

Privacy Policy Website

Meest recente update: **23 februari 2023**

Deze **Website Privacyverklaring** (hierna 'Website Privacyverklaring') is bedoeld voor gebruikers, bezoekers, consumenten, klanten en partners (hierna 'Gebruiker') die deze website (hierna 'Website') bezoeken.

1. Wie zijn de verwerkingsverantwoordelijken?

De verwerkingsverantwoordelijken van de Website zijn NV Veolia nv-sa en haar verbonden bedrijven (hierna samen 'Veolia' of 'Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken' of 'Verwerkingsverantwoordelijken').

2. Het doel van de informatienota en de betrokken gebruikers

Deze Website Privacyverklaring heeft tot doel de Gebruikers van de Website te informeren over de gegevens die tijdens het gebruik van de Website worden verwerkt, de doeleinden waarvoor deze gegevens worden gebruikt, de rechten van de betrokkenen alsmede andere aspecten betreffende de bescherming van deze gegevens, in overeenstemming met Verordening (EU) 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (GDPR), maar ook in overeenstemming met de toepasselijke nationale wetgeving op het gebied van gegevensbescherming.

Veolia kan de Website Privacyverklaring op elk moment wijzigen, in het bijzonder om te voldoen aan redactionele of technische wijzigingen in de regelgeving.

Deze Website Privacyverklaring maakt integraal deel uit van de Algemene Gebruiksvoorwaarden van de Website.

3. Beschrijving van de verwerking

a) Doel van de verwerking

Veolia verzamelt en verwerkt uw persoonsgegevens om elke Gebruiker van de Website een veilige, optimale en gepersonaliseerde gebruikerservaring te bieden, zoals hieronder wordt uitgelegd. Naarmate de Gebruiker meer gebruik maakt van de Website en de online bestelmethode zullen er ook meer gegevens worden verzameld en verwerkt. Gegevensverwerking is essentieel voor de goede werking van de Website en de bijbehorende diensten.

De Verwerkingsverantwoordelijken verwerken via de Website verzamelde persoonsgegevens met het volgende doel:

- om Gebruikers toegang te geven tot de functies en informatie die via de Website worden aangeboden; om een algemene en persoonlijke dienstverlening te bieden;

- om de toegang tot en het gebruik van bepaalde Diensten te beheren; om de Gebruiker toegang te geven tot zijn gebruikersprofiel waarmee hij aankopen kan doen;
- voor factureringsdoeleinden;
- om (redelijkerwijs) nuttige en noodzakelijke mededelingen van commerciële of niet-commerciële aard te versturen; om producten en diensten aan te bieden en geleverde producten en diensten te verbeteren; om te informeren over (nieuwe) producten en diensten;
- om het verzoek om informatie of de vraag van de Gebruiker te behandelen en efficiënt met de Gebruikers te communiceren, op de volgende vlakken: individuele relaties met aandeelhouders, analisten en beleggers, persrelaties, human resources, of om andere vragen van Gebruikers te beantwoorden;
- om de veiligheid van de website te waarborgen;
- om fraude, fouten, crimineel of illegaal gedrag en/of elke andere actie die in strijd is met de Voorwaarden waaronder de Website wordt aangeboden op te sporen en haar ertegen te beschermen;
- om onze rechten te verdedigen in geval van geschillen;
- om audits en interne controles uit te voeren en te beheren;
- om ondersteuning te bieden bij vragen of opmerkingen;
- om klachten over de werking van de Website op te volgen;
- om studies, tests en statistieken mogelijk te maken en uit te voeren;
- om ons te contacteren via <https://www.veolia.be/nl/contact>. Verplicht in te vullen velden op het (de) contactformulier(en) zijn aangegeven met een sterretje. Als de verplichte velden niet worden ingevuld, kan Veolia uw verzoek niet inwilligen.

Veolia kan persoonsgegevens verwerken voor nieuwe doeleinden, waaronder de ontwikkeling van nieuwe diensten en functionaliteiten, voor zover die verenigbaar zijn met de hierboven beschreven doeleinden.

b) Welke categorieën van gegevens worden verwerkt?

Gegevens die rechtstreeks van u worden verzameld:

- **Contactgegevens:** verwijst naar de verplichte gegevens die Gebruikers invoeren door bijvoorbeeld contactformulieren in te vullen: voornaam, achternaam, telefoonnummer, adres, e-mailadres. Tijdens de verdere uitvoering van een bestelling/overeenkomst kunnen aanvullende persoonsgegevens worden verzameld. De Gebruiker beslist altijd over de hoeveelheid informatie die hij of zij meedeelt. De Gebruiker dient er echter rekening mee te houden dat bepaalde bestellingen of andere diensten alleen kunnen worden voltooid of uitgevoerd als de persoonsgegevens worden meegedeeld die nodig zijn om de dienst uit te voeren.
- **Vrijwillig door de Gebruiker verstrekte gegevens:** Verwijst naar persoonsgegevens die Gebruikers vrijwillig verstrekken door het invullen van de daartoe bestemde tekstvakken in het (de) contactformulier(en), d.w.z. 'Onderwerp van uw bericht' en 'Bericht'. De verwerkingsverantwoordelijken raden Gebruikers ten stelligste aan om geen persoonsgegevens te verstrekken via deze tekstvakken en in elk geval alleen informatie te verstrekken die strikt noodzakelijk is om het verzoek van de Gebruiker te verwerken (hierna 'Gepubliceerde Gegevens').

- **Gegevens met betrekking tot beroepservaring en opleiding:** verwijst naar het cv, de studies en/of de presentatieboodschap van de Gebruiker. Dergelijke Gegevens worden door de Gebruiker verstrekt wanneer hij solliciteert naar een werk- of stageplaats bij Veolia.
- **Gegevens met betrekking tot het IP-adres en het soort apparaat** dat u gebruikt wanneer u de Website bezoekt.

De Website maakt gebruik van verschillende technische middelen om de gebruikerservaring te optimaliseren en eventuele (technische) fouten in de Website op te sporen:

- cookies en gelijkaardige technologieën: dankzij deze informatie kunnen we de Gebruiker 'herkennen' en kan hij of zij de functies van de Website efficiënt gebruiken. Voor meer informatie over onze cookies en gelijkaardige technologieën verwijzen wij naar ons Cookiebeleid.
- aanmeldinformatie: dit betreft informatie zoals het IP-adres, de vermoedelijke plaats van raadpleging, het uur en dag van raadpleging, het webadres van waaruit u de Website hebt bereikt, de pagina's die werden bezocht, de links (koppelingen) die werden aangeklikt en andere acties die op onze Website werden ondernomen;
- informatie over het gebruikte apparaat, zoals hardware- en software-informatie van dat specifieke apparaat en netwerkinformatie;
- informatie om statistieken op te stellen en analyses uit te voeren;
- informatie voor een betere en meer gepersonaliseerde dienstverlening.

Verplichte velden die moeten worden ingevuld in het (de) contactformulier(en) en/of bij het indienen van een sollicitatie zijn aangegeven met een asterisk. Als u de verplichte velden niet invult, kunnen wij niet op uw verzoek reageren.

Gegevens die onrechtstreeks van u worden verzameld:

- **Gegevens verkregen van derden:** bijvoorbeeld als u een vertegenwoordiger bent van een rechtspersoon, kunnen wij openbare informatie van het handelsregister raadplegen om meer informatie te verkrijgen over uw hoedanigheid van vertegenwoordiger of om de gegevens te bevestigen die u ons hebt toegezonden.

Afgeleide gegevens: We kunnen onze interne database controleren om na te gaan of er een verband is met uw klacht en de informatie combineren om een antwoord naar u te sturen.

Merk op dat wij de door sociale platforms (bijvoorbeeld Facebook, Instagram, enz.) verstrekte informatie niet verifiëren of combineren om een antwoord aan u te formuleren.

Alle dergelijke gegevens worden gezamenlijk aangeduid als 'Gegevens'.

Naast de bovengenoemde Gegevens verwerken wij ook gegevens die via Cookies en gelijkaardige technologieën worden verzameld. Voor die categorieën gegevens, doeleinden en opslagtermijnen raden wij u aan onze Cookie Policy te raadplegen.

c) Wat is de rechtsgrond voor het verwerken van Gebruikersgegevens?

Gegevensverwerking is alleen rechtmatig als deze wordt uitgevoerd op een van de rechtsgronden die zijn gedefinieerd door de GDPR. De gegevens in verband met het gebruik van de Website worden op de volgende rechtsgronden verwerkt:

- Als u een klacht indient via de rubriek Contact: de uitvoering van de overeenkomst (art. 6.1 letter b GDPR) of het gerechtvaardigd belang van de operator tot wie u zich hebt gericht (6.1 letter f GDPR), afhankelijk van de bijzonderheden van de klacht.
- Als u de website bezoekt voor informatieve doeleinden: ons gerechtvaardigd belang (6.1 letter b GDPR).
- Als wij de Gegevens gebruiken voor auditdoeleinden, interne controle of om onze belangen en rechten te verdedigen in rechtszaken: ons gerechtvaardigd belang (6.1 letter b GDPR).
- Als de Gebruiker aandeelhouder of toekomstig aandeelhouder is: het contract of de uitvoering van op verzoek van de betrokkene genomen precontractuele maatregelen.
- Als de Gebruiker een investeerder of toekomstige investeerder is: het contract of de uitvoering van op verzoek van de betrokkene genomen precontractuele maatregelen.
- Als de Gebruiker een leverancier is: het contract of de uitvoering van op verzoek van de betrokkene genomen precontractuele maatregelen.
- Als de Gebruiker een sollicitant (of potentiële sollicitant) is: de uitvoering van precontractuele maatregelen om aan het verzoek van de sollicitant/potentiële sollicitant te voldoen.
- Als de Gebruiker een klant is die een klacht formuleert over onze diensten via een formulier: het gerechtvaardigd belang of het contract (naargelang het geval)].
- Als de verwerking noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust (6.1 letter c GDPR).
- Als de verwerking plaatsvindt voor het uitvoeren van direct marketing, het bewaken en verbeteren van geleverde producten en diensten, het voorkomen van fraude, het beheren van de interne administratie of het bewaken van passende netwerk- en informatiebeveiliging: het gerechtvaardigd belang of het contract (naargelang het geval)].

d) Ontvangers

De via het contactformulier verzamelde gegevens zijn bestemd voor de interne diensten van de operator tot wie u zich in het desbetreffende verzoek richt. Afhankelijk van het geval, kunnen ze dat zijn: de afdeling Communicatie, de afdeling Personeelszaken, enz.

De interne ontvangers kunnen ook dochterondernemingen van de Veolia Groep zijn die gevestigd zijn in de Europese Unie (EU) of buiten de EU, met dien verstande dat elke doorgifte van gegevens buiten de EU zal worden uitgevoerd onder de voorwaarden die zijn gespecificeerd in het artikel '**Doorgifte van gegevens buiten de Europese Unie**', hieronder.

Elke ontvangende dochteronderneming kan, afhankelijk van het geval, de verwerker of de verwerkingsverantwoordelijke van de verstrekte Gegevens zijn. De Gegevens kunnen ook door derden worden doorgegeven/gebruikt onder de volgende voorwaarden:

- **Onze contractuele partners gevestigd in Europa** (bevoegde personen of verwerkingsverantwoordelijken). Gegevens kunnen worden doorgegeven of toegankelijk worden gemaakt voor onze dienstverleners en hun subcontractanten wanneer zij: a) een rol hebben in de technische en/of operationele implementatie van de Website; of b) ons helpen onze verwerkingsdoeleinden te vervullen. Deze categorie omvat: de hostingprovider van de Website en de IT-dienstverleners die de technische

onderhoudsdiensten van de website uitvoeren, advocaten of externe medewerkers, externe auditors. Wij kunnen ook gebruik maken van de volgende categorieën verwerkers: verwerkers die statistieken van de Website verzamelen en/of weergeven; verwerkers die beoordelingen en ratings van de Website verzamelen en/of weergeven; verwerkers die e-mailmarketing en/of andere communicatiediensten aanbieden; verwerkers die tevredenheidsonderzoeken ontwikkelen en/of contact opnemen met klanten; verwerkers waarvan wij gegevens kopen; verwerkers die logistieke diensten aanbieden; commerciële agenten.

- **Gegevens die aan overheidsinstanties en/of -organen worden doorgegeven**
Overeenkomstig de geldende regelgeving kunnen de Gegevens op verzoek worden toegezonden aan de bevoegde autoriteiten en in het bijzonder aan overheidsinstanties, uitsluitend om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en aan verzoeken van vertegenwoordigers van de wet, ministeriële ambtenaren en organisaties die belast zijn met de invordering van schulden, en in verband met de vervolging van daders van online gepleegde strafbare feiten.
- **Veolia Environnement S.A.** dan wel **NV Veolia nv-sa** zorgen voor het technisch beheer van het platform waarop de Website zich bevindt.
- **Sociale netwerken.** Gebruikers kunnen pagina's die ze bekijken delen op sociale netwerken door op de deelknoppen te klikken. Het verzamelen van gegevens via knoppen voor het delen op sociale netwerken is onderworpen aan het privacybeleid van deze derden. Wij raden u aan het beleid van deze sociale media te lezen om te weten hoe uw persoonsgegevens worden gebruikt.

4. Uitoefening van Gebruikersrechten

Overeenkomstig de GDPR hebben alle Gebruikers die natuurlijke personen zijn de volgende rechten **met betrekking tot hun persoonsgegevens**: a) toegang, b) rectificatie, c) verwijdering; d) toestemming intrekken, e) de verwerking beperken, f) overdraagbaarheid, g) verzet, h) niet worden onderworpen aan een besluit dat uitsluitend op automatische verwerking is gebaseerd; i) het recht om een klacht in te dienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit. Gebruikers hebben ook het recht om algemene en specifieke instructies op te stellen voor de wijze waarop zij willen dat hun rechten na hun overlijden worden uitgeoefend.

Voor alle verwerkingen die in verband met de Website worden uitgevoerd, en uitsluitend in dat verband, ongeacht welke entiteit de verwerkingsverantwoordelijke is, kunnen Gebruikers hun rechten uitoefenen: door het formulier "Rechten van de betrokkene" in te vullen of door een identiteitsbewijs te sturen naar:

Per post: NV Veolia nv/sa, Poincarélaan 78-79, 1060 Sint-Gillis, België

Voor problemen met het beheer van hun persoonsgegevens kunnen Gebruikers contact opnemen met de Data Privacy Compliance Officer van Veolia (e-mailadres: dataprotection.be@veolia.com of dataprotection.lu@veolia.com).

Als u het antwoord van de Data Privacy Compliance Officer niet bevredigend vindt, kunt u ook een klacht indienen bij de bevoegde toezichhoudende autoriteit (<https://cnpd.public.lu/> of <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be>).

Gebruikers kunnen op rechtmatige gronden bezwaar maken tegen de verwerking van hun persoonsgegevens.

Merk op dat als de Gebruikers sommige van de bovenstaande rechten uitoefenen, Veolia mogelijk niet in staat is de actie te ondernemen die nodig is om de hierboven beschreven doeleinden te bereiken, of dat de Gebruiker sommige of alle Diensten niet kan gebruiken.

Veolia zal de van Gebruikers verzamelde Gegevens up-to-date houden. Gebruikers worden daarom geadviseerd ons op de hoogte te stellen van wijzigingen in hun Gegevens door een e-mail te sturen naar het volgende adres: be.ves.info.all@veolia.com.

5. Gegevensopslag en bewaarperiode

Gebruikersgegevens worden niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk is voor de beoogde doeleinden, overeenkomstig de geldende verordeningen en wetten.

In dit verband worden de Gegevens die worden verzameld om te reageren op informatieverzoeken en vragen van Gebruikers, opgeslagen in een actieve database gedurende het kalenderjaar vanaf de ontvangst van het verzoek van de Gebruiker, en daarna gedurende vijf jaar in een tijdelijk archief.

De Gegevens worden opgeslagen in een tijdelijk archief om Veolia in staat te stellen zich te verdedigen in een juridische procedure of om misdrijven op te sporen, te registreren en te vervolgen, zodat de gegevens beschikbaar kunnen worden gesteld aan de gerechtelijke autoriteit.

Aan het einde van de tijdelijke bewaarperiode worden de Gebruikersgegevens definitief gewist.

Bovendien kan Veolia de gegevens permanent anoniem bewaren voor statistische studies. Die studies maken het in geen geval mogelijk om Gebruikers te identificeren en verwijzen alleen naar trends die voortvloeien uit hun geaggregeerde Gegevens.

6. Beveiliging

Veolia neemt de nodige voorzorgsmaatregelen en passende organisatorische en technische maatregelen om de veiligheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de Gegevens te beschermen en, in het bijzonder, om vervorming of beschadiging ervan of toegang door onbevoegde derden te voorkomen. Er kan echter nooit worden gegarandeerd dat alle risico's van hacking, vervalsing, illegale reproductie of misbruik van de Gegevens zijn uitgesloten.

De database die aangelegd wordt wanneer Gebruikers een verzoek sturen via het contactformulier is strikt vertrouwelijk.

7. Doorgifte van gegevens buiten de Europese Unie

Indien gegevens van de Gebruiker worden doorgegeven aan een dochteronderneming van de Veolia Groep of een derde partij buiten de Europese Unie, zal Veolia ervoor zorgen dat het land naar waar de gegevens worden doorgegeven adequate bescherming biedt (de Europese Commissie heeft een adequaatheidsbesluit genomen met betrekking tot het land van bestemming). Anders verbindt Veolia zich ertoe de doorgifte te beperken via passende juridische instrumenten, en in het bijzonder via de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie.

Gebruikers die meer informatie willen over hoe Veolia zijn Gegevens beschermt of die een exemplaar van de ingevoerde rechtsinstrumenten willen ontvangen, kunnen een verzoek sturen naar dataprotection.be@veolia.com of dataprotection.lu@veolia.com.