

Gegevensbeschermingverklaring Chatbot/voicebot

Laatst bijgewerkt: Oktober 2023

Inleiding

Eos Contentia Belgium NV/SA met maatschappelijke zetel te FUTUR X CENTER, Boulevard Industriel 54 K 7700, Moeskroen, BELGIË, ondernemingsnummer/BTW BE 0454.609.009, M.A.E. - 206729 (hierna "Eos Contentia" genoemd), is de verantwoordelijke voor de verwerking van uw Persoonsgegevens. U kunt ons telefonisch bereiken op: +32 56 39 17 11. Onze gedelegeerd bestuurder is mevrouw Martine T'Jampens.

U wordt aangeraden de Cookieverklaring van Eos Contentia/NV te lezen om te begrijpen hoe Eos Contentia/NV via Cookies uw Persoonsgegevens zal verzamelen, overdragen, bekendmaken, verwerken en gebruiken wanneer u de website van Eos Contentia gebruikt.

De Cookieverklaring van Eos Contentia vindt u hier <https://be.eos-solutions.com/cookie-statement-contentia>. Deze Cookieverklaring is een aanvulling op de Verklaring gegevensbescherming.

Eos Contentia respecteert de bescherming van Persoonsgegevens, de individuele privacy en hecht waarde aan het vertrouwen van haar klanten, debiteuren, werknemers, leveranciers, aannemers, zakenpartners en het algemene publiek.

Daarom streeft Eos Contentia ernaar om Persoonsgegevens te verzamelen, te gebruiken en door te geven op een manier die in overeenstemming is met de wetten van de landen waarin het zaken doet. In het bijzonder willen we de gegevens van onder andere onze klanten, debiteuren, personeel, onderaannemers en leveranciers beschermen tegen verlies, lekken, fouten, ongeoorloofde toegang of onwettige verwerking.

Wij willen u informeren over de verzameling en verwerking van uw Persoonsgegevens wanneer u de chatbot/voicebot-applicatie gebruikt die te vinden is op de website van Eos Contentia ("chatbot/voicebot") via my.eos-contentia.be door middel van deze Chatbot/Voicebot Gegevensbeschermingsverklaring.

Deze Gegevensbeschermingsverklaring heeft betrekking op informatie die we verzamelen van chatbot/voicebot-gebruikers op de website. Het legt uit welke Persoonsgegevens we van je verzamelen en hoe we deze gebruiken. De gegevensbeschermingsverklaring van Eos Contentia is hier te vinden <https://be.eos-solutions.com/privacy-policy>. Deze Gegevensbeschermingsverklaring, de gegevensbeschermingsverklaring en de

gegevensbeschermingsverklaringen voor debiteuren en partners vormen een aanvulling op deze gegevensbeschermingsverklaring voor de chatbot/voicebot.

We vragen u deze Gegevensbeschermingsverklaring zorgvuldig te lezen, aangezien deze essentiële informatie bevat over hoe uw Persoonsgegevens worden verwerkt en voor welk doel. U bent niet verplicht uw Persoonsgegevens bekend te maken, maar u begrijpt dat het verlenen van bepaalde diensten, debiteuren- of klantenondersteuning of andere assistentie onmogelijk wordt als u geen toestemming geeft voor het verzamelen en verwerken ervan.

Wij wijzen u erop dat u verantwoordelijk bent voor alle Persoonsgegevens die u aan ons verstrekt en dat wij vertrouwen op de juistheid ervan. Als uw Persoonsgegevens niet meer actueel zijn, breng ons dan onmiddellijk op de hoogte.

1 Gegevensbescherming

Deze Gegevensbeschermingsverklaring werd opgesteld in uitvoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("GDPR"), meer bepaald 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, in werking getreden op 25/05/2018, alsook de Belgische wet op de bescherming van Persoonsgegevens (de Wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van Persoonsgegevens van 30 juli 2018). Eos Contentia verbindt zich ertoe de Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EU en de lokale wetgeving inzake gegevensbescherming in België na te leven. Raadpleeg voor meer informatie over de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming: <https://www.dataprotectionauthority.be/citizen>

2 Informatiebeveiliging

Het management van Eos Contentia erkent het belang van het identificeren en beschermen van de informatie van de organisatie, het vermijden van vernietiging, ongepaste openbaarmaking, ongepaste wijziging of ongeoorloofd gebruik van informatie met betrekking tot haar klanten, debiteuren, medewerkers, prijsstelling, strategie, management of andere gerelateerde concepten.

Eos Contentia verbindt zich er daarom toe om zijn beheersysteem voor informatiebeveiliging te ontwikkelen, te implementeren, te onderhouden en voortdurend te verbeteren om de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van Persoonsgegevens en informatie in het algemeen te garanderen.

Fout- of kwetsbaarheidsrapport

Ondanks de zorg die we besteden aan de beveiliging van onze systemen, kunnen er fouten of kwetsbaarheden voorkomen. Als u een fout of een kwetsbaarheid ziet, breng ons daar dan van op de hoogte zodat we deze kunnen verhelpen. U kunt een beveiligingsprobleem melden bij onze functionaris voor gegevensbescherming: privacy@eos-contentia.be

Cookies

Cookiebeheer wordt beschreven in onze Cookieverklaring <https://be.eos-solutions.com/cookie-statement-contentia>.

3 Van wie verzamelen we gegevens?

3.1 Gebruikersgegevens website

Het essentiële doel van de chatbot/voicebot is om standaard, niet gepersonaliseerde, informatie te verstrekken aan elke gebruiker van de chatbot/voicebot die een algemene informatievraag heeft of hulp en assistentie nodig heeft om bepaalde informatie te vinden. Het is ook bedoeld om persoonlijke vragen van gebruikers te beantwoorden, inclusief vragen van debiteuren met een openstaand incassodossier bij Eos-Contentia. Het is vereist om uzelf te identificeren en Persoonsgegevens zoals uw naam, adres, telefoonnummer, dossiernummer enz... aan de chatbot/voicebot te verstrekken als u gebruik wilt maken van zijn diensten. De gebruiker van de chatbot/voicebot wordt daarom verzocht de vereiste authenticatiegegevens te verstrekken om Eos-Contentia in staat te stellen een veilige en beveiligde chatoplossing te bieden.

Zodra de websitegebruiker haar of zijn Persoonsgegevens aan de chatbot/voicebot verstrekt, verzamelen en verwerken wij de identiteit, contactgegevens, IP-adres en alle andere Persoonsgegevens die de websitegebruiker vrijwillig aan de chatbot/voicebot verstrekt. Het doel van deze verwerking is het bieden van hulp, assistentie en informatie zoals hierboven beschreven. De rechtsgrond voor de verwerking is ons gerechtvaardigd belang om moderne en gemakkelijk toegankelijke communicatiemiddelen aan te bieden.

3.2 Andere gegevens

Naast de Persoonsgegevens van de gebruiker van de chatbot/voicebot verwerken wij ook Persoonsgegevens van andere personen, indien deze door de gebruiker van de chatbot/voicebot worden verstrekt. We staan erop dat de gebruiker van de chatbot/voicebot dergelijke Persoonsgegevens van andere personen niet verstrekt en we zullen deze gegevens verwijderen als ze toch worden doorgegeven.

4 Welke Persoonsgegevens verzamelen en verwerken we?

Eos Contentia verzamelt gegevens om doeltreffend te kunnen werken en u de beste ervaringen met onze diensten te kunnen bieden. Via uw interactie met ons kan Eos Contentia Persoonsgegevens verzamelen die u vrijwillig en uit vrije wil verstrekt, d.w.z. informatie die een persoon identificeert of die betrekking heeft op een identificeerbare persoon. Persoonsgegevens kunnen bestaan uit, maar zijn niet beperkt tot, uw naam, fysiek adres, telefoonnummer, e-mailadres.

Eos Contentia kan de volgende Persoonsgegevens verwerken en verzamelen:

- ✓ uw identiteit en contactgegevens (naam, titel, adres, e-mailadres, telefoon en mobiel nummer);
- ✓ nationaal nummer (voor de invordering van consumentenkredieten en hypothecaire kredieten): registraties bij de Centrale voor kredieten aan particulieren (CCR).
- ✓ geboortedatum
- ✓ bankrekening
- ✓ Informatie over uitstaande schulden, contracten, gedane en niet gedane betalingen, correspondentie met de debiteur
- ✓ Aanvullende informatie die rechtstreeks door de debiteur aan onze diensten wordt verstrekt, voor zover relevant voor de invorderingsprocedure (voor de evaluatie en weloverwogen behandeling van uw dossier: redenen voor wanbetaling op basis van door u verstrekte informatie, zoals individuele of gezinsomstandigheden, werkgerelateerde omstandigheden, het feit dat u in de gevangenis zit, ...).
- ✓ financiële informatie voor risicoanalyse: betalingsgeschiedenis, informatie over je schulden, inkomen, solvabiliteit, bezoekrapporten
- ✓ vrijwillig verstrekte Persoonsgegevens op voorwaarde dat ze relevant zijn voor het schuldinvoeringsdossier
- ✓ in de voicebot: jouw stem

We willen geen speciale categorieën Persoonsgegevens van chatbot/voicebot-gebruikers verwerken via de chatbot/voicebot.

Wij herinneren u eraan dat u verantwoordelijk bent voor alle gegevens die u ons verstrekt en dat wij vertrouwen op de juistheid ervan. Als uw gegevens niet meer actueel zijn, breng ons dan onmiddellijk op de hoogte.

5 Hoe verzamelen we uw Persoonsgegevens?

We verzamelen Persoonsgegevens op verschillende manieren, rechtstreeks van jou:

- ✓ Wanneer u uw Persoonsgegevens mondeling of schriftelijk aan ons doorgeeft, inclusief via invoeging in de chatbot/voicebot;
- ✓ Wanneer u onze website bezoekt;
- ✓ Wanneer u contact met ons opneemt via een webformulier;
- ✓ Wanneer u contact met ons opneemt via e-mail, chat/voice(bot), sociale media of telefoon;

De chatbot/voicebot kan door uw interactie met de chatbot/voicebot ook andere informatie verzamelen die uw specifieke identiteit niet onthult of die niet direct betrekking heeft op een individu. Dergelijke andere informatie kan bestaan uit, maar is niet beperkt tot, browser- en apparaatinformatie, gegevens verzameld via geautomatiseerde elektronische interacties, gebruiksgegevens van applicaties, demografische informatie, geografische of geo-locatie-informatie, statistische en geaggregeerde informatie.

Statistische of geaggregeerde informatie identificeert niet direct een specifiek persoon, maar kan worden afgeleid uit Persoonsgegevens.

6 Hoe Eos Contentia uw Persoonsgegevens gebruikt

Wij verwerken uw Persoonsgegevens op verschillende manieren en voor verschillende doeleinden. Bij het verwerken ervan worden alleen die Persoonsgegevens verwerkt die noodzakelijk zijn voor de beoogde doeleinden. De doeleinden waarvoor wij gegevens verwerken kunnen variëren afhankelijk van de persoon van wie en over wie wij Persoonsgegevens verwerken.

Eos Contentia gebruikt de gegevens die via de chatbot/voicebot worden verzameld voor de volgende doeleinden:

- ✓ **Communicatie.** We gebruiken gegevens die we verzamelen om communicatie aan je te leveren via de chatbot/voicebot.
- ✓ **Informatie.** We gebruiken gegevens die we verzamelen om informatie over standaardonderwerpen en antwoorden op standaardvragen aan u te leveren.
- ✓ **Hulp en assistentie.** Door communicatie en informatie te verstrekken via de chatbot/voicebot, bieden we je hulp en assistentie.
- ✓ **Verrijking van ons incassomanagementsysteem.** We voegen de informatie die relevant is voor uw schuldvorderingsdossier toe aan ons schuldvorderingsbeheersysteem. Dit kan het invoegen van nieuwe informatie met betrekking tot uw schuldvorderingsdossier zijn of het bijwerken van uw bestaande informatie in uw schuldvorderingsdossier.

- ✓ **Verdere schuldinvoeringsactiviteiten**

De ingevoerde informatie kan verder worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

- Beheer van schuldvorderingen
 - Verwerking van debiteurengegevens en openstaande vorderingen
 - Uitvoering van herstelactiviteiten
 - Contacten via correspondentie, telefoon, sms, chat
 - Contacten via het debiteurenportaal (online My Eos Contentia)
- Herstelactiviteiten
 - Brieven opmaken, afdrukken en verzenden naar debiteuren
 - Het organiseren en uitvoeren van huisbezoeken aan debiteuren om uitleg te geven en onderhandelingen te voeren om de invordering te versnellen en te vergemakkelijken
- Opening rechtszaak
 - Een advocaat inschakelen voor terugvordering als dit moet gebeuren via een gerechtelijk bevel. In dit geval heeft een advocaat toegang tot het volledige debiteurendossier.
- Grensoverschrijdende/internationale dossiers
 - Verwerking van debiteurengegevens en openstaande vorderingen
 - Uitvoering van herstelactiviteiten
 - Een buitenlands incassobedrijf inschakelen voor incasso. In dit geval heeft dit incassobedrijf toegang tot het volledige debiteurendossier.
- Informatie voor de crediteur
 - Rapporteren over de status en voortgang van schuldinvoering voor elke debiteur

- Bewaren, opslaan en verwerken via speciale software
 - Het beheer van debiteurendossiers gebeurt in specifieke beheerssoftware (applicatie, database en back-ups).
- Bedrijfsanalyse
 - Het gebruik van de debiteurendatabase voor analyse, rapportage, statistieken en prognoses waarvan de output anoniem is
 - Het gebruik van de debiteurendatabase voor interne rapportage en beheer, evenals voor rapportage aan crediteuren, op basis van een contractuele rapportageverplichting
- Audit en controle
 - Wettelijke verplichting om Persoonsgegevens van debiteuren door te geven voor openbare controledoeleinden (boekhouding, belastingen, wetgeving inzake preventie, controle en opsporing van fraude, witwassen van geld en andere criminele activiteiten).
- Verwijdering en vernietiging van Persoonsgegevens na de bewaarperiode die van toepassing is op de specifieke verwerking.
- Verzending naar de Centrale voor kredieten aan particulieren
 - Voor bank- of kredietvorderingen worden Persoonsgegevens verwerkt in het kader van onze wettelijke meldingsplicht aan de Centrale voor Kredieten aan Particulieren op basis van het Koninklijk Besluit van 23 maart 2017 tot regeling van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren.
- Onze schuldvorderingsprocedures verbeteren
 - zoekactiviteiten in de debiteurendatabase
 - evaluaties van het betalingsgedrag
- Ontwikkeling van onze incassoactiviteiten
 - De-identificatie van debiteurengegevens om activiteiten te ontwikkelen.
- Beveiliging van onze incassoactiviteiten
 - Gebruik van Persoonsgegevens van debiteuren om ze te beveiligen en om geschikte tests van ons IT-systeem te ontwikkelen en aan te passen.
- IT-beheer
 - opslag, back-up, verwijderen van gegevens,...

7 Profilering en registratie

We bevestigen dat de verwerking van Persoonsgegevens geen profilering omvat en dat u niet onderworpen bent aan volledig geautomatiseerde beslissingen.

Wanneer u telefonisch contact opneemt met Eos Contentia, kan dit telefoongesprek worden opgenomen. We nemen deze telefoongesprekken op om educatieve, kwaliteits- en veiligheidsredenen. Enkel een beperkt aantal medewerkers van de klantendienst hebben toegang tot de opnames. Telefoonopnames worden na 30 dagen automatisch gewist.

8 Waarom we Persoonsgegevens delen

We delen uw Persoonsgegevens indien we daartoe wettelijk verplicht zijn en in andere gevallen met uw toestemming of indien dit nodig is om een transactie te voltooien of een dienst of product te leveren dat u hebt aangevraagd of waarvoor u toestemming hebt gegeven. Daarnaast delen we Persoonsgegevens met gelieerde ondernemingen en entiteiten die onder zeggenschap staan van Eos Contentia. We delen ook Persoonsgegevens met leveranciers, verwerkers of agenten die namens ons werken voor de doeleinden die in deze verklaring worden beschreven. Tot slot zullen we Persoonsgegevens, met inbegrip van uw inhoud, openen, overdragen, bekendmaken en bewaren wanneer we te goeder trouw geloven dat dit noodzakelijk is om:

- ✓ te voldoen aan de toepasselijke wetgeving of te reageren op een geldig juridisch proces, waaronder dat van wetshandhavers of andere overheidsinstanties;
- ✓ onze klanten te beschermen, bijvoorbeeld om spam of pogingen tot oplichting van gebruikers van onze diensten te voorkomen, of om te helpen voorkomen dat iemand om het leven komt of ernstig letsel oploopt;
- ✓ de veiligheid van onze diensten te beheren en te handhaven, inclusief het voorkomen of stoppen van een aanval op onze computersystemen of netwerken; of
- ✓ de rechten of het eigendom van Eos Contentia te beschermen

Eos Contentia kan Persoonsgegevens bekendmaken en overdragen aan IT-providers, onderaannemers en andere externe dienstverleners die helpen bij de werking van onze website of eventuele software die wordt gebruikt bij de verwerking van Persoonsgegevens van chatbot-/voicebotgebruikers.

Eos Contentia kan Persoonsgegevens bekendmaken en doorgeven aan een derde partij in verband met een fusie en overname of een andere soortgelijke activiteit.

Subprocessors

| Naam | Gegevens verwerkingsactiviteit | Privacyverklaring | Plaats van opslag van Persoonsgegevens | Plaats van verwerking van Persoonsgegevens |
|-------------|--|-------------------------------|--|--|
| BOOST AI | Chatbot/Voicebot-applicatie op Eos Contentia-website | Cookies en privacy (boost.ai) | Amazon Webservices Europese Unie hosting-instantie | Amazon Webservices Europese Unie hosting-instantie |

9 Waar bewaren en verwerken we uw Persoonsgegevens?

De Persoonsgegevens die door Eos Contentia worden verzameld, kunnen worden opgeslagen en verwerkt in de Europese Unie (meer bepaald in België, Frankrijk en Duitsland) of in elk ander land waar Eos Contentia of zijn filialen, dochterondernemingen, outsourcingpartners of dienstverleners vestigingen hebben. We ondernemen stappen om ervoor te zorgen dat de gegevens die we verzamelen in het kader van deze verklaring inzake gegevensbescherming worden verwerkt volgens de bepalingen van deze verklaring en de vereisten van de toepasselijke wetgeving,

ongeacht waar de gegevens zich bevinden. In het kader van internationale schuldinvoering kan de verwerking worden uitgevoerd door aanbieders van schuldinvoeringsdiensten buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Wanneer we Persoonsgegevens vanuit de Europese Economische Ruimte naar andere landen overdragen, gebruiken we verschillende juridische mechanismen, waaronder contracten (EU Standard Contractual Clauses), om ervoor te zorgen dat uw rechten en bescherming samengaan met uw Persoonsgegevens.

10 Hoe lang bewaren we uw Persoonsgegevens? Bewaren van Persoonsgegevens

We bewaren uw Persoonsgegevens als ze nodig zijn voor het legitieme doel waarvoor ze zijn verkregen, om goede wervingspraktijken te garanderen.

Eos Contentia bewaart Persoonsgegevens zo lang als nodig is om de chatbot/voicebot-dienst te leveren of voor andere essentiële doeleinden, zoals het voldoen aan onze incassoactiviteiten, wettelijke verplichtingen, het oplossen van geschillen en het afdwingen van onze overeenkomsten.

Ga voor dit deel van de verwerking van uw Persoonsgegevens ook naar:

- ✓ De gegevensbeschermingsverklaring van debiteuren: <https://be.eos-solutions.com/privacy-statement-debtors-my-eos-contentia>
- ✓ De gegevensbeschermingsverklaring van Eos Contentia: <https://be.eos-solutions.com/privacy-policy>

Voor statistische, analytische en bedrijfsinformatiedoeleinden bewaren we alleen geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens na deze bewaarperiode.

11 Technische en organisatorische maatregelen

We nemen maatregelen om ervoor te zorgen dat de Persoonsgegevens die we verzamelen in het kader van deze Gegevensbeschermingsverklaring, worden verwerkt in overeenstemming met de bepalingen van deze Gegevensbeschermingsverklaring en de vereisten van de toepasselijke wetgeving, ongeacht waar de Persoonsgegevens zich bevinden. Wij nemen passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om uw Persoonsgegevens te beschermen tegen onopzettelijke of opzettelijke manipulatie, gedeeltelijk of volledig verlies, vernietiging of toegang door onbevoegde derden. Wij nemen de nodige technische en organisatorische maatregelen om uw Persoonsgegevens met een adequaat beveiligingsniveau te verwerken en te beschermen tegen vernietiging, verlies, vervalsing, wijziging, onbevoegde toegang of onbedoelde bekendmaking aan derden, evenals tegen enige andere onbevoegde verwerking van deze Persoonsgegevens.

De be.eos-solutions.com website maakt gebruik van SSL (secure socket layer) in combinatie met het hoogste coderingsniveau dat door uw browser wordt ondersteund. Dit is over het algemeen 256-bits codering. Als uw browser geen 256-bits codering ondersteunt, wordt in plaats daarvan de 128-bits v3-technologie gebruikt. U kunt zien dat een individuele webpagina op internet versleuteld wordt verzonden door de gesloten sleutel of het hangslotpictogram in de onderste statusbalk van uw browser.

Eos Contentia verbindt zich ertoe de veiligheid van uw Persoonsgegevens te beschermen. We gebruiken verschillende beveiligingstechnologieën en -procedures om uw Persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, gebruik of openbaarmaking.

Eos Contentia zet zich ook in om de risico's van menselijke fouten, diefstal, fraude en misbruik van de faciliteiten van Eos Contentia te beperken. De inspanningen van Eos Contentia omvatten het bewustmaken van het personeel van het veiligheidsbeleid en het opleiden van het personeel om dit beleid toe te passen. Medewerkers van Eos Contentia zijn verplicht om gegevens vertrouwelijk te behandelen. De verplichtingen van de medewerkers omvatten schriftelijke vertrouwelijkheidsovereenkomsten, regelmatige opleiding over informatiebescherming en naleving van het bedrijfsbeleid met betrekking tot de bescherming van vertrouwelijke informatie.

Eos Contentia evalueert en reageert snel op incidenten die leiden tot een vermoeden van ongeoorloofde verwerking van Persoonsgegevens. Als Eos Contentia vaststelt dat uw Persoonsgegevens misbruikt zijn (inclusief door een medewerker van Eos Contentia) of anderszins onrechtmatig verkregen zijn door een derde partij, zal Eos Contentia dergelijk misbruik of datalek onmiddellijk aan u melden.

Eos Contentia zal jaarlijks nalevingscontroles uitvoeren. Elke medewerker die door Eos Contentia wordt betrappt op het niet naleven van het gegevensbeschermingsbeleid is in overtreding van de Gegevensbeschermingsverklaring en zal worden onderworpen aan disciplinaire maatregelen tot en met beëindiging van het dienstverband. Elke derde partij die deze verklaring inzake gegevensbescherming schendt, is op grond van alle overeenkomsten met Eos Contentia verplicht Eos Contentia schadeloos te stellen en te vrijwaren voor claims met betrekking tot dergelijke schendingen.

We nemen de nodige technische en organisatorische maatregelen om uw Persoonsgegevens met een adequaat beveiligingsniveau te verwerken en te beschermen tegen vernietiging, verlies, vervalsing, wijziging, ongeoorloofde toegang of onbedoelde kennisgeving aan derden, evenals tegen enige andere ongeoorloofde verwerking van deze gegevens.

Eos Contentia kan echter in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade die voortvloeit uit het onjuiste of onrechtmatige gebruik van Persoonsgegevens door een derde.

12 Uw rechten als betrokkene: u hebt toegang tot en controle over uw Persoonsgegevens!

In overeenstemming met en onderworpen aan de voorwaarden van de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming en de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, informeren wij u dat u de volgende rechten hebt:

- *Recht op toegang en inzage:* u hebt het recht om de gegevens die wij over u bewaren gratis in te zien en om te controleren waarvoor ze worden gebruikt.
- *Recht op rectificatie:* u hebt het recht op rectificatie (correctie) van uw onjuiste Persoonsgegevens en op aanvulling van onvolledige Persoonsgegevens.
- *Recht op verwijdering of beperking:* u hebt het recht om ons te verzoeken de verwerking van uw Persoonsgegevens te verwijderen of te beperken in de omstandigheden en onder

de voorwaarden die zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Wij kunnen de verwijdering of beperking van Persoonsgegevens weigeren die voor ons noodzakelijk zijn om te voldoen aan een wettelijke verplichting, de uitvoering van het contract of ons gerechtvaardigd belang, en dit zolang deze gegevens noodzakelijk zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld.

- *Recht op overdraagbaarheid van gegevens:* U hebt het recht om de Persoonsgegevens die u ons hebt verstrekt in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen. U hebt het recht om deze gegevens over te dragen aan een andere gegevensbeheerder.
- *Recht van bezwaar:* u hebt het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw Persoonsgegevens om zwaarwegende en gerechtvaardigde redenen. Houd er echter rekening mee dat u geen bezwaar kunt maken tegen de verwerking van Persoonsgegevens die voor ons noodzakelijk zijn om te voldoen aan een wettelijke verplichting, de uitvoering van het contract of ons gerechtvaardigd belang, en dit zolang deze gegevens noodzakelijk zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld.
- *Recht op intrekking van toestemming:* Als de verwerking van Persoonsgegevens is gebaseerd op voorafgaande toestemming, hebt u het recht om deze toestemming in te trekken. Deze Persoonsgegevens worden dan alleen verwerkt als we daarvoor een andere rechtsgrond hebben.
- *Automatische beslissingen en profilering:* U kunt bezwaar maken tegen profilering en volledig geautomatiseerde beslissingen.

U kunt uw rechten uitoefenen door contact op te nemen met Eos Contentia via privacy@eos-contentia.be.

13 Functionaris voor gegevensbescherming: Contact opnemen

Als je een privacykwestie hebt of een vraag aan de functionaris voor gegevensbescherming van Eos Contentia, kun je contact met ons opnemen via de volgende e-mail: privacy@eos-contentia.be. We zullen binnen 30 dagen reageren op vragen of problemen:

We stellen alles in het werk om zorgvuldig en legitiem om te gaan met uw Persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende regelgeving. Als u desondanks van mening bent dat uw rechten zijn geschonden en als u binnen ons bedrijf geen antwoord vindt op uw zorgen, staat het u vrij een klacht in te dienen bij de Belgische autoriteit voor gegevensbescherming:

Gegevensbeschermingsautoriteit

Drukpersstraat 35, 1000 Brussel

Tel +32 (0)2 274 48 00

Fax +32 (0)2 274 48 35

e-mail: contact@apd-gba.be

<https://www.dataprotectionauthority.be/citizen>

U kunt zich ook tot een rechtbank wenden als u van mening bent dat u schade zou lijden als gevolg van de verwerking van uw Persoonsgegevens.

14 Neem contact met ons op

U kunt te allen tijde contact opnemen met Eos Contentia als u vragen heeft of hulp nodig heeft (zie het paneel "Juridische informatie" op de website van Eos Contentia). Om onze diensten te verbeteren, kunnen telefoongesprekken worden opgenomen of gecontroleerd door een ander lid van het team.

We zullen er alles aan doen om het probleem zo snel mogelijk op te lossen.

15 Wijzigingen in deze gegevensbeschermingsverklaring

We zullen deze Gegevensbeschermingsverklaring bijwerken wanneer dat nodig is om feedback van klanten en wijzigingen in onze services weer te geven. Wanneer we wijzigingen aanbrengen in deze gegevensbeschermingsverklaring, zullen we de datum "laatst bijgewerkt" bovenaan de gegevensbeschermingsverklaring aanpassen. Als er belangrijke wijzigingen zijn in de Gegevensbeschermingsverklaring of in de manier waarop Eos Contentia uw Persoonsgegevens zal gebruiken, zullen we u hiervan op de hoogte stellen door op een prominente plaats een kennisgeving van dergelijke wijzigingen te plaatsen voordat ze van kracht worden of door u rechtstreeks een kennisgeving te sturen. We raden u aan om deze Verklaring Gegevensbescherming regelmatig te raadplegen om te weten te komen hoe Eos Contentia uw informatie beschermt.