

Privacy statement en disclaimer

SEBECO gaat zorgzaam om met uw gegevens

Privacyverklaring versie mei 2018

Specifieke nieuwigheden als gevolg van de AVG gaan in op 25 mei 2018

SEBECO hecht veel belang aan uw privacy. Daarom zetten we in op de bescherming van uw persoonsgegevens. Deze bescherming van persoonsgegevens en met uitbreiding de persoonlijke levenssfeer worden geregeld in verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016, ook wel de Algemene Verordening Gegevensbescherming of AVG genoemd.

Op deze pagina komt u te weten welke persoonsgegevens we van u als natuurlijke persoon verzamelen, met welk doeleinde we ze verwerken, op basis van welke wettelijke verwerkingsgrond en aan wie we de gegevens doorgeven. We willen uw persoonsgegevens op een wettelijke, correcte en transparante manier verwerken. In dit document leest u precies hoe wij werken.

Deze privacyverklaring is op maat van onze huidige diensten, zowel online als offline. Eventuele aanpassingen aan de website of aan onze diensten, kunnen leiden tot wijzigingen in deze privacyverklaring. Om steeds up-to-date te zijn, past SEBECO deze op regelmatige basis aan. De meest recente versie vindt u altijd op deze pagina. Daarom is het raadzaam om regelmatig deze privacyverklaring te raadplegen.

Deze privacyverklaring is van toepassing op de diensten van SEBECO. SEBECO is niet verantwoordelijk voor het privacybeleid van andere sites en bronnen die doorverwijzen naar ons of naar waar wij een link plaatsen.

Indien u meer wilt weten over de privacywetgeving in België en Europa in het algemeen dan kunt u ook terecht op www.privacycommission.be, de website van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit, de vroegere Privacycommissie.

Wij verwerken uw gegevens

In het kader van onze online en offline diensten, verzamelen en verwerken we uw gegevens. Hierbij houden we ons aan de verwerking voor doeleinden die worden beschreven in deze privacyverklaring.

Uw persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn de gegevens van u als natuurlijke persoon die u kunnen identificeren, direct of indirect.

SEBECO respecteert de privacy van alle gebruikers van haar website en diensten en draagt er zorg voor dat de persoonsgegevens van u als natuurlijke persoon vertrouwelijk behandeld worden. SEBECO verzamelt en verwerkt persoonsgegevens van u als bezoeker van de website, als cliënt of mogelijk toekomstige cliënt of als andere betrokkene, zoals begunstigde, contactpersoon in een bedrijf, enz.

Onze diensten

Wanneer u zich aanmeldt voor een van onze diensten vragen we u om persoonsgegevens te verstrekken. Deze gegevens worden gebruikt om deze diensten uit te voeren. Deze gegevens worden opgenomen in een geautomatiseerde verwerking, en laten ons toe onze taken uit te voeren en een goede dienstverlening te verzekeren.

SEBECO biedt onderstaande diensten:

- Call- en contactcenter service provider

- Call- en contactcenter hotel
- Application service provider voor call- en contactcenters
- Selectiebureau voor call- en contactcenters
- Opleidingsinstituut voor call- en contactcenters
- Testcentrum voor ervaringsbewijzen (EVC) invoeg-bedrijf

Alle gegevens worden opgeslagen op eigen beveiligde servers van SEBECO bij een derde partij waarmee SEBECO een verwerkersovereenkomst heeft afgesloten. Hierin zijn uiteraard strenge normen op het vlak van informatieveiligheid opgenomen.

Uw bezoek aan onze website

Wanneer u contactgegevens achterlaat op onze website, worden deze gebruikt voor de aangevraagde diensten of simulaties, en bewaard.

Uw IP-adres en technische gegevens van uw smartphone of computer zijn ons ook bekend bij het bezoek van onze website.

Onze website kan links bevatten naar websites of informatie van derden. Wij hebben geen controle over die websites of informatie van derden. De aanbieders van die websites of informatie hebben hun eigen privacybeleid dat mogelijks indruist tegen dat van SEBECO. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud, het gebruik of het privacybeleid van die websites.

Via onze website kunt u gegevens delen via sociale media zoals Twitter en LinkedIn. Deze kanalen hebben hun eigen voorwaarden en privacybeleid die buiten de controle en verantwoordelijkheid van SEBECO vallen. Voor wat u publiceert en deelt aan (persoons)gegevens via die kanalen aanvaardt SEBECO dan ook geen enkele verantwoordelijkheid.

Onze e-mail communicatie

Wanneer u e-mails of andere berichten naar ons verzendt, is het mogelijk dat we die berichten bewaren. Soms vragen wij u naar uw persoonlijke gegevens die voor de desbetreffende situatie relevant zijn. Dit maakt het mogelijk uw vragen te verwerken en uw verzoeken te beantwoorden.

Zowel u als wij moeten er ons bewust van zijn dat uitwisselingen via e-mail onderschept kunnen worden door buitenstaanders.

Onze marketing

Met uitzondering van de sociale persoonsgegevens, worden uw gegevens gebruikt om diensten van SEBECO te promoten. U kunt zich daartegen verzetten of uw toestemming intrekken. We geloven oprecht dat het zinvol kan zijn voor u als (toekomstig) ondernemer dat we u op de hoogte houden van wat er reilt en zeilt in de wereld van zelfstandigen en vennootschappen. U beslist of u gebruik wilt maken van deze service of niet. Hoe dit kan, leest u verder in deze privacyverklaring in het onderdeel over uw rechten.

Wij geven uw gegevens niet zomaar door aan derden

Uw gegevens worden niet met derden gedeeld zonder uw expliciete toestemming of uw vraag. Onze werknemers zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van uw gegevens te respecteren.

Wanneer u bepaalde diensten bij ons afneemt, is het hiervoor soms ook noodzakelijk dat we specifieke gegevens doorgeven aan andere instanties. In deze gevallen gebeurt deze doorgifte n.a.v. uw vraag of opdracht aan ons.

Uw gegevens kunnen ons bereiken vanuit verschillende bronnen

- Uzelf als bron van gegevens

U deelt ons gegevens mee wanneer u gebruik maakt van onze website of van de diensten die wij aanbieden. In het bijzonder gaat het hier over gegevens die u actief aan ons overmaakt wanneer u een contactformulier invult, een simulatie/offerte aanvraagt, cliënt wordt, een aansluiting start, met ons mailt, interageert via sociale media, enquêtes invult of telefonisch contact opneemt. Naast de persoonsgegevens van u als natuurlijk contactpersoon houdt SEBECO ook gegevens bij van uw onderneming. Deze gegevens van rechtspersonen, kunnen worden gebruikt en geraadpleegd door SEBECO. Let op, rechtspersonen mogen SEBECO alleen persoonsgegevens bezorgen van natuurlijke personen die met hen verbonden zijn, als die personen daarvan voldoende op de hoogte zijn en, indien nodig, ermee instemmen. De rechtspersoon vrijwaart SEBECO dan ook voor alle aansprakelijkheid (ten aanzien van de betrokkenen) op dit vlak.

U deelt met ons mogelijk ook gegevens op een minder zichtbare of actieve manier. Dit is het geval bij het gebruik van deze website.

We verzamelen gegevens over de onlinediensten die u gebruikt en de manier waarop. Concreet gaat het hier over gegevens zoals uw IP-adres, browser, muiskliks, bekeken pagina's, links enz. Op deze manier kunnen we onze onlinediensten aanpassen in functie van noden en interesses, en beter begrijpen hoe onze diensten worden gebruikt.

Indien u op onlinediensten inlogt via uw account van een sociale netwerksite of gebruik maakt van de sociale netwerkfuncties die aanwezig zijn op onze website, deelt u via de sociale netwerksite met ons een aantal basisgegevens van uw profiel op de sociale netwerksite en bepaalde gegevens met betrekking tot uw gedrag op de sociale netwerksite, zoals likes. Welke gegevens gedeeld worden, is afhankelijk van uw persoonlijke instellingen op de sociale netwerksite. Indien u niet wilt dat deze informatie gedeeld wordt, raden wij u aan om uw instellingen op de betreffende sociale netwerksite na te kijken en naar wens aan te passen.

- Derden als bron van gegevens

Het kan zijn dat SEBECO gegevens krijgt van een betrouwbare derde partij. Met betrouwbare bron wordt bedoeld dat deze de gegevens op een rechtmatige manier heeft verzameld en deze ook rechtmatig mag delen met ons. Concreet wilt dit zeggen dat de gegevens met uw weten voor dat doel verzameld werden en dat u op de hoogte gebracht werd dat de gegevens doorgegeven zouden worden. Indien nodig zullen wij bij het eerste contact vermelden van welke partij we deze gegevens doorkregen.

Wij beschermen uw gegevens

Geheimhouding

Niet iedereen bij SEBECO krijgt toegang tot uw gegevens. Alleen personen die daartoe gemachtigd zijn, hebben toegang tot persoonsgegevens in het kader van hun werkopdracht. Onze werknemers zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van uw gegevens te respecteren. Deze geheimhoudingsplicht is een belangrijk onderdeel van onze arbeidscontracten en contracten met externen.

Verwerkers

Om sommige diensten te kunnen aanbieden doen we beroep op verwerkers. Dit zijn ondernemingen die in opdracht van SEBECO bepaalde taken uitvoeren waar persoonsgegevens direct of indirect aan te pas komen. We hebben o.a. verwerkers om ons bij te staan op het vlak van IT-infrastructuur en beveiliging, marketing- en communicatie, advocaten en gerechtsdeurwaarders, bedrijven voor (digitale) archivering, bedrijven die verzendingen verzorgen, opdrachtgevers (leveranciers).

We selecteren onze verwerkers zorgvuldig en leggen hun strikte regels op in een verwerkerovereenkomst. Hierin bepalen we o.a. dat:

- zij enkel mogen verwerken volgens de opdracht die wij hun geven;
- zij enkel over de gegevens beschikken die ze nodig hebben om deze opdracht uit te voeren;
- zij zich tegenover ons hebben verplicht om die gegevens veilig en vertrouwelijk te verwerken.

Bewaartermijn

We gebruiken uw gegevens enkel indien er een duidelijk doelbinding is. Als SEBECO geen doel meer heeft voor de verwerking, worden de gegevens verwijderd. SEBECO zal uw persoonsgegevens bewaren en gebruiken voor zover dit noodzakelijk is voor de naleving van onze wettelijke verplichtingen, voor het oplossen van geschillen en voor het ten uitvoer brengen van onze overeenkomsten.

Uitgangspunt voor de bewaartermijn van uw persoonsgegevens is de wettelijke bewaartermijn horende bij het specifieke verwerkingsdoeleinden. Voor de uitoefening van uw en onze rechten kan deze echter langer zijn.

Voor de accounts die u aanmaakt binnen onze online diensten, bewaren wij uw registratiegegevens zo lang uw account actief is of voor zover nodig om u de diensten te verlenen. Voor de gegevens waarover we beschikken en die als doeleinde marketing hebben, kunt u eenvoudig vragen deze te verwijderen of eenvoudiger, u kunt zich gewoon zelf uitschrijven. In bepaalde gevallen kunt u vragen uw gegevens te verwijderen. Verder in deze verklaring leest u welke rechten u hebt en hoe u ze kunt laten gelden.

Maatregelen

SEBECO vindt het belangrijk dat uw gegevens op een veilige manier worden behandeld. Daarom maken we gebruik van diverse beveiligingstechnologieën en organisatorische maatregelen om uw gegevens op gepaste wijze te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang, verkeerd gebruik, verlies of openbaarmaking. We laten ook geregeld audits uitvoeren op deze beveiligingsmaatregelen.

Helaas is het uitwisselen van informatie via het internet nooit 100% veilig. Hoewel we er alles aan doen om de veiligheid van uw gegevens te vrijwaren, kunnen we dit zelf niet op absolute wijze garanderen.

Voor onze online-diensten besteedt SEBECO zorg aan de veilige toegang voor klanten en geregistreerde gebruikers. De gebruiker verbindt er zich toe de dienst als een goede huisvader te gebruiken en alles in het werk te stellen om te voorkomen dat derden kennis kunnen nemen van deze identificatiegegevens die strikt persoonlijk zijn. De verantwoordelijkheid voor het naleven van deze identificatieprocedure en voor de schadelijke gevolgen van het misbruik van de identificatieprocedure ligt uitsluitend bij de gebruiker. Toegangscode's zijn voor persoonlijk gebruik en mogen niet gedeeld worden met anderen.

Europese Economische Ruimte - EER

SEBECO heeft geen vestigingen buiten België en heeft met haar verwerkers contractueel vastgelegd dat transfer van persoonsgegevens buiten de EER niet toegelaten is, tenzij er voldoende garanties voor bescherming zijn. Dit is nodig omdat de wetgeving in landen buiten de EER niet altijd dezelfde gegevensbescherming biedt als in de EER-lidstaten. Als die landen volgens de Europese Commissie geen voldoende hoog beschermingsniveau bieden, dan moet dit opgevangen worden door een verwerkerovereenkomst te sluiten volgens een model goedgekeurd door de Europese Commissie.

U en uw rechten

De AVG voorziet voor u als natuurlijk persoon heel wat rechten wanneer uw gegevens door ons verwerkt worden.

U kunt inkijken welke gegevens wij verwerken

U hebt het recht te weten welke persoonsgegevens we van u verwerken. U kunt een overzicht opvragen met het type gegevens waarover wij beschikken. Wilt u inzage in de concrete persoonsgegevens die SEBECO van u verwerkt, dan kunt u ons contacteren.

Wanneer u uw recht van inzage uitoefent, zullen we u een zo volledig mogelijk overzicht geven van uw gegevens. Sommige persoonsgegevens uit klassieke back-upbestanden, log- of archiefbestanden zullen niet opgenomen zijn in dit overzicht omdat deze gegevens geen deel uitmaken van de courant verwerkte persoonsgegevens en daarom niet onmiddellijk beschikbaar zijn. Conform de richtlijnen van de AVG worden ze volgens sectoriële richtlijnen ook verwijderd uit of onbeschikbaar gemaakt in deze bestanden.

U kunt uw gegevens (laten) verbeteren

Indien bepaalde gegevens die SEBECO over u heeft niet (meer) correct zijn, is het aangewezen dat deze verbeterd worden. U kunt ons contacteren met de vraag die gegevens te verbeteren.

U kunt uw gegevens (laten) verwijderen

In sommige gevallen kunt u bepaalde persoonsgegevens verwijderen of laten verwijderen. Dit kan uiteraard niet met gegevens die nodig zijn om aan onze wettelijke opdracht te voldoen. U kunt ons contacteren met de vraag die gegevens te verwijderen.

U kunt zich verzetten tegen bepaald gebruik van uw gegevens

Wanneer SEBECO persoonsgegevens van u verwerkt waarbij toestemming de verwerkingsgrond is, dan kunt u die toestemming weer intrekken wanneer u maar wilt.

Bepaalde verwerkingen doen wij met als verwerkingsgrond gerechtvaardigd belang. Dit houdt in dat we de belangen van de betrokkene en ons zorgvuldig afwegen en besluiten dat het in het belang van de betrokkene is dat de verwerking plaatsvindt. SEBECO probeert deze afweging zo objectief mogelijk uit te voeren. Als u het niet eens bent met het resultaat van onze afweging, dan kunt u zich daartegen verzetten en zullen wij uw gegevens op die manier niet verder verwerken. Een voorbeeld hiervan is dat als u aangesloten bent bij SEBECO, we uw gegevens gebruiken voor direct marketing voor SEBECO activiteiten of diensten. Onderaan iedere mailing vindt u daarom de mogelijkheid om u uit te schrijven, zo kunt u zich verzetten. Uiteraard zullen we verzet tegen verwerkingen volgens gerechtvaardigd belang steeds inwilligen.

U kunt vragen dat wij uw gegevens overdragen aan een derde partij

U hebt in sommige gevallen het recht om ons te vragen persoonsgegevens die u zelf aan ons hebt verstrekt, aan u of rechtstreeks aan een derde partij over te dragen in digitaal formaat. De privacywetgeving voorziet echter een aantal beperkingen op dit recht, waardoor het niet van toepassing is op alle gegevens. Als u gebruik wilt maken van dit recht, dan zullen we nagaan of dit van toepassing is in dat geval.

U kunt uw rechten uitoefenen

Afhankelijk van het doeleinde en de verwerkingsgrond kunt u zich beroepen op bepaalde rechten. Niet alle rechten zijn in alle gevallen en voor alle gegevens van toepassing. U wilt uw rechten uitoefenen? Geen probleem! U hebt er tenslotte recht op.

Om de communicatie zo vlot mogelijk te laten verlopen vragen we dat u uw vraag zo specifiek mogelijk stelt zodat we uw vraag concreet en correct kunnen behandelen. Geef duidelijk aan welk recht u bij SEBECO wilt uitoefenen in het kader van welke verwerking. We maken u er ook attent op dat we uw identiteit redelijkerwijs moeten kunnen verifiëren om uw rechten uit te oefenen. Dit om te vermijden dat iemand anders uw rechten uitoefent. Het kan zijn dat wij daarvoor een kopie van uw identiteitskaart, eventueel met gewist rijksregisternummer, vragen. Richt uw concreet verzoek tot

info@sebeco.com. Nadat u uw verzoek om rechten te laten uitoefenen geplaatst hebt, nemen we binnen 30 dagen contact met u op.

Wanneer u naar aanleiding van uw eerder verzoek een klacht hebt in verband met de uitoefening van uw rechten, kunt u deze richten tot info@sebeco.com.

Wilt u meer informatie of gaat u niet akkoord met het standpunt van SEBECO? Raadpleeg dan zeker de site van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit www.privacycommission.be. Indien gewenst, kunt u daar ook een klacht indienen.

Disclaimer website

Deze disclaimer is van toepassing bij elke raadpleging van de website www.sebeco.com. Door eenvoudige raadpleging van deze website aanvaardt de bezoeker uitdrukkelijk de bepalingen van deze disclaimer. SEBECO kan de bepalingen van de disclaimer altijd eenzijdig wijzigen.

Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, hebben de pagina's en simulaties die de bezoeker raadpleegt of verkrijgt via interactieve toepassingen een zuiver informatieve waarde. Alle gegevens op de site worden door SEBECO met de grootste zorgvuldigheid onderhouden waarbij enkel betrouwbare bronnen worden aangewend. Gelet op de snelle evolutie en complexiteit van de behandelde materies geeft SEBECO geen garanties omtrent de accuraatheid en volledigheid van de informatie die via deze website wordt aangeboden. Daarom wijst SEBECO alle aansprakelijkheid af voor directe en indirecte schade ingevolge de toegang tot, de consultatie of het gebruik van de informatie, gegevens en publicaties op de website en/of de toegang tot en het gebruik van interactieve toepassingen.

De toepasbaarheid van de informatie op de website is altijd afhankelijk van de specifieke casus. Informatie vervangt geen advies of bijstand bij concrete gevallen. De bezoeker blijft volledig aansprakelijk voor de keuze van de door hem/haar geraadpleegde informatie en voor de gevolgen van het gebruik dat hij/zij maakt van deze informatie.

De website is in principe altijd raadpleegbaar behoudens perioden van technische en inhoudelijke onderhoudswerken of herstel van defecten. SEBECO kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige directe of indirecte schade als gevolg van onbeschikbaarheid van de website of onderdelen ervan, van beperkingen in gebruik, en dergelijke meer.

Deze website bevat hyperlinks naar websites van derden. Het staat de bezoeker vrij deze websites te raadplegen. SEBECO heeft geen enkele verantwoordelijkheid voor de inhoud van de sites waarnaar zij een link legt en geeft geen garanties wat het veiligheidsniveau van deze sites betreft. SEBECO kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele nadelige gevolgen of enigerlei schade die de bezoeker zou lijden ingevolge het gebruik van de hyperlinks.

De intellectuele eigendomsrechten op de website, de logo's, de informatie, interactieve toepassingen, ... horen toe aan SEBECO en zijn tevens auteursrechtelijk beschermd. Het kopiëren, aanpassen of wijzigen van een deel of van geheel deze site onder welke vorm en op welke wijze dan ook, zonder de uitdrukkelijke toelating van SEBECO is verboden. Inbreuken zullen burgerlijk en strafrechtelijk vervolgd worden. SEBECO geeft op sommige plaatsen op de website aan de bezoeker van deze site de toelating om de geraadpleegde gegevens te gebruiken onder de creative commons licentie «naamsvermelding – geen afgeleide werken (BY)ND)». Deze licentie staat herpublicatie toe, commercieel en niet-commercieel, zolang het werk in haar geheel en onveranderd wordt aangeboden en zolang SEBECO als maker wordt genoemd.

De bepalingen van deze disclaimer worden beheerst door het Belgische recht. In geval van geschil zijn enkel de rechtbanken van het arrondissement waar de maatschappelijke zetel van SEBECO gevestigd is, bevoegd.