



**Informatienota over de politiek van de ondernemingen Veolia Belux omtrent**  
**de bescherming van persoonsgegevens van derden**

**Mei 2018**

### **1. Voorwerp**

Veolia nv-sa en haar Belgische en Luxemburgse dochterondernemingen (Relaitron NV, Nomos NV, Dalfa NV, Aquiris SA, Cowalex SA, Quintiens NV, Cabac SA, Saninvest NV en Veolia Luxemburg SA) (hierna genoemd "wij" of "Veolia") zijn bezorgd om de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer. Daar waar wij uw persoonsgegevens verwerken, doen wij dit conform de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016 (GDPR) en de nationale wetgeving.

De huidige nota omschrijft :

- (i) De persoonlijke informatie die wij verzamelen ;
- (ii) De wijze waarop wij deze informatie verwerken ;
- (iii) De wettelijke basis die deze verwerking rechtvaardigt ;
- (iv) De beschermingsmaatregelen die wij voor deze persoonsgegevens nemen ;
- (v) Uw rechten met betrekking tot deze handelingen.

### **2. Verzameling**

Wij kunnen de persoonsgegevens verzamelen :

- (i) Bij uitwisseling met u, onder meer indien u toegang krijgt tot onze lokalen, internet sites of digitale platformen ; of
- (ii) Vertrekkende van publieke bronnen en/of naar aanleiding van mededelingen die ons werden bezorgd via derden

In het algemeen doen wij niet aan vrijwillig verzamelen, verwerken en stockeren van persoonsgegevens van derden die minder dan 16 jaar oud zijn, tenzij dit bij wet is toegestaan. Indien wij vernemen dat wij persoonlijke gegevens van personen van minder dan 16 jaar in ons bezit hebben (behalve voor de gevallen die bij wet voorzien zijn), zullen wij deze verwijderen uit onze bestanden.

### **3. Draagwijdte van de verwerking van de persoonsgegevens**

Uw persoonsgegevens kunnen worden aangewend op volgende wijze :

Voorwerp van de behandeling	Aard van de informatie	Gebruik	Wettelijke basis
<p><b>U</b></p> <p><b>Identificeren</b></p>	<p>Identificatiegegevens (naam, geslacht, geboortedatum, nationaliteit, adres, nummer identiteitskaart, klantnummer, rijksregisternummer, inschrijvingsnummer van uw voertuig, rijbewijs, informatica login en paswoord, emailadres, identificatiegegevens van de toestellen die u gebruikt (mac-adres, ip, persoonlijke identificatiegegevens van uw toestel), ip-adres, domain names, beroepsmachtigingen, beroeps- en onderwijsparcours</p>	<p>Toegang tot de lokalen waar wij gevestigd zijn of onze diensten leveren</p> <p>Toegang tot onze internet sites of digitale tools</p> <p>Correspondentie met u</p> <p>Uitvoering van onze contracten</p>	<p>Uitvoeren van onze contracten</p> <p>Respect voor de wettelijke verplichtingen</p> <p>Gerechtvaardigd belang voor de toegangscontrole tot onze sites / informaticatools en tot de lokalen waar wij gevestigd zijn en waar wij onze diensten leveren</p> <p>Gerechtvaardigd belang van de prestatieopvolging in verband met het gebruik en de opvolging van onze informaticatools</p>

Voorwerp van de behandeling	Aard van de informatie	Gebruik	Wettelijke basis
<b>Corresponderen met u</b>	<p>Identificatiegegevens</p> <p>Persoonlijke voorkeuren (taal, voeding, interesse voor onze producten of diensten)</p>	<p>Contact met u, meer bepaald in het kader van onze contracten</p> <p>Toezenen van facturen en correspondentie in verband met contracten</p> <p>Uitnodigen tot en organisatie van events</p> <p>Klantenprospectie (met inbegrip van "direct marketing") gericht tot de klanten en/of het onderhandelen van contracten</p> <p>Verzoek tot beroepreferenties</p>	<p>Uitvoering van onze contracten</p> <p>Respect voor de wettelijke verplichtingen</p> <p>Gerechtvaardigd belang om u informatie door te geven omtrent onze diensten en activiteiten</p> <p>Gerechtvaardigd belang om aan onze klanten en dienstverleners referenties te vragen ten einde ons toe te laten contracten af te sluiten</p>

<b>Voorwerp van de behandeling</b>	<b>Aard van de informatie</b>	<b>Gebruik</b>	<b>Wettelijke basis</b>
<b>Verzekeren en verbeteren van de kwaliteit van onze diensten en ons imago</b>	<p>Identificatiegegevens</p> <p>Persoonlijke voorkeur</p> <p>Audio-opnames van de telefonische gesprekken</p> <p>Verbruikersprofiel van onze diensten, meer bepaald van uw energieverbruik</p>	<p>Markt- en klanttevredenheidsstudies</p> <p>Toezenen van informatie omtrent onze diensten en/of activiteiten</p> <p>Kwaliteitsopvolging van onze diensten en/of de perceptie van ons imago</p>	<p>Uitvoering van onze contracten en/of precontractuele maatregelen</p> <p>Respect voor de wettelijke bepalingen</p> <p>Gerechtvaardigd belang om aan klanten, prospecten, journalisten en andere derden informatie te leveren omtrent onze diensten en onze activiteiten</p> <p>Gerechtvaardigd belang om de perceptie van derden te volgen (waaronder onze klanten, prospecten, leveranciers en journalisten) van onze prestaties, van de contacten met hen en/of van ons imago, ten einde de kwaliteit van onze diensten en ons imago te verzekeren en/of deze te verbeteren</p>
<b>Verzekeren van de toegang tot de sites waar wij aanwezig zijn en waar wij onze diensten uitvoeren</b>	<p>Identificatiegegevens</p> <p>Videobeelden</p>	<p>Toegangscontrole en beveiliging van de betreffende sites</p>	<p>Uitvoering van onze contracten en/of precontractuele maatregelen</p> <p>Respect voor de wettelijke verplichtingen</p> <p>Gerechtvaardigd belang om de toegang tot onze betreffende sites te controleren</p>

<b>Voorwerp van de behandeling</b>	<b>Aard van de informatie</b>	<b>Gebruik</b>	<b>Wettelijke basis</b>
<b>Evaluatie van de kandidaturen voor de tewerkingstelling binnen onze onderneming en en/of de levering van diensten aan onze onderneming en</b>	Identificatiegegevens	Evaluatie van de sollicitaties	<p>Uitvoering van onze contracten of precontractuele maatregelen</p> <p>Respect voor de wettelijke verplichtingen</p> <p>Gerechtvaardigd belang voor de opvolging en bewaring van de sollicitaties om hiernaar te kunnen verwijzen op een latere datum mocht een betrekking niet onmiddellijk beschikbaar zijn.</p>

<b>Voorwerp van de behandeling</b>	<b>Aard van de informatie</b>	<b>Gebruik</b>	<b>Wettelijke basis</b>
<b>Facturatie en betalingen</b>	<p>Identificatiegegevens</p> <p>Financiële gegevens (meer bepaald rekeningnummer)</p>	<p>Betaling van onze financiële verplichtingen en verzamelen van de bedragen die ons verschuldigd zijn</p>	<p>Uitvoering van onze contracten en/of precontractuele maatregelen</p> <p>Respect voor de wettelijke verplichtingen</p>
<b>Opvolging van de wettelijke verplichtingen, geschillen of rechtszaken</b>	<p>Identificatiegegevens</p>	<p>Administratieve opvolging van de informatie die Veolia nodig heeft om de wettelijke verplichtingen te kunnen naleven of de opvolging van schadegevallen en/of geschillen of procesvoeringen</p>	<p>Respect voor de wettelijke verplichtingen met betrekking tot het arbeidsrecht, de sociale zekerheid en de sociale bescherming</p> <p>Het gerechtvaardigd belang van een goed administratief beheer van onze onderneming met betrekking tot het vennootschapsrecht</p> <p>Het gerechtvaardigd belang voor de eventuele opvolging van schadegevallen of procesvoeringen waarbij derden zijn betrokken, of waarbij de uitoefening, de vaststelling of de verdediging van een recht voor de rechtbanken bij betrokken zijn</p>

Voorwerp van de behandeling	Aard van de informatie	Gebruik	Wettelijke basis
<b>Andere</b>	<p>Informatie van raciale en etnische aard, politieke overtuigingen, godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuigingen, syndicale verbondenheid, biometrische gegevens, medische gegevens of gegevens omtrent het leven of de sexuele geaardheid</p>	<p>Opvolging van de administratieve informatie die Veolia nodig heeft voor de naleving van haar wettelijke verplichtingen of voor de opvolging van schadegevallen en/of geschillen of procesvoering</p> <p>Prospectie (met inbegrip van “direct marketing”) naar klanten toe en/of de onderhandeling van contracten</p> <p>Markt- en klanttevredenheids-studies</p> <p>Toezenden van informatie omtrent onze diensten en/of onze activiteiten</p> <p>Uitwisselingen in het kader van lobbyingactiviteiten omtrent de reglementering die van toepassing is op onze activiteiten</p>	<p>Uitdrukkelijke toestemming van de betrokken persoon</p> <p>Respect voor de wettelijke verplichtingen met betrekking tot arbeidsrecht sociale zekerheid en sociale bescherming of een collectieve overeenkomst</p> <p>De manifeste vaststelling dat de persoonsgegevens publiek werden gemaakt door de betrokken persoon</p> <p>De gegevens zijn noodzakelijk voor de vaststelling, de uitvoering of de verdediging van een recht voor de rechtbanken</p> <p>Het gerechtvaardigd belang om aan onze klanten, prospecten, journalisten en andere derden informatie te verstrekken omtrent onze diensten en activiteiten en om ideeën uit te wisselen omtrent de actuele of beoogde regelgeving.</p> <p>Het gerechtvaardigd belang om de perceptie van derden (waaronder onze klanten, prospecten, leveranciers en journalisten) op te volgen omtrent onze prestaties, de uitwisseling met hen en/of ons imago ten einde er de kwaliteit van te verzekeren en/of deze te verbeteren.</p>

In het algemeen geeft de verwerking van uw gegevens geen aanleiding tot een geautomatiseerde, individuele beslissingsneming en, mocht dit het geval zijn, zal u hieromtrent worden ingelicht en zal u aldus een recht van verzet hebben.

De weigering om ons de nodige persoonlijke informatie te leveren, nodig voor de uitvoering van een contract en/of om toegang te hebben tot en/of het gebruik van onze tools of digitale platformen kan resulteren in een weigering om met u een contract af te sluiten en/of om de prestaties te leveren waarbij de toegang tot deze persoonlijke informatie nodig is, meer bepaald met betrekking tot identificatiedoelstellingen.

#### **4. Hoe lang worden uw gegevens bewaard en verwerkt?**

Uw gegevens worden opgeslagen voor een periode die functie is van de noden van de verwerking en die, per verwerking, worden vastgelegd in het verwerkingsregister. Bij het vastleggen van de tijdsduur houden wij rekening met de aard en de kwantiteit van de informatie die u aanbelangt en die in ons bezit is alsmede met het voorwerp waarvoor zij werden verzameld.

Uitgangspunt voor het bijhouden van je persoonsgegevens is de wettelijke bewaartermijn (vaak is dat tot 10 jaar na het einde van een contract of de verrichting van een transactie). Voor de uitoefening van onze rechten kan dat langer zijn, zoals de wettelijke verjaringstermijn. Schrijft de wet geen bewaartermijn voor, dan kan de bewaring korter te zijn.

Persoonsgegevens van (werknemers van) mogelijke nieuwe klanten gebruiken wij gedurende 5 jaar, tenzij er in de tussentijd een contact was met de prospect. Dan gaat een nieuwe termijn van 5 jaar in. De prospect kan te allen tijde vragen om zijn persoonsgegevens te laten verwijderen.

De gegevens die via camerabewaking werden opgeslagen worden gedurende 1 maand bijgehouden.

#### **5. Overdracht van persoonsgegevens en verwerking door externe dienstverleners**

Uw persoonlijke gegevens worden slechts gebruikt voor die doeleinden waarvoor ze werden verzameld, tenzij we ze nodig en nuttig achten om er bijkomend gebruik van te maken, gelinkt en coherent met zijn oorspronkelijk voorzien gebruik. Indien wij uw persoonsgegevens nodig hebben voor een doel, niet verbonden aan het initieel doel van zijn gebruik, zullen wij u hiervan op de hoogte brengen en ook uw akkoord vragen mocht de regeling dit vereisen

Meestal gaat Veolia zelf over tot de verwerking van de persoonsgegevens, maar voor bepaalde verwerkingen doet zij een beroep op een beperkt aantal externe verwerkers. Wij kunnen uw gegevens eveneens doorspelen aan klanten of leveranciers of aan publieke instanties indien dit nodig is voor de uitvoering van onze contracten, voor de naleving van een juridische verplichting, van wettelijke belangen van onze onderneming of voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van een recht voor de rechtbanken.

Veolia kan eveneens gegevens uitwisselen met andere ondernemingen binnen de groep Veolia Environnement.



In gevallen van overdracht van persoonsgegevens aan derden, nemen wij de nodige maatregelen om te garanderen dat uw gegevens in betrouwbare handen blijven.

Wij zien erop toe dat er strikte regels worden gevolgd en dat de betrokken verwerkers:

- alleen over de gegevens beschikken die ze nodig hebben om hun opdrachten uit te voeren ;
- zich tegenover ons hebben verplicht om die gegevens veilig en vertrouwelijk te verwerken en enkel te gebruiken voor de uitvoering van hun opdrachten en dit conform de instructies die wij hen hebben gegeven.
- 

Algemeen beschouwd worden de informatiegegevens niet overhandigd of behandeld door internationale organisaties en/of personen gevestigd buiten de Europese Unie, maar mocht dit niet het geval zijn, zal de overdracht en de verwerking gebeuren door het nemen van de nodige vrijwaringsmaatregelen ten einde de toe te passen wetgeving te respecteren (typeovereenkomsten, bindende ondernemingsregels, enz. ...).

## **6. Uw rechten van toegang, wijziging, verwijdering, bezwaar en gegevensoverdracht**

Wij spannen ons in om u te verzekeren dat de persoonsgegevens die u aanbelangen juist en up-to-date zijn.

U beschikt over de volgende rechten conform de Algemene Verordening voor gegevensbescherming:

- (i) een toegangsrecht tot uw persoonsgegevens, het recht om te worden geïnformeerd omtrent het oogmerk van hun behandeling, de duurtijd van hun bezit, de bron van de persoonsgegevens die in ons bezit zijn, de personen aan wie uw persoonsgegevens mogen worden overhandigd en de vraag of uw persoonsgegevens aanleiding kunnen geven tot een geautomatiseerde behandeling
- (ii) een recht tot wijziging en verwijdering van gegevens die op u betrekking hebben,
- (iii) een recht om u te verzetten tegen hun verwerking binnen de beperkingen van de wetgeving,
- (iv) een recht om uw gegevens overdraagbaar te maken aan derden,
- (v) een recht tot wissen van uw persoonsgegevens,
- (vi) een recht tot verzet tegen een verwerking van persoonsgegevens en/of tot beperking van deze verwerking,
- (vii) een recht om uw toestemming tot verwerking terug te roepen binnen de wettelijke bepalingen,
- (viii) een recht van verzet tegen een verwerking die leidt tot een geautomatiseerde individuele beslissing.

Mocht u de zendingen van onze news letters of andere informatie van commerciële aard betreffende Veolia (met inbegrip van "direct marketing") niet meer wensen te ontvangen, kan u gebruik maken van uw recht tot verzet tegen "direct marketing" door contact op te nemen met ons of door het volgen van de instructies die op de marketingdocumenten zelf zijn vermeld, met name door het aanklikken van de link "uitschrijven" die op iedere toezending van onze marketingprospecties vermeld staat.

U kan in betreffend geval uw rechten uitoefenen door een email te versturen op volgend e-mailadres: [dataprotection.be@veolia.com](mailto:dataprotection.be@veolia.com) voor België en [dataprotection.lu@veolia.com](mailto:dataprotection.lu@veolia.com) voor Luxemburg.

## **7. Veiligheid en vertrouwelijkheid**

Alleen personen die daartoe gemachtigd zijn, hebben toegang tot persoonsgegevens, en enkel als die gegevens relevant zijn om hun opdracht te vervullen.

Wij hebben veiligheidsmaatregelen genomen bestemd om de vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens te vrijwaren en om elk eventueel verlies, misbruik en/of niet-toegestane toegang of wijziging van de persoonsgegevens te vermijden.

Wij kunnen soms overgaan tot de anonimisering van uw persoonsgegevens in die mate dat zij niet meer met u kunnen worden geassocieerd. In dat geval verliest deze informatie het karakter van persoonsgegevens.

## **8. Cookies**

Het surfen op onze website kan de installatie van cookies op uw computer tot gevolg hebben. Zij vereenvoudigen het bezoek en verbeteren de ergonomie van de dialoog.

U kunt de installatie van deze cookies op uw computer weigeren, maar zulke weigering kan de toegang tot bepaalde diensten van de websites in de weg staan.

## **9. Wie is verantwoordelijk voor de handeling ?**

Veolia nv-sa of één van haar dochterondernemingen gevestigd in België of Luxemburg, hiervoor geïdentificeerd, is de verantwoordelijke voor de verwerking. U kan ons contacteren op volgend e-mailadres: [dataprotection.be@veolia.com](mailto:dataprotection.be@veolia.com) voor België en [dataprotection.lu@veolia.com](mailto:dataprotection.lu@veolia.com) voor Luxemburg.

## **10. Data Protection Manager en Gegevensbeschermingsautoriteit**

Voor iedere aanvullende informatie of elke klacht met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens, kunt u zich wenden tot

- Onze Data Protection Officer, door gebruik te maken van volgend e-mailadres [dataprotection.be@veolia.com](mailto:dataprotection.be@veolia.com) voor België en [dataprotection.lu@veolia.com](mailto:dataprotection.lu@veolia.com) voor Luxemburg.
- België : de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, website [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)
- Luxemburg : la Commission nationale pour la protection des données 1, Avenue du Rock'n Roll, L-4361 Esch-sur-Alzette, site web <https://cnpd.public.lu>