

Gegevensverwerkings- overeenkomst



In toepassing van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679) (AVG) zal deze Gegevensverwerkingsovereenkomst toegevoegd worden aan elke bestaande overeenkomst tussen Orange Belgium en de Klant (hierna 'de Overeenkomst') voor de levering van telecommunicatiediensten (hierna 'de Diensten'). Tenzij de partijen een andere schriftelijke overeenkomst sluiten met betrekking tot de AVG, vervangt deze gegevensverwerkingsovereenkomst iedere bepaling betreffende de persoonlijke levenssfeer en de gegevensbescherming, opgenomen in de bestaande Overeenkomsten

Article 1. Algemene bepalingen

De uitvoering van de Overeenkomst en de levering en facturatie van de Dienst(en) door Orange Belgium impliceren dat de Partijen persoonsgegevens verwerken met betrekking tot de Klant en, waar van toepassing, met betrekking tot de eindgebruikers van de Diensten (hierna de 'Gebruikers').

In dit kader zullen beide Partijen de toepasselijke gegevensbeschermingswetten en -reglementen naleven, inclusief maar niet beperkt tot (i) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679) die van kracht is vanaf 25 mei 2018 (ii) de nationale wetten ter implementatie van de Richtlijn over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en (iii) elke andere geldende regelgeving die van toepassing kan zijn op persoonsgegevens die verwerkt worden in de loop van de uitvoering van de Overeenkomst (hierna gezamenlijk met de 'Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming' aangeduid).

Voor de doeleinden van deze Gegevensverwerkingsovereenkomst zullen alle termen en uitdrukkingen die betrekking hebben op gegevensbescherming de betekenis hebben die hen wordt toegekend in de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming.

Article 2. Rol van de partijen

De Klant zal handelen als een Verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot de persoonsgegevens (i) die hij verschaft aan Orange Belgium in het kader van de Overeenkomst en (ii) waarvoor hij aan Orange Belgium vraagt deze namens hem te verwerken met als doel de Klant de Orange Dienst(en) te verschaffen. De persoonsgegevens die de Klant doorgeeft, kunnen de volgende types gegevens bevatten:

- identificatie-informatie en contactgegevens,
- voorkeuren met betrekking tot direct marketing,
- elk ander type persoonsgegevens geïdentificeerd in de Overeenkomst.

Deze persoonsgegevens kunnen persoonsgegevens met betrekking tot Gebruikers omvatten.

Orange Belgium handelt als Verwerker voor de persoonlijke identificatiegegevens die rechtstreeks door de Klant verschaft worden aan Orange Belgium voor de levering van de Diensten en het gebruik van deze persoonlijke identificatiegegevens voor de facturatie van de Diensten aan de Klant, en om de Klant ondersteuning te bieden via de fleet manager of elke eventuele andere vertegenwoordiger van de Klant die belast is met de opvolging van deze Overeenkomst.

Orange Belgium handelt als de Verwerkingsverantwoordelijke voor alle elektronische communicatiegegevens, zoals gedefinieerd in de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming, die bij Orange Belgium worden gegenereerd en opgeslagen om de Diensten te leveren aan de Klant.

De Klant handelt als Verwerkingsverantwoordelijke voor de facturatiegegevens en de elektronische communicatie metadata die door Orange Belgium geleverd worden aan de Klant op verzoek of instructie van de Klant.

De Klant handelt als Verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot de uitvoering van de transparantieplichtingen ten opzichte van de Gebruikers, tenzij de Gebruiker zijn eigen invoice split overeenkomst heeft met Orange Belgium.

Article 3. Verplichtingen van Orange Belgium

3.1. Algemene bepalingen

3.1.1 Wanneer Orange Belgium handelt in ofwel zijn hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke ofwel in zijn hoedanigheid van Verwerker, zal het:

- de persoonsgegevens strikt vertrouwelijk behandelen, en deze in geen geval doorgeven aan een derde partij tenzij anderszins werd overeengekomen tussen de Partijen, of tenzij dat vereist is door de wet of door enige relevante gerechtelijke of toezichthoudende autoriteit,
 - ervoor zorgen dat elke natuurlijke persoon die handelt onder zijn autoriteit (inclusief maar niet beperkt tot de werknemers, consultants, agenten, onderaannemers, andere verwerkers, ...) en die toegang heeft tot de persoonsgegevens, onderworpen is aan de wettelijke of contractuele geheimhoudingsverplichtingen en alle verplichtingen in dit artikel naleeft,
 - de gepaste technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen implementeren, rekening houdend met de technologische vooruitgang, de implementatiekosten, de aard van de persoonsgegevens en de potentiële risico's, om de persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige beschadiging of vernietiging, verlies of wijziging, en tegen ongeoorloofde verspreiding, misbruik of enige andere verwerking die in strijd is met de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming,
 - zonder onnodig uitstel de Klant op de hoogte brengen in geval van:
 - een inbreuk op persoonsgegevens, die betrekking heeft op de persoonsgegevens die – rechtstreeks of onrechtstreeks – verschaft werden of beschikbaar gemaakt werden door de Klant,
 - een juridisch bindend verzoek voor de verstrekking van de persoonsgegevens aan een derde partij (tenzij het bij wet verboden is de Klant daarvan op de hoogte te brengen),
 - voor zover dat mogelijk is en op verzoek van de Klant, de Klant redelijke ondersteuning bieden in de naleving van zijn wettelijke verplichtingen met betrekking tot:
 - de verzoeken door de betrokkenen die hun rechten onder de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming uitoefenen,
 - de veiligheid van de verwerking van persoonsgegevens (implementatie van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen),
 - de melding van inbreuken op persoonsgegevens aan de toezichthoudende autoriteit en aan de betrokkene; en
 - de gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en de raadpleging van de toezichthoudende autoriteit in dit opzicht.
- Orange Belgium zal het recht hebben om een redelijke vergoeding te vragen voor de aan de Klant verleende ondersteuning.
- op verzoek van de Klant, alle nodige informatie beschikbaar maken om de naleving van zijn verplichtingen onder de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming en dit artikel aan te tonen.

3.1.2. Orange Belgium delegeert enkele van zijn verplichtingen onder de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming aan de Klant. In het bijzonder aanvaardt de Klant dat hij zal:

- garanderen dat alle persoonsgegevens die de Klant bezorgt aan Orange Belgium, te allen tijde accuraat en volledig zijn en blijven,

- garanderen dat de betrokkenen bij de gegevensverwerking naar behoren geïnformeerd zijn over het feit dat hun persoonsgegevens mogelijk verwerkt zullen worden door Orange Belgium onder de Overeenkomst,
- garanderen dat de betrokkenen bij de gegevensverwerking naar behoren geïnformeerd zijn over hun rechten onder de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming,
- garanderen dat de betrokkenen naar behoren geïnformeerd zijn over het feit dat de Klant de facturatiegegevens en de elektronische communicatie metadata verwerkt die door Orange Belgium aan de Klant geleverd zijn.

De Klant aanvaardt dat hij als enige verantwoordelijk is voor de naleving van de hierboven vermelde verplichtingen. De Klant zal, op verzoek van Orange Belgium, aantonen dat hij deze verplichtingen naleeft.

3.1.3. Binnen de reikwijdte van de toepasselijke wettelijke bepalingen kan een natuurlijke persoon die bewijs kan leveren van zijn/haar identiteit, zijn/haar rechten als betrokkene met betrekking tot zijn/haar persoonsgegevens die worden verwerkt door Orange Belgium uitoefenen door een gedateerde en ondertekende brief te sturen naar legal@orange.be.

3.1.4. Orange Belgium zal audits en inspecties die uitgevoerd worden door de Klant of door een auditor die werkt in opdracht van de Klant en die aanvaard is voor Orange Belgium, toelaten en er zijn medewerking aan verlenen. In dat geval moet de Klant dit minstens 45 kalenderdagen op voorhand melden aan Orange Belgium, tenzij een eerdere audit/inspectie vereist is door de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming.

Met betrekking tot de audits komen de Partijen overeen dat (i) de Klant alle vereiste kosten voor de uitvoering van de audit zal dragen, (ii) de audit beperkt zal zijn tot aspecten in verband met de bescherming van de persoonsgegevens, (iii) de audit beperkt zal zijn tot een maximum van twee werkdagen, (iv) de audit enkel toegelaten zal zijn tijdens de kantooruren en (v) de audit geen impact zal hebben op de activiteiten van Orange Belgium.

De Klant zal de audits beperken tot een strikt minimum en zal niet meer dan een audit om de drie jaar uitvoeren, tenzij een eerdere audit vereist zou zijn door de toezichthoudende autoriteit, of om ernstige redenen noodzakelijk is. Waar mogelijk zullen de Partijen vertrouwen op certificering en bestaande auditverslagen om de uitvoering van audits te vermijden.

De Klant zal het auditverslag delen met Orange Belgium en indien vereist zullen de Partijen eventuele corrigerende maatregelen, die doorgevoerd moeten worden, bespreken.

De Partijen zullen alle informatie die tijdens de audit wordt uitgewisseld vertrouwelijk behandelen.

3.2. Orange Belgium N.V. in zijn hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke

3.2.1. Orange Belgium verwerkt persoonsgegevens met betrekking tot de Klant (en, waar van toepassing, met betrekking tot Gebruikers) uitsluitend voor de volgende doeleinden: het leveren en factureren van Orange Dienst(en), met inbegrip van het beheer van klanteninformatie, het beheer van de betrekkingen met de fleet manager van de Klant en de verzoeken uitgevoerd door de Klant, de strijd tegen fraude, de verbetering van het netwerk en de diensten van Orange Belgium, voor klantenprofilering en om andere diensten van Orange Belgium aan te bieden aan de fleet manager of de inkoopafdeling van de Klant en voor de levering van rapportagediensten aan derde partijen op basis van geanonimiseerde gegevens, en dit voor zo lang als dat nodig is. De persoonsgegevens zullen niet gebruikt worden voor marketingdoeleinden of marktonderzoeken zonder de voorafgaande toestemming van de Klant of de betrokken

Gebruiker, tenzij de gegevens werden geaggregeerd en/of geanonimiseerd.

In zijn hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt Orange Belgium de verkeersgegevens van de Klant en de Gebruikers, meer in het bijzonder:

- de identificatie van de oproepende lijn,
 - het totaal aantal eenheden die moeten worden ingegeven voor een berekeningsperiode,
 - de identificatie van de opgeroepen lijn,
 - het type gesprek, het beginmoment en de duur van het gesprek of de hoeveelheid verstuurd gegevens,
 - de datum van de dienst of verbinding,
 - andere gegevens met betrekking tot betalingen, zoals voorafbetalingen, betaling in termijnen, onderbrekingen in de dienstverlening en meldingen,
- en dit binnen het kader van de facturatie voor de Dienst(en) en tot het einde van de periode waarin de betaling van een factuur wettelijk gevorderd kan worden.

Orange Belgium verwerkt ook de factuurgegevens en de elektronische communicatie metadata, zoals het IMEI-nummer van het Mobiele Toestel of de locatiegegevens van de Klant en de Gebruikers, binnen het kader van:

- de uitvoering van de Diensten,
- het toezicht op de kwaliteit en de uitvoering van de Diensten,
- een proactieve en reactieve klantenondersteuning,
- de strijd tegen fraude,
- de controle van het redelijke gebruik van de roaming diensten.

Orange Belgium is gerechtigd de persoonlijke verkeers- en locatiegegevens van de Klant en de Gebruikers doorgeven aan de bevoegde overheidsdiensten, de gerechtelijke autoriteiten en de nooddiensten om op verzoeken van hen te beantwoorden.

De hierboven vermelde gegevens van de Klant en de Gebruikers zijn opgenomen in de databanken van Orange Belgium.

Orange Belgium zal deze persoonsgegevens op verzoek van de Klant en/of Gebruikers terugbezorgen en/of wissen, ten laatste op het moment van de beëindiging van de Overeenkomst, tenzij en voor zolang Orange Belgium en/of de Klant de wettelijke verplichting heeft om de gegevens bij te houden.

Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Orange Belgium kan de Klant het privacy beleid van Orange Belgium raadplegen, beschikbaar op de website van Orange Belgium.

3.2.2. Orange Belgium besteedt facturatie-diensten uit aan derde partijen, en vertrouwt ook enkele van de Diensten die geleverd worden aan de Klant en de Gebruikers toe aan derde partijen binnen het kader van onderaannemings- en samenwerkingsovereenkomsten. Orange Belgium maakt gebruik van derde bedrijven voor de voorbereiding van marktonderzoeken en voor marketing en direct marketing acties. Derde partijen krijgen enkel en alleen toegang tot de persoonsgegevens van de Klanten en Gebruikers wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten.

Daarnaast doet Orange Belgium N.V. ook een beroep op agenten voor het beheer van en advies aan de Klanten. In deze context kan Orange Belgium N.V. persoonsgegevens van zijn Klanten of Gebruikers, in verband met hun identificatie, de geleverde communicatiediensten of abonnementen die afgesloten worden met de Klanten, doorgeven aan de agenten of deze gegevens van hen verkrijgen.

Orange Belgium kan persoonsgegevens ook doorgeven aan derde partijen wanneer geldende verordeningen, wetten of reglementen van een overheidsorgaan of gerechtelijke autoriteit dit nodig maken. De Klant en de Gebruikers zullen hier onmiddellijk van op de hoogte gebracht worden (tenzij het bij wet verboden is de Klant daarvan op de hoogte te brengen).

3.2.3. Orange Belgium verwerkt de persoonlijke informatie van Klanten die hun verplichtingen tegenover Orange Belgium verzaken in de strijd tegen fraude en wanbetaling. Voor elke Overeenkomst die wordt ondertekend door een (prospectieve) klant, zal Orange Belgium informatie aanvragen bij bepaalde leveranciers van financiële en handelsinformatie, om te kunnen inschatten of de (prospectieve) klant in staat zal zijn om zijn verplichtingen na te komen.

3.2.4. Enkel ingeval de Overeenkomst specifiek vermeldt dat de Klant opgenomen wenst te worden in de telefoongids, wordt de Klant ook effectief opgenomen in de universele en niet-universele telefoongidsen. In dat geval stuurt Orange Belgium de gegevens die verschaft worden door de Klant, zoals de naam van de rechtspersoon, het adres en het telefoonnummer, naar de uitgevers van de telefoongidsen en informatiediensten. De doelstellingen van de universele telefoongids en de informatiedienst zijn: een telefoonnummer zoeken op basis van de naam en het adres, en/of een naam en een adres vinden op basis van een telefoonnummer.

Indien de Overeenkomst specifiek vermeldt dat de Klant opgenomen wenst te worden in de informatiedienst, dan wordt de Klant ook opgenomen in de universele en niet-universele informatiediensten. Orange Belgium overhandigt de informatie die verschaft werd door de Klant enkel aan de informatiedienst wanneer expliciet vermeld wordt dat de Klant opgenomen wenst te worden in de informatiedienst.

De Klant kan gratis contact opnemen met de Klantendienst van Orange indien hij of zij de verschaftte gegevens wenst te wijzigen, of indien hij of zij niet langer vermeld wil worden in de telefoongids of de informatiedienst. De Klant dient er wel rekening mee te houden dat het doorvoeren van de wijzigingen en/of verwijderingen afhangt van de snelheid van de leveranciers van de telefoongidsen of informatiediensten.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid en de volledigheid van de informatie die hij of zij verschaft. De verantwoordelijkheid van Orange Belgium is beperkt tot de accurate overdracht van de gegevens die verschaft worden door de Klant aan de uitgevers van de telefoongidsen en informatiediensten.

3.2.5. De Klant kan zijn telefoonnummer gratis registreren op de 'Bel-me-niet-meer'-lijst, www.bel-me-niet-meer.be (NL) of www.ne-m-appellez-plus.be (FR). Dan zal zijn nummer niet meer gebruikt worden voor direct marketing oproepen. Na de registratie kunnen de Klant (en de Gebruikers) mogelijk nog een maand lang direct marketing oproepen ontvangen.

3.3. Orange Belgium in zijn hoedanigheid van verwerker

3.3.1. In zijn hoedanigheid van Verwerker zal Orange Belgium:

- a) geen persoonsgegevens verwerken of overdragen voor andere doeleinden dan die nodig voor de uitvoering van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst,
- b) de persoonsgegevens enkel verwerken of overdragen in overeenstemming met de gedocumenteerde instructies van de klant - zoals maar niet beperkt tot die in de Overeenkomst - tenzij Orange Belgium vereist is de persoonsgegevens anderszins te verwerken of over te dragen onder een verplichte bepaling uit een Europese of Belgische wet die van toepassing is op de verwerkingsactiviteiten die hierin worden beschreven. Wanneer Orange Belgium onder een dergelijke vereiste valt, zal Orange Belgium de Klant daarvan op voorhand op de hoogte brengen, tenzij dit verboden is door de wet.

3.3.2. De Klant verleent Orange Belgium hierbij de algemene schriftelijke toelating om onderaannemers/andere verwerkers te gebruiken voor de verwerking van de persoonsgegevens onder de Overeenkomst, op voorwaarde dat:

- een dergelijke onderaanneming/ andere verwerking vereist is om Orange Belgium in staat te stellen zijn contractuele verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen,
- Orange Belgium een schriftelijke overeenkomst sluit met zijn onderaannemers/ andere verwerkers waarbij die laatste er zich toe verbinden de verplichtingen die uiteengezet worden in de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming en dit artikel te respecteren, en
- voor zover Orange Belgium aansprakelijk blijft ten opzichte van de Klant voor de uitvoering van de verplichtingen van de andere verwerker.

Indien Orange Belgium van plan is een onderaannemer/andere verwerker toe te voegen of te vervangen, zal het de Klant daarvan op de hoogte brengen, en hem de mogelijkheid bieden om de bedoelde wijzigingen te weigeren. De weigering van de Klant dient gebaseerd te zijn op redelijke en objectieve redenen. De Klant dient zich ervan bewust te zijn dat een dergelijke weigering mogelijk zal impliceren dat Orange Belgium niet langer in staat is de Orange Dienst(en) te leveren aan de Klant, en in dat geval zal Orange Belgium het recht hebben deze Overeenkomst te beëindigen zonder enige kosten of schadevergoeding verschuldigd te zijn.

3.3.3. De Klant verleent hierbij de algemene schriftelijke toestemming aan Orange Belgium om de persoonsgegevens over te dragen aan een land buiten de Europese Economische Ruimte of naar een land dat niet door de Europese Commissie erkend wordt als een land dat een geschikt niveau van gegevensbescherming garandeert, op voorwaarde dat (i) Orange Belgium passende waarborgen heeft in overeenstemming met de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming, of (ii) een afwijking in de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming een dergelijke overdracht mogelijk maakt. Op redelijk verzoek van Orange Belgium zal de Klant de documenten invullen en de handelingen uitvoeren die vereist zijn om dergelijke passende waarborgen beveiligingsmaatregelen te implementeren.

3.3.4. De Partijen stemmen ermee in dat in geval van een inbreuk van de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming door Orange Belgium, Orange Belgium enkel aansprakelijk gehouden kan worden indien het niet in overeenstemming met de rechtmatige instructies van de Klant heeft gehandeld.

Article 4. Duur

Onderhavige Gegevensverwerkingsovereenkomst treedt in werking op 25 mei 2018 en zal automatisch eindigen op de datum van beëindiging van de Overeenkomst.