent die u zal proberen te helpen met uw verzoek.
- Als de AI-bot de reden van uw gesprek/bericht **niet correct kan identificeren**, dan zal de AI-bot u direct in contact brengen met een agent die u zal proberen te helpen met uw verzoek.

Hoewel het doel van de AI-bot is om de verzoeken die bij onze klantendienst binnenkomen te filteren en u in contact te brengen met de juiste agent, kunnen sommige kleine beslissingen automatisch worden genomen (annulering van een factuur bijvoorbeeld). Dergelijke acties kunnen echter extra identificatie van u vereisen om te voorkomen dat uw identiteit wordt misbruikt voordat er acties worden ondernomen die gevolgen voor u kunnen hebben.

- Per telefoon – Interactive Voice Response ('IVR')

Proximus vertrouwt op IVR voor het doeltreffend routeren van oproepen. Deze technologie gebruikt de persoonsgegevens die u verstrekt (d.w.z. telefoonnummer of lijnummer en klantnummer) om uw identiteit te verifiëren en om u ofwel onmiddellijk door te verbinden met de meest geschikte agent, afhankelijk van het type vraag of probleem dat u in het keuzemenu hebt geselecteerd, ofwel om uw vraag rechtstreeks te beantwoorden (indien een tussenkomst van een agent niet nodig is).

- Via het contactformulier op de Proximus-website

U kunt ook een contactformulier gebruiken om uw vraag of probleem aan Proximus voor te leggen. Proximus kan bepaalde persoonsgegevens opvragen (d.w.z. telefoonnummer of lijnummer, klantnummer, e-mailadres en de persoonsgegevens die u mogelijk aan ons verstrekt in het vrije tekstveld of in de bijlage bij het contactformulier) om u te identificeren en uw vraag of probleem onmiddellijk door te sturen naar de juiste agent.

- Via de Veelgestelde Vragen ('FAQ's') op de Proximus website

De Proximus-website bevat een sectie met FAQ's, die u door enkele vragen leiden om het mogelijke antwoord op uw vraag of de oplossing van uw probleem te bepalen. Telkens u aangeeft dat een voorgestelde stap in de begeleide FAQ niet volstond als antwoord op uw vraag of uw probleem niet oploste, worden er bijkomende vragen gesteld of wordt er andere begeleiding gegeven. Aan het einde van de begeleide FAQ kunt u aangeven dat u contact wil opnemen met onze dienstverleningskanalen om u te helpen. De informatie over uw vragen en de stappen die in de begeleide FAQ-stroom zijn ondernomen, worden vastgelegd en gebruikt om uw vraag onmiddellijk door te sturen naar de juiste medewerker.

## 2. Identificatie en verificatie door een medewerker van de klantendienst

Afhankelijk van het resultaat van de controles in de slimme routing van het door u gekozen communicatiekanaal en afhankelijk van de aard van uw vraag of probleem, kan de agent via vraag en antwoord enkele aanvullende persoonsgegevens verwerken (bv. IBAN-nummer, een mandaat of een kopie van uw identiteitsbewijs). Op deze manier kan de agent verifiëren dat u de titularis van het klantenaccount bent of dat u gemandateerd bent namens de titularis om contact op te nemen met Proximus.

## 3. Uw vraag of probleem behandelen

Nadat de medewerker van de klantendienst u voldoende heeft kunnen identificeren, zal hij uw vraag of probleem behandelen.

Afhankelijk van de reden waarom u contact opneemt met Proximus, zal de medewerker van de klantendienst bepaalde persoonsgegevens over u opvragen of raadplegen (bijvoorbeeld de technische identifier of informatie over de prestaties van het product waarvoor u belt) en bepaalde informatie doorgeven aan andere teams die aan Proximus ondersteunende, onderhouds-, algemene IT- en netwerk gerelateerde diensten verlenen.

## 4. Feedback aan de derde partij (alleen van toepassing wanneer u contact opneemt met Proximus via een derde partij die in uw naam handelt)

Indien uw vraag of probleem via een derde aan Proximus wordt voorgelegd, zullen wij ook aan deze derde rapporteren over de afhandeling van de vraag en/of de oplossing van het probleem. Persoonsgegevens die essentieel zijn voor het antwoord aan de derde partij kunnen daarbij met deze derde partij worden gedeeld.

### **Klantinteracties geïnitieerd door Proximus**

Naast de situaties waarin u contact opneemt met Proximus, kan Proximus ook contact met u opnemen (bijvoorbeeld om een afspraak in te plannen voor de installatie van uw apparatuur en om u te herinneren aan een afspraak die u hebt gemaakt). Dit vereist de verwerking van uw persoonsgegevens (d.w.z. naam, mobiel telefoonnummer, taal informatie met betrekking tot uw afspraak en uw acties met betrekking tot de communicatie over de afspraak).

## 6.2. Wanneer u klant wordt

### 6.2.1. Doeleinden bij aanvang van het contract

#### **Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken, Gezins- en huishoudsamenstelling, Financiële gegevens, Klantinteracties, Rijksregisternummer.
- **Waargenomen of gegenereerde gegevens:** Interne identifiers, Technische identifiers.

#### **Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

De noodzaak van de verwerking om stappen te ondernemen op verzoek van de betrokkene voorafgaand aan het aangaan van een contract (art. 6(1)(b) AVG) en de noodzaak van de verwerking om te voldoen aan een wettelijke verplichting (art. 6(1)(c) AVG) namelijk de wettelijke verplichting van Proximus om een identiteitscontrole uit te voeren zoals

beschreven in artikel 127, §3 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

#### **Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

We bewaren de hiervoor verzamelde persoonsgegevens zolang je een Proximus-klant bent. De persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van onze dienstverlening kunnen voor langere tijd worden verwerkt in het kader van andere doeleinden, zoals bijvoorbeeld voor wettelijke archiveringsdoeleinden.

Indien wij u moeten identificeren door middel van het lezen of kopiëren van uw (Belgische of buitenlandse) identiteitskaart of identiteitsbewijs, wordt uw identiteitsbewijs niet langer bewaard dan nodig is voor de validatie ervan. Na het validatieproces wordt uw identiteitsbewijs verwijderd. De opgevraagde identificatiegegevens kunnen maximaal 10 jaar bewaard worden nadat u geen Proximus-klant meer bent.

#### **Met wie delen wij deze gegevens?**

Voor dit doeleinde kunnen uw persoonsgegevens worden verwerkt door onze indirecte fysieke verkoopkanalen, bijvoorbeeld als u een van onze producten of diensten koopt via een niet-Proximus-winkel. Daarnaast zullen uw persoonsgegevens worden gedeeld met dienstverleners die namens ons optreden om diensten te verlenen zoals het verwerken van de documentatie die wordt gebruikt voor het registreren van nieuwe klanten. Tot slot is het mogelijk dat we uw persoonsgegevens moeten delen met officiële instanties in het kader van onze wettelijke verplichtingen.

Wanneer u klant wordt bij Proximus en een contract met ons afsluit, zullen wij persoonsgegevens over u verzamelen en verwerken. Voor de uitvoering van onze contractuele relatie vragen wij u om enkele persoonsgegevens, zoals uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres.

Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen, lezen of kopiëren we ook uw Belgische identiteitskaart, waarop uw rijksregisternummer staat, of uw buitenlands identiteitsbewijs (zoals uw buitenlandse identiteitskaart of paspoort). Zie sectie “6.3.3. Naleven van wettelijke bepalingen” voor meer informatie over hoe we persoonsgegevens opslaan en delen met officiële autoriteiten in het kader van onze wettelijke verplichtingen. Als u meer vragen heeft over onze online verificatie van uw identiteit, kunt u [deze pagina van onze website raadplegen](#).

We wijzen u ook informatie toe, zoals een klantnummer, inloggegevens, telefoonnummer, postbusnummer of andere technische identificatiegegevens gekoppeld aan de diensten en producten die we u zullen leveren.

Indien u van een andere operator naar Proximus verhuist en kiest voor “Easy Switch” om de overstap van operator te vergemakkelijken, vragen we u om een Easy Switch ID en uw klantnummer door te geven en zorgen we voor de opzegging en de overstap. De andere nodige informatie om het contract met Proximus af te sluiten, verkrijgen we van uw vorige operator.

#### 6.2.2. Beoordeling van nieuwe bestellingen

#### **Welke categorieën van persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, persoonlijke kenmerken, informatie over abonnementen op IT- en telecomproducten en -diensten, klantinteracties.
- **Verkregen gegevens:** Persoonlijke kenmerken.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Interne identifiers, Informatie over abonnementen op producten en diensten, facturatiegerelateerde gegevens.
- **Afgeleide gegevens:** Gezins- en huishoudsamenstelling, segmentatie-informatie.

#### **Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

De noodzaak van de verwerking om op verzoek van de betrokkene stappen te ondernemen voorafgaand aan het aangaan van een contract (art. 6(1)(b) AVG) evenals ons legitiem belang (art. 6(1)(f) AVG) bij het beoordelen van nieuwe bestellingen om de risico's op niet-betaling en niet-naleving van de contracten te beperken en om onze financiële belangen te waarborgen.

#### **Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

Informatie met betrekking tot de niet-betalingen van een voormalige klant wordt verwijderd bij verjaring van de schuld (nl. 5 jaar na uitgifte van de laatste onbetaalde factuur) of wanneer de voormalige klant al zijn/haar schulden bij Proximus heeft voldaan.

Informatie die verband houdt met andere soorten evaluaties (zie hieronder voor meer details) wordt bewaard tot op het ogenblik dat de bevoegde diensten herevalueren of de factor die aanleiding gaf tot de evaluatie nog steeds relevant is. Deze herevaluatie gebeurt op regelmatige tijdstippen en in ieder geval wanneer een nieuwe bestelling aanleiding geeft tot een handmatige beoordeling ervan.

#### **Met wie delen wij deze gegevens?**

De informatie met betrekking tot het resultaat van de beoordeling van uw nieuwe bestelling kan worden verwerkt door onze indirecte verkooppartners, bijvoorbeeld in het geval u één van onze producten of diensten koopt via een niet-Proximus-winkel.

We delen geen andere persoonsgegevens met derden in het kader van deze verwerkingsactiviteit.

#### **Hoe kan ik bezwaar maken?**

In het geval dat de verwerking van uw persoonsgegevens gebaseerd is op ons gerechtvaardigd belang, kan u – als u hiervoor een specifieke reden hebt (gemotiveerd verzoek) – bezwaar aantekenen tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor dit doeleinde. Tenzij we dwingende redenen hebben om de persoonsgegevens te blijven verwerken, zullen we stoppen met de verwerking ervan. Voor meer informatie over verschillende manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Net als elk ander commercieel bedrijf, hebben we er belang bij om onszelf te beschermen tegen het risico dat nieuwe of bestaande klanten hun verplichtingen niet nakomen. De belangrijkste verplichting van de klanten is de betaling van hun producten en diensten. In deze context moeten we het risico van niet-betaling inschatten bij de behandeling van nieuwe bestellingen van nieuwe of bestaande klanten.

Wanneer je een nieuw product of een nieuwe dienst bij ons bestelt, kunnen we het risico op niet-nakoming van je betalingsverplichting beoordelen op basis van verschillende factoren, waaronder eventuele schulden ten aanzien van Proximus. Hieronder geven we de gebruikelijke stappen weer in het kader van de evaluatie van een nieuwe bestelling.

Wanneer nieuwe of bestaande klanten een nieuwe bestelling plaatsen, zullen we de relevante klantgegevens van hen verzamelen en hun identiteit verifiëren, zoals hierboven uitgelegd in de sectie "6.2.1. Doeleinden bij aanvang van het contract". Aan de hand van deze informatie en andere informatie waarover we beschikken op basis van eerdere activiteiten van deze klanten (waaronder bv. een historiek van niet-betalingen), evalueren we de nieuwe bestelling. Het resultaat van deze evaluatie kan zijn dat, de nieuwe bestelling gevalideerd worden zonder verdere controle, dat de nieuwe bestelling aangeduid wordt ter controle (*bijvoorbeeld, wanneer de identificatie van de nieuwe klant niet voltooid werd, wanneer de bestelling gekoppeld is aan een specifiek adres dat geïdentificeerd staat als een adres met een hoog risico op niet-betaling of niet-naleving van de overeenkomst, wanneer de klant onder bewind is gesteld door een bevoegde rechter of wanneer we op een andere manier een waarschuwing op het profiel van de klant hebben geplaatst om de bestelling vóór validatie aan een manuele beoordeling te onderwerpen*) of dat de nieuwe bestelling geblokkeerd wordt (*bijvoorbeeld wanneer de persoon in kwestie een voormalige klant is met een voorgeschiedenis van fraude of niet-betalingen, die geleid heeft tot de beëindiging van zijn/haar diensten en die sindsdien niet werden afbetaald*).

Als de bestelling gemarkeerd is voor controle, wordt deze handmatig, en geval per geval, geëvalueerd door onze bevoegde diensten teneinde factoren te identificeren waarvan de combinatie zou kunnen wijzen op een risico van niet-betaling of niet-naleving van de overeenkomst door de klant. Op basis van de resultaten van de handmatige controle van de bestelling kunnen we de beslissing nemen om de bestelling te valideren, te weigeren of te onderwerpen aan specifieke voorwaarden (zoals een vooruitbetaling) om het risico, gelinkt aan de bestelling, te beperken.

Wat onze professionele klanten betreft, kunnen we bepaalde gegevens van derden verkrijgen en deze gegevens verwerken om de bedrijven te kennen waarmee we mogelijk zaken doen en om ons ervan te verzekeren dat deze bedrijven financieel gezond zijn. Zie sectie 7.1.1.3. "Verzamelen van gegevens met betrekking tot potentiële en bestaande professionele klanten" voor meer informatie over hoe we dergelijke gegevens verzamelen en verwerken.

### 6.2.3. Sociaal tarief

#### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Verzamelde gegevens:** Rijksregisternummer.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Informatie over product- en serviceabonnements, Interne identifiers.

#### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Deze verwerkingsactiviteit is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Proximus (art. 6(1)(c) GDPR), namelijk de verplichtingen voorzien in artikel 74 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

#### Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?

Het rijksregisternummer wordt verwerkt tijdens de toelatingscontrole, waarbij wordt nagekeken of de consument in aanmerking komt om te genieten van het sociaal tarief. De andere persoonsgegevens worden verwerkt zolang u Proximus-klant blijft en van het sociaal tarief geniet.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

De Federale Overheidsdienst Economie die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de controle om na te gaan of een aanvrager in aanmerking komt voor het sociaal tarief.

Artikel 74 van de Belgische wet betreffende elektronische communicatie legt Proximus als operator de verplichting op om specifieke telecommunicatiediensten aan te bieden tegen een verlaagde prijs voor consumenten die hiervoor in aanmerking komen, het zogenaamde sociaal tarief. Consumenten kunnen Proximus vragen om te genieten van het sociaal tarief, waarna Proximus moet nagaan of ze hiervoor in aanmerking komen. De Federale Overheidsdienst Economie is verantwoordelijk voor de controle en stelt een speciaal portaal ter beschikking waar operatoren het rijksregisternummer ter verificatie kunnen indienen.

Zodra het rijksregisternummer in het portaal wordt ingegeven, geeft het aan of de aanvrager al dan niet in aanmerking komt voor het sociaal tarief. Als het resultaat van de controle negatief is, wat aangeeft dat de aanvrager niet in aanmerking komt, zal het resultaat van de controle vergezeld gaan van een document met een lijst van contactpunten voor eventuele vragen over de reden van weigering, dat Proximus aan de aanvrager zal bezorgen. Proximus ontvangt echter geen enkele informatie omtrent de specifieke reden van weigering door de Federale Overheidsdienst Economie.

Voor consumenten die een aanvraag hebben ingediend om te genieten van het vorige sociale tariefregime vóór 1/3/2024, zal de Federale Overheidsdienst Economie Proximus op de hoogte brengen wanneer deze niet langer in aanmerking komen voor het sociaal tarief. Wanneer dit gebeurt, is Proximus wettelijk verplicht om het sociaal tarief voor deze consumenten te beëindigen.

### 6.3. Wanneer u een klant of gebruiker bent

#### 6.3.1. Levering van gevraagde producten en diensten

##### 6.3.1.1. Leveren van onze producten en diensten

**Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens.
- **Waargenomen of gegenereerde gegevens:** Informatie over abonnementen op producten en diensten, Persoonsgegevens gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie, Netwerklocatiegegevens, Technische identifiers, verbruiksgegevens over producten en diensten.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Deze verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van uw contract met Proximus (art. 6(1)(b) AVG). Wat betreft persoonsgegevens die onder het toepassingsgebied van de e-privacywetgeving zouden vallen, is de verwerking ervan toegestaan volgens artikelen 122, 123 en 125 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doel?**



Zolang u een Proximus-klant blijft. De gegevens die in het kader van dit doeleinde worden verwerkt, kunnen voor een langere periode worden verwerkt in het kader van andere doeleinden, zoals bijvoorbeeld voor wettelijke archiveringsdoeleinden.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

Afhankelijk van de diensten die u gebruikt, zullen uw persoonsgegevens worden gedeeld met verschillende soorten ontvangers die ondersteuning, onderhoud en algemene IT- en netwerkgerelateerde diensten aan Proximus leveren.

Het is niet verwonderlijk dat we uw persoonsgegevens moeten verwerken om u de diensten te kunnen leveren waarvoor u betaalt, met als doel hun goede werking mogelijk te maken:

- Als u voice-to-voice of sms-diensten gebruikt (mobiel of vast), moeten we gegevens verwerken om ervoor te zorgen dat er een verbinding tot stand komt tussen de juiste beller en de ontvanger en dat het telefonie- en sms-verkeer correct wordt gerouteerd over het netwerk.
- In het kader van het aanbieden van internettoegangsdiensten, zullen we technische gegevens over uw gebruik moeten verwerken die nodig zijn om internetverkeer over ons netwerk te transporteren en de inhoud weer te geven die u verwacht tijdens toegang tot internet.
- Als u tot slot gebruikmaakt van de diensten van Pickx (Proximus TV), verwerken we technische gegevens over uw verbruik. We hebben deze gegevens nodig om onze Pickx-diensten aan u te kunnen leveren, om on-demand items (bijvoorbeeld VOD) te kunnen leveren, om uw opnames in te plannen en voor u beschikbaar te houden.

**Belangrijke opmerking:** In het kader van de levering van onze diensten hebben wij in principe **GEEN** toegang tot de inhoud van uw elektronische communicatie. We zullen de metadata verwerken die nodig zijn om de werking van onze diensten en de correcte verzending van een elektronische communicatie te verzekeren (zoals bv. de bezorging van een sms aan de juiste ontvanger), maar ons netwerk zal enkel dienen als louter doorgeefluik voor de inhoud van de communicatie zelf.

Toegang tot de inhoud van communicatie is streng gereguleerd en is alleen toegestaan onder specifieke omstandigheden die limitatief worden opgesomd in specifieke artikelen van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

### 6.3.1.2. Interconnectie met andere telecomoperatoren

**Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Persoonsgegevens gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Deze verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van het contract waarbij u partij bent (art. 6(1)(b) AVG). Deze verwerking van verkeersgegevens is toegestaan door art. 122 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

Zolang het nodig is voor de overdracht van de communicatie. Verkeersgegevens met betrekking tot interconnectie zullen ook worden opgeslagen voor facturatie doeleinden (zie sectie "6.3.2.1. Facturatie en boekhouding").

**Met wie delen wij deze gegevens?**

We zullen zowel gegevens moeten ontvangen als delen met de andere telecomoperatoren die betrokken zijn bij die specifieke elektronische communicatie, om de onderlinge verbinding van elektronische communicatiediensten te waarborgen.

Hoewel het misschien niet meteen een belletje doet rinkelen, is interconnectie een sleutelactiviteit die ervoor zorgt dat u dagelijks naadloos gebruik kunt maken van elektronische communicatiediensten. Eenvoudig gezegd stelt interconnectie u, Proximus-klant, in staat om gebruik te maken van uw mobiele data of om een andere persoon te bereiken (via telefoon of sms) die gebruikt maakt van de diensten van een andere operator, en die zich op een ander elektronisch communicatienetwerk bevindt, in of buiten België.

Alle telecomoperatoren zijn wettelijk verplicht om toegang tot hun netwerk mogelijk te maken en om interconnectieovereenkomsten te sluiten met de operatoren van andere netwerken, op basis van zowel het Europees wet betreffende de elektronische communicatie als de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie. Deze andere operatoren kunnen nationale operatoren zijn (bv. Telenet of Orange), operatoren in het buitenland (bv. Deutsche Telekom, Vodafone) en internationale carriers (bv. BICS).

Zonder interconnectieovereenkomsten en de noodzakelijke verwerking van persoonsgegevens die deze activiteiten met zich meebrengen, zou wereldwijde communicatie zoals we die vandaag kennen niet mogelijk zijn.

In het kader van interconnectiediensten kunnen uw telefoonnummer en gebruiksinformatie worden uitgewisseld met andere interconnectiepartners om de routing van de communicatie te waarborgen, evenals voor factureringsdoeleinden, afstemmings- en betalingsafhandelingsdoeleinden, geschillenbeheer.

### 6.3.2. Klantenbeheer

#### 6.3.2.1. Facturatie en boekhouding

**Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens** : Identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken, Financiële gegevens.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens**: Interne identifiers, Technische identifiers, Informatie over abonnementen op producten en diensten, Verbruiksinformatie over producten en diensten, Facturatiegerelateerde gegevens, factureringsgegevens, Persoonsgegevens gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Deze verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van het contract waarbij u partij bent (art. 6(1)(b) AVG) of ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om persoonsgegevens te verwerken om nauwkeurig te factureren voor de diensten die we leveren aan eindgebruikers van onze professionele klanten. De verwerking van uw verkeersgegevens voor dit doeleinde is toegestaan door art. 122, §2 van de Belgische wet betreffende elektronische communicatie.

#### **Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

We bewaren factureringgerelateerde gegevens voor de duur van het contract met u en nog eens 7 jaar daarna om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen met betrekking tot fiscaliteit en boekhouding.

#### **Met wie delen wij deze gegevens?**

We zullen uw persoonsgegevens delen met dienstverleners die namens Proximus optreden om factureringgerelateerde diensten te verlenen, zoals het beheer van ons wettelijk archief voor documenten zoals facturen. Daarnaast worden sommige van uw persoonsgegevens gedeeld met het bedrijf waar u in dienst bent of andere zakenrelaties van u in het geval uw werkgever uw rekening geheel of gedeeltelijk betaalt. Als u ervoor kiest om uw rekeningen via domiciliëring te betalen, worden sommige van uw persoonlijke gegevens gedeeld met betalingsdienstaanbieders zoals uw bank of hypotheekbank en incassobureaus zodat uw domiciliëringsopdracht kan worden uitgevoerd.

Facturering maakt deel uit van de meeste diensten die we u aanbieden. Hiervoor gebruiken we gegevens met betrekking tot uw contract en uw verbruik om facturen te berekenen en op te stellen, meestal op maandelijks basis. Dit impliceert ook de toepassing van de gepaste taksen en kredieten.

We zullen uw contactgegevens ook gebruiken om u factuurdocumenten te sturen en ervoor te zorgen dat de factuur op de juiste manier aan onze klanten wordt bezorgd. Afhankelijk van uw voorkeuren wordt uw factuur naar u verzonden:

- op papier via de post;
- online, via sms of e-mail; of
- op je MyProximus-account, via de Proximus+ App en op myproximus.be.

Als je ervoor kiest om je facturen via domiciliëring te betalen, machtig je je bank om je Proximus-factuur automatisch te betalen. Dit gebeurt op de vervalddag die vermeld staat op uw factuur of aanrekening.

Indien u gebruik maakt van de mogelijkheid om te betalen voor producten/diensten aangeboden door derden via een vermelding op uw Proximus-factuur, zullen wij met deze derde partij factureringgerelateerde persoonsgegevens over u delen, zoals verder uitgelegd in sectie "6.3.2.3. Diensten van derden oftewel "Direct Carrier Billing"".

#### **6.3.2.2. Inningsproces met betrekking tot openstaande facturen**

#### **Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken, Financiële gegevens, Klantinteracties.

- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Interne identifiers, Informatie over abonnementen op producten en diensten, Facturatiegerelateerde gegevens.
- **Afgeleide gegevens:** Segmentatie-informatie.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Deze verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van het contract waarbij u partij bent (art. 6(1)(b) AVG).

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doel?**

We bewaren factureringgerelateerde gegevens voor de duur van het contract met u en nog eens 7 jaar daarna om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen met betrekking tot fiscaliteit en boekhouding.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

Incassobureaus en deurwaarders.

Indien een klant facturen of vergoedingen niet tijdig betaalt, kunnen we verplicht zijn maatregelen te nemen om de onbetaalde bedragen te innen.

Met het oog op het innen van onbetaalde facturen of vergoedingen van onze klanten, kunnen we uw persoonsgegevens verwerken om, indien van toepassing, verschillende soorten acties te ondernemen, zoals:

- De betrokken persoon classificeren afhankelijk van het type klant (bv. residentiële of zakelijke klant), de communicatie met de klant in het kader van de inning (tijdstip en communicatiemiddelen zoals telefoongesprek of SMS) en de reden van de vertraging of het uitblijven van betaling (bv. faillissement, overlijden) om de gepaste inningstappen te bepalen;
- De klant informeren over het onbetaalde bedrag;
- De toegang van de klant tot onze diensten (telefoon, tv en internet) tijdelijk afsluiten;
- De klant markeren als 'slechte betaler'; of
- Gebruik maken van de diensten van een incassobureau of een deurwaarder.

### 6.3.2.3. Diensten van derden oftewel “Direct Carrier Billing”

**Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Financiële gegevens.
- **Verkregen gegevens :** Informatie over abonnementen op producten en diensten.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Interne identifiers, Technische identifiers, Verbruiksgegevens over producten en diensten, Facturatiegerelateerde gegevens.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om “direct carrier billing” betalingsdiensten voor diensten van derden aan te bieden aan onze partners en een veiliger online betaalmiddel te bieden aan onze klanten.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

Met het oog op het aanbieden van “direct carrier billing” betalingsdiensten bewaren wij uw persoonsgegevens tot 2,5 jaar na de creatie ervan. Dit doet geen afbreuk aan de bewaartermijn van factuurgerelateerde gegevens om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen met betrekking tot fiscaliteit en boekhouding.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

Externe dienstverleners (meestal online verkopers die digitale inhoud aanbieden) van wie u diensten hebt gekocht die u moet betalen door middel van “direct carrier billing”.

**Hoe kan ik bezwaar maken?**

Elk abonnement dat via “direct carrier billing” is betaald, kan worden stopgezet door STOP (in hoofdletters) te antwoorden op het mobiele nummer van de externe dienstverlener of door contact op te nemen met het [contactnummer van de externe dienstverlener](#). Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Wij bieden onze klanten de mogelijkheid om door externe dienstverleners aangeboden producten/diensten te betalen via “direct carrier billing”. Wanneer u bijvoorbeeld een digitale dienst wilt kopen, zal de aanbieder van de dienst u verschillende betaalmiddelen aanbieden. Een daarvan heet “direct carrier billing”. Dit betekent dat het bedrag van de dienst van de externe dienstverlener wordt vermeld op een afschrift dat bij de factuur van uw mobiele telecomoperator wordt gevoegd.

Indien u gebruik wenst te maken van deze betaalwijze, zullen wij uw persoonsgegevens delen met de externe dienstverlener. De externe dienstverlener zal ons voornamelijk informatie over de afgenomen dienst doorgeven. Indien nodig zullen wij uw telefoonnummer gebruiken en doorgeven om u door de externe dienstverlener te laten identificeren en te bevestigen of de transactie al dan niet kan doorgaan (als u bijvoorbeeld een beperkt maximumbedrag hebt gekozen dat lager is dan de prijs van de dienst, zal de transactie niet doorgaan).

Voor deze informatiecategorieën treden wij op als verwerkingsverantwoordelijke en geven wij uw persoonsgegevens door op basis van ons gerechtvaardigd belang om onze partner “direct carrier billing” betalingsdiensten voor diensten van derden aan te bieden en een veiliger online betaalmiddel te bieden aan onze klanten.

Wanneer de transactie is bevestigd, wordt de dienst vermeld in een afschrift die aan uw telecomfactuur is gehecht en wordt het bedrag door ons geïnd en overgedragen aan de externe dienstverlener. In deze situatie is de externe dienstverlener de verwerkingsverantwoordelijke van de gegevens met betrekking tot de aankoop van de dienst van de externe dienstverlener en treden wij namens de externe dienstverlener op als zijn verwerker.

#### 6.3.2.4. Verificatiediensten aan derde partijen

**Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

Proximus als subverwerker:

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens (verzameld door de digitale dienstverleners en gedeeld met Proximus via Telesign).

**Proximus als verwerkingsverantwoordelijke:**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Informatie over abonnementen op producten en diensten.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Proximus en de digitale dienstverleners hebben beide gerechtvaardigde belangen (art. 6(1)(f) AVG) die deze verwerkingsactiviteit rechtvaardigen. Proximus wil inkomsten genereren en Digital Service Providers de digitale dienstverleners helpen bij het bestrijden van fraude via telecommunicatiediensten. Ondertussen willen de digitale dienstverleners fraude op hun platformen voorkomen en het identificatieproces stroomlijnen voor personen die zich willen registreren.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doel?**

De controleresultaten en risiconiveaus worden na 90 dagen verwijderd.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

De controleresultaten worden gedeeld met onze dochteronderneming Telesign, die optreedt als verwerker voor de digitale dienstverleners. Proximus deelt geen andere gegevens.

**Hoe kan ik bezwaar maken?**

Indien u een specifieke reden heeft (gemotiveerd verzoek), kunt u bezwaar maken tegen ons gebruik van uw persoonsgegevens voor dit doel. Tenzij we dwingende redenen hebben om uw persoonsgegevens te blijven gebruiken, zullen we stoppen met het gebruik ervan. Raadpleeg sectie 11 hieronder voor meer informatie over uw recht om bezwaar te maken.

Wij kunnen uw persoonsgegevens verwerken voor het leveren van verificatiediensten aan derde partijen (digitale dienstverleners), met inbegrip van dochterondernemingen van de Proximus Groep, om hen in staat te stellen, in het kader van de preventie en de bestrijding van fraude, na te gaan of de gegevens waarover zij beschikken overeenstemmen met de gegevens in ons klantenbestand, **maar zonder uw naam of andere klantgegevens aan de derde partij mee te delen**. Het stelt hen in staat om de geldigheid van de gegevens die een unieke klant tijdens het registratieproces verstrekt te evalueren en helpt hen op die manier om het aanmaken van valse accounts op te sporen.

**Het is belangrijk om te benadrukken dat we in dit proces nooit uw naam delen met deze digitale dienstverleners - alleen de controleresultaten en het risiconiveau worden aan Telesign doorgegeven.**

### 6.3.2.5. Geschillenbeheer

**Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

De categorieën van persoonsgegevens die we gebruiken voor geschillenbeheer, zijn afhankelijk van de aard van het geschil. Over het algemeen zullen we de gegevens verwerken die nodig zijn om u uniek te identificeren (identificatie- en contactgegevens). Afhankelijk van de aard van het geschil kunnen ook andere persoonsgegevens worden verwerkt (bv. in het

geval van een geschil met betrekking tot facturatie worden facturatie- en betalingsgegevens verwerkt).

#### **Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Deze verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van het contract waarbij u partij bent (art. 6(1)(b) AVG) in geval van een geschil met betrekking tot u als klant of ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1) (f) GDPR) om geschillen op te lossen in geval van een geschil wanneer u geen Proximus-klant bent.

#### **Hoe lang zullen we deze gegevens voor dit doel verwerken?**

Uw persoonsgegevens worden tot tien jaar nadat het geschil is beëindigd bewaard voor bewijsdoeleinden (bv. als uw naam voorkomt in een document dat als bewijs dient in een geschil tussen u en ons, worden deze persoonsgegevens tien jaar bewaard omdat het bewijsstuk even lang wordt bewaard).

Om mogelijke toekomstige geschillen met betrekking tot gegevensbescherming af te handelen, wordt uw toestemming (bv. toestemming verzameld voor gerichte reclaimedoeleinden) opgeslagen voor de duur van de toestemming + 5 jaar, wat de verjaringstermijn is voor alle acties voor de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit.

#### **Met wie delen wij deze gegevens?**

Met wie uw persoonsgegevens in het kader van geschillenbeheer worden gedeeld, hangt ook af van de aard van het geschil. Uw persoonsgegevens kunnen bijvoorbeeld worden gedeeld met een advocatenkantoor in het geval dat het geschil voor de rechter komt.

In het kader van een geschil zullen wij een aantal van uw persoonsgegevens verwerken. Eerst zullen we de persoonsgegevens verwerken die gekoppeld zijn aan uw klantenaccount, om u uniek te identificeren en om contact met u op te nemen in het kader van het geschil. Afhankelijk van de aard van het geschil kunnen we ook andere persoonsgegevens verwerken (vb. facturatiegegevens, betalingsinformatie, informatie over uw producten en diensten) en uw persoonsgegevens delen met andere partners (vb. advocatenkantoor, incassobureau, ... ).

Voor meer informatie over uw rechten als betrokkene kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

### 6.3.2.6. Marktonderzoek

#### **Welke categorieën van persoonsgegevens zullen wij gebruiken?**

- **Verzamelde gegevens:** identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken, Informatie over abonnementen op IT- en telecomproducten en -diensten, Enquêtespecifieke informatie.
- **Verkregen gegevens:** Identificatie- en contactgegevens.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Verbruiksgegevens over producten en diensten, Informatie over abonnementen op producten en diensten, Facturatiegerelateerde gegevens, Hardware-informatie.
- **Afgeleide gegevens:** Segmentatie-informatie.

#### **Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Het versturen van de uitnodigingen om deel te nemen aan marktonderzoeken: ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om marktonderzoek uit te voeren.

De verwerking in het kader van de deelname aan marktonderzoeken is gebaseerd op uw toestemming (art. 6(1)(a) AVG).

#### **Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

De identificatie- en contactgegevens voor het versturen van uitnodigingen worden maximaal 5 jaar na het einde van uw contract met Proximus bewaard.

De persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van marktonderzoeken en enquêtes worden maximaal 3 jaar na de datum van het onderzoek bewaard.

#### **Met wie delen wij deze gegevens?**

Wij delen en ontvangen persoonsgegevens in het kader van marktonderzoek met/van verschillende onderzoekspartners.

Sommige van onze onderzoekspartners voeren namens ons marktonderzoeken uit, gericht op betrokkenen in ons klanten- en gebruikersbestand. Deze marktonderzoeken worden verstuurd via verschillende communicatiekanalen (SMS, e-mail en pop-ups op de website en in de Proximus-toepassingen) of worden uitgevoerd via interviews (face to face interviews, interviews via digitale middelen of telefonische interviews);

Andere onderzoekspartners van ons zijn enkel betrokken bij de rekrutering van deelnemers die voldoen aan het doelprofiel voor specifieke marktonderzoeken; en

Onze onderzoekspartners kunnen ons ook resultaten verstrekken van marktonderzoeken gericht op de betrokkenen van hun eigen databank.

#### **Hoe kan ik bezwaar maken?**

Als u geen uitnodigingen wilt ontvangen om deel te nemen aan marktonderzoeken, kunt u zich afmelden voor marktonderzoeken via de privacyvoorkeuren in uw "My Proximus" omgeving via MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy)/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy) of een verzoek indienen via het [webformulier](#) of via [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com).

Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u rubriek 10 hieronder raadplegen.

#### **Hoe kan ik mijn toestemming intrekken?**

Als u uw toestemming wilt intrekken, kunt u contact opnemen met [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com).

Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Wij doen marktonderzoek met als doel het testen en verbeteren van (nieuwe) producten en diensten:

- **Merkimago en communicatietesten** : voor de lancering van een grote communicatiecampagne voeren wij een pre-test van de campagne uit om ervoor te zorgen



dat de boodschap goed begrepen en duidelijk is, en dat de campagne impact zal genereren. Nadat de mediacampagne live is gegaan, testen wij bij een representatieve steekproef van de doelgroep of de communicatiecampagne effect heeft gehad (gezien, weten welk merk, voorkeur, boodschap begrepen,...)

- **Concept testing:** voordat een nieuwe dienst of een nieuw product wordt gelanceerd, wordt het getest onder consumenten om er zeker van te zijn dat het relevant voor hen is en dat er een marktpotentieel voor ons is.
- **Inzicht in de behoeften en het gedrag van klanten:** om de consumenten en de nieuwe trends beter te begrijpen, voeren wij marktonderzoek uit om hun behoeften en hun gedrag te onthullen.
- **Marktpenetratie van producten en diensten en benchmarks ten opzichte van de concurrentie:** het meten van de penetratie van producten en diensten van concurrenten en bepalen van hun klantenbestand om een goed zicht te hebben op onze positie ten opzichte van de concurrentie.
- **Tevredenheid & loyaliteit:** enquêtes om de tevredenheid van onze klanten of van de klanten van concurrenten te meten met betrekking tot verschillende producten of diensten.

Wij werken soms ook samen met onderzoekspartners:

- Sommige van onze onderzoekspartners voeren voor ons marktonderzoeken uit, gericht op de betrokkenen in ons klanten- en gebruikersbestand. Deze marktonderzoeken worden verstuurd via verschillende communicatiekanalen (SMS, e-mail en pop-ups op de website en in de Proximus-toepassingen) of worden uitgevoerd via interviews (face to face interviews, interviews via digitale middelen of telefonische interviews);
- Andere onderzoekspartners van ons zijn enkel betrokken bij de rekrutering van deelnemers die voldoen aan het doelprofiel voor specifieke marktonderzoeken; en
- Onze onderzoekspartners kunnen ons ook resultaten verstrekken van marktonderzoeken gericht op de betrokkenen binnen hun eigen database.

### 6.3.3. Naleven van wettelijke bepalingen

6.3.3.1. [Wettelijke verplichting om verkeersgegevens en andere locatiegegevens dan verkeersgegevens op te slaan en te delen \(art. 121/8, 122, art. 123 en art. 127/1, §2 Belgische wet betreffende de elektronische communicatie\)](#)

#### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Persoonsgegevens gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie.

#### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Deze verwerkingsactiviteit is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Proximus (art. 6(1)(c) GDPR), namelijk de verplichtingen voorzien in art. 121/8, 122, art. 123 en art. 127/1, §2 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

#### Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?

De Belgische wet betreffende de elektronische communicatie voorziet in verschillende bewaartermijnen, afhankelijk van de soorten gegevens die worden opgeslagen:

- **Identificatiegegevens van zowel de bron als de bestemming van de communicatie, exacte datum en tijd van het begin en het einde van de communicatie en locatie van de eindapparatuur van de communicerende partijen aan het begin en aan het einde van de communicatie en andere locatiegegevens:** 4 maanden vanaf de datum van de communicatie en - in geval van specifiek geïdentificeerde fraude of specifiek geïdentificeerd kwaadwillig gebruik van het netwerk - zolang als nodig is om deze fraude of dit kwaadwillig gebruik te analyseren en te beperken.
- **Telefoonnummer van de bron van de inkomende communicatie, IP-adres, tijdsaanduiding en poort gebruikt voor het verzenden van de inkomende communicatie en exacte datum en tijd van begin en einde van de communicatie:** 12 maanden vanaf de datum van de communicatie en - in geval van specifiek kwaadwillig gebruik van het netwerk - voor de periode die nodig is om dit kwaadwillig gebruik van het netwerk te onderzoeken.

#### **Met wie delen wij deze gegevens?**

- Intern kunnen uw verkeersgegevens en andere locatiegegevens enkel worden verwerkt door medewerkers van Proximus die belast zijn met het beheer van het telecommunicatieverkeer, de bestrijding van fraude of kwaadwillig gebruik van het netwerk, het naleven van wettelijke verplichtingen of door leden van de Coördinatiecel (elke dienst heeft enkel toegang tot het strikt noodzakelijke).
- De volgende officiële autoriteiten kunnen in kennis worden gesteld van (een deel van) uw verkeersgegevens en andere locatiegegevens in het kader van hun respectieve bevoegdheden: (1) Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ("BIPT"), (2) Telecom Bemiddelingsdienst, (3) Belgische mededingingsautoriteit, (4) gerechtelijke autoriteiten of de Raad van State.
- Uw locatiegegevens kunnen worden gedeeld met de beheerscentra van hulpdiensten die ter plaatse hulp bieden in geval van een noodcommunicatie.
- De volgende officiële instanties kunnen verzoeken om toegang te krijgen tot uw verkeersgegevens en andere locatiegegevens, onder specifieke omstandigheden die bij wet zijn voorgeschreven: (1) Inlichtingendiensten en veiligheidsdiensten, (2) Autoriteiten die bevoegd zijn voor het voorkomen van ernstige bedreigingen van de openbare veiligheid, (3) Autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor de bescherming van vitale belangen, (4) Autoriteiten die bevoegd zijn voor het onderzoeken van inbreuken op de veiligheid, (5) Administratieve of gerechtelijke autoriteiten die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van een overtreding die online of via een elektronisch communicatienetwerk of -dienst is begaan, (6) administratieve of gerechtelijke instanties die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van ernstige criminaliteit, (7) administratieve instanties die bevoegd zijn voor het vrijwaren van een belangrijk economisch of financieel belang van de EU of België, (8) administratieve of gerechtelijke instanties die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van strafbare feiten, (9) het BIPT, (10) instanties die wettelijk gemachtigd

zijn om gegevens te hergebruiken voor wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doeleinden.

Om te voldoen aan de wettelijke verplichting om gepaste, evenredige, preventieve en curatieve maatregelen te nemen om fraude en kwaadwillig gebruik van zijn netwerk en diensten op te sporen en om de centra van hulpdiensten die ter plaatse hulp bieden in staat te stellen een inkomende noodoproep te behandelen, slaat Proximus verkeersgegevens en andere locatiegegevens op. Proximus is wettelijk verplicht om verkeersgegevens en andere locatiegegevens op te slaan om:

- fraude of kwaadwillig gebruik van het netwerk of de dienst op te sporen en zowel de bron als de identiteit van de dader te identificeren; en
- beheercentra van hulpdiensten die ter plaatse hulp bieden in staat te stellen een inkomende noodoproep te behandelen.

De Belgische wet betreffende de elektronische communicatie legt Proximus niet alleen (in de meeste gevallen) op welke persoonsgegevens het moet bewaren en hoe lang, maar ook wie binnen het bedrijf de gegevens mag verwerken en aan welke andere officiële instanties de gegevens kunnen worden doorgegeven, op verzoek en onder specifieke omstandigheden.

#### 6.3.3.2. Verwerking van gegevens op basis van art. 125 Belgische wet betreffende de elektronische communicatie

##### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Persoonsgegevens gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie, Technische identifiers, Netwerkllocatiegegevens, Verbruiks informatie over producten en diensten.

##### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

In het geval Proximus uw persoonsgegevens verwerkt om u een dienst aan te bieden die tot doel heeft de ontvangst van ongevraagde elektronische communicatie te voorkomen, wanneer deze verwerking niet wordt gerechtvaardigd door de wettelijke verplichting of het legitieme belang van Proximus om fraude te voorkomen: uw toestemming (art. 6(1)(a) GDPR).

~~Bij de verwerking van persoonsgegevens om de goede werking van het netwerk en de goede uitvoering van de elektronische communicatiedienst te garanderen: noodzaak voor de uitvoering van het contract (art. 6(1)(b) GDPR).~~

Verwerking van uw persoonsgegevens in het kader van een aanvraag van het BIPT op vraag van de gerechtelijke politie van de Cel Vermiste Personen van de federale politie: bescherming van een vitaal belang (art. 6(1)(d) GDPR).

In het kader van de verwerking van persoonsgegevens om de tussenkomst van hulp- en nooddiensten mogelijk te maken: ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) GDPR).

Verwerking van persoonsgegevens ter voorkoming van fraude gepleegd door middel van berichten met telefoonnummers, zoals SMS- of MMS-berichten, zoals toegestaan door artikel 125, §1, 7° van de Belgische wet op de elektronische communicatie: ons gerechtvaardigd belang (artikel 6(1)(f) GDPR).

Verwerking van persoonsgegevens in het kader van de samenwerkingsverplichting met autoriteiten: ons gerechtvaardigd belang (artikel 6(1)(f) GDPR).

#### **Voor welke doeleinden worden uw persoonsgegevens verwerkt?**

- 
- Om de tussenkomst van hulp- en nooddiensten mogelijk te maken;
- Wanneer het BIPT die gegevens verwerkt in het kader van zijn algemene toezichts- en controletaak of in opdracht van de onderzoeksrechter, de procureur des Konings of op verzoek van het diensthoofd van de staatsinlichtingen- en veiligheidsdiensten, de gerechtelijke politieofficier van de Cel Vermiste Personen van de federale politie;
- Wanneer de dienst Telecom Bemiddeling deze gegevens verwerkt in het kader van zijn wettelijke opsporingsopdrachten;
- Wanneer ambtenaren gemachtigd door de Minister van Economie in het kader van hun wettelijke onderzoeksbevoegdheden deze gegevens verwerken;
- Om eindgebruikers diensten aan te bieden die eruit bestaan de ontvangst van ongewenste elektronische communicatie te voorkomen; en
- Wanneer operatoren deze gegevens verwerken met als enig doel de bestrijding van fraude gepleegd via berichten die gebruik maken van telefoonnummers. Dit omvat het anti-smishingplatform dat Proximus heeft opgezet in het kader van zijn Cyber Security Program (zie onze specifieke privacyverklaring met betrekking tot netwerkfraudepreventie voor meer informatie over hoe we persoonsgegevens verwerken in het kader van onze acties ter bestrijding van frauduleuze berichten via berichten die gebruik maken van telefoonnummers (SMS/MMS)).

#### **Met wie delen wij deze gegevens?**

- Intern kunnen uw gegevens enkel worden verwerkt door de medewerkers van Proximus die belast zijn met het beheer van het telecommunicatieverkeer, de bestrijding van fraude of kwaadwillig gebruik van het netwerk, het naleven van wettelijke verplichtingen of door de leden van de Coördinatiecel (elke dienst heeft enkel toegang tot het strikt noodzakelijke).
- De volgende officiële instanties kunnen toegang vragen tot uw persoonsgegevens gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie, onder specifieke omstandigheden die door de wet zijn voorgeschreven: (1) het BIPT, (2) de dienst Telecom Bemiddeling of (3) ambtenaren bevoegd door de minister van Economie, (4) de Belgische Mededingingsautoriteit en (5) de gerechtelijke autoriteiten of de Raad van State. Binnen de grenzen van hun bevoegdheid kunnen zij in kennis worden gesteld van relevante verkeers- en factureringsgegevens met het oog op het beslechten van geschillen, met inbegrip van geschillen over interconnectie en facturering.

Artikel 124 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie voorziet in het telecommunicatiegeheim. Dit betekent dat in principe niemand kennis mag nemen van informatie met betrekking tot de elektronische communicatie (de inhoud ervan, de identiteit van de betrokken

personen of informatie over de communicatie) zonder de toestemming van alle personen die rechtstreeks of onrechtstreeks bij de communicatie betrokken zijn.

In bepaalde omstandigheden kan het principe van het telecommunicatiegeheim echter worden opgeheven, namelijk:

- In de specifieke omstandigheden zoals beschreven in de artikelen 122 en 123 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie (meer gedetailleerde informatie is te vinden in sectie "6.3.3.1. Wettelijke verplichting om verkeersgegevens en andere locatiegegevens dan verkeersgegevens op te slaan en te delen (art. 121/8, 122, art. 123 en art. 127/1, §2 Belgische wet betreffende de elektronische communicatie)". ;
- Wanneer toegestaan of opgelegd door de wet;
- om te waarborgen dat de elektronische communicatienetwerken en -diensten beveiligd zijn en goed functioneren, en in het bijzonder om een potentiële of daadwerkelijke aanval op die beveiliging op te sporen en te analyseren, inclusief het identificeren van de oorsprong van die aanval (meer gedetailleerde informatie is te vinden in sectie "6.3.6.2. Netwerk- en informatiebeveiliging".);
- wanneer het gaat om acties om de goede werking van het netwerk te controleren en te verifiëren en om te zorgen voor de goede optimale prestaties van de elektronische-communicatiedienst (meer gedetailleerde informatie is te vinden in sectie "6.3.6.3. Netwerkbeheer");
- Om de tussenkomst van hulp- en nooddiensten mogelijk te maken;
- Wanneer het gaat om acties ter bestrijding van fraude via berichten die gebruik maken van telefoonnummers (bv. smishing en spoofing) (zie onze specifieke [privacyverklaring met betrekking tot netwerkfraudepreventie](#) voor meer informatie over hoe we persoonsgegevens verwerken in het kader van onze acties ter bestrijding van frauduleuze berichten via berichten die gebruik maken van telefoonnummers (SMS/MMS)); en
- Wanneer acties worden ondernomen door bepaalde officiële autoriteiten, zoals bepaald door de wet.

6.3.3.3. [Wettelijke verplichting om persoonsgegevens die verwerkt of gegenereerd zijn in het kader van het aanbieden van netwerken of diensten aan eindgebruikers op te slaan en te delen \(art. 126 en art. 127/1, §3 Belgische wet betreffende de elektronische communicatie\)](#)

#### **Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- Verzamelde gegevens: Identificatie- en contactinformatie, Rijksregisternummer, een andere officiële door de staat uitgegeven identificatienummer dan het rijksregisternummer.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Persoonsgegevens gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie, Netwerkllocatiegegevens, Informatie over product- en serviceabonnements, Technische identifiers

#### **Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Deze verwerkingsactiviteit is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Proximus (art. 6(1)(c) GDPR), namelijk de verplichtingen voorzien in art. 126 en art. 127/1, §3 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

- In principe bewaren we uw persoonsgegevens voor dit doeleinde zolang de elektronische communicatiedienst wordt gebruikt + 12 maanden na beëindiging van de dienst.
- Sommige persoonsgegevens die verband houden met een specifieke sessie (bv. IP-adres aan de bron van de verbinding en identificatie van de eindapparatuur van de eindgebruiker zoals IMEI, PEI en MAC) worden alleen opgeslagen tijdens de sessie + 12 maanden na het einde van de sessie.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

De volgende officiële autoriteiten kunnen om toegang tot uw persoonsgegevens verzoeken, onder specifieke omstandigheden die bij wet zijn voorgeschreven: (1) Inlichtingendiensten en veiligheidsdiensten, (2) Autoriteiten die bevoegd zijn voor het voorkomen van ernstige bedreigingen van de openbare veiligheid, (3) Autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor de bescherming van vitale belangen, (4) Autoriteiten die bevoegd zijn voor het onderzoeken van inbreuken op de veiligheid, (5) Administratieve of gerechtelijke autoriteiten die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van een inbreuk die online of via een elektronisch communicatienetwerk of -dienst is gepleegd, (6) administratieve of gerechtelijke instanties die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van een ernstig misdrijf, (7) administratieve instanties die bevoegd zijn voor het vrijwaren van een belangrijk economisch of financieel belang van de EU of België of (8) administratieve of gerechtelijke instanties die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van een strafbaar feit.

Proximus is wettelijk verplicht om bepaalde gegevens op te slaan, bepaald door de wet, wanneer deze gegevens worden verwerkt of gegenereerd in het kader van het aanbieden van elektronische communicatienetwerken of elektronische communicatiediensten. Deze gegevens omvatten gegevens die de eindgebruiker van het netwerk of de dienst identificeren (bv. voor- en achternaam, rijksregisternummer,...), gegevens die de datum, het tijdstip en de locatie van de activering van de dienst identificeren (bv. datum en tijdstip van de activering van de dienst, fysiek adres van het verkooppunt waar de dienst werd geactiveerd,...) alsook gegevens die het abonnement en de eindapparatuur identificeren (bv. IMSI, IMEI, MAC,...).

Proximus bewaart deze gegevens gedurende de wettelijk voorziene periode en tijdens deze bewaringstermijn is het voor sommige officiële instanties mogelijk om toegang te vragen tot (een deel van) deze gegevens, onder de wettelijk voorziene voorwaarden.

- 6.3.3.4. Wettelijke verplichting om persoonsgegevens op te slaan en te delen met het oog op het vrijwaren van de nationale veiligheid, het bestrijden van ernstige criminaliteit, het voorkomen van ernstige bedreigingen van de openbare veiligheid en het beschermen van de vitale belangen van een natuurlijke persoon in bepaalde bij wet bepaalde geografische gebieden (art. 126/1 tot art. 126/3 en art. 127/1, §4 Belgische wet betreffende de elektronische communicatie)

#### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Rijksregisternummer, Een andere officiële door de staat uitgegeven identificatienummer dan het rijksregisternummer.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Persoonsgegevens gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie, Netwerkllocatiegegevens, Informatie over product- en serviceabbonementen, Technische identifiers.

Het is belangrijk op te merken dat de hierboven beschreven categorieën persoonsgegevens **alleen** worden opgeslagen voor **bepaalde geografische gebieden die wettelijk zijn bepaald**:

- Gerechtelijke arrondissementen die voldoen aan vastgestelde criteria met betrekking tot het aantal gepleegde strafbare feiten;
- Politiedistricten die voldoen aan vastgestelde criteria ten aanzien van het aantal gepleegde strafbare feiten en die deel uitmaken van een gerechtelijk arrondissement dat op zijn beurt niet voldoet aan vastgestelde criteria ten aanzien van het aantal gepleegde strafbare feiten;
- Zones met dreigingsniveau '3';
- Gebieden die in het bijzonder blootgesteld zijn aan bedreigingen voor de nationale veiligheid of voor het plegen van ernstige misdrijven (bv. havens, treinstations, luchthavens, gevangenissen, nucleaire locaties, enz;)
- Zones waar er een potentiële ernstige bedreiging is voor de vitale belangen van het land of de essentiële behoeften van de bevolking (bv. snelwegen, gemeentehuizen, het koninklijk paleis, ziekenhuizen, de Nationale Bank van België...); en
- Zones waar er een potentieel ernstige bedreiging is voor de belangen van internationale instellingen die op het nationale grondgebied gevestigd zijn (bv. ambassades, EU- en EER-gebouwen, gebouwen van de NAVO en de VN...).

#### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Deze verwerkingsactiviteit is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Proximus (art. 6(1)(c) GDPR), namelijk de verplichtingen voorzien in art. 126/1 tot art. 126/3 en art. 127/1, §4 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

#### Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?

- Meestal bewaren we uw persoonsgegevens voor dit doeleinde gedurende een periode van 12 maanden vanaf de datum van de communicatie.
- Gegevens met betrekking tot de datum en het tijdstip van aansluiting van de eindapparatuur op het netwerk omdat deze apparatuur is opgestart en gegevens met betrekking tot de datum en het tijdstip waarop de eindapparatuur is losgekoppeld van het netwerk omdat deze apparatuur is uitgeschakeld, worden opgeslagen gedurende een periode van 6 maanden nadat ze zijn gegenereerd.
- In specifieke door de wet bepaalde gevallen geldt een andere bewaartermijn (van 6 maanden vanaf de datum van de communicatie tot 9 maanden vanaf de datum van de communicatie).

#### **Met wie delen wij deze gegevens?**

De volgende officiële autoriteiten kunnen toegang tot uw persoonsgegevens vragen, onder specifieke omstandigheden die door de wet zijn voorgeschreven: (1) Inlichtingendiensten en veiligheidsdiensten, (2) Autoriteiten die bevoegd zijn voor het voorkomen van ernstige bedreigingen van de openbare veiligheid, (3) Autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor het beschermen van vitale belangen of (4) Administratieve of gerechtelijke autoriteiten die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van een ernstig misdrijf.

Bepaalde persoonsgegevens - verzameld, verwerkt of gegenereerd in het kader van de telecommunicatienetwerken en -diensten die Proximus aanbiedt - kunnen van groot belang zijn voor het vrijwaren van de nationale veiligheid, het bestrijden van zware criminaliteit, het voorkomen van ernstige bedreigingen van de openbare veiligheid en het beschermen van de vitale belangen van natuurlijke personen.

Daarom is Proximus wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens op te slaan die het mogelijk maken om eindgebruikers, hun eindapparatuur en het gebruik van het netwerk of de dienst door deze eindgebruikers te identificeren en om deze gegevens voor de bovengenoemde doeleinden ter beschikking te stellen van bepaalde officiële autoriteiten.

De wettelijke bewaarverplichting is echter onderworpen aan criteria die bepaalde geografische gebieden bepalen.

#### **6.3.3.5. Wettelijke verplichting om persoonsgegevens op te slaan en te delen met het oog op de directe of indirecte identificatie van abonnees van een betalingsdienst voor elektronische communicatie (art. 127 en art. 127/1, §3 Belgische wet betreffende de elektronische communicatie)**

#### **Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Rijksregisternummer, Een andere officiële door de staat uitgegeven identificatienummer dan het rijksregisternummer, Persoonlijke kenmerken.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Persoonsgegevens gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie, Netwerklocatatiegegevens,



Informatie over abonnementen op producten en diensten, Technische identifiers, Financiële gegevens en Factuurgerelateerde gegevens.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Deze verwerkingsactiviteit is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Proximus (art. 6(1)(c) GDPR), namelijk de verplichtingen voorzien in art. 127 en art. 127/1, §3 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doelinde?**

We bewaren uw persoonsgegevens vanaf de datum van activering van de dienst tot 12 maanden na beëindiging van de dienst.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

De volgende officiële autoriteiten kunnen toegang tot uw persoonsgegevens vragen, onder specifieke omstandigheden die door de wet zijn voorgeschreven: (1) Inlichtingendiensten en veiligheidsdiensten, (2) Autoriteiten die bevoegd zijn voor het voorkomen van ernstige bedreigingen van de openbare veiligheid, (3) Autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor de bescherming van vitale belangen, (4) Autoriteiten die bevoegd zijn voor het onderzoeken van inbreuken op de veiligheid, (5) Administratieve of gerechtelijke autoriteiten die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van een inbreuk die online of via een elektronisch communicatienetwerk of -dienst is gepleegd, (6) administratieve of gerechtelijke instanties die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van een ernstig misdrijf, (7) administratieve instanties die bevoegd zijn voor het vrijwaren van een belangrijk economisch of financieel belang van de EU of België of (8) administratieve of gerechtelijke instanties die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van een strafbaar feit.

Proximus is wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens op te slaan die het mogelijk maken om de abonnees van een betalingsdienst voor elektronische communicatie te identificeren, zodat de officiële autoriteiten die het recht hebben om toegang te vragen tot bepaalde gegevens, de abonnee kunnen identificeren.

Proximus is wettelijk verplicht om deze gegevens te bewaren tijdens de volledige duur van de activering van de dienst en tot 12 maanden na de beëindiging van de dienst.

**6.3.3.6. Locatie delen via AML technologie met Belgische alarmcentrales**

**Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Netwerkllocatiegegevens

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Deze verwerkingsactiviteit is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting (art. 6(1)(c) AVG), namelijk de verplichtingen voorzien in art. 107 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doelinde?**

We verwerken deze gegevens en delen ze met de hulpdiensten zolang u een abonnement heeft bij Proximus.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

Uw locatiegegevens worden gedeeld met Belgische alarmcentrales (medische hulpdienst, brandweer, politiebureau, ...).

Proximus is wettelijk verplicht om uw identificatie- en contactgegevens en locatiegegevens mee te delen aan de hulpdiensten wanneer u een noodoproep plaatst. Tijdens een noodoproep kan elke telefoon die Advanced Mobile Location (AML) ondersteunt de meest nauwkeurige positie doorgeven aan de alarmcentrales. De locatiegegevens worden alleen naar de alarmcentrales gestuurd als je 112 of 101 belt (of het oude nummer 100, dat niet meer wordt gepromoot). De overdracht van locatiegegevens is in overeenstemming met de Belgische wetgeving en wordt enkel gebruikt voor het efficiënt lokaliseren van een incident.

Naast deze locatiegegevens verstrekken wij hen ook de volgende informatie: uw telefoonnummer, uw naam, voornaam (en indien beschikbaar de initiaal of initialen van uw voornaam), of de naam van het bedrijf, de instantie of firma, een indicatie of uw nummer wordt gebruikt voor vaste of mobiele diensten (nomadisch gebruik wordt ook aangegeven als we deze informatie hebben) en uw geografische coördinaten. Voor vaste elektronische diensten zijn dit onder meer straatnaam, huisnummer, busnummer, postcode en gemeente waar de dienst is geïnstalleerd. Voor mobiele diensten zijn dat onder meer de straatnaam, het huisnummer, het busnummer, de postcode en de gemeente waar u gevestigd bent.

### 6.3.3.7. Toegang van hulpdiensten tot de Centrale Nummerdatabank (CNDB)

**Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactinformatie.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Informatie over product- en serviceabbonementen.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Deze verwerkingsactiviteit is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Proximus (art. 6(1)(c) GDPR), namelijk de verplichtingen voorzien in artikel 106/2 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

Uw persoonsgegevens worden verwerkt door de Centrale Nummerdatabank zolang u abonnee bent bij Proximus. Bij beëindiging van het abonnement worden de persoonsgegevens definitief uit de Centrale Nummerdatabank verwijderd, voor zover u geen klant wordt bij een andere operator.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

Uw gegevens worden gedeeld met de nooddiensten zoals bepaald in artikel 107, §1, a. van de Belgische wet op de elektronische communicatie, namelijk de medische spoeddienst, de

brandweerdiensten, de politiediensten en de civiele bescherming, via de Centrale Nummerdatabank.

Om zijn wettelijke verplichting na te komen, is Proximus wettelijk verplicht om beheerscentrales van de nooddiensten toegang te verlenen tot de Centrale Nummerdatabank, een databank die samen met andere Belgische operatoren die openbare telefoondiensten aanbieden, werd opgericht. De Centrale Nummerdatabank centraliseert de abonneegegevens van alle operatoren. De soorten abonneegegevens die in de Centrale Nummerdatabank worden gecentraliseerd, zijn wettelijk bepaald en omvatten i) het telefoonnummer, ii) de voor- en achternaam en de eventuele initialen, iii) de straatnaam, het huisnummer, het busnummer, de postcode en de gemeente waar de dienst is geïnstalleerd (in het geval van een vaste elektronische communicatiedienst) of waar de abonnee is gevestigd (in het geval van een mobiele dienst), iv) het type dienst (d.w.z. een vaste of mobiele elektronische communicatiedienst) en v) de naam van de operator (artikel 106/2, §3 Belgische wet betreffende de elektronische communicatie).

Beheercentrales van nooddiensten, die ter plaatse hulp bieden in geval van noodcommunicatie, zijn aangesloten op de Centrale Nummerdatabank, waardoor zij in geval van een noodoproep onmiddellijk toegang tot de abonneegegevens van de oproeper. Op basis van deze informatie kan de beheercentrale de beller snel identificeren en lokaliseren. Voor meer informatie over het delen van locatiegegevens met Belgische alarmcentrales, zie de paragraaf "6.3.3.6. Locatie delen via AML met Belgische alarmcentrales".

#### 6.3.4. Beheer van telefoongidsen en inlichtingendiensten

##### **Welke categorieën persoonsgegevens zullen we gebruiken?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie en contactgegevens, Beroepsinformatie.

##### **Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Uw toestemming (art. 6(1)(a) AVG) om te verschijnen in openbare telefoongidsen en inlichtingendiensten.

Als u instemt met deze publicatie, is het mogelijk dat Proximus uw gegevens verder moet delen, aangezien dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting (art. 6(1)(c) AVG), namelijk de verplichtingen voorzien in art. 45 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

##### **Hoe lang zullen we deze gegevens voor dit doel verwerken?**

Wij stellen uw gegevens ter beschikking aan de personen die de telefoongids opstellen en verspreiden of een inlichtingendienst aanbieden via de Centrale Nummerdatabank, zolang u uw voorkeuren hieromtrent niet heeft gewijzigd en/of uw toestemming voor opname van uw gegevens niet heeft ingetrokken voor de publicatie van de gegevens omtrent uw beroepsactiviteit.

##### **Met wie delen wij deze gegevens?**

Elk bedrijf dat een telefoongids zou opstellen en verspreiden of een inlichtingendienst zou aanbieden. Dit delen vindt plaats via de Centrale Nummerdatabank.

##### **Hoe kan ik mijn toestemming intrekken?**

U kunt uw toestemming te allen tijde intrekken door een e-mail te sturen naar [gids@proximus.com](mailto:gids@proximus.com). U kunt uw toestemming ook intrekken via het [webformulier](#) op de Proximus-website of door uw privacy-instellingen aan te passen in MyProximus Web of MyProximus in de Proximus+ App.

Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

**Uw contactgegevens worden standaard niet opgenomen in telefoongidsen of telefooninlichtingendiensten.** Als u uw contactgegevens gratis in de telefoongidsen of telefooninlichtingendiensten wilt laten publiceren, nodigen wij u uit om uw voorkeuren in MyProximus aan te passen. U kunt ook, als u een natuurlijke persoon bent, toestemming geven voor de opname van uw beroepsactiviteit in telefoongidsen of telefooninlichtingendiensten in MyProximus.

Als u uw contactgegevens wilt laten publiceren in telefoongidsen of telefooninlichtingendiensten, zijn wij wettelijk verplicht om deze via de Centrale Nummerdatabank beschikbaar te stellen aan de personen die de telefoongids opstellen en verspreiden of een telefoongids aanbieden.

In dat geval geven we hen de volgende informatie: uw telefoonnummer, uw naam, voornaam (en, indien beschikbaar, de initiaal of initialen van uw voornaam) of de naam van het bedrijf, de instantie of firma en uw adres. Voor vaste elektronische communicatiediensten zijn dit onder meer straatnaam, huisnummer, busnummer, postcode en gemeente waar de dienst is geïnstalleerd. Voor mobiele diensten zijn dat onder meer de straatnaam, het huisnummer, het busnummer, de postcode en de gemeente waar u gevestigd bent. Als u een natuurlijk persoon bent, en op voorwaarde dat we uw toestemming hebben om dit te doen, kunnen we uw professionele activiteit ook aan hen bekendmaken voor opname in telefoongidsen of telefooninlichtingendiensten. U kan op elk moment uw recht op toegang en rectificatie van uw gegevens uitoefenen via MyProximus.

Houd er rekening mee dat sommige telefoongidsen waarschijnlijk omgekeerde zoekfuncties bieden (anders dan zoeken op basis van uw naam of locatie): zoeken op telefoonnummer, op trefwoord, op professionele activiteit, enz. Raadpleeg de aanbieders van telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten voor meer informatie hieromtrent.

Wij stellen uw gegevens ter beschikking aan de personen die de telefoongids opstellen en verspreiden of een telefooninlichtingendienst aanbieden via de Centrale Nummerdatabank, zolang u uw voorkeuren hieromtrent niet heeft gewijzigd en/of uw toestemming voor opname van uw gegevens omtrent uw beroepsactiviteit niet heeft ingetrokken. U kunt op elk moment uw voorkeuren wijzigen en/of uw toestemming voor opname van uw beroepsactiviteit in telefoongidsen of telefooninlichtingendiensten intrekken via MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy) en/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy).

#### 6.3.5. Verkoop van geanonimiseerde rapporten (location analytics)

##### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** De netwerklocatiegegevens die worden gebruikt voor de analyserapporten zijn geaggregeerd, geanonimiseerd en

geëxtrapoleerd. Er worden geen persoonsgegevens of gegevens over individuen gebruikt in de context van de analytische rapporten.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) GDPR) om de locatiegegevens van het netwerk te anonimiseren zoals voorzien in artikel 123 van de wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie die de verwerking van anoniem gemaakte elektronische communicatiegegevens (waaronder locatiegegevens) toestaat.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doel?**

Aangezien de netwerkllocatiegegevens geanonimiseerd zijn, vallen ze buiten het toepassingsgebied van de GDPR en is de verplichting om een bepaalde bewaartermijn te hanteren niet van toepassing.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

De geanonimiseerde, geaggregeerde en geëxtrapoleerde locatieanalyserapporten maken deel uit van de analyseoplossingen en worden gedeeld met klanten van het Proximus MyAnalytics-platform. Wij delen geen individuele locatiegegevens.

**Hoe kan ik bezwaar maken?**

U kunt zich verzetten tegen de verwerking van netwerkllocatiegegevens voor de samenstelling van geanonimiseerde analyserapporten in de My Proximus-omgeving waar u de mogelijkheid hebt om een dergelijk verzoek in te dienen. U vindt dit onder mijn account/mijn privacy/mobiel datanetwerk. Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

De netwerkllocatiegegevens worden geaggregeerd, geanonimiseerd en geëxtrapoleerd om een analyserapport te maken. Er worden op geen enkele manier individuele persoonsgegevens of persoonlijke voorkeuren verzameld, gedeeld of doorverkocht.

Wij zijn actief op de markt van de analytics en bieden oplossingen aan rond geanonimiseerde locatierapporten op basis van de netwerkllocatiegegevens van toestellen op het mobiele netwerk van Proximus. Elke activiteit van een mobiele telefoon op het mobiele telecommunicatienetwerk van Proximus genereert gegevens over de locatie op het netwerk. Deze locatiegegevens maken het mogelijk om te bepalen via welke antennemast een mobiele telefoon verbonden is met het mobiele netwerk van Proximus. Wanneer een telefoon uitgeschakeld is of in vliegtuigmodus staat, wordt er geen informatie over de netwerkllocatie ontvangen. In tegenstelling tot bv. GPS-gegevens zijn dit geen nauwkeurige locatiegegevens en kan dus nooit worden afgeleid waar een gsm zich precies bevindt binnen het dekkingsgebied. Uit deze gegevens kan bijvoorbeeld niet worden afgeleid of een bepaalde persoon in een bepaald restaurant, winkel, bakkerij, .... is geweest. De netwerkllocatiegegevens worden geaggregeerd, geanonimiseerd en geëxtrapoleerd voordat de analyserapporten worden gemaakt. De mobiele locatiegegevens worden verwerkt om anonieme, geaggregeerde rapporten te maken over bezoekersaantallen, de herkomst van bezoekers en/of de stroom van personen in een bepaald gebied of gedurende een bepaalde periode. Om de anonimiteit van de analytische rapporten te garanderen, wordt een minimumlimiet van 30 personen gehanteerd. Een analyserapport kan dus alleen worden aangemaakt als er minstens 30 personen in een gebied zijn.

Lokale overheden, organisatoren van evenementen of ondernemers zijn geïnteresseerd in dergelijke rapporten om bijvoorbeeld informatie te verkrijgen over het aantal bezoekers op een bepaalde locatie.

### 6.3.6. Fraudepreventie en netwerkbeveiliging

#### 6.3.6.1. Detectie en preventie van telecommunicatiefraude

##### **Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Informatie over abonnementen op IT- en telecomproducten en -diensten, Klantinteracties.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Interne identifiers, Technische identifiers, Informatie over abonnementen op producten en diensten, Hardware-informatie, Facturatiegerelateerdegegevens, Persoonsgegevens gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie, Netwerklocatiegegevens, Consumptiegewoonten.

##### **Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om de veiligheid en integriteit van ons telecommunicatienetwerk en onze diensten te waarborgen, om onze reputatie en financiële belangen te beschermen en om onze klanten te beschermen. Wat betreft persoonsgegevens die verkeersgegevens zijn, hun verwerking voor dit doeleinde is toegestaan onder artikelen 121/8 en 125, §1, 7°, van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

De noodzaak van de verwerking voor de uitvoering van het contract waarbij u partij bent (art. 6(1)(b) AVG). Wat betreft persoonsgegevens die verkeersgegevens zijn, hun verwerking voor dit doeleinde is toegestaan onder artikel 125, §2, van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

Deze verwerking van sommige verkeersgegevens die voor dit doeleinde worden gebruikt, is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Proximus (art. 6(1)(c) AVG), namelijk de verplichtingen om frauduleuze activiteiten te voorkomen zoals voorzien in de artikelen 121/8 en 122, §4, van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

##### **Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

We bewaren uw persoonsgegevens zo lang als nodig is om gevallen van telecommunicatiefraude op te sporen, te onderzoeken en te stoppen, en om te voldoen aan onze wettelijke verplichting om bepaalde verkeersgegevens te bewaren, zoals uitgelegd in sectie "6.3.3.1. Wettelijke verplichting om verkeersgegevens en andere locatiegegevens dan verkeersgegevens op te slaan en te delen (art. 121/8, 122, art. 123 en art. 127/1, §2 Belgische wet betreffende de elektronische communicatie)".

##### **Met wie delen wij deze gegevens?**

Voor dit doeleinde worden uw persoonsgegevens verwerkt door onze interne afdelingen die zich bezighouden met het detecteren en voorkomen van fraude.

Daarnaast kunnen externe dienstverleners die namens ons optreden en ons ondersteunen bij het monitoren en analyseren van het netwerkverkeer, ook uw persoonsgegevens verwerken.

Om verdachte activiteiten over meerdere netwerken of landen te onderzoeken, kunnen we samenwerken en beperkte persoonsgegevens delen met een andere Belgische of buitenlandse telecomoperator.

Als er een bevestigd geval van smishing is, kunnen we specifieke details met betrekking tot bevestigde gevallen van smishing (zoals gedetecteerde schadelijke domeinen) delen met het Centrum voor Cybersecurity België (CCB).

Tot slot is het mogelijk dat we uw persoonsgegevens moeten delen met officiële instanties in het kader van onze wettelijke verplichtingen. Raadpleeg sectie "6.3.3. Naleven van wettelijke bepalingen" voor meer informatie.

#### **Hoe kan ik bezwaar maken?**

In het geval dat de verwerking van uw persoonsgegevens is gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang, kunt u, als u een specifieke reden hebt (gemotiveerd verzoek), bezwaar maken tegen ons gebruik van uw persoonsgegevens voor dit doeleinde. Tenzij we dwingende redenen hebben om ze te blijven gebruiken, zullen we stoppen met het gebruik ervan. Voor meer informatie over de verschillende manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Als aanbieder van elektronische communicatiediensten, is **'telecommunicatiefraude'** een grote zorg voor ons. Dit begrip omvat praktijken waarbij fraudeurs onze telecommunicatieproducten en -diensten misbruiken om te proberen op illegale wijze geld of andere voordelen te verkrijgen van ons of van onze klanten.

Om onszelf en onze klanten te beschermen, hanteren we een multidimensionale aanpak om telecommunicatiefraude op te sporen en te voorkomen.

Om anomalieën of ongebruikelijke activiteiten op te sporen die kunnen wijzen op fraude, analyseren we informatie die wordt gegenereerd in de context van het gebruik van onze telecommunicatieproducten en -diensten. Dit kan worden gedaan door:

- regels op te stellen om bekende soorten fraude te detecteren (zoals 'PBX hacking', waarbij fraudeurs ongeautoriseerde toegang krijgen tot het 'Private Branch Exchange'-systeem van een bedrijf, waardoor ze langeafstands- of internationale gesprekken kunnen voeren die worden gefactureerd aan het gecompromitteerde bedrijf, of 'International Revenue Share Fraud', waarbij aanvallers het verkeer naar internationale premium-rate nummers kunstmatig opdrijven, wat leidt tot aanzienlijke financiële verliezen);
- het vergelijken van het huidige gebruik van onze producten en diensten met historische gegevens om afwijkingen op te sporen (als één van onze klanten bijvoorbeeld plotseling een ongewoon hoog aantal internationale gesprekken begint te voeren, kan dit een teken zijn van frauduleuze activiteiten)
- het monitoren van SIM-kaartactiviteit, bijvoorbeeld door het detecteren van frequente verwisselingen van SIM-kaarten in een apparaat, wat kan duiden op SIM-swap-aanvallen; of
- het monitoren van technische identifiers (zoals IP-adressen of identifiers van toestellen) om fraude op toestel niveau of ongeautoriseerde toegang tot klantenaccounts op te sporen.

Wanneer verdachte activiteiten worden gedetecteerd, moeten we maatregelen nemen om onszelf en onze klanten te beschermen. Afhankelijk van het type waarschuwing kunnen we een geautomatiseerde actie uitvoeren om het product of de dienst in kwestie tijdelijk op te schorten totdat onze interne afdelingen die verantwoordelijk zijn voor fraudedetectie en -preventie de waarschuwing hebben geverifieerd. In andere gevallen wordt de verdachte activiteit eerst onderzocht door de betreffende afdeling, die vervolgens de nodige maatregelen neemt om de activiteit te stoppen.

Het is ook mogelijk dat we onze klanten waarschuwen over verdachte activiteiten op hun account, zodat ze beschermende maatregelen kunnen nemen.

Zo definiëren we ook gebruiksdrempels voor activiteiten zoals gespreksduur, aantal verzonden sms'jes of gegevensgebruik, waarbij we onze klanten waarschuwen wanneer de drempel wordt overschreden. Hierdoor kunnen we verdacht, ongewoon gebruik en schendingen van onze [Algemene Voorwaarden](#) detecteren en voorkomen dat je voor een onaangename verrassing komt te staan wanneer je het bedrag van je volgende factuur ziet.

Het kan ook zijn dat we frauduleuze activiteiten moeten melden bij bevoegde autoriteiten en met hen moeten samenwerken om dergelijke gevallen te onderzoeken. Zie paragraaf "6.3.3. Naleven van wettelijke bepalingen" voor meer informatie over hoe we persoonsgegevens opslaan en delen met officiële instanties in het kader van onze wettelijke verplichtingen.

Raadpleeg onze [specifieke privacyverklaring met betrekking tot de preventie van netwerkfraude](#) voor meer informatie over hoe we persoonsgegevens verwerken in het kader van onze acties om frauduleuze berichten (SMS/MMS) te bestrijden.

#### 6.3.6.2. Netwerk- en informatiebeveiliging

**Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Persoonsgegevens gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Deze verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van het contract waarbij u partij bent (artikel 6(1)(b) AVG). De verwerking van persoonsgegevens in het kader van dit doeleinde die verder gaat dan wat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van het contract is gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang (artikel 6(1)(f) AVG) om de risico's met betrekking tot de veiligheid van onze netwerken en diensten te beheren zoals voorzien in artikel 107/2 §1 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie. De verwerking van verkeersgegevens voor dit doeleinde is toegestaan door artikel 122 §4/1 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

De persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van netwerk- en informatiebeveiliging kunnen voor een periode van 12 maanden worden bewaard in overeenstemming met artikel 122 §4/1 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie, behalve in het geval van een mogelijke of daadwerkelijke aanval op het netwerk, waarbij de persoonsgegevens zo lang kunnen worden bewaard als nodig is om de aanval af te handelen.

**Met wie delen wij deze gegevens?**



We kunnen de gegevens delen met bevoegde overheidsinstanties in overeenstemming met artikel 122 §4/1 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

**Hoe kan ik bezwaar maken?**

In het geval dat de verwerking van uw persoonsgegevens is gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang, kunt u, als u een specifieke reden hebt (gemotiveerd verzoek), bezwaar maken tegen ons gebruik van uw persoonsgegevens voor dit doeleinde. Tenzij we dwingende redenen hebben om ze te blijven gebruiken, zullen we stoppen met het gebruik ervan. Voor meer informatie over de verschillende manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Proximus verbindt zich ertoe de permanente beschikbaarheid van zijn diensten te garanderen. Een belangrijk aspect van dit engagement is de beveiliging van onze netwerken door middel van een reeks verschillende veiligheidsmaatregelen tegen mogelijke bedreigingen die een onderbreking van de dienstverlening zouden kunnen veroorzaken. Bovendien zijn deze beveiligingsmaatregelen ook gericht op de bescherming van de (persoons)gegevens van onze klanten die via onze netwerken worden verzonden, zodat deze beveiligd blijven tegen eventuele bedreigingen. Volgens de bepalingen van artikel 122 §4/1 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie mogen verkeersgegevens worden verwerkt voor dit doeleinde en in het bijzonder om de oorsprong van een aanval op het netwerk te achterhalen.

### 6.3.6.3. Netwerkbeheer

**Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Persoonsgegevens gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie, Netwerklocatiegegevens.

**Wat rechtvaardigt deze verwerking?**

Deze verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van het contract waarbij u partij bent (art. 6(1)(b) AVG). Deze verwerking van verkeersgegevens is toegestaan door artikel 125 §1. 2° van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

De persoonsgegevens die in het kader van dit doeleinde worden verwerkt, worden bewaard zolang het nodig is voor de overdracht van de communicatie.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

We kunnen de gegevens delen met bedrijven die ons bijstaan in het kader van netwerkbeheer en netwerkvoorziening.

Proximus streeft ernaar de prestaties van zijn telecommunicatienetwerken en -diensten optimaal te houden. Daartoe analyseren wij informatie over het gebruik van de telecommunicatienetwerken om netwerkproblemen op te lossen en/of te voorkomen.

Door deze analyse kunnen we vaststellen wanneer er een storing optreedt in ons mobiele netwerk, wanneer ons vaste netwerk overbelast is of dreigt te raken, of wanneer de kwaliteit van bepaalde verbindingen niet optimaal is. Door het netwerkgebruik te bestuderen en te analyseren, kunnen we snel reageren om deze situaties te voorkomen en effectief netwerkbeheer uitvoeren.

Meer informatie over het beheer van vast en mobiel internetverkeer op ons netwerk vind je via [deze link](#).

## 6.4. Wanneer u geen klant of gebruiker meer bent

### 6.4.1. Archiveringsdoeleinden

<p><b>Welke categorieën van persoonsgegevens gebruiken wij?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Verzamelde gegevens</b> : Identificatie- en contactgegevens, Klantinteracties, Financiële gegevens, Facturatiegerelateerde gegevens.</li> <li>- <b>Geobserveerde of gegenereerde gegevens</b>: Informatie over de geschiedenis van abonnementen op producten en diensten.</li> </ul> <p><b>Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?</b></p> <p>Ons <u>gerechtvaardigd belang</u> (art. 6(1)(f) AVG) om onze rechten te verdedigen in geval van contractuele aansprakelijkheidsclaims.</p> <p><b>Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?</b></p> <p>10 jaar na het einde van de contractuele relatie met Proximus (zoals voorzien in art. 2262bis van het Belgisch Burgerlijk Wetboek).</p> <p><b>Met wie delen wij deze gegevens?</b></p> <p>Deze gegevens worden niet gedeeld met derden.</p>
--

Soms kan er een conflict ontstaan tussen ons en bijvoorbeeld één van onze (ex-)klanten. Hoewel wij ernaar streven de meeste van dergelijke geschillen op te lossen voordat ze verder escaleren, kan dit helaas niet altijd worden voorkomen. Om deze reden moeten wij een archief bijhouden van verschillende categorieën persoonsgegevens met betrekking tot uw contractuele relatie, zodat wij eventueel onze rechten en belangen kunnen verdedigen in geval van juridische stappen.

## 7. Voor welke marketing- en verkoopdoeleinden gebruiken wij uw persoonsgegevens?

In deze sectie vindt u meer informatie over de marketing- en verkoopdoeleinden waarvoor wij persoonsgegevens verwerken. De doeleinden zijn onderverdeeld in verschillende categorieën. Voor elk doeleinde is er een samenvattende tabel met de belangrijkste informatie, zoals welke categorieën van persoonsgegevens er verwerkt worden, de rechtsgrond waarop de verwerking is gebaseerd, de bewaartermijn van de persoonsgegevens en waar relevant de categorieën van derden met wie de persoonsgegevens worden gedeeld of informatie over hoe specifieke rechten van betrokkenen kunnen worden uitgeoefend in het geval dit verschilt van de algemene manieren om rechten van betrokkenen uit te oefenen die worden uitgelegd in sectie 11 van deze Privacyverklaring. De samenvattende tabel wordt gevolgd door een paragraaf met meer uitleg over het doeleinde.

### 7.1. Wanneer u nog geen klant bent

#### 7.1.1. Verzamelen van contactgegevens

##### 7.1.1.1. Rechtstreeks verzamelen van contactgegevens via evenementen,

...

<p><b>Welke categorieën van persoonsgegevens gebruiken wij?</b></p>
---

- **Verzamelde gegevens** : Identificatie- en contactgegevens.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Uw toestemming (art. 6(1)(a) AVG) om uw gegevens te verzamelen wanneer u een evenement bijwoont voor een specifiek doeleinde (bv. om uw inschrijving voor een bepaald evenement te beheren, om deel te nemen aan een wedstrijd of een spel, om u op de hoogte te houden van (een specifiek) product(en) of dienst(en), ...).

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

De bewaartermijn voor de persoonsgegevens die we via een evenement over u hebben verzameld, is afhankelijk van het doeleinde van de verzameling. U wordt meer specifiek geïnformeerd over de bewaartermijn via een specifieke privacyverklaring voordat u uw persoonsgegevens aan ons verstrekt.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

Afhankelijk van het doeleinde waarvoor uw contactgegevens werden verzameld, kunnen uw gegevens worden gedeeld met callcenters die in onze opdracht werken (in het kader van telemarketingcampagnes), filialen van de Proximus Group of andere partners.

**Hoe kan ik mijn toestemming intrekken?**

Indien u uw toestemming voor de verwerking van uw contactgegevens, verzameld via een evenement, wenst in te trekken, kunt u uw verzoek richten aan de Proximus DPO op het e-mailadres [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) . Voor meer informatie over de verschillende manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

We organiseren regelmatig evenementen of nemen deel aan evenementen om nieuwe of bestaande producten en diensten te presenteren en te promoten.

Als we een evenement organiseren waarvoor registratie vooraf vereist is, worden bij de registratie bepaalde contactgegevens van u gevraagd. Deze gegevens worden gebruikt om contact met u op te nemen in de aanloop naar en mogelijk ook na het evenement. Als u hiermee heeft ingestemd, kunnen de gegevens ook worden gebruikt om u op de hoogte te houden van bepaalde producten en diensten.

Wanneer u een evenement bijwoont dat door ons wordt georganiseerd of waar wij aanwezig zijn, kunt u ook vrijwillig uw contactgegevens achterlaten, bijvoorbeeld om op de hoogte te worden gehouden van een product of dienst dat u interesseert of soortgelijke producten en diensten, of omdat u deelneemt aan een wedstrijd.

Het verzamelen en verder verwerken van uw contactgegevens is gebaseerd op uw toestemming.

Afhankelijk van het doeleinde waarvoor uw contactgegevens worden verzameld, variëren ook de bewaartermijn en de partijen met wie uw contactgegevens worden gedeeld. Voordat uw contactgegevens worden verzameld, wordt u op de hoogte gesteld van de specifieke bewaartermijn en de specifieke partners met wie uw persoonsgegevens worden gedeeld.

Het is altijd mogelijk om uw toestemming voor de verwerking van uw contactgegevens in te trekken. Als er een specifiek e-mailadres is waarnaar uw verzoek kan worden verzonden, wordt u hierover geïnformeerd voordat uw contactgegevens worden verzameld. In alle andere gevallen kunt u uw verzoek sturen naar [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) . Raadpleeg sectie 11 hieronder voor meer informatie over uw recht op bezwaar.

### 7.1.1.2. Verzamelen van prospectgegevens met betrekking tot potentiële residentiële klanten

#### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Verkregen gegevens** : Identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken, **Segmentatie-informatie**.

#### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Uw toestemming (art. 6(1)(a) AVG), verkregen via de derde partijen die betrokken zijn bij het verzamelen van uw persoonsgegevens.

#### Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doel?

In de praktijk leveren deze derde partijen maandelijks databases aan die we slechts in het kader van één campagne gebruiken – we importeren deze gegevens niet in onze eigen systemen om verder hergebruikt te worden.

De telecommunicatiesector is competitief en klanten staan er steeds meer voor open om van operator te veranderen om een betere deal te krijgen. Daarom streven we ernaar ons spectrum van nieuwe potentiële klanten regelmatig te verbreden.

Naast onze acties om gegevens van potentiële klanten te verzamelen via onze eigen acties en evenementen, verwerven we voor deze doeleinden ook enkele gegevens van derden. In de praktijk doen we een beroep op de diensten van enkele van dergelijke derde partijen:

- [TheWave](#) (voorheen bekend als Gowie)
- [EDM](#) (deel van The Data Agency)
- [Fiberklaar](#) en [Unifiber](#) (Proximus joint ventures die glasvezel uitrollen en prospectieacties organiseren in dit domein)
- [bpost](#)

In de praktijk leveren deze derde partijen maandelijks databases aan die slechts in het kader van één campagne worden gebruikt – wij importeren deze gegevens niet in onze eigen systemen voor verder hergebruik.

**Hoe worden deze gegevens verzameld?** Deze derde partijen kunnen hun eigen bronnen hebben (die onderworpen zijn aan dezelfde strenge regels voor het verzamelen van toestemming) of zelf wedstrijden en evenementen organiseren waarmee uw toestemming kan worden verzameld.

Voor meer informatie over de marketingactiviteiten op basis van de verkregen gegevens, onder meer van derden, zie sectie “7.1.2. Commerciële prospectie onder leiding van Proximus” hieronder.

### 7.1.1.3. Verzamelen van gegevens met betrekking tot potentiële en bestaande professionele klanten

#### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Verkregen gegevens** : Identificatie- en contactgegevens (bv. lijst van bedrijfsleiders, aandeelhouders, gevolmachtigden en contactpersonen, hun voornaam, achternaam, zakelijk

adres, vast en mobiel telefoonnummer, e-mailadres, website), Persoonlijke kenmerken, Beroepsinformatie.

#### **Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Persoonsgegevens over professionele klanten en prospects verkregen van derden kunnen door ons voor verschillende doeleinden worden verwerkt (zie hieronder). De verwerkingsgronden voor dergelijke verwerkingen worden beschreven in de relevante secties van deze privacyverklaring, maar kunnen als volgt worden samengevat:

- Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om ervoor te zorgen dat we op een veilige manier zaken doen door beter te begrijpen met welke bedrijven we zaken doen of kunnen doen en om ons merk, evenals relevante producten en diensten, te promoten bij bestaande klanten.
- Uw toestemming (art. 6(1)(a) AVG), verkregen door de derden die betrokken zijn bij het verzamelen van uw persoonsgegevens of rechtstreeks door ons verkregen.

#### **Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

De bewaartermijnen van de van derden verkregen persoonsgegevens zijn afhankelijk van de doeleinden waarvoor wij deze verwerken (zie hieronder). De respectievelijke bewaartermijnen worden beschreven in de relevante secties van deze privacyverklaring.

#### **Hoe kan ik bezwaar maken?**

U kunt altijd (zonder motivering) bezwaar maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor directmarketingdoeleinden, inclusief profilering voor zover het verband houdt met dergelijke direct marketing. Indien u een specifieke reden heeft (gemotiveerd verzoek), kunt u bezwaar maken tegen ons gebruik van uw persoonsgegevens voor de overige hieronder beschreven doeleinden. Tenzij we dwingende redenen hebben om uw persoonsgegevens te blijven gebruiken, zullen we stoppen met het gebruik ervan. Voor meer informatie over de verschillende manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Om succesvol te zijn in de telecommunicatie- en IT-industrie, moeten we ervoor zorgen dat we op een veilige en efficiënte manier zaken doen. Dit is waarom we gegevens verzamelen en verwerken om te weten te komen met welke bedrijven we zaken doen of met welke bedrijven we zaken zouden kunnen doen, om ervoor te zorgen dat deze bedrijven financieel gezond zijn en om onze producten, diensten, aanbiedingen en promoties te promoten door rechtstreeks contact met hen op te nemen.

Als u de directeur, aandeelhouder, gemachtigde vertegenwoordiger of contactpersoon bent van een bestaande of potentiële professionele klant van ons, kunnen wij persoonsgegevens over u verwerken, zoals uw naam, zakelijk adres, telefoonnummer, e-mailadres, titel en functie, taal, geboortedatum enz.

Indien u een eenmanszaak vertegenwoordigt of een vrij beroep uitoefent, kunnen wij bedrijfsinformatie zoals financiële informatie, segmentatie-informatie, bedrijfsinformatie, product- en dienstabonnementinformatie verwerken die kwalificeren als persoonsgegevens en binnen het toepassingsgebied van de AVG vallen.

We verkrijgen een deel van deze gegevens van derden, waaronder:

- [Graydon/creditsafe](#)

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

Wij verwerven van deze derden en gebruiken de gegevens over bestaande en potentiële professionele klanten en hun vertegenwoordigers voor verschillende doeleinden:

- Verzamelen van aanvullende informatie over professionele klanten om deze te matchen met de bestaande gegevens in onze database en ervoor te zorgen dat deze gegevens nauwkeurig en up-to-date blijven (bv. dat bedrijfsgegevens en contactgegevens up-to-date zijn, dat afgesloten of gefuseerde juridische entiteiten worden verwijderd, enz.).
- Bedrijven categoriseren om inzicht te krijgen in hun financiële situatie (bv. hun kredietwaardigheid, solvabiliteit, liquiditeit, voorgestelde kredietlimiet) of over hun potentiële belangen in IT- en telecomproducten.
- Bedrijven financieel screenen om ervoor te zorgen dat we zaken doen met bedrijven die financieel solide zijn en niet het risico lopen failliet gaan, betalingsachterstanden op te lopen, etc.
- Beheren van kredieten en weloverwogen beslissingen nemen over het toekennen van een krediet en het bepalen van de kredietlimiet in het licht van de financiële situatie van het bedrijf.
- Contact opnemen per e-mail of telefonisch met de vertegenwoordiger of contactpersoon van het bedrijf om onze producten, diensten, aanbiedingen en promoties die voor het bedrijf interessant kunnen zijn, te promoten. De manier waarop wij persoonsgegevens verwerken voor direct marketing naar bestaande klanten wordt verder beschreven in sectie "7.2.2. Promotie van producten en diensten" en richting potentiële klanten in secties "7.1.2. Commerciële prospectie onder leiding van Proximus" en "7.1.3. Commerciële prospectie onder leiding van indirecte verkooppartners".

Afhankelijk van de omstandigheden kan de derde partij de informatie rechtstreeks van de betrokken personen verzamelen via enquêtes, evenementen of telefoontgesprekken. Daarnaast hebben deze derden hun eigen bronnen waaronder officiële en/of openbare bronnen (zoals de Kruispuntbank van Ondernemingen, Belgisch Staatsblad, Kamer van Koophandel, RSZ en de Nationale Bank van België) of private bronnen (zoals de partners of klanten van de derde partij).

#### 7.1.2. Commerciële prospectie onder leiding van Proximus

##### **Welke categorieën van persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde of verkregen gegevens:** Identificatie- en contactgegevens.

##### **Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Uw toestemming (art. 6(1)(a) AVG) om op de hoogte te worden gehouden van Proximus' aanbiedingen en promoties.

##### **Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

Uw contactgegevens worden opgeslagen en verwerkt voor dit doeleinde gedurende 3 jaar nadat u uw toestemming hebt gegeven.

Een bewijs van uw toestemming wordt opgeslagen voor de duur van de toestemming (3 jaar) + 5 jaar, wat de verjaringstermijn is voor eventuele stappen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

Door Proximus gecontroleerde callcenters en bedrijven die betrokken zijn bij het drukken en verspreiden van reclamefolders, die optreden als verwerkers (in het kader van deze campagnes).

**Hoe kan ik mijn toestemming intrekken?**

Bent u van mening veranderd nadat u uw toestemming hebt gegeven? Gebruik de uitschrijflink in onze e-mails, antwoord STOP als u een sms ontvangt, of neem contact op met de Proximus DPO op het e-mailadres [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) als u niet langer wilt worden gebeld, gecontacteerd via digitale kanalen of post van ons wilt ontvangen. Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Zoals elk ander commercieel bedrijf hebben wij er belang bij om onze producten en diensten, ons merk, ons imago en onze promoties te promoten bij potentiële klanten die duidelijk te kennen hebben gegeven dat zij dergelijke communicatie wensen te ontvangen. Om deze doelen te bereiken, verwerken wij persoonsgegevens van prospects die hun toestemming hebben gegeven om deze aanbiedingen en promoties onder de aandacht te brengen door rechtstreeks contact met hen op te nemen, per telefoon, per post of per e-mail.

Wij kunnen uw gegevens en toestemming rechtstreeks verwerven (bv. via campagnes voor het verzamelen van toestemming tijdens muziekfestivals) of wij kunnen deze gegevens verwerven via een derde parti (zie sectie "7.1.1.2. Verzamelen van prospectgegevens met betrekking tot potentiële residentiële klanten").

Wij verbinden ons ertoe alleen met redelijke tussenpozen contact met u op te nemen. Bijvoorbeeld, bij telemarketingcampagnes die wij leiden zal een potentiële residentiële klant slechts in één campagne per semester worden benaderd, terwijl een potentiële KMO-klant misschien elk kwartaal wordt benaderd.

### 7.1.3. Commerciële prospectie onder leiding van indirecte verkooppartners

Naast onze eigen commerciële prospectieactiviteiten doen we ook een beroep op bedrijven die gespecialiseerd zijn in de verkoop aan hun eigen publiek via verschillende kanalen. Deze bedrijven passen hun eigen expertise toe en gebruiken hun eigen databases om te verkopen voor meerdere verschillende klanten in verschillende sectoren.

De volgende bedrijven zijn toegelaten om onze producten en diensten te verkopen, naast de producten van hun andere klanten:

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

De volgende bedrijven zijn ook gemachtigd om onze producten en diensten (naast de producten van hun andere klanten) specifiek op hun eigen website op het internet te verkopen:

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

**Enkele belangrijke opmerkingen :**

- Deze indirecte verkoopspartners treden – voor hun prospectieactiviteiten – op als **afzonderlijke verwerkingsverantwoordelijken**.
- De verkopers van deze bedrijven moeten een aantal basisregels respecteren die zijn uiteengezet in het “Proximus Indirect Sales Charter”, maar handelen verder in volledige vrijheid in het kader van deze prospectieactiviteiten – we hebben geen controle over hun verkoopcampagnes, doel, ...
- Bij elk contact moeten deze verkopers zich voordoen als werkend voor één van deze indirecte verkoopspartners, en **NIET voor Proximus** .
- Deze bedrijven gebruiken hun eigen databases ten behoeve van meerdere verschillende klanten – Proximus levert geen persoonsgegevens aan deze indirecte verkoopspartners.
- Bent u benaderd door één van deze indirecte verkoopspartners en wilt u uw rechten als betrokkene uitoefenen? Dan kan u rechtstreeks contact opnemen met de specifieke partner.

7.1.4. Proximus nieuwsbrieven

**Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Uw toestemming (art. 6(1)(a) AVG) om uw gegevens voor de nieuwsbrief te gebruiken wanneer u zich als prospect op de nieuwsbrief abonneert.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

Uw gegevens worden gedurende 3 jaar vanaf de datum van de toestemming verwerkt.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

Onze marketing e-mailproviders.

**Hoe kan ik bezwaar maken?**

Als u wilt dat wij u geen nieuwsbrieven meer sturen, kunt gebruik te maken van de uitschrijflink in de e-mails van Proximus. Voor meer informatie verwijzen we u naar sectie 11 hieronder.



We hebben een groot belang bij het promoten van onze producten, diensten en promoties bij bestaande klanten en prospecten die zich hebben aangemeld voor de nieuwsbrief. Daarom verwerken wij uw identificatie- en contactgegevens om nieuwsbrieven per e-mail te versturen, die meer informatie over die producten, diensten en aanbiedingen bevatten.

Uw persoonsgegevens worden gedeeld met onze marketing e-mailproviders. Deze e-mailproviders staan in voor de verzending van de nieuwsbrieven.

## 7.2. Wanneer u een klant of gebruiker bent

### 7.2.1. Aanmaken en verrijken van een klantenprofiel

#### 7.2.1.1. Basissegmentatie van onze klanten voor direct marketing doeleinden

##### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Verzamelde (of verkregen) gegevens** : Identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken, Gezins- en huishoudsamenstelling, Klantinteracties.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens**: Informatie over abonnementen op producten en diensten.
- **Afgeleide gegevens**: Segmentatie-informatie, Vrijtijdsbesteding en persoonlijke interesses.

##### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om ons merk, evenals relevante producten en diensten, verder te promoten bij bestaande klanten.

##### Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?

Gedurende vijf jaar na het einde van uw contractuele relatie met Proximus.

##### Hoe kan ik bezwaar maken?

U kunt altijd (zonder motivatie) bezwaar maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor marketingprofielingsdoeleinden, de kanalen kiezen via welke u gecontacteerd wenst te worden, via MyProximus Web en/of MyProximus in de Proximus+ App en u afmelden voor "Marketingaanbiedingen en gepersonaliseerde inhoud". Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Als het gaat om direct marketing praktijken, heeft een bedrijf over het algemeen twee keuzes. De eerste is om het hele in aanmerking komende klantenbestand te viseren, wat betekent dat iedereen dezelfde marketingboodschap krijgt. Dit is duur en contraproductief voor het bedrijf, gezien de beperkte relevantie van zo een gemeenschappelijk bericht voor het grootste deel van de doelgroep, maar het kan ook frustrerend zijn voor de ontvangers die zich misschien gespamd voelen met totaal irrelevante aanbiedingen en promoties.

De tweede benadering is om de doelgroep te beperken tot de personen die mogelijks interesse hebben in de boodschap. Dit houdt in dat je een idee hebt van wat een specifieke klant zou kunnen aanspreken. Dit vereist op zijn beurt de verwerking van persoonsgegevens, zoals de producten die al in het bezit zijn van een klant of het gebied waarin hij woont, om alleen de klanten aan te spreken op wie een specifieke aanbieding of promotie van toepassing zou kunnen zijn. Deze aanpak maakt het

mogelijk om de doelgroep te beperken tot de klanten die in aanmerking komen voor - en op zijn minst potentieel geïnteresseerd kunnen zijn in - een specifieke aanbieding of promotie. Het zal u niet verwonderen dat dit onze geprefereerde aanpak is.

In de praktijk gebruiken we verschillende soorten persoonsgegevens bij het voorbereiden van een doelgroep voor een specifieke marketingcampagne.

Meer in het algemeen behoort elke Proximus-klant tot één specifiek marktsegment. Om dit concept te illustreren, stel je een persoon voor die zich abonneert op een gezinsgericht Flex-pakket, met meerdere mobiele telefoons voor zijn gezinsleden. Zo'n klant zal behoren tot het segment 'Residentieel (in tegenstelling tot professioneel) – Gezin'. Elke klant past maar in één uniek marktsegment van dit type.

Hoewel dat segmentatieniveau een eerste manier is om bepaalde klanten uit te sluiten voor wie een specifieke campagne niet relevant zou zijn, is het niet voldoende om een toereikend relevantieniveau voor elke campagne te bereiken.

Bij het voorbereiden van een campagne houden we dus ook rekening met de informatie die al over onze klanten wordt verwerkt. Hebt u al een mobiel abonnement bij ons? U wordt uitgesloten van campagnes die mobiele abonnementen promoten bij klanten met alleen een tv- of internetaansluiting. Hebt u onlangs een dure mobiele telefoon gekocht in een gezamenlijke aanbieding met een Proximus-abonnement? De kans dat u wordt opgenomen in een campagne waarin telefoonverzekeringen worden gepromoot, is groter. Dit maakt campagnes mogelijk die veel relevanter zijn dan degene die simpelweg gebaseerd zijn op het macrosegment van een klant.

Ten slotte omvat het hoogste niveau van campagnepersonalisatie de werkelijke voorkeuren van de klanten. Het bepalen van voorkeuren gebeurt meestal met uw toestemming (zie *“Op toestemming gebaseerde segmentatie van onze klanten voor direct marketing doeleinden”*); het is echter mogelijk dat we een beperkt voorkeursprofiel opbouwen op basis van uw deelname aan het Proximus-beloningsprogramma (Proximus For You) of op basis van uw input in expliciete enquêtes.

Wat zijn die voorkeuren? Op basis van de hierboven genoemde gegevens bouwen we langzaam een goed beeld op van uw interesses. Deze interesses en voorkeuren worden weergegeven in een score van 1 tot 10 die wordt toegekend aan uw klantprofiel voor verschillende soorten dimensies. Hebt u in een specifieke enquête vermeld dat u de afgelopen jaren meerdere festivals hebt bezocht? Uw 'muziekiefhebber'-score zou kunnen stijgen. Hebt u meegedaan aan meerdere gamegerelateerde prijsvragen in het kader van de “Proximus For You” loyaliteitsprogramma? Dan kan uw 'gaming lover'-score ook worden beïnvloed door deze informatie.

**Belangrijke opmerking :** het overgrote deel van deze scoring op basis van voorkeuren vindt alleen plaats met uw toestemming, aangezien de belangrijkste gegevens die worden gebruikt om uw voorkeuren af te leiden, uw gebruik van onze producten en diensten zijn, evenals het type websites of applicaties dat u gebruikt (zie sectie “7.2.1.2 Op toestemming gebaseerde segmentatie van onze klanten voor direct marketing doeleinden”).

U kunt altijd bezwaar maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor marketingprofielingsdoeleinden, alsook de contactkanalen aanpassen via MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy) en/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy)

en afmelden voor “Marketingaanbiedingen en gepersonaliseerde inhoud”. Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

#### 7.2.1.2. Op toestemming gebaseerde segmentatie van onze klanten voor direct marketing doeleinden

##### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Persoonsgegevens die zijn gegenereerd in het kader van het verzenden van elektronische communicatie, TV-kijkgegevens.
- **Afgeleide gegevens:** Vrijtijdsbesteding en persoonlijke interesses, Voorkeursprofiel.

##### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Uw toestemming (art. 6(1)(a) AVG) voor het gebruik van dit soort gegevens voor de verdere personalisatie van onze aanbiedingen en acties.

##### Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doel?

Gedurende vijf jaar na het einde van uw contractuele relatie met Proximus.

##### Hoe kan ik mijn toestemming intrekken?

U kunt te allen tijde uw toestemming voor het gebruik van uw persoonsgegevens voor marketingdoeleinden intrekken en de kanalen aanpassen via welke u gecontacteerd wilt worden, via MyProximus Web en/of MyProximus in de Proximus+ App. Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Met uw toestemming kunnen wij een stap verder gaan in het personaliseren van onze aanbiedingen en acties, door uw voorkeursprofiel te verrijken. Voor meer informatie over hoe we voorkeursprofielen van klanten opstellen om doelgroepen voor marketingcampagnes op te bouwen, zie het gedeelte ' *Basisprofilering van Proximus-klanten voor directmarketingdoeleinden* ' hierboven.

Met uw toestemming kunnen wij ons aanbod en uw voorkeursprofiel aanpassen op basis van:

- **Bepaalde websites of applicaties die u bezoekt of gebruikt.** We kunnen de namen van deze websites of applicaties identificeren op basis van een analyse van je vaste en/of mobiele internetverkeer zolang je een Proximus mobiel abonnement en/of een Proximus internetverbinding hebt. Dit stelt ons in staat om uw interesses, activiteiten en koopgedrag nauwkeuriger te identificeren. Deze verwerking is uitsluitend gebaseerd op een beperkte lijst van websites en applicaties. Websites en applicaties van bijvoorbeeld seksuele, religieuze of politieke aard zijn uitgesloten. Het enige doel van deze verwerking is het verfijnen van de producten en diensten die wij u aanbieden. Als u bijvoorbeeld regelmatig de Jupiler Pro League-website bezoekt, kan deze informatie ons helpen onze commerciële voorstellen te verfijnen. Wellicht bent u daarom meer geïnteresseerd in ons sportpakket dan in ons seriepakket. In geen geval verzamelen we de details van de bezochte pagina's/gebruikte applicaties. Als je bijvoorbeeld naar muziek luistert via Spotify, kunnen we niet achterhalen naar welke artiest u luistert.

- **Gegevens over het gebruik van uw Proximus-diensten (tv, mobiele en vaste telefonie en/of internet).** Wanneer u belt, genereren we gegevens zoals de duur van uw oproepen, de begin- en eindtijd, de gebelde nummers, de datum, enz. Als u bijvoorbeeld een groot aantal internationale oproepen doet, kan deze informatie ons helpen verfijnen van onze commerciële voorstellen. Dienovereenkomstig kunnen we u de volgende keer dat het bedrijf contact met u opneemt, de optie "internationaal bellen" aanbieden. We kunnen ook de soorten programma's identificeren die u bekijkt, opneemt of huurt via onze TV Proximus-dienst (Pickx) om uw interesses te identificeren. We kunnen ook het model mobiele telefoon identificeren dat u gebruikt om verbinding te maken met ons mobiele netwerk of het type apparaat dat is aangesloten op uw modem (printer, gameconsole, mobiele telefoon, enz.), evenals de status van uw wifi-verbinding vaststellen. Als we bijvoorbeeld ontdekken dat u een gameconsole heeft, kunnen we u een technische oplossing bieden waarmee u uw game-ervaring kunt verbeteren.

**Belangrijke opmerking:** als er meerdere gebruikers (gezinsleden, medehuurders, enz.) zijn die één Proximus-abonnement delen (internetverbinding, tv, enz.), worden de gegevens van al deze gebruikers samengevoegd. Dit zal ook het geval zijn als je houder bent van meerdere gsm-abonnementen, tenzij de eindgebruikers zich geïdentificeerd hebben door een MyProximus-account aan te maken. Wanneer u als klant uw toestemming geeft voor deze verwerkingen, dient u dus ook de andere gebruikers van uw keuze op de hoogte te stellen.

U kunt uw toestemming voor het gebruik van deze persoonsgegevens voor marketingprofielingsdoeleinden altijd intrekken via MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy) en/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy)( *Accountinstellingen – Privacy – Mijn Account – Waarschuwingen en privacy*) en te kiezen uit één of meerdere gegevensbronnen onder " *Proximus-aanbiedingen op maat*". Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

### 7.2.1.3. Profilering op basis van verbruik voor de berekening van het meest voordelige tariefplan.

#### Welke categorieën van persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Facturatiegerelateerde gegevens, Informatie over abonnementen op producten en diensten, Verbruiksgegevens over producten en diensten, Consumptiegewoonten.

#### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Deze verwerkingsactiviteit is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting (art. 6(1)(c) AVG), namelijk de verplichtingen voorzien in art. 109 en 110/1 van de Belgische wet betreffende de elektronische communicatie.

#### Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doel?

Het meeste voordelige tariefplan wordt berekend op basis van uw verbruiksprofiel van het afgelopen jaar. Alleen gegevens van het laatste kalenderjaar zijn hiervoor relevant.

Belgische telecomoperatoren zijn verplicht om minstens eenmaal per jaar op een duurzame gegevensdrager aan te geven welk tariefplan voor de gebruikers het voordeligst is op basis van hun verbruiksprofiel. Bovendien kunnen de gebruikers te allen tijde aan de operator vragen welk tariefplan voor hen het voordeligst is. De operator moet uiterlijk binnen twee weken antwoorden.

Om u deze informatie binnen die korte termijn te kunnen verstrekken, moeten wij voortdurend uw verbruiksprofiel van het afgelopen kalenderjaar vaststellen.

Houd er rekening mee dat aangezien dit noodzakelijk is voor Proximus om te voldoen aan een wettelijke verplichting, er geen mogelijkheid is om bezwaar te maken tegen deze verwerkingsactiviteit!

#### 7.2.1.4. Analyse van marktinzichten

##### Welke categorieën van persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken, Gezins- en huishoudsamenstelling.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Informatie over abonnementen op producten en diensten, Klantinteracties.
- **Afgeleide gegevens:** Vrijtijdsbesteding en persoonlijke interesses, Voorkeursprofiel.

##### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om actuele marktinzichten te verkrijgen, op basis van de gegevens die reeds voor andere doeleinden zijn verwerkt, en om deze inzichten te gelde te maken zonder dat dit gevolgen heeft voor de privacy van de betrokkenen.

##### Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doel?

Zodra de gegevens zijn geanonimiseerd, worden de resultaten voor onbepaalde tijd opgeslagen. De persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de segmentatiedoelstellingen.

Zoals de meeste bedrijven hebben wij er belang bij onze marktkennis te vergroten door de gegevens die wij over onze klanten opslaan te analyseren en er statistische inzichten uit te halen over bijvoorbeeld de geografische spreiding van klanten met een specifiek product, het aantal klanten met een specifiek voorkeursprofiel in een bepaalde leeftijdsgroep,...

Hoe doen wij dit? Dat hangt natuurlijk af van het precieze scenario, maar u kunt zich het volgende voorbeeld voorstellen: wij willen het aantal “voetballiefhebbers” in een bepaalde gemeente bepalen. In dat geval selecteren wij in die specifieke gemeente wonende klanten die, in de eerste plaats, een willekeurig voorkeursprofiel hebben, en tellen vervolgens specifiek hoeveel van die voorkeursprofielen blijken te geven van belangstelling voor voetbal. Het eindresultaat van deze oefening

zou een eenvoudig statistisch rapport zijn over het aantal klanten met een interesse in voetbal in vergelijking met het gehele klantenbestand van die specifieke gemeente.

Deze anonieme rapporten kunnen vervolgens worden gebruikt voor onze algemene marktinformatie, wat kan leiden tot effectievere reclame- en marketingcampagnes, maar ze kunnen ook worden verkocht aan andere bedrijven, zonder de privacy van onze klanten aan te tasten.

## 7.2.2. Promotie van onze producten en diensten

### 7.2.2.1. Promotie van onze producten en diensten via telefoon- en e-mailcampagnes

#### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens.
- **Afgeleide gegevens:** Informatie over abonnementen op producten en diensten, Vrije tijdsbesteding en persoonlijke interesses, Voorkeursprofiel.

#### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om ons merk, evenals relevante producten en diensten verder te promoten bij bestaande klanten.

#### Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?

Gedurende vijf jaar na het einde van uw contractuele relatie met Proximus.

#### Met wie delen wij deze gegevens?

Callcenters die namens ons werken en optreden als verwerkers (in het kader van telemarketingacties).

#### Hoe kan ik bezwaar maken?

Als u wilt dat wij geen contact meer met u opnemen voor marketingdoeleinden, gebruik dan de uitschrijflink in onze e-mails, antwoord STOP als u een sms van ons ontvangt of neem contact op met de DPO van Proximus op het e-mailadres [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) als u niet langer door ons gebeld wilt worden, gecontacteerd wilt worden via digitale kanalen of post van ons wilt ontvangen. U kunt zich ook verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor marketingdoeleinden, alsook de kanalen aanpassen via dewelke u gecontacteerd wenst te worden, via MyProximus Web en/of MyProximus in de Proximus+ App. Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Net als elk ander commercieel bedrijf hebben we er alle belang bij om onze producten en diensten, ons merk, ons imago en onze potentiële aanbiedingen bij bestaande klanten te promoten. Om deze doelen te bereiken, verwerken wij persoonsgegevens van klanten om deze aanbiedingen en promoties aan te bieden door rechtstreeks contact met hen op te nemen, hetzij per telefoon of per e-mail.

#### In de praktijk vinden deze activiteiten plaats in twee fases :

- Eerst wordt een lijst opgesteld van ex-klanten die gecontacteerd te worden in het kader van een specifieke campagne. Of u deelneemt aan een campagne, hangt af van het doel van de

campagne (welk product of dienst we promoten) en uw voorkeursprofiel, als dat er is (om te bepalen of u geïnteresseerd zou zijn in het product of de dienst die gepromoot wordt, of u in aanmerking komt voor een bepaalde actie). In sommige gevallen kunnen we algemene campagnes lanceren die zich zonder onderscheid op alle klanten richten.

- Zodra de targetlijst is opgesteld en u bent opgenomen als potentieel target, verwerken wij uw identificatie- en contactgegevens (die relevant zijn voor het gebruikte communicatiekanaal voor deze specifieke campagne, bv. uw e-mailadres voor een e-mailcampagne) om de marketingboodschap over te brengen.

We doen er alles aan om alleen met redelijke tussenpozen contact met u op te nemen, met verschillende intervallen per communicatiekanaal.

Het spreekt voor zich dat u als klant de absolute controle houdt over uw voorkeuren als het gaat om de marketing van Proximus. U kunt altijd bezwaar maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor marketingdoeleinden, alsook de kanalen beperken via MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy) en/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy) afmelden voor “*Marketingaanbiedingen en gepersonaliseerde inhoud*”. Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

#### 7.2.2.2. Promotie van onze producten en diensten online (bv. op social media)

##### **Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Persoonlijke kenmerken.
- **Afgeleide gegevens:** Vrijtijdsbesteding en persoonlijke interesses, Voorkeursprofiel.

##### **Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om ons merk, evenals relevante producten en diensten, verder te promoten bij bestaande klanten.

##### **Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

Uw persoonsgegevens worden voor dit doeleinde bewaard en verwerkt zolang u Proximus-klant bent, plus 5 jaar na het einde van uw contractuele relatie met Proximus.

##### **Met wie delen wij deze gegevens?**

Wij delen uw persoonsgegevens niet met een social media platform maar stellen een specifieke doelgroep vast en vragen het platform om een specifieke advertentie aan deze doelgroep te tonen.

##### **Hoe kan ik bezwaar maken?**

U kunt uw instellingen voor reclame wijzigen via MyProximus Web en/of MyProximus in de Proximus+ App of via [www.youronlinechoices.com](http://www.youronlinechoices.com), of contact opnemen met de DPO van

Proximus op het e-mailadres [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com). Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

We kunnen advertenties over onze producten en diensten tonen op social media platformen.

Als u een Facebook-, Instagram-, Twitter-, LinkedIn- of Google-account heeft, kunnen we op deze socialemediaplatforms advertenties tonen over producten, diensten en acties die voor u interessant kunnen zijn. Hiertoe stellen wij een specifieke doelgroep vast door gebruik te maken van een aantal parameters zoals leeftijd, geslacht, interesses, en delen deze doelgroep met de aanbieder van een social media platform en vragen de aanbieder om een specifieke advertentie te tonen aan deze doelgroep. We kunnen bijvoorbeeld een socialmediaplatform vragen om een Proximus-advertentie te tonen aan mannen tussen 20 en 25 jaar met interesse in voetbal. Het is belangrijk op te merken dat wij uw persoonsgegevens niet delen met de aanbieder van het social media platform.

Indien u dergelijke online reclame niet wenst, kunt u zich steeds verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor marketingdoeleinden of de kanalen aanpassen via dewelke u informatie over onze producten en diensten ontvangt, via MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy) en/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy). U kunt uw voorkeur met betrekking tot dergelijke online advertenties ook wijzigen via de website [www.youronlinechoices.com](http://www.youronlinechoices.com). Voor meer informatie over uw rechten als betrokkene kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Als u onze Facebook-pagina bezoekt, kan Facebook persoonsgegevens over u verzamelen en deze koppelen aan andere persoonsgegevens die Facebook elders over u heeft verzameld. Facebook kan deze gegevens gebruiken om ons anonieme statistieken te bezorgen over de mensen die onze Facebook-pagina bezoeken. Voor meer informatie en om uw privacyrechten met betrekking tot de door Facebook verzamelde gegevens uit te oefenen, kunt u de [privacyverklaring van Facebook raadplegen](#).

Ten slotte gebruiken we ook advertentiecookies en trackers op onze websites en mobiele applicaties om informatie te verzamelen over uw surfgedrag op onze websites en applicaties en om u advertenties te tonen op andere websites voor producten en diensten waarin u mogelijk geïnteresseerd bent. Dergelijke verwerking wordt uitgevoerd op basis van op uw toestemming. Wilt u meer informatie over ons gebruik van advertentiecookies en hoe u uw voorkeuren kunt aanpassen of uw toestemming kunt intrekken, raadpleeg dan [ons cookiebeleid](#).

#### 7.2.2.3. Promotie van onze producten en diensten op Pickx (Proximus TV)

##### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en Contactgegevens, Persoonlijke kenmerken.
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Technische identifiers, Informatie over abonnementen op producten en diensten.
- **Afgeleide gegevens:** Consumptiegewoonten, Vrijtijdsbesteding en persoonlijke interesses, Voorkeursprofiel.

##### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?



Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om ons merk en relevante producten en diensten verder te promoten bij bestaande klanten.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

Identificatie- en contactgegevens en persoonlijke kenmerken worden verwerkt zolang u Proximus-klant bent.

Andere gegevens die in het kader van dit doeleinde worden verwerkt, worden bewaard gedurende 2 jaar vanaf de verzameling van de gegevens.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

Partners die ons helpen om Pickx-services te leveren en ThinkAnalytics, de partner die ons de aanbevelingstoepassing levert in de context van aanbevelingen voor films of tv-programma's.

**Hoe kan ik bezwaar maken?**

U kunt zich altijd (zonder motivatie) verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor dit doeleinde via het optiemenu op uw tv-scherm of via MyProximus Web of MyProximus in de Proximus+ App (zie sectie 11 hieronder). Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Zoals elk ander commercieel bedrijf hebben wij er belang bij om onze producten en diensten, ons merk, imago en mogelijke aanbiedingen bij bestaande klanten te promoten. Om deze doelstellingen te bereiken, verwerken wij de persoonsgegevens van klanten om u gepersonaliseerde aanbevelingen te doen met betrekking tot de Pickx-diensten (met inbegrip van aanbevelingen voor films of TV-programma's) en andere producten en diensten van Proximus.

Het spreekt voor zich dat u - de klant - de absolute controle behoudt over uw voorkeuren wat onze marketingactiviteiten betreft. U kunt zich altijd (zonder motivatie) verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor dit doeleinde via het optiemenu op uw tv-scherm of via MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy) en/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy). Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

7.2.2.4. [Proximus nieuwsbrieven](#)

**Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om het merk en relevante producten, diensten en promoties verder te promoten bij bestaande klanten.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

Uw gegevens worden verwerkt zolang u Proximus-klant bent + 5 jaar nadat een persoon geen Proximus-klant meer is.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

Onze marketing e-mailproviders.

**Hoe kan ik bezwaar maken?**

Als u wilt dat wij u geen nieuwsbrieven meer sturen, kunt zich uitschrijven via de uitschrijflink in de Proximus e-mails. U kunt zich altijd verzetten (zonder motivatie) tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor het versturen van nieuwsbrieven in MyProximus Web of MyProximus in de Proximus+ App waar u de mogelijkheid heeft om een dergelijk verzoek in te dienen. Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

We hebben er belang bij om onze producten, diensten en promoties te promoten bij bestaande klanten en prospects die zich hebben ingeschreven voor de nieuwsbrief. Daarom verwerken we uw identificatie- en contactgegevens om nieuwsbrieven per e-mail te versturen die meer informatie bevatten over deze producten, diensten en promoties.

Uw persoonsgegevens worden gedeeld met onze marketing e-mailproviders. Deze e-mailproviders zorgen voor het versturen van de nieuwsbrieven.

#### 7.2.2.5. Proximus For You – het Proximus loyaliteitsprogramma

*Opgelet: deze verwerkingsactiviteit is niet van toepassing op klanten van het merk Scarlet.*

**Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens.
- **Afgeleide gegevens:** Vrijtijdsbesteding en persoonlijke interesses.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om een loyaliteitsprogramma te organiseren dat voordelen en verrassingen biedt aan leden.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

De in dit kader verwerkte persoonsgegevens worden bewaard gedurende een periode van 2 jaar na uw deelname aan een wedstrijd of deal.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

De identificatie- en contactgegevens kunnen worden gedeeld met partners die met ons samenwerken in het kader van het Proximus For You programma om de deals, geschenken en evenementen aan leden te verstrekken.

**Hoe kan ik bezwaar maken?**

U kunt altijd (zonder motivering) bezwaar maken tegen het ontvangen van communicatie in het kader van de Proximus For You loyaliteitsprogramma in de privacyinstellingen via MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy) en/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy).

Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Proximus For You is ons loyaliteitsprogramma dat leden tal van exclusieve voordelen en verrassingen biedt. Proximus For You ervaringen geven leden de kans om onvergetelijke ervaringen te winnen door middel van leuke en originele wedstrijden. Proximus For You deals geven leden de kans om te profiteren van uitzonderlijke kortingen bij onze partners, om verrassingen en geschenken te ontvangen en om toegang te krijgen tot exclusieve Proximus-events. De verrassingen en geschenken kunnen worden gepersonaliseerd op basis van de interesses van een lid via de lijst met wedstrijden, deals en evenementen waarin een lid interesse toonde. Deze interesses worden ook gebruikt voor op toestemming gebaseerde profilering van Proximus-klanten voor directmarketingdoeleinden in het geval u hiervoor uw toestemming hebt gegeven. Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens in het kader van op toestemming gebaseerde profilering van Proximus-klanten voor directmarketingdoeleinden, kunt u het deel specifiek over dat doeleinde raadplegen.

In het kader van de Proximus For You loyaliteitsprogramma kunnen we leden e-mail- en sms-communicatie sturen, evenals pushmeldingen.

### 7.2.3. Andere toepassingen van uw klantenprofiel

#### 7.2.3.1. Gepersonaliseerde reclame op TV

*Opgelet: deze verwerkingsactiviteit is niet van toepassing op klanten van het merk Scarlet.*

#### **Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken, Klantinteracties
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Consumptiegewoonten.
- **Afgeleide gegevens:** Segmentatie-informatie.

#### **Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Uw toestemming (art. 6(1)(a) GDPR) om persoonsgegevens te verzamelen en te gebruiken voor gepersonaliseerde reclame op de Pickx-dienst.

#### **Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

Identificatie- en contactgegevens en persoonlijke kenmerken worden verwerkt zolang u Proximus-klant bent.

Gegevens met betrekking tot uw consumptiegewoonten en segmentatie-informatie worden bewaard gedurende 1 jaar na het verzamelen van de gegevens.

Gegevens met betrekking tot uw interacties als klant met Proximus worden 2 jaar bewaard vanaf de datum van de interactie.

#### **Hoe kan ik mijn toestemming intrekken?**

U kunt uw toestemming altijd intrekken door uw privacy-instellingen in MyProximus Web of MyProximus in de Proximus+ App aan te passen. Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Door uw toestemming te verkrijgen, bieden we u de mogelijkheid om te profiteren van aangepaste advertenties op onze tv-diensten, hier Pickx genoemd. Deze advertenties hebben voornamelijk betrekking op producten en diensten van andere bedrijven.

Met uw toestemming hebben we de mogelijkheid om de advertenties op Pickx verder aan te passen. Dit aanpassen gebeurt op basis van verschillende gegevensgroepen:

- Administratieve gegevens die u ons hebt verstrekt (taal, leeftijd, postcode, gebruikte Proximus-diensten, enz.)
- Wij verzamelen informatie over uw gebruik van Pickx. Deze elementen bestaan uit informatie over uw gebruik van de Pickx-dienst via uw decoder, de Pickx-toepassing en de Pickx TV-dienst op het web. Deze informatie omvat TV-programma's, films en series die u bekijkt, opneemt of huurt (sport, koken, nieuws, kinderprogramma's, enz.) en de handelingen die u via uw afstandsbediening uitvoert.
- Wij wijzen u erop dat de analyse van alle programma's die via het Pickx-platform worden geraadpleegd nooit betrekking heeft op seksuele, religieuze of politieke inhoud.
- Gegevens die we hebben aangekocht bij externe bedrijven, zoals statistische gegevens over de buurt waarin je woont, of de huizen tuinen hebben, het type huishouden dat u heeft, enz.

Als er meerdere gebruikers zijn (familieleden, medehuurders, enz.) die hetzelfde Pickx-abonnement delen, zijn de geïdentificeerde interessegebieden alleen van toepassing op het persoonlijke profiel van de abonnee. Dit komt omdat de technologie niet in staat is om te detecteren wie er naar een bepaald type programma kijkt. Als een lid van uw gezin bijvoorbeeld regelmatig naar wedstrijden in de Jupiler Pro League kijkt, zal voetbal als interessegebied aan uw profiel worden toegevoegd.

Wanneer u ons uw toestemming geeft, moet u daarom ook de andere gebruikers van uw keuze op de hoogte stellen.

En wat als ik van gedachten verander? Geen probleem. U kunt uw toestemming op elk moment wijzigen via de "privacy"-instellingen van MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy) en/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy). Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

#### 7.2.3.2. [Gerichte advertenties op het web en in mobiele apps \(Ads&Data\)](#)

*Opgelet: deze verwerkingsactiviteit is niet van toepassing op klanten van het merk Scarlet.*

##### **Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken, Klantinteracties

- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Consumptiegewoonten.
- **Afgeleide gegevens:** Segmentatie-informatie.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Uw toestemming (art. 6(1)(a) GDPR) om persoonsgegevens te verzamelen en door te geven aan Ads & Data om op automatische wijze gerichte advertenties te tonen op websites en applicaties uit de portfolio van Ads & Data.

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

Uw identificatie- en contactgegevens en persoonlijke kenmerken worden verwerkt zolang u Proximus-klant bent.

Gegevens met betrekking tot uw consumptiegewoonten en segmentatie-informatie worden bewaard gedurende 1 jaar na het verzamelen van de gegevens.

Gegevens met betrekking tot uw interacties als klant met Proximus worden 2 jaar bewaard vanaf de datum van de interactie.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

Ads & Data, als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke.

**Hoe kan ik mijn toestemming intrekken?**

U kunt uw toestemming te allen tijde intrekken op de volgende manieren: i) door uw cookie-instellingen aan te passen zodat wij niet langer gegevens verzamelen met betrekking tot uw gebruik van onze websites en mobiele applicaties via de Proximus-website of de Proximus-app; of ii) door uw privacy-instellingen in MyProximus Web of MyProximus in de Proximus+ App aan te passen. Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Proximus en Ads & Data (Harensessesteenweg 226, 1800, Vilvoorde, België, KBO: 0809.309.701) verwerken uw persoonsgegevens als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken met het oog op gerichte advertenties op de websites en applicaties uit de portfolio van Ads & Data. Ads & Data, een organisatie die de samenwerking tussen Belgische aanbieders van advertentieruimte beheert, stelt samen met Proximus doelgroepen samen voor advertenties en toont gepersonaliseerde advertenties op digitale media en televisie.

De categorieën van persoonsgegevens die Proximus en Ads & Data verzamelen en gebruiken, mits uw toestemming, zijn:

- Persoonsgegevens die u rechtstreeks met ons hebt gedeeld, zoals naam, e-mailadres, leeftijd, geslacht, postcode.
- Gegevens die worden verzameld tijdens uw bezoek aan en gebruik van onze websites en mobiele applicaties, zoals unieke identificatoren (bijvoorbeeld uw IP-adres), de URL van bezochte pagina's, klikgedrag met betrekking tot bekeken artikels of advertenties.
- Afgeleide gegevens: dit zijn interesses die wij afleiden uit gegevens waarover wij beschikken zoals leeftijd, geslacht, postcode, producten en diensten van Proximus, ... en eventueel uw kijkgedrag, kenmerken op basis van statistische en openbare gegevens.

Deze samenwerking houdt onder andere in dat wij, met uw toestemming, deze persoonsgegevens verzamelen en in versleutelde vorm aan Ads & Data doorgeven. Door deze versleuteling kan Ads & Data u niet rechtstreeks identificeren. Ads & Data gebruikt deze informatie vervolgens om uw advertentieprofiel op te stellen (bv. sportfan, man, leeftijdsgroep, ...). Ads & Data gebruikt dit om, met de hulp van dienstverleners, automatisch gerichte advertenties te tonen op websites en applicaties uit de portfolio van Ads & Data.

Concreet betekent dit dat Proximus en Ads & Data uw persoonsgegevens verwerken voor de volgende doeleinden en op basis van de volgende rechtsgronden:

- Om gepersonaliseerde online reclameprofielen aan te maken, op basis van uw toestemming;
- Om gepersonaliseerde advertenties te selecteren, op basis van uw toestemming;
- Om de prestaties van advertenties te meten, op basis van uw toestemming.

Voor deze doeleinden delen wij uw persoonsgegevens mee aan Ads & Data in haar hoedanigheid van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke, die ze verwerkt tot een advertentieprofiel.

U kunt uw toestemming voor de bovenvermelde doeleinden te allen tijde intrekken, enerzijds door uw cookie-instellingen aan te passen zodat wij niet langer gegevens verzamelen met betrekking tot uw gebruik van onze websites en mobiele applicaties via de Proximus-website of de Proximus-app, en anderzijds door uw privacy-instellingen in MyProximus Web of MyProximus in de Proximus+ App aan te passen. Het kan ook nuttig zijn om na te gaan of u reclamecookies van derden hebt aanvaard op andere sites of toepassingen waarop u surft en waarop Ads & Data gerichte advertenties vertoont, een lijst van deze partners vindt u op de website van [Ads & Data](#).

Ads & Data deelt uw advertentieprofiel met:

- Verwerkers die namens ons gegevens verwerken (bv. IT-bedrijven);
- Adverteerders die de diensten van Ads & Data willen gebruiken om advertenties op onze websites en applicaties weer te geven.

Ads & Data deelt ook een identificatienummer van uw browser met platformen die ondersteunende diensten leveren voor het selecteren en weergeven van gerichte advertenties.

Sommige ontvangers kunnen zich in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) bevinden. Als uw gecodeerde gegevens aan hen worden overgedragen, worden hiervoor passende waarborgen genomen, zoals Europese standaardcontractbepalingen, om een adequaat beschermingsniveau te blijven garanderen.

Ads & Data werkt uw persoonsgegevens voortdurend bij en bewaart deze maximaal 13 maanden.

Als betrokkene heeft u verschillende rechten. Deze worden uitgelegd in sectie 11 hieronder. Zowel Proximus als Ads & Data geven u de mogelijkheid om bepaalde rechten uit te oefenen in overeenstemming met de wettelijke vereisten. De Functionaris voor Gegevensbescherming (DPO) van Proximus fungeert als centraal aanspreekpunt, onder meer omdat Ads & Data niet over gegevens beschikt om u rechtstreeks te identificeren (bv. naam of e-mailadres) en dus niet op uw verzoek kan ingaan.

U kunt uw toestemming te allen tijde intrekken op de volgende manieren: i) door uw cookie-instellingen aan te passen zodat wij niet langer gegevens verzamelen met betrekking tot uw gebruik van onze websites en mobiele applicaties via de Proximus-website of de Proximus-app; of ii) door uw privacy-instellingen aan te passen in MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy) en/of MyProximus in de Proximus+

App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy).

Proximus and Ads & Data (Harenseseesteenweg 226, 1800, Vilvoorde, Belgium, KBO: 0809.309.701) process your personal data as joint controllers for purposes of targeted advertising on Proximus websites and applications. Ads & Data, an organisation ensuring the collaboration between Belgian providers of advertising space, builds up target groups for advertisements and show personalised advertisements on digital media and television, together with Proximus.

### 7.2.3.3. Gerichte advertenties op het web en in mobiele applicaties

*Opgelet: deze verwerkingsactiviteit is niet van toepassing op klanten van het merk Scarlet.*

#### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken, Klanteninteracties.
- **Verkregen gegevens:** Gegevens verzameld door derde partijen waarvoor u vooraf toestemming hebt gegeven, statistische en openbare gegevens verkregen uit externe bronnen ( bv. gegevens over de buurt waar u woont waarvoor u vooraf toestemming hebt gegeven aan de partner, kadastrale gegevens van uw woning afkomstig van het kadastrale plan dat openbaar is gemaakt door het Federale Ministerie van Financiën).
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Consumptiegewoonten.

#### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Uw toestemming (art. 6(1)(a) GDPR) om uw gegevens te verzamelen en te gebruiken voor gerichte reclame op het web.

#### Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?

Identificatie- en contactgegevens en persoonlijke kenmerken worden verwerkt zolang u Proximus-klant bent.

Gegevens met betrekking tot uw consumptiegewoonten worden bewaard gedurende 1 jaar na het verzamelen van de gegevens.

Gegevens met betrekking tot uw interacties als klant met Proximus worden 2 jaar bewaard vanaf de datum van de interactie.

Gegevens verzameld door derden worden door Proximus enkel verwerkt voor de uitvoering van een specifieke campagne.

#### Met wie delen wij deze gegevens?

Wij delen uw persoonsgegevens met ons DPM (=datamanagementplatform) en met andere websites en mobiele applicaties die reclamebanners hosten.

#### Hoe kan ik mijn toestemming intrekken?

U kunt uw toestemming te allen tijde intrekken op de volgende manieren: i) door uw cookie-instellingen aan te passen zodat wij niet langer gegevens verzamelen met betrekking tot uw

gebruik van onze websites en mobiele applicaties via de Proximus-website of de Proximus-app; of ii) door uw privacy-instellingen in MyProximus Web of MyProximus in de Proximus+ App aan te passen. Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Proximus, dat optreedt als reclameagentschap (niet als telecomoperator), heeft de mogelijkheid om u advertenties voor te stellen met betrekking tot zijn producten en diensten of tot die van andere adverteerders, op de websites en applicaties van Proximus of op websites en applicaties die eigendom zijn van derde partijen.

Een reclamebureau is belast met het kopen en verkopen van online mediaruimte voor adverteerders, d.w.z. merken of bedrijven die hun producten en diensten willen promoten via een campagne op het internet of in een mobiele toepassing. Het Proximus reclamebureau treedt in feite op als tussenpersoon tussen adverteerders of andere partijen en die derde website- en applicatie-eigenaars die advertentieruimte verkopen, bijvoorbeeld in de vorm van statische banners en video's.

Wanneer u websites en applicaties bekijkt die advertenties tonen, stemt u door het aanvaarden van hun reclamecookies al in met een zekere mate van personalisatie van de advertenties op basis van bijvoorbeeld uw voorkeurtaal. Door ons uw toestemming te geven, kunnen we u meer gerichte en relevante advertenties tonen.

### Webprofiel

We kunnen advertenties kiezen die het beste passen bij uw webprofiel, dat wordt bepaald aan de hand van de gegevens die we over u hebben.

Als we bijvoorbeeld zien dat u vaak voetbal kijkt op televisie, kunnen we daaruit afleiden dat voetbal een van uw interesses is en als gevolg daarvan zullen er eerder voetbalgerelateerde advertenties worden getoond.

We gebruiken de volgende gegevens om uw webprofiel op te bouwen:

- Administratieve gegevens die u met ons hebt gedeeld (taal, leeftijd, postcode, type klant, enz.);
- Informatie over Proximus-producten die u hebt aangekocht en/of Proximus-diensten die u gebruikt(e);
- Informatie met betrekking tot de facturatie;
- Het soort programma's dat u bekijkt (sport, nieuws, kookprogramma's, kinderprogramma's, enz.) wanneer u een abonnement hebt op Pickx;
- De soorten wedstrijden waaraan je deelneemt op Pickx en gegevens die verzameld worden via ons Proximus For You loyaliteitsprogramma;
- Gegevens verzameld via de Family Life toepassing als u deze Proximus dienst gebruikt.
- Advertenties die je al hebt bekeken als je een Proximus TV-abonnement hebt en je al gepersonaliseerde advertenties op TV krijgt - dit wordt gebruikt om consistentie te creëren tussen de verschillende media waarop je advertenties bekijkt;
- Gegevens die we uit bovenstaande informatie hebben afgeleid (als u bijvoorbeeld net een ultramoderne smartphone van Proximus hebt gekocht, kunnen we daaruit concluderen dat u een fan bent van nieuwe technologie);
- Gegevens die wij ontvangen van onze partners en waarvoor u vooraf toestemming hebt gegeven aan de partner. De lijst van onze partners vindt u [hier](#);



- Statistische en openbare gegevens die we hebben verkregen van externe bronnen, zoals gegevens over de buurt waarin je woont. De lijst van onze externe bronnen vindt u [hier](#);
- Kadastrale gegevens van je woning afkomstig van het kadastrale plan dat openbaar is gemaakt door het Federale Ministerie van Financiën (bv. gebruikt om te bepalen of u een tuin hebt);
- De volgende gegevens die via advertentiecookies van derden worden verzameld, worden ook aan uw webprofiel toegevoegd:
  - o Advertenties die u al hebt bekeken op websites en toepassingen;
  - o Uw interacties met die websites en toepassingen;
  - o Bezochte pagina's op die websites en in die applicaties. Als u bijvoorbeeld op een website surft waar sportartikelen worden verkocht of als u hebt geklikt op een advertentie die wij u hebben getoond in verband met sportartikelen, kunnen wij op basis hiervan een interesse identificeren en deze aan uw profiel toevoegen.
  - o Gegevens met betrekking tot advertentiecookies die u hebt geaccepteerd (browsen, taal, locatie, enz.).

Dankzij uw webprofiel kunnen we bepaalde banneradvertenties of videoadvertenties vervangen door advertenties die relevanter voor u zijn. U zult niet meer reclame ontvangen dan u momenteel doet.

#### Lijst van adverteerders

We hebben ook de mogelijkheid om u advertenties te sturen op basis van lijsten van gebruikers die door de adverteerders zijn geselecteerd. Deze lijst kan door ons worden verfijnd op verzoek van de adverteerder aan de hand van door ons voorgestelde segmentatiecriteria.

Een adverteerder kan ons bijvoorbeeld vragen om een lijst van gebruikers te verfijnen om alleen die gebruikers te selecteren van wie wordt aangenomen dat ze geïnteresseerd zijn in voetbal (zoals bepaald door hun webprofiel hierboven) en om diegenen die dat niet zijn uit te sluiten.

Het leggen van een verband tussen uw bezoek aan websites en applicaties waarop wij advertenties plaatsen en gegevens die wij over u hebben, gebeurt alleen als u ons daarvoor toestemming geeft en:

- U hebt zich minstens één keer geauthenticeerd op één van de websites of toepassingen van Proximus (Pickx, MyProximus, Proximus.be, enz.).
- U hebt reclamecookies van derden aanvaard op de websites of toepassingen van Proximus (zie het cookiebeheerbeleid op onze website).
- U hebt reclamecookies van derden aanvaard op de website of toepassing die u gebruikt en waarop wij reclame voeren.

U kunt uw toestemming op elk moment intrekken via de privacy-instellingen van MyProximus. Als u uw toestemming wilt intrekken, gaat u naar uw MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy) en/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy). Voor meer informatie over uw rechten als betrokkene kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

#### 7.2.3.4. Gerichte reclame via de tv-zenders

***Opgelet: deze verwerkingsactiviteit is niet van toepassing op klanten van het merk Scarlet.***

**Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?**

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken, Klantinteracties
- **Geobserveerde of gegenereerde gegevens:** Consumptiegewoonten.
- **Afgeleide gegevens:** Segmentatie-informatie.

**Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?**

Uw toestemming (art. 6(1)(a) GDPR) om persoonsgegevens te verzamelen en te gebruiken voor gepersonaliseerde reclame op de Pickx-dienst, met de directe betrokkenheid van de verkoophuizen van de tv-zenders en de advertentieplatforms die gerichte advertenties uitzenden

**Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?**

Identificatie- en contactgegevens en persoonlijke kenmerken worden verwerkt zolang u Proximus-klant bent.

Gegevens met betrekking tot uw consumptiegewoonten en segmentatie-informatie worden bewaard gedurende 1 jaar na het verzamelen van de gegevens.

Gegevens met betrekking tot uw interacties als klant met Proximus worden 2 jaar bewaard vanaf de datum van de interactie.

**Met wie delen wij deze gegevens?**

Uw persoonsgegevens worden, na pseudonimisering, gedeeld met DPG Media en Ads&Data, die samen met Proximus optreden als gezamenlijke verantwoordelijken voor de verwerking.

**Hoe kan ik mijn toestemming intrekken?**

U kunt uw toestemming altijd intrekken door uw privacy-instellingen in MyProximus Web of in MyProximus in de Proximus+ app aan te passen. Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

*Let op: In tegenstelling tot de verwerkingsactiviteit beschreven in sectie 7.2.3.1 "Gepersonaliseerde reclame TV", worden gepseudonimiseerde gegevens gedeeld met de andere gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken die betrokken zijn bij deze activiteit, zoals beschreven in de tekst hieronder. Dit maakt ook de personalisatie mogelijk van niet-overslaanbare pre-rolladvertenties op sommige tv-kanalen*

**Wat is het doel van van deze verwerkingsactiviteit?**

Door uw toestemming te geven, staat u de reclameregies van de partner tv-zenders van Proximus ([www.proximus.be/tvregies](http://www.proximus.be/tvregies)) toe om de gepersonaliseerde reclame die u op de Pickx-dienst (op uw decoder, de Pickx-app en de Pickx-website) te zien krijgt, te selecteren op basis van uw klantenprofiel en om de resultaten ervan te meten.

Dit betekent dat u minder vaak dezelfde reclamespots te zien krijgt en ook minder spots die niet passen bij uw behoeften en interesses.

**Wie is verantwoordelijk voor het gebruik van uw gegevens?**

De mede-verantwoordelijken voor het gebruik van uw persoonlijke gegevens zijn Proximus, de reclameregies van de tv-zenders waarop de gerichte reclame wordt uitgezonden en de advertentieplatformen.

Hier vindt u de lijst met de reclameregies van de tv-zenders en hun advertentieplatformen ([www.proximus.be/tvregies](http://www.proximus.be/tvregies)).

Als verantwoordelijke voor de verwerking moeten wij aan een aantal verplichtingen voldoen, zoals het waarborgen van uw rechten, het melden van inbreuken op de beveiliging, enz. Als mede-verantwoordelijken voor de verwerking hebben wij deze verplichtingen verdeeld en vastgelegd in een overeenkomst die duidelijk beschrijft welke de rollen en verantwoordelijkheden van elk van de partijen zijn bij de uitvoering van de verplichtingen die de verordening voor bescherming van persoonsgegevens oplegt. Het privacybeleid van Proximus ([www.proximus.be/privacy](http://www.proximus.be/privacy)) beschrijft deze overeenkomst.

### **Hoe passen de tv-zenders de tv-advertenties op de Pickx-dienst aan en hoe meten ze de resultaten ervan?**

De reclameregies van de betrokken tv-zenders beslissen via hun eigen advertentieplatformen welke reclamespots aan welke abonnee worden getoond op basis van zijn klantenprofiel.

Daartoe delen wij de volgende gegevens met het advertentieplatform van de reclameregie van de betrokken tv-zender:

- een versleutelde identificatiecode,
- technische gegevens in verband met de gebruikte software of type van toestel en
- uw klantenprofiel of -profielen (bijvoorbeeld jong gezin, kijkt graag naar kookprogramma's, ...)

Dit maakt het mogelijk om de reclamecampagnes die de reclameregie van de betrokken tv-zender aan adverteerders verkoopt af te stemmen op uw segmentgegevens, en met name:

- om vooraf een schatting te maken van de uitzendkosten van de reclamespots volgens het gekozen doelpubliek, kanaal en uitzendtijden;
- om na de uitzending van de reclamecampagne een rapport op te maken van de resultaten.

De geaggregeerde resultaten worden vervolgens door de reclameregie van de betrokken tv-zender medegedeeld aan de adverteerder om hem te informeren over het bereikte publiek en over het aantal geziene reclamespots.

Op die manier kunnen de reclameregies er ook voor zorgen dat u tijdens een bepaalde periode niet te vaak dezelfde reclamespot te zien krijgt.

### **Hoe wordt uw klantenprofiel gemaakt?**

Uw klantenprofiel wordt gemaakt op basis van:

- het type programma's dat u op onze tv-diensten bekijkt (sport, nieuws, kook- of kinderprogramma's...)
- de advertenties die u al bekeken hebt als u over een tv-abonnement beschikt en als u de dienst gepersonaliseerde reclame al gebruikt. Dit zorgt voor meer consistentie tussen de media waarop u de advertenties bekijkt.
- het soort wedstrijden waaraan u op Pickx deelneemt en de gegevens verzameld door ons Enjoy! getrouwheidsprogramma

- gegevens over de samenstelling van uw gezin, verzameld in de Proximus+ app, indien u deze toepassing gebruikt.
- administratieve gegevens die u ons hebt meegedeeld (taal, leeftijd, postcode, type klant, enz.), aangekochte Proximus-producten, gebruikte Proximus-diensten, informatie over uw facturering, enz. en andere gegevens die wij uit deze informatie hebben afgeleid.
- gebruikersgegevens die wij van onze partners ontvangen en waarvoor u de partner vooraf toestemming gaf. We hebben de mogelijkheid om advertenties te tonen op basis van deze gebruikersgegevens en vervolgens de lijst te communiceren van de gebruikers die de campagne hebben gezien. Een lijst van onze partners vindt u hier
- statistische en openbare gegevens die Proximus van externe bronnen heeft verkregen, zoals statistische gegevens over het gebied waar u woont. Een lijst van onze externe bronnen vindt u hier
- kadastrale gegevens over uw woning, afkomstig van het door de FOD Financiën gepubliceerde kadastraal plan. Dit plan wordt bijvoorbeeld gebruikt om te bepalen of u al dan niet over een tuin beschikt.

### Wat als u uw keuze wilt veranderen?

7.3. Geen probleem. U kunt uw toestemming te allen tijde wijzigen via de [privacyinstellingen van MyProximus in de Proximus+ app of op PickxTV](#). Wanneer u geen klant of gebruiker meer bent

7.3.1. [Campagnes voor het verkrijgen van toestemming van ex-klanten](#)

#### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Verzamelde gegevens:** Identificatie- en contactgegevens.

#### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om ons merk en relevante producten en diensten te promoten door te informeren of een ex-klant geïnteresseerd zou zijn in het ontvangen van aanbiedingen en promoties buiten de gebruikelijke bewaartermijn.

#### Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doeleinde?

Aangezien dit een bijkomend doeleinde is naast het oorspronkelijke doeleinde van direct marketing richting ex-klanten, zal de bewaartermijn identiek zijn; 5 jaar na het einde van uw contractuele relatie met Proximus.

#### Met wie delen wij deze gegevens?

Call centers die namens ons werken en optreden als verwerkers (in het kader van deze campagnes).

#### Hoe kan ik mijn toestemming intrekken?

Gebruik de uitschrijflink in e-mails van Proximus, antwoord STOP als u een sms ontvangt of neem contact op met de DPO van Proximus op het e-mailadres [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) als u niet langer wenst te worden gebeld, gecontacteerd via digitale kanalen, of post wenst te ontvangen van Proximus. U kunt zich ook verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor marketingdoeleinden, alsook de kanalen aanpassen via dewelke u

gecontacteerd wenst te worden, via MyProximus Web en/of MyProximus in de Proximus+ App.

Als ex-klant kan het interessant zijn om op de hoogte te blijven van de verschillende aanbiedingen en acties met betrekking tot onze producten na de standaard bewaartermijn van vijf jaar. Daarom zal één van onze callcentermedewerkers u tegen het einde van de bewaartermijn van vijf jaar ten behoeve van direct marketing naar ex-klanten tijdens één van de standaard marketinggesprekken vragen of u verder nog aanbiedingen en promoties wenst te ontvangen, voor een nieuwe periode van 3 jaar.

Niet geïnteresseerd? Voel u niet onder druk gezet! U kunt altijd weigeren en onze callcentermedewerkers worden op geen enkele manier gestimuleerd om dergelijke toestemmingen te verzamelen.

Bent u na uw toestemming van gedachten veranderd? Gebruik de uitschrijflink in onze e-mails, antwoord STOP als u een sms ontvangt, of neem contact op met de DPO van Proximus op het e-mailadres [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) als u niet langer wenst te worden gebeld, gecontacteerd via digitale kanalen, of post wenst te ontvangen van Proximus.

### 7.3.2. Ex-klant 'win-back' acties

#### Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken wij?

- **Verzamelde gegevens** : Identificatie- en contactgegevens.
- **Afgeleide gegevens** : Vrijtijdsbesteding en persoonlijke interesses ('voorkeursprofiel' – zie bovenstaande secties voor meer informatie).

#### Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om ons merk, evenals relevante producten en diensten, verder te promoten bij bestaande klanten.

#### Hoe lang verwerken wij deze gegevens voor dit doel?

We zullen uw gegevens als ex-klant verwerken gedurende 5 jaar na het einde van uw contractuele relatie met Proximus.

#### Met wie delen wij deze gegevens?

Callcenters die namens ons werken en optreden als verwerkers (in het kader van telemarketingacties).

#### Hoe kan ik bezwaar maken?

Als u wilt dat wij geen contact meer met u opnemen voor marketingdoeleinden, gebruik dan de uitschrijflink in onze e-mails, antwoord STOP als u een sms van ons ontvangt of neem contact op met de DPO van Proximus op het e-mailadres [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) als u niet langer door ons gebeld wilt worden, gecontacteerd wilt worden via digitale kanalen of post van ons wilt ontvangen. Voor meer informatie over alternatieve manieren om uw rechten uit te oefenen, kunt u sectie 11 hieronder raadplegen.

Net als voor onze klanten hebben we er alle belang bij om onze producten en diensten, ons merk, ons imago en onze potentiële aanbiedingen te promoten bij ex-klanten, in een poging ze terug te winnen. Om deze doelen te bereiken, zullen we de persoonsgegevens van ex-klanten verwerken om aanbiedingen en promoties onder de aandacht te brengen door rechtstreeks contact met hen op te nemen, hetzij per telefoon of per e-mail.

#### **In de praktijk vinden deze activiteiten plaats in twee fases :**

- Eerst wordt een lijst opgesteld van ex-klanten die gecontacteerd te worden in het kader van een specifieke campagne. Of u deelneemt aan een campagne, hangt af van het doel van de campagne (welk product of dienst we promoten) en uw voorkeursprofiel, als dat er is (om te bepalen of u geïnteresseerd zou zijn in het product of de dienst die gepromoot wordt, of u in aanmerking komt voor een bepaalde actie). In sommige gevallen kunnen we algemene campagnes lanceren die zich zonder onderscheid op alle klanten richten.
- Zodra de targetlijst is opgesteld en u bent opgenomen als potentieel target, verwerken wij uw identificatie- en contactgegevens (die relevant zijn voor het gebruikte communicatiekanaal voor deze specifieke campagne, bv. uw e-mailadres voor een e-mailcampagne) om de marketingboodschap over te brengen.

We doen er alles aan om alleen met redelijke tussenpozen contact met u op te nemen, met verschillende intervallen per communicatiekanaal.

Het spreekt voor zich dat u de absolute controle behoudt over uw voorkeuren als het gaat om het marketingbereik van Proximus. Als u wilt dat wij geen contact meer met u opnemen voor marketingdoeleinden, gebruik dan de uitschrijflink in onze e-mails, antwoord STOP als u een sms van ons ontvangt of neem contact op met de DPO van Proximus op het e-mailadres [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) als u niet langer door ons gebeld wilt worden, gecontacteerd wilt worden via digitale kanalen of post van ons wilt ontvangen.

## 8. Hoe beschermen we uw persoonsgegevens?

De databanken met uw persoonsgegevens zijn beveiligd. Updates garanderen een hoog beschermingsniveau.

We hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om de databanken, waarin uw gegevens opgenomen zijn, te beveiligen tegen ongeoorloofde toegang/gebruik, verlies of diefstal van uw gegevens. Onze beveiligingsmaatregelen worden regelmatig geëvalueerd en aangepast om een hoog beschermingsniveau te blijven bieden.

Hier vindt u een algemeen overzicht van de technische en organisatorische maatregelen die door Proximus genomen worden.

Here , you will find a general overview of the technical and organizational measures taken by us.

## 9. Informatie over specifieke producten en diensten

### 9.1. Diensten voor professionele klanten waarbij Proximus optreedt als verwerker

Proximus treedt op als verwerker telkens Proximus in opdracht van de klant persoonsgegevens verwerkt.

Dit is het geval voor de persoonsgegevens:

- die de klant opslaat in de datacenters of in de cloud van Proximus (bijvoorbeeld: Hosting, vContainer, Push-to-talk, Call Connect, Hosted Skype for business, Cloud managed dedicated hosting en andere Cloud diensten); ( bv. private of publieke clouddiensten, IT-beveiligingsdiensten, contactcenterdiensten, werkplekdiensten, internet of things-platformen en vele andere clouddiensten);
- die de klant invoert in een tool die hem door Proximus ter beschikking wordt gesteld (bv. Invoice Insights, Mobile device management);
- die de klant toevertrouwt aan Proximus met het oog op de configuratie van de dienst.

#### **Andere verwerkers of 'sub-verwerkers'**

Wanneer Proximus optreedt als verwerker voor persoonsgegevens van de klant of diens eindgebruikers kan Proximus zich laten bijstaan door sub-verwerkers. Proximus blijft ten aanzien van de klant verantwoordelijk voor de bescherming van de persoonsgegevens van de eindgebruikers van de klant. De lijst van de sub-verwerkers van Proximus omvat de producten en diensten die wij leveren aan onze professionele klanten waarvoor Proximus optreedt als verwerker. Proximus zal deze lijst up-to-date houden.

De lijst van de sub-verwerkers kan [hier](#) (pdf in het Engels) worden geraadpleegd.

### 9.2. Persoonsgegevens in MyProximus

De informatie over de verwerking van persoonsgegevens in het kader van MyProximus vindt u in [de privacyverklaring van MyProximus](#).

### 9.3. Family life

Proximus vraagt de gebruiker een MyProximus login aan te maken om toegang te verlenen tot de dienst. De verzamelde gegevens tijdens het aanmaken van de login zijn noodzakelijk om toegang te verlenen tot de dienst. Het "Family life" profiel bevat de naam, voornaam en e-mail adres. De gebruiker heeft de mogelijkheid om zijn profiel te vervolledigen met andere gegevens (foto's, video's, telefoonnummer, geslacht, verjaardag, ...)

De gegevens die de gebruiker invult in de verschillende diensten in Family life worden alleen gebruikt om de dienstverlening te verzekeren. Alleen de leden van de cirkel kunnen deze gegevens en inhoud zien dat de gebruiker deelt. De gebruiker heeft eveneens de mogelijkheid om privé evenementen aan te maken in "Agenda" en privé taken aan te maken in "Lijstjes" die alleen zichtbaar zijn voor de gebruiker en indien hij dit wenst te delen met een beperkt aantal gekozen leden van de cirkel.

De gebruiker heeft ook de mogelijkheid om zijn locatiegegevens in real time te delen met andere leden van de cirkel. De gebruiker kan het delen van zijn locatie beperken, hetzij in de tijd, tot specifieke locaties en/of tot bepaalde leden van de cirkel. Om dergelijke functies te kunnen gebruiken, moet de gebruiker locatiediensten inschakelen door de functie "Locatie" in de toepassing te activeren voordat de toepassing zijn of haar locatiegegevens kan gebruiken. Locatiegegevens worden uitsluitend verwerkt om de gebruiker de gevraagde locatiediensten te kunnen verlenen, d.w.z. om andere leden van de cirkel in staat te stellen de gebruiker te lokaliseren. Locatiegegevens worden niet gedeeld met derden. Locatiegegevens worden bewaard zolang de "Locatie"-functie in de app is ingeschakeld. De gebruiker kan de locatiediensten op elk moment uitschakelen door de "Locatie"-functie in de toepassing uit te schakelen.

Een gebruiker (beheerder of niet) kan alle eigen publicaties (berichten, foto's, evenementen, taken, contacten, ...) verwijderen. De naam van de gebruiker is gelinkt met elke eigen publicatie. Wanneer de gebruiker de cirkel verlaat of zich wenst uit te schrijven van de dienst, zal de naam van de gebruiker die gelinkt is met al zijn publicaties verwijderd worden. De gebruiker heeft eveneens de mogelijkheid om zijn publicaties te verwijderen vooraleer een cirkel te verlaten of zich uit de dienst uit te schrijven.

Tenzij anders vermeld, de gegevens van de gebruiker worden verwerkt voor zolang de gebruiker actief is. In geval van uitschrijving van de dienst zoals bv wanneer de gebruiker zijn login opzegt, zal zijn "Family life" profiel verwijderd worden vanaf de dag van uitschrijving. De MyProximus login blijft actief omdat deze toegang verleent tot andere diensten.

#### 9.4. Gegevensverwerking wanneer u gebruik maakt van Pickx (TV) via uw decoder, de Pickx-app of via de Pickx-website.

De persoonsgegevens die gegenereerd worden wanneer u Pickx gebruikt of gegevens die u zelf verstrekt in de context van Pickx worden verwerkt en opgenomen in onze databanken. We kunnen deze gegevens verwerken om u de Pickx-dienst te leveren, om onze diensten te verbeteren, marktstudies uit te voeren, statistische rapporteringen te maken, gebruikersprofielen op te stellen en al dan niet gepersonaliseerde aanbevelingen te brengen.

De Pickx TV-decoder is uitgerust met software die de handelingen met de decoder registreert en opslaat. Zowel de Pickx-app als de Pickx-website bevatten gelijkaardige functionaliteiten.

Al deze gegevens kunnen worden verwerkt om:

- de goede uitvoering van het contract mogelijk te maken;
- de Pickx-diensten correct te kunnen leveren en technische problemen te verhelpen;
- u gepersonaliseerde aanbevelingen te kunnen doen met betrekking tot de Pickx-diensten en overige Proximus diensten;
- het klantenbeheer toe te laten;
- marktstudies uit te voeren en gebruikersprofielen op te stellen;
- statistische rapporteringen over het kijkgedrag te maken, zowel voor interne doeleinden als voor rapportering aan de tv-zenders en de mediaregulator;
- de advertenties op Pickx aan te passen aan uw profiel;
- fraude op te sporen, zoals schendingen van intellectuele eigendomsrechten;
- met gelijk welke middelen, onder meer per brief en/of via e-mail, (gepersonaliseerde) informatie- of promotiecampagnes te voeren rond producten en diensten van de Proximus Groep. Als u liever geen info wil ontvangen over onze producten, diensten of promoties via uw tv-scherm u niet wil dat de publiciteit op Pickx wordt aangepast aan uw profiel of u geen gepersonaliseerde aanbevelingen i.v.m. de Pickx-diensten wenst te ontvangen, kan u in sectie 11 lezen hoe u uw keuze kan meedelen.

In bepaalde gevallen mag Proximus de verzamelde gegevens meedelen:

- aan de partners die ons bijstaan bij het leveren van de Pickx-diensten;
- als deze mededeling noodzakelijk is om een Pickx-dienst te leveren;
- als u uw toestemming heeft gegeven voor een dergelijke mededeling.

#### **Gebruik van de Pickx-app in een andere Europese lidstaat dan België**



De mogelijkheid om de Pickx-app te gebruiken wanneer u tijdelijk in een andere lidstaat van de Europese Unie dan België verblijft, bestaat volgens het Europees Reglement inzake portabiliteit alleen indien u in een lidstaat van de Europese Unie woont. Daarom moet Proximus uw woonlidstaat controleren, zowel bij de sluiting van het TV-app contract als gedurende de looptijd van het contract. Proximus bepaalt binnen de perken van het Europees Reglement inzake portabiliteit welke controlemiddelen ze hiertoe zal gebruiken. De verwerking van persoonsgegevens voor deze controle is beperkt tot wat proportioneel is. Deze persoonsgegevens zullen niet langer worden bijgehouden dan nodig voor het doeleinde van de controle.

### 9.5. Doktr

De informatie met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in het kader van Doktr is te vinden in de [privacyverklaring](#) van Doktr.

### 9.6. Banx

De informatie met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in het kader van Banx is te vinden in de [privacyverklaring](#) van Banx.

## 10. Wat zijn cookies (en gelijkaardige technologieën) en hoe worden deze gebruikt?

Cookies laten ons toe u te herkennen als bezoeker van onze websites. Op die manier kunnen we u gepersonaliseerde informatie brengen.

U kan ons cookiebeleid raadplegen via de hyperlink 'Cookiebeleid' onderaan de homepagina van onze websites.

Logt u in op MyProximus, dan plaatsen we een cookie in uw browser. Zo herkennen we u als bezoeker van onze website en kunnen we de inhoud van onze onthaalpagina op [www.proximus.be](http://www.proximus.be) aanpassen aan uw persoonlijke situatie, ook als u bij een volgend bezoek niet bent ingelogd op MyProximus.

Op die manier kunnen we u op onze website gepersonaliseerde mededelingen brengen, zoals het aantal loyalty punten of de status van uw laatste factuur. Ook kunnen we u informeren over onze oplossingen en promoties, waarvan we denken dat ze voor u interessant kunnen zijn.

Wil u geen gepersonaliseerde boodschappen ontvangen bij uw bezoek aan onze website [www.proximus.be](http://www.proximus.be), volg dan volgende instructies:

- Klik op 'Ik ben niet ... (uw naam)' op de pagina waar u inlogt op MyProximus;
- Klik daarna op het Proximus-logo links boven, zo kom je op de niet-gepersonaliseerde versie van de website terecht.

Voor de relevante cookie policy: kijk naar de website (niet alle websites hebben alle soorten cookies).

Indien u op onze websites cookies aanvaard heeft voor doelgerichte advertenties door Proximus en derden, kan Proximus via zijn Data Management Platform aan zijn vertrouwde partners toegang geven tot dergelijke cookie-informatie. De lijst van de partners met wie Proximus cookie-informatie deelt, is toegankelijk via de cookie manager op de websites van Proximus.

## 11. Welke zijn mijn privacyrechten en hoe kan ik deze uitoefenen?

U heeft steeds het recht tot inzage, verbetering en schrapping van uw persoonsgegevens. U kan zich ook verzetten tegen het gebruik of de verwerking ervan. U kan steeds uw toestemming intrekken en uw keuze aanpassen. Tot slot kan u zich laten registreren op de Bel-me-niet-meer-lijst. Bent u (ex)klant bij ons, dan kan u uw voorkeuren met betrekking tot uw privacy in de meeste gevallen meedelen via

MyProximus (Web en in de Proximus+ app) of via onze klantendienst. Bent u geen klant, dan kan u altijd onze klantendienst bellen om een verzoek in te dienen om uw privacyrechten uit te oefenen.

Om te verzekeren dat het verzoek door de juiste persoon wordt ingediend, vragen we u bepaalde gegevens te verstrekken om uw identiteit te bevestigen en om te voorkomen dat iemand anders uw rechten uitoefent. Indien deze gegevens niet volstaan om uw identiteit te bevestigen, kunnen we u om aanvullende informatie vragen om u op een unieke manier te kunnen identificeren of u vragen om ons een kopie van de voorkant van uw identiteitskaart te sturen (u mag alle informatie op uw identiteitskaart die niet relevant is om uw identiteit te bevestigen, maskeren).

We hebben een maand de tijd om op uw verzoek te reageren. Deze termijn begint te lopen zodra we alle informatie hebben die we nodig hebben om aan uw verzoek te voldoen.

De termijn van een maand kan worden verlengd met maximaal 2 maanden, afhankelijk van het aantal verzoeken en de complexiteit ervan. We zullen u steeds binnen de initiële termijn op de hoogte brengen van een mogelijke vertraging van ons antwoord.

We streven ernaar onze systemen en databases zo snel mogelijk aan te passen. Maar in de praktijk kan het enige tijd duren om uw keuze in de praktijk toe te passen.

Bent u niet tevreden met ons antwoord, gelieve dit te laten weten aan het Proximus Data Protection Office, hetzij via e-mail: [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) hetzij via de post: Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel.

### **U kunt een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit**

Voldoet het antwoord van Proximus niet aan uw verwachtingen of bent u het niet eens met ons standpunt, dan kan u contact opnemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit en een klacht indienen. Meer info: zie [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/contact](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/contact).

#### **11.1. U kan uw persoonsgegevens inkijken**

U heeft het recht om toegang te vragen tot uw persoonsgegevens. We bezorgen u dan een overzicht van de persoonsgegevens die wij over u verwerken. Daarnaast geven wij u bijkomende informatie zoals waarom deze persoonsgegevens verwerkt worden, de oorsprong van de gegevens, de categorieën van derden waarmee we uw persoonsgegevens delen, ...

##### Proximus (ex)klant:

Contacteer het Proximus Data Protection Office via e-mail: [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) of via dit [webformulier](#) of per post: Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel.

##### Geen Proximus (ex)klant:

Contacteer het Proximus Data Protection Office via e-mail: [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) of per post: Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel.

#### **11.2. U kan uw persoonsgegevens laten verbeteren**

Indien u vaststelt dat bepaalde gegevens die Proximus over u heeft niet (meer) correct zijn, dan kan u deze laten aanpassen. Hiervoor kan u onze klantendienst contacteren.

Bepaalde persoonsgegevens, zoals contactgegevens, zijn beschikbaar in de MyProximus-omgeving en kan u daar zelf aanpassen via MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Beheer mijn account gegevens > Persoonlijke informatie) en/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account >

Persoonlijke informatie). Als dat niet lukt, contacteer de Proximus-klantendienst via 0800 22 800 of [via chat](#).

### 11.3. U kan uw persoonsgegevens laten verwijderen

In bepaalde gevallen (bv. als u geen Proximus-producten of -diensten meer afneemt en u uw contactgegevens wilt laten verwijderen), kan u vragen om uw persoonsgegevens te laten verwijderen.

Bepaalde persoonsgegevens kan Proximus niet verwijderen omdat wij wettelijke verplicht zijn om deze bij te houden, zoals bv. facturatiegegevens.

Contacteer het Proximus Data Protection Office via e-mail: [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) of per post: Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel.

### 11.4. Removal of data from the telephone directory and the 1207/1307 database

Als u niet wenst dat uw contactgegevens gepubliceerd worden in de gidsdiensten of de telefoongids, kunt u deze voorkeur zelf aanpassen via MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy) en/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy). Als dat niet werkt, kunt u uw aanvraag indienen via dit [webformulier](#), per e-mail: [gids@1207.be](mailto:gids@1207.be) of per post: Dienst Telefoongids, Koning Albert II-laan 27, B-1000 Brussel.

### 11.5. U kan zich verzetten tegen het gebruik van bepaalde persoonsgegevens

U kan steeds bezwaar aantekenen (zonder motivering) tegen het gebruik van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden.

#### Proximus (ex)klant

U kunt de kanalen en voorkeuren met betrekking tot communicatie voor marketingdoeleinden aanpassen via MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy) en/of MyProximus in de Proximus+ app (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy). Als dat niet werkt, contacteer het Proximus Data Protection Office via e-mail: [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) of per post: Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel.

Daarnaast kan u ook de instructies volgen in de mails en de sms'en die u van Proximus ontvangt om dergelijke commerciële berichten in de toekomst te vermijden.

Indien u zich volledig wenst te verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor marketingdoeleinden, kunt u dit ook registreren in MyProximus, uw verzoek indienen via dit [webformulier](#) of contact opnemen met de Proximus klantendienst op 0800 55 800 of [via chat](#).

#### Geen Proximus (ex-)klant

U kunt zich verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor marketingdoeleinden door contact op te nemen met de Proximus Data Protection Office via e-mail: [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) of per post: Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel.

Zelfstandigen en kmo's kunnen hun privacyvoorkeur doorgeven via het gratis nummer 0800 55 500.

Middelgrote en grotere bedrijven en openbare instellingen kunnen bellen naar het gratis nummer 0800 55 200.

### **Verzet tegen het gebruik van mobiele netwerklocatiegegevens voor anonieme rapportering**

U kunt zich verzetten tegen het gebruik van mobiele netwerklocatiegegevens voor anonieme rapportering via MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy > Netwerk mobiele gegevens) en/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy > Netwerk mobiele gegevens). Als dat niet werkt, contacteer het Proximus Data Protection Office via e-mail: [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) of per post: Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel.

Indien u specifieke redenen heeft (gemotiveerd verzoek), kan u bezwaar aantekenen wanneer Proximus uw persoonsgegevens gebruikt voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting (bv. fraudebestrijding). Bij een gegrond verzoek zal Proximus het gebruik van uw persoonsgegevens stoppen, tenzij wij dwingende gronden hebben om dit niet te doen.

U kunt een verzoek indienen om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor een specifiek doeleinde door contact op te nemen met het Proximus Data Protection Office per e-mail: [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) of per post: Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel.

#### **11.6. U kan uw eerder gegeven toestemming intrekken**

Telkens u ons een expliciete toestemming heeft gegeven om persoonsgegevens te verwerken voor specifieke doeleinden (vb. gepersonaliseerde tv-reclame, Gerichte advertenties op het web en in mobiele apps...), heeft u op gelijk welk moment de mogelijkheid om de eerder gegeven toestemming in te trekken. Dit kan via MyProximus Web (klik op uw naam of avatar in de rechterbovenhoek > Mijn account > Waarschuwingen en privacy) en/of MyProximus in de Proximus+ App (klik op het instellingenicoon in de rechterbovenhoek > Beheer je account > Waarschuwingen en privacy). Als dat niet werkt of als u een ander verzoek of vraag heeft met betrekking van de intrekking van uw toestemming, dan kan u het Proximus Data Protection Office contacteren via e-mail: [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) of per post: Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel.

#### **11.7. U kan soms weigeren dat uw persoonsgegevens op volledig geautomatiseerde wijze worden verwerkt**

In het geval dat Proximus uw persoonsgegevens op volledig geautomatiseerde wijze zou verwerken (zonder menselijke tussenkomst), kan u zich hiertegen verzetten.

U kunt een bezwaar indienen tegen de volledig geautomatiseerde verwerking van uw persoonsgegevens door contact op te nemen met de Proximus Data Protection Office via e-mail: [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) of per post: Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel.

#### **11.8. U kan vragen om uw persoonsgegevens over te dragen**

Persoonsgegevens die u zelf aan Proximus heeft verstrekt, zoals bv. contactgegevens, kan u overdragen aan uzelf of aan een derde partij.

U kunt een verzoek tot overdracht van uw persoonsgegevens indienen door contact op te nemen met het Data Protection Office van Proximus via e-mail: [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com) of per post: Koning Albert II-laan 27, 1030 Brussel.

### 11.9. U kan zich laten registreren op de Bel-me-niet-meer-lijst

Wenst u via uw telefoon of gsm geen commerciële oproepen meer te ontvangen, van geen enkel bedrijf of organisatie, dan kan u zich inschrijven op de Bel-me-niet-meer-lijst. U kan dit doen door te bellen naar het nummer 02 882 19 75.

De wet verplicht alle bedrijven of organisaties, die via telefoon of gsm commerciële aanbiedingen doen, deze lijst te respecteren. Ze moeten uw telefoonnummer en naam uit hun belbestanden halen en mogen u niet meer bellen voor hun producten of diensten of voor speciale promoties. Het is de verantwoordelijkheid van elke bedrijf en elke organisatie om de Bel-me-niet-meer lijst te respecteren. Proximus heeft niet de bevoegdheid om dat te controleren of daar op toe te zien bij andere bedrijven dan Proximus zelf.

Voor klachten in verband met ongewenste commerciële oproepen kan u terecht bij de Federale Overheidsdienst FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, Contact Center, Vooruitgangstraat 50 te 1210 Brussel, via het gratis nummer 0800-120 33 of via het meldpunt: <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/nl/welkom> (rubriek 'Vervelende telefoontjes').

### 11.10. U kan zich laten registreren op de Robinsonlijst

Indien u geen commerciële brieven meer wenst te ontvangen van alle bedrijven die lid zijn van de Belgische Direct Marketing Association kan u zich inschrijven op de Robinsonlijsten via [www.robinson.be](http://www.robinson.be).

## 12. Wijzigingen aan de privacyverklaring

Wijzigingen in ons privacybeleid zijn altijd mogelijk. Raadpleeg dus regelmatig deze site.

Het is mogelijk dat ons privacybeleid in de toekomst wordt uitgebreid of aangepast, mochten er zich bijvoorbeeld nieuwe ontwikkelingen voordoen. Daarom raden we u aan om dit privacybeleid regelmatig te raadplegen.

## 13. Contactgegevens van de Data Protection Officer

Voor verdere vragen over onze privacyverklaring kan u altijd onze Data Protection Officer contacteren.

Hoe kan u de Proximus Data Protection Officer contacteren?

E-mail: [privacy@proximus.com](mailto:privacy@proximus.com)

Adres: Koning Albert II laan 27, 1030 Brussel

Webformulier: [link naar webformulier](#)