

1. Welke gegevens verwerken we van u?

Soort gegevens	Voorbeelden
Identificatiegegevens	Naam, adres, geboortedatum, geslacht, ID-kaartnummer en mailadres.
Verbruik- en facturatiegegevens	Gebelde nummers, toestelidentificatie, datum en duur van de oproep en verbruiksgeschiedenis
Lokalisatiegegevens	Deze gegevens worden anoniem gemaakt voor gebruik. Deze gegevens kunnen dan niet meer aan jou gelinkt worden.
Financiële gegevens	Betaalgegevens, betaal- of herlaadgeschiedenis
Contact met klantendienst	Chatgesprekken, mails, social media, contactformulieren
Technische gegevens	Bij het gebruik van de diensten maken het mobiele netwerk en de toestellen technische gegevens aan: bijvoorbeeld de effectieve downloadsnelheid, afgebroken verbindingen, apparatenstoringen, etc.

Het volledige overzicht kan u vinden in [onze privacy policy](#).

2. Waarvoor gebruiken we uw gegevens?

We verwerken de persoonsgegevens van onze klanten voor verschillende doeleinden. Zo hebben we uw gegevens nodig om onder andere te kunnen factureren, aan klantenadministratie te doen, direct marketing, marktonderzoek te verrichten, onze diensten te verbeteren, het netwerk te optimaliseren en fraude op te sporen. In deze context behandelen we elke keer enkel de gegevens die strikt nodig en relevant zijn om het beoogde doel te bereiken.

We gebruiken en behouden uw gegevens maar zolang nodig is voor het doeleinde waarvoor ze werden verzameld.

3. Worden uw gegevens gedeeld?

De persoonsgegevens die wij verzamelen worden voornamelijk door de interne diensten van hey! verwerkt. We kunnen uw persoonsgegevens echter doorgeven aan de onderaannemers en partners met wie we samenwerken en die ons helpen bij het uitvoeren van onze taken en activiteiten. Deze omvatten callcenters of partners die ons factureringsdiensten of IT-ondersteuningsdiensten aanbieden. In dit geval is hun toegang beperkt tot de gegevens die ze nodig hebben om de taken uit te voeren die we hen hebben toevertrouwd.

Sommige van onze partners bevinden zich buiten Europa, Als dit het geval is, nemen we de nodige stappen om ervoor te zorgen dat deze de nodige maatregelen genomen om deze uitwisseling met respect voor uw gegevens te laten plaatsvinden.

Tenslotte kunnen we uw gegevens soms doorgeven door aan gerechtelijke overheden, maar dit in het kader van wetgeving en op verzoek van deze overheid.

hey! verbindt zich ertoe de persoonsgegevens van haar klanten niet door te geven of te verkopen aan zakenpartners voor commerciële doeleinden zonder uw voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming.

4. Wat met het communicatiegeheim?

Ons personeel en onze partners hebben geen toegang tot de inhoud van de communicatie die wordt verzonden over ons netwerk. De inhoud van deze communicatie wordt versleuteld wat ervoor zorgt dat de inhoud ervan geheim blijft. Het personeel en de partners kunnen de inhoud van mails, oproepen of sms'en hierdoor niet bekijken. Op deze manier kan u gerust zijn dat de inhoud van uw communicatie alleen zichtbaar is voor uzelf en de persoon met wie u sms't, mailt of belt.

De communicatie met de klantendienst kan wel worden bijgehouden om de kwaliteit van de verstrekte diensten te meten en te verbeteren. Deze opnames kunnen nadien ook worden gebruikt in eventuele geschillen en worden 3 maanden bewaard.

5. Hoe worden uw gegevens beschermd?

We hebben de nodige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen geïmplementeerd om uw gegevens te beschermen. Deze maatregelen worden nageleefd door ons personeel, maar we eisen dezelfde maatregelen van de partners waar we mee samenwerken.

6. Wat zijn uw rechten?

Als klant heeft u het recht om uw persoonsgegevens te allen tijde en onder bepaalde voorwaarden te consulteren, te corrigeren en te verwijderen. U kunt ook bezwaar maken tegen

het gebruik of de behandeling ervan, voornamelijk voor direct marketing doeleinden. U kunt uw toestemmingen op elk gewenst moment intrekken of uw keuze aanpassen.

Om toegang te krijgen tot uw gegevens, moet u een getekende en gedateerde aanvraag verzenden naar privacy.officer@orange.be

Deze aanvraag is niet nodig om uw gegevens te consulteren of te wijzigen in uw klantenzone.

Uw toestemmingen beheren en uw gegevens verbeteren kan in uw klantenzone.

Orange neemt uw rechten serieus en zorgt ervoor dat u deze rechten op de meest klantvriendelijke manier kan uitoefenen en dat uw verzoeken binnen de wettelijke termijn beantwoord worden.

7. Waar kunt u terecht met vragen?

Met vragen of opmerkingen kan u steeds terecht bij onze Data Protection Officer op volgend mailadres: privacy.officer@orange.be

Voor al uw commerciële vragen kan u de klantendienst contacteren [via onze website www.heytelecom.be](http://www.heytelecom.be)

Voor al uw strikt juridische vragen kan u de juridische dienst contacteren op volgend mailadres: legal@orange.be

Voldoet dit niet, dan kan u altijd terecht bij de Privacy Commissie via <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/>.

Uw vragen worden op een vertrouwelijke manier behandeld. Zowel de DPO als de Privacy Commissie hebben een geheimhoudingsplicht.

8. Meer informatie

Meer informatie over het privacy beleid van hey! kan u vinden in [onze privacy policy](#)