

# Privacy Beleid

Bescherming van persoonsgegevens overeenkomstig de AVG / GDPR

Laatst bijgewerkt: 09-01-2019

*Dit document is voor het laatst bijgewerkt op 09-01-2019*

## VOORWERP

Voorliggende policy is opgesteld door SERSO BVBA met maatschappelijke zetel Oude Tramweg 7, 3740 Bilzen, ingeschreven in de kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0899.100.423 (hierna de "Verwerkingsverantwoordelijke" genoemd).

Het voorwerp van huidig beleid is het informeren van bezoekers van de website op het adres <https://www.serso.be> (hierna de "Website" genoemd) met betrekking tot de wijze waarop de gegevens worden verzameld en verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke.

Voorliggend beleid is gebaseerd op de wens van de Verwerkingsverantwoordelijke om in alle transparantie op te treden, dit in overeenstemming met de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens en in overeenstemming met 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 en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (hierna de "Algemene Verordening Gegevensbescherming" genoemd).

De Verwerkingsverantwoordelijke heeft in het bijzonder aandacht voor de bescherming van het privéleven van zijn betrokkenen en verbindt zich er bijgevolg toe om alle noodzakelijke en redelijke maatregelen te nemen teneinde de persoonsgegevens van deze personen te beschermen tegen verlies, diefstal, verspreiding of niet toegelaten gebruik ervan.

Indien de betrokkene wenst te reageren op één van de hieronder vermelde bepalingen, kan deze contact opnemen met de verwerkingsverantwoordelijke op het postadres of e-mailadres weergegeven in het punt "contactgegevens" van voorliggend beleid.

## TOESTEMMING

Door toegang te verkrijgen tot de website en door deze te gebruiken, verklaart de betrokkene kennis te hebben genomen van de hieronder vermelde informatie en aanvaardt hij voorliggend beleid. Dit heeft tevens tot gevolg dat de betrokkene er uitdrukkelijk mee instemt dat de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van gegevens de persoonsgegevens, die door de betrokkene werden

gecommuniceerd via website en/of ter gelegenheid van de diensten die door de website worden aangeboden, verzamelt en verwerkt met het oog op de hierna vermelde doelstellingen, dit in overeenstemming met de modaliteiten en principes weergegeven in huidig beleid.

De betrokkene heeft het recht om zijn toestemming op ieder ogenblik in te trekken. De intrekking van deze toestemming heeft geen invloed op de rechtmatigheid van de verwerking die reeds heeft plaatsgevonden op basis van de voorafgaandelijk gegeven toestemming.

---

## **WELKE GEGEVENS VERZAMELEN WIJ?**

Door de website te bezoeken of door in te tekenen in één van onze diensten vermeld op de website stemt de betrokkene er uitdrukkelijk mee in dat de Verwerkingsverantwoordelijke, volgens de modaliteiten en principes hierna beschreven, de volgende persoonsgegevens verzamelt en verwerkt:

- ▶ Het domein van de betrokkene.
- ▶ Public IP adressen.
- ▶ Het e-mail adres van de betrokkene om te communiceren met de verantwoordelijke voor de verwerking, vragen te stellen, ondersteuning aan te vragen, beperkte toegang tot service pagina, enz.
- ▶ Alle gegevens die strikt noodzakelijk zijn om opdrachten binnen een getekende overeenkomst correct te kunnen uitvoeren.

Het is mogelijk dat de verwerkingsverantwoordelijke tevens gegevens verzamelt die geen persoonlijk karakter hebben. Deze gegevens worden gekwalificeerd als niet-persoonsgegevens en laten niet toe dat een bepaalde persoon in het bijzonder rechtstreeks of onrechtstreeks wordt geïdentificeerd. Deze gegevens kunnen bijgevolg voor welk doeleinde ook worden gebruikt, bijvoorbeeld om de aangeboden producten en diensten te verbeteren.

In de hypothese waarin persoonsgegevens worden gecombineerd met gegevens zonder persoonlijk karakter, zodat het mogelijk is de betrokken personen te identificeren, zullen deze gegevens worden verwerkt als persoonsgegevens totdat de betrokken personen op basis van de bewuste gegevens niet meer kunnen worden geïdentificeerd.

---

## **WIJZE VAN VERZAMELING**

De verwerkingsverantwoordelijke verzamelt persoonsgegevens op de volgende wijzen:

- ▶ CRM systeem
- ▶ Incident management systeem
- ▶ Email systeem
- ▶ Boekhouding applicatie

---

## **DE DOELEN VAN DE VERWERKING**

De persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt louter voor de hierna vermelde doeleinden:

- ▶ Het beheer en de controle waarborgen wat de uitvoering van de aangeboden diensten betreft;

- Het versturen en opvolgen van bestellingen en facturatie;
- Het eventueel aanbieden van diensten aan gunstigere voorwaarden;
- Beantwoorden van vragen van de betrokkenen;
- Het realiseren van statistieken;
- Reageren op sollicitaties;
- Incidentenbeheer;
- Klachten afhandelen;
- Projectbeheer;
- Het verbeteren van de kwaliteit van de website, producten en diensten door de verantwoordelijke voor de verwerking;
- Informatie doorsturen met betrekking tot nieuwe producten en/of diensten door de verantwoordelijke voor de verwerking;
- Toelaten dat de interesses van de betrokkene beter worden geïdentificeerd.

De verwerkingsverantwoordelijke kan ertoe worden gebracht verwerkingen uit te voeren die nog niet in voorliggend beleid werden opgenomen/voorzien. In dergelijk geval zal de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene contacteren alvorens zijn persoonsgegevens te gebruiken, ten einde de betrokkene in kennis te stellen van de wijzigingen en teneinde hem de mogelijkheid te geven, in voorkomend geval, dergelijk gebruik te weigeren.

## **DUURTIJD VAN DE BEWARING**

De verwerkingsverantwoordelijke bewaart de persoonsgegevens enkel in de periode die redelijkerwijze noodzakelijk is om de vooropgestelde doelen te verwezenlijken en in overeenstemming met de wettelijke en reglementaire vereisten.

De persoonsgegevens van een klant worden maximum 3 jaar bewaard na beëindiging van de contractuele relatie die de klant aan de verwerkingsverantwoordelijke bindt. Kortere termijnen van bewaring zullen van toepassing zijn indien dit uitdrukkelijk in de getekende overeenkomst werd opgenomen.

Bij afloop van de termijn van bewaring zal de verwerkingsverantwoordelijke alles in het werk stellen op zich ervan te verzekeren dat de persoonsgegevens beschikbaar werden gemaakt.

## **UW RECHTEN**

### **TOEGANG TOT DE GEGEVENS EN KOPIEËN**

Middels een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag gericht aan de verwerkingsverantwoordelijke op het adres vermeld onder het punt "contactgegevens" van huidig beleid, kan de betrokkene, nadat zijn identiteit werd geverifieerd (door kopie van identiteitskaart toe te voegen), kosteloos de geschreven communicatie verkrijgen of een kopie van de persoonsgegevens die verworven werden.

De verwerkingsverantwoordelijke kan van de betrokkene betaling eisen van alle redelijke kosten, gebaseerd op de administratieve kosten voor iedere bijkomende kopie die door de betrokkene wordt aangevraagd. Van zodra de betrokkene deze vraag via elektronische weg indient, zal de informatie ook op standaard elektronische wijze afgeleverd worden, tenzij de betrokkene dit anders wenst. De kopie van zijn gegevens zullen aan de betrokkene gecommuniceerd worden uiterlijk een maand na ontvangst van zijn aanvraag.

---

## **RECHT OP VERBETERING**

Middels een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag gericht aan de verwerkingsverantwoordelijke op het adres vermeld onder "contactgegevens" van huidig beleid, kan de betrokkene op ieder ogenblik, om redenen die verband houden met zijn persoonlijke situatie en nadat zijn identiteit werd geverifieerd (door een kopie van identiteitskaart toe te voegen), binnen een redelijke termijn en uitdrukkelijk binnen de termijn van één maand, op kosteloze wijze de verbetering vragen van zijn persoonsgegevens indien deze fouten zouden bevatten, onvolledig of irrelevant zouden zijn, alsook vragen dat zijn gegevens zouden worden aangevuld indien deze onvolledig blijken te zijn.

---

## **HET RECHT OM ZICH TEGEN DE VERWERKING TE VERZETTEN**

Middels een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag gericht aan de verwerkingsverantwoordelijke op het adres vermeld onder het punt "contactgegevens" van huidig beleid, kan de betrokkene op ieder ogenblik, om redenen die verband houden met zijn persoonlijke situatie en nadat zijn identiteit werd geverifieerd (door kopie van identiteitskaart toe te voegen), zich kosteloos verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens:

- ▶ Wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een opdracht met publiek belang of wanneer de verwerking deel uitmaakt van de uitoefening van het openbaar gezag die aan de voor de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
- ▶ Wanneer de verwerking nodig is voor de vervulling van een taak van algemeen belang dan wel voor een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag;
- ▶ Wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de voor de verwerking verantwoordelijke, mits het belang of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens noodzakelijk zijn, niet boven dat belang prevaleren (met name wanneer de betrokkene een kind is).

De verwerkingsverantwoordelijke kan weigeren om het verzet van de betrokkenen uit te voeren, indien deze het bestaan van dwingende en legitieme motieven vaststelt die de verwerking rechtvaardigen, die prevaleren op de belangen of rechten en de vrijheden van de betrokkene, of wanneer deze aangewend worden voor een betwisting in rechte, het voeren van een verdediging in rechte of voor de uitoefening van rechten. In geval van betwisting kan de betrokkene in beroep gaan overeenkomstig hetgeen bepaald werd in punt "bezwaar en klachten" van huidig beleid.

Middels een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag gericht aan de verwerkingsverantwoordelijke op het adres vermeld onder het punt "contactgegevens" van huidig beleid, kan de betrokkene op ieder moment en nadat zijn identiteit werd geverifieerd (door een kopie van zijn identiteitskaart toe te voegen), zich zonder enige rechtvaardiging en op kosteloze wijze verzetten tegen de

verwerking van zijn persoonsgegevens indien deze gegevens verzameld werden met direct marketingdoeleinden (hierin begrepen profilering).

Indien de persoonsgegevens worden aangewend in het kader van wetenschappelijk of historisch onderzoek of met statistische doeleinden conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming, heeft de betrokkene het recht om zich tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens te verzetten, dit om redenen die verband houden met zijn persoonlijke situatie, tenzij de verwerking noodzakelijk zou zijn voor een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag.

De verwerkingsverantwoordelijke is ertoe gehouden om binnen een redelijke termijn en uiterlijk binnen de maand te antwoorden op de vraag van de betrokkene en dient zijn antwoord te motiveren indien hij voornemens is geen gunstig gevolg aan de vraag van de betrokkene te verlenen.

---

## **HET RECHT OP BEPERKING VAN DE VERWERKING**

Middels een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag gericht aan de verwerkingsverantwoordelijke op het adres vermeld onder het punt "contactgegevens" van huidig beleid, kan de betrokkene, nadat zijn identiteit werd geverifieerd (door een kopie van zijn identiteitskaart toe te voegen), de beperking verkrijgen van de verwerking van zijn persoonsgegevens, in volgende gevallen:

- ▶ Wanneer de betrokkene de juistheid van een gegeven betwist en enkel voor de periode die de verantwoordelijke voor de verwerking nodig heeft om dit na te kijken;
- ▶ Wanneer het gebruik ongeoorloofd is of wanneer de betrokkene de beperking van de werking verkiest boven de uitwissing van de gegevens;
- ▶ Wanneer de betrokkene deze beperking nodig heeft voor een betwisting, uitoefening of verdediging in rechte, hoewel dit niet noodzakelijk is voor de voortzetting van de doeleinden van de verwerking;
- ▶ Gedurende de periode die noodzakelijk is om de gegrondheid van een aanvraag tot verzet te onderzoeken, met andere woorden, de periode die de verantwoordelijke voor de verwerking nodig heeft om een afweging te maken tussen de legitieme belangen van de verantwoordelijke voor de verwerking en deze van de betrokkene.

De verwerkingsverantwoordelijke zal de betrokkene ervan in kennis stellen van zodra de beperking van de werking wordt opgeheven.

---

## **HET RECHT OP UITWISSING (RECHT OM VERGETEN TE WORDEN)**

Middels een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag gericht aan de verwerkingsverantwoordelijke op het adres vermeld onder het punt "contactgegevens" van huidig beleid, kan de betrokkene, nadat zijn identiteit werd geverifieerd (door een kopie van zijn identiteitskaart toe te voegen), de uitwissing verkrijgen van de op hem betrekking hebbende persoonsgegevens, indien één van de hierna bepaalde motieven van toepassing is:

- ▶ De gegevens zijn niet meer noodzakelijk met betrekking tot de doeleinden van de verwerking;
- ▶ De betrokkene heeft zijn toestemming voor de verwerking van zijn gegevens ingetrokken en er is geen juridische grondslag voor verdere verwerking;
- ▶ De betrokkene verzet zich tegen de verwerking en er is geen dwingend legitiem motief voor verdere verwerking en/of de betrokkene oefent zijn bijzonder recht op verzet uit met betrekking tot direct

marketingdoeleinden (hierin begrepen profilering);

- ▶ De persoonsgegevens hebben het voorwerp gemaakt van een ongeoorloofd gebruik;
- ▶ De persoonsgegevens met een persoonlijk karakter dienen te worden uitgewist teneinde een wettelijke verplichting na te leven (van het recht van de Europese Unie of het recht van een lidstaat) waaraan de verantwoordelijke voor de verwerking onderworpen is;
- ▶ De persoonsgegevens werden verzameld in het kader van een aanbod tot levering van diensten door de informatiemaatschappij die zich tot kinderen richt.

De uitwissing van de gegevens is echter niet van toepassing in de 5 volgende gevallen:

- ▶ Van zodra de verwerking noodzakelijk is voor de uitoefening van het recht op vrije meningsuiting en het recht op informatie;
- ▶ Van zodra de verwerking noodzakelijk is om een wettelijke bepaling te kunnen naleven die verwerking vereist zoals voorzien door het recht van de Europese Unie of door het recht van één van de lidstaten waaraan de verwerkingsverantwoordelijke onderworpen is, of wanneer de verwerking nodig is voor de vervulling van een taak van algemeen belang dan wel voor een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag;
- ▶ Van zodra de verwerking noodzakelijk is voor redenen van algemeen belang op het gebied van de volksgezondheid;
- ▶ Van zodra de verwerking noodzakelijk is voor archiveringsdoeleinden van algemeen belang, voor wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische motieven, en op voorwaarde dat het recht op uitwissing de realisatie van de doeleinden van de verwerking onmogelijk kan maken of ernstig in het gedrang kan brengen;
- ▶ Van zodra de verwerking noodzakelijk is voor de betwisting, uitoefening of verdediging in rechte.

De verwerkingsverantwoordelijke is ertoe gehouden om binnen een redelijke termijn en uiterlijk binnen de maand te antwoorden op de vraag tot uitwissing van de betrokkenen en dient zijn antwoord te motiveren indien hij voornemens is geen gunstig gevolg aan de vraag van de betrokkene te verlenen.

De betrokkene heeft eveneens het recht om op kosteloze wijze, binnen dezelfde modaliteiten, de afschaffing of het verbod tot gebruik te bekomen van alle persoonsgegevens die op hem betrekking hebben en die, rekening houdend met het doel van de verwerking, onvolledig of irrelevant zijn of waaraan de registratie, communicatie of bewaring verboden zijn of die voor een langere periode bewaard zijn gebleven dan noodzakelijk en toegelaten.

---

## **RECHT OP GEGEVENSOVERDRAAGBAARHEID**

Middels een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag gericht aan de verwerkingsverantwoordelijke op het adres vermeld onder het punt "contactgegevens" van huidig beleid, kan de betrokkene op ieder moment en nadat zijn identiteit werd geverifieerd (door een kopie van zijn identiteitskaart toe te voegen), vragen om op kosteloze wijze zijn persoonsgegevens te bekomen in een gestructureerd en algemeen gebruikt formaat, leesbaar door machines, met het oog op overdracht ervan aan een andere verwerkingsverantwoordelijke:

- ▶ Indien de verwerking van de gegevens uitgevoerd worden met de hulp van geautomatiseerde processen; en

- Indien de verwerking gebaseerd is op de toestemming van de betrokkene of op een overeenkomst die werd gesloten tussen deze laatste en de verwerkingsverantwoordelijke.

Onder diezelfde voorwaarden en volgens dezelfde modaliteiten heeft de betrokkene eveneens het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke te eisen dat de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben rechtstreeks zouden worden overgemaakt aan een andere verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens, voor zover dit technisch mogelijk is.

Het recht op overdraagbaarheid van de gegevens is niet van toepassing op de verwerking die noodzakelijk is voor een taak van algemeen belang of die deel uitmaakt van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke opgedragen werd.

## **BESTEMMELINGEN VAN DE GEGEVENS EN OPENBAAR MAKEN AAN DERDEN**

De bestemmingen van de verzamelde en verwerkte gegevens zijn, naast de verwerkingsverantwoordelijke zelf, de personeelsleden of andere onderaannemers, de met zorg uitgekozen commerciële partners, gelegen in België of de Europese Unie, die samenwerken met de verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de commercialisering van de producten of de levering van diensten.

In de hypothese waarin de gegevens zouden worden openbaar gemaakt aan derden met direct marketingdoeleinden of prospectie doeleinden, zal de betrokkene hier voorafgaandelijk over geïnformeerd worden teneinde hem toe te laten om de verwerking van zijn gegevens door derden al dan niet te aanvaarden.

Middels een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag gericht aan de verwerkingsverantwoordelijke op het adres vermeld onder het punt "contactgegevens" van huidig beleid, kan de betrokkene op ieder moment en nadat zijn identiteit werd geverifieerd (door een kopie van zijn identiteitskaart toe te voegen), zich kosteloos verzetten tegen overdracht van zijn gegevens aan derden.

De verwerkingsverantwoordelijke leeft alle in voege zijnde wettelijke en reglementaire bepalingen na en zal in ieder geval op toezien dat zijn partners, personeelsleden, onderaannemers en andere derden die toegang hebben tot de persoonsgegevens, huidig beleid naleven.

De verwerkingsverantwoordelijke behoudt zich het recht om de persoonsgegevens van de betrokkene openbaar te maken indien een wet, een juridische procedure of een bevel van een publieke autoriteit deze openbaring noodzakelijk zou maken.

Geen enkele overdracht van persoonsgegevens zal plaatsvinden buiten de Europese Unie.

## **VEILIGHEID**

De verwerkingsverantwoordelijke zorgt voor de gepaste technische en organisatorische maatregelen teneinde een veiligheidsniveau te garanderen wat de verwerking van de verzamelde gegevens betreft, dit in overeenstemming met de risico's die zich kunnen voordoen wat de verwerking van de gegevens betreffen, aangepast aan de aard van de te beschermen gegevens.

De verwerkingsverantwoordelijke houdt rekening met de stand van kennis, de kosten van de werken en de aard van de strekking, de context en het doel van de verwerking, alsook met de risico's voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen.

De verantwoordelijke voor de verwerking gebruikt, wanneer hij gegevens op de website ontvangt of verstuurt, steeds encryptietechnologie die binnen de ICT sector erkend werd als zijnde de industriële standaard.

De verwerkingsverantwoordelijke heeft de noodzakelijke veiligheidsmaatregelen getroffen teneinde de informatie die via de website verkregen werd te beschermen en teneinde verlies, misbruik of wijzigingen ervan te vermijden.

---

## COMMUNICATIE

---

### COMMUNICATIE PER POST

Indien de betrokkene zijn postadres via de website of andere kanalen binnen de organisatie van de verwerkingsverantwoordelijke overmaakt, dan worden deze gegevens opgeslagen in het adressenbestand van de verwerkingsverantwoordelijke ten einde zijn vragen te beantwoorden en ten einde de betrokkene geïnformeerd te houden over producten, diensten en communicatie met betrekking tot de diensten die afgenomen worden door de betrokkene bij de verwerkingsverantwoordelijke.

Behoudens verzet door de betrokkene, mag de verwerkingsverantwoordelijke de gegevens met betrekking tot de betrokkene aan derden communiceren (zoals aan groepen van ondernemingen en commerciële partners) met direct marketing doeleinden. Indien de betrokkene niet wil dat zijn gegevens voor direct marketingdoeleinden gebruikt worden, kan hij dit aangeven bij zijn inschrijving op de website.

De betrokkene kan op ieder moment zijn gegevens in het gegevensbestand van de verwerkingsverantwoordelijke raadplegen, verbeteren of laten schrappen. Om dit te doen, zal hij de verwerkingsverantwoordelijke moeten contacteren op het adres vermeld in het punt "contactgegevens" van huidig beleid, onder vermelding van zijn naam en exacte adresgegevens (correcte schrijfwijze). De verwerkingsverantwoordelijke verbindt zich ertoe om deze gegevens te verwijderen van de lijst die hij deelt met andere ondernemingen en organisaties.

### TELEFONISCHE COMMUNICATIE

Indien de betrokkene aan de verwerkingsverantwoordelijke zijn telefoon- of mobiel nummer overmaakt, kan hij een telefonische oproep krijgen:

- Van de verwerkingsverantwoordelijke teneinde hem informatie te bezorgen met betrekking tot toekomstige producten, diensten of evenementen;
- Van ondernemingsgroepen en commerciële partners met dewelke de verwerkingsverantwoordelijke contractueel verbonden is.

Indien de betrokkene geen telefonische oproepen (meer) wenst te ontvangen, kan hij de verwerkingsverantwoordelijke contacteren op het adres vermeld onder het punt "contactgegevens" van huidig beleid, onder vermelding van zijn naam en exacte adresgegevens (correcte schrijfwijze). De verwerkingsverantwoordelijke verbindt zich ertoe deze gegevens te verwijderen van de lijst die hij deelt met andere ondernemingen of organisaties.

### COMMUNICATIE VIA E-MAIL

Indien de betrokkene via de website of een ander kanaal aan de verwerkingsverantwoordelijke zijn e-mailadres communiceert, kan hij e-mails van de verwerkingsverantwoordelijke ontvangen ten einde hem informatie te bezorgen met betrekking tot de toekomstige producten, diensten of evenementen, op voorwaarde dat de betrokkene hier uitdrukkelijk mee heeft ingestemd omdat hij reeds klant is bij de verwerkingsverantwoordelijke en zijn e-mailadres gecommuniceerd heeft aan de verwerkingsverantwoordelijke.

Indien de betrokkene geen dergelijke e-mails (meer) wenst te ontvangen, kan hij de verwerkingsverantwoordelijke contacteren op het adres vermeld onder het punt "contactgegevens" van huidig beleid, onder vermelding van zijn naam en exacte adresgegevens (correcte schrijfwijze). De verwerkingsverantwoordelijke verbindt zich ertoe om deze gegevens te verwijderen van de lijst die hij deelt met andere ondernemingen of organisaties.

---

## DE ROBINSON-LIJST

Indien de betrokkene van geen enkele onderneming ingeschreven op de Robinson-lijst nog e-mails of telefonische oproepen (meer) wenst te ontvangen, kan hij de Robinson dienst van het Belgian Direct Marketing Association contacteren via volgende kanalen:

- ▶ [www.robinsonlist.be](http://www.robinsonlist.be)
- ▶ Gratis telefoonnummer: 0800-91 887
- ▶ Per post: BDMA, Robinson-lijst, Buro & Design Center, Esplanade du Heysel B46, 1020 Brussel.

---

## CONTACT & KLACHTEN

### BEZWAREN EN KLACHTEN

De betrokkene kan een bezwaar indienen bij de Belgische Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (CBPL) op volgend adres:

Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer  
Drukpersstraat 35, 1000 Brussel  
Telefoon: +32 274 48 00 | E-Mail: [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)

De betrokkene kan eveneens klacht indienen bij de rechtbank van Eerste Aanleg van zijn woonplaats. Voor meer informatie met betrekking tot klachten en mogelijkheden tot verhaal, wordt de betrokkene uitgenodigd om volgende link te raadplegen: <https://www.privacycommission.be/nl/klacht-en-beroep>

---

### GEGEVENSBESCHERMINGSFUNCTIONARIS (DPO)

De gegevensbeschermingsfunctionaris van de verwerkingsverantwoordelijke is **Johan De Cock** en kan gecontacteerd worden via e-mail op [dpo@serso.be](mailto:dpo@serso.be).

---

## **| CONTACTGEGEVENS**

Voor iedere vraag en/of klacht, in het bijzonder met betrekking tot de duidelijkheid en toegankelijkheid van huidig beleid, kan de betrokkene de verwerkingsverantwoordelijke contacteren:

- ▶ Per e-mail: [dpo@serso.be](mailto:dpo@serso.be)
- ▶ Per post: SERSO BVBA, Oude Tramweg 7, 4730 Bilzen.

---

## **| TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANKEN**

Huidig beleid wordt beheerst door het Belgische recht. Ieder geschil met betrekking tot de interpretatie of uitvoering van voorliggend beleid zal worden onderworpen aan het Belgische recht en behoort tot de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijke arrondissement te Tongeren.

---

## **| DIVERSE BEPALINGEN**

De verwerkingsverantwoordelijke behoudt zich het recht voor om op ieder ogenblik de bepalingen van huidig beleid te wijzigen. De wijzigingen zullen gepubliceerd worden met de melding wat hun inwerkingtreding betreft.