

**PRIVACYBELEID**  
**Teledesk Group**

Op grond van artikel 13 en 14 van de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (beter gekend als de “GDPR”) moeten betrokkenen geïnformeerd worden van zodra persoonsgegevens worden verwerkt (vb. voor- of achternaam, foto, e-mailadres, IP-adres, etc.)

Het huidige privacybeleid bevat de verplichte informatie m.b.t. de bescherming van persoonsgegevens van de gebruikers en laat u toe het kader te creëren binnen hetwelk u persoonsgegevens verwerkt.

Dit document is aan te passen naargelang het soort van website (informatieve-website of e-commerce website) en de verwerkingen van persoonsgegevens die u uitvoert.

Het privacybeleid bestaat uit twee afzonderlijke doch gekoppelde delen: het eerste verwijst naar het tweede. Het eerste deel (bijlage 1) is een vereenvoudigde versie van het “privacybeleid” in de vorm van vragen en antwoorden en het tweede (bijlage 2) is een gedetailleerde versie.



## PRIVACYBELEID

### Teledesk Group

In werking sinds: 01/06/2020

Teledesk Group is een dienstverlener van operationele ondersteuning en softwareoplossingen voor de verzekerings-, bank-, vloot-, automobiel- en immobiliënsector. Onze diensten kunnen de verwerking van uw persoonsgegevens vereisen.

Wij hechten bijzonder veel belang aan de privacy van de gebruikers en behandelen persoonsgegevens met de meest strikte geheimhouding en steeds in overeenstemming met de geldende wetgeving.

Het Privacybeleid is bedoeld om u op een transparante manier te informeren over de gegevens die we verzamelen, het doel, de manier waarop we ze gebruiken en de rechten die u hebt met betrekking tot de verwerking van dergelijke gegevens.

Op deze pagina bieden wij u een vereenvoudigde versie van ons privacybeleid in de vorm van vragen en antwoorden. We nodigen u uit om ook de gedetailleerde versie [hier te lezen](#).

Het is belangrijk dit privacybeleid aandachtig te lezen. Als u nog andere vragen heeft, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen via [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be).

#### 1. WIE IS DE VERANTWOORDELIJKE VOOR DE VERWERKING VAN UW PERSOONSGEGEVENS?

Teledesk Group is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens, gezamenlijk met onze dochterondernemingen die vermeld worden in de gedetailleerde versie van het privacybeleid.

TELEDESK GROUP NV, onderneming geregistreerd in België, ingeschreven in de kruispuntbank van ondernemingen met nummer 0899.212.566, met zetel te Plumerlaan 113, BE-8900 Ieper.

[GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be)

Wij hebben binnen onze onderneming als aanspreekpunt een functionaris voor gegevensbescherming aangeduid, van wie u de gegevens hieronder terugvindt:

Nils Rossel

Tel: 0032 (0) 471 71 02 65

Mail: [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be)

## 2. WELKE GEGEVENS WORDEN ER DOOR ONS VERZAMELD?

Wij verzamelen uw gegevens – inclusief persoonsgegevens - om verschillende hierna weergegeven redenen (cfr. punt 3). De persoonsgegevens overgemaakt aan Teledesk Group zijn deze die u ons vrijwillig heeft overgemaakt in het kader van uw contact met onze diensten (bijvoorbeeld als verzekerde, derde, getuige, eiser, gebruiker van de website, de aangeduide vertegenwoordiger of elke andere persoon verbonden met onze onderneming). De persoonsgegevens over u die we ontvangen hebben, kunnen ook afstammen van verzekeraars, banken, autoverdelers (in het kader van hun garantieverlening), garages (in het kader van herstellingen), ondernemingen (in het kader van herstelling van goederen), medische experts (in geval van verwondingen of kwetsuren) of van uzelf naar aanleiding van een telefoongesprek, e-mail of briefwisseling. Het gaat meer bepaald om de volgende gegevens:

- **Algemene info**, inclusief uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s), burgerlijke staat, geboortedatum, informatie betreffende uw verzekeringspolis en de eisen, datum van de eis, kenteknummer, eventuele video's en foto's (deze kunnen ook begrenzende eigendommen of andere voertuigen bevatten).
- **Identiteitsinformatie**, inclusief uw paspoortnummer, rijbewijs, etc.
- **Financiële informatie**, inclusief bankgegevens, voorgaande kredieten, kredietscore en andere financiële informatie.
- **Medische- en gezondheidsgegevens**, inclusief betreffende eventuele verwondingen of kwetsuren, medische toestand en de toestand van andere personen (bijvoorbeeld oudere of kwetsbare personen), etc.
- **Andere gevoelige gegevens**, in zeldzame gevallen kunnen we gevoelige gegevens ontvangen betreffende uw religieuze overtuiging, politieke opvattingen, lidmaatschap van een vakbond, medische historiek, fysieke en mentale gezondheidstoestand, seksuele gerichtheid, biometrische of genetische gegevens, juridisch dossier, historiek van civielrechtelijke processen in het kader van preventie en fraudeonderzoek.
- **Telefonische en video-opnamen**, onze telefonische gesprekken met u worden vaak opgenomen in het kader van juridische/contractuele verplichtingen met de verwerkingsverantwoordelijke en om te helpen bij fraudeonderzoek en preventie. In bepaalde gevallen kunnen oproepen worden opgenomen voor opleidingsdoeleinden. Indien u niet wil dat we u opnames gebruiken voor opleidingsdoeleinden, kan u zich hiertegen verzetten. Indien u onze lokalen bezoekt, kan u opgenomen worden door onze beveiligingscamera's in gemeenschappelijke zones.
- Alle andere gegevens die u aan ons overmaakt.

## 3. WAAROM VERZAMELEN WIJ UW PERSOONSgegevens?

Wij verzamelen uw gegevens voornamelijk om:

- u te contacteren om u op de hoogte te houden en informatie te verzamelen in het kader van de uitvoering van onze diensten;
- onze diensten te leveren;
- beslissingen te nemen betreffende de verzekering van de gebruiker en bijstandverlening zoals de beoordeling van eisen, de behandeling en regeling van procedures, het beheren van procedures, etc.;

- onze dienstverlening te verbeteren dankzij het toezicht op en de opname van gesprekken (u beschikt steeds over het recht om u te verzetten tegen het gebruik van opnames voor opleidingsdoeleinden, maar gesprekken worden steeds opgenomen voor het beheer van dossiers, preventie en het detecteren van overtredingen);
- de behandeling van klachten;
- onderzoek naar en preventie van fraude;
- tewerkstelling.

Ten slotte stellen uw gegevens ons ook in staat uw navigatie op onze Website te verbeteren en te vergemakkelijken. De rechtsgronden op basis waarvan de verwerking van uw gegevens plaatsvindt, zijn opgesomd in de volledige versie van het Privacybeleid.

#### **4. OP WELKE MANIER VERZAMELEN WIJ UW PERSOONSGEGEVENS?**

Het merendeel van uw gegevens wordt aan ons meegedeeld door uw verzekeraar, bank, autoverdelers (in het kader van hun garantieverlening), garages (in het kader van herstellingen), ondernemingen (in het kader van herstelling van goederen), medische experts (in geval van verwondingen of kwetsuren) of van uzelf naar aanleiding van een telefoongesprek, e-mail of briefwisseling. Andere gegevens, zoals de datum en tijd van uw toegang tot onze Website, de pagina's die u hebt bekeken of uw locatiegegevens, worden automatisch verzameld, via geraadpleegde servers en "cookies" die op onze Website worden geplaatst. Voor meer informatie over wat een cookie is, hoe nuttig het is en de exacte gegevens die het verzamelt, kan u ons cookiebeleid lezen.

Indien wij uw gegevens verzamelen middels tussenkomst van andere ondernemingen, zullen wij u hiervan informeren.

#### **5. WORDEN UW PERSOONSGEGEVENS BEVEILIGD?**

We hechten zeer veel belang aan de bescherming van de privacy van onze gebruikers/klanten. We handhaven een strikt privacybeleid en nemen alle passende maatregelen om ervoor te zorgen dat onze servers, voor zover mogelijk, ongeoorloofde lekken, vernietiging, verlies, openbaarmaking, gebruik, toegang of wijziging van uw gegevens voorkomen.

#### **6. HOELANG WORDEN UW PERSOONSGEGEVENS BEWAARD?**

We bewaren uw gegevens gedurende de tijd die nodig is om de nagestreefde doelen te bereiken (zie punt 3). Zodra dit doel is bereikt, verwijderen we ze.

#### **7. WAT ZIJN UW RECHTEN EN HOE OEFENT U DEZE UIT?**

U kunt op elk moment verzoeken om het gebruik te corrigeren, verwijderen, controleren, overdragen, toegang te verlenen, zich te verzetten tegen het gebruik en de beperking van uw gegevens te vragen. Hiervoor stuurt u ons gewoon een e-mail op het volgende adres: [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be). We zullen er dan alles aan doen om zo snel mogelijk te doen wat nodig is.

## **8. WIE HEEFT TOEGANG TOT UW PERSOONSGEGEVENS?**

Uw persoonsgegevens zijn bestemd voor de ondernemingen die deel uitmaken van TELEDESK GROUP, hun eventuele verwerkers, partners of dienstverleners wanneer deze bijdragen tot de uitvoering van de doeleinden waarvoor uw gegevens verwerkt worden in het kader van de registratie en uitvoering van uw verzekeringsovereenkomsten of diensten die u gebruikt. Elk van hen is onderworpen aan een strikte geheimhoudingsplicht. De verschillende categorieën van bestemmingen zijn opgesomd in de volledige versie van het Privacybeleid.

We kunnen uw persoonsgegevens ook delen met elke andere derde, zoals brandweerdiensten, de politie, ambulances, kredietinformatiebureaus, fraudepreventieorganismen en elke andere derde die betrokken kan zijn bij een incident of een eis die wij behandelen.

## **9. WORDEN UW GEGEVENS DOORGEGEVEN NAAR HET BUITENLAND?**

Wij geven uw gegevens alleen door aan een niet-EU-land als het een beschermingsniveau biedt dat gelijkwaardig is aan het niveau van het land waarin u woont, (voor meer informatie, raadpleeg: <https://goo.gl/1eWt1V>).

## **10. HOE KAN U RECLAME VAN ONS ONTVANGEN?**

Met uw toestemming of op basis van ons gerechtvaardigd belang gebaseerd op in het bijzonder onze contractuele betrekkingen, zullen wij u inschrijven voor onze nieuwsbrief en u andere soortgelijke producten of diensten aanbieden die u mogelijk interesseren. U kunt zich op elk gewenst moment afmelden en uw toestemming voor dergelijke communicatie intrekken door een e-mail te sturen naar het volgende adres: [marketing@teledeskgroup.be](mailto:marketing@teledeskgroup.be).

## **11. WAT IS ONS BELEID INZAKE GEGEVENS OVER MINDERJARIGEN?**

Onze website en diensten zijn niet bedoeld voor kinderen jonger dan 18 jaar. Als u hoort dat uw minderjarig kind ons uw persoonlijke gegevens heeft verstrekt zonder uw toestemming, neem dan contact met ons op via [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be).

## **12. WAT GEBEURT ER ALS DIT PRIVACYBELEID GEWIJZIGD WORDT?**

Als we dit charter zouden wijzigen, zou u op de hoogte worden gebracht via onze website. Vergeet niet om het Privacybeleid op regelmatige basis te consulteren, en idealiter bij elke nieuwe raadpleging van onze Website. De datum van inwerkingtreding van het Privacybeleid stemt overeen met deze vermeld in het begin van huidig document.



### **13. WAT IN GEVAL VAN EEN GESCHIL?**

Niemand heeft baat bij lange gerechtelijke procedures. In het geval van een geschil, verbinden wij ons om dialoog en openheid te bevorderen op zoek naar een minnelijke oplossing. U kan eveneens contact opnemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit.

---

## PRIVACYBELEID

### TELEDESK GROUP

| Afdrukken | Downloaden |

In werking sinds: 01/06/2020

#### 1. ALGEMENE BEPALING

- 1.1 De onderneming TELEDESK GROUP en diens dochterondernemingen (hierna: “**TELEDESK GROUP**”) respecteert de privacy van gebruikers (hierna: de “**Gebruikers**”).
- 1.2 TELEDESK GROUP verwerkt persoonsgegevens die aan haar werden doorgegeven in overeenstemming met de geldende wetgeving, en met name de Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, van toepassing vanaf 25 mei 2018 (hierna de “**GDPR**”).
- 1.3 De toegang tot de website <https://www.teledeskgroup.be/> (hierna, de « **Website** ») impliceert de volledige en onvoorwaardelijke aanvaarding door de Gebruiker van dit Privacybeleid (hierna het “**Privacybeleid**”), evenals de algemene gebruiksvoorwaarden (hierna de “**Gebruiksvoorwaarden**”) en het cookiebeleid (hierna het “**Cookiebeleid**”).
- 1.4 De Gebruiker erkent de onderstaande informatie te hebben gelezen en staat TELEDESK GROUP toe om, in overeenstemming met de bepalingen van het Privacybeleid, de persoonsgegevens te behandelen die hij/zij meedeelt.
- 1.5 Het Privacybeleid is geldig voor alle pagina's die op de Website worden gehost en voor de registraties van deze Website, evenals alle pagina's die door TELEDESK GROUP op sociale netwerken beheerd worden, die gezamenlijk verantwoordelijk is met de sociale netwerken voor de verwerking van de persoonsgegevens van de bezoekers van de pagina. Dit is niet geldig voor pagina's die worden gehost door derden waarnaar TELEDESK GROUP kan verwijzen en waarvan het Privacybeleid kan verschillen. TELEDESK GROUP kan daarom niet verantwoordelijk worden gehouden voor gegevens die op deze websites of door hen worden verwerkt.

## 2. VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

**2.1** De toegang tot de Website vindt plaats zonder dat er persoonlijke gegevens moeten worden verstrekt, zoals met name naam, achternaam, postadres, e-mailadres, enz.

**2.2** Als onderdeel van de Diensten of de Website kan de Gebruiker worden verplicht om bepaalde persoonsgegevens te verzenden. In dit geval is de verantwoordelijke voor de verwerking van deze gegevens:

TELEDESK GROUP NV, onderneming geregistreerd in België, ingeschreven in de kruispuntbank van ondernemingen met nummer 0899.212.566, met zetel te Plumerlaan 113, BE-8900 Ieper.

**2.3** De taken van de functionaris voor gegevensbescherming, aangeduid door TELEDESK GROUP zijn ten minste de volgende:

- a) het informeren en raadplegen van de voor verwerkingsverantwoordelijke, de verwerker, alsook van de werknemers die de verwerking verder behandelen op basis van de op hen rustende verplichtingen krachtens de geldende wetgeving aangaande de bescherming van gegevens;
- b) het toezien op de naleving van de geldende wetgeving en het interne beleid van TELEDESK GROUP met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens, met inbegrip van de toewijzing van verantwoordelijkheden, de bewustmaking en de opleiding van het bij de verwerking betrokken personeel en de betreffende audits;
- c) advies uitbrengen, op verzoek, omtrent de gegevensbeschermingseffectbeoordeling, en de uitvoering hiervan nagaan;
- d) samenwerken met de toezichthoudende autoriteit;
- e) optreden als contactpunt voor de toezichthoudende autoriteit inzake aangelegenheden in verband met de verwerking, met inbegrip van de voorafgaande raadpleging, en het voeren van overleg over elk ander onderwerp.

**2.4** Elke vraag of verzoek met betrekking tot de verwerking van deze gegevens kan worden gericht aan het volgende adres: [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be) .

## 3. VERZAMELDE PERSOONSgegevens

**3.1** TELEDESK GROUP verwerkt voornamelijk persoonsgegevens voor de doeleinden vermeld in punt 4. Het betreft de volgende persoonsgegevens:

- **Algemene info**, inclusief uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s), burgerlijke staat, geboortedatum, informatie betreffende uw verzekeringspolis en de eisen, datum van de eis, kenteknummer, eventuele video's en foto's (deze kunnen ook begrenzende eigendommen of andere voertuigen bevatten).
- **Identiteitsinformatie**, inclusief uw paspoortnummer, rijbewijs, etc.



- **Financiële informatie**, inclusief bankgegevens, voorgaande kredieten, kredietscore en andere financiële informatie.
- **Medische- en gezondheidsgegevens**, inclusief betreffende eventuele verwondingen of kwetsuren, medische toestand en de toestand van andere personen (bijvoorbeeld oudere of kwetsbare personen), *etc.*
- **Andere gevoelige gegevens**, in zeldzame gevallen kunnen we gevoelige gegevens ontvangen betreffende uw religieuze overtuiging, politieke opvattingen, lidmaatschap van een vakbond, medische historiek, fysieke en mentale gezondheidstoestand, seksuele gerichtheid, biometrische of genetische gegevens, juridisch dossier, historiek van civielrechtelijke processen in het kader van preventie en fraudeonderzoek.
- **Telefonische en video-opnamen**, onze telefonische gesprekken met u worden vaak opgenomen in het kader van juridische/contractuele verplichtingen met de verwerkingsverantwoordelijke en om te helpen bij fraudeonderzoek en preventie. In bepaalde gevallen kunnen oproepen worden opgenomen voor opleidingsdoeleinden. Indien u niet wil dat we u opnames gebruiken voor opleidingsdoeleinden, kan u zich hiertegen verzetten. Indien u onze lokalen bezoekt, kan u opgenomen worden door onze beveiligingscamera's in gemeenschappelijke zones.
- Alle andere gegevens die u aan ons overmaakt.

**3.2** De Gebruiker machtigt TELEDESK GROUP ook om volgende informatie te verwerken voor de doeleinden omschreven in punt 4:

- de informatie die vrijwillig door de Gebruiker is verstrekt voor een doel bepaald in het Privacybeleid, de Gebruiksvoorwaarden, het Cookiebeleid, op de Website of op een ander communicatiemiddel gebruikt door TELEDESK GROUP;
- de aanvullende informatie gevraagd door TELEDESK GROUP aan de Gebruiker om hem te identificeren of om te voorkomen dat hij een van de bepalingen van het Privacybeleid overtreedt;

**3.3** Om de navigatie op de Website te vergemakkelijken en om het technisch beheer te optimaliseren, kan de Website "cookies" gebruiken. Alle informatie met betrekking tot "cookies" is opgenomen in het Cookiebeleid van TELEDESK GROUP.

**3.4** Wanneer de Gebruiker de Website bezoekt, nemen de geraadpleegde servers automatisch bepaalde gegevens op, zoals:

- het type domein waarmee de Gebruiker verbinding maakt met internet;
- het IP-adres dat aan de Gebruiker is toegewezen (indien verbonden);
- de datum en het tijdstip van toegang tot de Website en andere verkeersgegevens;
- locatiegegevens of andere gegevens met betrekking tot de communicatie;
- de bezochte pagina's;
- het type browser dat wordt gebruikt;
- het gebruikte platform en / of besturingssysteem;
- de zoekmachine en de sleutelwoorden die worden gebruikt om de Website te vinden.

- 3.5** Er worden geen nominatieve gegevens die de gebruiker identificeren verzameld via de cookies en servers die worden geraadpleegd. Deze informatie wordt alleen voor statistische doeleinden bewaard en om de Website te verbeteren.

## **4. DOELEINDEN VAN DE VERWERKING**

**4.1** Wij verwerken de gegevens van Gebruikers voor verschillende doeleinden. Voor elke verwerking worden uitsluitend de gegevens die relevant zijn voor het bereiken van de doelstelling verwerkt. De verwerking houdt elke handeling (manueel of geautomatiseerd) in met betrekking tot persoonsgegevens. TELEDESK GROUP verzamelt, slaat op en gebruikt de gegevens van haar Gebruikers voor het beheer van de klantenrelatie en in het bijzonder voor de volgende doeleinden:

- u te contacteren om u op de hoogte te houden en informatie te verzamelen in het kader van de uitvoering van onze Diensten;
- onze Diensten te leveren;
- beslissingen te nemen betreffende de verzekering van de Gebruikers en bijstandverlening zoals de beoordeling van eisen, de behandeling en regeling van procedures, het beheren van procedures, *etc.*;
- onze dienstverlening te verbeteren dankzij het toezicht op en de opname van gesprekken (u beschikt steeds over het recht om u te verzetten tegen het gebruik van opnames voor opleidingsdoeleinden, maar gesprekken worden steeds opgenomen voor het beheer van dossiers, preventie en het detecteren van overtredingen);
- onderzoek naar en preventie van fraude;
- tewerkstelling.
- voor de behandeling van uw klachten en vragen aan TELEDESK GROUP;
- voor alle eventuele marketingacties en promoties voorgesteld door TELEDESK GROUP aan Gebruikers die hiermee hebben ingestemd;
- om de inhoud van de Website te analyseren, aan te passen en te verbeteren;
- om de levering en het gebruik van de Website te vergemakkelijken
- om de ervaring van de Gebruiker op de Website te personaliseren;
- voor elk ander doel waarvoor de Gebruiker heeft ingestemd.

**4.2** De rechtsgrond van de verwerkingen van persoonsgegevens van Gebruikers is:

- de toestemming van de Gebruiker;
- de uitvoering van enig verzoek van of een overeenkomst met de Gebruiker;

Het is daadwerkelijk vereist om bepaalde gegevens te verzamelen teneinde elk verzoek van de Gebruiker te kunnen beantwoorden. Indien de Gebruiker verkiest om uw gegevens niet met ons te delen, zou dit de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk kunnen maken.

- een wettelijke verplichting die rust op de verwerkingsverantwoordelijke;

Het is daadwerkelijk vereist om bepaalde gegevens te verzamelen en bewaren teneinde aan verschillende wettelijke verplichtingen te beantwoorden, voornamelijk fiscale en boekhoudkundige verplichtingen.

- de bescherming van vitale belangen;
- de vervulling van een taak van algemeen belang of die deel uitmaakt van de uitoefening van het openbaar gezag die aan de verantwoordelijke is opgedragen; of
- ons rechtmatig belang voor zover dit overeenstemt met de belangen, vrijheden en fundamentele rechten van Gebruikers.

Wij hebben een rechtmatig belang om deze informatie te verstrekken aan en uit te wisselen met Gebruikers, voornamelijk teneinde verzoeken te beantwoorden of onze diensten te verbeteren, misbruik en fraude te voorkomen, de regelmatigheid van onze handelingen te controleren, onze rechten uit te oefenen, te verdedigen en te vrijwaren, bijvoorbeeld in geschillen, alsook een eventuele schending van onze rechten te bewijzen, onze betrekkingen met Gebruikers te beheren en verbeteren, onze Website alsook onze producten/diensten voortdurend te verbeteren, behalve indien deze belangen worden overschaduwd door belangen of vrijheden en fundamentele rechten van de Gebruiker die de bescherming van persoonsgegevens vereisen. Wij zorgen er in ieder geval voor om een evenwicht te bewaren tussen ons rechtmatig belang en de eerbiediging van het privéleven van de Gebruiker.

Indien de rechtsgrond voor onze verwerking berust op toestemming, heeft de Gebruiker het recht om deze op elk ogenblik in te trekken zonder afbreuk te doen aan de rechtmatigheid van de voor de intrekking verrichte verwerking.

## 5. RECHTEN VAN DE BETROKKE NE

5.1 Volgens de regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens heeft de Gebruiker de volgende rechten:

- **Recht op informatie** omtrent de doeleinden van de verwerking (zie hierboven) en de identiteit van de verwerkingsverantwoordelijke.
- **Recht op inzage:** de Gebruiker kan te allen tijde toegang hebben tot de persoonsgegevens die TELEDESK GROUP van hem/haar verwerkt of controleren of deze zijn opgenomen in de database van TELEDESK GROUP.
- **Recht op rectificatie/correctie:** Wij nemen alle redelijke maatregelen teneinde te verzekeren dat de door ons gehouden gegevens actueel zijn. Wij raden de Gebruiker aan om van tijd tot tijd zijn/haar account te gebruiken (indien van toepassing) of om ons te raadplegen om na te gaan dat de gegevens actueel zijn. Indien de Gebruiker vaststelt dat de gegevens onjuist of onvolledig zijn, heeft deze het recht ons te verzoeken om deze te corrigeren.
- **Recht van bezwaar:** de Gebruiker kan zich op elk moment verzetten tegen het gebruik van zijn gegevens door TELEDESK GROUP.

- **Recht op gegevenswissing:** de Gebruiker kan op elk gewenst moment verzoeken om de verwijdering van zijn/haar persoonsgegevens, met uitzondering van deze die TELEDESK GROUP wettelijk verplicht is te bewaren.
- **Recht op beperking van verwerking:** de Gebruiker kan eveneens de beperking van de verwerking verzoeken wanneer hij/zij verzet heeft uitgeoefend tegen de verwerking, wanneer hij/zij de juistheid van de gegevens betwist of wanneer de verwerking van persoonsgegevens onwettig is.
- **Recht op overdraagbaarheid van gegevens (Dataportabiliteit):** De Gebruiker heeft het recht om persoonsgegevens die TELEDESK GROUP verwerkt, te ontvangen en te vragen om deze gegevens naar een andere verwerkingsverantwoordelijke te verzenden.

**5.2** Zijn rechten kan hij uitoefenen door een schriftelijke aanvraag, vergezeld van een kopie van zijn/haar identiteitskaart of paspoort, naar de verwerkingsverantwoordelijke door te sturen:

- per e-mail: [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be)
- per post: GDPR Teledesk Group, Plumerlaan 113, 8900 Ieper

**5.3** TELEDESK GROUP zal het nodige doen om elk verzoek binnen een zo kort mogelijke termijn te behandelen en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van de aanvraag. Indien nodig kan deze periode met twee maanden verlengd worden, gezien de complexiteit en het aantal verzoeken.

## **6. BEWAARTIJD**

**6.1** TELEDESK GROUP zal de persoonsgegevens van zijn Gebruikers bewaren voor de duur die nodig is om de nagestreefde doelen te bereiken (zie punt 4).

**6.2** TELEDESK GROUP kan ook persoonsgegevens blijven bewaren met betrekking tot de niet-geabonneerde Gebruiker, inclusief correspondentie of hulpverzoek gericht aan TELEDESK GROUP, om vragen of klachten te kunnen beantwoorden en om te voldoen aan alle toepasselijke wetten, met name op fiscaal vlak of in het kader van enige andere wettelijke bepalingen.

## **7. KLACHT BIJ DE TOEZICHTHOUDENDE AUTORITEIT**

De Gebruiker wordt erop gewezen dat hij/zij het recht heeft om klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit wanneer hij/zij vindt dat diens rechten geschonden werden, naar volgend adres:

Gegevensbeschermingsautoriteit  
Drukpersstraat 35, 1000 Brussel  
Tel : +32 (0)2 274 48 00  
Fax: +32 (0)2 274 48 35  
Email: [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

## **8. BEVEILIGING**

**8.1** TELEDESK GROUP heeft gepaste technische en organisatorische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat de servers die de verwerkte persoonsgegevens bevatten, zoveel mogelijk het volgende voorkomen:

- ongeoorloofde toegang tot of wijziging van deze gegevens;
- het oneigenlijk gebruik of de openbaarmaking van deze gegevens;
- de illegale vernietiging of onbedoeld verlies van deze gegevens.

**8.2** De werknemers van TELEDESK GROUP die toegang hebben tot deze gegevens, zijn onderworpen aan een strikte geheimhoudingsverplichting. TELEDESK GROUP kan echter niet verantwoordelijk worden gesteld voor misbruik van deze gegevens door een derde partij, ondanks de genomen beveiligingsmaatregelen.

**8.3** De Gebruikers verbinden zich ertoe geen handelingen te verrichten die in strijd zijn met dit Privacybeleid, de Gebruiksvoorwaarden, het Cookiebeleid of, in het algemeen, de wet. Strafbare feiten tegen de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van computersystemen en gegevens die door deze systemen worden opgeslagen, verwerkt of overgedragen, of de poging om een van deze strafbare feiten te plegen, worden bestraft met een gevangenisstraf van drie maanden tegen vijf jaar en een boete van zesentwintig euro tot tweehonderdduizend euro of een van die boetes alleen.

## **9. MEDEDELING AAN DERDEN**

**9.1** TELEDESK GROUP behandelt persoonsgegevens als vertrouwelijke informatie. Deze zullen niet aan derden meegedeeld worden in het kader van andere situaties dan in dit Privacybeleid of in de voorwaarden waaronder de wet dit vereist

**9.2** Toegang tot de gegevens, in principe voorbehouden voor de verwerkingsverantwoordelijke en zijn werknemers zoals bepaald in voorgaand artikel 8, kan in bepaalde gevallen worden toegekend aan bepaalde categorieën van externe bestemmingen, zoals de leveranciers van technische diensten, messaging services, aanbieders van hostingdiensten, informaticabedrijven, raadslieden, marketingdiensten. We kunnen uw persoonsgegevens ook delen met elke andere derde, zoals brandweerdiensten, de politie, ambulances, kredietinformatiebureaus, fraudepreventieorganismen en elke andere derde die betrokken kan zijn bij een incident of een eis die wij behandelen.

**9.3** Op elk ogenblik kan aan de verwerkingsverantwoordelijke worden gevraagd om de bestemmingen bij te werken.

**9.4** De mededeling van deze informatie aan de hiervoor genoemde personen is in alle omstandigheden beperkt tot wat strikt noodzakelijk is of vereist door de toepasselijke wetgeving.

## **10. OVERDRACHT NAAR EEN LAND BUITEN DE EUROPESE ECONOMISCHE RUIMTE**

- 10.1** TELEDESK GROUP geeft alleen gegevens door aan een niet-EER-land wanneer dat land een passend beschermingsniveau biedt in de zin van toepasselijke wetgeving, in het bijzonder de GDPR, of binnen de grenzen die door dezelfde wet zijn toegestaan, bijvoorbeeld door te zorgen voor de bescherming van gegevens door middel van passende contractuele bepalingen.
- 10.2** Indien u dit wenst, kan u een kopie van de aangepaste contractuele clausules bekomen door u te richten tot het volgende adres: [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be).

## **11. DIRECT MARKETING**

- 11.1** Persoonsgegevens worden niet gebruikt voor direct marketing doeleinden voor artikelen of diensten die niet identiek of analoog zijn aan die waarvoor de Gebruiker al is ingeschreven, tenzij de Gebruiker eerder expliciet heeft toegestemd door de selectievakjes in te schakelen ("opt-in").
- 11.2** Wanneer de Gebruiker toestemming heeft gegeven voor het gebruik van deze informatie voor direct marketingdoeleinden, behoudt deze het recht om zich te verzetten tegen dergelijk gebruik, op elk moment, op verzoek en kosteloos. Het enige dat nodig is, is dat de Gebruiker zijn/haar verzoek doorgeeft aan het volgende adres: [marketing@teledeskgroup.be](mailto:marketing@teledeskgroup.be).

## **12. MINDERJARIGEN**

Personen jonger dan 18 jaar en mensen die niet de volledige wettelijke bevoegdheid hebben, mogen de Website niet gebruiken. TELEDESK GROUP vraagt hen om hun persoonlijke gegevens niet te verstrekken. Elke schending van deze bepaling dient onverwijld te worden gemeld aan volgend adres: [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be).

## **13. UPDATES EN WIJZIGINGEN AAN HET PRIVACYBELEID**

TELEDESK GROUP kan dit Privacybeleid wijzigen en aanpassen, door deze informatie aan de Gebruikers te bezorgen via de Website, email of enige andere manier, in het bijzonder om te voldoen aan alle nieuwe toepasselijke wetgeving en/of regelgeving (zoals de GDPR), de aanbevelingen van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit, de richtlijnen en aanbevelingen van het Europese Gegevensbeschermingsautoriteit en de beslissingen van de hoven en rechtbank op dit gebied. Het is aangeraden om het Privacybeleid op regelmatige basis te raadplegen middels referentie naar de datum van laatste wijziging zoals bovenaan weergegeven in huidig document. Indien een gebruiker zich verzet tegen elke wijziging aan het Privacybeleid, dient hij onmiddellijk het gebruik van de Website te staken, en zal hij aan de verantwoordelijke voor de verwerking vragen om zijn persoonsgegevens te schrappen in overeenstemming met de wettelijke bepalingen en de voorwaarden opgenomen in artikel 5.

## **14. GELDIGHEID VAN CONTRACTUELE CLAUSULES**

- 14.1** Dat TELEDESK GROUP op eender welk ogenblik zich niet zou beroepen op een van de bepalingen van dit Privacybeleid, kan op geen enkele wijze worden geïnterpreteerd als een afstand van de rechten die zij heeft volgens dit Privacybeleid.
- 14.2** De ongeldigheid, nietigheid of niet-afdwingbaarheid van alle of een deel van een van de voorgaande of volgende bepalingen maakt het hele Privacybeleid niet ongeldig. De bepaling die geheel of gedeeltelijk ongeldig, nietig of niet-afdwingbaar is, wordt als ongeschreven beschouwd. TELEDESK GROUP verbindt zich ertoe deze bepaling te vervangen door een andere die, voor zover mogelijk, hetzelfde doel nastreeft.

## **15. TOEPASSELIJKE WETGEVING EN BEVOEGDE RECHTBANK**

- 15.1** De geldigheid, interpretatie en/of uitvoering van het Privacybeleid zijn onderworpen aan de Belgische wetgeving, voor zover toegestaan door de toepasselijke regels van internationaal privaatrecht.
- 15.2** In geval van een geschil over de geldigheid, interpretatie of uitvoering van het Privacybeleid, zijn de hoven en rechtbank van België exclusief bevoegd voor zover toegestaan door de toepasselijke regels van internationaal privaatrecht.
- 15.3** Alvorens een stap te zetten in de richting van een gerechtelijke oplossing van een geschil, verbinden de Gebruiker en TELEDESK GROUP zich ertoe dit in onderling overleg proberen op te lossen. Daartoe zoeken zij eerst hun toevlucht tot, waar aangewezen, tot bemiddeling, arbitrage of enige andere alternatieve methode voor geschillenbeslechting.