

Laatst bijgewerkt op 5 februari 2019

We respecteren uw privacy en uw rechten om uw persoonsgegevens te controleren.

We zijn duidelijk over de gegevens die we verzamelen en waarom we deze verzamelen. We beschermen uw gegevens zo goed we kunnen. Wij verkopen uw gegevens niet aan derden.

Wij verzamelen uw gegevens hoofdzakelijk om u de door u bestelde producten of diensten te kunnen leveren en u op de hoogte te houden van soortgelijke producten of diensten.

Deze Privacyverklaring (de “Verklaring”) legt uit welke persoonsgegevens wij verzamelen, zij het rechtstreeks of indirect, en hoe wij die gebruiken. Persoonsgegevens zijn alle gegevens die kunnen worden gebruikt om u te identificeren of die we aan u kunnen koppelen. Deze Verklaring geeft ook aan welke keuzes u kunt maken wat betreft de gegevens die we verzamelen en hoe u deze beslissingen kunt beheren.

Deze Verklaring is van toepassing op alle door Intersentia aangeboden producten (“Intersentia-product(en)”). Deze Verklaring is ook van toepassing op alle websites die onder het beheer van Intersentia vallen en op andere offline contacten, bijvoorbeeld wanneer u een bestelling per brief of fax plaatst of een Intersentia opleiding bijwoont (gezamenlijk “Diensten” genoemd). Lees deze Verklaring aandachtig, zodat u weet hoe Intersentia de door u verstrekte persoonsgegevens kan verzamelen, gebruiken en delen. De woorden “we”, “wij”, “ons”, “onze” en “Intersentia” verwijzen allemaal naar Intersentia nv.

## Inhoud

[Voorafgaande verklaring](#)

[De soorten persoonsgegevens die we verzamelen](#)

[Interacties van klanten met Intersentia](#)

[Intersentia-producten gebruiken](#)

[Hulp krijgen van Intersentia](#)

[Hoe we persoonsgegevens gebruiken](#)

[Hoe we persoonsgegevens kunnen delen](#)

[De rechtsgronden voor het gebruik van persoonsgegevens](#)

[Beveiliging, opslag en bewaren van persoonsgegevens die we verzamelen](#)

[Uw rechten en keuzes](#)

[Ons gebruik van cookies en andere vergelijkbare technologieën](#)

[Contact met ons opnemen](#)

[Wijziging van onze privacyverklaring](#)

[Veelgestelde vragen](#)

# Voorafgaande verklaring

De verantwoordelijke voor de verwerking is Intersentia, een business unit van ELS Belgium nv, ingeschreven in de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder nr. 458.376.171, met maatschappelijke zetel te 2640 Mortsel, Groenstraat 31. Voor zover het gaat om de verwerkingen 'klantenbeheer' en "prospectenbeheer (direct marketing)" deelt Intersentia de verantwoordelijkheid gezamenlijk met ELS Belgium, ingeschreven in de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder nr. 436.181.878, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Hoogstraat 139 - bus 6

Voor zover Intersentia het klantenbeheer en het prospectenbeheer (direct marketing) gemeenschappelijk voert met ELS Belgium, worden de gegevens van klanten en prospecten door beide entiteiten verwerkt en tussen hen uitgewisseld, in het bijzonder om aldus de bestaande abonnementen te kunnen synchroniseren en de diverse acties inzake marketing op elkaar te kunnen afstemmen. Indien u dat niet wenst, kan u zich verzetten tegen de uitwisseling van uw gegevens met Intersentia (zie verder).

In bepaalde gevallen verwerkt Intersentia ook gegevens die het verkrijgt van derde partijen, met de bedoeling u interessante aanbiedingen voor te stellen. In dat geval wordt u geïnformeerd over de bron waar wij de gegevens hebben bekomen. Gaat het om elektronische contactgegevens (e-mailadressen), vragen wij u waar nodig, zoals voor prospecten die geen enkele klantenrelatie met Intersentia of een van de (andere) business units van ELS Belgium hebben, voorafgaandelijk toestemming om u commerciële of publicitaire berichten te versturen.

Uw gegevens worden door Intersentia en, waar toepasselijk, gezamenlijk met ELS Belgium, hoofdzakelijk intern verwerkt. Het is mogelijk dat wij voor bepaalde punctuele diensten een beroep doen op derden die voor ons de gegevens verwerken, de zogenaamde verwerkers. Dan is het mogelijk dat uw gegevens aan deze verwerkers bezorgd worden, maar enkel voor de betreffende dienst en steeds onder controle van Intersentia, in voorkomend geval samen met ELS Belgium.

Op basis van de regelgeving inzake gegevensbescherming kunt u zich te allen tijde verzetten tegen het gebruik van uw gegevens door Intersentia en/of ELS Belgium voor direct marketingdoeleinden. Wenst u niet op de hoogte te worden gehouden van de aanbiedingen van Intersentia en/of ELS Belgium, dan kunt u contact opnemen met onze klantenservice. U kunt daarbij aangeven of uw verzet betrekking heeft op Intersentia of ELS Belgium dan wel op beide uitgeverijen.

# De soorten persoonsgegevens die we verzamelen

## **Gegevens die u ons verstrekt**

We verzamelen gegevens die u ons vrijwillig verstrekt, zoals uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres; bijvoorbeeld als u een bestelling plaatst of meer wilt weten over producten en diensten of als u met onze klantenservice of helpdesk contact opneemt voor assistentie met uw Intersentia-producten.

## **Gegevens die we automatisch verzamelen**

We verzamelen automatisch gegevens over u zoals Functionele gegevens en Aanvullende gebruiksgegevens over uw gebruik van uw Intersentia-product of gegevens die we verzamelen door middel van cookies en vergelijkbare technologie bij uw gebruik, toegang of interactie met onze websites. We kunnen bijvoorbeeld informatie verzamelen over het type apparaat dat u gebruikt voor toegang tot onze websites, het besturingssysteem en de versie daarvan, uw IP-adres, uw algemene geografische locatie zoals aangegeven door uw IP-adres, uw browsertype, de webpagina's die u op onze websites bekijkt, en of en hoe u communiceert met inhoud die beschikbaar is op onze websites.

## **Informatie die uit andere bronnen wordt verkregen**

We kunnen informatie over u ontvangen van andere bronnen, ook derden, zoals abonnementsservices en partners met wie we gezamenlijk merkgerelateerde diensten aanbieden of marketingactiviteiten uitvoeren. We kunnen ook informatie over u ontvangen van socialmediaplatforms, bijvoorbeeld wanneer u op die platforms met ons communiceert. We beschermen gegevens die wij van derden krijgen op de manier die in deze Verklaring wordt beschreven en we passen ook eventuele aanvullende beperkingen toe die door de gegevensbron worden opgelegd.

## **Gegevens van kinderen**

Intersentia richt zich niet op kinderen jonger dan zestien jaar. Hoewel bezoekers van alle leeftijden door onze websites kunnen navigeren, verzamelen of vragen we niet bewust om persoonsgegevens van kinderen onder de zestien zonder toestemming van de ouders. Als na een melding van een ouder of voogd, of na ontdekking op een andere manier, blijkt dat een kind jonger dan zestien jaar ten onrechte op onze site is geregistreerd met behulp van valse gegevens, zullen we de account van het kind annuleren en de persoonsgegevens van het kind uit onze registratie verwijderen.

# Interacties van klanten met Intersentia

Om de informatie in deze Verklaring begrijpelijk te maken, lichten we verschillende momenten uit, waarop Intersentia mogelijk persoonsgegevens kan verzamelen. De interacties van personen met Intersentia zijn in de volgende segmenten onderverdeeld:

## **Informatie over Intersentia zoeken**

Als u meer informatie over Intersentia zoekt, kunt u virtueel of fysiek een site van ons bezoeken. Voorbeelden hiervan zijn: surfen op onze website, bellen met onze verkoopmedewerkers, een fysiek bezoek aan onze kantoren of aan door Intersentia georganiseerde evenementen. Voor meer informatie over Intersentia-producten geeft u mogelijk vrijwillig persoonsgegevens op, zoals uw naam en e-mailadres. We kunnen ook online informatie over u verzamelen via cookies of vergelijkbare technologieën bij uw bezoek aan onze websites.

Wij verzamelen: naam, adres, e-mailadres en informatie die door cookies of vergelijkbare technologie wordt doorgegeven.

Waarom: We gebruiken deze informatie om nieuws te delen over producten en diensten die Intersentia aanbiedt. Bovendien helpt het IP-adres ons om geografische informatie over de bezoekers van onze websites beter te begrijpen, zodat we onze websites voor iedereen kunnen verbeteren. Het is ons gerechtvaardigd belang om uw persoonsgegevens voor deze doeleinden te verwerken.

## **Intersentia-producten of -diensten kopen**

Als u hebt besloten om een Intersentia-product of -dienst te kopen, kunt u als klant direct bij ons kopen op [www.Intersentia.be](http://www.Intersentia.be), [www.intersentia.com](http://www.intersentia.com), [www.intersentia.co.uk](http://www.intersentia.co.uk), [www.firstsoftware.be](http://www.firstsoftware.be), [www.rw.be](http://www.rw.be), de individuele websites van onze tijdschriften en online producten, of in onze kantoren of (boeken)standen op events. Als u bij ons koopt, vragen we u om gegevens te verstrekken zodat wij de aankoop kunnen verwerken.

Wij verzamelen: naam, telefoonnummer, e-mailadres, aflever-/verzendadres, facturatieadres, betalingsgegevens, uw functie of beroep (optioneel), btw-nummer en de vakgebieden waaronder de door u bestelde producten of diensten vallen.

Waarom: We gebruiken deze informatie om uw transactie te verwerken, uw aankoop op te volgen, hulp te bieden bij eventuele problemen met de bezorging, retourzendingen en andere problemen met betrekking tot de aankoop van uw Intersentia-producten. Het verwerken van uw persoonsgegevens voor dit doel is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst die wij met u hebben. Let op: we slaan geen betalings- of creditcardgegevens op. De betalingsgegevens gebruiken we uitsluitend in verband met uw aankoop van Intersentia-producten of -diensten.

De vakgebiedcodes van de door u gekochte producten of diensten en uw functie of beroep verzamelen we om u gericht te kunnen informeren over andere producten of diensten in hetzelfde

vakgebied of die voor uw functie of beroep relevant zijn. Het is ons gerechtvaardigd belang om uw persoonsgegevens voor deze doeleinden te verwerken.

# Intersentia-producten gebruiken

Er zijn twee belangrijke redenen waarom wij gegevens over uw Intersentia-product verzamelen: (1) om u de door u aangekochte diensten aan te bieden, wat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst die wij met u hebben en (2) om uw Intersentia-producten door de tijd heen te verbeteren, wat ons gerechtvaardigd belang is.

Het gebruik van Intersentia-producten kan inhouden in dat u een koppeling met andere software maakt.

## Functionele gegevens

Deze gegevens zijn absoluut noodzakelijk om uw Intersentia-product zijn basisfuncties op een veilige manier te laten uitvoeren en u kunt niet afzien van deze gegevensverzameling, -deling en/of -verwerking als u uw Intersentia-producten wilt blijven gebruiken.

Wij verzamelen:

Registratiegegevens. Deze gegevens omvatten, naam, adres, functie, bedrijf, telefoon- en of faxnummer, e-mailadres, btw-nummer, locatie, taalvoorkeur, het serienummer van uw product, IP-adres en de aanmeldgegevens en licentiecode voor uw Intersentia-account of -product.

Systeemgegevens. Deze gegevens omvatten zaken zoals producttype, besturingssysteem, softwareversie, browsersversie & -type, netwerkgeving, namen van andere services die u heeft toegevoegd aan of ingeschakeld op uw Intersentia-product of browser en foutmeldingen.

Waarom wij Functionele gegevens verzamelen

We verzamelen deze informatie om er zeker van te zijn dat uw Intersentia-producten naar behoren werken, om uw klantondersteuning te bieden en om te voldoen aan uw voorkeuren, wat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst die we met u hebben. We verzamelen deze informatie ook om besluiten over productverbetering en klantondersteuning aan te sturen, wat ons gerechtvaardigd belang is.

## Aanvullende gebruiksgegevens

Om uw ervaring met Intersentia-producten te verbeteren en om betere Intersentia-producten en -diensten aan te bieden die voldoen aan de behoeften en verwachtingen van onze klanten, verzamelen we de volgende aanvullende gebruiksgegevens.

Wij verzamelen:

Prestatiegegevens. Dit omvat zaken als logbestanden, foutmeldingen, analytische informatie...

Activiteitsgegevens. Bijvoorbeeld inlogacties, bezochte pagina's of acties in de applicatie



Waarom: We verzamelen deze informatie om er zeker van te zijn dat Intersentia-producten goed werken, om te bepalen welk type product of welke functieverbeteringen onze klanten het meeste plezier zouden doen en om potentiële problemen met Intersentia-producten te helpen voorspellen. Het verzamelen van deze gegevens is ons gerechtvaardigd belang, zodat we u kunnen helpen met mogelijke problemen.

# Hulp krijgen van Intersentia

U kan contact opnemen met onze klantenservice of helpdesk voor hulp met uw Intersentia-producten. Om u de best mogelijke service te kunnen bieden, kunnen wij bepaalde gegevens van u of uw Intersentia-producten verzamelen.

Wij verzamelen: contactgegevens, zoals uw naam, e-mailadres, adres, telefoonnummer, socialmedia-identificators (als u contact met ons opneemt via een socialmediakanaal), en de inhoud van uw gesprekken en andere communicatie met de klantenservice van Intersentia. In bepaalde situaties is het nuttig dat het team van onze klantenservice of helpdesk een diagnose van uw Intersentia-diensten kan stellen. Dit is in wezen een technische momentopname van het systeem met alle relevante informatie voorafgaand aan het incident en omvat informatie zoals screenshots, videoopnames (via oa. Teamviewer of gotoassist). Het verzamelen van de hierboven beschreven gegevens is noodzakelijk om klantenondersteuning te bieden. We stellen u op de hoogte voordat we een momentopname maken en maken geen momentopnames zonder uw toestemming.

Waarom: Wij verzamelen deze gegevens om u de beste en meest efficiënte ondersteuning te bieden. Voor vragen van klanten en technische vragen gebruiken we bijvoorbeeld contactgegevens om de klant te antwoorden via het kanaal dat hij of zij verkiest (telefoon, e-mail, sociale media). Voor technische problemen gebruiken we systeemdiagnostische gegevens om het probleem effectief op te lossen. Voor het retourneren en/of ruilen van producten maken wij gebruik van contactgegevens om een succesvolle ontvangst en/of levering van het product te garanderen. Het gebruik van dit soort gegevens is noodzakelijk om de overeenkomst die wij met u hebben uit te voeren.



# Hoe we persoonsgegevens gebruiken

Intersentia gebruikt de gegevens die we verzamelen om u te voorzien van de Intersentia-producten en -diensten die we aanbieden, waaronder het gebruik van gegevens om uw ervaringen te verbeteren en te personaliseren. We gebruiken de gegevens ook om met u te communiceren, bijvoorbeeld om u te informeren over uw account, nieuwe Intersentia-producten of -diensten, beveiliging en andere soorten updates.

Intersentia gebruikt de gegevens voor de volgende doeleinden:

- Voor het aanbieden van onze producten
- Klantenservice
- Productverbetering
- Beveiliging, veiligheid en het beslechten van geschillen
- Zakelijke activiteiten
- Communicatie, marketing en advertenties

## **Voor het aanbieden van onze producten**

We gebruiken de gegevens voor het leveren, bedienen, ondersteunen en verbeteren van onze Intersentia-producten en -diensten. Deze verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst die wij met u hebben.

### **Klantenservice**

We gebruiken de gegevens om vragen van klanten te beantwoorden, problemen met producten te diagnosticeren en andere klantenservice- en ondersteuningsdiensten te verlenen. Deze verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst die wij met u hebben en dient ook ons gerechtvaardigd belang.

### **Productverbetering**

We gebruiken voortdurend gegevens voor onderzoekdoeleinden en voor het ontwikkelen en verbeteren van onze Intersentia-producten en -diensten, waaronder het onderhouden en verbeteren van de prestaties van onze Intersentia-producten en -diensten, het ontwikkelen en toevoegen van nieuwe producten, functies of mogelijkheden, zoals het gebruik van foutmeldingen om beveiligingsfuncties te verbeteren, het gebruik van zoekvragen en -klikken om de relevantie van zoekresultaten te verbeteren en het gebruik van gebruiksgegevens om te bepalen welke nieuwe functies prioriteit moeten krijgen. Deze verwerking is noodzakelijk om ons gerechtvaardigd belang te dienen.

### **Beveiliging, veiligheid en het beslechten van geschillen**

We gebruiken gegevens om de veiligheid en beveiliging van onze Intersentia-producten en onze klanten te beschermen, om fraude op te sporen en te voorkomen, om geschillen op te lossen en onze overeenkomsten te handhaven. Deze verwerking is noodzakelijk om ons gerechtvaardigd belang te dienen.

### **Zakelijke activiteiten**

We gebruiken gegevens om samengevoegde analyses en business intelligence te ontwikkelen die ons in staat stellen ons bedrijf te runnen en te beschermen, geïnformeerde beslissingen te nemen en te rapporteren over onze bedrijfsprestaties. Deze verwerking is noodzakelijk om ons gerechtvaardigd belang te dienen.

### **Communicatie, marketing en advertenties**

We gebruiken de gegevens die we verzamelen om onze communicatie met u te realiseren en te personaliseren. We kunnen bijvoorbeeld contact met u opnemen via e-mail of andere elektronische communicatiemiddelen om u te informeren over nieuwe Intersentia-producten of -diensten, en beveiligings- of software-updates, om u op de hoogte te houden van een ondersteuningsprobleem of om u uit te nodigen deel te nemen aan een enquête. Deze verwerking is noodzakelijk om ons gerechtvaardigd belang te dienen. We gebruiken ook cookies en vergelijkbare technologieën om u de meest relevante Intersentia-advertenties aan te bieden. Voor informatie over het beheer van e-mailabbonnementen en promotionele communicatie gaat u naar [Uw rechten en keuzes](#).

Om u een beter inzicht te geven in de persoonsgegevens die we verzamelen en gebruiken in verschillende gevallen waarin u met Intersentia communiceert, kunt u de volgende artikelen raadplegen.

# Hoe we persoonsgegevens kunnen delen

Intersentia verkoopt geen persoonsgegevens. Wij maken uw gegevens alleen bekend op de manier die we in deze Verklaring beschrijven. We kunnen gegevens delen met de volgende derde partijen.

## Externe leveranciers

Intersentia maakt gebruik van verschillende externe leveranciers om diensten uit te voeren, zoals websitebeheer en -hosting, online aankoop en verzending van producten, verwerking van creditcards en e-mailcommunicatie. We delen uw persoonsgegevens alleen als dat nodig is, zoals om een transactie te voltooien of producten of diensten te leveren die u hebt besteld of geautoriseerd, en alleen met verkopers of agenten die namens ons werken voor de doeleinden die in deze Verklaring worden beschreven. In dat geval worden uw persoonsgegevens gedeeld met deze agenten of aannemers, maar alleen voor het uitvoeren van diensten namens en in opdracht van Intersentia en in overeenstemming met deze Verklaring. Het is ons gerechtvaardigd belang om voor deze doeleinden gegevens met deze partijen te delen.

Houd er rekening mee dat onze Intersentia-producten koppelingen bevatten naar producten of toepassingen van derden waarvan het privacybeleid kan afwijken van dat van Intersentia. Als u persoonsgegevens verstrekt aan een van deze derden of hun producten, vallen uw gegevens onder hun privacyverklaringen. Wij raden u aan deze privacyverklaringen zorgvuldig te lezen.

Voor vragen over externe leveranciers kunt u een e-mail sturen naar [mail@intersentia.be](mailto:mail@intersentia.be).

## Beroepsorganisaties

Om u in het kader van beroepsvervolmaking of permanente vorming een volledige service te kunnen bieden, kan Intersentia de relevante gegevens van een product of –dienst en uw relevante persoonsgegevens delen met beroepsorganisaties. Als u bijvoorbeeld deelneemt aan een door ons georganiseerde opleiding of studiedag, zullen we bepaalde gegevens met beroepsorganisaties moeten delen om ervoor te zorgen dat uw deelname in het kader van permanente vorming gehomologeerd wordt. Het delen van gegevens met beroepsorganisaties is noodzakelijk om de overeenkomst die wij met u hebben uit te voeren.

## Gelieerde bedrijven en dochterondernemingen van Intersentia

We delen informatie met gelieerde bedrijven waar Intersentia een belang in heeft en dochterondernemingen voor zakelijke doeleinden, zoals interne administratie, het promoten van Intersentia-producten of –diensten en het leveren daarvan. Het is ons gerechtvaardigd belang om voor deze doeleinden gegevens met deze partijen te delen.

### **Verplichte verstrekking van gegevens**

Wanneer dit wettelijk vereist is, strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de diensten of voor het beschermen van onze rechten, of de rechten van aan ons gelieerde bedrijven of onze gebruikers, verstrekken we uw persoonsgegevens aan wetshandhavingsinstanties, onderzoeksorganisaties, aan ons gelieerde ondernemingen of in gerechtelijke procedures.

### **Verkoop of fusie**

Wij kunnen uw persoonsgegevens delen in het geval van een fusie, overname of verkoop van al onze of een deel van onze activa. Uiteraard zullen wij u hierover informeren via e-mail en/of een duidelijk zichtbare mededeling op onze website en u informeren over uw rechten.

### **Delen en verstrekken van Geaggregeerde gegevens**

Wij delen gegevens met derden in geaggregeerde vorm en/of in een vorm die de ontvanger van deze gegevens niet in staat stelt u te identificeren, bijvoorbeeld voor sectoranalyse.

Houd er rekening mee dat onze Intersentia-producten koppelingen bevatten naar producten of toepassingen van derden waarvan het privacybeleid kan afwijken van dat van Intersentia. Als u persoonsgegevens verstrekt aan een van deze derden of hun producten, vallen uw gegevens onder hun privacyverklaringen. Wij raden u aan deze privacyverklaringen zorgvuldig te lezen.

Wanneer u gegevens met derden deelt, kan uw persoonlijke informatie worden doorgegeven aan landen waar de wetgeving over gegevensbescherming mogelijk een lager beschermingsniveau van uw persoonsgegevens biedt dan uw eigen land. Wij besteden veel zorg aan de bescherming van uw persoonsgegevens en hebben passende mechanismen ingesteld om deze te beschermen wanneer ze internationaal worden doorgegeven. Wij geven uw persoonsgegevens door met inachtneming van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en implementeren passende waarborgen om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens passend worden beveiligd door externe partijen die toegang krijgen tot uw gegevens (bijvoorbeeld door gebruik te maken van de standaardcontractbepalingen zoals goedgekeurd door de Europese Commissie). Als u vragen hebt of meer informatie wenst over de internationale doorgifte van uw persoonsgegevens of de ingevoerde waarborgen, stuur ons dan een e-mail via [mail@Intersentia.be](mailto:mail@Intersentia.be).

# De rechtsgronden voor het gebruik van persoonsgegevens

Er zijn verschillende rechtsgronden waarop wij ons baseren om uw persoonsgegevens te gebruiken, namelijk:

## **Uitvoering van een overeenkomst**

Het gebruik van uw persoonsgegevens kan noodzakelijk zijn om de overeenkomst die u met ons hebt uit te voeren. Bijvoorbeeld om de aankoop van uw Intersentia-product te voltooien, om uw account te registreren en te onderhouden, om te helpen bij bezorgingsproblemen, om retourzendingen af te handelen, om uw Intersentia-product te registreren en om ervoor te zorgen dat uw Intersentia-product zijn basisfuncties op een veilige manier uitvoert, of om op uw verzoeken te reageren.

## **Gerechtvaardigde belangen**

Wij kunnen uw persoonsgegevens gebruiken voor onze gerechtvaardigde belangen. We baseren ons bijvoorbeeld op ons gerechtvaardigde belang om onze Intersentia-producten en -diensten en de inhoud van onze websites en producten te analyseren en te verbeteren, om u op de hoogte te stellen van software-updates of informatie over Intersentia-producten en -diensten te bezorgen of om uw persoonsgegevens te gebruiken voor administratieve, auteursrechtelijke, fraudeopsporings- of juridische doeleinden.

Wanneer we uw persoonsgegevens verwerken op basis van ons gerechtvaardigd belang en er geen afmeldingsmechanisme voor u beschikbaar is (bijvoorbeeld in uw Intersentia-productinstellingen), kunt u uw recht om bezwaar te maken uitoefenen door een e-mail te sturen naar [mail@Intersentia.be](mailto:mail@Intersentia.be).

# Beveiliging, opslag en bewaren van persoonsgegevens die we verzamelen

## Beveiliging

Intersentia neemt de bescherming en beveiliging van uw persoonsgegevens uiterst serieus. Hoewel we redelijke voorzorgsmaatregelen nemen om de persoonsgegevens die we verzamelen te beschermen, is geen enkel beveiligingssysteem ondoordringbaar.

Wij gebruiken een scala aan passende technische en organisatorische maatregelen en voldoen aan sectornormen om uw persoonsgegevens te beschermen en te helpen voorkomen dat diefstal, misbruik en onbevoegde toegang, verstrekking, wijziging en vernietiging van informatie over u kan plaatsvinden. We bewaren de persoonsgegevens die u verstrekt bijvoorbeeld op computersystemen met beperkte toegang en in gecontroleerde omgevingen. Daarnaast zorgen we ervoor dat onze externe datacenterleveranciers passende beveiligingsmaatregelen bieden. Bovendien zijn uw gegevens tijdens de doorgifte via internet beveiligd met encryptie. Bovendien wordt uw wachtwoord versleuteld opgeslagen en kan het niet meer leesbaar gemaakt worden, wat betekent dat het door niemand kan worden hersteld of bekend worden gemaakt, ook niet door Intersentia.

U hebt alleen toegang tot uw Intersentia-accountgegevens en onze diensten met behulp van een individuele gebruikersnaam en wachtwoord. Om de vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens te beschermen, moet u uw wachtwoord geheimhouden en niet aan derden verstrekken. Waarschuw ons onmiddellijk als u denkt dat uw wachtwoord is misbruikt. Zorg er ook voor dat u altijd uitlogt en uw browser afsluit bij het beëindigen van een sessie.

Voor vragen over de veiligheid van uw persoonsgegevens kunt u contact met ons opnemen via [mail@Intersentia.be](mailto:mail@Intersentia.be).

## Opslag

Persoonsgegevens die door Intersentia zijn verzameld, kunnen worden opgeslagen en verwerkt in België en in het Verenigd Koninkrijk (onze maatschappelijke zetels), of in elk ander land waar Intersentia of gelieerde ondernemingen, dochterondernemingen of dienstverleners zijn gevestigd of faciliteiten hebben. Intersentia heeft passende mechanismen ingevoerd om persoonsgegevens te beschermen wanneer deze internationaal worden doorgegeven, bijvoorbeeld door gebruik te maken van de standaardcontractbepalingen zoals goedgekeurd door de Europese Commissie.

## Bewaren

Intersentia bewaart uw persoonsgegevens zolang als wij dat nodig achten om u in staat te stellen de websites en uw Intersentia-producten te gebruiken, diensten aan u te verlenen, toepasselijke wetgeving na te leven (inclusief wetgeving met betrekking tot het bewaren van documenten), geschillen met partijen op te lossen en anderszins voor zover dat nodig is om ons in staat te stellen



onze bedrijfsactiviteiten uit te voeren. Op alle persoonsgegevens die wij bewaren zijn deze Privacyverklaring en onze interne richtlijnen voor het bewaren van gegevens van toepassing. Als u een vraag hebt over een specifieke bewaartermijn voor bepaalde soorten persoonsgegevens, kunt u een e-mail sturen naar [mail@Intersentia.be](mailto:mail@Intersentia.be).

# Uw rechten en keuzes

## Uw rechten

Wij willen dat u zeggenschap heeft over hoe uw persoonsgegevens door ons worden gebruikt. Afhankelijk van de lokale wetgeving kunt u dit op de volgende manieren doen:

- U kunt ons vragen om een kopie van de persoonsgegevens die wij over u hebben;
- U kunt ons op de hoogte stellen van wijzigingen in uw persoonsgegevens, of als u wilt dat wij de persoonsgegevens die wij over u hebben corrigeren;
- in bepaalde gevallen kunt u ons vragen de persoonlijke informatie die wij over u hebben te wissen, blokkeren of beperken, of kunt u bezwaar maken tegen bepaalde manieren waarop wij uw persoonsgegevens gebruiken; en
- in bepaalde gevallen kunt u ook vragen of ons toestemming geven om de persoonsgegevens die u ons hebt verstrekt aan een externe partij te sturen.

Wanneer wij uw persoonsgegevens gebruiken op basis van uw toestemming, hebt u het recht deze toestemming te allen tijde in te trekken. Wanneer wij uw persoonsgegevens op basis van een gerechtvaardigd belang of het algemeen belang verwerken, hebt u bovendien te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen dat gebruik van uw persoonsgegevens.

Wij vertrouwen erop dat u ervoor zorgt dat uw persoonsgegevens volledig, juist en actueel zijn. Wij verzoeken u ons onmiddellijk op de hoogte te stellen van wijzigingen of onjuistheden in uw persoonsgegevens door contact op te nemen met [mail@Intersentia.be](mailto:mail@Intersentia.be).

Wij zullen zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 30 dagen, op uw verzoek reageren. Voor meer informatie over hoe u de verzameling en het gebruik van Aanvullende gebruiksgegevens en uw voorkeuren op het gebied van communicatie, marketing en reclame kunt beheren, gaat u naar de artikelen over uw keuzes hieronder.

Wij zetten ons ervoor in om met u samen te werken om een eerlijke oplossing te vinden als u een klacht over of probleem hebt met ons gebruik van uw persoonsgegevens. Als u echter van mening bent dat wij u niet hebben kunnen helpen met uw klacht of probleem, heeft u mogelijk het recht een klacht in te dienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit in uw land (indien die in uw land bestaat) of de toezichthoudende autoriteit.

## Uw keuzes

### Intersentia-account

Als u een van de volgende zaken wilt doen: toegang krijgen tot profielgegevens, deze bewerken of verwijderen, uw wachtwoord wijzigen, uw account sluiten of verzoeken om persoonsgegevens te wissen, kunt u dit doen door in te loggen op uw Intersentia-account of door een e-mail te sturen naar [mail@Intersentia.be](mailto:mail@Intersentia.be). Als het niet mogelijk is om via uw Intersentia-account of rechtstreeks via uw Intersentia-product toegang te krijgen tot bepaalde persoonsgegevens die Intersentia heeft verzameld, kunt u een e-mail sturen naar [mail@Intersentia.be](mailto:mail@Intersentia.be). We zullen altijd zo snel mogelijk



reageren op verzoeken om toegang tot of het wissen van uw persoonsgegevens, maar in ieder geval binnen 30 dagen.

### **Uw voorkeuren voor communicatie, marketing en advertenties**

U kunt ervoor kiezen geen directmarketingberichten van Intersentia te ontvangen door de instructies op te volgen die in elke e-mail die we naar u sturen zijn opgenomen, via de knop Afmelden. U kunt u ook afmelden voor e-mailabbonnementen of -berichten door een mail te sturen naar [mail@intersentia.be](mailto:mail@intersentia.be). Wij respecteren uw keuze en sturen u geen promotionele e-mails meer zodra u u afmeldt of uw communicatie-instellingen wijzigt.

Houd er rekening mee dat we, ongeacht uw communicatie-instellingen, met u blijven communiceren over wijzigingen in voorwaarden, beleidsupdates, software-updates voor Intersentia-producten, routinematige klantenserviceberichten, zoals informatie over huidige of eerdere aankopen, bezorging van producten, onderbrekingen in de service, inbreuken in verband met persoonsgegevens of andere belangrijke informatie over een product of dienst die u bezit, zoals het stopzetten van ondersteuning of veiligheidsproblemen.

Na afmelding van het ontvangen van e-mails van ons, gebruiken we uw e-mailadres niet voor op belangstelling gebaseerde reclame-activiteiten.

# Ons gebruik van cookies en andere vergelijkbare technologieën

We gebruiken cookies en vergelijkbare technologieën zoals pixels, tags, webbeacons, tokens en andere identificators om ons te helpen onze websites voor u te personaliseren, uw voorkeuren te onthouden, te begrijpen hoe gebruikers onze websites of producten gebruiken en ons marketingaanbod aan te passen.

## Cookies

Een “cookie” is een klein gegevensbestand dat een reeks tekens bevat en naar uw computer wordt gestuurd wanneer u onze website bezoekt. Wanneer u de website de volgende keer bezoekt, zorgt de cookie ervoor dat de site uw browser herkent. Hoe lang een cookie op uw computer of mobiele apparaat blijft staan, is afhankelijk van of het een permanente cookie of een sessiecookie is. Intersentia gebruikt beide cookiesoorten. Sessiecookies blijven slechts op uw apparaat staan totdat u uw browser afsluit. Permanente cookies blijven op uw computer of mobiele apparaat staan totdat ze verlopen of worden verwijderd. Wij gebruiken de volgende cookies op onze website.

Strikt noodzakelijke cookies. Deze cookies zijn essentieel om op onze website te surfen en de functies ervan te gebruiken. Zonder deze cookies zouden diensten zoals uw winkelwagen niet beschikbaar zijn.

Prestatiecookies. Dergelijke cookies verzamelen informatie over uw gebruik van onze website. Deze gegevens kunnen worden gebruikt om onze website te optimaliseren en het navigeren te vereenvoudigen.

Functionele cookies. Met deze cookies kunnen onze websites de keuzes die u maakt onthouden en uw ervaring personaliseren. We kunnen uw geografische locatie opslaan in een cookie, bijvoorbeeld om ervoor te zorgen dat we u de websites tonen die relevant zijn in uw regio of taal.

Cookies van derden. Cookies van derden zijn cookies die worden geplaatst door andere websites en/of partijen dan Intersentia. Deze cookies kunnen op onze websites worden gebruikt om onze producten of diensten te verbeteren of om ons te helpen relevantere advertenties aan te bieden. Op deze cookies is het privacybeleid van de betreffende externe diensten van toepassing, bijvoorbeeld het gegevensbeleid van Facebook.

Analytische cookies. Wij gebruiken analytische cookies, zoals die worden aangeboden door Google Analytics, om ons te helpen begrijpen hoe lang bezoekers op onze websites blijven, welke pagina's zij het meest nuttig vinden en hoe zij op Intersentia.be zijn aangekomen. Ga voor meer informatie over Google Analytics en uw gegevens naar deze Google-webpagina.

## **Uw cookie-instellingen beheren**

In de meeste webbrowsers kunt u cookies beheren via de voorkeursinstellingen. Als u echter de mogelijkheden van websites om cookies in te stellen beperkt, kan dit uw algehele gebruikerservaring beïnvloeden. Sommige browsers bieden een 'Do Not Track' (DNT)-signaal waarbij u uw voorkeur kunt aangeven met betrekking tot tracking en cross-site tracking. Hoewel we op dit moment geen technologie gebruiken die DNT-signalen herkent, verwerken we uw persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met deze Verklaring.

## **Tokens**

Een "token" is bevat een reeks tekens die naar uw computer wordt gestuurd wanneer u onze software gebruikt. Het token zorgt ervoor dat u kan communiceren met onze software en dat deze u herkent. Tokens werken per sessie en verstrijken na een bepaalde tijd. Wanneer u een nieuwe sessie start zullen wij u een nieuw token sturen.

## **Pixels**

Naast cookies maken we soms gebruik van kleine grafische afbeeldingen die 'pixels' worden genoemd (ook wel web beacons, clear GIF's of pixeltags genoemd). We gebruiken pixels in onze e-mailberichten aan jou (als u ervoor hebt gekozen om dergelijke berichten te ontvangen) om ons te helpen begrijpen of onze e-mailberichten zijn bekeken. We gebruiken ook pixels van derden (zoals die van Google, Facebook en andere netwerken) om ons te helpen uw belangstelling en voorkeuren te begrijpen. Zie hieronder voor meer informatie over onze advertenties en marketingactiviteiten.

## **Advertenties en marketingtools**

We gebruiken verschillende moderne marketingtools ter ondersteuning van onze reclamecampagnes.

Intersentia kan met externe adverteerders werken die cookies en vergelijkbare technologie gebruiken om meer relevante reclame te maken over Intersentia-producten en -diensten op onze websites en op internet. Om deze op belangstelling gebaseerde reclame aan te bieden, combineren de partijen de over een periode verworven niet-persoonsgebonden gegevens over uw onlineactiviteiten, die helpen bij het verzorgen van de reclame die wij aan u leveren. Voorbeelden hiervan zijn een Intersentia-advertentie op een Facebook-pagina of een pagina die eigendom is van Google, zoals een zoekresultatenpagina of YouTube, of op een site in het advertentienetwerk van Google. Uw persoonsgegevens worden niet gedeeld als onderdeel van dit proces. Waar nodig vragen wij uw toestemming voor dit proces. U kunt u altijd afmelden van deze gepersonaliseerde advertenties van externe adverteerders en advertentienetwerken die lid zijn van het Network Advertising Initiative (NAI) of die de zelfregulerende principes voor online behavioural advertising van de Digital Advertising Alliance onderschrijven door naar de afmeldpagina's op de NAI- websites en DAA-website te gaan. Als u u afmeldt, worden de advertenties die u op internet ziet mogelijk minder relevant voor jou.



Na afmelding van het ontvangen van communicatie van ons, gebruiken we uw e-mailadres niet voor op belangstelling gebaseerde reclame.

## Contact met ons opnemen

Als u vragen hebt over het gebruik van uw persoonsgegevens, kunt u een e-mail sturen aan [mail@intersentia.be](mailto:mail@intersentia.be).

Tenzij anders vermeld, is Intersentia verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die we verzamelen en waarop deze Privacyverklaring van toepassing is. Ons adres is: Groenstraat 31, 2640 Mortsel, België.

# Wijziging van onze privacyverklaring

Intersentia kan deze verklaring indien nodig aanpassen of updaten om de feedback van klanten en veranderingen in onze producten of diensten weer te geven. Herlees deze dan ook regelmatig. Wanneer we deze verklaring bijwerken, zullen we de datum achter 'Laatst bijgewerkt' bovenaan de verklaring aanpassen. Als er wezenlijke wijzigingen zijn in de Verklaring of in de manier waarop Intersentia uw persoonsgegevens gebruikt, stellen we u hiervan op de hoogte door een kennisgeving van de wijzigingen te plaatsen voordat deze van kracht worden of door u rechtstreeks een kennisgeving te sturen. We raden u aan deze verklaring regelmatig opnieuw te lezen voor meer informatie over hoe Intersentia u informatie gebruikt en beschermt.

# Veelgestelde vragen

Waarom wijzigt Intersentia zijn privacyverklaring?

Met deze wijzigingen voldoen we aan de hoge eisen die worden gesteld door de General Data Protection Regulation (GDPR) in de Europese Unie. Daarvoor hebben we onze privacyverklaring aangepast. We blijven de taal vereenvoudigen en het jargon verwijderen om onze privacyverklaring beter leesbaar en begrijpelijk te maken.

Wat is de GDPR?

De GDPR is een regelgeving die databescherming voor iedereen in de Europese Unie (EU) verbetert en gelijktrekt. Omdat wij vinden dat al onze klanten profijt kunnen hebben van die regels voeren we deze wijzigingen wereldwijd door. De GDPR vraagt om meer openheid en transparantie van bedrijven over hoe ze persoonsgegevens verzamelen, opslaan en gebruiken. Ook worden er strengere beperkingen opgelegd wat betreft het gebruik van persoonsgegevens.

**Hoe vaak zijn jullie van plan jullie privacyverklaring te wijzigen?**

We wijzigen onze privacyverklaring als dat nodig is, zodat ons beleid strookt met de internationale regelgeving, onze producten en onze bedrijfsvoering.

**Welke informatie verzamelt Intersentia over mij?**

Intersentia verzamelt uw naam, functie, bedrijf, telefoonnummer, e-mailadres, verzendadres, betaalgegevens, locatiegegevens, IP-adres, sociale identificators, gegevens verstrekt door cookies en gelijksoortige technologieën, functionele gegevens zoals registratie- en systeemgegevens, plus aanvullende gebruikersgegevens; zoals vakgebied, functie, prestatie- en activiteitgegevens.

**Waar heeft Intersentia mijn gegevens voor nodig?**

Intersentia gebruikt de gegevens die wij verzamelen om u de beste beleving van onze producten en diensten te bieden, en om uw ervaringen te verbeteren en personaliseren. We gebruiken de gegevens ook om met u te communiceren, bijvoorbeeld om u berichten over uw account te sturen en om nieuwe producten, diensten, beveiligingsfuncties of andere updates beschikbaar te maken.

### **Hoe worden mijn gegevens gebruikt?**

Intersentia gebruikt de gegevens die wij verzamelen voor de volgende doeleinden:

- Productverbetering
- Toekomstige productontwikkeling
- Klantenservice
- Beveiliging, veiligheid en het beslechten van geschillen
- Analyse van productprestaties
- Communicatie en marketing

### **Hoe helpt het verzamelen van mijn gegevens Intersentia bij het verbeteren van zijn producten?**

We gebruiken deze gegevens om uw product veilig te laten werken en om ervoor te zorgen dat wij u de juiste diensten aanbieden, bvb. op basis van uw geografische locatie. We verzamelen ook foutrapportages, zodat we verbeteringen aan kunnen brengen om mogelijke bugs en problemen te voorkomen. Daarnaast helpt het begrijpen van hoe en wanneer onze klanten hun systemen gebruiken ons om nieuwe manieren te bedenken om onze diensten aan te bieden.

### **Moet ik mijn Intersentia-producten registreren om ze werkend te krijgen?**

Ja. Dit is essentieel om een veilig en werkend systeem te kunnen bieden.

### **Verkoopt Intersentia gegevens aan derden?**

Nee. Dat hebben we nooit gedaan en dat gaan we ook nooit doen.

### **Kan ik ervoor kiezen om geen informatie te delen met Intersentia?**

Ja, u kunt er voor kiezen om bepaalde persoonlijke gegevens niet naar Intersentia te sturen; bijvoorbeeld aanvullende gebruikersgegevens zoals prestatie- en activiteitgegevens. Maar bepaalde gegevenscategorieën die wij verzamelen zijn absoluut noodzakelijk en u kunt het verzamelen, delen en/of verwerken van deze gegevens niet uitschakelen.

### **Hoe verwijder ik mijn persoonlijke gegevens van Intersentia en wat zijn de gevolgen?**

U kunt steeds een mailtje sturen naar [mail@intersentia.be](mailto:mail@intersentia.be) of contact opnemen met het klantenserviceteam of onze helpdesk om uw gegevens te laten verwijderen. Als u uw persoonlijke gegevens verwijdert, betekent dit echter wel dat uw Intersentia-producten mogelijk niet meer zullen werken.



### **Deelt Intersentia mijn gegevens met derden?**

Intersentia deelt gegevens die nodig zijn om uw producten te laten werken of om onze diensten te kunnen leveren. Bijvoorbeeld wanneer u zich in het kader van permanente vorming inschrijft voor een van onze opleidingen of wanneer u met een van onze diensten een probleem ondervindt en we waardoor met gelieerde bedrijven moeten communiceren om, met uw toestemming, het probleem op te lossen.

### **Bewaart of deelt Intersentia mijn creditcardgegevens?**

Nee. De gegevens worden alleen gebruikt om de betaling ten tijde van de aankoop te verwerken.

### **Hoelang bewaart Intersentia mijn gegevens?**

Intersentia bewaart persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk voor het aanbieden van de diensten en ondersteuning van uw product, voor het uitvoeren van transacties die u heeft aangevraagd of voor andere essentiële doeleinden, zoals het nakomen van onze wettelijke verplichtingen, het beslechten van mogelijke geschillen en het naleven van onze overeenkomsten. Omdat deze behoeften kunnen variëren voor verschillende gegevenssoorten in de context van verschillende producten of diensten, kunnen de feitelijke bewaarperiodes aanzienlijk variëren. Zo bewaren we bijvoorbeeld alle functionele gegevens zolang u een actief product hebt.

### **Hoe wordt informatie bewaard en beveiligd op de servers van Intersentia?**

Intersentia ziet het als zijn plicht om uw persoonsgegevens te beschermen. We gebruiken verschillende beveiligingstechnologieën en -procedures om uw persoonsgegevens te beschermen tegen onbevoegde toegang, onbevoegd gebruik of onbevoegde openbaarmaking. We bewaren de persoonsgegevens die u verstrekt bijvoorbeeld op computersystemen met beperkte toegang en in gecontroleerde omgevingen.

### **Gebruikt Intersentia cookies of pixels om informatie te verzamelen?**

Ja, wij gebruiken cookies en soortgelijke technologieën zoals pixels, tags en web beacons wanneer u onze websites bezoekt. Door onze websites te bezoeken, gaat u akkoord met het gebruik van deze cookies en soortgelijke technologieën voor de doeleinden die in onze privacyverklaring worden beschreven. Dit helpt ons om u de best mogelijke ervaring te bieden en zorgt ervoor dat bepaalde delen van onze websites goed functioneren. U kunt uw browser- of apparaatinstellingen altijd aanpassen om geen cookies of soortgelijke technologieën te accepteren als u u hier zorgen om maakt.

### **Maakt Intersentia gebruik van advertenties op basis van interesses?**

Ja. We werken met externe adverteerders die cookies en soortgelijke technologieën gebruiken om meer relevante advertenties over Intersentia op onze website en op het internet te plaatsen. Om

advertenties op basis van interesses te plaatsen, combineren de adverteerders niet-persoonsgebonden gegevens die zijn afgeleid uit uw online activiteiten om de advertenties op uw interesses af te stemmen. Uw persoonsgegevens worden hierbij niet gedeeld.

**Welke veiligheidsmaatregelen worden toegepast voor kinderen die toegang hebben tot Intersentia-producten?**

Intersentia richt zich niet op kinderen en is niet bedoeld om kinderen aan te trekken. Intersentia zal nooit opzettelijk persoonsgegevens van kinderen vragen of kinderen verzoeken om persoonsgegevens sturen. Hoewel bezoekers van alle leeftijden op onze websites kunnen surfen, verzamelen wij nooit opzettelijk persoonsgegevens van personen onder de zestien. Als na een kennisgeving door een ouder of voogd of na constatering via andere middelen blijkt dat een kind onder de zestien zich op ongepaste wijze bij deze site heeft aangemeld met gebruik van valse informatie, zullen wij het account van het kind annuleren en de persoonsgegevens van het kind uit onze dossiers verwijderen.

Hoe neem ik contact op met Intersentia als ik vragen heb over de privacyverklaring van Intersentia?

Voor vragen over het gebruik van uw persoonsgegevens kunt u een e-mail sturen naar [mail@Intersentia.be](mailto:mail@Intersentia.be).