



PRIVACYBELEID MOBILE VIKINGS NV

1. Algemeen

'Mobile Vikings' en 'JIM Mobile' zijn producten van Mobile Vikings nv, met maatschappelijke zetel te Kempische steenweg 309 / 1, 3500 Hasselt en ondernemingsnummer: 0886.946.917 (hierna "Mobile Vikings").

In het kader van de verlening van haar telecomdiensten (waaronder mobiele telefonie met de merken 'Mobile Vikings' en 'JIM Mobile'), verwerkt Mobile Vikings verschillende soorten persoonsgegevens van jou en dit voor diverse doeleinden. De verzamelde gegevens worden opgeslagen en beheerd in systemen die gecontroleerd worden door Mobile Vikings, dat optreedt als verwerkingsverantwoordelijke van je persoonsgegevens. Dit betekent dat Mobile Vikings het doel en de middelen voor de verwerking van je persoonsgegevens bepaalt.

Bij Mobile Vikings vinden we de bescherming van je privacy belangrijk. Daarom willen we je in dit Privacybeleid zo goed mogelijk informeren over welke gegevens wij verzamelen, waarom we dat doen, hoelang wij deze gegevens bewaren, wat je privacyrechten zijn en hoe je deze kan uitoefenen. We raden je daarom aan om dit Privacybeleid grondig door te nemen. Mocht je hieromtrent vragen hebben, dan kan je ons uiteraard altijd contacteren via de onderstaande contactgegevens.

2. Op welke manier verzamelen we gegevens?

◆ Gegevens die je zelf aan ons meedeelt

Om van de producten en diensten van Mobile Vikings gebruik te kunnen maken, dien je een account aan te maken. Bij het aanmaken van een account zal je gevraagd worden bepaalde gegevens te verstrekken, zoals b.v. je naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, facturatiegegevens en wachtwoord. Ook indien je je opgeeft voor een speciale actie/promotie, kan je gevraagd worden bepaalde (bijkomende) gegevens te verstrekken. Daarnaast zullen wij gegevens verzamelen als je met ons in contact treedt per e-mail of telefonisch (bv. wanneer je vragen hebt over onze producten of diensten of zelf bepaalde beoordelingen over producten of diensten geeft – bv. Viking Lab), via online toepassingen (bv. inschrijven voor nieuwsbrieven, via e-formulieren (bv. SEPA), deelname aan chatbox, gegevensverstrekking via mobiele apps (bv. Mobile Vikings-app of itsme app) of andere 'social media' toepassingen zoals Facebook en Twitter).

◆ Gegevens die we verzamelen op basis van je gebruik van onze diensten (incl. Viking Deals)

Tevens verzamelen we gegevens over hoe je onze diensten gebruikt (waaronder verkeers- en locatiegegevens – zie hieronder) evenals gegevens over je betaaldrag en de toestellen die je gebruikt om toegang te krijgen tot onze diensten (bv. type, merk en besturingssysteem van je toestel).

Indien je gebruikmaakt van Viking Deals, ontvangen wij in dat kader eveneens persoonsgegevens. Meer details daarover vind je terug in het [Privacybeleid van Viking Deals](#).

Daarnaast gebruiken we op onze websites en apps cookies en gelijkaardige technologieën om o.a. de gebruikservaring te verbeteren. Meer details daarover vind je terug in het [Cookiebeleid \(Mobile Vikings en JIM Mobile\)](#).

3. Welke gegevens verzamelen we?

Mobile Vikings verwerkt de volgende types persoonsgegevens:

- ◆ **Identificatie-, contact- en betalingsgegevens:** Mobile Vikings verwerkt de identificatie- en contactgegevens die je opgeeft als jij je registreert voor een account of een promotionele actie. De gegevens die wij in dit verband verwerken zijn bijvoorbeeld je naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, en geslacht evenals betalingsgegevens. Bij de registratieprocedure is aangegeven of de gevraagde informatie verplicht moet worden opgegeven of niet. Indien de gevraagde informatie verplicht moet worden opgegeven, dan kan je de registratieprocedure niet voltooien indien je de gevraagde informatie niet opgeeft omdat wij anders niet in staat zijn om de diensten (in optimale omstandigheden) aan je te leveren.
- ◆ **Verkeers- en locatiegegevens:** Mobile Vikings verwerkt tevens verkeersgegevens. Dit zijn alle (ruwe) technische gegevens die worden gegenereerd door jouw gebruik van onze diensten. Deze gegevens omvatten het zogenaamde IMSI-nummer van de oproepende en opgeroepen deelnemer aan het telefoongesprek (d.i. een internationaal nummer om je te identificeren als mobiele abonnee), het zogenaamde IMEI-nummer van het mobiele eindapparaat van de oproepende en opgeroepen deelnemer (d.i. een identificatienummer van het mobiele toestel van de eindgebruiker), de locatie van het netwerkaansluitpunt (aan het begin en aan het einde van de oproep) en alle andere gegevens die gebruikt worden om op een correcte manier je gebruiks- en facturatiegegevens op te maken. Deze bijzondere technische gegevens verwerken we om je toe te laten gebruik te maken van het communicatienetwerk en om te kunnen antwoorden op eventuele vragen van gerechtelijke of andere overheidsinstanties.
- ◆ **Andere technische gegevens:** Mobile Vikings kan in bepaalde omstandigheden ook andere technische gegevens (zoals bijvoorbeeld het model en servicenummer van je mobiele telefoon of de softwareversie die je gebruikt) verwerken. Deze gegevens hebben wij in die omstandigheden nodig om een goede werking van onze diensten te kunnen waarborgen.
- ◆ **Gebruiks- en facturatiegegevens:** Wij verwerken tevens de gegevens die wij ontvangen wanneer je onze diensten gebruikt. Bijvoorbeeld: de opgeroepen (mobiele) telefoonnummers, de datum, het tijdstip, de duur, het verbruiksvolume van een gesprek. Wij gebruiken deze gegevens onder meer om je als klant correct te kunnen factureren, om fraude op te sporen en je eventueel te informeren over producten die beter aansluiten bij je gebruik (tenzij je hiertegen bezwaar zou formuleren – zie hieronder: ‘recht op bezwaar’).
- ◆ **Andere gegevens die je zelf meedeelt:** Wij verwerken tevens de informatie die wij verkrijgen als je een vraag stelt per e-mail of contact met ons opneemt (bv. via telefoon, onze chatbox of via andere ‘social media’ toepassingen zoals Facebook of Twitter). Ook verwerken wij informatie die wij verkrijgen via marktonderzoeken (surveys/vragenlijsten) die wij uitvoeren en waaraan je uit vrije wil zou deelnemen.

4. Waarvoor gebruiken we deze gegevens?

We verwerken persoonsgegevens voor diverse doeleinden, waarbij wij telkens enkel de gegevens verwerken die noodzakelijk zijn om het beoogde doel te realiseren.

Zo gebruiken wij persoonsgegevens wanneer dit noodzakelijk is:

- ◆ in het kader van de voorbereiding, uitvoering of beëindiging van ons contract met jou (bv. verstrekken van informatie aan jou, het leveren van onze producten en diensten, facturatie, etc.);
- ◆ om te voldoen aan de wettelijke of reglementaire bepalingen waaraan wij zijn onderworpen (bv. naleving fiscale wetgeving, informatieverstrekking aan overheidsdiensten in het kader van gerechtelijke onderzoeken, etc.); en/of
- ◆ voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen, in welk geval wij steeds streven naar een evenwicht tussen dat belang en het respecteren van jouw privacy (bv. ingeval van marketing en reclame voor onze diensten).

Is het verwerken van jouw persoonsgegevens niet noodzakelijk voor één van deze drie hogervermelde redenen, dan vragen wij steeds je toestemming om je persoonsgegevens te mogen verwerken.

Concreet verzamelen wij jouw persoonsgegevens voor de volgende specifieke doeleinden:

- ◆ **Om je aanvraag voor onze diensten in behandeling te nemen:** Wanneer je nog geen klant bent en je onze website bezoekt om informatie te verzamelen en/of aan te vragen over onze producten en diensten, dan hebben we in ieder geval je contactgegevens nodig. Alle informatie die wij in deze (precontractuele) fase over je ontvangen, gebruiken we alleen om je van de gevraagde informatie te voorzien. Wanneer je uiteindelijk beslist om klant te worden bij Mobile Vikings, dien je voor het beheer van onze contractuele relatie een aantal persoonsgegevens mee te delen om een account aan te maken (zie hierboven). Indien je je gegevens invulde op onze website, maar het aankoopproces niet volledig afrondde, sturen we je eenmalig een reminder via e-mail.
- ◆ **Om ons contract met jou uit te voeren en onze diensten te kunnen verlenen:** We gebruiken de gegevens in de eerste plaats voor het leveren van onze diensten en voor alle administratie daaromtrent. Opgegeven contactgegevens kunnen worden gebruikt om je te informeren over bijvoorbeeld wijzigingen in de diensten of om je meer informatie te verstrekken over de diensten. Deze gegevens worden ook gebruikt voor facturatie- en betalingsdoeleinden.
- ◆ **Om onze dienstverlening te verbeteren en algemene trends te identificeren:** We kunnen gebruikmaken van onze algemene gebruiksinformatie om verbeterpunten in onze dienstverlening te identificeren. Dit gebeurt onder meer aan de hand van jouw feedback over onze diensten, gegevens die we bekomen tijdens onze contacten met jou (bv. schriftelijk of telefonisch), vragen van jou of het opnemen van de gesprekken van onze klantendienst. Mogelijk zal je ook gevraagd worden om vrijwillig deel te nemen aan bepaalde bevestigingen zodat wij onze diensten kunnen evalueren en verbeteren en/of nieuwe producten of diensten kunnen onderzoeken en ontwikkelen.
- ◆ **Om je op de hoogte te houden van nieuws, toekomstige acties/promoties en nieuwe producten en diensten van Mobile Vikings:** Mobile Vikings kan je contactgegevens ook gebruiken om met je te communiceren (schriftelijk, telefonisch of elektronisch) over nieuws,

toekomstige acties/ promoties waarvan wij denken dat die voor je interessant zijn of om nieuwe producten en diensten aan te bieden van Mobile Vikings. De gegevens waarover wij beschikken kunnen wij eveneens aanwenden voor profileringsdoeleinden (d.i. het indelen van jou in de ene of andere categorie met het oog op het versturen van specifieke marketing), tenzij je hiertegen bezwaar zou formuleren (zie hieronder: ‘recht van bezwaar’). Mobile Vikings houdt hierbij steeds rekening met jouw persoonlijke voorkeuren. Op jouw profielpagina kan je zelf je persoonlijke voorkeuren aanduiden en meedelen voor welk nieuws, toekomstige acties/promoties je deze berichten wil ontvangen. Het is ook mogelijk dat wij je benaderen wanneer je geen klant meer bent bij Mobile Vikings, en dit tot maximaal 24 maanden na het einde van onze relatie.

- ◆ **Om je online gerichte boodschappen of advertenties te tonen:** Mobile Vikings kan je contactgegevens (e-mail en telefoonnummer) delen in gepseudonimiseerde vorm met online marketingbedrijven zoals Google en Facebook. Indien je bij deze bedrijven ook gekend bent en je communicatie- en privacy-instellingen op hun platforms dit toelaten, kan Mobile Vikings je gepaste advertenties tonen via hun kanalen.
- ◆ **Om misbruik of fraude te voorkomen en/of op te sporen:** Mobile Vikings kan je gegevens ook gebruiken om illegale of vermoedelijke illegale praktijken te voorkomen, op te sporen en te onderzoeken, zoals fraude (bijvoorbeeld met betaalmiddelen), smishing en phishing, evenals voor het handhaven van onze algemene voorwaarden.
- ◆ **Naleving wet- en regelgeving:** Wij kunnen je persoonsgegevens ook gebruiken om te voldoen aan wet- en regelgeving die Mobile Vikings dient na te leven en het laten uitvoeren van audits en controles. Mobile Vikings kan wettelijk verplicht worden om persoonlijke informatie bekend te maken in het kader van een geschil of een rechtszaak of indien bepaalde overheidsinstellingen (bv. politie, gerecht, hulpdiensten) dit vereisen. Om te voldoen aan deze wet- en regelgeving kan het gebeuren dat we deze informatie bekendmaken zonder dat je dit weet, zonder je toestemming en zelfs zonder je hiervan op de hoogte te brengen. Voorts zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde gegevens bij te houden in het kader van onze algemene fiscale en boekhoudkundige verplichtingen.
- ◆ **Om studies, testen en statistieken bij te houden:** Wij kunnen je anonieme, geaggregeerde gegevens gebruiken om bijvoorbeeld intern en extern te rapporteren over het gebruik van onze diensten. De gegevens die hierbij gebruikt worden zijn niet terug te brengen naar een bepaald individu. De informatie die wij uit deze analyses halen, gebruiken wij om onze huidige producten- en dienstenportfolio en onze processen te evalueren en deze aan te passen op grond van nieuwe ontwikkelingen.

5. Aan welke derden worden deze gegevens eventueel doorgegeven?

- ◆ **Aan leveranciers, onderaannemers en andere dienstverleners:** We maken gebruik van andere bedrijven, tussenpersonen, onderaannemers of andere dienstverleners om bepaalde diensten namens ons uit te voeren of ons te helpen bij de levering van diensten aan jou. We gebruiken bijvoorbeeld leveranciers om marketing-, communicatie-, infrastructuur- en IT-diensten te leveren, om onze dienstverlening te optimaliseren, creditcard-transacties te verwerken en fraude bij creditcard-transacties of andere betalingsmethoden te beperken, klantenservice te leveren, schulden in te vorderen, gegevens te analyseren en feedback van gebruikers te verwerken en beheren. We maken verder gebruik van leveranciers (Bisnode en CheckDoc) die ons ondersteunen bij het verifiëren van de accuraatheid en kwaliteit van de door jou

aangeleverde identificatiegegevens, wat ons in staat stelt om identiteitsfraude en diefstal te verhinderen.

Het is mogelijk dat deze leveranciers bij het verlenen van dergelijke diensten toegang krijgen tot je persoonsgegevens of andere informatie. In ieder geval geven wij deze bedrijven enkel toestemming om je persoonsgegevens te verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor de levering van hun diensten of de naleving van bepaalde wetgeving en eisen wij van hen dat zij de nodige maatregelen nemen om de vertrouwelijkheid van jouw persoonsgegevens te eerbiedigen mits een passende beveiliging.

Mobile Vikings is een 'mobile virtual network operator' ('MVNO') en maakt gebruik van het netwerk van een 'mobile network operator' ('MNO') om mobiele diensten aan haar klanten te kunnen leveren. Bijgevolg krijgt de MNO die het netwerk beheert waarvan Mobile Vikings gebruik maakt eveneens toegang tot bepaalde gegevens. Zo heeft deze operator bijvoorbeeld toegang tot zogenaamde locatiegegevens waarmee zij de locatie van je simkaart kunnen vaststellen. Locatiegegevens geven aan met welke zendmast of wifi-punt je mobiele toestel in verbinding staat. Deze gegevens kunnen worden gebruikt voor netwerkplanning en -beheer door de MNO maar ook in het kader van bepaalde wettelijke verplichtingen, bijvoorbeeld voor het doorgeven van je locatie bij noodoproepen of op vraag van overheidsdiensten in kader van een gerechtelijk onderzoek.

- ◆ **Aan overheden:** Het is ook mogelijk dat wij persoonlijke gegevens delen of doorgeven, inclusief de inhoud van je communicatie: (i) om te voldoen aan de wet of in het kader van een juridische procedure of wettelijke verzoeken; (ii) om fraude en technische beveiligingsproblemen te detecteren, te voorkomen of anderszins aan te pakken; of (iii) om de rechten en eigendommen van Mobile Vikings te beschermen, waaronder de handhaving van onze algemene gebruiksvoorwaarden.
- ◆ **Zakelijke overdrachten:** Mobile Vikings behoudt zich het recht voor om in verband met welke reorganisatie, herstructurering, fusie, verkoop of andere overdracht van bedrijfsmiddelen dan ook gegevens over te dragen, inclusief persoonsgegevens, mits de ontvangende partij ermee instemt om je persoonsgegevens te verwerken overeenkomstig dit Privacybeleid.

Wanneer je van onze diensten gebruikt maakt via je werkgever, dan worden behalve je naam en telefoonnummer, geen gegevens gedeeld met je werkgever. Vorm je samen met andere Vikings een Viking Clan, dan weten enkel de Clanleden met wie ze een Clan vormen.

6. Bewaartermijn

We houden je gegevens niet langer bij dan nodig voor het doeleinde waarvoor ze werden verzameld en dit met in acht name van de wettelijk bepaalde bewaar- en verjaringstermijnen. We houden hierbij rekening met het feit dat sommige gegevens voor bepaalde tijd moeten worden bijgehouden ingevolge bepaalde wetgeving.

Concreet betekent dit dat, zolang je bij ons klant bent, we je gegevens bijhouden voor een maximumperiode van 10 jaar, met uitzondering van verkeers- en locatiegegevens die we, zoals de wet ons verplicht, voortdurend verwijderen van zodra ze 12 maanden oud zijn.

Ben je niet langer klant bij ons, dan houden we je gegevens nog bij in onze systemen gedurende 2 jaar nadat je simkaart inactief werd of je beheersrechten op een actieve simkaart stopgezet werden.

Gedurende die periode houden we je gegevens bij voor het geval je terug klant wordt, en we gebruiken ze voor direct-marketing-doeleinden, tenzij je al aangaf dit niet te willen.

Op het einde van die tweejarige periode wordt je account afgesloten en archiveren we je identificatie-, contact- en betalingsgegevens, je gebruiks- en facturatiegegevens en alle andere gegevens die je aan ons bezorgd hebt tijdens je contacten met Mobile Vikings. Al deze gegevens worden bijgehouden tot 10 jaar na je laatste betaling of herlading, voor het instellen, uitoefenen of onderbouwen van juridische claims.

7. Wat zijn mijn rechten en hoe oefen ik ze uit?

Het recht op gegevensbescherming is een fundamenteel recht in de Europese Unie. Ook wanneer je gegevens deelt met bedrijven, moet je steeds de controle over je persoonsgegevens kunnen behouden. Hieronder lijsten we op welke rechten je daarom hebt, en hoe je deze bij Mobile Vikings kan uitoefenen.

◆ **Recht op inzage**

Je hebt het recht om van Mobile Vikings bevestiging te ontvangen of we jouw persoonsgegevens al dan niet verwerken, inzage te verkrijgen in de persoonsgegevens en hoe en waarom ze verwerkt worden, alsook een kopie van de betrokken gegevens. Je kan dit recht uitoefenen door een e-mail te sturen naar privacy@mobilevikings.be.

◆ **Recht op rectificatie**

Je hebt het recht om te vragen om een rechtzetting van je gegevens wanneer je merkt dat we foutieve gegevens over jou verwerken. Je kan dit recht uitoefenen door een e-mail te sturen naar privacy@mobilevikings.be.

◆ **Recht op gegevenswissing**

Je hebt het recht om de wissing van je persoonsgegevens aan te vragen. Dit is geen absoluut recht en is daarom niet steeds van toepassing (bv. omdat we wettelijk verplicht zijn bepaalde gegevens bij te houden). Je kan dit recht uitoefenen door een e-mail te sturen naar privacy@mobilevikings.be.

◆ **Recht op beperking**

Je hebt het recht om in bepaalde specifieke gevallen de verwerking van je persoonsgegevens te laten beperken. Je kan dit recht uitoefenen door een e-mail te sturen naar privacy@mobilevikings.be.

◆ **Recht op overdraagbaarheid van persoonsgegevens**

Je hebt het recht om de om de gegevens op te vragen die je aan ons verstrekt hebt in het kader van verwerkingen die gebaseerd zijn op jouw (expliciete) toestemming of die strikt noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van een overeenkomst met jou. Deze worden je dan bezorgd in een machineleesbare vorm. Dit recht kan je uitoefenen door een e-mail te sturen naar privacy@mobilevikings.be.

◆ **Recht van bezwaar**

Je hebt het recht om vanwege met jouw specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang, met inbegrip van profilering. Dit recht kan je uitoefenen door een e-mail te sturen naar privacy@mobilevikings.be.

◆ **Recht van bezwaar tegen direct marketing**

Je hebt daarnaast het recht om bezwaar te maken tegen direct marketing. Dit recht is absoluut – er moet steeds gevolg aan gegeven worden. In bepaalde gevallen kan je dit recht reeds uitoefenen op het moment dat je je gegevens met ons deelt. Daarnaast kan je je steeds uitschrijven voor elektronische direct-marketing-communicatie via je accountinstellingen en via de uitschrijfink in ontvangen berichten. Om je recht van bezwaar tegen direct marketing voor andere kanalen uit te oefenen, kan je een e-mail sturen naar privacy@mobilevikings.be.

Indien je van geen enkel bedrijf nog direct marketing via telefoon wil ontvangen, kan je je telefoonnummer toevoegen aan de Bel-me-niet-meer Lijst (www.dncm.be). Om ook via de post van geen enkel bedrijf nog direct marketing te ontvangen, voeg je je gegevens toe aan de Robinson List (www.robinsonlist.be). Mobile Vikings houdt steeds met beide lijsten rekening in haar direct marketing campagnes.

◆ **Recht op intrekking van toestemming**

Wanneer je toestemming gegeven hebt voor bepaalde verwerkingen van je gegevens, kan je deze op elk moment terug intrekken. Toestemming intrekken is steeds even eenvoudig als toestemming geven: gaf je een opt-in voor een nieuwsbrief, dan kan je je ook steeds uitschrijven via je accountinstellingen of via een uitschrijfink in elke ontvangen e-mail. Merk je dat dit toch niet het geval is, gelieve het ons dan meteen te melden via privacy@mobilevikings.be.

◆ **Recht om klacht in te dienen**

Je hebt het recht om een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit. Je kan deze bereiken op volgend adres:

Gegevensbeschermingsautoriteit
Drukpersstraat 35
1000 Brussel

Voor meer informatie verwijst Mobile Vikings naar de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

8. Geautomatiseerde individuele besluitvorming

Om fraude tegen te gaan en om de naleving van onze Algemene Voorwaarden af te dwingen, doet Mobile Vikings in beperkte mate aan geautomatiseerde individuele besluitvorming. Wanneer onze systemen een abnormaal of frauduleus gebruik van onze diensten detecteren, of een gebruik detecteren dat ernstig in strijd is met onze Algemene Voorwaarden, dan wordt je nummer automatisch geblokkeerd en/of kan je contract met Mobile Vikings automatisch worden beëindigd. Je wordt hiervan onmiddellijk in kennis gesteld en je hebt ook steeds de mogelijkheid om deze beslissing via onze klantendienst aan te vechten.



9. Wijziging van dit Privacybeleid

We zullen af en toe dit Privacybeleid aanpassen, bijvoorbeeld in het kader van veranderingen aan onze diensten. Wanneer wij veranderingen aan het Privacybeleid openbaar maken, veranderen wij de datum van de "laatste update" onderaan het document. Wanneer het om een ingrijpende wijziging gaat, dan zullen wij je hiervan vooraf op de hoogte brengen (bv. door je een kennisgeving via e-mail te sturen) en vragen wij wanneer de wet dit vereist jouw voorafgaande toestemming.

10. Contact met ons opnemen

Als je een vraag hebt over onze producten of diensten of over dit Privacybeleid, dan kan je op volgende wijze contact met ons opnemen:

- ◆ Post: Mobile Vikings nv, Kempische steenweg 309 / 1, 3500 Hasselt
- ◆ E-mail: privacy@mobilevikings.be

Laatste update: 04 januari 2021