

Privacybeleid

Algemeen

We vinden de bescherming van je privacy uiterst belangrijk. We willen je zoveel mogelijk informeren, respecteren en controle geven over wat er met je persoonsgegevens gebeurt. Hieronder vind je informatie over welke gegevens wij verzamelen, waarom we dat doen, hoelang wij ze bewaren, wat je privacy-rechten zijn en hoe je deze kan uitoefenen.

1. Wie wordt beschermd door dit privacybeleid?

Dit privacybeleid geldt alleen voor de persoonsgegevens die wij als verwerkingsverantwoordelijke (zie punt 2B van dit privacybeleid) verwerken.

Het is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van onze klanten, partners en/of prospecten. Alsook op de persoonsgegevens van de eindgebruikers die – via hun relatie met onze klant (bijvoorbeeld: gezinsleden, vrienden, bezoekers en werknemers) – gebruik maken van deze diensten en producten.

Dit privacybeleid is verder ook van toepassing wanneer je een bezoek brengt aan onze kantoren, websites, evenementen of op andere wijze gebruik maakt van onze producten en diensten. Ook de persoonsgegevens van ex-klanten en prospecten worden zo goed en zorgvuldig mogelijk behandeld en beveiligd, conform dit privacybeleid.

2. Wat betekent ‘verwerking van gegevens’ en wie is daarvoor verantwoordelijk?

A. Definitie.

Onder ‘verwerking van persoonsgegevens’ verstaan we elke verwerking van gegevens die je als natuurlijke persoon kunnen identificeren. Over welke gegevens het dan precies gaat, lees je in punt 3 van dit privacybeleid. Het begrip ‘verwerking’ is ruim en dekt onder andere het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, actualiseren, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verspreiden of op eender welke manier ter beschikking stellen, samenbrengen, combineren, archiveren, wissen of uiteindelijk vernietigen van die gegevens.

Voor alle duidelijkheid, een verwerking van persoonsgegevens van business klanten is enkel aan de orde indien de business klant een natuurlijke persoon is, of - indien de business klant een rechtspersoon is - dan geldt het privacybeleid enkel voor de persoonsgegevens van de natuurlijke personen die wij in het kader van hun relatie met de business klant verwerken.

B. Verwerkingsverantwoordelijke.

LUDO N.V., met maatschappelijke zetel te Karel Van Miertstraat 7 – 3070 Kortenberg, en ingeschreven bij de KBO onder nummer 0400 734 318 (hierna “LUDO”) is verwerkingsverantwoordelijke van je persoonsgegevens. Dit betekent dat LUDO het doel en de middelen voor de verwerking van je persoonsgegevens vaststelt. Dit neemt niet weg dat

je een aantal verplichtingen hebt in verband met de verwerking van persoonsgegevens van de eindgebruikers die je toelaat gebruik te maken van je LUDO producten en diensten (zie punt 2C van dit privacybeleid).

C. Jouw verantwoordelijkheden ten aanzien van eindgebruikers.

Indien je als LUDO klant eindgebruikers (zoals gezinsleden, vrienden, bezoekers en werknemers) toelaat gebruik te maken van de LUDO producten en diensten die onder toepassing van dit privacybeleid vallen, dan heb je daarbij de volgende verantwoordelijkheden:

- je moet de eindgebruikers adequaat informeren dat LUDO, door hun gebruik van de LUDO producten en diensten, hun persoonsgegevens zal verwerken;
- je moet alle wettelijk vereiste toestemmingen van de eindgebruikers verkrijgen vooraleer hun persoonsgegevens worden meegedeeld aan LUDO om te worden verwerkt in het kader van de LUDO-producten en -diensten die je hen toelaat te gebruiken;
- je mag de LUDO-producten en -diensten niet aanwenden om persoonsgegevens te verzamelen die strijdig zijn met de geldende privacywetgeving, noch om op onwettige wijze jezelf toegang te verschaffen tot de persoonsgegevens van de eindgebruikers;
- je moet je bij LUDO informeren over het beveiligingsniveau van de LUDO-producten en -diensten en naar eigen inschatting en vermogen aangepaste technische en organisatorische maatregelen treffen om de persoonsgegevens adequaat te beschermen tegen onbevoegde of onrechtmatige verwerking en tegen onrechtmatige of onopzettelijke vernietiging, onopzettelijk verlies, vervalsing, onbevoegde verspreiding, beschadiging, wijziging, onbevoegde toegang of openbaarmaking;
- je moet alle redelijke maatregelen nemen om de betrouwbaarheid van de eindgebruikers, die toegang hebben tot de persoonsgegevens, te verzekeren.
- je mag niets doen, veroorzaken of toestaan wat op enigerlei wijze kan resulteren in enige overtreding van die privacywetgeving

D. Jouw verantwoordelijkheden ten aanzien van diensten van derden.

Via onze LUDO producten en diensten kan je ook gebruik maken van diensten van andere partijen zoals websites van derden, forums, Facebook, Twitter, nieuwsgroepen of anderen. Over de informatie die je daar plaatst en hoe deze wordt verwerkt, heeft LUDO geen controle, en zijn we ook niet verantwoordelijk. Het is aan jou om hier verstandig mee om te gaan en het privacybeleid van deze derden goed na te lezen.

3. Welke persoonsgegevens kunnen we verwerken?

A. De persoonsgegevens die je met ons deelt.

We verwerken de persoonsgegevens die je ons zelf geeft. Dit kan telefonisch (bijvoorbeeld wanneer je de klantendienst belt met een vraag), schriftelijk (bijvoorbeeld wanneer je een

(online) bestelformulier invult, je ons een SMS of e-mail stuurt, je inschrijft voor een evenement of anderen) of mondeling (bijvoorbeeld in onze LUDO showroom of evenement).

B. De persoonsgegevens die onze systemen verzamelen.

Wij wijzen je persoonsgegevens toe voor het gebruik van onze producten en diensten (bijvoorbeeld een e-mailadres, een telefoonnummer, klantnummer, logincode(s) en wachtwoorden).

C. De persoonsgegevens die wij verkrijgen van derden.

De persoonsgegevens die wij verkrijgen van derden zijn allemaal onder goedkeuring van de eindgebruiker en zijn we ook niet verantwoordelijk.

D. Categorieën persoonsgegevens.

Wij onderscheiden in onze systemen verschillende types persoonsgegevens, die met elkaar gecombineerd kunnen worden:

- Gebruikersgegevens: wij onderscheiden de persoonsgegevens die je als gebruiker van onze producten en diensten kunnen identificeren (bijvoorbeeld je naam), de persoonsgegevens die ons toelaten contact met je op te nemen (bijvoorbeeld je adres, je e-mailadres en je telefoonnummer, de persoonsgegevens die je persoonlijke kenmerken aanduiden (bijvoorbeeld bij de afdeling HR je leeftijd en je geslacht) of je facturatie- en betalingsgegevens (met inbegrip van de gegevens in verband met je kredietwaardigheid) betreffen, onze klantendienst (bijvoorbeeld je taalvoorkeur), sociale media, websites, evenementen etc.;
- Technische gegevens: deze hebben wij nodig om een goede werking van onze producten en diensten te kunnen realiseren. Bijvoorbeeld : framenummer van je fiets;
- Gegevens over je gebruik: de gegevens die wij ontvangen wanneer je onze producten en diensten gebruikt.

Zoals de wet bepaalt, verwerken we geen gevoelige gegevens zoals onder andere gegevens over je raciale of etnische afkomst, politieke opvattingen, seksuele voorkeuren en gezondheid.

E. Persoonsgegevens van niet-klanten.

Via diverse kanalen, zoals bijvoorbeeld evenementen, onze websites, emails en via de aankoop van gegevens bij gespecialiseerde data-bedrijven kunnen wij persoonsgegevens verzamelen over personen die (nog) geen klant zijn van LUDO met de bedoeling deze personen een zo relevant mogelijk aanbod te doen van de LUDO producten en diensten. Wij waarborgen daarbij jouw recht op informatie en dwingen dat – voor zover van toepassing – samen met jouw eventuele wettelijk vereiste toestemming contractueel af van de derde partijen die in deze context jouw gegevens (voor ons) zouden verzamelen.

4. Waarvoor gebruiken we deze persoonsgegevens?

A. Proportionele verwerking.

We verwerken persoonsgegevens voor diverse doeleinden, waarbij wij telkens enkel de gegevens verwerken die noodzakelijk zijn om het beoogde doel te realiseren.

Zo gebruiken wij persoonsgegevens wanneer dit noodzakelijk is:

- in het kader van de voorbereiding, uitvoering of beëindiging van een contract;
- om te voldoen aan de wettelijke of reglementaire bepalingen waaraan wij zijn onderworpen; en/of
- voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen, in welk geval wij steeds streven naar een evenwicht tussen dat belang en het respecteren van jouw privacy, in het bijzonder wanneer je minderjarig bent (lees hierover meer in punt 7 van dit privacybeleid).

Is het verwerken van jouw persoonsgegevens niet noodzakelijk voor één van deze drie redenen, dan vragen wij steeds je toestemming om je persoonsgegevens te mogen verwerken.

B. Onze verwerkingsactiviteiten.

Wij verzamelen persoonsgegevens voor de volgende concrete doeleinden:

- **Om je aanvraag voor onze producten en diensten in behandeling nemen.**
Als je onze website bezoekt om informatie te verzamelen en/of aan te vragen over onze producten en diensten of wanneer je je bijvoorbeeld aanmeldt voor onze nieuwsbrief, dan hebben we in ieder geval je adresgegevens nodig. Alle informatie die wij in deze precontractuele fase over je ontvangen, gebruiken we alleen om je van de gevraagde informatie te voorzien, op de wijze zoals jij dat wilt. Ook wanneer je uiteindelijk beslist om klant te worden bij LUDO, zullen wij je voor het beheer van onze contractuele relatie om een aantal persoonsgegevens vragen zoals je naam, adres, telefoonnummer, e-mail adres, kopie van de voorzijde van je identiteitskaart en je ook gegevens toewijzen zoals klantnummer en log-in gegevens.
- **Om je de beste service aan te bieden en je te informeren over je gebruiksmogelijkheden.**
Wij gebruiken je gegevens voor het opzetten, onderhouden en ondersteunen van je producten en diensten en voor onze klantenadministratie en geschillenbeheer. Bijvoorbeeld: we gebruiken je gegevens voor het tot stand brengen van je bestelling en levering, het versturen van facturen en het afhandelen van herstellingen of klachten.
- **Om onze producten en diensten te blijven verbeteren.**
Wij kunnen de gegevens over je gebruik verwerken om ons aanbod te evalueren en te verbeteren. Zo kunnen wij onze producten en diensten nog beter op jou afstemmen.
- **Om je te informeren over (nieuwe) producten en diensten van ons en andere bedrijven binnen de LUDO groep.**
Wij kunnen je gegevens gebruiken om je (schriftelijk, telefonisch of elektronisch) nieuwe producten, diensten of speciale acties aan te bieden waarvan wij denken dat

die voor jou interessant zijn. Het is ook mogelijk dat wij je benaderen wanneer je geen klant meer bent bij LUDO, tot maximaal 2 jaar na het einde van onze relatie. Je privacy-instelling (waarover meer in punt 7 van dit privacybeleid) bepaalt in welke mate je dit soort berichten ontvangt, en hoe je je kan aan- en afmelden.

- **Om fraude en inbreuken te bestrijden.**

Wanneer je klant wordt bij LUDO zullen we je vragen om je identiteitsgegevens. Afhankelijk van de LUDO producten en/of diensten waar je voor kiest, zullen wij ook je kredietwaardigheid toetsen. Wij voeren deze controle uit om te voorkomen dat je verplichtingen met ons aangaat die je financieel niet kunt dragen. Ook willen we voorkomen dat de rekeningen van LUDO onbetaald blijven. Daarvoor kunnen we informatie opvragen bij interne en externe databanken, zoals reeds onder punt 3 van dit privacybeleid toegelicht.

- **Om eenieders veiligheid te garanderen**

In en rond onze kantoren en gebouwen zal je ook worden gefilmd door onze bewakingscamera's. Deze beelden worden enkel opgeslagen met het oog op de veiligheid van goederen en personen en om misbruik, fraude en andere inbreuken waarvan onze klanten en wijzelf het slachtoffer kunnen worden te voorkomen (wij signaleren de aanwezigheid van camera's met pictogrammen die onze contactgegevens vermelden).

- **Om onze prestaties op te volgen.**

Wij kunnen je gegevens en profiel gebruiken om onze producten en diensten te evalueren.

- **Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.**

In heel wat gevallen zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens over je te bewaren en/of mee te delen aan overheidsinstanties. Naast algemene fiscale en boekhoudkundige verplichtingen, in het kader van een politieel of gerechtelijk onderzoek kunnen wij worden verplicht om bepaalde gegevens op een vertrouwelijke manier aan de nodige overheden mee te delen.

C. Geautomatiseerde besluitvorming.

LUDO neemt geen automatische besluitvorming – al dan niet op basis van profilering – waaraan rechtsgevolgen zijn verbonden voor jou of waarbij zulk besluit jou in aanmerkelijke mate treft, tenzij:

- dit noodzakelijk is voor het aangaan of uitvoeren van jouw overeenkomst (bijvoorbeeld kredietwaardigheidscontrole of het afsluiten van je LUDO producten en diensten bij niet-betaling);
- dit door de wetgeving is toegestaan: of
- we hiervoor jouw uitdrukkelijke toestemming hebben verkregen.

In zo'n situaties wordt je voorafgaandelijk geïnformeerd over de totstandkoming van het geautomatiseerde besluit, dat je het recht hebt om menselijke tussenkomst te eisen en de wijze waarop je het besluit kan aanvechten.

5. Hoe beveiligen we je persoonsgegevens?

Onze technische en organisatorische maatregelen.

We werken hard om je persoonsgegevens en privacy te beschermen, zowel in onze kantoren, in onze showroom, op ons netwerk als waar ook.

Onze medewerkers worden opgeleid om correct om te gaan met vertrouwelijke gegevens. In het kader van ieder project dat een verwerking van persoonsgegevens beoogt, wordt eerst een inschatting gemaakt op het vlak van veiligheid en de bescherming van persoonsgegevens, waarbij jouw belangen voorop staan. Ons informatiebeveiligingsbeleid, onze veiligheidsvereisten, en beheerstandaarden zijn trouwens volledig geënt op de internationale ISO27002 standaard. Voor de beveiliging van je gegevens hebben wij specifieke personen in dienst die op de naleving van de wetgeving en onze ethische overtuiging, zoals uiteengezet in dit privacybeleid, toezien. Wij hebben ook gespecialiseerde personen in dienst die instaan voor de veiligheid van ons netwerk, onze infrastructuur en onze informatiesystemen. Bovendien gebruiken wij allerlei technische maatregelen om je persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, ongeoorloofd gebruik en verlies of diefstal van je gegevens, zoals : beveiliging met een wachtwoord, harddisk encryptiesoftware, firewalls, antivirus, intrusie- en anomaliedetectie en toegangscontroles voor onze werknemers. Moest er zich een gegevenslek voordoen met nadelige gevolgen voor je persoonsgegevens, dan word je als klant in de door de wet voorziende omstandigheden persoonlijk verwittigd.

De software op onze producten wordt voortdurend up-to-date gehouden. Daarnaast bieden we je enkele veiligheidsinstellingen aan die je zelf kan beheren, zoals : een wachtwoord op een website.

Het aantal medewerkers van ons bedrijf dat toegang heeft tot je persoonsgegevens is beperkt en onze werknemers worden zorgvuldig geselecteerd. Er wordt hen enkel toegang tot je persoonsgegevens verleend voor zover ze die informatie nodig hebben om hun taken naar behoren uit te voeren.

6. Verkopen we je gegevens aan derde partijen of geven we je gegevens door?

A. Datatransfers.

Wij verkopen geen persoonsgegevens aan derde partijen zonder jouw toestemming en we geven ze niet door aan derden tenzij:

- **Aan onze rechtsopvolgers en andere bedrijven binnen de LUDO groep.**
Wij geven je persoonsgegevens door aan onze eventuele rechtsopvolgers en verbonden ondernemingen binnen de LUDO groep (bijvoorbeeld LUDO Sports S.A. of Ludo N.V.) voor dezelfde doeleinden als deze vermeld in dit privacybeleid, om je bijvoorbeeld op de hoogte te brengen van de producten en diensten van de hele LUDO groep. In geval van wanbetaling kunnen we ook jouw betalingsgewoonten doorgeven om de gerechtvaardigde belangen van de LUDO groep te beschermen. De ondernemingen binnen de LUDO groep kwalificeren in deze context als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken.
- **Dit nodig is voor onze dienstverlening.**

Sommige van onze databanken maken we toegankelijk voor derde partijen die werken in onze opdracht en die ons bijstaan bij het leveren van onze producten en diensten. Denk bijvoorbeeld aan onze handelsagenten, de zelfstandige handelsagenten die onze klanten dagelijks bijstaan. De doorgifte van je gegevens gebeurt enkel voor die doeleinden als waarvoor LUDO je gegevens zelf verwerkt en is beperkt tot die gegevens die zij nodig hebben voor het uitoefenen van hun taak in onze opdracht. Wij zien erop toe dat zij, net zoals wij, je gegevens veilig, respectvol en als goede huisvader beheren en wij voorzien daarvoor adequate contractuele waarborgen.

- **Er een wettelijke verplichting is.**

Wij verwijzen hiervoor naar punt 4 van dit privacybeleid.

- **Er een gerechtvaardigd belang is voor LUDO of de betrokken derde.**

We zullen je persoonsgegevens enkel doorgeven indien je belang of je fundamentele rechten en vrijheden niet zwaarder doorwegen en je zal daar ook steeds transparant over worden ingelicht (behoudens in geval van de wettelijke uitzonderingen). Zo kunnen je persoonsgegevens bijvoorbeeld worden doorgegeven aan kredietcontroleurs, incassobureaus en juridische dienstverleners.

- **Je ons daar toelating voor geeft.**

Indien LUDO in andere situaties persoonsgegevens aan derden zou geven, dan gebeurt dit met een expliciete kennisgeving, waarin toelichting wordt gegeven over de derde, de doeleinden van de doorgifte en verwerking. Waar wettelijk vereist, bekomen wij je uitdrukkelijke toestemming.

B. Internationale verwerking van je persoonsgegevens.

Voor zover persoonsgegevens (naar aanleiding van de datatransfers beschreven in punt 6A van dit privacybeleid) buiten de Europese Unie worden verwerkt, zorgen wij er via contractuele of andere maatregelen voor dat die gegevens daar een passend beschermingsniveau genieten vergelijkbaar met de bescherming die zij in de Europese Unie zouden genieten, conform de Europese regelgeving.

Enkele voorbeelden:

- De toegang tot onze B2B-database voor orders (vb. in Zwitserland, voor onze klanten)
- Het onderhouden van bepaalde softwaretools (waarin persoonsgegevens zitten) door externe IT-consultants (vb. in Zwitserland).

C. Gebruik van anonieme gegevens.

Wij gebruiken anonieme, geaggregeerde gegevens voor commerciële doeleinden en interne/externe rapportering. Deze gegevens zijn nooit terug te brengen naar een bepaalde natuurlijke persoon. Een voorbeeld : locatierapporteringen ('hoeveel mensen waren op een bepaald moment op een bepaalde plaats') voor evenement. LUDO waarborgt telkens dat al deze partijen de van ons ontvangen data nooit kunnen herleiden naar een te identificeren natuurlijke persoon.

7. Hoe bepaal je welke persoonsgegevens we mogen gebruiken en hoe?

A. Minderjarigen.

LUDO voert een strikt beleid wat betreft de verwerking van persoonsgegevens van minderjarigen. Indien wij weten of behoren te weten dat jij jonger dan 16 jaar bent zullen jouw persoonsgegevens steeds automatisch volgens het meest restrictieve privacy worden verwerkt. Voor het overige zal LUDO, voor zover wettelijk vereist, de voorafgaande toestemming vragen van je ouder(s) of voogd.

B. Opt-out voor direct marketing.

Wil je geen enkele vorm van commerciële communicatie ontvangen? Je hebt altijd het recht om jezelf, zonder dat je daarvoor een reden moet opgeven, te verzetten tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor direct marketing-doeleinden. Je kunt daarvoor altijd contact opnemen met de LUDO klantendienst of bij onze handelsagent en onze mogelijkheid tot promoties en/of acties via telefoon, post of e-mail deactiveren.

Websitegebruikers die geen LUDO-klant zijn, zullen wij enkel commerciële communicaties via sms en/of e-mail sturen nadat zij hiervoor hun ondubbelzinnige toestemming hebben gegeven.

Let wel : het feit dat je van ons geen commerciële communicaties meer wenst te ontvangen, doet uiteraard geen afbreuk aan ons recht om via elektronische weg contact met je op te nemen in het kader van de uitvoering van je contract of als de wet ons daartoe verplicht.

8. Wat zijn je privacy-rechten en hoe kan je ze uitoefenen?

Overzicht van je privacy-rechten.

Je recht van inzage

Je hebt het recht om op ieder ogenblik van LUDO te vernemen of wij al dan niet je persoonsgegevens verwerken, en als wij ze verwerken om die gegevens in te zien en bijkomende informatie te ontvangen over:

- de verwerkingsdoeleinden;
- de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- de ontvangers of categorieën van ontvangers (met name ontvangers in derde landen);
- indien mogelijk, de bewaartermijn of, als dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn;
- het bestaan van je privacy-rechten;
- het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit;
- de informatie waarover wij beschikken over de bron van de gegevens indien wij persoonsgegevens via een derde verkrijgen; en
- het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming.

Je hebt ook het recht om een gratis kopie te krijgen van de verwerkte gegevens, in begrijpelijke vorm. LUDO kan een redelijke vergoeding vragen om haar administratieve kosten te dekken voor iedere bijkomende kopie die je vraagt.

Je recht op verbetering van persoonsgegevens

Je hebt het recht om onvolledige, foutieve, ongepaste of verouderde persoonsgegevens onverwijld te laten rechtzetten.

Om je gegevens up-to-date te houden, verzoeken wij je hoe dan ook om ons elke wijziging te melden, zoals een verhuis, de wijziging van je e-mailadres of andere.

Je recht op gegevenswissing (het 'recht op vergetelheid')

Je hebt het recht om in de volgende gevallen, en zonder onredelijke vertraging, je persoonsgegevens te laten verwijderen:

- je persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt door LUDO;
- je trekt je eerdere toestemming voor de verwerking in en er is geen andere rechtsgrond waar LUDO zich op kan beroepen voor de (verdere) verwerking;
- je maakt bezwaar tegen de verwerking van je persoonsgegevens en er bestaan geen zwaarder doorwegende, gerechtvaardigde gronden voor de (verdere) verwerking door LUDO;
- je persoonsgegevens worden onrechtmatig verwerkt;
- je persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Houd er wel rekening mee dat wij niet altijd alle gevraagde persoonsgegevens kunnen verwijderen. Wij zullen jou daarover nader informeren in ons antwoord op jouw verzoek.

Je recht op beperking van de verwerking

Je hebt het recht om de beperking van de verwerking van je persoonsgegevens te verkrijgen indien één van de volgende elementen van toepassing is:

- je betwist de juistheid van die persoonsgegevens: het gebruik ervan wordt beperkt gedurende een periode die LUDO in staat stelt de juistheid van de gegevens te controleren;
- de verwerking van je persoonsgegevens is onrechtmatig: in plaats van het wissen van je gegevens, verzoek je om beperking van het gebruik ervan;
- LUDO heeft je gegevens niet meer nodig voor de oorspronkelijke verwerkingsdoeleinden, maar jij hebt ze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering: in plaats van het wissen van je gegevens, wordt het gebruik ervan beperkt voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van de rechtsvordering;

- zolang er nog geen beslissing is genomen over de uitoefening van je recht op bezwaar tegen de verwerking, verzoek je om het gebruik van je persoonsgegevens te beperken;

Je recht op overdraagbaarheid van persoonsgegevens ('data portability')

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te 'recupereren', bijvoorbeeld om makkelijker van dienstenleverancier te kunnen veranderen. Dit kan enkel voor de persoonsgegevens die je zelf hebt verstrekt aan LUDO, gebaseerd op toestemming of na overeenkomst. In alle andere gevallen kan je dus niet van dit recht genieten (bijvoorbeeld wanneer de verwerking van je gegevens gebeurt op basis van een wettelijke verplichting).

Er zijn 2 aspecten verbonden aan dit recht:

- je kan LUDO verzoeken om de betrokken persoonsgegevens terug te krijgen in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm; en
- je kan LUDO verzoeken om de betrokken persoonsgegevens rechtstreeks door te geven aan een andere verwerkingsverantwoordelijke. Je bent daarbij zelf verantwoordelijk voor de juistheid en veiligheid van het (e-mail)adres dat je voor de doorgifte opgeeft. LUDO heeft het recht dit te weigeren indien de doorgifte technisch niet mogelijk is.

Je recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens

Je hebt het recht om op grond van je bijzondere situatie bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens indien de verwerking kadert in het gerechtvaardigd belang van LUDO of in kader van het algemeen belang. LUDO zal de verwerking van je persoonsgegevens staken, tenzij LUDO dwingende en legitieme gronden voor de verwerking kan aantonen die zwaarder wegen dan die van jou óf wanneer de verwerking van de persoonsgegevens verband houdt met het instellen, uitoefenen of onderhouden van een rechtsvordering (bijvoorbeeld het indienen van een verzoek bij een rechtbank).

Wat betreft je recht van bezwaar in het kader van direct marketing, zie punt 7 van dit Privacybeleid.

9. Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?

Wij mogen persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is om het doel te realiseren waarvoor we ze verzamelen. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen, en kan soms heel kort zijn. Soms kan de termijn ook langer zijn, bijvoorbeeld om onze wettelijke verplichtingen na te komen (om tegemoet te komen aan onze boekhoudkundige en fiscale verplichtingen zijn wij bijvoorbeeld verplicht om je facturatiegegevens voor maximaal 7 jaar bij te houden) of uit de juridische noodzaak om bepaalde gegevens (met name je contract, facturen en correspondentie in verband met klachten daaromtrent) als bewijs te bewaren bij geschillen, tot maximaal 10 jaar na beëindiging van je contract. Deze gearchiveerde gegevens zijn uiteraard wel slechts beperkt toegankelijk.

Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn(en) worden persoonsgegevens gewist of geanonimiseerd.

Bepaalde gegevens van voormalige klanten kunnen gedurende een periode van 2 jaar na beëindiging van het contract worden gebruikt om de voormalige klant te herkennen en op de hoogte te houden van nieuwe producten en promoties van LUDO, tenzij de klant volgens de onder punt 7 van dit privacybeleid beschreven procedure aangeeft hier niet mee akkoord te gaan.

10. Onze websites.

Als je onze websites bezoekt en gebruikt dan verwerken wij de volgende persoonsgegevens van jou :

- Je IP-adres, het type en de taal van je browser, de software, het type en het merk van apparatuur die je gebruik tijdens de verbinding met onze websites en apps, de tijd van je websitebezoek en het webadres van waaruit je onze website bereikte, de pagina's die je daarop bekijkt, de koppelingen (links) waarop je klikt en de andere acties die je op onze websites onderneemt. Dit doen wij door middel van cookies. Meer informatie over de cookies die wij gebruiken en de keuzes die je hierin kunt maken vind je in punt 11C van dit privacybeleid.
- Op sommige LUDO websites vragen wij je om aanvullende persoonlijke informatie, zoals je e-mailadres, naam, adres of een telefoonnummer;
- Wanneer je inlogt op B2B van LUDO dan vragen we je gebruikersnaam en wachtwoord. Wij identificeren dan je IP-adres en koppelen die aan je klantgegevens. Goed om weten is ook dat je log-in sessie bij afmelden nog max. 15 minuten actief blijft.

De persoonsgegevens die wij via onze websites verzamelen, worden voor de volgende doeleinden gebruikt:

- Om onze (web)diensten aan jou te kunnen leveren (bijvoorbeeld het plaatsen van online bestellingen) en om met jou te communiceren (bijvoorbeeld in verband met je aanrekening of om je een waarschuwing te sturen indien er phishing e-mails circuleren).
- Om statistieken op te maken en analyses uit te voeren, met als doel de kwaliteit van onze websites en van onze dienstverlening te verbeteren. Als wij bijvoorbeeld weten dat heel wat websitegebruikers ondanks een 'help' artikel op de klantenservice alsnog bellen naar de klantendienst, dan leren wij daaruit en kunnen wij onze online dienstverlening verbeteren.
- Om je beter en persoonlijker van dienst te zijn, bijvoorbeeld door de op onze websites getoonde advertenties en het aanbod van onze producten en diensten aan te passen aan je persoonlijke voorkeuren.
- Om je te benaderen met aanbiedingen en informatie over andere producten of diensten van LUDO.

11. Cookiebeleid.

A. Wat zijn cookies?

Wij maken gebruik van cookies wanneer je onze e-mails opent en/of wanneer je onze websites bezoekt. Cookies zijn stukjes informatie die op je eigen computer of mobiel toestel bewaard worden en die meestal worden gebruikt om het gebruiksgemak van websites te optimaliseren.

Er bestaan verschillende soorten cookies, onderverdeeld naar oorsprong, functie en levensduur. Voor een compleet overzicht kan je websites zoals www.allaboutcookies.org raadplegen.

LUDO gebruikt cookies om :

- Het gebruik en de functionaliteiten van haar websites te verbeteren;
- Te analyseren hoe gebruikers van onze websites gebruik maken en om statistieken op te stellen; en
- De gebruikers van onze websites gepersonaliseerde informatie en advertenties te tonen.

Zo kan je bijvoorbeeld als bezoeker van onze websites worden geïdentificeerd bij een volgend bezoek en kunnen wij het gebruiksgemak vergroten door onze websites beter af te stemmen op je wensen en voorkeuren. Cookies kunnen ook gebruikt worden om de inhoud of publiciteit van een website persoonlijker te maken.

Cookies kunnen zowel door LUDO als door andere partijen geplaatst worden. Wanneer wij derden toelaten op onze websites cookies te plaatsen, dan moeten deze partijen contractueel een veilige verbinding garanderen waarover de gegevens worden uitgewisseld.

B. Welke soorten cookies gebruiken we?

- Noodzakelijke cookies: deze cookies zorgen er voor dat je door onze websites en apps kan navigeren en de functionaliteiten (zoals winkelkarretje en je privacy-instellingen) kan gebruiken.
- Functionele cookies: dit type cookies maakt het functioneren van onze websites makkelijker en zorgt voor een gepersonaliseerde surfervaring door bijvoorbeeld inlognamen, wachtwoorden en voorkeuren – zoals de taalinstelling – te onthouden.
- Performantie cookies: deze cookies verzamelen gegevens over het gebruik van onze websites en apps zoals het aantal bezoekers, welke populaire webpagina's zijn en de tijd die gebruikers spenderen op een bepaalde webpagina. Op basis van het gedrag van onze gebruikers kunnen we onze websites verbeteren en de gebruikservaring optimaliseren en personaliseren. Wij doen hiervoor ook een beroep op cookies van derden zoals :
 - *Adobe Analytics*: De gegenereerde informatie over je gebruiksgedrag op onze websites wordt anoniem verzameld (door de laatste 8 karakters van je IP-adres te verwijderen) en overgebracht naar en door Adobe, waar ze worden opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Deze geanonimiseerde gegevens worden vervolgens door Adobe namens ons geanalyseerd en als

geaggregeerde gegevens aan ons teruggestuurd. Adobe koppelt je IP-adres niet aan andere door hen geregistreerde gegevens.

- *Google Analytics*: zorgt voor het verzamelen van anonieme gegevens over het gebruik van onze website en het opstellen van bezoekersstatistieken. Meer info over hoe Google je gegevens gebruikt is te vinden op : <https://www.google.com/intl/nl/policies/privacy/partners/>.
- *Hotjar*: LUDO gebruikt het analysepakket Hotjar (<https://www.hotjar.com>) om inzicht te krijgen in hoe je als unieke, anonieme bezoeker real-time onze website gebruikt (muisklikken, muisbewegingen, scrollactiviteit).
- Advertentiecookies: op basis van je surfgedrag, je demografische en je gebruikersgegevens kunnen wij onze advertenties efficiënter maken en beter afstemmen op je interesses en jou enkel gepersonaliseerde reclameboodschappen tonen.. Met de cookies en hulpmiddelen van het advertentienetwerk van Google (Google AdWords, Google Match, Adobe Audience Manager en DoubleClick) en van Facebook (Custom Audience) kunnen we jou ook op de websites die deel uitmaken van die netwerken reclame tonen voor LUDO producten en diensten waar je mogelijk interesse voor hebt.
- Social media cookies: deze cookies maken de functionaliteiten van social media websites zoals Facebook, Twitter en Instagram mogelijk. Denk bijvoorbeeld aan een YouTube-filmpje bij één van onze producten of diensten, het tonen van onze LUDO winkelpunten in Google Maps of een 'like' knop voor Facebook.

Onder "cookies" worden ook soortgelijke technologieën verstaan, zoals flash cookies, device fingerprinting, html5-local storage en javascripts. Om het succes van onze reclamecampagnes te meten en te verbeteren, tellen technologieën zoals web beacons (of clear gifs) en action tags het aantal bezoekers op onze websites en/of apps naar aanleiding van een reclame op de site van derden. Bepaalde pagina's op onze websites werken ook met pixel tags. Deze pixels zien onder andere welke producten je op onze websites bekijkt. Op basis van die informatie kunnen wij je vervolgens relevante advertenties tonen op bijvoorbeeld Facebook en Google.

C. Beheer van cookies

Je kan op elk moment via de instellingen van je browser (meestal onder "Help" of "Internetopties") alle geïnstalleerde cookies uitschakelen of verwijderen van je computer of mobiel eindtoestel. Elk type browser heeft zijn eigen instellingen voor het beheren van cookies. De informatie kan je vinden op de website van de browser die je gebruikt. Meer algemene informatie over het beheren van cookies kan je vinden op <http://www.allaboutcookies.org/manage-cookies/>. Daarnaast kan je op de volgende websites kiezen van welke bedrijven je geen cookies meer wenst te ontvangen: <http://www.aboutads.info/choices/#completed> en <http://www.youronlinechoices.com/>.

Houd er rekening mee dat het veranderen van de instellingen ervoor kan zorgen dat de LUDO websites en andere websites niet goed meer functioneren.

12. Hoe kan ik LUDO contacteren?

Indien je de LUDO klantendienst wil bereiken in relatie met dit privacybeleid (bijvoorbeeld om je privacy-instellingen aan te passen), dan kan dat schriftelijk of via email.

Voor meer informatie over dit privacybeleid of voor klachten in verband met de verwerking van je persoonsgegevens, kan je contact opnemen met de Data Protection Officer van LUDO via privacy@granvillebikes.com.

13. Blijf op de hoogte van aanpassingen.

LUDO kan dit privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen, bijvoorbeeld naar aanleiding van marktevoluties en nieuwe verwerkingsactiviteiten van LUDO. Wij nodigen je dan ook uit om steeds de laatste versie van dit beleid te raadplegen op onze website. Uiteraard informeren wij je voorafgaandelijk via onze websites of andere courante communicatiekanalen van elke inhoudelijke wijziging en vragen wij wanneer de wet dit vereist jouw voorafgaande toestemming voor onze (nieuwe) verwerkingsactiviteiten.

In geval van tegenstrijdigheid hebben onze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden van toepassing op specifieke LUDO producten en diensten voorrang op dit privacybeleid.

14. Escalatie bij de toezichthoudende autoriteit.

Voor klachten in verband met de verwerking van je persoonsgegevens door LUDO, kan je je wenden tot de Belgische Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (CBPL) op volgend adres:

Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, Drukpersstraat, 35 te 1000 Brussel. Telefoon: +32 274 48 00 of e-mail: commission@privacycommission.be.

De betrokkene kan eveneens klacht indienen bij de rechtbank van Eerste Aanleg van zijn woonplaats.

Voor meer informatie met betrekking tot klachten en mogelijkheden tot verhaal, wordt de betrokkene uitgenodigd om volgende link te raadplegen

<https://www.privacycommission.be/nl/klacht-en-beroep>

Tekst geldig vanaf 25 mei 2018.