

Privacybeleid

1. Inleiding

Dit Privacybeleid (hierna “het Beleid” genoemd) heeft als doel toe te lichten hoe Touring Glass, met hoofdzetel in België, Wetstraat 44 in 1040 Brussel (hierna “wij” genoemd) gegevens van persoonlijke aard (hierna “de gegevens” genoemd) verzamelt, gebruikt en bewaart. Met “gegevens” worden alle persoonsgegevens bedoeld die op u betrekking hebben, namelijk alle informatie die ons in staat stelt u rechtstreeks of onrechtstreeks te identificeren als natuurlijk persoon.

De verwerking van uw gegevens is onderworpen aan de Belgische wetgeving en de Europese Verordening nr. 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens, de zogenaamde “GDPR”, en alle wijzigingen hiervan (hierna “de geldende regelgeving” genoemd).

Huidig document betreffende de gegevensbescherming omschrijft het gebruik dat van uw gegevens wordt gemaakt en het geheel van rechten waarover u beschikt. U moet er beslist kennis van nemen voordat u uw gegevens meedeelt.

De toepasselijke contractuele voorwaarden blijven ongewijzigd. De contractuele bepalingen die verwijzen naar dit document betreffen enkel natuurlijke personen en zijn enkel op hen van toepassing, in overeenstemming met de wet, en dit zelfs wanneer deze bepalingen betrekking hebben op een cliënt-rechtspersoon.

Wij verbinden ons ertoe uw gegevens enkel te verzamelen en te verwerken voor de in dit Privacybeleid (hierna het “Beleid” te noemen) beschreven doeleinden of voor specifieke doeleinden waarmee u hebt ingestemd. Wij verbinden ons er eveneens toe enkel persoonlijke gegevens te verzamelen die noodzakelijk zijn voor de bedoelde verwerking en het bedoelde gebruik en om geen onnodige gegevens te verzamelen.

Wij nodigen u uit om dit document grondig te lezen om de werkwijze in deze materie goed te kunnen begrijpen. Wij behouden ons het recht voor dit Beleid te wijzigen om in overeenstemming te zijn met de verplichtingen bepaald door de wetgeving over de bescherming van de privacy of om het aan onze activiteiten aan te passen. Wij verzoeken u daarom geregeld onze website www.touringglass.be te bezoeken om de recentste versie te raadplegen, die steeds gratis beschikbaar is.

2. Verantwoordelijke voor uw persoonsgegevens

Wij zijn verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens die we verzamelen. Bijgevolg zijn wij uw gesprekspartner wat deze gegevens betreft en leggen wij bij de controleautoriteiten verantwoording af over de naleving van de geldende regelgeving. Het staat ons vrij een natuurlijk persoon of rechtspersoon te verzoeken in onze opdracht uw gegevens te verwerken (hierna “de uitvoerder” genoemd). Desgevallend verbinden wij ons ertoe een uitvoerder te kiezen die voldoende garantie biedt over de technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen bij de verwerking van uw persoonlijke gegevens.

Het kan voorkomen dat wij optreden als uitvoerder voor een derde partij die verantwoordelijk is voor de verwerking, met name wanneer wij uw gegevens verwerken in het kader van een dienstverlening voor andere ondernemingen of organisaties, waarbij instructies van deze laatste gevolgd worden om hun eigen richtlijnen na te leven. In dat geval zijn enkel deze partners verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens.

3. Rechten

Voor alle doelen die in dit Beleid omschreven worden, beschikt u over volgende rechten.

Wij behouden ons het recht voor om contact op te nemen met de persoon die de aanvraag doet, om zijn/haar identiteit te controleren. Indien wij optreden als uitvoerder dient de aanvraag gericht te worden aan onze partner, die de enige verantwoordelijke is voor de verwerking van persoonsgegevens.

3.1 *Recht op toegang*

In overeenstemming met artikel 15 van de GDPR hebt u het recht om (onder meer) de volgende informatie over uw persoonlijke gegevens te verkrijgen:

- de verwerkingsdoeleinden;
- de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name ontvangers in derde landen of internationale organisaties;
- indien mogelijk, de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen;
- het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.

Dit recht op toegang kan worden onderworpen aan bepaalde voorwaarden, voornamelijk wanneer uw gegevens informatie m.b.t. andere personen bevatten.

3.2 *Recht op rectificatie*

Indien u vaststelt dat uw gegevens niet correct of niet compleet zijn, zullen wij alles in het werk stellen om deze gegevens binnen een zo kort mogelijke termijn te corrigeren of aan te vullen, zodat ze exact, actueel, relevant en nuttig zijn.

3.3 *Recht op wissing (“recht op vergetelheid”)*

In de volgende gevallen hebt u het recht te vragen uw persoonlijke gegevens te wissen:

- uw gegevens zijn niet meer nodig voor de doelstellingen vermeld in punt 4;
- u trekt uw toestemming in, die u eerder hebt gegeven voor de verwerking van uw gegevens, op voorwaarde dat er geen andere wettelijke grondslag is die ons toelaat uw gegevens verder te verwerken;
- u verzet zich ertegen dat wij uw gegevens verwerken met het oog op direct marketing;
- u verzet zich ertegen dat wij uw gegevens verwerken voor de gerechtvaardigde belangen van Touring Glass;
- uw gegevens worden niet wettelijk verwerkt;
- uw gegevens moeten worden gewist om de geldende wetgeving na te leven.

Het is echter mogelijk dat wij niet alle informatie kunnen wissen, met name de informatie die wordt gebruikt om een rechtsvordering in te stellen of om uw rechten voor het gerecht te verdedigen.

3.4 *Recht op overdraagbaarheid van uw gegevens*

U hebt het recht uw gegevens te ontvangen in een gestructureerd formaat, dat algemeen wordt gebruikt en leesbaar is, voor zover wij uw gegevens hebben verwerkt met geautomatiseerde hulpmiddelen en (a) u ons de goedkeuring hebt gegeven om uw gegevens voor een of meer van de in punt 4 vermelde doeleinden te verwerken, of (b) wij uw gegevens hebben verwerkt om u een dienst te verlenen of een product te leveren.

3.5 *Recht van bezwaar*

U hebt steeds het recht zich te verzetten tegen de verwerking van uw gegevens, indien er dwingende en wettelijke redenen zijn in verband met uw persoonlijke situatie. Wij zullen uw gegevens niet meer verwerken, tenzij er wettelijke en dwingende redenen voor de verwerking zijn, die voorrang hebben op uw belangen en op uw rechten en vrijheden, of voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van een rechtsvordering. U hebt dit

recht niet wanneer wij de verzamelde gegevens hebben verzameld in uitoefening van onze wettelijke verplichtingen.

Overigens, wanneer de informatie werd verzameld met uw goedkeuring, hebt u op ieder ogenblik het recht uw goedkeuring in te trekken. Het intrekken van uw toestemming laat de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan, onverlet.

3.6 Recht op beperking van de verwerking

In overeenstemming met de geldende regelgeving hebt u het recht om de verwerking van uw gegevens te beperken, namelijk:

- Wanneer u de juistheid van uw gegevens hebt betwist en wij dit dienen na te kijken;
- Wanneer de verwerking onrechtmatig is en u verkiest dat wij ze beperken in plaats van de gegevens te wissen;
- Wanneer wij uw gegevens niet meer nodig hebben voor verwerkingsdoeleinden, maar ze nog nodig zijn voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering
- Wanneer u bezwaar gemaakt hebt tegen de verwerking van uw gegevens en u wacht om te weten of uw belangen in verband met dit bezwaar voorrang hebben op de gerechtvaardigde belangen die wij nastreven.

Wanneer de verwerking is beperkt, worden deze gegevens, met uitzondering van de opslag ervan, slechts verwerkt met uw toestemming of voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van een rechtsvordering of ter bescherming van de rechten van een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon.

4. Gebruik van de verzamelde gegevens

Wij verwerken mogelijk inlichtingen, gegevens en informatie van alle aard, verstrekt door u of door derden, in de mate waarin dit voor de uitoefening van onze activiteiten noodzakelijk of nuttig is.

4.1 Types van gegevens en doeleinden van de verwerking

Wij onderscheiden twee types van gegevens: persoonsgegevens (a) en gevoelige gegevens (b).

(a) (A) PERSOONSGEGEVENS

Wij gebruiken de volgende gegevens voor volgende doeleinden:

Categorie van gegevens	Verzamelde gegevens	Doeleinden van de verwerking
Identificatie	Naam en voornaam, adres en locatie	Deze gegevens zijn nodig om de plaats van een mobiele afspraak te bepalen en alle documenten in verband met het contract mee te delen.
	Nummerplaat	De nieuwe plaat wordt gebruikt om te controleren of het voertuig verzekerd is tegen glasschade en om bij onze leverancier het juiste model van ruitenwissers te bestellen.
	E-mailadres	Dit gegeven is nodig om contact met de klant op te nemen in verband met zijn afspraak en hem te informeren over actuele promoties en voordelen die hij geniet.
	Telefoonnummer	Dit gegeven is nodig om contact met de klant op te nemen in verband met zijn afspraak.

	Taal	Dit gegeven is nodig om in de juiste taal met de klant te communiceren.
Profilering	Interessesfeer	Als u cookies aanvaardt, kunnen wij correcte statistieken opstellen en reclame op onze website aanpassen.
Verbindingsgegevens	IP-adres	Om u op het internet te kunnen herkennen hebben wij uw IP-adres nodig. Dankzij dit adres kunnen wij uw voorkeuren onthouden en u een gepersonaliseerde service bieden.
Andere gegevens	Polisnummer	Indien het voertuig verzekerd is tegen glasschade, wordt het polisnummer op de werkbbon vermeld.
	Chassisnummer	De nummerplaat wordt gebruikt om te controleren of het voertuig verzekerd is tegen glasschade en om bij onze leverancier het juiste model van ruiten te bestellen.

4.2 Wettelijke grondslag voor verwerking

In het algemeen gebruiken wij uw gegevens in de volgende gevallen:

- Om alle noodzakelijke maatregelen te nemen voor de sluiting en uitvoering van de overeenkomst (a); voor de realisatie van een gerechtvaardigd belang van Touring Glass, door het vinden van een correct evenwicht tussen dit belang en uw rechten en vrijheden (b);
- Om elektronische communicatie te versturen (c);

(a) (A) SLUITING EN UITVOERING VAN EEN OVEREENKOMST

Voor de overeenkomst gesloten wordt, dienen wij bepaalde gegevens te ontvangen en te verwerken, namelijk om:

- Op uw vragen te antwoorden;
- Gevolg te geven aan vragen, de opportuniteit in te schatten en, voor verzekeringsovereenkomsten, de risico's in te schatten die gepaard gaan met een eventuele overeenkomst;
- Gevolg te geven aan verzoeken tot informatie;
- Uw aandacht te trekken wanneer u de procedure tot sluiting van een overeenkomst niet afgerond heeft;
- U bij te staan bij de procedure van de online inschrijving, bij het verstrekken van informatie en bij het sluiten van de overeenkomst.

Wanneer wij geen aanvragen tot aansluiting of aanvragen voor specifieke producten of diensten kunnen verwerken, zonder vooraf van u bepaalde gegevens te ontvangen (zoals stavingsstukken, contactgegevens, enz.), brengen wij u hiervan op de hoogte en behouden wij ons het recht voor om geen gevolg te geven aan uw aanvraag, in afwachting van de gevraagde inlichtingen.

Voor lopende overeenkomsten en de uitvoering van gesloten overeenkomsten worden bepaalde procedures en verrichtingen van gegevensverwerking van diverse aard in werking gesteld, o.a. om algemene administratieve en boekhoudkundige verplichtingen na te komen.

In deze context kunnen uw gegevens intern worden doorgegeven aan verschillende diensten, ook deze die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze relatie met u of de uitvoering van een specifieke overeenkomst. Ook kan er via verschillende communicatiekanalen informatie met u worden uitgewisseld in het kader van de uitvoering van de overeenkomsten, zoals de online diensten die u ter beschikking worden gesteld.

Na de sluiting van de overeenkomst worden uw gegevens gebruikt voor:

- Het beheer en de uitgifte van producten en het verlenen van diensten;
- Het beheer van de relaties met onze klanten en leden;
 - Wij stellen u verschillende manieren ter beschikking om ons te contacteren, zoals bijvoorbeeld per post, e-mail, telefoon, Facebook, Instagram, Twitter en LinkedIn. De u betreffende informatie wordt bewaard om u beter van dienst te kunnen zijn. Dat uit zich, onder andere, in de verbetering van de navigatie op onze website en de uitvoering van marktonderzoek.
 - Wanneer u ons opbelt, kan het telefoongesprek worden opgenomen. Wij brengen u hiervan steeds bij aanvang van het gesprek op de hoogte. De bedoeling hiervan is om onze diensten te verbeteren en om in geval van een klacht op gepaste wijze te kunnen reageren.

(b) GERECHTVAARDIGDE BELANGEN

Uw gegevens worden eveneens verwerkt voor de realisatie van onze gerechtvaardigde belangen. In dit geval zorgen wij voor een juist evenwicht tussen de noodzaak om deze gegevens te verwerken en het respect voor uw rechten en vrijheden, waaronder de bescherming van het privéleven.

Met dit doel worden de gegevens in het algemeen verwerkt, met name om:

- U te informeren over verschillende onderwerpen m.b.t. mobiliteit en over de evolutie van onze producten en diensten, indien u deze informatie sinds langere tijd ontvangt zonder hiertegen ooit bezwaar te hebben gemaakt en wij bijgevolg redelijkerwijze kunnen veronderstellen dat u deze informatie verwacht en dat er tussen ons een zekere passende band bestaat.
- Studies, modellen (voor risico's, marketing...) en statistieken voor te bereiden, met behulp van anonimisering en pseudoniemen van de betrokken personen;
- De activiteiten op te volgen (verkoopmaatregelen, aantal telefonische oproepen, aantal bezoekers op de website, enz.).
- De vaststelling, uitoefening, verdediging en handhaving van onze rechten en de rechten van de personen die wij mogelijk vertegenwoordigen, bijvoorbeeld bij invorderingsprocedures of geschillen.
- De analyse van de resultaten van marketingactiviteiten en campagnes, om na te gaan wat hiervan het effect was, met het oog op passende oplossingen.

(c) (C) VERSTUREN VAN ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

Wij kunnen uw elektronische contactgegevens, namelijk uw e-mailadres, verwerken om u gepersonaliseerde informatie of voorstellen te sturen.

U kunt zich op ieder ogenblik en zonder kosten verzetten tegen de verwerking van uw gegevens. Zo kunt u bijvoorbeeld bij ontvangst van elektronische nieuwsbrieven klikken op de link "uitschrijven", die zich onderaan deze nieuwsbrief bevindt.

4.3 Communicatie van de gegevens

Voor het bereiken van de in huidig document vermelde doeleinden dienen wij uw gegevens soms door te geven binnen de Touring Groep (a) of erbuiten (b), evenals buiten de Europese Economische Ruimte (c).

(a) (A) BINNEN TOURING GLASS

Wij verwerken uw gegevens met de grootste zorg en delen uw gegevens binnen Touring Glass enkel om u betere diensten te kunnen aanbieden in het kader van de uitvoering van uw overeenkomst.

(b) (B) BUITEN TOURING GLASS

Wanneer wij optreden voor rekening van handelspartners, bijvoorbeeld als tussenpersoon voor een verzekeraar, kunnen wij gegevens overmaken aan deze partners, volgens hun instructies.

Verder kunnen wij een beroep doen op gespecialiseerde ondernemingen die ons helpen bij:

- Het ontwikkelen en beheren van online diensten en applicaties;
- Het uitbouwen van onze commerciële activiteiten, de organisatie van evenementen en het beheer van de communicatie met onze klanten;
- Het voorbereiden van rapporten en statistieken, het drukken van documenten en het ontwikkelen van producten;
- De uitvoering, het beheer en de controle van verrichtingen, hierin begrepen de *reporting*, de ondersteuning en de informaticaveiligheid of het leveren van diensten en specifieke producten.

In deze gevallen waken wij erover dat de derden slechts beperkte toegang hebben tot die gegevens die strikt noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de gevraagde taken. Wij waken er eveneens over dat de derden zich ertoe verbinden om de gegevens op een beveiligde en vertrouwelijke manier te gebruiken, en ze te gebruiken overeenkomstig onze instructies. Wij staan er ook op dat onze onderaannemers de bepalingen van de geldende wetgeving naleven.

Behalve in deze gevallen worden de verzamelde gegevens nooit aan derden overgemaakt zonder uw expliciete toestemming.

(c) (C) BUITEN DE EUROPESE ECONOMISCHE RUIMTE (EER)

Wij streven ernaar om uw gegevens binnen de EER te bewaren.

Het is mogelijk dat wij uw gegevens naar landen buiten de EER dienen over te maken, ook naar landen die geen gelijkaardig beschermingsniveau bieden als de door de Europese Unie verstrekte criteria. In deze hypothese handelen wij enkel en uitsluitend in het kader van dienstverlening en garanderen aan uw gegevens een gepast beschermingsniveau, door middel van contractuele standaardbedingen van de EU of andere manieren om u te garanderen dat uw gegevens in een veilige omgeving behandeld worden.

5. Gegevens bewaren

Wij waken er steeds over dat uw gegevens niet langer bewaard worden dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor ze verzameld werden of waarvoor zij nadien worden verwerkt.

Wij maken een onderscheid tussen een retentieperiode en een archiefperiode, waarna uw persoonsgegevens worden gewist of geanonimiseerd.

5.1 Retentieperiode

De retentieperiode is de maximale periode waarin uw gegevens verwerkt worden voor specifieke doeleinden.

In het algemeen worden alle gegevens bewaard gedurende de looptijd van de contractuele relatie of voor zover er een toestemming bestaat voor bepaalde doeleinden of een gerechtvaardigd belang, zoals opgenomen in huidig document.

5.2 Archiefperiode

De archiefperiode beantwoordt aan de wettelijke en fiscale verplichtingen en aan de juridische noodzaak om uw gegevens bij te houden na de retentieperiode, en dit om bewijsredenen of om te beantwoorden aan verzoeken om inlichtingen van bevoegde overheden.

6. Veiligheid

Wij stellen technische en organisatorische maatregelen ter beschikking om de vertrouwelijkheid te waarborgen van de verwerking van gegevens die u betreffen.

De uitwisseling van gegevens die financiële informatie bevatten (zoals een kredietkaartnummer) gebeurt door een beveiligd kanaal dat gebruik maakt van versleutelingsmechanismes. Deze mechanismes berusten op een toegekend certificaat van een internationaal erkend organisme.

De technische en organisatorische beschermingsmaatregelen zoals de antivirus, de firewalls, de toegangscontroles en de grondige selectie van personeel en leveranciers worden gebruikt om ongeoorloofde toegang, verliezen of openbaarmakingen van uw gegevens te vermijden.

In het onwaarschijnlijke geval dat uw gegevens onder onze controle getroffen zouden worden door een schending van de informatieveiligheid, zullen wij snel handelen om de oorzaak van deze schending vast te stellen en zullen wij de nodige maatregelen nemen. Indien noodzakelijk zullen wij u over dit incident informeren, in overeenstemming met de geldende wetgeving.

7. Een klacht indienen m.b.t. de verwerking van uw gegevens

- Per brief: Touring Glass, Noordersingel 9 – 2140 Antwerpen;
- Per e-mail op het adres info@touringglass.be ;
- Via de website www.touringglass.be.

U hebt het recht een klacht of bezwaar in te dienen met betrekking tot de verwerking van uw gegevens, bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, per brief naar de Drukpersstraat 35 in 1000 Brussel, per e-mail op het adres commission@privacycommission.be, of telefonisch op het nummer +32 2 274 48 00.

8. Gebruik van cookies

Onze website maakt gebruik van cookies om het gebruik ervan te vergemakkelijken en om de navigatie te verbeteren. Cookies zijn kleine onschadelijke computerbestanden die op de schijf van uw computer geplaatst worden om onze websites in staat te stellen u te herkennen en de inhoud van de website en onze e-mails aan te passen aan uw voorkeuren (bijvoorbeeld om te vermijden dat u bij elk bezoek van de site een taalkeuze dient aan te geven).

Indien u niet wenst dat onze websites cookies op de schijf van uw computer plaatsen, kan u de instellingen van uw computer aanpassen. In dat geval is het mogelijk dat bepaalde functies van onze websites moeilijker toegankelijk zullen zijn.

Het is mogelijk om cookies te beperken of te blokkeren, en zelfs om cookies op uw toestel te verwijderen.

Indien u dit doet, is het mogelijk dat u geen toegang meer hebt tot bepaalde delen van onze website.

U kunt de cookies ook beperken of blokkeren door uw navigatieparameters te wijzigen. U kunt de informatie hierover in de hulprubriek van uw browser raadplegen om te weten hoe u uw cookieparameters kunt beheren.

- Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=en>
- Explorer: <https://support.microsoft.com/en-us/products/windows?os=windows-10>
- Safari: <https://support.apple.com/kb/PH21411>
- Firefox: <https://support.mozilla.org/products/firefox/cookies>
- Opera: <http://www.opera.com/help/tutorials/security/cookies/>

9. Contact met ons opnemen

Meer algemene informatie over de bescherming van gegevens is verkrijgbaar bij de Gegevensbeschermingsautoriteit. Voor vragen m.b.t. de verwerking van uw gegevens kunt u contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming, de heer Laurent Dirckx, per brief op het adres Noordersingel 9 in 2140 Antwerpen; of via e-mail : info@touringglass.be.