

Privacyverklaring

Versie 2.2 Datum: 10 oktober 2023

1. Identiteit en contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke	1
2. Op wie en wanneer is deze Privacyverklaring van toepassing?	2
2.1 WEngage als verwerkingsverantwoordelijke: wel van toepassing	2
2.2 WEngage als verwerker: enkel van toepassing voor de hieronder omschreven eigen doeleinden	3
3. Welke persoonsgegevens verwerken wij, onder welke rechtsgrond, voor welke doeleinden en voor hoe lang?	3
4. Met wie delen wij uw persoonsgegevens?	9
4.1 Interne doorgiftes, binnen onze ondernemingsgroep	9
4.2 Externe doorgiftes, aan derde partijen	9
5. Hoe beveiligen wij uw persoonsgegevens?	10
6. Waar bewaren en verwerken wij uw persoonsgegevens?	10
7. Welke rechten heeft u en hoe kan u deze uitoefenen?	11
8. Wijzigingen aan de Privacyverklaring	12

1. Identiteit en contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke

De WEngage Groep (hierna “WEngage”, “wij”) respecteert uw privacy en hecht grote waarde aan het correct verwerken van uw persoonsgegevens, in overeenstemming met de bepalingen van de Belgische en Europese regelgeving inzake gegevensbescherming, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (“AVG” of “GDPR”).

De verwerkingsverantwoordelijke WEngage bestaat uit de volgende vennootschappen:

Naam en rechtsvorm	Adres	Ondernemingsnummer	Contactgegevens
WEngage International NV	Woluwelaan 158 1831 Machelen België	(BE) 0879.144.256	dpo@wengage.eu
WEngage NV	Woluwelaan 158 1831 Machelen België	(BE) 0793.259.664	dpo@wengage.eu
WEngage BV	Schatbeurderlaan 10 6002 ED Weert Nederland	(NL) 8081 90969 801	dpo@wengage.eu
WEngage sarlau	27 Avenue Abderrahim Bouabid Hay Riad CP 10110 Rabat Marokko	ICE: 001509504000076	dpo@wengage.eu

WEngage is gespecialiseerd in het verzorgen van klantencontact en het optimaliseren van de klantenervaring bij ondernemingen via een brede waaier aan communicatiekanalen. Via deze Privacyverklaring wensen wij u – als onze klant, zakenpartner, websitebezoeker en gebruiker van onze diensten – zoveel mogelijk te informeren en controle te geven over de verzameling, de verwerking en het gebruik van uw persoonsgegevens door ons. Deze Privacyverklaring is in de eerste plaats van toepassing op de persoonsgegevens die wij van u verwerken als verwerkingsverantwoordelijke. Aangezien wij bij onze dienstverlening ook persoonsgegevens verwerken namens en in opdracht van onze opdrachtgevers, waarbij wij louter optreden als hun ‘verwerker’, verduidelijken wij onder titel 2 hieronder wanneer wij optreden als verwerkingsverantwoordelijke en wanneer als verwerker in de zin van de AVG.

Voor specifieke vragen omtrent de verwerking van uw persoonsgegevens of om uw rechten uit te oefenen, kan u steeds contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming (ook wel Data Protection Officer of “DPO” genoemd):

- via e-mail aan: dpo@wengage.eu
- per post aan: WEngage, t.a.v. de DPO, Woluwelaan 158, 1831 Machelen, België.

2. Op wie en wanneer is deze Privacyverklaring van toepassing?

Deze Privacyverklaring is van toepassing in de gevallen waarin WEngage verantwoordelijk is voor de verwerking van uw gegevens. Dit betekent dat WEngage bepaalt voor welke doeleinden (waarom) en met welke middelen (hoe) uw gegevens verwerkt worden. Wanneer onze klant echter beslist over deze factoren, is deze Privacyverklaring niet van toepassing. Bij WEngage treden wij in het kader van onze activiteiten soms op als verwerkingsverantwoordelijke, en soms als verwerker van onze klant. Daarom verduidelijken wij hieronder kort wanneer deze Privacyverklaring nu concreet van toepassing is.

2.1 WEngage als verwerkingsverantwoordelijke: wel van toepassing

Ten aanzien van de gegevens van onderstaande personen treedt WEngage op als verwerkingsverantwoordelijke. De Privacyverklaring is bijgevolg van toepassing op deze verwerkingen. Onderstaande categorieën omvatten ook personen die in het verleden tot deze categorieën behoorden (bv. voormalige klant), of personen die mogelijk in de toekomst tot deze categorieën zullen behoren (bv. potentiële klant). Wanneer één van de hieronder bedoelde personen een rechtspersoon is, verwerken wij nog steeds gegevens van onze contactpersonen bij deze entiteiten en blijft de AVG van toepassing.

- **opdrachtgevers**, zijnde onze zakelijke klanten aan wie wij onze hierboven omschreven diensten leveren;
- **zakenpartners**, die ons bijstaan bij het uitbaten van onze onderneming dan wel met ons samenwerken;
- **gebruikers** van onze website www.wengage.eu;
- **deelnemers** aan gesprekken die wij namens en in opdracht van onze opdrachtgevers voeren (zoals met onze opdrachtgever diens klanten, gebruikers, prospecten, medewerkers en eventuele andere contacten). Dit voor zover wij ten aanzien van uw gegevens niet optreden als loutere verwerker van onze opdrachtgever (zie daarvoor onder titel 2.2 hieronder);
- andere personen die ons zouden contacteren, voor zover wij ten aanzien van uw gegevens niet optreden als loutere verwerker.

Voor de verwerkingen gerelateerd aan volgende specifieke categorieën betrokkenen, verwijzen we u graag door naar de privacyverklaringen die wij hiervoor specifiek opgemaakt hebben:

- **kandidaat-medewerkers** die solliciteren via onze jobs-pagina: [Werken bij WEngage](#)

2.2 WEngage als verwerker: enkel van toepassing voor de hieronder omschreven eigen doeleinden

In specifieke omstandigheden treden wij op als (onder)verwerker van onze opdrachtgevers. Dit is met name het geval ten aanzien van de gegevens van onze opdrachtgevers hun klanten, gebruikers, prospecten, medewerkers en eventuele andere betrokkenen wiens gegevens wij verwerken in functie van de dienstverlening aan onze opdrachtgevers zoals hieronder nader omschreven.

Opdrachtgevers doen namelijk een beroep op onze dienstverlening om ten aanzien van hun klanten, gebruikers, prospecten, medewerkers en eventuele andere contacten, onder meer: producten aan te bieden en bestellingen te verwerken, customer service of helpdesk taken uit te voeren, en klantenbestanden actueel te houden. Wij zullen hierbij afhankelijk van de concreet verleende dienst bepaalde van uw gegevens verwerken, zoals uw naam en contactgegevens; adresgegevens; bestellings- en facturatiegegevens; afspraken, verzoeken en klachten; communicatiehistorieken; gesprekopnames en enige andere relevante gegevens. In dit geval verwerken wij uw gegevens hoofdzakelijk in opdracht van onze opdrachtgever, wat betekent dat wij onder de AVG optreden als 'verwerker' van onze opdrachtgever. Wij treden daarbij enkel op voor eigen doeleinden, en dus als verwerkingsverantwoordelijke, ten aanzien van gesprekopnames en bijhorende metadata. Wij kunnen namelijk dergelijke opnames maken en voor een beperkte termijn bijhouden voor het strikte doeleinde van interne kwaliteitscontrole binnen onze callcenters, zoals nader omschreven onder titel 3.

In onze rol als verwerker moeten wij ons met betrekking tot uw gegevens te allen tijde houden aan de instructies van onze opdrachtgever. Wij zijn er contractueel toe gehouden om uw gegevens na verloop van een vooraf gespecificeerde termijn te wissen, zoals overeengekomen met de opdrachtgever. Wij sluiten voor iedere verwerking die wij verrichten in opdracht van onze opdrachtgevers, met hen voorafgaandelijk een verwerkersovereenkomst die gebaseerd is op de standaardcontractbepalingen die daarvoor door de Europese Commissie zijn vastgesteld in uitvoering van artikel 28, lid 7 AVG, dan wel op onze Standaardvoorwaarden voor gegevensverwerking die de vereiste vermeldingen omvatten conform artikel 28, lid 3 AVG. Onze Standaardvoorwaarden voor gegevensverwerking zijn terug te vinden op deze pagina in PDF.

Aangezien de opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke de eindverantwoordelijkheid draagt voor deze verwerkingen, verwijzen wij u naar onze relevante opdrachtgever voor enige vragen of verzoeken die u in dit verband zou hebben omtrent de manier waarop uw gegevens verwerkt worden. Mochten wij zelf vragen of verzoeken ontvangen die (mede) betrekking hebben op verwerkingen die wij verrichten in opdracht van onze opdrachtgevers, zullen wij deze overmaken aan onze relevante opdrachtgever voor verdere behandeling en u hiervan informeren.

3. Welke persoonsgegevens verwerken wij, onder welke rechtsgrond, voor welke doeleinden en voor hoe lang?

Hieronder verduidelijken wij welke gegevens wij van u kunnen verwerken, onder welke rechtsgrond wij deze verwerken, voor welke doeleinden dit gebeurt, en gedurende welke termijnen. Wij verwerken niet noodzakelijk alle hieronder vermelde gegevens van u. Dit is immers afhankelijk van de concrete situatie, uw voorkeuren en de kanalen via dewelke wij met elkaar in contact staan. Voor de duidelijkheid geven wij hieronder eerst aan welke gegevens wij algemeen kunnen verwerken van al onze contacten. Daarna verduidelijken wij welke gegevens wij mogelijk bijkomend verwerken van specifieke categorieën contacten, meer bepaald onze opdrachtgevers en zakenpartners, en deelnemers aan gesprekken die wij namens en in opdracht van onze opdrachtgevers voeren.

WEngage verricht de volgende verwerkingen van persoonsgegevens:

- Onze verwerkingen in het algemeen:

Doeleinde	Type persoonsgegevens	Verwerkingsgrond	Bewaartermijn
<p>Het beantwoorden van uw vraag wanneer u met ons contact opneemt, met inbegrip wanneer dit gebeurt via één van de formulieren of de chatbutton op onze website</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contactgegevens Bv. naam, e-mailadres, adres, functie, aanspreking, telefoonnummer. - Communicatie en contactgeschiedenis Bv. reden van contactname, gevoerde communicatie, bevestiging akkoord met onze voorwaarden en privacybeleid. - Toelichting van de vraagstelling met bijkomende informatie 	<p>Gerechtigd belang</p> <p>Noodzaak voor de totstandkoming van een overeenkomst, wanneer relevant</p>	<p>Tot 3 jaar na moment van contactname.</p> <p>Chats worden na 7 dagen verwijderd</p>
<p>Het promoten van onze activiteiten en diensten, door uw contactgegevens te gebruiken om nieuwsbrieven of ander (elektronisch) marketingmateriaal naar u te versturen, indien u hiertoe uitdrukkelijk uw toestemming verleent via het inschrijvingsformulier op onze website of op een andere manier (voor onze opdrachtgevers en zakenpartners, zie echter hieronder).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - E-mailadres 	<p>Toestemming</p>	<p>Tot het intrekken van uw toestemming of het uitoefenen van uw recht van bezwaar tegen direct marketing (in ieder e-mailbericht is een uitschrijflink opgenomen).</p>
<p>Het aanbieden van een veilige en technisch goed functionerende website door het gebruik van strikt noodzakelijke cookies.</p>	<p>Elektronische identificatie- en gebruiksgegevens Bv. IP-adres, browsertype, locatiegegevens, via welke weg u op onze website terechtkomt, het soort toestel waarmee u onze website bezoekt, de bezochte webpagina's, de duur</p>	<p>Gerechtigd belang</p>	<p>Zie onze Cookieverklaring voor een overzicht van de termijnen gedurende welke iedere cookie gegevens registreert.</p>
<p>Het gebruik van statistische cookies op onze website om inzicht te verkrijgen in de manier waarop u onze website gebruikt, met onder meer het oog op het opsporen van navigatieproblemen, en het gebruiksvriendelijker en aantrekkelijker maken van onze website.</p>		<p>Toestemming</p>	

<p>Het gebruik van marketing cookies op onze website, met het oog op het weergeven van advertenties, het implementeren van functies op onze website geboden door sociale media, en het meten van hoe vaak deze advertenties en functies respectievelijk weergegeven en gebruikt worden.</p>	<p>van bezoeken, de manier waarop u navigeert op de bezochte webpagina's. Zie onze Cookieverklaring voor een detailoverzicht van de cookies die via onze website geplaatst kunnen worden.</p>	<p>Toestemming</p>	
<p>Het nakomen van onze wettelijke verplichtingen als onderneming, zoals op het gebied van gegevensbescherming en op fiscaal en boekhoudkundig gebied.</p>	<p>Alle persoonsgegevens vermeld in deze Privacyverklaring, voor zover relevant in functie van de betreffende wettelijke verplichting.</p>	<p>Wettelijke verplichting</p>	<p>Zoals vastgelegd in de toepasselijke wet- en regelgeving, bv. minstens 7 jaar voor boekhoudkundige stukken gelet op onze verantwoordingsplicht ten aanzien van de fiscus.</p>
<p>Het verzekeren van de veiligheid in en rond onze bedrijfsgebouwen en de efficiënte bescherming van de eigendom van WEngage, haar medewerkers, opdrachtgevers, zakenpartners en enige andere bezoekers via de aanwezigheid van bewakingscamera's in onze bedrijfsgebouwen, met als strikt doel het toezicht op en de bewaking van onze bedrijfsgebouwen. WEngage heeft een pictogram aangebracht aan de ingang van elke bewaakte plaats. In geval van een gerechtelijk onderzoek of een vraag van de politie, kunnen beelden overgedragen worden in overeenstemming met de AVG, zonder jouw voorafgaand akkoord. Dit zal steeds onder toezicht van de gerechtelijke en politionele autoriteiten zijn en camerabeelden zullen nooit voor andere (bijv. commerciële) doeleinden overgedragen worden.</p>	<p>- Bewakingscamerabeelden</p>	<p>Gerechtvaardigd belang, en conform de vereisten van de Camerawet</p>	<p>1 maand, tenzij in geval van incidenten met oog op onderzoek en/of bewijsvoering.</p>

<p>Het verzekeren van de mogelijkheid tot de uitoefening of verdediging in rechte van de belangen van WEngage, en het daadwerkelijk overgaan hiertoe, indien wij van oordeel zijn dat onze belangen geschaad worden en een juridische procedure zich opdringt (bv. gerechtelijke invordering van een onbetaalde factuur), of indien tegen ons juridische stappen ondernomen zouden worden door een persoon die zich door ons benadeeld voelt (bv. voor het voeren van verweer in een geschil). Het tegengaan van fraude en andere vormen van misbruik van onze dienstverlening.</p>	<p>Alle persoonsgegevens vermeld in deze Privacyverklaring, voor zover relevant in functie van het betreffende (dreigende) geschil.</p>	<p>Gerechtvaardigd belang</p>	<p>10 jaar voor persoonlijke vorderingen en 30 jaar voor zakelijke vorderingen</p>
---	---	-------------------------------	--

- Onze bijkomende verwerkingen ten aanzien van opdrachtgevers en zakenpartners:

Naast de hierboven reeds vermelde verwerkingen, verrichten wij volgende bijkomende verwerkingen met de persoonsgegevens van onze opdrachtgevers en zakenpartners.

Doeleinde	Type persoonsgegevens	Verwerkingsgrond	Bewaartermijn
<p>Het aangaan en uitvoeren van de overeenkomst met u als onze opdrachtgever dan wel zakenpartner, met inbegrip van: offertes bezorgen en aanvragen, het nakomen van onze precontractuele verplichtingen, de totstandkoming van de dienstverlenings-, leveranciers-, of samenwerkingsovereenkomst, het beheer van onze zakelijke relatie, het voeren van communicatie, verrichten van facturatie en betalingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contractuele gegevens bv. bedrijfsnaam, adres, BTW-nummer, overeenkomst, vergoedingen, targets. - Bestel, betalings- en facturatiegegevens bv. bestelbonnen, facturen, bankrekeningnummer, transactie-overzichten. - Opleidings- of evenementgerelateerde gegevens Bv. inschrijving, foto's, kwalificaties en certificaten. - Aftersalesgegevens Bv. supportverzoeken, klachten. - Communicatie en contactgeschiedenis en historiek van afgenomen diensten en bijgewoonde opleidingen of evenementen 	<p>Noodzaak voor de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst</p> <p>Gerechtvaardigd belang (voor contactpersonen bij onze opdrachtgever of zakenpartner die geen partij zijn bij de overeenkomst)</p> <p>Toestemming wanneer relevant</p>	<p>Tot 10 jaar na beëindiging van onze contractuele relatie</p>

<p>Het verstrekken van toegang tot onze online omgevingen en platformen, voor zover relevant in het kader van onze dienstverlening of samenwerking. Dit met het oog op een eenvoudig beheer van onze relatie en de beveiligde doorgifte, raadpleging en bewaring van gegevens die hiervoor relevant zijn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accountgegevens bv. logingegevens, accountvoorkeuren, gebruikersactiviteit. 	<p>Noodzaak voor de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst</p> <p>Gerechtvaardigd belang (voor contactpersonen bij onze opdrachtgever of zakenpartner die geen partij zijn bij de overeenkomst)</p>	<p>Tot het einde van de overeenkomst.</p>
<p>Het promoten van de activiteiten en diensten van WEngage, door uw contactgegevens te gebruiken om marketingmateriaal (met inbegrip van relatiegeschenken) naar u te versturen, via e-mail of een ander kanaal, in het kader van onze bestaande klantenrelatie of samenwerking en afgestemd op de specifieke omstandigheden hiervan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contactgegevens Bv. naam, e-mailadres, adres, telefoonnummer. 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Toestemming indien u hier uitdrukkelijk om verzocht heeft (bv. via de website, zie onder de algemene verwerkingen)</p>	<p>Tot het intrekken van uw toestemming of het uitoefenen van uw recht van bezwaar tegen direct marketing (in ieder e-mailbericht is een uitschrijflink opgenomen). In geval de verwerking gebaseerd is op ons gerechtvaardigd belang, wordt deze beëindigd binnen een redelijke termijn na uw laatste beroep op onze diensten of onze laatste samenwerking.</p>

<p>Het toezien op de kwaliteit van onze dienstverlening en de blijvende verbetering daarvan op basis van uw feedback met inbegrip van het opleiden van medewerkers, de eventuele publicatie van uw beoordeling van onze dienstverlening, en het onderzoeken van uw interesse in nog niet aangeboden diensten met het oog op de mogelijke uitbreiding van ons aanbod als onderneming. Wij streven deze doeleinden o.m. na door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - troubleshooting en analyse van statistieken en geaggregeerde gegevens; - markt- en tevredenheids-onderzoek; - publicatie van promotioneel materiaal (bv. foto's van evenementen), en beoordelingen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Statistieken, feedback en promotionele content met betrekking tot onze diensten en evenementen bv. sales- en supportgerelateerde gegevens, tevredenheidsscores en beoordelingen, foto's van evenementen. 	<p>Gerechtvaardigd belang</p> <p>Toestemming voor de publicatie van promotioneel materiaal en beoordelingen indien hierbij persoonsgegevens betrokken zijn, desgevallend verleend aan de aanbieder van het platform of de tool waarlangs de review geplaatst wordt.</p>	<p>Tot het intrekken van uw toestemming of het uitoefenen van uw recht van bezwaar.</p>
--	---	---	---

- o Onze bijkomende verwerkingen ten aanzien van deelnemers aan gesprekken die wij namens en in opdracht van onze opdrachtgevers voeren:

In de regel verwerken wij de gegevens van deelnemers aan telefonische gesprekken die wij namens en in opdracht van onze opdrachtgevers voeren (bv. in functie van de klantendienst, helpdesk, sales) uitsluitend volgens de instructies van onze opdrachtgevers. Wij treden daarbij enkel op als verwerkingsverantwoordelijke voor de volgende verwerking:

Doeleinde	Type persoonsgegevens	Verwerkingsgrond	Bewaartermijn
<p>WEngage kan de telefonische contacten die zij in opdracht van haar opdrachtgevers voert, opnemen met het oog op het controleren en waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening in haar callcenters, met inbegrip van coaching en opleiding van onze medewerkers. U wordt steeds aan het begin van het gesprek op de hoogte gebracht van deze mogelijkheid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gesprekoproepen - Metadata Bv. datum en tijdstip oproepen, duur van gesprekken. 	<p>Gerechtvaardigd belang, en conform de vereisten van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en art. 10/1, §2 van de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 1 maand voor gesprekoproepen. - 6 maanden voor metadata.

		betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.	
--	--	--	--

4. Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

4.1 Interne doorgiften, binnen onze ondernemingsgroep

WEngage is een ondernemingsgroep (zie onder titel 1) waaronder diverse ondernemingen en commerciële activiteiten gehuisvest zijn. Het is mogelijk dat wij uw persoonsgegevens delen binnen onze groep om administratieve en infrastructuur-gerelateerde redenen, evenals om commerciële redenen zoals met name het waarborgen van een optimale dienstverlening. Een opdrachtgever of partner van één van onze ondernemingen wordt aanzien als een opdrachtgever of partner van de gehele groep. Als betrokkene is het uiteraard mogelijk om u onder de voorwaarden van de AVG te verzetten tegen de doorgifte en het eventuele verdere gebruik van uw gegevens voor commerciële doeleinden, door hiertoe met ons contact op te nemen zoals nader toegelicht onder titel 10.

4.2 Externe doorgiften, aan derde partijen

Daarnaast kunnen wij uw persoonsgegevens – onder bepaalde voorwaarden – aan derde partijen overmaken. Dit met name wanneer dit strikt noodzakelijk is in het licht van hogervermelde doeleinden, of indien wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

Bepaalde van deze derde partijen werken in opdracht van WEngage en/of worden ingeschakeld om een aspect van de dienstverlening van WEngage uit te voeren, zoals het digitaal bewaren van onze klantgegevens, het beheren van onze websites en IT-systemen, het leveren van diensten of ondersteuning aan onze opdrachtgevers, of voor geschillenbeheer.

Voor zover deze derde partijen daarbij optreden als verwerker, zal WEngage telkens een verwerkersovereenkomst sluiten. WEngage zal enkel persoonsgegevens delen die relevant en noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van hun specifieke opdrachten. Het vertrouwelijk omgaan met deze persoonsgegevens en het adequaat beveiligen hiervan is steeds opgenomen als vereiste in deze verwerkersovereenkomsten.

Wanneer wij persoonsgegevens doorgeven aan derde partijen, kadert dit in het algemeen in het verzekeren van een zo goed mogelijke dienstverlening en efficiënte bedrijfsvoering, alsook in het waarborgen van onze belangen en het naleven van onze wettelijke verplichtingen. Concreet kunnen wij persoonsgegevens doorgeven aan volgende categorieën van ontvangers, waarbij deze derde partijen in bepaalde gevallen optreden als onze verwerkers:

- Postbedrijven en koeriersdiensten indien wij u schriftelijke communicaties of zaken moeten toezenden;
- Betalingsdienstverleners indien wij betalingen van u ontvangen, of betalingen naar u overmaken;
- Verzekeraars in het kader van de dekking van onze professionele aansprakelijkheid in de context van onze activiteiten en dienstverlening;
- Externe vertegenwoordigers, consultants of enige andere zakenpartners die betrokken zijn in het kader van de uitbating van onze ondernemingen en de levering van onze diensten;
- De verwerkers die ons op technisch of IT-gebied bijstaan bij het uitbaten van onze ondernemingen, met het oog op een veilig en efficiënt digitaal gegevensbeheer binnen onze ondernemingen en een optimale dienstverlening, zoals softwaredienstverleners en providers van callcentersystemen of onderleveranciers van callcenterdiensten;

- Organisaties waarmee wij een zakelijke transactie sluiten en die de opname van bijkomende entiteiten in onze groep tot gevolg heeft (bv. in het kader van een fusie), dan wel die de overdracht van bepaalde van onze entiteiten of van bedrijfsactiva tot gevolg heeft;
- Overheidsorganen, gerechtelijke instanties en beoefenaars van gereglementeerde beroepen zoals boekhouders en advocaten, of andere onafhankelijke externe adviseurs, met het oog op de naleving van onze wettelijke verplichtingen en verdediging van onze belangen, voor zover vereist.

Wanneer wij uw gegevens verwerken in onze rol als verwerker ten behoeve van onze opdrachtgevers die daarbij optreden als verwerkingsverantwoordelijken (zie daarvoor onder titel 2.2), kunnen wij uw gegevens aan hen doorgeven binnen het kader van onze dienstverlening aan de relevante opdrachtgever(s) en conform diens instructies.

5. Hoe beveiligen wij uw persoonsgegevens?

WEngage neemt en handhaaft passende technische en organisatorische maatregelen om de adequate bescherming van uw persoonsgegevens te waarborgen. Deze maatregelen dienen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onzorgvuldig, ondeskundig of onrechtmatig gebruik, verwerking of toegang. Hierbij houden wij rekening met de aard van de te beschermen persoonsgegevens, het risico van de verwerking, de stand van de techniek en de uitvoeringskosten van de maatregelen.

We verlenen enkel toegang tot de gegevens aan onze eigen medewerkers en derden indien zij toegang nodig hebben voor legitieme, relevante zakelijke doeleinden. De toegang wordt hierbij beperkt tot die persoonsgegevens die zij nodig hebben om hun opdrachten of bevoegdheden naar behoren uit te voeren.

6. Waar bewaren en verwerken wij uw persoonsgegevens?

De Europese Economische Ruimte ("EER") omvat de landen van de Europese Unie, Noorwegen, Liechtenstein en IJsland. De AVG vereist bijkomende waarborgen indien uw persoonsgegevens worden doorgegeven naar entiteiten in landen die zich buiten de EER bevinden (zoals het sluiten van overeenkomsten op basis van de modelbepalingen van de Europese Commissie).

Als ondernemingsgroep hebben wij onze hoofdvestiging in België en wij streven er ook naar uw gegevens zoveel als mogelijk op servers en in datacenters binnen de EER te bewaren.

Als ondernemingsgroep beschikken wij over een vestiging in Marokko (zie onder titel 1), zodat wij persoonsgegevens binnen onze groep kunnen doorgeven naar onze vestiging in Marokko, wanneer noodzakelijk in functie van onze dienstverlening. Bij onze basisdienstverlening vindt geen gegevensdoorgifte naar onze vestiging in Marokko plaats, aangezien deze vestiging enkel wordt betrokken bij de dienstverlening op specifiek verzoek van onze opdrachtgever. Wij houden onze Marokkaanse entiteit aan dezelfde gegevensbeschermingsstandaarden als onze Europese vestigingen. Bovendien zijn tussen onze Europese vestigingen en onze Marokkaanse vestiging modelbepalingen gesloten voor de internationale doorgifte van persoonsgegevens conform artikel 46(2)(c) AVG, voor het geval dat onze opdrachtgever gebruik wenst te maken van voormelde optie.

Daarnaast is het, gelet op de vestigingslocaties van bepaalde van onze werkers, mogelijk dat wij uw gegevens in bepaalde gevallen buiten de EER laten verwerken. Dit zal uitsluitend gebeuren in of vanuit landen waarvan de Europese Commissie heeft bevestigd dat ze een passend beschermingsniveau van uw gegevens waarborgen, of wanneer andere maatregelen genomen zijn om de rechtmatige verwerking van uw gegevens in deze derde landen te waarborgen in overeenstemming met bovenvermelde vereisten uit de AVG. Indien dit een geval van onderaanneming betreft van onze werkzaamheden als verwerker zoals beschreven onder titel 2.2 (subverwerking), dan wordt dit uitdrukkelijk en transparant opgenomen in de verwerkersovereenkomsten met de opdrachtgever en subverwerker.

7. Welke rechten heeft u en hoe kan u deze uitoefenen?

Hieronder vindt u een overzicht van de rechten waarover u beschikt met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens. Indien u een beroep wenst te doen op één of meerdere van de hiernavolgende rechten, gelieve onze DPO te contacteren via de contactgegevens vermeld onder titel 1 van deze Privacyverklaring.

Wanneer u een verzoek tot uitoefening van uw rechten indient, zullen wij indien wij twijfelen aan uw identiteit, vragen om deze te verifiëren door u te verzoeken om gegevens en/of documenten over te maken die uw identificatie zonder redelijke twijfel mogelijk maken. Wij brengen u steeds uiterlijk binnen een termijn van 1 maand na ontvangst van uw verzoek dan wel na de bijkomende identiteitsverificatie (indien nodig) op de hoogte van het gevolg dat hieraan wordt gegeven. In geval van complexe of veelvuldige verzoeken, kan deze termijn verlengd worden naar 3 maanden. In dit laatste geval informeren wij u over de verlenging van de antwoordtermijn.

- Recht van inzage en kopie: U heeft het recht om uw gegevens in te zien en hiervan een kopie te krijgen. Onder dit recht valt ook de mogelijkheid om verdere inlichtingen te vragen omtrent de verwerking van uw gegevens, onder meer wat betreft de categorieën van gegevens die van u verwerkt worden en voor welke doeleinden dit gebeurt.
- Recht op verbetering: U heeft het recht om uw gegevens door ons te laten aanpassen en/of aanvullen indien u meent dat wij beschikken over onnauwkeurige dan wel onvolledige persoonsgegevens.
- Recht op verwijdering: U heeft het recht om te vragen dat wij uw gegevens zonder onredelijke vertraging wissen. Wij zullen echter niet altijd in staat zijn om een dergelijk verzoek (volledig) in te willigen, onder meer wanneer wij de gegevens nog nodig hebben in functie van een lopende overeenkomst, of wanneer het bijhouden van bepaalde gegevens gedurende een bepaalde termijn wettelijk verplicht is.
- Recht op beperking: U heeft het recht om van ons de beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens te verkrijgen, voor zover dit mogelijk is. Op die manier wordt de verwerking tijdelijk stopgezet tot er bijvoorbeeld zekerheid is over de juistheid ervan.
- Recht van bezwaar: U heeft het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw gegevens die is gebaseerd op het gerechtvaardigd belang. Dit dient te gebeuren op basis van specifieke met uw situatie verband houdende redenen. U kan eveneens zonder verdere motivatie specifiek bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens ten behoeve van direct marketing. Bij marketingberichten via e-mail zal steeds een optie tot uitschrijven voorzien zijn.
- Recht op gegevensoverdraagbaarheid: U heeft het recht om uw gegevens die u zelf aan ons verstrekt heeft, met uw toestemming of in uitvoering van een overeenkomst, in elektronische vorm te verkrijgen. Op die manier kunnen ze makkelijk aan een andere organisatie worden overgedragen. U heeft bovendien het recht om ons te verzoeken om uw gegevens rechtstreeks over te dragen aan een andere organisatie, indien dit technisch mogelijk is.

Naast bovenstaande rechten, beschikt u steeds over het recht om tegen WEngage een klacht in te dienen bij uw toezichthoudende autoriteit op het gebied van gegevensbescherming. U kan dit doen bij de

toezichthoudende autoriteit van de EER-lidstaat waar u gewoonlijk verblijft, u uw werkplek heeft of waar de beweerde inbreuk is begaan. Aangezien de hoofdvestiging van onze ondernemingsgroep in België is gelegen, verwijzen wij hieronder naar de contactgegevens van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit.

Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)

Drukpersstraat 35

1000 Brussel

contact@apd-gba.be

[Website GBA - klacht indienen](#)

Voor verdere informatie en de contactgegevens van de toezichthoudende autoriteit van elke EER-lidstaat, verwijzen wij naar [deze websitepagina van het European Data Protection Board](#) met alle relevante contactgegevens. Daarnaast kan u zich ook steeds richten tot de bevoegde burgerlijke rechtbank om een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

8. Wijzigingen aan de Privacyverklaring

Onze DPO doet minstens jaarlijks een nazicht van deze Privacyverklaring in samenwerking met ons GDPR Team. De datum waarop deze Privacyverklaring voor het laatst gewijzigd is, kan u bovenaan deze pagina terugvinden. Wij nodigen u dan ook uit om steeds de laatste versie van deze Privacyverklaring te raadplegen op onze website. In geval van een substantiële wijziging van de Privacyverklaring, zullen wij de betrokkenen op wie dit een impact kan hebben, hiervan zo mogelijk rechtstreeks informeren.