

Privacy policy voor klanten en zakelijke relaties

Bij Ardennes-Online hechten we veel belang aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van alle personen van wie wij gegevens verzamelen. Wij behandelen en beveiligen deze gegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving in België.

We doen er alles aan om de aan ons verstrekte persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, vernietiging, openbaarmaking, ongeoorloofde toegang of oneigenlijk gebruik.

In deze privacy policy leggen we uit wie we zijn, wanneer en waarom we uw persoonlijke gegevens nodig hebben, welke gegevens we verzamelen, op welke manier en voor hoelang we ze verwerken, aan wie we ze kunnen doorgeven, wat uw rechten zijn en hoe u deze kan uitoefenen.

Deze privacy policy is voor u bedoeld wanneer u:

- een particulier bent die diensten afneemt of wenst af te nemen in het kader van onze diensten van beheer/verhuur van Vakantiewoningen;
- een contactpersoon bent bij één van onze (potentiële) leveranciers (reisagenten, Touroperators, online verhuur platform....);
- een externe consultant bent of een contactpersoon bij één van onze externe audit- of consultancybedrijven;
- een contactpersoon bent bij elke instantie (bedrijf, overheid, beroepsfederatie van werkgevers of van werknemers, school, universiteit, partner, ...) waarmee wij een vorm van contact of samenwerking (willen) aangaan of onderhouden en waarvan wij persoonsgegevens verzamelen.

Als u ervoor kiest om ons vrijwillig informatie te verschaffen, zullen wij deze informatie gebruiken in overeenstemming met dit privacy policy.

A. Wie zijn wij?

De volgende vennootschappen (samen in de holding Ourthe et Somme Gestion SCA):

Ardennes-Online sprl, Vallée de Rabais SA, Ourthe et Somme Les Doyards SA, Ourthe et Somme SA, Immobonsoy SA, allen gevestigd in Trou du Renard 9, 5377 Somme-Leuze, zijn elk verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens (Verantwoordelijke voor de verwerking in de zin van de GDPR).

B. Wanneer verzamelen we uw persoonsgegevens?

We verzamelen uw gegevens zodra u ons zelf uw gegevens overmaakt. Dit kan per mail, sms, mondeling (telefonisch, in een Ardennes-Online-kantoor, tijdens een bezoek aan ons bedrijf, op een evenement, opleiding, ...), via onze website Ardennes-online.com (bij een online reservatie, een

aanvraag van bijkomende informatie, of bij inschrijving voor onze nieuwsbrief Dit gebeurt ook wanneer u door uw bedrijf of organisatie bij ons wordt aangemeld als contactpersoon voor onze dienstverlening of wanneer u als particuliere klant door derden wordt aangemeld om gebruik te willen maken van onze dienstverlening in het kader van beheer/verhuur van vakantiewoningen.

We kunnen uw gegevens ook verzamelen wanneer deze publiek toegankelijk zijn gemaakt, of wanneer u deze zelf openbaar heeft gemaakt op publieke/sociale media (vb. Facebook) en hieruit zou blijken dat u voor ons de juiste contactpersoon bent om mee in gesprek te gaan in het kader van onze dienstverlening.

C. Waarom hebben we uw persoonsgegevens nodig?

We verzamelen uw persoonsgegevens voor de doelen hieronder vermeld en zullen deze gegevens niet gebruiken voor andere doelen zonder u daarvan op voorhand te verwittigen en, indien nodig, uw toestemming daarvoor te vragen.

Wij gebruiken uw gegevens in het kader van de voorstelling en uitvoering van onze verhuurdiensten en/of verhuur-beheer diensten aan u of uw bedrijf of organisatie, voor de voorstelling en uitvoering van onze activiteiten, partnerships, voor de belangenbehartiging van Ardennes-Online of in het kader van uw dienstverlening als leverancier of consultant.

Meer specifiek gebruiken we uw persoonsgegevens om, in voorkomend geval,

1. Verhuur aanvragen voor onze vakantiewoningen te beantwoorden, te bevestigen en te beheren evenals van de facturatie en de boekhoudkundige verwerking daarvan;
2. Een zakelijke relatie met u of uw bedrijf of organisatie aan te gaan, een verhuur-beheer dienstverleningsovereenkomst te sluiten en te onderhouden en de uitvoering ervan mogelijk te maken;
3. U informatie te kunnen verstrekken over de dienstverlening en overige activiteiten van Ardennes-Online en om deze beter te kunnen afstemmen op uw noden en wensen of die van uw bedrijf of organisatie;
4. U te benaderen voor commerciële aanbiedingen en andere promoties/marketingacties van Ardennes-Online die voor u interessant kunnen zijn;
5. U in uw functie bij een publieke instelling (overheid, universiteit, beroepsfederatie, ...) te kunnen contacteren voor het behartigen van de belangen van Ardennes-Online;
6. De kwaliteit van onze dienstverlening te bewaken en te meten. Hiertoe kunnen wij, of een door ons daartoe aangeduide derde partij, u vragen om deel te nemen aan enquêtes, en de verkregen informatie gebruiken en verwerken om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren;
7. De bedrijfsveiligheid te garanderen. Hiertoe kunnen we onder meer uw identiteit controleren bij de sleutelafgifte voor één van onze vakantiewoningen. We kunnen eveneens de activiteiten in onze systemen controleren om misbruik van informatie van onze databases

te voorkomen en onze belangen en die van alle in onze databases opgenomen personen te beschermen;

8. U toe te laten om uw rechten (zie verder onder punt H) uit te oefenen en achteraf te kunnen aantonen dat wij gevolg hebben gegeven aan deze rechten.

We gebruiken en verwerken uw persoonsgegevens, naargelang de soort verwerking, op basis van :

1. **Onze (pre)contractuele relatie en alle daaraan verbonden wettelijke verplichtingen van Ardennes-Online:** Wanneer we met u of met uw bedrijf of organisatie een overeenkomst of een verhuur van één van onze vakantiewoningen onderhandelen of sluiten, hebben we van u of van de daarbij betrokken personen van uw bedrijf of familie of vriendengroep een aantal gegevens nodig om U een gepaste vakantiewoning te kunnen voorstellen. Indien u niet wil dat uw persoonsgegevens in dit kader worden verwerkt, is het voor ons niet mogelijk om een verhuur aan te gaan of een sleutel af te geven voor een vakantieverhuur of uw vakantiewoning te beheren.
2. **Het legitiem belang van Ardennes-Online of van een derde partij:** Indien nodig, gebruiken wij uw gegevens om tegemoet te komen aan gerechtvaardigde belangen van Ardennes-Online of van derde partijen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren voor het aanbieden en promoten van alle diensten en/of informatieve boodschappen die in lijn liggen met wat u in de context van onze bestaande of mogelijk toekomstige relatie redelijkerwijs van ons kan verwachten te ontvangen. Dit kan ook gebeuren voor toegangscontroles of interne controles en audits om de veiligheid en continuïteit van onze systemen en bedrijven te verzekeren. Dit legitiem belang is ook aanwezig wanneer we uw gegevens moeten bijhouden in het kader van het instellen, uitoefenen of onderhouden van een eventuele rechtsovereenkomst.

D. Welke persoonsgegevens verwerken we van u?

We verwerken in eerste instantie uw persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om de correcte uitvoering van onze dienstverlening mogelijk te maken: uw naam en voornaam, uw titel, uw adres en uw contactgegevens (telefoon- of gsm-nummer en/of e-mailadres), uw voorkeurtal en geboortedatum.

Een aantal bijkomende gegevens (vb. de naam van personen die samen met U logeren in de gehuurde woning ...) zijn niet altijd noodzakelijk maar zijn verplicht bij een annulatieverzekering.

Bij de verhuur van een vakantiewoning vragen wij tevens bij de sleutelafgifte uw bankrekeningnummer, voor het terugstorten van de huurwaarborg.

U doet er goed aan om elke wijziging in uw persoonsgegevens steeds zo snel mogelijk aan ons door te geven.

E. Met wie delen we uw persoonsgegevens?

Alleen indien nodig voor de verwezenlijking van de onder punt C vermelde doelstellingen, voor de uitvoering van de tussen ons bestaande overeenkomst, het nakomen van een wettelijke verplichting (van Ardennes-Online of van een derde partij) of de behartiging van een gerechtvaardigd belang (van

Ardennes-Online of van een derde partij) kan Ardennes-Online bepaalde van uw persoonsgegevens overmaken:

1. aan alle andere vennootschappen van de groep Ourthe et Somme gestion SCA, voor onder meer:
 1. de verwezenlijking van de doelstellingen van onze zakelijke relatie;
 2. interne dienstverlening (administratieve taken zoals verwerking van prestaties van uitzendkrachten, dienstencheques, facturatie, klanten- en leveranciersboekhouding, debiteurenbeheer, ...);
 3. promoties en marketingacties in het kader van onze dienstverlening;
2. aan de holdingvennootschap van Ourthe et Somme Gestion SC, of andere vennootschappen binnen het concern waartoe Ardennes-Online behoort, voor onder meer:
 1. managementinformatie;
 2. interne audits;
 3. interne dienstverlening;
 4. screening van personen in het kader van de Europese wetgeving inzake financiële sancties (financiering van terrorisme);
3. aan onze bedrijfsrevisoren, audit- en certificatie kantoren, voor onder meer:
 1. audit van onze jaarrekeningen;
 2. het verkrijgen en behouden van bepaalde certificaten;
 3. audit van subsidiedossiers (vb. Europees Sociaal Fonds);
4. aan diverse overheidsinstanties in het kader van inspecties en onderzoeken, zoals onder meer:
 1. federale en regionale inspectiediensten en erkenningsinstanties;
 2. sociale zekerheidsinstanties;
 3. fiscale autoriteiten;
5. aan alle andere derden waar we daartoe worden verplicht bij wet, gerechtelijk bevel of vonnis.

Uw persoonsgegevens worden door Ardennes-Online niet verkocht, noch verhuurd of commercieel ter beschikking gesteld aan derden.

Bij de ontwikkeling van de activiteiten van Ardennes-Online mag Ardennes-Online activiteiten of activa verkopen. In geval van een verkoop, fusie, reorganisatie, ontbinding of gelijkaardige gebeurtenis, kunnen uw persoonsgegevens en andere informatie deel uitmaken van de overgedragen activa.

Wanneer onze leveranciers uw persoonsgegevens verwerken in opdracht van Ardennes-Online, handelen zij als verwerkers zoals bepaald in de GDPR. Wij sluiten met deze verwerkers een

verwerkingsovereenkomst en stellen alles in het werk opdat zij uw persoonsgegevens op voldoende wijze beveiligen.

Uw persoonsgegevens kunnen in bepaalde gevallen worden doorgegeven buiten België en buiten de Europese Unie. Ardennes-Online neemt daarbij de nodige contractuele en technische beveiligingsmaatregelen om te verzekeren dat alle doorgegeven persoonsgegevens adequaat worden beschermd tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Voor verdere vragen hierover kan u terecht bij de Data Protection Officer (zie verder).

F. Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens worden bewaard voor de tijd nodig voor de uitvoering van de doelstellingen zoals beschreven onder punt C en voor de naleving van onze wettelijke verplichtingen.

G. Beveiligingsmaatregelen?

Ardennes-Online doet er alles aan om uw persoonsgegevens optimaal te beveiligen tegen onrechtmatig gebruik. We doen dit aan de hand van fysieke, administratieve en technologische maatregelen.

Voor zover gegevens worden verstrekt aan derden, komt Ardennes-Online met deze derden overeen dat zij de persoonsgegevens eveneens optimaal beveiligen.

H. Wat zijn uw rechten?

Ardennes-Online verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met de bepalingen van dit privacy policy. Als betrokken partij beschikt u over een aantal rechten die u op elk moment kan uitoefenen.

U kunt volgende rechten uitoefenen:

Recht van bezwaar

U kunt zich verzetten tegen het verwerken van uw persoonsgegevens. Dit kan u enkel doen tegen een verwerking die gebeurt op basis van de gerechtvaardigde belangen van Ardennes-Online of van een derde (zie hoger in punt C). Bij de uitoefening van dit recht zult u in het formulier moeten aangeven tegen welke verwerking u precies bezwaar maakt en om welke specifieke redenen. Dit is nodig om een correcte belangenafweging te kunnen doen.

Bezwaar tegen het gebruik van uw e-mailadres voor nieuwsbrieven, promoties en marketingacties van Ardennes-Online, kan u heel eenvoudig zelf uitoefenen. In elke e-mail die u in dit verband van ons krijgt, heeft u steeds de mogelijkheid om u uit te schrijven.

Recht van Inzage

U kunt uitsluitend vragen over het al dan niet verwerken van uw persoonsgegevens.

Als dit het geval is, kan u volgende informatie opvragen: de verwerkingsdoeleinden, de categorieën van persoonsgegevens die we van u bewaren, de categorieën van ontvangers ervan (derde landen of internationale organisaties), de bewaartermijnen of de criteria om die te bepalen, uw overige rechten, andere bronnen van herkomst van uw gegevens en het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming. Bij het verstrekken van deze informatie moeten wij steeds rekening houden met de

rechten en vrijheden van andere personen.

Recht op rectificatie (verbetering en aanvulling)

U kunt vragen om alle volgens u onjuiste of onvolledige (persoons)gegevens recht te zetten of aan te vullen. Bij de uitoefening van dit recht zult u in het formulier moeten aangeven welke gegevens u precies wil rechtzetten of aanvullen.

Recht op overdraagbaarheid

U heeft het recht om de persoonsgegevens die u zelf aan Ardennes-Online heeft bezorgd, door Ardennes-Online in elektronische vorm te laten overdragen naar uzelf (via het e-mailadres dat u opgeeft in uw aanvraagformulier) of naar een andere door u aangeduide verwerkingsverantwoordelijke (via zijn e-mailadres dat u opgeeft in uw aanvraagformulier).

Recht op gegevenswissing (vergetelheid)

In de gevallen voorzien door de GDPR, zullen wij op uw vraag overgaan tot verwijdering van uw persoonsgegevens.

Recht op beperking van de verwerking

U heeft het recht om de verwerking van uw persoonsgegevens te laten beperken wanneer:

- U de juistheid van uw persoonsgegevens betwist (voor de duurtijd van de controle door Ardennes-Online).
- De verwerking van uw persoonsgegevens door Ardennes-Online onrechtmatig zou zijn, maar u toch uw recht op gegevenswissing niet wenst in te roepen.
- Wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor de in deze privacy policy opgenomen doelen (punt C), maar u deze wel nog nodig heeft voor het instellen, het uitoefenen of het onderhouden van een rechtsvordering.
- U bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking van bepaalde van uw persoonsgegevens (voor de duurtijd van de belangenafweging).

U kunt uw rechten in principe kosteloos uitoefenen. Dit doet u door gebruik te maken van het formulier dat we u daarvoor ter beschikking stellen op onze website www.Ardennes-Online.be. Op het formulier vindt u verdere instructies voor het invullen en het verzenden van uw aanvraag.

Ten laatste binnen de maand na ontvangst van uw volledig ingevulde en correct verstuurd formulier zullen wij u schriftelijk informeren over het gevolg dat we aan uw aanvraag hebben gegeven. Afhankelijk van de moeilijkheid van uw aanvraag of het aantal verzoeken dat we ook van andere personen krijgen, kan deze termijn met twee maanden worden verlengd. In dit geval verwittigen we u wel binnen de maand na ontvangst van uw formulier over deze verlenging.

In sommige gevallen (vb. wettelijke verplichtingen, rechten van andere personen,

verjaringstermijnen, ...) zult u uw rechten niet of niet volledig kunnen uitoefenen. U zult hierover dan bericht krijgen met de redenen waarom we niet of niet volledig aan uw aanvraag kunnen voldoen.

I. Statistieken

Op onze websites maken wij gebruik van webstatistieken. Dat doen we om te kijken hoe bezoekers onze website gebruiken. Deze informatie helpt ons om de site te verbeteren.

Vragen, opmerkingen, klachten en datalekken

Heeft u vragen, opmerkingen of klachten over de bescherming van uw persoonsgegevens door Ardennes-Online of over dit privacy policy, dan kunt u contact opnemen met de Data Protection Officer van Ardennes-Online via privacy@ourthe-somme.be.

U heeft ook het recht om klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA), op het volgende adres: Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel.

Heeft u weet van een datalek, of heeft u een vermoeden van een datalek, dan vragen wij u om dit steeds onmiddellijk aan ons door te geven via rudi.merlo@ourthe-somme.be

Ardennes-Online kan om uiteenlopende redenen verbeteringen, aanvullingen of wijzigingen aanbrengen in dit privacy policy. De meest actuele versie kan u te allen tijde inzien op onze websites. Deze versie is opgesteld in mei 2018.