

III. Privacy Policy

Definities

In het kader van de huidige Gebruiksvoorwaarden en Privacy Policy hebben de volgende woorden telkens de hierna vermelde betekenis:

“Account”: de persoonlijke gebruikersrekening die door Ontevredenklanten.be wordt aangemaakt na registratie en invullen van het Aanmeldingsformulier door de Gebruiker.

"Aanmeldingsformulier": het (elektronisch) formulier waarmee iemand zich aanmeldt als Gebruiker van de Website.

“Deelnemende Bedrijven”: bedrijven die met Ontevredenklanten een samenwerkingsovereenkomst ondertekenden en over dewelke op de Website door de Gebruikers Feedback kan gepost worden en zoals deze opgenomen zijn in een lijst beschikbaar op de Website.

"Dienst": de door Ontevredenklanten aan de Gebruiker aangeboden gratis dienst, bestaande uit een online toegankelijke softwaretoepassing voor het formuleren van Feedback door Gebruikers over Deelnemende Bedrijven en de mogelijkheid voor deze Deelnemende Bedrijven om een antwoord op deze problemen voor te stellen, zoals omschreven wordt op de Website.

“Feedback”: de door Gebruikers geposte positieve of negatieve beoordeling aan Deelnemende Bedrijven, gratis ter beschikking gestelde informatie op de Website.

"Gebruiker": de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de Website.

"Gebruiksvoorwaarden": deze Gebruiksvoorwaarden, waarin de toegang tot en het gebruik van de Website en de Privacy Policy geregeld zijn.

"Persoonsgegevens": de gegevens waarmee een Gebruiker toegang krijgt tot het Systeem van Ontevredenklanten op de Website om er gebruik te kunnen maken van de Diensten.

"unieke code": de code van de Gebruiker waarmee hij zijn Feedback op de Website kan terugvinden.

"Ontevredenklanten": Yuri Hellyn, gevestigd te 8573 Tiegem, Tjampenstraat 10, België.

"Website": de website van Ontevredenklanten op het internetadres www.ontevredenklanten.be.

1. Algemeen

Ontevredenklanten leeft de „Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens” na, zoals gewijzigd door de Wet van 11 december 1998 alsook de „Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie” alsook de AVG (GDPR wetgeving) van kracht sinds 25 mei 2018.

De verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens is Ontevredenklanten. Een verklaring werd afgelegd bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer wat betreft de verwerking van uw persoonsgegevens.

2. Persoonsgegevens die verzameld worden

2.1. De gegevens die u ons meedeelt

In het aanmeldingsformulier op de Website: de naam en voornaam, de woonplaats, de contactgegevens (e-mail, telefoon, gsm, fax).

2.2. De gegevens die automatisch worden verzameld

Een “cookie” is een klein bestand uitgezonden door de server van Ontevredenklanten en geplaatst op de harde schijf van de computer van de Gebruiker. De inlichtingen opgeslagen op deze cookies kunnen enkel door Ontevredenklanten gelezen worden en enkel gedurende de duur van het bezoek aan de Website. Deze cookies laten een makkelijkere en meer aangename consultatie van de Website toe. De Gebruiker kan de installatie van deze cookies weigeren door de configuratieparameters van zijn navigatiesysteem te wijzigen. Het uitschakelen van cookies kan betekenen dat u van bepaalde functionaliteiten van de Website geen gebruik kunt maken.

Bepaalde gegevens kunnen eveneens verzameld worden **zonder in cookies opgeslagen te zijn**. Zij kunnen enkel gelezen worden door Ontevredenklanten en uitsluitend gedurende het bezoek aan de Website van de Gebruiker. Het gaat om: 1°) het TCP/IP adres 2°) het type en de versie van het navigatiesysteem van de Gebruiker 3°) de laatst bezochte internet pagina.

2.3. De persoonsgegevens die door commerciële partners worden meegedeeld

In deze hypothese garanderen de commerciële partners van Ontevredenklanten aan Ontevredenklanten dat de commerciële partners de toestemming hebben bekomen om de betreffende persoonsgegevens over te maken.

3. Doeleinden van de verwerking

3.1. Algemene doeleinden

De persoonsgegevens worden verzameld om:

- De Gebruiker in contact brengen met de Deelnemende Bedrijven met het oog het ervaring te melden zodoende het Deelnemende Bedrijf het nodige gevolg kan geven;
- Het doen van marktonderzoek ter verbetering van de technische en inhoudelijke kwaliteit van de Website;
- Het verstrekken van informatie aan de Gebruiker en het doen van aanbiedingen aan de Gebruiker;
- De technische administratie van de Website te beheren;
- Na de gegevens anoniem te hebben gemaakt, statistieken op te maken of enquêtes uit te voeren met betrekking tot het aantal bezoeken van de verschillende onderdelen van de Website.

3.2. Direct marketing en mededeling aan derden

De persoonsgegevens van Gebruikers worden strikt vertrouwelijk gehouden en worden in geen geval meegedeeld aan derden of gebruikt voor doeleinden van direct marketing, tenzij Ontevredenklanten hiervoor de expliciete voorafgaande toestemming heeft verkregen van de Gebruiker (“opt-in”) bij zijn aanmelding en met uitzondering van de gegevens meegedeeld aan het bedrijf of instelling waarop de Feedback betrekking heeft. Deze toestemming kan op elk moment worden ingetrokken, zonder motivering en gratis door verzending van een e-mail aan hallo@ontevredenklanten.be.

4. Duur van het bijhouden van de gegevens

Alle persoonsgegevens worden bewaard voor een periode die noodzakelijk is om de Feedback te behandelen door Ontevredenklanten.

5. Recht van toegang en verbetering

De Gebruiker heeft het recht om op elk moment gratis kennis te nemen van zijn persoonsgegevens, deze te verbeteren of te wijzigen en dit door verzending van een e-mail aan hallo@ontevredenklanten.be of per brief aan Yuri Hellyn, gevestigd te 8573 Tiegem, Tjampenstraat 10, België, mits bijvoeging van een kopie van de identiteitskaart van de Gebruiker.

De Gebruiker is geheel vrij om zijn persoonsgegevens al dan niet aan Ontevredenklanten mee te delen. Hij dient wel te weten dat bepaalde diensten, zoals het

posten van een Feedback, geweigerd kunnen worden indien hij zijn persoonsgegevens niet invult op het inschrijvingsformulier en dat hij als enige verantwoordelijk is voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan Ontevredenklanten.

6. Recht van verzet

De Gebruiker kan zijn recht van verzet tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens om ernstige en legitieme redenen uitoefenen door een e-mail te richten aan hallo@ontevredenklanten.be. Hij kan zich echter niet verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens indien dit noodzakelijk is voor de opvolging en behandeling van zijn Feedback.

7. Veiligheid en vertrouwelijkheid

Ontevredenklanten heeft veiligheidsmaatregelen ontwikkeld die aangepast zijn op technisch en organisatorisch vlak, om de vernietiging, het verlies, de vervalsing, de wijziging, de niet-toegestane toegang of de kennisgeving per vergissing aan derden van persoonsgegevens verzameld op de Website te vermijden alsook elke andere niet toegestane verwerking van deze gegevens.

In geen geval kan Ontevredenklanten verantwoordelijk worden geacht voor enige directe of indirecte, schade die voortvloeit uit een foutief of onrechtmatig gebruik door een derde van de persoonsgegevens.

Het is bijgevolg belangrijk dat de Gebruiker de veiligheidsvoorschriften naleeft, onder andere door elke niet toegestane toegang tot zijn code te voorkomen. De Gebruiker is inderdaad als enige verantwoordelijk voor het gebruik dat wordt gemaakt vanaf de Website van zijn computer, IP-adres en van zijn Feedback, Post code, alsook voor de vertrouwelijkheid ervan.

Ontevredenklanten houdt eraan de Gebruiker ervan te verwittigen dat de Website links, hyperlinks of referenties kan bevatten naar andere sites die Ontevredenklanten niet controleert en waarop deze Privacy Policy niet van toepassing is. Deze sites worden inderdaad niet beheerd door Ontevredenklanten. Ontevredenklanten is niet verantwoordelijk voor de inhoud van zulke websites waarnaar verwezen wordt en ook niet voor de producten of diensten die erop vermeld worden. Ontevredenklanten raadt de Gebruiker dus aan om aandachtig elk privacyreglement van elke site die hij bezoekt, te lezen daar deze kan verschillen van deze Privacy Policy.

IV. Algemene bepalingen

1. Aanpassingen

Indien Ontevredenklanten ertoe gebracht zou worden verwerkingen uit te voeren die op dit moment niet zijn voorzien door deze Gebruiksvoorwaarden of deze Privacy Policy, contacteert zij de Gebruiker per elektronische post vooraleer zijn persoonsgegevens te hergebruiken zodat hij van deze nieuwe verwerking geïnformeerd is en om hem toe te laten dit hergebruik te weigeren.

Indien deze Gebruiksvoorwaarden of deze Privacy Policy wordt gewijzigd, is de nieuwe versie beschikbaar op de Website en is deze nieuwe versie van toepassing vanaf het eerstvolgende bezoek van de Gebruiker aan de Website. Vanaf dat ogenblik wordt de Gebruiker geacht hiervan kennis te hebben genomen en hiermee akkoord te gaan. Het is dus van belang bij elk bezoek aan de Website de datum van aanpassing hierboven vermeld, na te gaan.

2. Toepasselijk recht en bevoegdheidsbeding

Deze Gebruiksvoorwaarden en deze Privacy Policy worden beheerst, geïnterpreteerd en uitgevoerd in overeenstemming met het Belgische recht, dat exclusief van toepassing is bij elk eventueel geschil.

De rechtbanken van het rechtsgebied Brussel zijn exclusief bevoegd om te oordelen over elk geschil dat zou kunnen voortvloeien uit de interpretatie of de uitvoering van deze Gebruiksvoorwaarden en Privacy Policy.

3. Aanvaarding

Door de Website te gebruiken, aanvaardt de Gebruiker alle bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden en deze Privacy Policy en stemt hij ermee in dat Ontevredenklanten zijn persoonsgegevens verzamelt en verwerkt in overeenstemming met deze Privacy Policy.

4. Contact

Voor alle bijkomende inlichtingen of opmerkingen met betrekking tot deze Gebruiksvoorwaarden, deze Privacy Policy of met betrekking tot de wijze waarop Ontevredenklanten gegevens verzamelt kan men contact opnemen met Ontevredenklanten op het volgend adres: Yuri Hellyn gevestigd te 8573 Tiegem, Tjampenstrat 10, België, hallo@ontevredenklanten.be.

Elke feedback met betrekking tot de Website of betwisting dient aangetekend aan het hierboven vermelde adres te worden verzonden.

Elke mededeling van Ontevredenklanten aan de Gebruiker gebeurt via de Website of per e-mail aan de Gebruiker.