

Dome Assistance

Algemene privacyverklaring t.a.v. klanten en personeel

V2.01 - 25 mei 2018

1. Inleiding

1.1. Respect voor de privacy

Dome Assistance heeft door de aard van haar dienstverlening een bevoorrechte relatie met haar klanten en personeel.

Dome Assistance vindt de bescherming van de privacy erg belangrijk en streeft er naar alle persoonsgegevens op een wettelijke, eerlijke en transparante manier te verwerken. Deze verklaring licht verder toe op welke manier Dome Assistance persoonsgegevens verwerkt over klanten (of prospecten en personeel).

Dome Assistance kan deze verklaring van tijd tot tijd aanpassen. De meest recente versie staat steeds gepubliceerd op de website www.domeassistance.be.

1.2. Persoonsgegevens verwerken

Een persoonsgegeven is iedere informatie over een geïdentificeerd of identificeerbaar natuurlijk persoon (de betrokkene genoemd in de privacywet). Het kan gaan om de naam van een persoon, een foto, een telefoonnummer, een code, een wachtwoord, een bankrekeningnummer, een link met een bedrijf of andere personen, een e-mailadres, ... Een verwerking van gegevens is elke bewerking of elk geheel van bewerkingen van persoonsgegevens.

Die bewerkingen zijn bijzonder gevarieerd en hebben onder meer betrekking op de verzameling, bewaring, gebruik, wijziging, mededeling van de gegevens.

1.3. Advies: lees deze verklaring

Deze verklaring heeft betrekking op uw rechten en wettelijke verplichtingen.

Elke klanten- en arbeidsrelatie gaat uit van de toestemming aan Dome Assistance voor alle verwerking van persoonsgegevens zoals omschreven in deze privacyverklaring, daarin begrepen alle verwerkingen noodzakelijk voor het verlenen van de contractuele diensten, het plannen, opvolgen, registreren en verbeteren van deze diensten, het ontwikkelen van nieuwe diensten, en het prospecteren hiervoor.

Indien u het niet eens bent met de manier waarop Dome Assistance uw gegevens verzamelt en verwerkt, dient u dat te laten weten via de daartoe voorziene kanalen (zie "Uitoefening van uw rechten" hierna).

1.4. Verantwoordelijke voor de verwerking

Dome Assistance is, overeenkomstig de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van klanten en personeel.

Dome Assistance kan ook optreden als verwerker voor gegevens van andere bedrijven, als professionele dienstverlener. Dome Assistance volgt daarbij de instructies van de verantwoordelijke van de verwerking.

2. Recht op privacy

2.1. Vermoeden van toestemming als u klant of personeelslid wordt of als u gegevens doorgeeft

Wanneer u klant of personeelslid wordt of blijft en als u gegevens doorgeeft aan Dome Assistance, wordt vermoed dat u instemt met de verwerkingen beschreven in deze privacyverklaring.

Er wordt eveneens vermoed dat u ermee instemt dat Dome Assistance met u contact neemt langs de diverse kanalen in het kader van de professionele relatie of om u informatie en voorstellen op maat te bezorgen.

Tegen dit vermoeden kan verzet aangetekend worden in zoverre dit verzet toepasselijk is, via de daarvoor voorziene methoden (zie hierboven). In het kader van het beheer van de professionele relatie en de uitvoering van de diensten is dergelijk verzet uiteraard niet ontvankelijk.

2.2. Recht op inzage van gegevens

Recht van inzage van de persoonsgegevens die worden verzameld en verwerkt kan steeds worden uitgeoefend door eenvoudige contactname (zie hieronder).

Dome Assistance zal dit overzicht bezorgen.

2.3. Recht op correctie van gegevens

Correctie van foute persoonsgegevens die worden verzameld en verwerkt kan steeds worden gevraagd door eenvoudige contactname (zie hieronder).

Dome Assistance zal de correcties doorvoeren.

2.4. Recht op verwijdering van gegevens

Bij vermoeden van onrechtmatige verzameling en verwerking van persoonsgegevens kan steeds verwijdering gevraagd worden aan Dome Assistance.

Dome Assistance zal de betrokken gegevens verwijderen in zoverre dit mogelijk is (zie ook de sectie met de redenen waarom Dome Assistance deze gegevens verzamelt en verwerkt).

Ingeval van verwijdering van gegevens zullen ook de gegevens in back-ups en archieven verwijderd worden, via de gebruikelijke opkuiswerkzaamheden.

2.5. Verzet tegen bepaald gebruik van gegevens

Bij onenigheid over de wijze waarop Dome Assistance bepaalde gegevens verwerkt in het kader van haar gerechtvaardigd belang, kan hiertegen verzet aangetekend worden. Tenzij er dwingende redenen zijn, zal Dome Assistance dit verzoek inwilligen.

2.6. Automatische verwerking

Dome Assistance maakt sterk gebruik van geautomatiseerde verwerkingen, op basis van een logica die erop gericht is klanten en personeel beter te dienen. Ingeval van onenigheid met de uitkomst van dit proces kan contact genomen worden met Dome Assistance. In de mate van het mogelijke zal onderzocht worden om de parameters van de automatische verwerking bij te stellen.

2.7. Overdracht van gegevens aan een derde partij

Klanten en personeel hebben het recht te vragen om persoonsgegevens die ze zelf aan Dome Assistance hebben verstrekt, over te dragen aan een derde partij. De privacywetgeving voorziet wel een aantal beperkingen op dit recht, waardoor het niet van toepassing is op alle gegevens.

2.8. Terugkomen op verzet

Wanneer verzet is uitgeoefend tegen een verwerking en Dome Assistance kon daarop ingaan, dan zal u pas opnieuw worden gecontacteerd met informatie, reclame of voorstellen op uw maat nadat u uw toestemming hebt gegeven tot die verwerking.

2.9. Relaties en groepen

U aanvaardt dat Dome Assistance de relatie met en in voorkomend geval de gegevens van verbonden personen (bijvoorbeeld levenspartner, kinderen, ...) verwerkt. Is de klant een rechtspersoon, dan aanvaardt die, via zijn vertegenwoordiger, dat Dome Assistance de relatie met en de gegevens van verbonden (rechts)personen (bijvoorbeeld moederonderneming, dochterondernemingen, vertegenwoordigers, ...) verwerkt.

2.10. Vertegenwoordigers en groepen

Als een (wettelijk) vertegenwoordiger handelt in zijn hoedanigheid van (wettelijk) vertegenwoordiger, geeft hij ook meteen toestemming om de persoonsgegevens van de vertegenwoordigde te verwerken.

Dat houdt onder meer in dat:

- De ouder(s) toestemming geeft (geven) om de gegevens van zijn (hun) minderjarige kind(eren) te verwerken;

- De voorlopige bewindvoerder toestemming geeft om de gegevens van de persoon onder zijn bewind te verwerken;
- De curator toestemming geeft om de gegevens van de persoon onder curatele te verwerken;
- De volmachtouder toestemming geeft om de gegevens te verwerken van de persoon die hij vertegenwoordigt.

Vertegenwoordigers, ondernemingen en rechtspersonen die aan Dome Assistance gegevens medelen van natuurlijke personen die met hen verbonden zijn, mogen dat alleen doen in de mate dat de betrokken natuurlijke personen daarvan voldoende op de hoogte zijn en ermee instemmen. De vertegenwoordiger, onderneming of rechtspersoon, vrijwaart de bank dan ook voor alle aanspraken (van de betrokkenen) op dit vlak.

Een vertegenwoordiger heeft toegang tot de gegevens van de vertegenwoordigde in het kader van zijn mandaat.

2.11. Digitalisering van documenten

Om de operationele werking te verbeteren kan Dome Assistance ervoor kiezen om documenten te digitaliseren (bijvoorbeeld door ze in te scannen of ze ter beschikking te stellen via de app).

Dome Assistance kan u ook vragen documenten elektronisch te ondertekenen.

Als u aan Dome Assistance documenten bezorgt stemt u met zo'n digitalisering in.

2.12. Sociale media

Dome Assistance faciliteert soms het publiceren van (persoons)gegevens via sociale media zoals facebook. Die sociale media hebben eigen gebruiksvoorwaarden die u zelf in acht moet nemen en naleven als u er gebruik van maakt. Publicatie op sociale media kan (ongewenste) gevolgen hebben, ook voor uw privacy of die van personen over wie u gegevens deelt, zoals de onmogelijkheid om de publicatie op korte termijn te verwijderen. U moet zelf die gevolgen inschatten, want u neemt de beslissing over de publicatie op deze media.

Dome Assistance aanvaardt daarvoor geen enkele verantwoordelijkheid.

2.13. Uitoefening van deze rechten

Dome Assistance zal altijd het aanspreekpunt blijven voor privacy gerelateerde materie, ook als bij de levering of organisatie van de diensten derden betrokken zijn.

Vragen, klachten opmerkingen m.b.t. de persoonlijke levenssfeer dienen gericht te worden aan privacy@domeassistance.be.

De Data Protection Officer van Dome Assistance zal deze vragen degelijk en discreet onderzoeken.

Bij de behandeling hiervan kan u gevraagd worden naar een redelijke identificering van uw identiteit, bijvoorbeeld een kopie van de identiteitskaart.

Meer informatie kan gevonden worden op de website van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit, www.privacycommission.be.

3. Waarvoor verzamelt en verwerkt Dome Assistance persoonsgegevens?

Dome Assistance verzamelt en verwerkt uw gegevens voor diverse doeleinden en op basis van verschillende rechtvaardigheidsgronden. Per doeleinde worden alleen de relevante gegevens verwerkt.

3.1. Naleving van de wet en regelgeving

Dome Assistance is op basis van diverse bepalingen verplicht om een aantal persoonsgegevens te verwerken. De voornaamste daarvan zijn uw identiteit en verblijfplaats of zetel, andere identificatiegegevens e.d., en in een aantal gevallen gegevens m.b.t. de afgenomen diensten. In een aantal gevallen is Dome Assistance gehouden aan verslaglegging hierover. Dome Assistance schikt zich naar de wettelijke bepalingen en specifieke regelgeving maar zal geen andere gegevens over u verzamelen, bewaren of meedelen dan strikt noodzakelijk.

3.2. Beoordeling voor het sluiten van een contract

Dome Assistance biedt prospecten en klanten een gamma aan diensten aan, en doet dat langs diverse kanalen. Het biedt werknemers en sollicitanten passende betrekkingen, evenals langs diverse kanalen. Voorafgaand aan het sluiten van contracten dient Dome Assistance bepaalde gegevens te verwerken om een aanvraag te behandelen en een gedegen inschatting te maken over de wenselijkheid om het contract af te sluiten en/of onder de voorwaarden waaronder een contract wordt gesloten.

3.3. Uitvoering van de overeenkomst

Binnen het kader van de relatie met de klant of het personeelslid zijn er verschillende taken uit te voeren en moeten de diensten administratief en boekhoudkundig worden verwerkt.

Dit vereist de verzameling, verwerking en opslag van relevante gegevens, in voldoende detail gerelateerd aan de diensten.

Om dit te doen, moeten in sommige omstandigheden bepaalde persoonsgegevens ook worden overgemaakt aan een tussenpersoon of tegenpartij (bijvoorbeeld een overheidsinstantie of een sociaal secretariaat).

Dome Assistance biedt verschillende kanalen langs waar met haar kan worden gecommuniceerd.

Het belangrijkste daarbij is een eigen, veilige app, maar ook telefoon, e-mail en de website zijn mogelijk.

3.4. Gerechtigde belangen

Naast de hierboven opgesomde doeleinden heeft Dome Assistance nog een aantal gerechtvaardigde belangen als onderneming die als basis dienen voor een aantal verwerkingen van persoonsgegevens, en die Dome Assistance moeten toelaten als bedrijf te kunnen

functioneren. Daarbij let Dome Assistance erop dat de impact op uw privacy zo beperkt mogelijk is.

Zo worden o.a. persoonsgegevens verwerkt omwille van:

- Het maken van studies en risico-, marketing- en andere modellen en statistieken waarbij zo snel mogelijk de link met individuen wordt doorbroken;
- Het bewaren van bewijs (archieven);
- De vaststelling, de uitoefening, de verdediging en de vrijwaring van de rechten van Dome Assistance of de personen die zij eventueel vertegenwoordigt, bijvoorbeeld bij geschillen;
- Synergie, efficiëntieverhoging, of andere voordelen die kunnen voortvloeien uit (gezamenlijke) verwerking bij een verwerker;
- De veiligheid, beveiliging en bewaking van personen en goederen;
- Bestuur, (risico)beheer en controle van Dome Assistance, onder meer door rapportering, door het management respectievelijk beheers- en controlefuncties;
- Gecentraliseerd, gecoördineerd of efficiënt beheer van klanten en personeel of ondersteuning daarvan, inclusief de aanmaak van segmenten en profielen voor het beheer of voor het detecteren van behoeften.

De bronnen voor deze persoonsgegevens zijn zowel extern als intern, en kunnen onder meer omvatten:

- Gegevens uit publieke bronnen zoals het Belgisch Staatsblad;
- De neerslag van gesprekken in het kantoor of andere contacten (bv telefonisch);
- De informatie verstrekt in mails en in communicaties met de medewerkers van Dome Assistance, onder meer via de app.

3.5. Beperkingen

Dome Assistance legt zichzelf een aantal beperkingen op, zoals:

- Dome Assistance verkoopt of verhuurt uw persoonlijke gegevens niet aan derden;
- Dome Assistance gebruikt geen automatische technieken van gegevensverzameling zoals het systematisch doorlopen van sociale media;
- Dome Assistance verzamelt geen persoonsgegevens bij minderjarigen;
- Dome Assistance maakt geen gebruik van cookies, spyware of andere als malware omschreven technologieën.

4. Meer informatie over verwerking van specifieke persoonsgegevens

4.1. Algemeen

Dome Assistance verwerkt voor de genoemde doeleinden de persoonsgegevens die daar relevant voor (kunnen) zijn. Voor alle doeleinden samen gaat dat over een heel aantal verschillende (soorten) persoonsgegevens: gegevens die verband houden met u persoon, de samenstelling van uw gezin en andere relaties, uw huishoudelijke situatie en uw preferenties, uw professionele verrichtingen met of via Dome Assistance, enzovoort.

4.2. Publieke gegevens

Dome Assistance kan uw gegevens verwerken die zijn onderworpen aan een publicatieplicht (bijvoorbeeld de publicatie van uw benoeming als bestuurder van een vennootschap, het protest van wissels of een faillissement), die u zelf publiek hebt gemaakt (bijvoorbeeld informatie op uw website of uw blog), of die publiek zijn (bijvoorbeeld omdat ze algemeen bekend zijn in de streek).

Dergelijk gegevens kunnen relevant zijn voor de doeleinden die Dome Assistance heeft aangegeven, inclusief de controle van gegevens in bestanden van Dome Assistance op hun volledigheid en actualiteit.

4.3. Website

Op dit moment maakt de website van Dome Assistance geen gebruik van cookies.

Het is niet uitgesloten dat in de toekomst van cookies gebruikt gemaakt zou worden, uitsluiten om de aangeboden diensten te verbeteren en beter te personaliseren.

U kan via de instellingen van uw internetbrowser vermijden dat cookies (automatisch) worden aanvaard op uw PC. U kunt ook, handmatig of via de instellingen van uw internetbrowser, na elke raadpleging van de website de cookies op uw PC (automatisch) verwijderen.

Dome Assistance voorziet voor haar klanten en personeelsleden een inlogmogelijkheid op persoonlijke pagina. Dit maakt het onder andere mogelijk de planning en de uitgevoerde diensten te consulteren en te wijzigen.

Voor deze toegang wordt een persoonlijke user-ID en paswoord toegekend. Het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker ervoor te zorgen dat deze user-ID en paswoord met niemand gedeeld worden.

Elke login onder de betrokken user-ID wordt geacht gedaan te zijn door de persoon die ermee overeenstemt.

Er is een mogelijkheid voorzien voor de gebruiker om het paswoord te wijzigen. Ingeval van vermoed of mogelijk misbruik, dient de gebruiker onmiddellijk zijn paswoord te wijzigen en Dome Assistance in te lichten.

4.4. App

Dome Assistance stelt een app ter beschikking van klanten en personeelsleden, met gepersonaliseerde login zoals hierboven beschreven voor de website. Dezelfde regels gelden voor wat betreft het bewaren van de confidentialiteit van dit paswoord.

De app maakt ook rechtstreekse communicatie mogelijk tussen klanten, personeelsleden e, centraal kantoor van Dome Assistance. Deze communicaties staan alle in het teken van de levering van de diensten van Dome Assistance en kunnen persoonsgegevens bevatten.

4.5. Formulieren

Van tijd tot tijd kan Dome Assistance gebruik maken van formulieren, bijvoorbeeld voor het voeren van een marketingonderzoek of enquête.

Door deze formulieren stemt de gebruiker er mee in dat Dome Assistance deze gegevens gebruikt voor persoonlijke contactname, indien de formulieren niet anoniem zijn ingevuld.

4.6. Contact

Als een medewerker van Dome Assistance, in de regel de zaakvoerder of een kantoor, contact opneemt, wordt dat meestal geregistreerd om zo een contactoverzicht op te bouwen, een (kort) verslag te hebben van het contact of als herinnering voor toekomstige taken.

4.7. Correspondentie

Correspondentie met medewerkers van Dome Assistance op hun werkplek (kantooradres, functioneel of persoonlijk domeassistance mail adres, app, ...) wordt geacht professioneel te zijn en kan dus worden ingekeken door of in opdracht van Dome Assistance (medewerkers, informatici, onderzoekers, ..., in het kader van hun opdracht zoals bijvoorbeeld efficiënte werkverdeling en/of centralisering van de aanpak, in het kader van continuïteit van de dienstverlening, bewijsvoering, controle op de werkplek, beveiliging, enzovoort).

4.8. Telefoongesprekken

Dome Assistance kan telefoongesprekken met u mee beluisteren of opnemen met het oog op opleiding en coaching van de medewerkers, verbetering van de kwaliteit, beveiliging van de processen enzovoort.

Dome Assistance kan deze opnames bewaren gedurende de termijn waarbinnen problemen van bewijsvoering met betrekking tot die opdrachten zich kunnen voordoen.

4.9. Transactiegegevens

Transactiegegevens worden gebruikt om de operationele dienstverlening van Dome Assistance te plannen, registreren, op te volgen en te controleren.

Daarnaast kunnen ze tot op zekere hoogte worden gebruikt om het beeld van de klant en/of het personeelslid scherper te stellen met het oog op de verbetering van processen en dienstverlening.

5. Beveiliging en confidentialiteit

Alleen personen die daartoe gemachtigd zijn hebben toegang tot persoonsgegevens die relevant zijn voor het vervullen van hun opdracht. Die personen mogen de gegevens uitsluitend gebruiken indien en voor zover noodzakelijk voor het vervullen van hun opdracht. Ze zijn gehouden tot een strikte beroepsdiscretie en tot de naleving van alle technische voorschriften die strekken tot de vrijwaring van de vertrouwelijkheid van persoonlijke gegevens en de veiligheid van de systemen die ze bevatten.

Dome Assistance neemt intern technische en organisatorische maatregelen om te voorkomen dat (persoons)gegevens in handen komen van en verwerkt worden door onbevoegden of per ongeluk gewijzigd of vernietigd worden.

De lokalen, de servers, het netwerk, de overdrachten en de gegevens worden volgens interne regels beveiligd.

Dome Assistance kan echter geen verantwoordelijkheid nemen voor gegevensbescherming die verder gaat dan wat de betrokkene zelf hanteert; in het bijzonder dient te worden aangestipt dat het onversleuteld meedelen van gegevens via bv-e-mail, of het niet up to date beveiligen van eigen apparatuur (zoals PC, smartphone of home network) een ernstig risico m.b.t. databeveiliging inhoudt.

6. Verwerkers in opdracht van Dome Assistance

Voor de uitvoering van haar diensten doet Dome Assistance beroep op gespecialiseerde derden (verwerkers), die zowel in binnen- als buitenland actief zijn.

Deze derden kunnen bijvoorbeeld zijn: advocaten en consultants; ICT-dienstverleners; marketing- en communicatiebureaus; telecom operatoren; sociale secretariaten; enz.

Met deze derden sluit Dome Assistance een Verwerkersovereenkomst af, conform de geldende privacywetgeving.

Het kan gebeuren dat gegevens terechtkomen in andere landen waarin zich gegevensverwerkingcentra bevinden en waarvan de lokale wetgeving van de Belgische kan verschillen.

Dome Assistance ziet erop to dat de betrokken derden alleen beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun opdrachten, en zich tegenover Dome Assistance verbinden om deze gegevens veilig en confidentieel te verwerken en alleen te gebruiken in het kader van de hun door Dome Assistance toevertrouwde opdrachten.

Dome Assistance kan niet aansprakelijk worden gesteld wanneer die derden, conform in het buitenland opgelegde verplichtingen, persoonsgegevens bezorgen aan lokale autoriteiten.

7. Vragen van derden

7.1. Beantwoorden van vragen van derden.

Gelet op de discretie die Dome Assistance hanteert en de privacywet, moeten vragen van derden, een enkele uitzondering niet te na gesproken, gebaseerd zijn op een wettelijke bepaling ofwel op de toestemming van de betrokkene. In het laatste geval raadt Dome Assistance de derde aan de gegevens bij de betrokkene op te vragen.

Dome Assistance kan niet aansprakelijk worden gesteld wanneer de rechtmatige ontvangers van persoonsgegevens, conform (in het buitenland) geldende wettelijke verplichtingen, persoonsgegevens van klanten of personeelsleden aan lokale autoriteiten moeten voorleggen of onveilig behandelen.

7.2. Contactpunt voor derden.

Vragen van derden moeten schriftelijk gericht worden aan de zetel van Dome Assistance. Een juridisch gesteund onderzoek zal bepalen of de vraag mag beantwoord worden. Kantoren en individuele personeelsleden mogen privacy-gerelateerde vragen niet beantwoorden.