



Erba.com

Privacybeleid



INHOUD

1	Wie wordt beschermd door dit privacybeleid?.....	1
2	Wat betekent ‘verwerking van gegevens’ en wie is daarvoor verantwoordelijk?	1
2.1	Definitie.....	1
2.2	Verwerkingsverantwoordelijke.....	1
3	Welke persoonsgegevens kunnen we verwerken?	2
3.1.1	Persoonsgegevens van klanten.....	2
3.1.2	Persoonsgegevens van niet-klanten.....	2
4	Waarvoor gebruiken we deze persoonsgegevens?	2
4.1	Proportionele verwerking	2
4.2	Onze verwerkingsactiviteiten	2
4.2.1	Geautomatiseerde besluitvorming.....	3
5	Hoe beveiligen we je persoonsgegevens?.....	3
6	Verkopen we je gegevens aan derde partijen of geven we je gegevens door?.....	3
6.1	Datatransfers.....	3
6.2	Gebruik van anonieme gegevens.....	4
7	Hoe bepaal je welke persoonsgegevens we voor commerciële doeleinden mogen gebruiken en hoe?.....	4
8	Wat zijn je privacy-rechten?	4
8.1	Overzicht van je privacy-rechten.....	4
8.1.1	Je recht van inzage.....	4
8.1.2	Je recht op verbetering van persoonsgegevens.....	4
8.1.3	Je recht op gegevenswissing (het ‘recht op vergetelheid’)	5
8.1.4	Je recht op beperking van de verwerking.....	5
8.1.5	Je recht op overdraagbaarheid van persoonsgegevens (‘data portability’).....	5
9	Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?	6
10	Cookiebeleid.....	6
10.1	Wat zijn cookies?.....	6
10.2	Erbacom gebruikt cookies om	6
10.3	Welke soorten cookies gebruiken we?	6
10.4	Beheer van cookies.....	7
11	Hoe kan ik Erbacom contacteren en mijn rechten uitoefenen?.....	7
12	Blijf op de hoogte van aanpassingen.....	7
13	Escalatie bij de toezichthoudende autoriteit.....	8

1 WIE WORDT BESCHERMD DOOR DIT PRIVACYBELEID?

Dit privacybeleid geldt alleen voor de persoonsgegevens die wij als verwerkingsverantwoordelijke verwerken.

Het is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van onze klanten in relatie tot onze telecomproducten en –diensten, alsook op de persoonsgegevens van de eindgebruikers die – via hun relatie met onze klant (bijvoorbeeld: bezoekers en werknemers) – gebruik maken van deze diensten en producten.

Dit privacybeleid is verder ook van toepassing wanneer je een bezoek brengt aan onze kantoren, website, meedoet aan een marktonderzoek, survey, wedstrijd, actie of event, of gebruik maakt van onze producten en diensten. Ook de persoonsgegevens van ex-klanten en prospecten worden zo goed en zorgvuldig mogelijk behandeld en beveiligd, conform dit privacybeleid.

2 WAT BETEKENT ‘VERWERKING VAN GEGEVENS’ EN WIE IS DAARVOOR VERANTWOORDELIJK?

2.1 Definitie

Onder ‘verwerking van persoonsgegevens’ verstaan we elke verwerking van gegevens die je als natuurlijke persoon kunnen identificeren. Het begrip ‘verwerking’ is ruim en dekt onder andere het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, actualiseren, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verspreiden of op eender welke manier ter beschikking stellen, samenbrengen, combineren, archiveren, wissen of uiteindelijk vernietigen van die gegevens.

Voor alle duidelijkheid, een verwerking van persoonsgegevens van business klanten is enkel aan de orde indien de business klant een natuurlijke persoon is, of - indien de business klant een rechtspersoon is - dan geldt het privacybeleid enkel voor de persoonsgegevens van de natuurlijke personen die wij in het kader van hun relatie met de business klant verwerken (zoals gemandateerden, contactpersonen en/of eindgebruikers).

2.2 Verwerkingsverantwoordelijke

Erbacom bvba, met maatschappelijke zetel te Kempische Steenweg 303 bus 44, 3500 Hasselt, en ingeschreven bij de KBO onder nummer 0659.792.119 (hierna “Erbacom”) is verwerkingsverantwoordelijke van je persoonsgegevens. Dit betekent dat Erbacom het doel en de middelen voor de verwerking van je persoonsgegevens vaststelt. Dit neemt niet weg dat je een aantal verplichtingen hebt in verband met de verwerking van persoonsgegevens van de eindgebruikers die je toelaat gebruik te maken van je Erbacom producten en diensten.

3 WELKE PERSOONSgegevens KUNNEN WE VERWERKEN?

3.1.1 Persoonsgegevens van klanten.

Wij verzamelen de persoonsgegevens die ons toelaten contact met je op te nemen: bijvoorbeeld je adres, je e-mailadres en je telefoonnummer.

Zoals de wet bepaalt, verwerken we geen gevoelige gegevens zoals onder andere gegevens over je raciale of etnische afkomst, politieke opvattingen, seksuele voorkeuren en gezondheid.

3.1.2 Persoonsgegevens van niet-klanten.

We verzamelen deze via diverse kanalen, zoals bijvoorbeeld wedstrijden, promoties/acties, onze website, deelnemerslijsten van onze evenementen, sociale media (LinkedIn, Facebook) en via de aankoop van gegevens bij gespecialiseerde big-data-bedrijven kunnen wij persoonsgegevens verzamelen m.b.t. bedrijven die (nog) geen klant zijn van Erbacom met de bedoeling deze bedrijven een zo relevant mogelijk aanbod te doen van de Erbacom producten en diensten.

4 WAARVOOR GEBRUIKEN WE DEZE PERSOONSgegevens?

4.1 Proportionele verwerking

We verwerken persoonsgegevens voor diverse doeleinden, waarbij wij telkens enkel de gegevens verwerken die noodzakelijk zijn om het beoogde doel te realiseren.

Zo gebruiken wij persoonsgegevens wanneer dit noodzakelijk is:

- in het kader van de voorbereiding, uitvoering of beëindiging van een offerte of contract;
- om te voldoen aan de wettelijke of reglementaire bepalingen waaraan wij zijn onderworpen; en/of
- voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen, in welk geval wij steeds streven naar een evenwicht tussen dat belang en het respecteren van jouw privacy.
- Is het verwerken van jouw persoonsgegevens niet noodzakelijk voor één van deze drie redenen, dan vragen wij steeds je toestemming om je persoonsgegevens te mogen verwerken.

4.2 Onze verwerkingsactiviteiten

Wij verzamelen persoonsgegevens voor de volgende concrete doeleinden:

- Om je aanvraag voor onze producten en diensten in behandeling nemen.
Als je onze website bezoekt om informatie te verzamelen en/of aan te vragen over onze producten en diensten of wanneer je je bijvoorbeeld aanmeldt voor onze nieuwsbrief, dan hebben we je adresgegevens nodig. Alle informatie die wij in deze precontractuele fase over je ontvangen, gebruiken we alleen om je van de gevraagde informatie te voorzien.
- Om je te informeren over (nieuwe) producten en diensten .
Wij kunnen je gegevens gebruiken om je (schriftelijk, telefonisch of elektronisch) nieuwe producten, diensten of speciale acties aan te bieden waarvan wij denken dat die voor jou interessant zijn. Het is ook mogelijk dat wij je benaderen wanneer je geen klant meer bent bij Erbacom.

- Om eenieders veiligheid te garanderen
In en rond onze kantoren zal je ook worden gefilmd door onze bewakingscamera's. Deze beelden worden enkel opgeslagen met het oog op de veiligheid van goederen en personen en om misbruik, fraude en andere inbreuken waarvan onze klanten en wijzelf het slachtoffer kunnen worden te voorkomen (wij signaleren de aanwezigheid van camera's met pictogrammen).
- Om onze prestaties op te volgen.
Wij kunnen je gegevens en profiel gebruiken om onze producten en diensten te evalueren. Dit doen we onder meer aan de hand van feedback van klanten over onze diensten (bijvoorbeeld via marktonderzoek), gegevens die we bekomen tijdens ons onderhoud met of onze tussenkomst bij klanten, vragen van klanten.
- Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.
In heel wat gevallen zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens over je te bewaren en/of mee te delen aan overheidsinstanties. Naast algemene fiscale en boekhoudkundige verplichtingen, moeten wij bijvoorbeeld internetgegevens minstens 12 maanden bewaren. In het kader van een politieel of gerechtelijk onderzoek kunnen wij worden verplicht om bepaalde gegevens op een vertrouwelijke manier aan de nodige overheden mee te delen. Wij werken ook mee aan het tegengaan van kwaadwillige oproepen op vraag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

4.2.1 Geautomatiseerde besluitvorming.

Erbacom neemt geen automatische besluitvorming.

5 HOE BEVEILIGEN WE JE PERSOONSgegevens?

Erbacom gebruikt allerlei technische maatregelen om je persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, ongeoorloofd gebruik en verlies of diefstal van je gegevens, zoals: beveiliging met een paswoord, harddisk encryptiesoftware, firewalls, antivirus, intrusie- en.

De software op onze producten wordt voortdurend up-to-date gehouden. Voor online bewaarde persoonsgegevens maken wij van beveiligde Cloud Platformen, onze communicatie met deze platformen verloopt steeds via versleutelde verbindingen (https).

Moest er zich een gegevenslek voordoen met nadelige gevolgen voor je persoonsgegevens, dan word je als klant in de door de wet voorziende omstandigheden persoonlijk verwittigd.

6 VERKOPEN WE JE GEGEVENS AAN DERDE PARTIJEN OF GEVEN WE JE GEGEVENS DOOR?

6.1 Datatransfers.

Wij verkopen geen persoonsgegevens aan derde partijen zonder jouw toestemming en we geven ze niet door aan derden tenzij er een wettige verplichting is of dit nodig is voor onze dienstverlening. Sommige gegevens maken we toegankelijk voor derde partijen die werken in onze opdracht en die ons bijstaan bij het leveren van onze producten en diensten. Denk bijvoorbeeld aan de techniekers die het netwerk onderhouden en de (externe) klantendienst-medewerkers die onze klanten dagelijks bijstaan. De doorgifte

van je gegevens gebeurt enkel voor die doeleinden als waarvoor Erbacom je gegevens zelf verwerkt en is beperkt tot die gegevens die zij nodig hebben voor het uitoefenen van hun taak in onze opdracht.

6.2 Gebruik van anonieme gegevens.

Wij kunnen anonieme, geaggregeerde gegevens gebruiken voor commerciële doeleinden en rapportering. Deze gegevens zijn nooit terug te brengen naar een bepaalde natuurlijke persoon.

7 HOE BEPAAL JE WELKE PERSOONSgegevens WE VOOR COMMERCIEËLE DOELEINDEN MOGEN GEBRUIKEN EN HOE?

Erbacom voorziet in elke commerciële communicatie de mogelijkheid om, zonder hiervoor een reden te moeten opgeven, je te verzetten tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor direct marketing-doeleinden. Je kan ook altijd rechtstreeks contact opnemen met Erbacom om je hiertegen te verzetten.

Let wel: het feit dat je van ons geen commerciële communicaties meer wenst te ontvangen, doet uiteraard geen afbreuk aan ons recht om via elektronische weg contact met je op te nemen in het kader van de uitvoering van je contract of als de wet ons daartoe verplicht.

8 WAT ZIJN JE PRIVACY-RECHTEN?

8.1 Overzicht van je privacy-rechten.

8.1.1 Je recht van inzage

Je hebt het recht om op ieder ogenblik van Erbacom te vernemen of wij al dan niet je persoonsgegevens verwerken, en als wij ze verwerken om die gegevens in te zien en bijkomende informatie te ontvangen over:

- de verwerkingsdoeleinden;
- de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- de ontvangers of categorieën van ontvangers (met name ontvangers in derde landen);
- indien mogelijk, de bewaartermijn of, als dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn;
- het bestaan van je privacy-rechten;
- het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit;
- de informatie waarover wij beschikken over de bron van de gegevens indien wij persoonsgegevens via een derde verkrijgen; en
- het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming.

Je hebt ook het recht om een gratis kopie te krijgen van de verwerkte gegevens, in begrijpelijke vorm. Er kan een redelijke vergoeding gevraagd worden om administratieve kosten te dekken voor iedere bijkomende kopie die je vraagt.

8.1.2 Je recht op verbetering van persoonsgegevens

Je hebt het recht om onvolledige, foutieve, ongepaste of verouderde persoonsgegevens onverwijld te laten rechtzetten.

8.1.3 Je recht op gegevenswissing (het 'recht op vergetelheid')

Je hebt het recht om in de volgende gevallen, en zonder onredelijke vertraging, je persoonsgegevens te laten verwijderen:

- je persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt door Erbacom;
- je trekt je eerdere toestemming voor de verwerking in en er is geen andere rechtsgrond waar Erbacom zich op kan beroepen voor de (verdere) verwerking;
- je maakt bezwaar tegen de verwerking van je persoonsgegevens en er bestaan geen zwaarder doorwegende, gerechtvaardigde gronden voor de (verdere) verwerking door Erbacom;
- je persoonsgegevens worden onrechtmatig verwerkt;
- je persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een wettelijke verplichting;
- je persoonsgegevens werden verzameld toen je nog minderjarig was.

Houd er wel rekening mee dat wij niet altijd alle gevraagde persoonsgegevens kunnen verwijderen, bijvoorbeeld wanneer de verwerking ervan noodzakelijk is voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering of omdat we voor de gerechtelijke autoriteiten en de Staatsveiligheid verplicht zijn om gegevens van onze klanten te bewaren. Wij zullen jou daarover nader informeren in ons antwoord op jouw verzoek.

8.1.4 Je recht op beperking van de verwerking

Je hebt het recht om de beperking van de verwerking van je persoonsgegevens te verkrijgen indien één van de volgende elementen van toepassing is:

- je betwist de juistheid van die persoonsgegevens: het gebruik ervan wordt beperkt gedurende een periode die Erbacom in staat stelt de juistheid van de gegevens te controleren;
- de verwerking van je persoonsgegevens is onrechtmatig: in plaats van het wissen van je gegevens, verzoek je om beperking van het gebruik ervan;
- Erbacom heeft je gegevens niet meer nodig voor de oorspronkelijke verwerkingsdoeleinden, maar jij hebt ze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering: in plaats van het wissen van je gegevens, wordt het gebruik ervan beperkt voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van de rechtsvordering;
- zolang er nog geen beslissing is genomen over de uitoefening van je recht op bezwaar tegen de verwerking, verzoek je om het gebruik van je persoonsgegevens te beperken;

8.1.5 Je recht op overdraagbaarheid van persoonsgegevens ('data portability')

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te 'recupereren', bijvoorbeeld om makkelijker van dienstenleverancier te kunnen veranderen. Dit kan enkel voor de persoonsgegevens die je zelf hebt verstrekt aan Erbacom, gebaseerd op toestemming of na overeenkomst. In alle andere gevallen kan je dus niet van dit recht genieten (bijvoorbeeld wanneer de verwerking van je gegevens gebeurt op basis van een wettelijke verplichting)..

9 HOE LANG BEWAREN WE JE PERSOONSGEGEVENS?

Wij mogen persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is om het doel te realiseren waarvoor we ze verzamelen. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen, en kan soms heel kort zijn. Soms kan de termijn ook langer zijn, bijvoorbeeld om onze wettelijke verplichtingen na te komen (om tegemoet te komen aan onze boekhoudkundige en fiscale verplichtingen zijn wij bijvoorbeeld verplicht om je facturatiegegevens voor maximaal 7 jaar bij te houden) of uit de juridische noodzaak om bepaalde gegevens (met name je contract, facturen en correspondentie in verband met klachten daaromtrent) als bewijs te bewaren bij geschillen, tot maximaal 10 jaar na beëindiging van je contract.

10 COOKIEBELEID.

10.1 Wat zijn cookies?

Wij kunnen gebruik maken van cookies wanneer je onze e-mails opent en/of wanneer je onze websites bezoekt. Cookies zijn stukjes informatie die op je eigen computer of mobiel toestel bewaard worden en die meestal worden gebruikt om het gebruiksgemak van websites en apps te optimaliseren.

Er bestaan verschillende soorten cookies, onderverdeeld naar oorsprong, functie en levensduur. Voor een compleet overzicht kan je websites zoals www.allaboutcookies.org raadplegen.

10.2 Erbacom gebruikt cookies om

- Het gebruik en de functionaliteiten van de website te verbeteren;
- Te analyseren hoe gebruikers van onze website gebruik maken en om statistieken op te stellen;

10.3 Welke soorten cookies gebruiken we?

- Noodzakelijke cookies: deze cookies zorgen er voor dat je door onze website kan navigeren en de functionaliteiten kan gebruiken.
- Functionele cookies: dit type cookies maakt het functioneren van onze website makkelijker en zorgt voor een gepersonaliseerde surfervaring door bijvoorbeeld inlognamen, wachtwoorden en voorkeuren – zoals de taalinstelling – te onthouden.
- Performantie cookies: deze cookies verzamelen gegevens over het gebruik van onze website zoals het aantal bezoekers, welke populaire webpagina's zijn en de tijd die gebruikers spenderen op een bepaalde webpagina. Op basis van het gedrag van onze gebruikers kunnen we onze websites en apps verbeteren en de gebruikservaring optimaliseren en personaliseren. Wij doen hiervoor ook een beroep op cookies van derden zoals:
 - *Google Analytics*: zorgt voor het verzamelen van anonieme gegevens over het gebruik van onze website en het opstellen van bezoekersstatistieken. Meer info over hoe Google je gegevens gebruikt is te vinden op <https://www.google.com/intl/nl/policies/privacy/partners/>.

Onder "cookies" worden ook soortgelijke technologieën verstaan, zoals flash cookies, device fingerprinting, html5-local storage en javascripts. Om het succes van onze reclamecampagnes te meten en te verbeteren, tellen technologieën zoals web beacons (of clear gifs) en action tags het aantal bezoekers op onze website

naar aanleiding van een reclame op de site van derden. Bepaalde pagina's op onze websites werken ook met pixel tags. Deze pixels zien onder andere welke producten je op onze websites bekijkt. Op basis van die informatie kunnen wij je vervolgens relevante advertenties tonen op bijvoorbeeld Facebook en Google.

10.4 Beheer van cookies

Je kan op elk moment via de instellingen van je browser (meestal onder "Help" of "Internetopties") alle geïnstalleerde cookies uitschakelen of verwijderen van je computer of mobiel eindtoestel. Elk type browser heeft zijn eigen instellingen voor het beheren van cookies. De informatie kan je vinden op de website van de browser die je gebruikt. Meer algemene informatie over het beheren van cookies kan je vinden op <http://www.allaboutcookies.org/manage-cookies/>. Daarnaast kan je op de volgende websites kiezen van welke bedrijven je geen cookies meer wenst te ontvangen:

<http://www.aboutads.info/choices/#completed> en <http://www.youronlinechoices.com/>.

Houd er rekening mee dat het veranderen van de instellingen ervoor kan zorgen dat de Erbacom website niet goed meer functioneert.

11 HOE KAN IK ERBACOM CONTACTEREN EN MIJN RECHTEN UITOEFENEN?

Indien je de Erbacom wil bereiken in relatie met dit privacybeleid, dan kan dat onder andere schriftelijk, telefonisch of via sociale media. Voor meer informatie over dit privacybeleid of voor klachten in verband met de verwerking van je persoonsgegevens, kan je contact opnemen met privacy@erbacom.com.

Zijn er kosten aan verbonden? Je kan je privacy-rechten gratis uitoefenen, tenzij je verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is, met name vanwege het repetitieve karakter. In zo'n geval hebben wij – conform de privacywetgeving – het recht en de keuze om (i) je een redelijke vergoeding aan te rekenen (waarbij rekening wordt gehouden met de administratieve kosten om de gevraagde informatie of communicatie te verstrekken en met de kosten die gepaard gaan met het treffen van de gevraagde maatregelen), of (ii) te weigeren gevolg te geven aan je verzoek.

12 BLIJF OP DE HOOGTE VAN AANPASSINGEN.

Erbacom kan dit privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen, bijvoorbeeld naar aanleiding van marktevoluties en nieuwe verwerkingsactiviteiten. Wij nodigen je dan ook uit om steeds de laatste versie van dit beleid te raadplegen op onze website (www.erbacom.be/privacybeleid). Uiteraard informeren wij je voorafgaandelijk via onze websites of andere courante communicatiekanalen van elke inhoudelijke wijziging en vragen wij wanneer de wet dit vereist jouw voorafgaande toestemming voor onze (nieuwe) verwerkingsactiviteiten. In geval van tegenstrijdigheid hebben onze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden van toepassing op specifieke Erbacom producten en diensten voorrang op dit privacybeleid.

13 ESCALATIE BIJ DE TOEZICHTHOUDENDE AUTORITEIT.

Voor klachten in verband met de verwerking van je persoonsgegevens door Erbacom, kan je je wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel / +32 (0)2 274 48 00 / commission@privacycommission.be / www.privacycommission.be.