Privacyverklaring Mobile Vikings

Inhoud

1. Intro 4
2. Wie zijn wij? 4
3. Voor wie geldt deze privacyverklaring? 4
4. Welke persoonsgegevens verzamelen we en hoe lang bewaren we die? 5
4.1. Verzamelde gegevens (informatie die je aan ons verstrekt) 5
4.2. Verkregen gegevens (info die we van derden krijgen) 6
4.3. Waargenomen of gegenereerde gegevens (info die we krijgen door je gebruik van onze producten en diensten) 7
4.4. Afgeleide gegevens (info die we afleiden uit verzamelde, verkregen en geobserveerde of gegenereerde gegevens) 7
4.5. Hoe lang bewaren we persoonsgegevens? 8
5. Delen van persoonsgegevens met derden 8
5.1. Onderaannemers, leveranciers en partners 8
5.2. Proximus NV 9
5.3. Overheidsinstanties 10
6. Waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens (behalve voor marketing en verkoop)? 10
6.1. Algemeen 11
6.1.1. Beheer van bezoekers 11
6.1.2. Opname van elektronische communicatie voor kwaliteitscontrole 11
6.1.3. Klantenservice, ondersteuning en contact met de klantenservice 12
6.1.4 AI-Powered Customer Interaction Analytics 15
6.2. Wanneer je klant wordt 17
6.2.1. Doeleinden bij het aangaan van een contract 17
6.2.2. Beoordeling van nieuwe bestellingen 18
6.2.3. Sociaal -tarief 20
6.3. Als je klant of gebruiker bent 21
6.3.1. Levering van gevraagde producten en diensten 21
6.3.1.1. Levering van onze producten en diensten 21
6.3.1.2. Interconnectie met andere telecomoperatoren 23
6.3.1.3. Planning en organisatie van netwerkinfrastructuur 24
6.3.2. Klantbeheer 25
6.3.2.1. Facturering en boekhouding 25
6.3.2.2. Verzamelingsproces 26
6.3.2.3. Diensten van derden of directe facturering door de provider 27
6.3.2.4. Geschillenbeheer 28
6.3.2.5. Marktonderzoek 29

6.3.2.6. Kwaliteitsborging, verbetering en ontwikkeling van (nieuwe) producten en diensten 31
6.3.3. Voldoen aan wettelijke bepalingen 32
6.3.3.1. Wettelijke verplichting om verkeersgegevens en andere locatiegegevens op te slaan en te delen gegevens (art. 121/8, 122, art. 123 en art. 127/1, §2 Belgische wet op de elektronische communicatie) 32
6.3.3.2. Verwerking van gegevens op basis van art. 125 van de Belgische wet op de elektronische communicatie 34
6.3.3.3. Wettelijke verplichting om persoonsgegevens die worden verwerkt of gegenereerd in verband met het aanbieden van netwerken of diensten aan eindgebruikers op te slaan en te delen die worden gegenereerd in het kader van het aanbieden van netwerken of diensten aan eindgebruikers (art. 126 en art. 127/1, §3 Belgische wet op de elektronische communicatie) 36
6.3.3.4. Wettelijke verplichting om persoonsgegevens op te slaan en te delen met het oog op de nationale veiligheid te waarborgen, ernstige criminaliteit te bestrijden, ernstige bedreigingen voor de openbare veiligheid en bescherming 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 op de elektronische communicatie) 38
6.3.3.5. Wettelijke verplichting om persoonsgegevens op te slaan en te delen met het oog op directe of indirecte identificatie van abonnees van een elektronische communicatiebetalingsdienst (art. 127 en art. 127/1, §3 Belgische Wet op de elektronische communicatie) 40
6.3.3.6. Locatie delen via AML met Belgische alarmcentrales 41
6.3.3.7. Toegang van hulpdiensten tot de Centrale Nummerdatabank (CNDB) 42
6.3.4. voor het beheer van telefoongidsen 43
6.3.5. Fraudepreventie en netwerkbeveiliging 44
6.3.5.1. Het opsporen en voorkomen van telecomfraude 44
6.3.5.2. Netwerk- en informatiebeveiliging 46
6.3.5.3. Netwerkbeheer 48
6.3.5.4. Interne benchmarking 48
6.4. Wanneer je geen klant of gebruiker meer bent 50
6.4.1. Archiveringsdoeleinden 50
6.4.2. Doeleinden van contractbeëindiging 51
7. Voor welke marketing- en verkoopdoeleinden gebruiken we je persoonsgegevens? 52
7.1. Als je nog geen klant bent 52
7.1.1. Verzamelen van contactgegevens 52
7.1.1.1. Direct verzamelen van contactgegevens via evenementen of andere gelegenheden 52
7.1.1.2. Verzamelen van prospectgegevens met betrekking tot potentiële klanten 54
7.1.2. Commerciële prospectie door indirecte verkooppartners 55
7.2. Als je klant of gebruiker bent 55
7.2.1. Aanmaken en verrijken van klantprofielen 55

7.2.1.1. Basissegmentatie van onze klanten voor direct-marketing-doeleinden 55
7.2.1.2. Op toestemming gebaseerde segmentatie van onze klanten en gebruik van verkeersgegevens voor direct marketingdoeleinden 57
7.2.1.3. Profielen maken van je verbruik om het voordeligste tariefplan te berekenen 58
7.2.2. Promotie van onze producten en diensten 58
7.2.2.1. Promotie van onze producten en diensten via telefoon en e-mail campagnes 58
7.2.2.2. Online promotie van onze producten en diensten (bijvoorbeeld op sociale media) 59
7.2.2.3. Mobile Vikings Nieuwsbrieven 61
7.2.2.4. Viking Deals 62
8. My Viking 62
8.1. Het aanmaken van een My Viking-account 62
8.2. Mijn account 63
9. Hoe beschermen we je persoonlijke gegevens? 64
10. Wat zijn cookies (en soortgelijke technologieën) en hoe worden ze gebruikt? 64
11. Wat zijn mijn privacyrechten en hoe kan ik die gebruiken? 64
11.1. Je hebt toegang tot je persoonsgegevens 65
11.2. Je kunt je persoonsgegevens laten corrigeren 65
11.3. Je kunt je persoonlijke gegevens laten verwijderen 66
11.4. Verwijdering van gegevens uit het telefoonboek 66
11.5. Je kan bezwaar maken tegen het gebruik van bepaalde persoonlijke gegevens 66
11.6. Je kunt eerder gegeven toestemming intrekken 66
11.7. Soms kun je bezwaar maken tegen de volledig geautomatiseerde verwerking van je persoonsgegevens. 67
11.8. Je kunt vragen om je persoonsgegevens over te dragen 67
11.9. Je kan je laten opnemen in de 'Bel me niet'-lijst 67
11.10. Je kan je laten opnemen in de Robinsonlijst 67
12. Wijzigingen in de privacyverklaring 67
13. Contactgegevens 68

1. Intro

Bij Mobile Vikings doen we er alles aan om de privacy van onze klanten en gebruikers te beschermen. We snappen dat de persoonlijke gegevens die je ons toevertrouwt waardevol en belangrijk voor je zijn, en we nemen onze verantwoordelijkheid om je gegevens te beschermen heel serieus.

In deze privacyverklaring geven we je gedetailleerde informatie over de persoonsgegevens die we over je verzamelen, wat er met je persoonsgegevens gebeurt als je onze diensten en apps gebruikt en/of onze verschillende websites bezoekt, voor welke doeleinden je persoonsgegevens worden gebruikt en met wie je persoonsgegevens worden gedeeld. Je kunt ook lezen hoe je ons gebruik van je persoonlijke gegevens kunt beheren. We leggen ook uit wat je rechten zijn met betrekking tot je persoonlijke gegevens en hoe je deze rechten kunt uitoefenen. Om de verklaring leesbaarder te maken, hebben we de verschillende onderwerpen onderverdeeld in hoofdstukken, die je gemakkelijk kunt raadplegen via het keuzemenu.

Naast het naleven van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming, streven we ernaar om bij de verwerking van persoonsgegevens de hoogste ethische en morele normen te hanteren. Wij zijn van mening dat privacy een fundamenteel mensenrecht is en dat het onze plicht is om je persoonsgegevens te beschermen en te respecteren.

2. Wie zijn wij?

De persoonlijke gegevens die we verzamelen en gebruiken, worden opgeslagen in de bestanden van Mobile Vikings NV (Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt).

Deze privacyverklaring geldt voor alle klanten van "Mobile Vikings" en "JIM Mobile".

3. Voor wie geldt deze privacyverklaring?

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

Deze privacyverklaring is dus bedoeld om de volgende groepen mensen te informeren, waarbij we opmerken dat de verklaring voor sommige groepen relevanter is dan voor andere:

- Onze klanten, zowel particulieren als bedrijven, en mensen die een My Viking-account hebben aangemaakt;
- Onze ex-klanten;
- Potentiële toekomstige klanten (d.w.z. prospects);
- De klanten van elke dochteronderneming van de Proximus Groep;
- De personen die onze diensten en producten gebruiken (bijvoorbeeld familieleden van onze klanten, werknemers van onze professionele klanten die onze diensten gebruiken);
- De contactpersonen en vertegenwoordigers van onze zakelijke klanten (bijvoorbeeld medewerkers van onze zakelijke klanten);

- De contactpersonen van onze residentiële klanten en gebruikers van onze producten (bijvoorbeeld familieleden, voogden, gerechtelijke vertegenwoordigers die deze personen wettelijk kunnen vertegenwoordigen);
- De contactpersonen van andere derde partijen, zoals leveranciers en partners die ons goederen of diensten leveren, indirecte verkoopkanalen en onderaannemers;
- Bezoekers van onze websites en gebruikers van onze mobiele apps;
- Deelnemers aan wedstrijden, campagnes, enquêtes, webinars, evenementen, enz.

Als klant van Mobile Vikings kan het zijn dat je familieleden, vrienden, bezoekers en werknemers onze producten en diensten laat gebruiken. Een voorbeeld hiervan is hen toegang geven tot je wifi. Dit betekent dat we sommige van hun gegevens verwerken en dat deze verwerking daarom onder deze privacy verklaring valt. We hebben geen relatie met hen en kunnen hen daarom niet hiervan op de hoogte stellen. We rekenen erop dat jij, als klant, je verantwoordelijkheid neemt en hen hierover informeert.

4. Welke persoonsgegevens verzamelen we en hoe lang bewaren we die?

In dit gedeelte wordt uitgelegd welke categorieën persoonsgegevens we verwerken en welke gegevens onder elke categorie vallen. Meer gedetailleerde informatie over welke categorieën persoonsgegevens voor de verschillende doeleinden worden gebruikt, vindt u in paragraaf 6 en paragraaf 7 van deze privacyverklaring.

4.1. Verzamelde gegevens (informatie die je aan ons verstrekt)

Als je gebruik wilt maken van onze diensten en producten, moeten we wat persoonlijke info van je verzamelen. De verzamelde persoonsgegevens kunnen variëren, afhankelijk van de situatie waarin ze worden verzameld. We kunnen bijvoorbeeld je voor- en achternaam, adres, login, e-mailadres, telefoonnummer, mobiele telefoonnummer, geboortedatum, taal of gegevens van je identiteitsbewijs verzamelen, waarmee we je over het algemeen op unieke wijze kunnen identificeren. Afhankelijk van de reden waarom we contact met je hebben, hebben we mogelijk aanvullende informatie van je nodig, zoals specifieke voorkeuren en vereisten met betrekking tot de betreffende dienst.

We verzamelen persoonlijke gegevens op verschillende manieren. Wanneer je bijvoorbeeld een My Viking-account aanmaakt om toegang te krijgen tot onze producten en diensten, wordt je gevraagd om bepaalde informatie te verstrekken (bijvoorbeeld je naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum en nationaal registratienummer).
We kunnen je persoonsgegevens ook in andere situaties verwerken, bijvoorbeeld wanneer je je aanmeldt voor een speciale aanbieding of promotie, een online aanvraag indient (bijvoorbeeld voor onze nieuwsbrief of via onze chatbot) of met ons communiceert via sociale mediaplatforms (bijvoorbeeld Facebook).

Vanaf het moment dat je klant wordt bij Mobile Vikings, worden bij elk volgend contact met de klant (bijvoorbeeld wanneer je een bestelling plaatst, deelneemt aan

een enquête, test of wedstrijd, onze klantenservice belt, je aanmeldt voor een nieuwsbrief, enz.) persoonsgegevens verzameld en verwerkt. Afhankelijk van de situatie verzamelt Mobile Vikings de volgende categorieën persoonsgegevens van je:

- Identificatie- en contactgegevens: info waarmee we je kunnen identificeren en contact met je kunnen opnemen (voor- en achternaam, verzend-/postadres, e-mailadres, (mobiel) telefoonnummer, btw-nummer, easy switch-ID, officieel identificatienummer anders dan het nationale registratienummer, ...);
- Rijksregisternummer: het rijksregisternummer van een klant;
- Beroepsinformatie: info over je beroep en je werkgever of het bedrijf dat je vertegenwoordigt;
- Persoonlijke kenmerken: info over specifieke kenmerken en/of eigenschappen (leeftijd, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, nationaliteit, taal, ...);
- IT- en telecomproducten en -diensten waar iemand zich voor heeft aangemeld: info over de producten of diensten waar iemand zich voor heeft aangemeld (klantenbestand, lijst van IT- en telecomdiensten waar iemand zich voor heeft aangemeld, lijst van IT- en telecomproducten waar iemand over kan beschikken, ...);
- Financiële gegevens: info over de financiële gegevens van een klant (bankrekeningnummer, creditcardgegevens, ...);
- Klantinteracties: alle gegevens over de interactie van een klant met Mobile Vikings (websitebezoeken, bestellingen, inhoud van het winkelmandje, servicetickets, enz.);
- Enquêtespecifieke info: info op basis van vragen in enquêtes (vragen over merkimago, vragen over klantbehoeften, vragen over consumentengedrag, ...).

4.2. Verkregen gegevens (info die we van derden krijgen)

We gebruiken persoonsgegevens die we van derden krijgen, zoals partners die ons identificatie- en contactgegevens van potentiële klanten geven. Meer info over hoe deze gegevens worden gebruikt, vind je in paragraaf 6 en paragraaf 7 van deze privacyverklaring.

- Identificatie- en contactgegevens: info waarmee we je op een unieke manier kunnen identificeren en contact met je kunnen opnemen (voor- en achternaam, verzend-/postadres, e-mailadres, (mobiel) telefoonnummer, btw-nummer, easy switch-ID, officieel door de staat uitgegeven identificatienummer anders dan het nationale registratienummer, enz.);
- Persoonlijke kenmerken: info over specifieke kenmerken en/of eigenschappen (leeftijd, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, nationaliteit, taal, ...).
- Informatie over het gebruik van producten en diensten: informatie over hoe een eindgebruiker de producten en diensten gebruikt.

4.3. Waargenomen of gegenereerde gegevens (info die we krijgen door je gebruik van onze producten en diensten)

We verzamelen info wanneer je onze producten en diensten (vaste en mobiele diensten, ...) en websites gebruikt of wanneer je onze kantoren bezoekt.

- Opnames van interacties met de klantenservice: De audio-opname of tekstverslag van de interactie van een klant met de klantenservice (opname van het telefoongesprek met de klantenservice, tijdstempel en duur van het gesprek, een transcriptie van de spraak naar tekst, een opgeslagen chatgesprek met een medewerker van de klantenservice, ...);
- Interne identificatiegegevens: gegevens die Mobile Vikings gebruikt om een klant of eindgebruiker op een unieke manier te identificeren (klantnummer, ...);
- Technische identificatiegegevens: identificatiegegevens die in een technische context worden gebruikt om een specifiek item van een klant te koppelen (service-ID, mobiel nummer, IMEI-nummer, apparaat-ID, ticket-ID, case-ID, offerte-ID, verkoop-ID, IP-adres, boxnummer, ...);
- Product- en serviceabonnementsinfo: info over de producten of services waar een klant zich op heeft geabonneerd (klantenbestand, lijst van services waarop een klant zich heeft geabonneerd, lijst van producten die een klant heeft gekocht, enz.);
- Gegevens over het gebruik van producten en diensten: info over hoe een eindgebruiker de producten en diensten gebruikt (mobiel dataverbruik, belminuten, app-gebruik, communicatiegebruik, ...);
- Hardware-info: info over de apparaten die een klant of eindgebruiker gebruikt (type, merk en firmware-info van hardware (decoder, modem, versterker)) en van de apparaten die zijn aangesloten op een wifi- en/of mobiel netwerk (merk, type en IMEI-nummer van een mobiel apparaat, ...);
- Factureringsinfo: info over facturering (eerdere betalingen, openstaande bedragen, factuurnummers, ...);
- Persoonsgegevens die worden gegenereerd in het kader van de verzending van elektronische communicatie: info die wordt verzameld door het gebruik van het mobiele of vaste netwerk door eindgebruikers (gespreksgegevens (het nummer van waaruit je belt, het nummer dat je probeert te bereiken), IMEI-nummer van het apparaat van een eindgebruiker, datum, duur en locatie van een communicatie of internetverbinding, ...)
- Netwerklocatiegegevens: Locatiegegevens van het apparaat van een eindgebruiker die worden verzameld door het gebruik van het mobiele netwerk;
- Consumptiegewoonten: info over de consumptiegewoonten van een klant (aankoopgeschiedenis, Viking Deal-activiteiten).

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

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

- Segmentatie-info: info die wordt gebruikt om mensen in verschillende segmenten of groepen in te delen (consumptiegewoontes, voorkeuren, persoonlijke interesses, info over product- en dienstabonnementen, info over wanbetalers, enz.);
- Vrije tijd en persoonlijke interesses: info die laat zien wat iemand in zijn vrije tijd doet of waar hij in geïnteresseerd is (lid van een sportclub, houdt van mode, leest een automagazine, ...);
- Gezins- en huishoudenssamenstelling: gegevens die iets zeggen over de gezinssamenstelling en/of huishoudenssamenstelling van een klant (aantal kinderen, burgerlijke staat, aantal huisgenoten, personen ten laste, naam van partner, ...).

4.5. Hoe lang bewaren we persoonsgegevens?

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren, hangt af van het doel. Je kunt gedetailleerde info over de specifieke bewaartermijnen voor de verschillende doeleinden vinden in sectie 6 en sectie 7 van deze privacyverklaring.

5. Delen van persoonsgegevens met derden

We delen je persoonsgegevens met verschillende soorten onderaannemers, leveranciers, partners, gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken, dochterondernemingen van de Proximus-groep, overheidsinstanties of andere derden. Als je onze producten en diensten gebruikt, kunnen we je persoonsgegevens delen met derden die met ons samenwerken voor het leveren van producten en diensten. We delen je persoonsgegevens met overheidsinstanties als we daartoe wettelijk verplicht zijn. In sommige gevallen is het delen van persoonsgegevens gebaseerd op je toestemming of, indien van toepassing, ons gerechtvaardigd belang. In deze sectie vind je een overzicht van de verschillende soorten derden met wie we persoonsgegevens delen.

5.1. Onderaannemers, leveranciers en partners

- Callcenters voor klantenservice en ondersteuning
- Partners of callcenters die Mobile Vikings-diensten verkopen in onze naam en namens ons
- IT-dienstverleners
- Identificatie- en authenticatiedienstverleners
- Netwerk- en telecommunicatiedienstverleners
- Hardwareleveranciers
- Marktonderzoekspartners
- Koeriersdiensten
- Installatietechnici

- Factureringsdienstverleners
- Betalingsdienstverleners, zoals je bank
- E-maildienstverleners
- Marketing-e-mailproviders
- Partners in het kader van loyaliteitsprogramma's en wedstrijden
- Incassobureaus en deurwaarders
- Andere telecomaanbieders om ervoor te zorgen dat elektronische communicatiediensten met elkaar verbonden zijn
- Externe dienstverleners om directe facturering door de provider mogelijk te maken
- Advocatenkantoren

Mobile Vikings kan gebruikmaken van de diensten van onderaannemers buiten de Europese Economische Ruimte. Mobile Vikings werkt alleen samen met onderaannemers uit landen waarvan de Europese Commissie vindt dat ze een goed beschermingsniveau bieden, of met onderaannemers die zich houden aan de standaardbepalingen die de Europese Commissie heeft goedgekeurd.

Bovendien kunnen je persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden gedeeld als dit nodig is voor de levering van de dienst die je wilt gebruiken, bijvoorbeeld wanneer je een nummer belt in een land buiten de Europese Economische Ruimte of een website bezoekt die wordt gehost door servers buiten deze ruimte.

5.2. Proximus NV

Aangezien Mobile Vikings in 2021 is overgenomen door Proximus NV naar Belgisch publiekrecht (hierna: Proximus), worden je persoonsgegevens en gegevens over de producten en diensten die je gebruikt, gedeeld met Proximus:

- voor het nakomen van de verplichtingen van Proximus in haar rol als mobiele en breedbandnetwerkexploitant (hierna: netwerkexploitant), aangezien Mobile Viking het netwerk van Proximus gebruikt om de diensten te leveren. Dit betreft de verwerkingsactiviteiten die:
    - (i) genoemd in paragraaf "6.3.1.2. Interconnectie met andere telecomoperatoren"; paragraaf "6.3.1.3. Planning en organisatie van netwerkinfrastructuur" en "6.3.5.3. Netwerkbeheer" en,
    - (ii) bepaalde wettelijke verplichtingen zoals vermeld in sectie 6.
      Als de gegevens door Proximus worden verwerkt, wordt dit vermeld in de gegevensactiviteit (onder 'Met wie delen we deze gegevens?');
- om te voorkomen dat jij, als (voormalig) klant van Proximus en Mobile Vikings, promoties of advertenties krijgt voor soortgelijke Proximus-producten of -diensten die je al gebruikt bij Mobile Vikings;

- om financiële rapporten en analyses te maken die zowel intern als extern gebruikt kunnen worden (bijvoorbeeld om de groepsresultaten te rapporteren aan de aandeelhouders van Proximus).

Het privacybeleid van Proximus kun je checken op de website van Proximus, onder Juridische waarschuwingen voor particuliere en professionele klanten | Proximus. Voor niet-verplichte gegevensverwerking kun je deze gegevensverwerking op elk moment uitschakelen in je My Viking-account.

5.3. Overheidsinstanties

We zijn wettelijk verplicht om je persoonsgegevens te delen met bepaalde overheidsinstanties. Aangezien Proximus de netwerkexploitant van Mobile Vikings is, zal het meestal de wettelijke verplichting uitvoeren in naam en namens Mobile Vikings.

De derde partijen waarmee je persoonsgegevens worden gedeeld in het kader van een wettelijke verplichting staan hieronder vermeld. Meer gedetailleerde informatie over het delen van gegevens in geval van een wettelijke verplichting vind je in paragraaf "6.3.3. Naleving van wettelijke bepalingen". Behalve met Proximus worden je persoonsgegevens in het kader van een wettelijke verplichting gedeeld met de volgende derde partijen:

- Gerechtelijke autoriteiten
- Inlichtingen- en veiligheidsdiensten
- Rechter-commissaris van het
- Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie
- Nooddiensten
- Rechterlijke politie van de Dienst Vermiste Personen van de federale politie
- Telecommediationendienst
- (Adjunct-)auditor van de FSMA
- Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit
- Belastingdienst

6. Waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens (behalve voor marketing en verkoop)?

In dit gedeelte vind je meer info over de doelen (behalve marketing- en verkoopdoelen, die staan in deel 7 van deze privacyverklaring) waarvoor we persoonsgegevens verwerken. De doeleinden zijn onderverdeeld in verschillende categorieën. Voor elk doel is er een overzichtstabel met de belangrijkste info, zoals welke categorieën persoonsgegevens, de rechtsgrondslag waarop de verwerking is gebaseerd, de bewaartermijn van de

persoonsgegevens en, indien relevant, de categorieën van derden met wie de persoonsgegevens worden gedeeld of info over hoe je specifieke rechten van betrokkenen kunt uitoefenen als deze afwijken van de algemene manieren om rechten van betrokkenen uit te oefenen die worden uitgelegd in sectie 11 van deze privacyverklaring. De overzichtstabel wordt gevolgd door een uitleg van het doel.

Elk doel heeft een wettelijke basis voor het verwerken van je persoonlijke gegevens. Als het nodig is om aan een wettelijke verplichting te voldoen, een contract uit te voeren waar je bij betrokken bent, of stappen te nemen op jouw verzoek voordat we een contract sluiten, kan het geven van bepaalde persoonlijke gegevens een wettelijke of contractuele vereiste zijn, of nodig zijn om een contract te sluiten. Als je deze info niet geeft, kan dat gevolgen hebben, zoals het niet kunnen sluiten of uitvoeren van een contract.

6.1. Algemeen

6.1.1. Beheer van bezoekers

Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken we?
- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens.
Wat is de reden voor deze verwerking?
Ons gerechtvaardigd belang (art. 6, lid 1, onder f), AVG) om de veiligheid en beveiliging in onze kantoren te garanderen.
Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?
We bewaren deze gegevens gedurende een periode van drie jaar vanaf de dag van het bezoek.
Met wie delen we deze gegevens?
Je gegevens kunnen worden gedeeld met overheidsinstanties.

Als je een bezoek plant aan een van de kantoren van Mobile Vikings, worden je naam, contactgegevens en bedrijfsgegevens verzameld voor bezoekersbeheer en toegang tot de kantoren. Je gegevens worden bewaard gedurende een periode van drie jaar vanaf de dag van het bezoek.

6.1.2. Opname van elektronische communicatie voor kwaliteitscontrole

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?
- Verzamelde gegevens: Identificatie- en contactgegevens.

- Waargenomen of gegenereerde gegevens: Opnames van interacties met de klantenservice.

Wat is de reden voor deze verwerking?

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6, lid 1, onder f), AVG) om de kwaliteit van de dienstverlening van onze callcenters te controleren, zoals toegestaan door art. 10/1 van de Belgische wet op de bescherming van persoonsgegevens.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

De telefoongesprekken worden bewaard gedurende een periode van 1 maand na de elektronische communicatie. Of in het geval van chat- of e-mailgesprekken, zo lang als nodig is.

Met wie delen we deze gegevens?

Deze gegevens worden gedeeld met onze klantenservice-softwaretool .

De opname kan ook in naam van Mobile Vikings worden gedaan door een van hun externe callcenters.

Hoe kan ik bezwaar maken?

Als je een specifieke reden hebt (gemotiveerd verzoek), kun je bezwaar maken tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor dit doel. Tenzij we dwingende redenen hebben om het gebruik voort te zetten, zullen we het gebruik ervan stopzetten. Voor meer informatie over de verschillende manieren waarop je je rechten kunt uitoefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

We streven ernaar je eersteklas ondersteuning te bieden en je de mogelijkheid te geven om met een van onze medewerkers te overleggen om elk probleem op te lossen dat je tegenkomt bij het gebruik van onze producten en diensten. Om dit niveau van dienstverlening te bereiken, moeten we onze medewerkers echter goed opleiden en feedback geven op hun cruciale werk.

Deze opnames hebben betrekking op telefoongesprekken, maar ook bijvoorbeeld op de chat- of e-mailgesprekken die je met een van onze medewerkers voert.

Deze elektronische communicatie wordt opgenomen en bewaard voor 1 maand. Ze worden alleen bekeken als er een steekproef of klacht is over een specifiek gesprek en worden anders na 1 maand automatisch verwijderd.

6.1.3. Klantenservice, ondersteuning en contact met de klantenservice

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens, persoonlijke kenmerken, financiële gegevens, interacties met klanten, kopie van mandaat of akte.

- Waargenomen en gegenereerde gegevens: interne identificatiegegevens, technische identificatiegegevens, informatie over product- en serviceabonnementen, informatie over het gebruik van producten en diensten, hardware-informatie, factuurgegevens, persoonsgegevens die worden gegenereerd in het kader van de verzending van elektronische communicatie, consumptiegewoonten, audio- en sms-gegevens.

Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

De noodzaak van de verwerking voor de uitvoering van de overeenkomst waarbij je partij bent (art. 6, lid 1, onder b), AVG) en ons gerechtvaardigd belang (art. 6, lid 1, onder f), AVG) om je vragen en/of verzoeken zo efficiënt mogelijk te behandelen.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

Zolang je klant bent bij Mobile Vikings. De gegevens die voor dit doel worden verwerkt, kunnen voor andere doeleinden, zoals bijvoorbeeld voor wettelijke archiveringsdoeleinden, voor een langere periode worden verwerkt. Voor de bewaartermijn van opnames van elektronische communicatie met onze callcenters, zie paragraaf "6.1.2. Opname van elektronische communicatie voor kwaliteitscontroledoeleinden".

Met wie delen we deze gegevens?

Deze gegevens worden gedeeld met onze klantenservice-softwaretool.

Afhankelijk van je verzoek worden je persoonsgegevens gedeeld met verschillende soorten ontvangers die ondersteuning, onderhoud, algemene IT- en netwerkgerelateerde diensten leveren aan onze netwerkexploitant Proximus.

Afhankelijk van het kanaal dat je gebruikt om je vraag of probleem aan Mobile Vikings voor te leggen, kunnen sommige van je persoonsgegevens ook worden gedeeld met de derde partij die namens de klant optreedt (bijvoorbeeld Telecommunicatiemediation, Testaankoop / Testachats).

Mobile Vikings streeft ernaar je de beste klantervaring te bieden, zowel via de verschillende klantenservicekanalen (telefoon, chat, contactformulier of FAQ's op de website van Mobile Vikings) die we tot je beschikking stellen, als via indirecte kanalen waar je terecht kunt in geval van een vraag of probleem (bijvoorbeeld een derde partij die je vertegenwoordigt).

Contact opnemen met de klantenservice bij vragen of problemen

Gezien de verschillende vragen die je aan onze klantenservice kunt stellen en afhankelijk van het kanaal dat je gebruikt om contact op te nemen met deze dienst, kunnen we verschillende soorten persoonsgegevens van je verwerken en kunnen we je gegevens delen met verschillende interne of externe partijen.

Hieronder beschrijven we de verschillende stappen die worden doorlopen wanneer je contact opneemt met de klantenservice:

1. Slimme routering in sommige van onze klantenservicekanalen

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

- *Per telefoon of chat – Geautomatiseerde interacties met AI-bot*

  Als je via telefoon of chat contact opneemt met onze klantenservice, kan het zijn dat je eerst een digitale assistent tegenkomt die je hulp aanbiedt. Mobile Vikings wil de interactie met zijn klanten op verschillende manieren verbeteren, met als doel de wachttijd zo veel mogelijk te verkorten wanneer je contact opneemt met onze diensten.

  Wanneer je contact opneemt met onze klantenservice, is het mogelijk dat je eerst in contact wordt gebracht met een AI die je hulp aanbiedt en probeert te achterhalen waarom je contact met ons opneemt, om je zo efficiënt mogelijk te kunnen helpen.

  Houd er rekening mee dat je altijd de mogelijkheid krijgt om doorverbonden te worden met een medewerker.

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

  Mobile Vikings gebruikt IVR voor een efficiënte routering van oproepen. Deze technologie gebruikt de persoonlijke gegevens die je opgeeft (d.w.z. telefoonnummer en klantnummer) om je identiteit te verifiëren en je onmiddellijk door te verbinden met de meest geschikte medewerker, afhankelijk van het type vraag of probleem dat je in het keuzemenu hebt geselecteerd, of om je vraag direct te beantwoorden (als tussenkomst van een medewerker niet nodig is).

- *Via het contactformulier op de website van Mobile Vikings*
  Je kunt ook een contactformulier gebruiken om je vraag of probleem aan Mobile Vikings voor te leggen. Mobile Vikings kan je om bepaalde persoonlijke gegevens vragen (zoals je telefoonnummer, klantnummer, e-mailadres en de persoonlijke gegevens die je eventueel in het vrije tekstveld of in de bijlage bij het contactformulier verstrekt) om je te identificeren en je vraag of probleem meteen door te sturen naar de juiste medewerker.

- *Via de veelgestelde vragen op de website van Mobile Vikings*
  Op de website van Mobile Vikings vind je een gedeelte met veelgestelde vragen (FAQ's) die je door een aantal vragen leiden om te kijken of je vraag beantwoord of je probleem opgelost kan worden. Als je aangeeft dat een voorgestelde stap in de FAQ niet genoeg was om je vraag te beantwoorden of je probleem op te lossen, krijg je meer vragen of andere hulp . Aan het einde van de FAQ kun je aangeven dat je

contact wilt opnemen met onze klantenservice voor hulp. De info over je vragen en de stappen die je in de begeleide FAQ-flow hebt gezet, worden vastgelegd en gebruikt om je vraag meteen door te sturen naar de juiste medewerker.

2. Identificatie en authenticatie door een klantenservicemedewerker

Afhankelijk van het resultaat van de controles in de slimme routering van het door jou gekozen communicatiekanaal en afhankelijk van de aard van je vraag of probleem, kan de medewerker door middel van vragen en antwoorden enkele aanvullende persoonsgegevens verwerken (bijvoorbeeld je IBAN-nummer, een volmacht of een kopie van je identiteitsbewijs). Op deze manier kan de medewerker verifiëren dat je de rekeninghouder bent of dat je namens de rekeninghouder gemachtigd bent om contact op te nemen met Mobile Vikings.

3. Behandeling van je vraag of probleem

Nadat de klantenservicemedewerker je voldoende heeft kunnen identificeren, zal hij je vraag of probleem behandelen.

Afhankelijk van de reden waarom je contact opneemt met Mobile Vikings, zal de klantenservicemedewerker bepaalde persoonsgegevens over jou opvragen of raadplegen (bijvoorbeeld de technische identificatiecode of informatie over de prestaties van het product waarvoor je belt) en bepaalde informatie doorgeven aan andere teams die ondersteuning, onderhoud of algemene IT- en netwerkgerelateerde diensten aanbieden aan onze netwerkexploitant Proximus.

4. Feedback aan de derde partij (alleen van toepassing wanneer je contact opneemt met Mobile Vikings via een derde partij die namens jou optreedt)

Als je vraag of probleem via een derde partij bij Mobile Vikings wordt ingediend, zullen we ook aan deze derde partij 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.

Interacties met klanten geïnitieerd door Mobile Vikings

Naast de situaties waarin jij contact opneemt met Mobile Vikings, kan Mobile Vikings ook contact met jou opnemen (bijvoorbeeld om een openstaand klantenserviceticket op te volgen, een afspraak te maken voor de installatie van je apparatuur en je te herinneren aan een afspraak die je hebt gemaakt). Hiervoor is de verwerking van je persoonsgegevens nodig (d.w.z. naam, mobiel telefoonnummer, taalinformatie met betrekking tot je afspraak en je acties met betrekking tot de communicatie over de afspraak). Dit soort communicatie kan plaatsvinden via telefoon, e-mail, sms- , e-mail.

6.1.4 AI-Powered Customer Interaction Analytics

Welke categorieën persoonsgegevens gebruikt Mobile Vikings?

- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens.
- Waargenomen en gegenereerde gegevens: je interacties met onze Mobile Vikings-medewerkers en/of onze digitale assistenten (zoekbot, chatbot) via onze verschillende communicatiekanalen en functies. Dit kan tekst, afbeeldingen en andere content omvatten die je met ons deelt.

Wat rechtvaardigt deze verwerking?

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6, lid 1, f) AVG) om je klantervaring te verbeteren en onze diensten verder te optimaliseren aan de hand van geavanceerde analyses.

Met wie delen we deze gegevens?

Naast de interne teams van Mobile Vikings die verantwoordelijk zijn voor de klantervaring, kunnen je gegevens worden gedeeld met de volgende ontvangers:

- Onze externe AI-leveranciers, zoals Amazon Connect en Amazon Bedrock, die ons helpen om gegevens te analyseren met geavanceerde technologie. Amazon Connect zorgt voor de opname en transcriptie van gesprekken en zet spraak om in tekst. Amazon Bedrock biedt Large Language Models (LLM's) die verschillende toepassingen ondersteunen, waaronder natuurlijke taalverwerking en geavanceerde analyses.

Hoe kan ik bezwaar maken?

Als je daar een specifieke reden voor hebt, kan je bezwaar maken tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor dit doel. Dit kan gevolgen hebben voor de mate waarin je volledig gebruik kan maken van onze diensten. Tenzij we dwingende redenen hebben om je persoonsgegevens voor dit doel te blijven gebruiken, stoppen we met het gebruik ervan. Meer informatie over de verschillende manieren waarop je je rechten kan uitoefenen, vind je in sectie 11 hieronder.

Mobile Vikings wil je de best mogelijke ervaring bieden. Met de komst van nieuwe technologieën hebben we daarom besloten om je klantervaring verder te verbeteren met geavanceerde analyses op basis van artificiële intelligentie (AI), en meer bepaald generatieve AI.

Wanneer je contact hebt met Mobile Vikings via telefoon, chat, e-mail of een ander kanaal, kunnen je interacties worden opgenomen, tijdelijk opgeslagen en geanalyseerd door ons AI-model. Die analyse omvat onder andere tekstanalyse om de inhoud van je berichten te begrijpen.

Zo kunnen we je ervaring op verschillende manieren verbeteren:

- We analyseren waarom Vikings contact met ons opnemen. Zo herkennen we trends en kunnen we terugkerende problemen aanpakken voordat ze zich opnieuw voordoen.
- Onze slimme klantenondersteuning (bv. zoekbot en chatbot) kan snel op je vragen reageren. Zo verlopen je interacties efficiënter en kunnen onze medewerkers zich focussen op complexere vragen.
- Je interacties worden automatisch vertaald en gecorrigeerd om ze zo duidelijk en correct mogelijk te verwerken.
- Onze medewerkers krijgen antwoordsuggesties voor eenvoudige vragen, zodat ze efficiënter kunnen werken.
- Vragen worden op basis van het onderwerp en de expertise van onze medewerkers naar de juiste persoon doorgestuurd.
- De belangrijkste punten uit je recentste interacties worden samengevat, zodat onze medewerkers ze snel kunnen opvolgen en analyseren. Neem je later opnieuw contact op met Mobile Vikings? Dan hebben onze medewerkers meteen de juiste context en hoef jij niet alles opnieuw uit te leggen.

Deze sectie gaat over de analyse van je interacties met behulp van AI. Voor die AI-analyse kunnen transcripties of de inhoud van interacties worden gebruikt. Dat betekent niet noodzakelijk dat opnames worden beluisterd of bekeken. Wil je meer weten over hoe we communicatie opnemen voor kwaliteitscontrole? Raadpleeg dan sectie **'6.1.2 Opname van elektronische communicatie voor kwaliteitscontroledoeleinden'** van deze kennisgeving.

Het is niet de bedoeling om bijzondere categorieën van persoonsgegevens te verwerken.

Wanneer we AI-tools gebruiken, selecteren we onze leveranciers zorgvuldig en zorgen we ervoor dat zij je gegevens niet gebruiken om hun AI-modellen te trainen.

6.2. Wanneer je klant wordt

6.2.1. Doeleinden bij het aangaan van een contract

Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken we?
- Verzamelde gegevens: Identificatie- en contactgegevens, Persoonlijke kenmerken, Financiële gegevens, Klantinteracties, Nationaal registratienummer. - Waargenomen of gegenereerde gegevens: interne identificatiegegevens, technische identificatiegegevens.

Wat is de reden voor deze verwerking?
De noodzaak van de verwerking om op verzoek van de betrokkene maatregelen te nemen voordat een overeenkomst wordt gesloten (art. 6, lid 1, onder b), AVG) en de

noodzaak van de verwerking om te voldoen aan een wettelijke verplichting (art. 6, lid 1, onder c), AVG), namelijk de wettelijke verplichting van Mobile Vikings om een identiteitscontrole uit te voeren zoals bepaald in artikel 127, §3 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

We bewaren de persoonsgegevens die voor dit doel zijn verzameld zolang je klant bent bij Mobile Vikings. De persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van de levering van onze diensten kunnen voor andere doeleinden, zoals bijvoorbeeld voor wettelijke archiveringsdoeleinden, voor een langere periode worden verwerkt.

Als we je moeten identificeren door je (Belgische of buitenlandse) identiteitskaart of identiteitsdocument te lezen of te kopiëren, wordt je identiteitsdocument niet langer bewaard dan nodig is voor de validatie ervan. Na het validatieproces wordt je identiteitsdocument verwijderd.

De opgehaalde identificatiegegevens kunnen maximaal 10 jaar worden bewaard nadat je geen klant meer bent bij Mobile Vikings.

Met wie delen we deze gegevens?

Je persoonlijke gegevens worden gedeeld met dienstverleners die namens ons diensten verlenen, zoals het verwerken van de documentatie die wordt gebruikt voor het aanmelden van nieuwe klanten. Ten slotte kunnen we je persoonlijke gegevens moeten delen met officiële instanties in het kader van onze wettelijke verplichtingen.

Als je klant wordt bij Mobile Vikings en een contract met ons afsluit, verzamelen en verwerken we persoonlijke gegevens over jou. We vragen je om wat persoonlijke gegevens, zoals je naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres, om onze contractuele relatie te beheren.

Om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen, moeten we je identiteit verifiëren via Itsme, een betaling met je bankrekening of een kopie van je Belgische identiteitskaart (buitenlandse identiteitskaart of paspoort). Raadpleeg paragraaf "6.3.3. Voldoen aan wettelijke bepalingen" voor meer informatie over hoe we persoonsgegevens opslaan en delen met officiële instanties in het kader van onze wettelijke verplichtingen.

We geven je ook informatie, zoals een klantnummer, inloggegevens, telefoonnummer, boxnummer of andere technische identificatiegegevens die gekoppeld zijn aan de diensten en producten die we je leveren.

Als je van een andere operator naar Mobile Vikings overstapt en kiest voor "Easy Switch" om de overstap te vergemakkelijken, vragen we je om een Easy Switch-ID en je klantnummer. Wij zorgen dan voor de opzegging bij je vorige operator en de overdracht van diensten.

6.2.2. Beoordeling van nieuwe bestellingen

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens, persoonlijke kenmerken, informatie over abonnementen op IT- en telecomproducten en -diensten, interacties met klanten.
- Verkregen gegevens: Persoonlijke kenmerken.
- Waargenomen of gegenereerde gegevens: interne identificatiegegevens, info over abonnementen op producten en diensten, factuurgegevens.
- Afgeleide gegevens: Samenstelling van gezin en huishouden, segmentatie-informatie.

Wat rechtvaardigt deze verwerking?

De noodzaak van de verwerking om op verzoek van de betrokkene maatregelen te nemen voordat een overeenkomst wordt gesloten (art. 6, lid 1, onder b), AVG), evenals ons gerechtvaardigd belang (art. 6, lid 1, onder f), AVG) bij het beoordelen van nieuwe bestellingen om het risico van niet-betaling en niet-naleving van de overeenkomsten te beperken en onze financiële belangen te beschermen.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

Informatie over niet-betalingen van een voormalige klant wordt verwijderd wanneer de schuld is verjaard (namelijk 5 jaar na de uitgifte van de laatste onbetaalde factuur) of wanneer de voormalige klant al zijn/haar schulden bij ons heeft voldaan.

Informatie die verband houdt met de andere soorten beoordelingen die worden uitgevoerd (zie details hieronder) wordt bewaard totdat onze bevoegde diensten opnieuw beoordelen of de aanleiding voor de beoordeling nog steeds relevant is. Dit gebeurt op gezette tijden of ten minste wanneer een nieuwe bestelling aanleiding geeft tot een handmatige controle.

Met wie delen we deze gegevens?

De info over de uitkomst van de beoordeling van je nieuwe bestelling kan worden gedeeld met Proximus.

Hoe kan ik bezwaar maken?

Als de verwerking van je persoonsgegevens gebaseerd is op ons gerechtvaardigd belang, kun je, als je een specifieke reden hebt (gemotiveerd verzoek), bezwaar maken tegen ons gebruik van je persoonsgegevens voor dit doel. Tenzij we dwingende redenen hebben om ze te blijven gebruiken, zullen we het gebruik ervan stopzetten. Voor meer info over de verschillende manieren om je rechten uit te oefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

Net als elk ander bedrijf moeten we ons 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 dit kader moeten we het risico van wanbetaling beoordelen wanneer we nieuwe bestellingen van nieuwe of bestaande klanten verwerken.

Wanneer je een nieuw product of een nieuwe dienst bij ons bestelt, kunnen we het risico van niet-nakoming van je betalingsverplichting beoordelen op basis van verschillende factoren, zoals mogelijke schulden aan Mobile Vikings. Hieronder volgen de gebruikelijke stappen bij de beoordeling van een nieuwe bestelling.

Wanneer nieuwe of bestaande klanten een nieuwe bestelling plaatsen, verzamelen we relevante klantinformatie van hen en verifiëren we hun identiteit, zoals uitgelegd in paragraaf "6.2.1. Doeleinden bij het aangaan van een overeenkomst" hierboven. Op basis van deze informatie en andere informatie waarover we beschikken op basis van eerdere activiteiten van deze klanten (zoals een geschiedenis van wanbetalingen), beoordelen we de nieuwe bestelling. Het resultaat van deze beoordeling kan zijn dat de nieuwe bestelling zonder verdere controle wordt gevalideerd, dat de nieuwe bestelling wordt gemarkeerd voor controle (*bijvoorbeeld wanneer de identificatie van de nieuwe klant niet is voltooid, wanneer de bestelling is gekoppeld aan een specifiek postadres dat is gemarkeerd als een hoog risico op wanbetaling of niet-naleving van het contract-naleving van het contract, wanneer de klant onder e voogdij van een bevoegde rechter is geplaatst of wanneer we anderszins een vlag op het klantprofiel hebben geregistreerd om elke bestelling vóór validatie aan een handmatige controle te onderwerpen*), of dat de nieuwe bestelling wordt geblokkeerd (*bijvoorbeeld wanneer de betrokken persoon een voormalige klant is en een geschiedenis van frauduleuze activiteiten of wanbetalingen vertoont die hebben geleid tot de beëindiging van zijn/haar diensten en die sindsdien niet zijn afgelost*).

Als de bestelling wordt gemarkeerd voor controle, wordt deze door onze bevoegde diensten handmatig per geval geanalyseerd om factoren op te sporen die samen een risico op wanbetaling of niet-naleving door de klant zouden kunnen duiden. Op basis van de resultaten van de handmatige controle van de bestelling kunnen we besluiten om de bestelling te valideren, te weigeren of aan specifieke voorwaarden (zoals vooruitbetaling) te onderwerpen om het risico in verband met de bestelling te beperken.

Voor onze zakelijke klanten kunnen we soms gegevens van anderen krijgen en deze gebruiken om te kijken met welke bedrijven we zaken kunnen doen en om te checken of ze financieel gezond zijn. Check sectie "7.1.1.3. Het verzamelen van gegevens over potentiële en bestaande zakelijke klanten" voor meer info over hoe we deze gegevens verzamelen en gebruiken.

6.2.3. Sociaal -tarief

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?
- Verzamelde gegevens: nationaal registratienummer.

- Waargenomen of gegenereerde gegevens: Informatie over product- en serviceabonnementen, interne identificatiegegevens.

Wat rechtvaardigt deze verwerking?

Deze verwerking is nodig om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Mobile Vikings (art. 6(1)(c) AVG), namelijk de verplichtingen uit artikel 74 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

Het nationale registratienummer wordt voor dit doel verwerkt tijdens de controle of de consument in aanmerking komt voor het sociaal tarief. De andere persoonsgegevens kunnen maximaal 10 jaar worden bewaard nadat je geen klant meer bent bij Mobile Vikings.

Met wie delen we deze gegevens?

De Federale Overheidsdienst Economie, die verantwoordelijk is voor het controleren of een aanvrager in aanmerking komt voor het sociaal tarief.

Mobile Vikings biedt nu geen sociale tariefplannen meer aan.

Voor klanten van Mobile Vikings die vóór 1/03/2024 in aanmerking kwamen voor een sociaal tarief, legt artikel 74 van de Belgische wet op de elektronische communicatie de verplichting op om bepaalde telecommunicatiediensten tegen een gereduceerd tarief, het zogenaamde sociale tarief, te blijven aanbieden. De Federale Overheidsdienst Economie is verantwoordelijk voor het controleren of de in aanmerking komende klanten nog steeds in aanmerking komen voor het sociale tarief.

De Federale Overheidsdienst Economie laat Mobile Vikings weten wanneer ze niet langer in aanmerking komen voor het sociaal tarief. In dat geval is Mobile Vikings wettelijk verplicht om het sociaal tarief voor deze consumenten te beëindigen.

6.3. Als je klant of gebruiker bent

6.3.1. Levering van gevraagde producten en diensten

6.3.1.1. Levering van onze producten en diensten

Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens.
- Waargenomen of gegenereerde gegevens: informatie over abonnementen op producten en diensten, persoonsgegevens die worden gegenereerd in het kader van de verzending van elektronische communicatie, gegevens over de netwerklocatie, technische identificatiegegevens, informatie over het gebruik van producten en diensten.

Wat is de reden voor deze verwerking?

Deze verwerking is nodig om het contract waar jij deel van uitmaakt uit te voeren (art. 6(1)(b) AVG). Wat betreft persoonlijke gegevens die onder de e-privacywetgeving vallen, is de verwerking ervan toegestaan op grond van artikel 122, 123 en 125 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

Zolang je klant blijft bij Mobile Vikings. De gegevens die voor dit doel worden verwerkt, kunnen voor andere doeleinden, zoals wettelijke archiveringsdoeleinden, langer worden bewaard. De gegevens kunnen maximaal 10 jaar worden bewaard nadat je geen klant meer bent bij Mobile Vikings.

Met wie delen we deze gegevens?

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

Het is logisch dat we je persoonsgegevens moeten verwerken om je de diensten te kunnen leveren waarvoor je betaalt, zodat deze goed kunnen werken:

- Als je je My Viking-account opent, moeten we gegevens verwerken om je aanmelding te verifiëren en een veilig authenticatieproces te garanderen;

- Als je gebruikmaakt van spraak-naar-spraak- of sms-diensten, moeten we gegevens verwerken om ervoor te zorgen dat er een verbinding tot stand komt tussen de juiste beller en gebelde en dat het telefoon- en sms-verkeer correct over het netwerk wordt gerouteerd.

- In het kader van het aanbieden van internettoegangsdiensten moeten we technische gegevens over je gebruik verwerken die nodig zijn om internetverkeer via ons netwerk te transporteren en de inhoud weer te geven die je verwacht wanneer je toegang hebt tot internet.

Belangrijke opmerking: in principe hebben we in het kader van de levering van onze diensten GEEN toegang tot de inhoud van je elektronische communicatie. We verwerken de metadata die nodig zijn om de werking van onze diensten en de correcte verzending van elektronische communicatie te garanderen (zoals bijvoorbeeld de bezorging van een sms aan de juiste ontvanger), maar ons netwerk dient alleen als een doorgeefluik voor de inhoud van de communicatie zelf.

Toegang tot de inhoud van communicatie is streng geregeld en is alleen toegestaan onder specifieke omstandigheden die uitgebreid worden opgesomd in bepaalde artikelen van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

6.3.1.2. Interconnectie met andere telecomoperatoren

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Waargenomen of gegenereerde gegevens: persoonsgegevens die worden gegenereerd in het kader van de verzending van elektronische communicatie.

Wat rechtvaardigt deze verwerking?

Deze verwerking is nodig om het contract waar jij deel van uitmaakt uit te voeren (art. 6(1)(b) AVG). Deze verwerking van verkeersgegevens is toegestaan volgens art. 122 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

Zolang als nodig is voor het verzenden van de communicatie. Verkeersgegevens met betrekking tot interconnectie worden ook opgeslagen voor factureringsdoeleinden (zie paragraaf "6.3.2.1. Facturering en boekhouding").

Met wie delen we deze gegevens?

Proximus, dat optreedt als mobiele netwerkexploitant voor Mobile Vikings, verwerkt de gegevens om elektronische communicatiediensten te leveren. Om een goede interconnectie tussen netwerken te garanderen, ontvangt en deelt Proximus gegevens met andere telecomoperatoren die bij die specifieke elektronische communicatie betrokken zijn.

Hoewel het je misschien niet meteen iets zegt, is interconnectie een belangrijke activiteit die ervoor zorgt dat je dagelijks naadloos gebruik kunt maken van elektronische communicatiediensten. Eenvoudig gezegd is interconnectie wat jou – als klant van Mobile Vikings – in staat stelt om gebruik te maken van je mobiele data of om iemand anders te bereiken (via telefoon of sms) met behulp van de diensten van een andere operator, die zich op een ander elektronisch communicatienetwerk bevindt, in of buiten België.

Alle telecomoperatoren zijn wettelijk verplicht om toegang tot hun netwerk te verlenen en interconnectieovereenkomsten te sluiten met de operatoren van andere netwerken, op basis van de Europese elektronische-communicatiecode en de Belgische wet op de elektronische communicatie. Deze andere operatoren kunnen nationale operatoren zijn (bijvoorbeeld Telenet of Orange), operatoren in het buitenland (bijvoorbeeld Deutsche Telekom, Vodafone) en internationale carriers (bijvoorbeeld BICS).

Zonder interconnectieovereenkomsten en de nodige 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 gebruiksgegevens worden uitgewisseld met andere interconnectiepartners om de routering van de

communicatie te garanderen, alsook voor facturerings-, afstemmings- en betalingsdoeleinden en geschillenbeheer.

6.3.1.3. Planning en organisatie van netwerkinfrastructuur

Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken we?

- Waargenomen of gegenereerde gegevens: persoonsgegevens die worden gegenereerd in het kader van de verzending van elektronische communicatie, netwerklocatiegegevens.

Wat rechtvaardigt deze verwerking?

Deze verwerking is nodig om het contract waar jij deel van uitmaakt uit te voeren (art. 6(1)(b) AVG). Deze verwerking van verkeersgegevens is toegestaan volgens artikel 125 §1. 2° van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

Signaleringsinformatie wordt 14 dagen bewaard vanaf het moment dat het signaal is verzonden.

Onze netwerkexploitant Proximus bewaart geaggregeerde gegevens op eindgebruikersniveau maximaal drie maanden. Geaggregeerde gegevens op netwerkniveau worden maximaal één jaar bewaard.

Met wie delen we deze gegevens?

Proximus, dat als netwerkexploitant voor Mobile Vikings optreedt, kan de gegevens delen met bedrijven die hen helpen bij de planning en organisatie van de netwerkinfrastructuur.

Het plannen en bouwen van een stabiele, betrouwbare, flexibele en efficiënte netwerkinfrastructuur is super belangrijk voor operators zoals Proximus, die als netwerkexploitant voor Mobile Vikings werkt.

Een goede planning en organisatie van de telecominfrastructuur zijn superbelangrijk om een naadloze connectiviteit en betrouwbare dienstverlening aan klanten en eindgebruikers te garanderen. Door het netwerk zorgvuldig te ontwerpen en te beheren en door de huidige mogelijkheden en tekortkomingen van het netwerk te analyseren, kan Proximus stabiele, snelle internet- en communicatiediensten aanbieden, wat niet alleen de gebruikerservaring verbetert, maar ook de groeiende vraag naar data en digitale diensten ondersteunt.

Meer info over dit specifieke onderwerp vind je op de website van Proximus.

Proximus streeft naar optimale prestaties van onze telecommunicatienetwerken en -diensten en analyseert daarom ook informatie over het gebruik van de telecommunicatienetwerken met als doel netwerkproblemen op te lossen en/of te voorkomen. Voor meer informatie, zie paragraaf "6.3.6.3. Netwerkbeheer".

6.3.2. Klantbeheer

6.3.2.1. Facturering en boekhouding

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens, financiële gegevens.
- Waargenomen of gegenereerde gegevens: interne identificatiegegevens, technische identificatiegegevens, Informatie over product- en serviceabonnementen , informatie over het gebruik van producten en diensten, factuurgegevens, Persoonsgegevens die worden gegenereerd in het kader van de verzending van elektronische communicatie.

Wat is de reden voor deze verwerking?

Deze verwerking is nodig om het contract waar jij deel van uitmaakt uit te voeren (art. 6(1)(b) AVG) of voor ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om persoonsgegevens te verwerken voor een nauwkeurige facturering van de diensten die we leveren aan eindgebruikers van onze professionele klanten. Het verwerken van jouw verkeersgegevens voor dit doel is toegestaan volgens art. 122, §2 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

We bewaren factureringsgegevens tot 10 jaar nadat je geen klant meer bent bij Mobile Vikings om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen op het gebied van belastingen en boekhouding.

Met wie delen we deze gegevens?

We delen je persoonsgegevens met dienstverleners die namens Mobile Vikings optreden om factureringsgerelateerde diensten te verlenen, zoals het verzenden van facturen van professionele klanten via het Peppol-netwerk en het beheer van ons wettelijk archief voor documenten zoals facturen. Daarnaast worden sommige van je persoonsgegevens gedeeld met het bedrijf waar je werkt of andere zakelijke relaties van je, voor het geval je werkgever je factuur geheel of gedeeltelijk betaalt. Als je ervoor kiest om je facturen via automatische incasso te betalen, worden sommige van je persoonsgegevens gedeeld met betalingsdienstaanbieders zoals je bank, zodat je automatische incasso-opdracht kan worden uitgevoerd.

Facturering maakt deel uit van de meeste diensten die we je aanbieden. Hiervoor gebruiken we gegevens met betrekking tot je contract en je verbruik om facturen te berekenen en te genereren, meestal op maandelijkse basis. Dit houdt ook in dat de juiste belastingen en kredieten worden toegepast.

We gebruiken je contactgegevens ook om je facturen te sturen en ervoor te zorgen dat de factuur op de juiste manier bij onze klanten aankomt. Afhankelijk van je voorkeuren wordt je factuur naar je gestuurd:

- op papier via de post;
- online, via sms of e-mail; en/of
- op je My Viking-account, via de app en online.

Als je ervoor kiest om je rekeningen via automatische incasso te betalen, geef je je bank toestemming om je Mobile Vikings-rekening automatisch te betalen. Dit gebeurt op de vervaldatum die op je factuur of betalingsafschrift staat vermeld.

Als je gebruikmaakt van de mogelijkheid om producten/diensten van derden te betalen via een afschrift op je Mobile Vikings-factuur, delen wij en deze derde partij factureringsgerelateerde persoonsgegevens over jou, zoals verder uitgelegd in paragraaf "6.3.2.3. Diensten van derden of directe facturering door de provider".

6.3.2.2. Verzamelingsproces

Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens, financiële gegevens, klantinteracties.
- Waargenomen of gegenereerde gegevens: interne identificatiegegevens, informatie over product- en serviceabonnementen, factuurgegevens.
- Afgeleide gegevens: segmentatie-info.

Wat is de reden voor deze verwerking?

Deze verwerking is nodig om het contract waar jij deel van uitmaakt uit te voeren (art. 6(1)(b) AVG).

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

We bewaren factuurgegevens tot 10 jaar nadat je geen klant meer bent bij Mobile Vikings om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen op het gebied van belastingen en boekhouding.

Met wie delen we deze gegevens?

Incassobureaus en gerechtsdeurwaarders.

Als een klant facturen of kosten niet op tijd betaalt, kunnen we verplicht zijn om stappen te ondernemen om de openstaande bedragen te innen.

Om onbetaalde facturen of kosten van onze klanten te innen, kunnen we je persoonsgegevens verwerken om, indien nodig, verschillende soorten maatregelen te nemen, zoals:

- De betrokken persoon indelen op basis van het type klant (bijvoorbeeld particuliere of zakelijke klant), de communicatie met de klant in het kader van de incasso (tijdstip en communicatiemiddelen zoals telefoon of sms), de incassomaatregelen jegens de klant

(betalingsbelofte en afbetalingsplan) en de reden voor de vertraging of het uitblijven van betaling (bijvoorbeeld faillissement, overlijden) om de juiste incassostappen te bepalen;
- De klant informeren over het onbetaalde bedrag;
- De toegang van de klant tot onze diensten (mobiel en internet) tijdelijk blokkeren of andere tussenmaatregelen nemen (bijvoorbeeld snelheidsbeperking, minimale uitgaande mobiele diensten);
- 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 of directe facturering door de provider

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: Identificatie- en contactgegevens, Financiële gegevens.

- Verkregen gegevens: info over abonnementen op producten en diensten.

- Waargenomen of gegenereerde gegevens: interne identificatiegegevens, technische identificatiegegevens, informatie over het gebruik van producten en diensten, factuurgegevens.

Wat is de reden voor deze verwerking?

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6, lid 1, onder f) AVG) om diensten van derden aan te bieden aan onze partners en een veiligere manier van betalen te bieden aan onze online klanten.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

We bewaren factuurgegevens zo lang als nodig is, voor de duur die we met de externe aanbieder hebben afgesproken.

Met wie delen we deze gegevens?

Externe dienstverleners (zoals online winkels die digitale content aanbieden, sms-tickets voor het openbaar vervoer, parkeer-apps, enz.) waar je diensten hebt gekocht die via directe facturering door de provider moeten worden betaald.

Hoe kan ik bezwaar maken?

Elk abonnement dat via directe facturering door de provider wordt 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 de klantenservice van de externe dienstverlener. Voor meer informatie over alternatieve manieren om je rechten uit te oefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

We bieden onze klanten de mogelijkheid om producten/diensten van derden ("diensten van derden") te betalen via directe facturering door de provider. Als je bijvoorbeeld een digitale

dienst wilt kopen, biedt de aanbieder van de dienst je verschillende betaalmethoden aan. Een daarvan is "directe facturering door de provider". Dit betekent dat het bedrag van de dienst van derden wordt vermeld op een afschrift dat bij de factuur van je mobiele telecomoperator wordt gevoegd.

Als je van deze betaalmethode gebruik wilt maken, delen we je persoonsgegevens met de dienstverlener. De aanbieder stuurt ons vooral informatie over de aangeschafte dienst van derden. Indien nodig gebruiken en verstrekken we je telefoonnummer zodat de aanbieder je kan identificeren en kan bevestigen of de transactie kan worden uitgevoerd (als je bijvoorbeeld een beperkt maximumbedrag hebt ingesteld dat lager is dan de prijs van de dienst, wordt de transactie niet uitgevoerd).

Voor deze categorieën informatie treden wij op als verwerkingsverantwoordelijke en geven wij je persoonsgegevens door op basis van ons gerechtvaardigd belang om directe betalingsdiensten via de telecomrekening aan te bieden voor diensten van derden aan onze partner en om onze online klanten een veiligere betaalmethode te bieden.

Als de transactie is bevestigd, wordt de dienst vermeld op een afschrift dat bij je telecomfactuur wordt gevoegd en wordt het bedrag door ons geïnd en overgemaakt aan de externe dienstverlener. In dit geval is de dienstverlener de verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens met betrekking tot de aankoop van de externe dienst en treden wij namens de dienstverlener op als verwerker.

6.3.2.4. Geschillenbeheer

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

Welke soorten persoonlijke gegevens we gebruiken voor het oplossen van geschillen, hangt af van wat voor soort geschil het is. Meestal verwerken we de gegevens die nodig zijn om je te herkennen (zoals je naam en contactgegevens). Afhankelijk van het geschil kunnen we ook andere persoonlijke gegevens gebruiken (bijvoorbeeld bij een geschil over een rekening, dan kijken we naar je factuur- en betalingsgegevens).

Wat rechtvaardigt deze verwerking?

Deze verwerking is nodig voor de uitvoering van de overeenkomst waarbij jij partij bent (art. 6(1)(b) AVG) in geval van een geschil met betrekking tot jou als klant of ons gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) om geschillen op te lossen in geval van een geschil wanneer jij geen klant bent van Mobile Vikings.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

Je persoonsgegevens worden na afloop van het geschil 10 jaar bewaard voor bewijsdoeleinden (bijvoorbeeld als je naam voorkomt in een document dat als bewijs dient in een geschil tussen jou en ons, worden deze persoonsgegevens tien jaar bewaard omdat het bewijsdocument zo lang wordt bewaard).

Om mogelijke toekomstige geschillen over gegevensbescherming te kunnen oplossen, wordt een spoor van je toestemming (bijvoorbeeld toestemming die is verzameld voor gerichte reclamedoeleinden) bewaard voor de duur van de toestemming + 5 jaar, wat de verjaringstermijn is voor eventuele acties voor de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit.

Met wie delen we deze gegevens?

Met wie we je persoonsgegevens delen in het kader van geschillenbeheer, hangt ook af van de aard van het geschil. Je persoonsgegevens kunnen bijvoorbeeld worden gedeeld met een advocatenkantoor als het geschil voor de rechter komt.

In het kader van een geschil verwerken we een aantal van je persoonsgegevens. Ten eerste verwerken we de persoonsgegevens die aan je klantaccount zijn gekoppeld, om je op unieke wijze te kunnen identificeren en om in het kader van het geschil contact met je op te nemen. Afhankelijk van het soort geschil kunnen we ook andere persoonlijke gegevens verwerken (bijvoorbeeld factuurgegevens, betalingsgegevens, info over je producten en diensten) en je persoonlijke gegevens delen met andere partners (bijvoorbeeld een advocatenkantoor, incassobureau, enz.).

Voor meer info over je rechten als betrokkene kun je paragraaf 11 hieronder checken.

6.3.2.5. Marktonderzoek

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens, persoonlijke kenmerken, informatie over abonnementen op IT- en telecomproducten en -diensten, specifieke informatie uit enquêtes.
- Verkregen gegevens: Identificatie- en contactgegevens.
- Waargenomen of gegenereerde gegevens: informatie over het gebruik van producten en diensten, informatie over abonnementen op producten en diensten, factuurgegevens, hardware-informatie.
- Afgeleide gegevens: segmentatie-info.

Wat is de reden voor deze verwerking?

Het versturen van uitnodigingen om mee te doen aan marktonderzoeken: ons gerechtvaardigd belang (art. 6, lid 1, onder f), AVG) om marktonderzoek te doen.

De verwerking in het kader van deelname aan marktonderzoeken: jouw toestemming (art. 6, lid 1, onder a), AVG) om deel te nemen aan marktonderzoeken.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

De contact- en identificatiegegevens die worden gebruikt om uitnodigingen te versturen, worden maximaal 10 jaar bewaard na het einde van je contract met Mobile Vikings.

De persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van marktonderzoek en enquêtes worden bewaard voor de duur van de overeenkomst met de betreffende onderzoekspartner.

Met wie delen we deze gegevens?

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

Sommige van onze onderzoekspartners voeren namens ons marktonderzoeken uit, gericht op personen in onze klanten- en gebruikersdatabase. Deze marktonderzoeken worden verstuurd via verschillende communicatiekanalen (sms, e-mail en pop-ups op de website en in Mobile Vikings-apps) of worden uitgevoerd via interviews (face-to-face interviews, interviews via digitale middelen of telefonische interviews).

Andere onderzoekspartners van ons zijn alleen betrokken bij het werven van deelnemers die passen bij het doelprofiel voor specifieke marktonderzoeken; en

Onze onderzoekspartners kunnen ons ook resultaten geven van marktonderzoeken gericht op personen uit hun eigen database.

Hoe kan ik bezwaar maken?

Als je geen uitnodigingen wilt ontvangen om deel te nemen aan marktonderzoeken, kun je je uitschrijven in de betreffende uitnodiging of kun je je afmelden voor marktonderzoek via de privacyvoorkeuren in je My Viking-account. Voor meer informatie over hoe je je rechten kunt uitoefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

Hoe kan ik mijn toestemming intrekken?

Je kunt je toestemming altijd intrekken door contact op te nemen metprivacy@mobilevikings.be .

Voor meer info over andere manieren om je rechten uit te oefenen, kun je sectie 11 hieronder checken.

Mobile Vikings doet zelf, of samen met onderzoekspartners, marktonderzoek om (nieuwe) producten en diensten te testen en te verbeteren. Dit bestaat uit het uitvoeren van marktonderzoeken naar de volgende dingen:

- Testen van merkimago en communicatie: voordat we een grote communicatiecampagne lanceren, doen we een pre-test van de campagne om er zeker van te zijn dat de boodschap goed begrepen en duidelijk is, en dat de campagne impact zal hebben. Nadat de mediacampagne live is gegaan, testen we bij

een representatieve steekproef van de doelgroep of de communicatiecampagne impact heeft gehad (gezien, merk kennen, sympathie, boodschap onthouden...).
- Concepttesten: voordat we een nieuwe dienst of een nieuw product lanceren, testen we deze bij consumenten om er zeker van te zijn dat deze voor hen relevant is en dat er voor ons een marktpotentieel is.
- Inzicht in de behoeften en het gedrag van klanten: om consumenten en nieuwe trends beter te begrijpen, doen we marktonderzoek om hun behoeften en gedrag te ontdekken.
- Marktpenetratie van producten en diensten en benchmarks ten opzichte van de concurrentie: we meten de penetratie van producten en diensten en bepalen hun klantenkring om een goed beeld te krijgen van onze positie ten opzichte van concurrenten.
- Tevredenheid en loyaliteit: enquêtes om te kijken hoe tevreden onze klanten of de klanten van concurrenten zijn over verschillende producten of diensten.

6.3.2.6. Kwaliteitsborging, verbetering en ontwikkeling van (nieuwe) producten en diensten

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens, interacties met klanten, enquête-specifieke informatie.
- Waargenomen of gegenereerde gegevens: interne identificatiegegevens, technische identificatiegegevens, informatie over abonnementen op producten en diensten, informatie over het gebruik van producten en diensten, hardware-informatie, persoonsgegevens die worden gegenereerd in het kader van de verzending van elektronische communicatie.
- Afgeleide gegevens: segmentatie-info.

Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Het verwerken van persoonsgegevens voor kwaliteitsborging is nodig om het contract waar jij deel van uitmaakt uit te voeren (art. 6(1)(b) AVG).

Het verwerken van persoonsgegevens voor het verbeteren en ontwikkelen van (nieuwe) producten en diensten is gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang (art. 6, lid 1, onder f), AVG) om hoogwaardige en innovatieve producten en diensten te leveren die voldoen aan de veranderende behoeften van onze klanten en om een soepel en bevredigend klanttraject te garanderen (bijvoorbeeld wanneer klanten zich bij ons aansluiten, een abonnement wijzigen of hulp zoeken bij administratieve of technische kwesties...).

Hoe lang bewaren we deze gegevens?

Geaggregeerde persoonsgegevens kunnen voor onbepaalde tijd worden verwerkt, als ze geen persoonsgegevens bevatten. Voor niet-geaggregeerde persoonsgegevens en voor persoonsgegevens die voor diagnostische doeleinden worden gebruikt, gelden echter kortere bewaartermijnen.

Met wie delen we deze gegevens?

We kunnen je persoonlijke gegevens delen met netwerk- en telecommunicatiedienstverleners en leveranciers van de hardwareapparaten die we aan klanten leveren, zodat onze klanten onze producten en diensten kunnen gebruiken.

Hoe kan ik bezwaar maken?

Als de geaggregeerde gegevens joje persoonsgegevens bevatten en je een specifieke reden hebt (gemotiveerd verzoek), kun je bezwaar maken tegen ons gebruik van joje persoonsgegevens voor de verwerkingsactiviteit die is gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang. Tenzij we dwingende redenen hebben om deze te blijven gebruiken, zullen we het gebruik ervan stopzetten. Voor meer informatie over de verschillende manieren waarop je jouw rechten kunt uitoefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

We streven naar hoogwaardige prestaties en innovatie van onze producten en diensten. Om dit te bereiken, monitoren en evalueren we voortdurend hun prestaties en investeren we in verbeteringen en de ontwikkeling van nieuwe aanbiedingen. Dit houdt in dat we gegevens over het gebruik verzamelen en analyseren en feedback van klanten verzamelen om de kwaliteit van onze producten en diensten te waarborgen, deze te verbeteren en de klanttevredenheid te verhogen.

6.3.3. Voldoen aan wettelijke bepalingen

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

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Waargenomen of gegenereerde gegevens: persoonsgegevens in de context van elektronische telecommunicatie.

Wat rechtvaardigt deze verwerking?

Deze verwerking is nodig om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Mobile Vikings (art. 6(1)(c) AVG), namelijk de verplichtingen uit art. 121/8, 122, art. 123 en art. 127/1, §2 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

De Belgische wet op de elektronische communicatie voorziet in verschillende bewaartermijnen, afhankelijk van het soort gegevens dat wordt opgeslagen:

- Identificatiegegevens van zowel de bron als de bestemming van de communicatie, de exacte datum en het exacte tijdstip van het begin en het einde van de communicatie en de 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 vastgestelde fraude of specifiek vastgesteld kwaadwillig gebruik van het netwerk – zo lang als nodig is om deze fraude of dit kwaadwillige gebruik te analyseren en te beperken.
- Telefoonnummer van de bron van de inkomende communicatie, IP-adres, tijdstempel en poort die gebruikt zijn voor het verzenden van de inkomende communicatie en de exacte datum en tijd van het 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 kwaadwillige gebruik van het netwerk te verwerken.

Met wie delen we deze gegevens?

- Proximus, die optreedt als netwerkexploitant voor Mobile Vikings, verwerkt je verkeersgegevens en andere locatiegegevens. Dit omvat het beheer van telecommunicatieverkeer, het bestrijden van fraude of kwaadwillig gebruik van het netwerk, het naleven van wettelijke verplichtingen door medewerkers van Mobile Vikings of Proximus of door leden van de Coördinatiecel (elke dienst heeft alleen toegang tot wat strikt noodzakelijk is).
- De volgende officiële instanties kunnen op de hoogte worden gebracht van (delen van) je verkeersgegevens en andere locatiegegevens in het kader van hun respectieve bevoegdheden: (1) Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie ("BIPT"), (2) Ombudsdienst voor Telecommunicatie, (3) Belgische Mededingingsautoriteit, (4) gerechtelijke instanties of de Raad van State.
- Je locatiegegevens kunnen worden gedeeld met de meldkamers van hulpdiensten die ter plaatse hulp bieden in geval van een noodsituatie.
- De volgende officiële instanties kunnen onder specifieke, bij wet voorgeschreven omstandigheden toegang vragen tot je verkeersgegevens en andere locatiegegevens: (1) Inlichtingendiensten en veiligheidsdiensten, (2) Instanties die bevoegd zijn voor het voorkomen van ernstige bedreigingen voor de openbare veiligheid, (3) Instanties die verantwoordelijk zijn voor het beschermen 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 autoriteiten die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van een ernstig misdrijf, (7) administratieve autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor het beschermen van een belangrijk economisch of financieel belang van de EU of België, (8) Administratieve of gerechtelijke autoriteiten die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van een strafbaar feit, (9) het BIPT, (10) Autoriteiten die wettelijk bevoegd zijn om gegevens te hergebruiken voor wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doeleinden.

Om te voldoen aan de wettelijke verplichting om passende, evenredige, preventieve en corrigerende maatregelen te nemen om fraude en kwaadwillig gebruik van haar netwerk en diensten op te sporen en om hulpdiensten in staat te stellen een binnenkomende noodoproep te behandelen, slaat Proximus, die optreedt als netwerkexploitant van Mobile Vikings, verkeersgegevens en andere locatiegegevens op. Proximus heeft een wettelijke verplichting 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 achterhalen; en
- de meldkamers van hulpdiensten die hulp ter plaatse bieden in staat te stellen een binnenkomende noodoproep te behandelen.

De Belgische wet op de elektronische communicatie legt Proximus, als netwerkexploitant voor Mobile Vikings, niet alleen (in de meeste gevallen) op welke persoonsgegevens het moet opslaan en hoe lang, maar ook wie binnen het bedrijf de gegevens mag verwerken en aan welke andere officiële instanties de gegevens kunnen worden doorgegeven, wanneer daarom wordt verzocht en onder specifieke omstandigheden.

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

Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken we?

- Waargenomen of gegenereerde gegevens: persoonsgegevens in de context van elektronische telecommunicatie, technische identificatiegegevens, locatiegegevens van de eindapparatuur van een eindgebruiker, informatie over het gebruik van volumes.

Wat rechtvaardigt deze verwerking?

In het geval dat Mobile Vikings je persoonsgegevens verwerkt om je een dienst aan te bieden die tot doel heeft de ontvangst van ongevraagde elektronische communicatie te voorkomen, wanneer deze verwerking niet gerechtvaardigd is door de wettelijke verplichting of het gerechtvaardigde belang van Mobile Vikings om fraude te voorkomen: je toestemming (art. 6, lid 1, onder a), AVG).

Verwerking van je persoonsgegevens in het kader van een verzoek van het BIPT op verzoek van de gerechtelijke politie van de Dienst Vermiste Personen van de federale politie: bescherming van een vitaal belang (art. 6, lid 1, onder d), AVG).

In het kader van de verwerking van persoonsgegevens om de tussenkomst van hulp- en nooddiensten mogelijk te maken: ons gerechtvaardigd belang (artikel 6, lid 1, onder f), AVG).

Verwerking van persoonsgegevens om fraude te voorkomen die wordt gepleegd via 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, lid 1, onder f), AVG).

Verwerking van persoonsgegevens in het kader van de verplichting tot samenwerking met de autoriteiten: ons gerechtvaardigd belang (artikel 6, lid 1, onder f), AVG).

Voor welke doeleinden worden je persoonsgegevens verwerkt?

- Om hulp- en nooddiensten te laten ingrijpen;
- Wanneer het BIPT deze gegevens verwerkt in het kader van zijn algemene toezichts- en controleopdracht of op bevel van de onderzoeksrechter, de openbare aanklager of op verzoek van het hoofd van de staatsinlichtingen- en veiligheidsdiensten, de gerechtelijke politieagent van de Dienst Vermiste Personen van de federale politie;
- Als de Ombudsdienst voor Telecommunicatie deze gegevens verwerkt in het kader van zijn wettelijke onderzoekstaken;
- Als ambtenaren die door de minister van Economie zijn gemachtigd in het kader van hun wettelijke onderzoeksbevoegdheden deze gegevens verwerken;
- Om eindgebruikers diensten aan te bieden die bestaan uit het voorkomen van de ontvangst van ongevraagde elektronische communicatie; en
- Wanneer operators deze gegevens verwerken met als enige doel het bestrijden van fraude via berichten met telefoonnummers.

Met wie delen we deze gegevens?

- Proximus, die optreedt als netwerkexploitant voor Mobile Vikings, verwerkt je persoonsgegevens voor dit doel. Alleen medewerkers van Proximus die verantwoordelijk zijn voor het beheer van telecommunicatieverkeer, de bestrijding van fraude of kwaadwillig gebruik van het netwerk, de naleving van wettelijke verplichtingen of leden van de Coördinatiecel zullen de gegevens verwerken (elke dienst heeft alleen toegang tot wat strikt noodzakelijk is). De volgende officiële instanties kunnen onder specifieke, bij wet voorgeschreven omstandigheden toegang vragen tot je persoonsgegevens in het kader van elektronische telecommunicatie: (1) het BIPT, (2) de Ombudsdienst voor Telecommunicatie of (3) ambtenaren die zijn gemachtigd door de minister van Economie, (4) de

Belgische Mededingingsautoriteit en (5) gerechtelijke autoriteiten van de Raad van State. Binnen hun bevoegdheden kunnen zij op de hoogte worden gebracht 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 op de elektronische communicatie voorziet in het beginsel van 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 ge e informatie met betrekking tot de communicatie) zonder de toestemming van alle personen die direct of indirect bij de communicatie betrokken zijn.

In sommige gevallen kan het principe van telecommunicatiegeheim echter worden opgeheven, namelijk:

- in de specifieke omstandigheden zoals beschreven in de artikelen 122 en 123 van de Belgische wet op de elektronische communicatie (meer gedetailleerde informatie is te vinden in paragraaf "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 op de elektronische communicatie)");
- wanneer dit wettelijk is toegestaan of opgelegd;
- om de veiligheid en goede werking van de elektronische communicatienetwerken en -diensten te garanderen, en vooral om een mogelijke of daadwerkelijke aanval op die veiligheid op te sporen en te analyseren, inclusief om de oorsprong van die aanval te achterhalen (meer info vind je in sectie "6.3.5.2. Netwerk- en informatiebeveiliging");
- als het gaat om acties om de goede werking van het netwerk te controleren en te verifiëren en om de optimale prestaties van de elektronische communicatiedienst te garanderen (meer gedetailleerde informatie is te vinden in paragraaf "6.3.5.3. Netwerkbeheer");
- om hulp- en nooddiensten in staat te stellen in te grijpen;
- als het gaat om acties om fraude te bestrijden die wordt gepleegd via berichten met telefoonnummers (bijvoorbeeld smishing en spoofing); en
- wanneer bepaalde officiële instanties maatregelen nemen, zoals bepaald door de wet.

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

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens, nationaal registratienummer of officieel extern identificatienummer anders dan het nationale registratienummer.
- Waargenomen of gegenereerde gegevens: Persoonsgegevens in het kader van elektronische telecommunicatie, locatiegegevens van de eindapparatuur van een eindgebruiker, informatie over product- en dienstabonnementen, technische identificatiegegevens.

Wat rechtvaardigt deze verwerking?

Deze verwerking is nodig om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Proximus (art. 6(1)(c) AVG), namelijk de verplichtingen uit art. 126 en art. 127/1, §3 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

- In principe slaan wij en/of onze netwerkexploitant Proximus je persoonsgegevens voor dit doel op zolang de elektronische communicatiedienst wordt gebruikt + 12 maanden na beëindiging van de dienst.
- Sommige persoonlijke gegevens die bij een bepaalde sessie horen (zoals het IP-adres van de verbinding en de identificatiegegevens van de apparatuur van de eindgebruiker, zoals IMEI, PEI en MAC) worden alleen bewaard tijdens de sessie + 12 maanden na het einde van de sessie.

Met wie delen we deze gegevens?

Proximus, die optreedt als netwerkexploitant voor Mobile Vikings, verwerkt je persoonlijke gegevens voor dit doel.

De volgende officiële instanties kunnen onder specifieke, bij wet voorgeschreven omstandigheden toegang vragen tot je persoonlijke gegevens: (1) Inlichtingendiensten en veiligheidsdiensten, (2) Instanties die bevoegd zijn voor het voorkomen van ernstige bedreigingen voor de openbare veiligheid, (3) Instanties die verantwoordelijk zijn voor het beschermen van vitale belangen, (4) Instanties 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 autoriteiten die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van een ernstig misdrijf, (7) Administratieve autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor het beschermen van een belangrijk economisch of financieel belang van de EU of België, of (8) Administratieve of gerechtelijke autoriteiten die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van een strafbaar feit.

Mobile Vikings en zijn netwerkexploitant, Proximus, zijn wettelijk verplicht om bepaalde, bij wet bepaalde gegevens op te slaan wanneer deze gegevens worden verwerkt of gegenereerd in het kader van de levering van elektronische communicatienetwerken of elektronische communicatiediensten. Deze gegevens omvatten gegevens die de eindgebruiker van het netwerk of de dienst identificeren (bijvoorbeeld voornaam en achternaam, rijksregisternummer, ...), gegevens die de datum, het tijdstip en de locatie van de activering van de dienst identificeren (bijvoorbeeld datum en tijdstip van de activering van de dienst, fysiek adres van het verkooppunt waar de dienst werd geactiveerd, ...) en gegevens die het abonnement en de eindapparatuur identificeren (bijvoorbeeld IMSI, IMEI, MAC, ...).

We bewaren deze gegevens gedurende de wettelijk voorgeschreven periode en tijdens deze bewaartermijn is het mogelijk dat sommige officiële instanties toegang vragen tot (een deel van) deze gegevens, onder de voorwaarden die door de wet zijn voorgeschreven.

6.3.3.4. Wettelijke verplichting om persoonsgegevens op te slaan en te delen met het oog op de nationale veiligheid te waarborgen, ernstige criminaliteit te bestrijden, ernstige bedreigingen voor de openbare veiligheid en bescherming 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 op de elektronische communicatie)

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: Identificatie- en contactgegevens, nationaal registratienummer of officieel extern identificatienummer anders dan het nationale registratienummer.
- Waargenomen of gegenereerde gegevens: Persoonsgegevens in de context van elektronische telecommunicatie, locatiegegevens van de eindapparatuur van een eindgebruiker, informatie over product- en dienstabonnementen, technische identificatiegegevens.

Het is belangrijk om te weten dat de hierboven beschreven categorieën persoonsgegevens alleen worden opgeslagen voor bepaalde geografische gebieden die bij wet zijn bepaald:

- Rechterlijke arrondissementen die voldoen aan vastgestelde criteria met betrekking tot het aantal gepleegde strafbare feiten;
- Politiegebieden die voldoen aan bepaalde criteria met betrekking tot het aantal gepleegde strafbare feiten en die deel uitmaken van een gerechtelijk arrondissement dat op zijn beurt niet voldoet aan bepaalde criteria met betrekking tot het aantal gepleegde strafbare feiten;
- Gebieden met een dreigingsniveau '3';

- Gebieden die extra kwetsbaar zijn voor bedreigingen van de nationale veiligheid of voor het plegen van ernstige misdrijven (bijvoorbeeld havens, treinstations, luchthavens, gevangenissen, nucleaire locaties...);
- Gebieden waar een potentieel ernstig gevaar bestaat voor de vitale belangen van het land of de essentiële behoeften van de bevolking (bijvoorbeeld snelwegen, gemeentehuizen, het koninklijk paleis, ziekenhuizen, de Nationale Bank van België ...); en
- Gebieden waar een potentieel ernstige bedreiging bestaat voor de belangen van internationale instellingen die op het nationale grondgebied zijn gevestigd (bijvoorbeeld ambassades, gebouwen van de EU en de EER, gebouwen van de NAVO en de VN ...).

Wat rechtvaardigt deze verwerking?

Deze verwerking is nodig om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Mobile Vikings (art. 6, lid 1, onder c), AVG), namelijk de verplichtingen uit art. 126/1 tot art. 126/3 en art. 127/1, §4 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

- Meestal bewaart Proximus je persoonsgegevens voor dit doel gedurende een periode van 12 maanden vanaf de datum van de communicatie.
- Gegevens over de datum en het tijdstip waarop de eindapparatuur met het netwerk is verbonden omdat deze apparatuur is opgestart, en gegevens over de datum en het tijdstip waarop de eindapparatuur van het netwerk is losgekoppeld omdat deze apparatuur is uitgeschakeld, worden gedurende een periode van 6 maanden na het genereren ervan bewaard.
- In specifieke gevallen die bij wet zijn bepaald, 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 we deze gegevens?

Proximus, die optreedt als netwerkexploitant voor Mobile Vikings, verwerkt je persoonsgegevens voor dit doel.

De volgende officiële instanties kunnen onder specifieke, bij wet vastgelegde omstandigheden toegang vragen tot je persoonsgegevens: (1) inlichtingendiensten en veiligheidsdiensten, (2) instanties die bevoegd zijn voor het voorkomen van ernstige bedreigingen voor de openbare veiligheid, (3) instanties die verantwoordelijk zijn voor het beschermen van vitale belangen of (4) administratieve of gerechtelijke instanties die bevoegd zijn voor het voorkomen, onderzoeken, opsporen of vervolgen van ernstige misdrijven.

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

Daarom is onze netwerkexploitant Proximus wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens op te slaan waarmee eindgebruikers, hun eindapparatuur en het gebruik van het netwerk of de dienst door deze eindgebruikers kunnen worden geïdentificeerd, en om deze gegevens voor bovengenoemde doeleinden ter beschikking te stellen aan bepaalde officiële instanties.

De wettelijke opslagverplichting 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 directe of indirecte identificatie van abonnees van een elektronische communicatiebetalingsdienst (art. 127 en art. 127/1, §3 Belgische Wet op de elektronische communicatie)

Welke categorieën persoonsgegevens gaan we gebruiken?

- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens, nationaal registratienummer, officieel extern identificatienummer anders dan het nationale registratienummer, persoonlijke kenmerken.
- Waargenomen of gegenereerde gegevens: Persoonsgegevens in de context van elektronische telecommunicatie, Locatiegegevens van de eindapparatuur van een eindgebruiker, Informatie over product- en dienstabonnementen, Technische identificatiegegevens, Financiële en factureringsinformatie.

Wat rechtvaardigt deze verwerking?

Deze verwerking is nodig om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Mobile Vikings (art. 6(1)(c) AVG), namelijk de verplichtingen uit art. 127 en art. 127/1, §3 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

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

Met wie delen we deze gegevens?

De volgende officiële instanties kunnen onder specifieke, bij wet voorgeschreven omstandigheden toegang vragen tot je persoonsgegevens: (1) Inlichtingendiensten en veiligheidsdiensten, (2) Instanties die bevoegd zijn voor het voorkomen van

ernstige bedreigingen voor de openbare veiligheid, (3) Instanties die verantwoordelijk zijn voor het beschermen van vitale belangen, (4) Instanties die bevoegd zijn voor het onderzoeken van inbreuken op de veiligheid, (5) Administratieve of gerechtelijke instanties 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 verantwoordelijk zijn voor het beschermen 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.

Mobile Vikings moet bepaalde persoonlijke gegevens bewaren waarmee de abonnees van een elektronische communicatiedienst kunnen worden geïdentificeerd, zodat de officiële instanties die toegang tot bepaalde gegevens mogen vragen, de abonnee kunnen vinden.

Mobile Vikings moet deze gegevens bewaren zolang de dienst actief is en nog 12 maanden nadat de dienst is beëindigd.

6.3.3.6. Locatie delen via AML met Belgische alarmcentrales

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens.
- Waargenomen gegevens: Locatiegegevens (verzameld door jouw gebruik van het mobiele netwerk).

Wat is de reden voor deze verwerking?

Deze verwerking is nodig om te voldoen aan een wettelijke verplichting (art. 6(1)(c) AVG), namelijk de verplichtingen uit art. 107 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

We verwerken en delen deze gegevens via onze netwerkexploitant Proximus en met de hulpdiensten zolang je een abonnement hebt bij Mobile Vikings.

Met wie delen we deze gegevens?

Proximus, die optreedt als netwerkexploitant voor Mobile Vikings, verwerkt deze gegevens. Je locatiegegevens worden gedeeld met Belgische hulpdiensten (medische hulpdienst, brandweer, politie, enz.).

Mobile Vikings is wettelijk verplicht om je identiteits- en contactgegevens en locatiegegevens door te geven aan de hulpdiensten wanneer je een noodoproep doet. 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 wanneer je 112 of 101 belt (of het oude nummer 100, dat niet meer wordt gepromoot). Het doorgeven van locatiegegevens is in overeenstemming met de Belgische wetgeving en wordt alleen gebruikt om een incident efficiënt te lokaliseren.

Naast deze locatiegegevens geven we ze ook de volgende info: je telefoonnummer, je naam, voornaam (en, indien beschikbaar, de initiaal of initialen van je voornaam), of de naam van het bedrijf, de instantie of de firma, en je geografische coördinaten. Voor vaste elektronische diensten zijn dat de straatnaam, het huisnummer, het busnummer, de postcode en de gemeente waar de dienst is geïnstalleerd. Voor mobiele diensten zijn dat de straatnaam, het huisnummer, het busnummer, de postcode en de gemeente waar je woont.

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

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: Identificatie- en contactgegevens.
- Geregistreerde of gegenereerde gegevens: info over abonnementen op producten en diensten

Wat is de reden voor deze verwerking?

Deze verwerking is nodig om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Mobile Vikings (art. 6(1)(c) AVG), namelijk de verplichtingen uit artikel 106/2 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel ?

Je persoonsgegevens worden door de Centrale Nummerdatabank verwerkt zolang je een abonnement hebt bij Mobile Vikings. Bij beëindiging van het abonnement verwijdert de Centrale Nummerdatabank de persoonsgegevens definitief, op voorwaarde dat je geen klant wordt bij een andere operator.

Met wie delen we deze gegevens?

Je gegevens worden gedeeld met de hulpdiensten zoals gedefinieerd in artikel 107, §1, a. van de Belgische wet op de elektronische communicatie, namelijk de medische hulpdiensten, de brandweer, de politie en de civiele bescherming, via de Centrale Nummerdatabank.

Om aan zijn wettelijke verplichting te voldoen, is Mobile Vikings wettelijk verplicht om toegang te verlenen tot de Centrale Nummerdatabank, een databank die samen met andere Belgische operatoren die openbare telefoniediensten aanbieden, is opgezet voor noodcentrales. De Centrale Nummerdatabank centraliseert de abonneegegevens van alle operatoren. De soorten abonneegegevens die in de Centrale Nummerdatabank worden gecentraliseerd, zijn bij wet vastgelegd en omvatten i) het telefoonnummer, ii) de voornaam en achternaam en de initialen, indien van toepassing, iii) de straat, het huisnummer, het

busnummer, de postcode en de stad waar het product is geïnstalleerd (in het geval van een vast product) of waar de abonnee woont (in het geval van een mobiel product), iv) het type telefoonproduct (d.w.z. mobiel telefoonnummer) en v) de naam van de operator (artikel 106/2, §3 Belgische wet op de elektronische communicatie).

De meldkamers van hulpdiensten die ter plaatse hulp bieden bij noodoproepen, zijn aangesloten op de centrale nummerdatabank, zodat ze bij een noodoproep direct toegang hebben tot de abonneegegevens van de beller. Op basis van deze info kan de meldkamer de beller snel identificeren en lokaliseren. Voor meer info over het delen van locatiegegevens met Belgische meldkamers, zie het hoofdstuk "6.3.3.6. Locatie delen via AML met Belgische meldkamers".

6.3.4. voor het beheer van telefoongidsen

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens, beroepsinformatie.

Wat rechtvaardigt deze verwerking?

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

Als je instemt met deze publicatie, moet Mobile Vikings je gegevens mogelijk verder delen, omdat dit nodig is om te voldoen aan een wettelijke verplichting (art. 6, lid 1, onder c), AVG), namelijk de verplichtingen voorzien in art. 45 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

We stellen je gegevens beschikbaar aan de mensen die de telefoongids samenstellen en verspreiden of een telefooninlichtingendienst aanbieden via de Centrale Nummerdatabank, zolang je je toestemming niet hebt ingetrokken.

Met wie delen we deze gegevens?

Elk bedrijf dat een telefoongids maakt en verspreidt of een nummerinformatiedienst aanbiedt. Dit delen gebeurt via de Centrale Nummerdatabank (CNDB).

Hoe kan ik mijn toestemming intrekken?

Je kunt je toestemming altijd intrekken door contact op te nemen met onze klantenservice of door een e-mail te sturen naar privacy@mobilevikings.be.

Voor meer info over de verschillende manieren om je rechten uit te oefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

Standaard worden je contactgegevens niet opgenomen in telefoongidsen of telefooninlichtingendiensten. Als je je contactgegevens gratis in telefoongidsen of

telefooninlichtingendiensten wilt laten publiceren, kun je contact opnemen met onze klantenservice.

Als je hebt aangegeven dat je je contactgegevens in telefoongidsen of telefoonlijsten wilt laten opnemen, zijn we wettelijk verplicht om deze beschikbaar te stellen aan de mensen die de telefoongids samenstellen en verspreiden of een telefooninlichtingendienst aanbieden via de Centrale Nummerdatabase.

In dat geval geven we ze de volgende info: je telefoonnummer, je naam, voornaam (en, indien beschikbaar, de initiaal of initialen van je voornaam) of de naam van het bedrijf, de instelling of de firma en je adres . Je hebt het recht om je gegevens op elk moment in te zien en te corrigeren via onze klantenservice of door een e-mail te sturen naar privacy@mobilevikings.be.

We geven je gegevens door aan de mensen die de telefoongids samenstellen en verspreiden of een nummerinformatiedienst aanbieden via de Centrale Nummerdatabase, tenzij je je toestemming hebt ingetrokken. Je kunt je toestemming voor opname in telefoongidsen of nummerinformatiediensten intrekken door contact op te nemen met onze klantenservice of door een e-mail te sturen naar privacy@mobilevikings.be.

6.3.5. Fraudepreventie en netwerkbeveiliging

6.3.5.1. Het opsporen en voorkomen van telecomfraude

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: Identificatie- en contactgegevens, informatie over abonnementen op IT- en telecomproducten en -diensten, interacties met klanten.
- Waargenomen of gegenereerde gegevens: interne identificatiegegevens, technische identificatiegegevens, informatie over het gebruik van producten en diensten, hardware-informatie, factuurgegevens, persoonsgegevens in de context van elektronische communicatie, netwerklocatiegegevens, consumptiegewoonten.

Wat is de reden voor deze verwerking?

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6, lid 1, onder f), AVG) om de veiligheid en integriteit van ons telecommunicatienetwerk en onze diensten te waarborgen, onze reputatie en financiële belangen te beschermen en onze klanten te beschermen. Wat betreft persoonsgegevens die verkeersgegevens zijn, is de verwerking ervan voor dit doel toegestaan op grond van artikel 122, §4, lid 2, en artikel 125, §1, 7°, van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

De noodzaak van de verwerking voor de uitvoering van de overeenkomst waarbij jij partij bent (art. 6, lid 1, onder b), AVG). Wat betreft persoonsgegevens die

verkeersgegevens zijn, is de verwerking ervan voor dit doel toegestaan op grond van artikel 125, §2, van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

De verwerking van sommige verkeersgegevens die voor dit doel worden gebruikt, is nodig om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Mobile Vikings (art. 6, lid 1, onder c), AVG), namelijk de verplichtingen om frauduleuze activiteiten te voorkomen zoals bedoeld in artikel 121/8 en artikel 122, §4, lid 1, van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

We bewaren je 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 paragraaf "6.3.3.1. Wettelijke verplichtingen 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 op de elektronische communicatie)".

Met wie delen we deze gegevens?

Voor dit doel worden je persoonsgegevens verwerkt door onze interne afdelingen en door Proximus, die allebei betrokken zijn bij het opsporen en voorkomen van fraude.

Daarnaast kunnen ook externe dienstverleners die ons helpen bij het monitoren en analyseren van het netwerkverkeer je persoonsgegevens verwerken.

Om verdachte activiteiten te onderzoeken die zich over meerdere netwerken of landen uitstrekken, 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 over bevestigde gevallen van smishing (zoals gedetecteerde kwaadaardige domeinen) delen met het Centrum voor Cyberveiligheid België (CCB).

Ten slotte moeten we je persoonsgegevens mogelijk delen met officiële instanties in het kader van onze wettelijke verplichtingen. Raadpleeg paragraaf "6.3.3. Naleving van wettelijke bepalingen" voor meer informatie.

Hoe kan ik bezwaar maken?

Als het verwerken van je persoonsgegevens gebaseerd is op ons gerechtvaardigd belang, kun je bezwaar maken tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor dit doel als je daar een specifieke reden voor hebt (gemotiveerd verzoek). Tenzij we dwingende redenen hebben om het gebruik voort te zetten, zullen we het gebruik ervan stopzetten. Voor meer info over de verschillende manieren waarop je je rechten kunt uitoefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

Als aanbieder van elektronische communicatie is 'telecommunicatiefraude' een grote zorg voor ons. Dit begrip omvat praktijken waarbij fraudeurs misbruik maken van onze

telecommunicatieproducten en -diensten om op illegale wijze geld of andere voordelen van ons of van onze klanten te verkrijgen.

Om onszelf en onze klanten te beschermen, hanteren we een multidimensionale aanpak om telecommunicatiefraude op te sporen en te voorkomen. Voor deze activiteit werken we samen met Proximus om bilateraal gegevens uit te wisselen om fraude te voorkomen.

Om afwijkingen of ongebruikelijke activiteiten die op fraude kunnen wijzen op te sporen, analyseren we informatie die wordt gegenereerd in het kader van het gebruik van onze telecommunicatieproducten en -diensten. Dit kan gebeuren door:

- regels op te stellen om bekende soorten fraude op te sporen;
- het huidige gebruik van onze producten en diensten te vergelijken met historische gegevens om afwijkingen op te sporen (als een van onze klanten bijvoorbeeld plotseling een ongewoon hoog aantal internationale gesprekken voert, kan dat een teken zijn van frauduleuze activiteiten);
- het monitoren van de activiteit van simkaarten, bijvoorbeeld door frequente veranderingen van simkaarten in een apparaat te detecteren, wat kan wijzen op sim-swapping-aanvallen; of
- het monitoren van technische identificatiegegevens (zoals IP-adressen of apparaat-ID's) om fraude op apparaatniveau of ongeoorloofde toegang tot klantaccounts op te sporen.

Als we verdachte activiteiten zien, moeten we actie ondernemen om onszelf en onze klanten te beschermen. Afhankelijk van het soort waarschuwing kunnen we automatisch reageren door het betreffende product of de betreffende dienst tijdelijk op te schorten totdat onze interne afdelingen die verantwoordelijk zijn voor het opsporen en voorkomen van fraude de waarschuwing hebben gecontroleerd. In andere gevallen wordt de verdachte activiteit eerst onderzocht door de betreffende afdeling, die vervolgens bepaalt welke maatregelen nodig zijn om deze te stoppen.

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

Ook stellen we gebruiksdrempels vast voor activiteiten zoals gespreksduur, aantal verzonden sms'jes of dataverbruik, waardoor onze klanten een waarschuwing krijgen wanneer de drempel wordt overschreden. Zo kunnen we verdacht, ongewoon gebruik en schendingen van onze Algemene Voorwaarden opsporen en voorkomen dat je voor onaangename verrassingen komt te staan wanneer je het bedrag van je volgende factuur ziet.

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

6.3.5.2. Netwerk- en informatiebeveiliging

Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken we?

- Waargenomen of gegenereerde gegevens: Persoonsgegevens die worden gegenereerd in het kader van de verzending van elektronische communicatie.

Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Deze verwerking is nodig om het contract uit te voeren (artikel 6, lid 1, onder b), van de AVG). De verwerking van persoonsgegevens in het kader van dit doel die verder gaat dan wat strikt nodig is voor de uitvoering van het contract, is gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang (artikel 6, lid 1, onder f), van de AVG) om de risico's met betrekking tot de beveiliging van onze netwerken en diensten te beheren, zoals bepaald in artikel 107/2, § 1, van de Belgische wet op de elektronische communicatie. De verwerking van verkeersgegevens voor dit doel is toegestaan op grond van artikel 122 §4/1 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

De persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van netwerk- en informatiebeveiliging kunnen worden bewaard gedurende een periode van 12 maanden, overeenkomstig artikel 122 §4/1 van de Belgische Wet op de elektronische communicatie, behalve in gevallen van een potentiële of daadwerkelijke aanval op het netwerk, waarbij de persoonsgegevens kunnen worden bewaard zolang als nodig is om de aanval af te handelen.

Met wie delen we deze gegevens?

Proximus, die optreedt als netwerkexploitant voor Mobile Vikings, verwerkt deze gegevens. We kunnen de gegevens delen met bevoegde overheidsinstanties in overeenstemming met artikel 122 §4/1 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe kan ik bezwaar maken?

Als de verwerking van je persoonsgegevens gebaseerd is op ons gerechtvaardigd belang, kun je, als je een specifieke reden hebt (gemotiveerd verzoek), bezwaar maken tegen ons gebruik van je persoonsgegevens voor dit doel. Tenzij we dwingende redenen hebben om ze te blijven gebruiken, zullen we het gebruik ervan stopzetten. Voor meer info over de verschillende manieren om je rechten uit te oefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

Mobile Vikings zet zich via zijn mobiele netwerkoperator Proximus in om de ononderbroken beschikbaarheid van onze diensten te garanderen. Een belangrijk aspect van deze inzet is het beveiligen van onze netwerken door middel van verschillende veiligheidsmaatregelen tegen mogelijke bedreigingen die tot dienstonderbrekingen kunnen leiden. Bovendien zijn deze beveiligingsmaatregelen ook bedoeld om de (persoons)gegevens van onze klanten die via onze netwerken worden verzonden, te beschermen en ervoor te zorgen dat deze veilig

blijven tegen alle bedreigingen. Op grond van artikel 122 §4/1 van de Belgische wet op de elektronische communicatie mogen verkeersgegevens worden verwerkt met name om de oorsprong van een aanval op het netwerk te identificeren.

6.3.5.3. Netwerkbeheer

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Waargenomen of gegenereerde gegevens: Persoonsgegevens die worden gegenereerd in het kader van de verzending van elektronische communicatie, gegevens over de locatie van het netwerk.

Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Deze verwerking is nodig om het contract waar jij deel van uitmaakt uit te voeren (art. 6(1)(b) AVG). Deze verwerking van verkeersgegevens is toegestaan volgens artikel 125 §1. 2° van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

De persoonsgegevens die in het kader van dit doel worden verwerkt, worden bewaard zolang dat nodig is voor de verzending van de communicatie.

Met wie delen we deze gegevens?

Proximus, dat optreedt als netwerkexploitant voor Mobile Vikings, verwerkt deze gegevens. We kunnen de gegevens delen met bedrijven die ons helpen bij het beheer en de levering van het netwerk.

Mobile Vikings, via zijn mobiele netwerkexploitant Proximus, zet zich in om de optimale prestaties van onze telecommunicatienetwerken en -diensten te garanderen. Daartoe analyseren we informatie over het gebruik van de telecommunicatienetwerken met als doel netwerkproblemen op te lossen en/of te voorkomen.

Door deze analyse kan Proximus zien wanneer er een storing is in ons mobiele netwerk of wanneer de kwaliteit van bepaalde verbindingen niet optimaal is. Door het netwerkgebruik te bestuderen en te analyseren, kan Proximus snel reageren om deze situaties te voorkomen en een effectief netwerkbeheer uit te voeren.

Meer info over het beheer van vast en mobiel internetverkeer op het netwerk van Proximus vind je via deze link.

6.3.5.4. Interne benchmarking

Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken we?

De daadwerkelijke lijst van categorieën van persoonsgegevens die worden verwerkt, verschilt per benchmark, maar kan in ieder geval het volgende omvatten:

- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens, financiële en factuurgegevens, interacties met klanten, specifieke informatie uit enquêtes.

- Waargenomen of gegenereerde gegevens: interne identificatiegegevens, technische identificatiegegevens, informatie over product- en serviceabonnementen, persoonsgegevens die worden gegenereerd in het kader van de verzending van elektronische communicatie, consumptiegewoonten, informatie over het gebruik van producten en diensten.

- Afgeleide gegevens: vrije tijd en persoonlijke interesses, gezinssamenstelling en huishoudenssamenstelling, segmentatie-informatie.

Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit?

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6, lid 1, onder f), AVG) bij het ontwikkelen van onze economische activiteiten en het verbeteren van de operationele efficiëntie van het bedrijf.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

De invoergegevens voor interne benchmarking kunnen voor allerlei verschillende doeleinden worden opgeslagen – de bewaartermijn hangt af van het doel waarvoor de invoergegevens worden verwerkt.

Geaggregeerde persoonsgegevens kunnen voor onbepaalde tijd worden verwerkt, mits ze geen persoonsgegevens bevatten. Voor niet-geaggregeerde persoonsgegevens en voor persoonsgegevens die voor diagnostische doeleinden worden gebruikt, gelden echter kortere bewaartermijnen.

Met wie delen we deze gegevens?

Mobile Vikings maakt gebruik van rapportage- en benchmarkingtools die worden aangeboden door IT-dienstverleners.

We kijken regelmatig hoe we het doen in verschillende delen van onze organisatie om te zien wat goed gaat en waar we kunnen verbeteren. Dit noemen we interne benchmarking.

Om dit te doen, gebruiken we tools die ons helpen om grote hoeveelheden gegevens om te zetten in duidelijke, visuele overzichten. Maar maak je geen zorgen: we kijken niet naar individuele personen. De gegevens worden zo gegroepeerd dat niemand persoonlijk kan worden geïdentificeerd. We verwijderen ook alle directe identificatiegegevens, zoals namen of contactgegevens, voordat we beginnen.

Hier zijn een paar gebieden waar zulke benchmarks worden gebruikt:

- Product- en dienstenbeheer: hoeveel mensen gebruiken een bepaald product of een bepaalde dienst, en hoe verandert dat in de loop van de tijd?
- Operationele prestaties: hoe goed onze interne processen werken, zoals orderafhandeling of fraudedetectie.
- Netwerkbeheer en uitrol: hoe onze infrastructuurprojecten vorderen, zoals de uitrol van glasvezelnetwerken.
- Marketingeffectiviteit: hoe goed onze campagnes presteren, inclusief de opt-outs en conversies die voortvloeien uit specifieke campagnes.
- Prestaties van leveranciers: hoeveel geven we uit aan leveranciers en hoe goed leveren zij?

Deze activiteit is uitsluitend voor intern gebruik. We delen deze rapporten niet met derden en we gebruiken ze alleen om onze werkwijze te verbeteren. Het gaat erom onze diensten voor je te verbeteren, met respect voor je privacy bij elke stap.

6.4. Wanneer je geen klant of gebruiker meer bent

6.4.1. Archiveringsdoeleinden

Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens, klantinteracties, financiële gegevens, factuurgegevens.
- Waargenomen of gegenereerde gegevens: Geschiedenis van product- en serviceabonnementen.

Wat is de reden voor deze verwerking?

Ons gerechtvaardigd belang (art. 6, lid 1, onder f), AVG) om onze rechten te verdedigen in geval van contractuele aansprakelijkheidsclaims.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

10 jaar na het einde van de contractuele relatie met Mobile Vikings (zoals bepaald in art. 2262bis van het Belgisch Burgerlijk Wetboek).

Met wie delen we deze gegevens?

Deze gegevens worden niet gedeeld met derden.

Soms kan er een conflict ontstaan tussen ons en bijvoorbeeld een van onze (voormalige) klanten. Hoewel we ernaar streven om de meeste van dergelijke geschillen op te lossen voordat ze verder escaleren, kan dit helaas niet altijd worden voorkomen. Om deze reden moeten we een archief bijhouden van verschillende categorieën persoonsgegevens met

betrekking tot uw contractuele relatie, zodat we onze rechten en belangen kunnen verdedigen in geval van juridische stappen.

6.4.2. Doeleinden van contractbeëindiging

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we? - Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens, persoonlijke kenmerken, financiële gegevens, interacties met klanten. - Waargenomen of gegenereerde gegevens: interne identificatiegegevens, technische identificatiegegevens, informatie over product- en serviceabonnementen, hardware-informatie, factuurgegevens. Wat is de reden voor deze verwerking? Deze verwerking is nodig om het contract waar jij deel van uitmaakt uit te voeren (art. 6(1)(b) AVG). Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel? We verwerken de hierboven genoemde persoonsgegevens voor dit doel totdat alle openstaande bedragen zijn betaald en de gehuurde apparatuur van Mobile Vikings is teruggegeven. Met wie delen we deze gegevens? Als je besluit om van provider te veranderen, delen we je persoonsgegevens met de nieuwe provider die je kiest.

Als je besluit je contract(en) met Mobile Vikings te beëindigen, verwerken we je persoonsgegevens om het beëindigingsproces te beheren. Deze persoonsgegevens, die zijn verzameld toen je klant werd bij Mobile Vikings en door je gebruik van de producten en diensten van Mobile Vikings, omvatten je naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, klantnummer, de producten en diensten die je wilt beëindigen, en alle andere relevante identificatiegegevens die aan je diensten en producten zijn gekoppeld.

Je hebt de keuze om je producten en diensten gedeeltelijk of volledig op te zeggen of om over te stappen naar een andere provider. Als je ervoor kiest om van provider te veranderen, helpen we je bij de overdracht van je producten en diensten met behulp van je easy switch ID. Dit geldt voor vast internet, mobiele abonnementen en prepaidkaarten. We vragen je om de nodige info te verstrekken, zoals de gegevens van je nieuwe provider en alle relevante identificatiegegevens, om een vlotte overgang te garanderen.

Zodra je je abonnement(en) hebt opgezegd, krijg je een bevestiging met alle relevante info over de opzegging en de bijbehorende praktische zaken. Als je bijvoorbeeld apparaten van Mobile Vikings hebt gehuurd (zoals een internetbox, wifi-versterker, enz.), word je geïnformeerd over de teruggaveprocedure.

Na beëindiging van de relevante contracten met Mobile Vikings kunnen we je persoonsgegevens nog steeds voor andere doeleinden verwerken. Meer informatie over sommige van deze doeleinden vind je in de paragrafen "6.3.3. Naleving van wettelijke bepalingen", "6.4.1. Archiveringsdoeleinden" en "7.3.1. Acties om voormalige klanten terug te winnen".

7. Voor welke marketing- en verkoopdoeleinden gebruiken we je persoonsgegevens?

In dit punt vind je meer info over de marketing- en verkoopdoeleinden waarvoor we persoonsgegevens verwerken. De doeleinden zijn onderverdeeld in verschillende categorieën. Voor elk doel is er een overzichtstabel met de belangrijkste info, zoals welke categorieën persoonsgegevens, de rechtsgrondslag waarop de verwerking is gebaseerd, de bewaartermijn van de persoonsgegevens en, indien relevant, de categorieën van derden met wie de persoonsgegevens worden gedeeld of info over hoe je specifieke rechten van betrokkenen kunt uitoefenen als deze afwijken van de algemene manieren om rechten van betrokkenen uit te oefenen die worden uitgelegd in paragraaf 11 van deze privacyverklaring. De overzichtstabel wordt gevolgd door een uitleg van het doel.

Elk doel bevat de rechtsgrondslag voor de verwerking van je persoonsgegevens. In gevallen waarin verwerking noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting, om een overeenkomst uit te voeren waarbij je partij bent, of om op jouw verzoek stappen te ondernemen voordat een overeenkomst wordt aangegaan, kan het verstrekken van bepaalde persoonsgegevens een wettelijke of contractuele vereiste zijn, of noodzakelijk zijn om een overeenkomst aan te gaan. Het niet verstrekken van dergelijke informatie kan gevolgen hebben, zoals het onvermogen om een overeenkomst aan te gaan of uit te voeren.

7.1. Als je nog geen klant bent

7.1.1. Verzamelen van contactgegevens

7.1.1.1. Direct verzamelen van contactgegevens via evenementen of andere gelegenheden

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we? - Verzamelde gegevens: Identificatie- en contactgegevens. Wat is de reden voor deze verwerking? Jouw toestemming (art. 6, lid 1, onder a), AVG) om je gegevens te verzamelen wanneer je een evenement bijwoont voor een specifiek doel (bijvoorbeeld om je inschrijving voor een bepaald evenement te beheren, om deel te nemen aan een wedstrijd of spel, om je op de hoogte te houden van (een specifiek) product of (een specifieke) dienst(en), enz. Hoe lang gaan we deze gegevens voor dit doel verwerken ?

Je contactgegevens worden voor dit doel 3 jaar bewaard en verwerkt nadat je toestemming hebt gegeven.

Een bewijs van je toestemming wordt bewaard voor de duur van de toestemming (3 jaar) + 5 jaar, wat de verjaringstermijn is voor eventuele acties voor de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit.

Met wie delen we deze gegevens?

Afhankelijk van het doel waarvoor je contactgegevens zijn verzameld, kunnen je gegevens worden gedeeld met callcenters die voor ons werken (in het kader van telemarketingcampagnes), Proximus of andere partners.

Hoe kan ik mijn toestemming intrekken?

Je kunt je toestemming voor de verwerking van je contactgegevens, verzameld via een evenement, altijd intrekken door je verzoek te richten aan het e-mailadres privacy@mobilevikings.be. Voor meer info over de verschillende manieren om je rechten uit te oefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

We organiseren regelmatig evenementen, wedstrijden of andere gelegenheden of wonen evenementen bij om nieuwe of bestaande producten en diensten te presenteren en te promoten.

Als we een evenement organiseren waarvoor je je van tevoren moet aanmelden, vragen we je bij de aanmelding om bepaalde contactgegevens. Deze info gebruiken we om contact met je op te nemen in de aanloop naar en eventueel ook na het evenement. Als je hiermee akkoord bent gegaan, kunnen we de gegevens ook gebruiken om je op de hoogte te houden van bepaalde producten en diensten.

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

Het verzamelen en verder verwerken van je contactgegevens gebeurt op basis van je toestemming.

Afhankelijk van het doel waarvoor je contactgegevens worden verzameld, zullen ook de bewaartermijn en de partijen waarmee je contactgegevens worden gedeeld, variëren. Je wordt voorafgaand aan het verzamelen van je contactgegevens geïnformeerd over de specifieke bewaartermijn en de specifieke partners waarmee je persoonsgegevens worden gedeeld.

Je kunt je toestemming voor de verwerking van je contactgegevens altijd intrekken. Als er een specifiek e-mailadres is waarnaar je verzoek kan worden gestuurd, word je hierover geïnformeerd voordat je contactgegevens worden verzameld. In alle andere gevallen kun je je verzoek sturen naar privacy@mobilevikings.be. Raadpleeg paragraaf 11 hieronder voor meer informatie over je recht van bezwaar.

7.1.1.2. Verzamelen van prospectgegevens met betrekking tot potentiële klanten

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we? - Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens, persoonlijke kenmerken, segmentatiegegevens. Wat rechtvaardigt deze verwerkingsactiviteit? Jouw toestemming (art. 6(1)(a) AVG), verkregen via de derde partijen die betrokken zijn bij het verzamelen van je persoonsgegevens. Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel? In de praktijk leveren deze derde partijen databases die we alleen gebruiken in het kader van één campagne – we importeren deze gegevens niet in onze eigen systemen voor verder hergebruik.

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

Naast onze eigen acties en evenementen om gegevens van potentiële klanten te verzamelen, krijgen we voor deze doeleinden ook wat gegevens van dochterondernemingen van de Proximus Groep:

- Fiberklaar (een joint venture van Proximus die glasvezel aanlegt en acties doet om nieuwe klanten te vinden in deze sector),
- Proximus (Proximus kan interessante leads naar Mobile Vikings sturen).

In de praktijk leveren deze derde partijen databases die alleen voor één campagne worden gebruikt – we 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 verkrijgen van toestemming) of zelf wedstrijden en evenementen organiseren, waarbij je toestemming kan worden gevraagd.

Voor meer info over de daadwerkelijke marketingactiviteiten op basis van de gegevens die onder andere van derden zijn verkregen, zie het gedeelte "7.1.2. Commerciële prospectie door Mobile Vikings" hieronder.

7.1.2. Commerciële prospectie door indirecte verkooppartners

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

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

Astel
DPG Media

Een paar belangrijke opmerkingen:

- Deze indirecte verkooppartners treden – voor hun prospectieactiviteiten – op als afzonderlijke verwerkingsverantwoordelijken.

- De verkoopvertegenwoordigers van deze bedrijven moeten zich aan een aantal basisregels houden, maar zijn verder helemaal vrij in hun prospectieactiviteiten – we hebben geen controle over hun verkoopcampagnes, op wie ze zich richten, ...

- Bij elk contact moeten deze vertegenwoordigers zich voorstellen als medewerkers van een van deze indirecte verkooppartners, en NIET als medewerkers van Mobile Vikings.

- Deze bedrijven gebruiken hun eigen databases ten behoeve van meerdere verschillende klanten – Mobile Vikings levert geen persoonsgegevens aan deze indirecte verkooppartners.

- Ben je benaderd door een van deze indirecte verkooppartners en wil je je rechten als betrokkene uitoefenen? Neem dan rechtstreeks contact op met de betreffende partner.

7.2. Als je klant of gebruiker bent

7.2.1. Aanmaken en verrijken van klantprofielen

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

Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken we?
- Verzamelde (of verkregen) gegevens: identificatie- en contactgegevens, persoonlijke kenmerken, interacties met klanten.

- Waargenomen of gegenereerde gegevens: informatie over product- en serviceabonnementen.
- Afgeleide gegevens: segmentatie-info, gezinssamenstelling en huishoudenssamenstelling, vrije tijd en persoonlijke interesses.

Wat rechtvaardigt deze verwerking?

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

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

Gedurende 5 jaar na het einde van je contractuele relatie met Mobile Vikings.

Met wie delen we deze gegevens?

Mobile Vikings kan je identificatie- en contactgegevens delen met Proximus, zodat je niet onnodig wordt benaderd voor de promotie van een Proximus-product of -dienst die je al bij Mobile Vikings hebt. Je kunt deze gegevensverwerking altijd uitschakelen in je My Viking-account.

Hoe kan ik bezwaar maken?

Je kunt altijd (zonder opgave van redenen) bezwaar maken tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor marketingdoeleinden, en je kunt ook aangeven via welke kanalen je gecontacteerd wilt worden door je af te melden voor deze optie in je My Viking-account. Voor meer info over andere manieren om je rechten uit te oefenen, kun je paragraaf 11 hieronder checken.

Als het gaat om direct marketing, heeft een bedrijf meestal twee keuzes. De eerste is om zijn hele in aanmerking komende klantenbestand te 'bombarderen', wat betekent dat iedereen dezelfde marketingboodschap krijgt. Dit is duur en contraproductief voor het bedrijf, gezien de beperkte relevantie van zo'n e e gemeenschappelijke boodschap voor het grootste deel van de doelgroep, maar het kan ook frustrerend zijn voor de ontvangers, die zich misschien overspoeld voelen met totaal irrelevante aanbiedingen en promoties.

De tweede aanpak is om de doelgroep te beperken tot de mensen voor wie je boodschap echt interessant is. Hiervoor moet je een idee hebben van wat een specifieke klant aanspreekt. Dit vereist weer de verwerking van persoonlijke gegevens, zoals de producten die een klant al heeft of de regio waar hij woont, om alleen die klanten te benaderen voor wie een specifieke aanbieding of promotie interessant kan zijn. Met deze aanpak kun je de doelgroep beperken tot klanten die in aanmerking komen voor – en in ieder geval potentieel geïnteresseerd zijn in – een specifieke aanbieding of promotie. Het is dan ook niet verwonderlijk dat dit onze voorkeursaanpak is.

Je kunt altijd bezwaar maken tegen het gebruik van je persoonlijke gegevens voor marketingdoeleinden, en ook aangeven via welke kanalen je gecontacteerd wilt worden, door

je hiervoor af te melden in je account. Voor meer info over andere manieren om je rechten uit te oefenen, kun je kijken bij punt 11 hieronder.

7.2.1.2. Op toestemming gebaseerde segmentatie van onze klanten en gebruik van verkeersgegevens voor direct marketingdoeleinden

Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken we?

- Waargenomen of gegenereerde gegevens: Persoonsgegevens die worden gegenereerd in het kader van de verzending van elektronische communicatie.
- Afgeleide gegevens: Vrije tijd en persoonlijke interesses, voorkeursprofiel.

Wat is de reden voor deze verwerking?

Jouw toestemming (art. 6, lid 1, onder a), AVG) voor het gebruik van dit soort gegevens om onze aanbiedingen en promoties nog persoonlijker te maken.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

Je voorkeursprofiel wordt 5 jaar na het einde van je contract met Mobile Vikings verwerkt.

De waargenomen verkeersgegevens (*zie beschrijving hieronder*) die worden gebruikt om aanbiedingen en je voorkeursprofiel aan te passen, worden gedurende een periode van 2 jaar na aanmaak verwerkt.

Hoe kan ik mijn toestemming intrekken?

Je kunt je toestemming voor het gebruik van je persoonsgegevens voor marketingdoeleinden altijd intrekken en de kanalen waarlangs je gecontacteerd wilt worden beperken door je af te melden voor deze optie in je My Viking-account. Voor meer info over alternatieve manieren om je rechten uit te oefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

Met je toestemming kunnen we nog een stap verder gaan in het personaliseren van onze aanbiedingen en promoties door je voorkeurenprofiel te verrijken. Voor meer basisinformatie over hoe we voorkeurenprofielen van klanten opstellen om doelgroepen voor marketingcampagnes samen te stellen, zie sectie "7.2.1.1. Basissegmentatie van onze klanten voor direct marketingdoeleinden" hierboven.

Met jouw toestemming kunnen we onze aanbiedingen aanpassen op basis van gegevens over het gebruik van jouw Mobile Vikings-diensten (mobiel en/of internet).

Je kunt je toestemming voor het gebruik van deze persoonsgegevens voor marketingdoeleinden altijd intrekken door je af te melden voor deze optie in je My Viking-account. Voor meer info over alternatieve manieren om je rechten uit te oefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

7.2.1.3. Profielen maken van je verbruik om het voordeligste tariefplan te berekenen

Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken we?

- Waargenomen of gegenereerde gegevens: factuurgegevens, informatie over product- en serviceabonnementen, informatie over product- en servicegebruik, consumptiegewoonten.

Wat rechtvaardigt deze verwerking?

Deze verwerking is nodig om te voldoen aan een wettelijke verplichting van Mobile Vikings (art. 6(1)(c) AVG), namelijk de verplichtingen uit de artikelen 109 en 110/1 van de Belgische wet op de elektronische communicatie.

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

Dit voordeligste tariefplan wordt berekend op basis van je verbruiksprofiel van het afgelopen jaar. Alleen gegevens van het afgelopen kalenderjaar zijn hiervoor relevant.

Belgische telecomaanbieders moeten minstens één keer per jaar op een blijvende drager laten weten welk tariefplan het voordeligst is voor jou, op basis van je verbruiksprofiel. Je kunt de aanbieder ook altijd vragen welk tariefplan voor jou het voordeligst is. De aanbieder moet dan binnen twee weken antwoorden.

Om je deze info binnen die korte termijn te kunnen geven, moeten we je verbruiksprofiel van het afgelopen kalenderjaar bijhouden.

Houd er rekening mee dat dit nodig is om Mobile Vikings te laten voldoen aan een wettelijke verplichting, dus je kunt geen bezwaar maken tegen deze verwerking!

7.2.2. Promotie van onze producten en diensten

7.2.2.1. Promotie van onze producten en diensten via telefoon en e-mail campagnes

Welke categorieën persoonsgegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: Identificatie- en contactgegevens.
- Afgeleide en afgeleide gegevens: info over product- en serviceabonnementen, vrije tijd en persoonlijke interesses.

Wat is de reden voor deze verwerking?

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

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

Gedurende 5 jaar na het einde van je contractuele relatie met Mobile Vikings.

Met wie delen we deze gegevens?

Callcenters die voor ons werken en als verwerkers optreden (in het kader van telemarketingcampagnes).

Hoe kan ik bezwaar maken?

Als je wilt dat we je niet meer benaderen voor marketingdoeleinden, gebruik dan de afmeldlink in onze e-mails, antwoord STOP als je een sms van ons ontvangt, of neem contact met ons op via het e-mailadres privacy@mobilevikings.be als je niet langer door ons gebeld wilt worden, via digitale kanalen benaderd wilt worden of post van ons wilt ontvangen. Je kunt altijd aangeven via welke kanalen je gecontacteerd wilt worden door je af te melden voor deze optie in je My Viking-account. Voor meer info over andere manieren om je rechten uit te oefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

Net als elk ander commercieel bedrijf hebben we er belang bij om onze producten en diensten, ons merk, ons imago en mogelijke aanbiedingen onder de aandacht te brengen van onze bestaande klanten. Om dit te doen, gebruiken we de persoonlijke gegevens van klanten om hen rechtstreeks te informeren over deze aanbiedingen en promoties, via de telefoon of e-mail.

We beloven je alleen met redelijke tussenpozen te contacteren, met verschillende intervallen per communicatiekanaal.

Het spreekt voor zich dat jij als klant de volledige controle houdt over je voorkeuren met betrekking tot de marketingactiviteiten van Mobile Vikings. Je kunt altijd bezwaar maken tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor marketingdoeleinden en je kunt ook aangeven via welke kanalen je gecontacteerd wilt worden door je af te melden voor deze optie in je My Viking-account. Voor meer info over andere manieren om je rechten uit te oefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

7.2.2.2. Online promotie van onze producten en diensten (bijvoorbeeld op sociale media)

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Verzamelde gegevens: Persoonlijke kenmerken.
- Waargenomen of gegenereerde gegevens: Informatie over product- en dienstabonnementen.

- Afgeleide en afgeleide gegevens: Vrije tijd en persoonlijke interesses.

Wat is de reden voor deze verwerking?

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

Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?

Je persoonlijke gegevens worden voor dit doel bewaard en verwerkt zolang je klant bent bij Mobile Vikings, plus 5 jaar na het einde van je contract met Mobile Vikings.

Met wie delen we deze gegevens?

We delen je persoonsgegevens niet met het sociale mediaplatform, maar bepalen een specifieke doelgroep en vragen het platform om een specifieke advertentie aan deze doelgroep te tonen.

Hoe kan ik bezwaar maken?

Je kunt je instellingen voor advertenties wijzigen in je My Viking-account of contact met ons opnemen via het e-mailadresprivacy@mobilevikings.be . Voor meer info over alternatieve manieren om je rechten uit te oefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

We kunnen advertenties over onze producten en diensten op sociale mediaplatforms laten zien.

Als je een Facebook-, Instagram-, Twitter-, LinkedIn- of Google-account hebt, kunnen we op deze sociale media advertenties tonen over producten, diensten en promoties die je mogelijk interesseren. Hiervoor bepalen we een specifieke doelgroep aan de hand van een aantal parameters, zoals je Mobile Vikings-producten, je deelname aan het Viking Deal-programma, enz. We delen deze doelgroep met de aanbieder van een sociaal mediaplatform en vragen de aanbieder om een specifieke advertentie aan deze doelgroep te tonen. We kunnen bijvoorbeeld een socialemediaplatform vragen om een advertentie van Mobile Vikings te tonen aan mannen tussen 20 en 25 jaar die geïnteresseerd zijn in gaming. Het is belangrijk om te weten dat we je persoonsgegevens niet delen met de aanbieder van het socialemediaplatform.

Als je geen online advertenties wilt zien, kun je altijd bezwaar maken tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor marketingdoeleinden of de kanalen beperken waarlangs je informatie over onze producten en diensten ontvangt, via je My Viking-account. Voor meer informatie over je rechten als betrokkene kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

Als je onze Facebook-pagina bezoekt, kan Facebook persoonlijke gegevens over je verzamelen en deze koppelen aan andere persoonlijke gegevens die Facebook elders over je heeft verzameld. Facebook kan deze gegevens gebruiken om ons anonieme statistieken te verstrekken over de mensen die onze Facebook-pagina bezoeken. Voor meer informatie en

om je privacyrechten met betrekking tot de door Facebook verzamelde gegevens uit te oefenen, kun je de privacyverklaring van Facebook raadplegen.

Tot slot gebruiken we ook advertentiecookies en trackers op onze websites en mobiele apps om info te verzamelen over hoe je onze websites en apps gebruikt, en om je op andere websites advertenties te laten zien voor producten en diensten die je misschien leuk vindt. Dit doen we alleen als je dat goed vindt. Als je meer wilt weten over hoe we advertentiecookies gebruiken en hoe je je voorkeuren kunt aanpassen of je toestemming kunt intrekken, check dan ons cookiebeleid op de webpagina Juridische en gebruikersinformatie | Mobile Vikings.

7.2.2.3. Mobile Vikings Nieuwsbrieven

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?
- Verzamelde gegevens: identificatie- en contactgegevens, persoonlijke kenmerken.
Wat rechtvaardigt deze verwerking?
Ons gerechtvaardigd belang (art. 6, lid 1, onder f), AVG) om het merk en relevante producten, diensten en promoties verder te promoten bij bestaande klanten
Hoe lang verwerken we deze gegevens voor dit doel?
Je gegevens worden verwerkt zolang je klant bent bij Mobile Vikings + 10 jaar nadat iemand geen klant meer is bij Mobile Vikings.
Met wie delen we deze gegevens?
Onze marketing-e-mailproviders.
Hoe kan ik bezwaar maken?
Als je geen nieuwsbrieven meer wilt ontvangen, kun je je uitschrijven via de uitschrijflink in de betreffende e-mails. Je kunt altijd (zonder opgave van redenen) bezwaar maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens voor het versturen van nieuwsbrieven door je af te melden voor deze optie in je My Viking-account. Voor meer informatie over alternatieve manieren om je rechten uit te oefenen, kun je paragraaf 11 hieronder raadplegen.

We hebben er veel belang bij om onze producten, diensten en promoties te promoten bij bestaande klanten en prospects die zich hebben aangemeld voor de nieuwsbrief. Daarom verwerken we je identificatie- en contactgegevens om nieuwsbrief-e-mails te versturen met meer info over die producten, diensten en promoties.

Je persoonlijke gegevens worden gedeeld met onze marketing-e-mailproviders. Deze e-mailserviceproviders zorgen ervoor dat de nieuwsbrieven worden verstuurd.

7.2.2.4. Viking Deals

Voor de specifieke verwerking van gegevens in het kader van onze Viking Deals verwijzen we naar het Privacybeleid Viking Deals via Juridische en gebruikersinformatie | Mobile Vikings.

8. My Viking

Met je My Viking-account krijg je een duidelijk en overzichtelijk beeld van je klantaccount, je producten en diensten en de bijbehorende rekeningen, en kun je meedoen aan de Viking Deals.

Dit gedeelte geldt voor elke verwerking van persoonlijke gegevens van My Viking-gebruikers.

8.1. Het aanmaken van een My Viking-account

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Aanspreektitel (meneer, mevrouw, juffrouw)
- Voornaam, achternaam
- (Installatie)adres
- Geboortedatum en -plaats
- E-mailadres
- Mobiel nummer
- Klantnummer
- Voorkeurstaal

Bij het aanmaken van je account koppelt Mobile Vikings een technisch identificatienummer aan je My Viking-account om het uniek te maken.

Waarom doen we dit?

Het verwerken van sommige van je persoonlijke gegevens voor dit doel is nodig om het contract uit te voeren in het kader van het aanmaken van een gebruikersaccount, om je uniek te identificeren bij het aanmaken van een My Viking-account en om je in staat te stellen in te loggen op je account en deze te gebruiken. Mobile Vikings verwerkt je titel en je voorkeurstaal op basis van een gerechtvaardigd belang om je op de juiste manier aan te spreken en de informatie in de juiste taal weer te geven.

Hoe lang bewaren we deze gegevens in My Viking?

Je My Viking-account blijft beschikbaar en je onze persoonsgegevens worden verwerkt zolang je klant bent bij Mobile Vikings. Als je je account wilt laten verwijderen, neem dan contact op met onze klantenservice.

Met wie delen we deze gegevens?

De persoonlijke gegevens die je met ons deelt bij het aanmaken van je My Viking-account worden niet gedeeld met derden.

Als je Viking Deals gebruikt, raden we je aan om het privacybeleid voor Viking Deals (LINK) te lezen.

8.2. Mijn account

Zodra je je My Viking-account hebt aangemaakt, krijg je een overzicht van de volgende gegevens:

- Je persoonlijke account
- Overzicht van je Mobile Vikings-producten en -diensten
- Overzicht van je verbruiksgegevens
- Overzicht en evolutie van je facturen

Welke soorten persoonlijke gegevens gebruiken we?

- Aanspreektitel (meneer, mevrouw, juffrouw)

- Voornaam, achternaam

- (Installatie)adres

- Factuuradres

- Geboortedatum en -plaats

- E-mailadres / login

- Mobiel nummer

- Klantnummer

- Voorkeurstaal

- Abonnementsgegevens

- Unieke identificatiegegevens van je Viking-apparatuur (router, wifi-versterker, enz.)

- Verbruiksgegevens (gebruikte data, gesprekken, enz.)

- Technische identificatiecode

- Easy Switch-code

- Openstaand bedrag en overzicht van laatste rekeningen

Waarom doen we dit?

Het verwerken van je persoonlijke gegevens is nodig om Mobile Vikings zijn contractuele verplichtingen in het kader van My Viking na te komen en om je een belangrijke functie van My Viking te bieden, namelijk het op een duidelijke manier weergeven van je klantgegevens en details over je producten en diensten, en het opvolgen van de betaling van je openstaande rekeningen. Dit is meestal het soort info waar een My Viking-gebruiker naar op zoek is bij het aanmaken van een account.

Sommige persoonsgegevens worden verwerkt op basis van het gerechtvaardigde belang van Mobile Vikings om het My Viking-account voor jou als klant te personaliseren en ervoor te zorgen dat je op de juiste manier en in de juiste taal wordt aangesproken.

Mobile Viking is wettelijk verplicht om gratis toegang te geven tot actuele informatie over het verbruik van de diensten die in het tariefplan zijn opgenomen.

Hoe lang bewaren we deze gegevens in My Viking?

Je My Viking-account blijft beschikbaar en je onze persoonlijke gegevens worden verwerkt zolang je klant bent bij Mobile Vikings. Als je je account wilt laten verwijderen, neem dan contact op met onze klantenservice.

Met wie delen we deze gegevens?

De persoonlijke gegevens die je met ons deelt bij het aanmaken van je My Viking-account worden niet gedeeld met derden.

9. Hoe beschermen we je persoonlijke gegevens?

De databases met je persoonlijke gegevens zijn goed beveiligd. Updates zorgen ervoor dat je gegevens goed beschermd blijven.

We nemen technische en organisatorische maatregelen om de databases waarin je gegevens zijn opgeslagen te beschermen tegen ongeoorloofde toegang/gebruik, diefstal of verlies. Onze beveiligingsmaatregelen worden regelmatig geëvalueerd en bijgewerkt om ervoor te zorgen dat we een hoog beschermingsniveau kunnen blijven bieden.

10. Wat zijn cookies (en soortgelijke technologieën) en hoe worden ze gebruikt?

Cookies zorgen ervoor dat we je als bezoeker van onze website of app kunnen herkennen, zodat we je persoonlijke info kunnen geven.

Je kan ons cookiebeleid checken via de link "Cookiebeleid" op de webpagina Juridische en gebruikersinformatie | Mobile Vikings.

11. Wat zijn mijn privacyrechten en hoe kan ik die gebruiken?

Je hebt het recht om je persoonlijke gegevens te checken, aan te passen en te verwijderen.
Je kunt ook bezwaar maken tegen het gebruik of de verwerking ervan. Je kunt je

toestemming intrekken en je keuze wijzigen. Tot slot kun je je aanmelden voor de Do Not Call Me-lijst. Als je een (voormalig) klant bent van Mobile Vikings, kun je in de meeste gevallen je privacyvoorkeuren aangeven in je My Viking-account (web en in de app) of via onze klantendienst. Als je klant bent van JIM Mobile, kun je je keuzes aanpassen in je Klantenzone. Als je geen klant bent, kun je altijd onze klantendienst bellen om een verzoek in te dienen om je privacyrechten uit te oefenen.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek door de juiste persoon wordt gedaan, vragen we je om bepaalde info te geven om je identiteit te bevestigen en te voorkomen dat iemand anders je rechten uitoefent. Als deze info niet genoeg is om je identiteit te bevestigen, kunnen we je om extra info vragen om je op een unieke manier te kunnen identificeren of je vragen om een kopie van de voorkant van je identiteitskaart te sturen (je mag alle info op je identiteitskaart die niet relevant is voor het bevestigen van je identiteit doorstrepen).

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

De termijn van een maand kan met maximaal twee maanden worden verlengd, afhankelijk van het aantal en de complexiteit van de verzoeken. We houden je op de hoogte van eventuele vertragingen in onze reactie binnen de oorspronkelijke termijn.

We proberen onze systemen en databases zo snel mogelijk aan te passen. Maar in de praktijk kan het even duren voordat je keuze is doorgevoerd.

Als je niet tevreden bent met ons antwoord, laat het ons dan weten via e-mail: privacy@mobilevikings.be of per post: Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

Je kunt een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit

Als je niet tevreden bent met het antwoord dat je van Mobile Vikings krijgt, of als je het niet eens bent met ons standpunt, kun je contact opnemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit en een klacht indienen. Meer info: zie https://www.dataprotectionauthority.be/contact-us.

11.1. Je hebt toegang tot je persoonsgegevens

Je hebt het recht om toegang te vragen tot je persoonsgegevens. We geven je dan een overzicht van de persoonsgegevens die we over je verwerken. We geven je ook extra info over bijvoorbeeld waarom deze persoonsgegevens worden verwerkt, de herkomst van de gegevens, de soorten derden met wie we je persoonsgegevens delen, enz.

Neem contact op met onze klantenservice, per e-mail: privacy@mobilevikings. of per post: Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

11.2. Je kunt je persoonsgegevens laten corrigeren

Als je merkt dat bepaalde gegevens die we over je hebben niet meer kloppen, kun je ze laten aanpassen. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice.

Sommige persoonlijke gegevens, zoals je contactgegevens, kun je zelf aanpassen in je account op , My Viking of JIM Mobile Klantenzone. Als dat niet lukt, neem dan even contact op met onze klantenservice.

11.3. Je kunt je persoonlijke gegevens laten verwijderen

In bepaalde gevallen (bijvoorbeeld als je geen producten of diensten van Mobile Vikings meer hebt en je je contactgegevens wilt laten verwijderen) kun je vragen om je persoonlijke gegevens te laten verwijderen.

Sommige persoonlijke gegevens (bijvoorbeeld factuurgegevens) kunnen we niet verwijderen omdat we die volgens de wet moeten bewaren.

Neem contact op met onze klantendienst, per e-mail: privacy@mobilevikings.be of per post: Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

11.4. Verwijdering van gegevens uit het telefoonboek

Neem contact op met onze klantendienst via e-mail: privacy@mobilevikings. of per post: Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

11.5. Je kan bezwaar maken tegen het gebruik van bepaalde persoonlijke gegevens

Je kan altijd (zonder opgave van redenen) bezwaar maken tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor marketingdoeleinden.

(Voormalige) klant van Mobile Vikings

Je kunt de kanalen en voorkeuren met betrekking tot communicatie voor marketingdoeleinden aanpassen in je My Viking-account of JIM Mobile Customer Zone.

Als dat niet lukt, neem dan contact op met onze klantendienst, via e-mail: privacy@mobilevikings.be of per post: Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

Je kunt ook de instructies in de e-mails en sms'jes die je van ons ontvangt volgen om in de toekomst geen commerciële berichten meer te ontvangen.

Als je helemaal geen toestemming meer wilt geven voor het gebruik van je persoonlijke gegevens voor marketingdoeleinden, kun je ook contact opnemen met onze klantenservice, via e-mail: privacy@mobilevikings.be of per post: Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

Geen (voormalige) klant van Mobile Vikings

Neem dan contact op met onze klantendienst, via e-mail: privacy@mobilevikings.be of per post: Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

11.6. Je kunt eerder gegeven toestemming intrekken

Als je ons duidelijk toestemming hebt gegeven om je persoonlijke gegevens voor bepaalde doelen te gebruiken, kun je die toestemming altijd weer intrekken. Dit kan je doen in je My Viking-account of in de JIM Mobile-klantenzone.

Als dat niet lukt of als je een ander verzoek of een vraag hebt over het intrekken van je toestemming, kun je contact opnemen met onze klantenservice, per e-mail: privacy@mobilevikings.be of per post: Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

11.7. Soms kun je bezwaar maken tegen de volledig geautomatiseerde verwerking van je persoonsgegevens.

Als we je persoonsgegevens volledig automatisch (zonder menselijke tussenkomst) verwerken, kun je hiertegen bezwaar maken.

Je kunt een verzoek indienen om bezwaar te maken tegen de volledig geautomatiseerde verwerking van je persoonsgegevens door contact op te nemen met onze klantenservice, via e-mail: privacy@mobilevikings.be of per post: Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

11.8. Je kunt vragen om je persoonsgegevens over te dragen

Je kunt de persoonsgegevens die je aan ons hebt verstrekt (bijvoorbeeld contactgegevens) overdragen aan jezelf of aan een derde partij.

Je kunt een verzoek indienen om je persoonsgegevens over te dragen door contact op te nemen met onze klantenservice, via e-mail: privacy@mobilevikings.be of per post: Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt.

11.9. Je kan je laten opnemen in de 'Bel me niet'-lijst

Als je geen commerciële telefoontjes meer wilt ontvangen van bedrijven of organisaties op je vaste of mobiele telefoon, kun je je laten registreren op het 'Bel-me-niet-register'. Dit kan door te bellen naar het nummer 02 882 19 75.

Alle bedrijven en organisaties die aanbiedingen doen via de telefoon of mobiele telefoon zijn wettelijk verplicht om deze lijst te respecteren. Ze moeten je telefoonnummer en naam uit hun bellijsten halen en mogen je niet meer bellen over hun producten, diensten of promoties. Elk bedrijf en elke organisatie is zelf verantwoordelijk voor het respecteren van de 'Bel-me-niet'-lijst. We hebben geen bevoegdheid om hierop toe te zien of controle uit te oefenen binnen andere bedrijven dan Mobile Vikings.

Voor klachten over ongewenste commerciële telefoontjes kun je contact opnemen met de Federale Overheidsdienst FOD Economie, KMO's, Zelfstandigen en Energie, Contactcenter, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, bellen naar het gratis nummer 0800 120 33, of contact opnemen met de hotline: meldpunt.belgie.be, rubriek "Vervelende telefoontjes".

11.10. Je kan je laten opnemen in de Robinsonlijst

Als je geen commerciële brieven meer wilt ontvangen van bedrijven die lid zijn van de Belgische Direct Marketing Vereniging, kun je je via www.robinson.be registreren om je naam op de Robinsonlijst te laten plaatsen.

12. Wijzigingen in de privacyverklaring

Er kunnen altijd wijzigingen worden aangebracht in onze privacyverklaring. Check deze site daarom regelmatig.

Onze privacyverklaring kan in de toekomst worden uitgebreid of aangepast (bijvoorbeeld om rekening te houden met nieuwe ontwikkelingen). Daarom raden we je aan om de privacyverklaring regelmatig te checken.

13. Contactgegevens

Als je nog vragen hebt over onze privacyverklaring, neem dan gerust contact met ons op.

Per e-mail: privacy@mobilevikings.be

Adres: Kempische Steenweg 309/1, 3500 Hasselt

Of je kunt bellen, mailen of chatten met onze klantenservice.