

# Privacy policy (laatste aanpassing: 07/04/2014)

## 1. Algemeen

Klachtenpunt leeft de „Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens” na, zoals gewijzigd door de Wet van 11 december 1998 alsook de „Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie”.

De verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens is Klachtenpunt. Een verklaring werd afgelegd bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer wat betreft de verwerking van uw persoonsgegevens.

## 2. Persoonsgegevens die verzameld worden

### 2.1. De gegevens die u ons meedeelt

In het aanmeldingsformulier op de Website: de naam en voornaam, de woonplaats, de contactgegevens (e-mail, telefoon, gsm, fax).

### 2.2. De gegevens die automatisch worden verzameld

Een “cookie” is een klein bestand uitgezonden door de server van Klachtenpunt en geplaatst op de harde schijf van de computer van de Gebruiker. De inlichtingen opgeslagen op deze cookies kunnen enkel door Klachtenpunt gelezen worden en enkel gedurende de duur van het bezoek aan de Website. Deze cookies laten een makkelijkere en meer aangename consultatie van de Website toe. De Gebruiker kan de installatie van deze cookies weigeren door de configuratieparameters van zijn navigatiesysteem te wijzigen. Het uitschakelen van cookies kan betekenen dat u van bepaalde functionaliteiten van de Website geen gebruik kunt maken.

Bepaalde gegevens kunnen eveneens verzameld worden **zonder in cookies opgeslagen te zijn**. Zij kunnen enkel gelezen worden door Klachtenpunt en uitsluitend gedurende het bezoek aan de Website van de Gebruiker. Het gaat om: 1°) het TCP/IP adres 2°) het type en de versie van het navigatiesysteem van de Gebruiker 3°) de laatst bezochte internet pagina.

### 2.3. De persoonsgegevens die door commerciële partners worden meegedeeld

In deze hypothese garanderen de commerciële partners van Klachtenpunt aan Klachtenpunt dat de commerciële partners de toestemming hebben bekomen om de betreffende persoonsgegevens over te maken.

## 3. Doeleinden van de verwerking

### 3.1. Algemene doeleinden

De persoonsgegevens worden verzameld om:

- Het doen van marktonderzoek ter verbetering van de technische en inhoudelijke kwaliteit van de Website;
- Het verstrekken van informatie aan de Gebruiker en het doen van aanbiedingen aan de Gebruiker;
- De technische administratie van de Website te beheren;
- Na de gegevens anoniem te hebben gemaakt, statistieken op te maken of enquêtes uit te voeren met betrekking tot het aantal bezoeken van de verschillende onderdelen van de Website.

### 3.2. Direct marketing en mededeling aan derden

De persoonsgegevens van Gebruikers worden strikt vertrouwelijk gehouden en worden in geen geval meegedeeld aan derden of gebruikt voor doeleinden van direct marketing, tenzij Klachtenpunt hiervoor de expliciete voorafgaande toestemming heeft verkregen

van de Gebruiker (“opt-in”) bij zijn aanmelding en met uitzondering van de gegevens meegedeeld aan het bedrijf of instelling waarop de Feedback betrekking heeft. Deze toestemming kan op elk moment worden ingetrokken, zonder motivering en gratis door verzending van een e-mail aan [info@klachtenpunt.be](mailto:info@klachtenpunt.be).

#### **4. Duur van het bijhouden van de gegevens**

Alle persoonsgegevens worden bewaard voor een periode die noodzakelijk is om de Feedback te behandelen door Klachtenpunt.

#### **5. Recht van toegang en verbetering**

De Gebruiker heeft het recht om op elk moment gratis kennis te nemen van zijn persoonsgegevens, deze te verbeteren of te wijzigen en dit door verzending van een e-mail aan [info@klachtenpunt.be](mailto:info@klachtenpunt.be) of per brief aan Yuri Hellyn, gevestigd te 8573 Tiegem, Tjampenstraat 10, België, mits bijvoeging van een kopie van de identiteitskaart van de Gebruiker.

De Gebruiker is geheel vrij om zijn persoonsgegevens al dan niet aan Klachtenpunt mee te delen. Hij dient wel te weten dat bepaalde diensten, zoals het posten van een Feedback, geweigerd kunnen worden indien hij zijn persoonsgegevens niet invult op het inschrijvingsformulier en dat hij als enige verantwoordelijk is voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan Klachtenpunt.

#### **6. Recht van verzet**

De Gebruiker kan zijn recht van verzet tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens om ernstige en legitieme redenen uitoefenen door een e-mail te richten aan [info@klachtenpunt.be](mailto:info@klachtenpunt.be). Hij kan zich echter niet verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens indien dit noodzakelijk is voor de opvolging en behandeling van zijn Feedback.

#### **7. Veiligheid en vertrouwelijkheid**

Klachtenpunt heeft veiligheidsmaatregelen ontwikkeld die aangepast zijn op technisch en organisatorisch vlak, om de vernietiging, het verlies, de vervalsing, de wijziging, de niet-toegestane toegang of de kennisgeving per vergissing aan derden van persoonsgegevens verzameld op de Website te vermijden alsook elke andere niet toegestane verwerking van deze gegevens.

In geen geval kan Klachtenpunt verantwoordelijk worden geacht voor enige directe of indirecte, schade die voortvloeit uit een foutief of onrechtmatig gebruik door een derde van de persoonsgegevens.

Het is bijgevolg belangrijk dat de Gebruiker de veiligheidsvoorschriften naleeft, onder andere door elke niet toegestane toegang tot zijn code te voorkomen. De Gebruiker is inderdaad als enige verantwoordelijk voor het gebruik dat wordt gemaakt vanaf de Website van zijn computer, IP-adres en van zijn Feedback, Post code, alsook voor de vertrouwelijkheid ervan.

Klachtenpunt houdt eraan de Gebruiker ervan te verwittigen dat de Website links, hyperlinks of referenties kan bevatten naar andere sites die Klachtenpunt niet controleert en waarop deze Privacy Policy niet van toepassing is. Deze sites worden inderdaad niet beheerd door Klachtenpunt. Klachtenpunt is niet verantwoordelijk voor de inhoud van zulke websites waarnaar verwezen wordt en ook niet voor de producten of diensten die erop vermeld worden. Klachtenpunt raadt de Gebruiker dus aan om aandachtig elk privacyreglement van elke site die hij bezoekt, te lezen daar deze kan verschillen van deze Privacy Policy.

## **IV. Algemene bepalingen**

### **1. Aanpassingen**

Indien Klachtenpunt ertoe gebracht zou worden verwerkingen uit te voeren die op dit moment niet zijn voorzien door deze Gebruiksvoorwaarden of deze Privacy Policy, contacteert zij de Gebruiker per elektronische post vooraleer zijn persoonsgegevens te hergebruiken zodat hij van deze nieuwe verwerking geïnformeerd is en om hem toe te laten dit hergebruik te weigeren.

Indien deze Gebruiksvoorwaarden of deze Privacy Policy wordt gewijzigd, is de nieuwe versie beschikbaar op de Website en is deze nieuwe versie van toepassing vanaf het eerstvolgende bezoek van de Gebruiker aan de Website. Vanaf dat ogenblik wordt de Gebruiker geacht hiervan kennis te hebben genomen en hiermee akkoord te gaan. Het is dus van belang bij elk bezoek aan de Website de datum van aanpassing hierboven vermeld, na te gaan.

### **2. Toepasselijk recht en bevoegdheidsbeding**

Deze Gebruiksvoorwaarden en deze Privacy Policy worden beheerst, geïnterpreteerd en uitgevoerd in overeenstemming met het Belgische recht, dat exclusief van toepassing is bij elk eventueel geschil.

De rechtbanken van het rechtsgebied Brussel zijn exclusief bevoegd om te oordelen over elk geschil dat zou kunnen voortvloeien uit de interpretatie of de uitvoering van deze Gebruiksvoorwaarden en Privacy Policy.

### **3. Aanvaarding**

Door de Website te gebruiken, aanvaardt de Gebruiker alle bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden en deze Privacy Policy en stemt hij ermee in dat Klachtenpunt zijn persoonsgegevens verzamelt en verwerkt in overeenstemming met deze Privacy Policy.

### **4. Contact**

Voor alle bijkomende inlichtingen of opmerkingen met betrekking tot deze Gebruiksvoorwaarden, deze Privacy Policy of met betrekking tot de wijze waarop Klachtenpunt gegevens verzamelt kan men contact opnemen met Klachtenpunt op het volgend adres: Yuri Hellyn gevestigd te 8573 Tiegem, Tjampenstraat 10, België, [info@klachtenpunt.be](mailto:info@klachtenpunt.be).

Elke feedback met betrekking tot de Website of betwisting dient aangetekend aan het hierboven vermelde adres te worden verzonden.

Elke mededeling van Klachtenpunt aan de Gebruiker gebeurt via de Website of per e-mail aan de Gebruiker.