

# Bescherming van de privacy

---

## 1. Context

---

COMNEXIO is een contactcentrum gevestigd te Gosselies, in België.

Comnexio is vooral actief in:

- Het beheer van klantencontacten
  - Beheer van binnenkomende oproepen
  - Opvolging van de interventieaanvragen
  - Melden van storingen
  - Registreren van klachten van klanten
  - Tevredenheidsenquêtes bij klanten (sms/Net Promotor Score (NPS))
  - Chatoplossingen en chatbots
- Enquêtes en rapportage
  - Beheer en analyse van uw tevredenheidsenquêtes
  - Opzetten van prestatie-indicatoren voor het telefoon- of digitaal kanaal
  - Versturen van e-mails
  - Opvolging en rapportage
- De digitale aanwezigheid
  - Call-back & click to call
  - Digitale rapportage
  - Beheer van de chat op sociale netwerken
  - Moderatie / beantwoorden van commentaren

---

## 2. Doelstelling en draagwijdte van de bescherming van de privacy

---

Deze handleiding wil u informeren over het feit dat Comnexio (hoofdkantoor: Avenue Georges Lemaire, 38 te 6041 Gosselies) de algemene verordening gegevensbescherming respecteert (verordening 2016/679).

Ze preciseert de persoonlijke gegevens die Comnexio verzamelt, de finaliteit van de verwerking van deze gegevens en welke controle u mag uitvoeren. Ze geeft eveneens aan hoe de klanten van COMNEXIO toegang kunnen hebben tot hun gegevens met persoonlijk karakter en deze kunnen bijwerken.

In het kader dat in deze handleiding wordt beschreven, handelt Comnexio als onderaannemer van de onderneming ORES Assets waarvan het een filiaal is...

De onderneming nodigt de betrokken personen uit deze handleiding over de bescherming van de privacy aandachtig te lezen om het beleid en de praktijken van Comnexio te kunnen begrijpen.

Volgende elementen zijn in dit document terug te vinden: de verklaring van de wettelijke context waaraan COMNEXIO onderworpen is, een voorstelling van de basisprincipes voor de bescherming van de privacy die COMNEXIO respecteert, het soort gegevens met persoonlijk karakter dat door COMNEXIO wordt verwerkt, de modaliteiten voor overdracht aan derden, de verschillende rechten van de betrokken personen en de

beheersmodaliteiten van deze gegevens en de verwerking ervan die van toepassing zijn in de onderneming.

---

### *3. Toepassing van de wetgeving*

---

COMNEXIO houdt rekening met het wettelijk Europees en Belgisch kader betreffende de bescherming van de privacy, in het bijzonder:

- Algemene verordening gegevensbescherming 2016/679 van 27 april 2016 ofwel RGPD / GDPR;
- De wet van 30 juli 2018, betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens.

---

### *4. Gegevens van de klanten van COMNEXIO*

---

In het kader van de missies als contactcentrum dient COMNEXIO gegevens met persoonlijk karakter van haar klanten of andere natuurlijke personen waarmee COMNEXIO interageert te verwerken.

#### *4.1. Welke gegevens verwerkt COMNEXIO voornamelijk?*

Indien u communiceert met de helpdesk van Comnexio kunnen wij volgende soorten gegevens met persoonlijk karakter verzamelen en verwerken:

- **Identificatiegegevens** (voorbeelden: naam, voornaam, adres, nummer identiteitskaart en nummer paspoort, nationaliteit, EAN, meternummers, geboorteplaats en -datum, foto, IP-adres).
- **Gegevens over uw oproepen naar onze teams:** De telefoonnummers die worden gebruikt om het nummer van onze klantendienst te bellen, de duur van de oproepen.  
**Gegevens over de technische installaties** beheerd door onze partner ORES, zoals gegevens over het energieverbruik, gegevens over de woning van de klanten waar de meters geplaatst zijn, het soort meter.  
**Gegevens over het gebruik van het netwerk en de diensten van onze partner ORES, contactgegevens** (voorbeelden: adres, e-mail, telefoonnummer).
- **Gegevens over uw woning:** in het bijzonder de datum van het betrekken van de nieuwe woning, de verhuisdatum; technische situatie in de woning van klanten,
- **Technische gegevens en bankgegevens:** in het bijzonder de historiek van de betalingen, bedragen van lopende facturen, hoogste niveau inzake aanmaningen, betaalwijze, betaalvoorwaarden, toegepast tarief (sociaal tarief), gegevens van klanten waarvoor ORES optreedt als energieleverancier (sociaal beschermde klanten), rekeningnummer bij boeking en factureren van de interventie.
- **Gegevens over het blokkeren van een meter** (voorbeelden: reden van het blokkeren, datum van het blokkeren).

- **Fiscale gegevens** (voorbeelden: fiscaal nummer, btw-nummer, gegevens voor het toe te passen btw-tarief voor de uit te voeren werken).
- **Gegevens over gewoonten en voorkeuren** (voorbeelden: contactvoorkeuren of kanalen die door de klant worden gebruikt voor het opnemen van de meterstanden, type verwarming die wordt gebruikt, levensduur van toestellen).
- **Gegevens over interacties**: tijdens contacten met de onthaalkantoren, tijdens het raadplegen van de website, tijdens het gebruik van de applicaties, tijdens telefoongesprekken, mails, gesprekken via chat en sociale netwerken.
- **Gegevens over de prosumer-functie (verbruiken en produceren van energie) van klanten** : dat is vooral het geval wanneer klanten fotonvoltaïsche zonnepanelen hebben laten plaatsen.
- **Gegevens over de sociaaleconomische situatie van de klanten: bijvoorbeeld** voor klanten die een sociaal tarief genieten of wanneer klanten geregistreerd zijn als sociaal beschermde klant.
- **Technische gegevens**: Het adres van het Internetprotocol (IP) dat wordt gebruikt om uw computer te verbinden met het internet;
  - De informatie over de verbinding;
  - Uw type computer en de versie van uw browser;
  - Uw parameters voor de tijdzone;
  - De plug-ins en browserversies;
  - Uw besturingssysteem en -platform;

COMNEXIO verwerkt nooit gegevens over het ras of de etnische afkomst, politieke opinies, religie, filosofische overtuigingen of lidmaatschap bij een vakbond, genetische gegevens, seksleven of seksuele geaardheid van zijn klanten.

## *4.2. Bronnen van gegevens die door COMNEXIO worden verwerkt*

We kunnen ook volgende soorten persoonlijke informatie die u aanbelangt verzamelen ofwel rechtstreeks bij u ofwel bij onze hoofdpartner ORES, die verantwoordelijk is voor de verwerking van deze gegevens.

Deze handleiding gaat zowel over de activiteiten van het verzamelen van gegevens online, inclusief gegevens met persoonlijk karakter die COMNEXIO verzamelt via verschillende kanalen zoals websites, callcenters, e-mails en bij derden (overheden, gemeentediensten of energieleveranciers...).

### *4.3. Waarom en op welke basis verwerkt COMNEXIO uw gegevens met persoonlijk karakter?*

In naam van en voor rekening van ORES Assets gebruikt Comnexio uw persoonlijke gegevens om zijn missies als contactcentrum uit te voeren, zoals het leveren van informatie over de diensten van de ODV, het melden van storingen of moeilijkheden inzake de toegang tot het net, het bestellen van werken, het maken van een afspraak, het opvolgen van dossiers, het registreren van klachten, het voorkomen van fraude, marketing. Voorbeelden van het gebruik van uw persoonlijke gegevens zijn:

- Het beantwoorden van uw vragen over informatie, producten en diensten en met u communiceren over deze vragen;
- Het opvolgen van uw dossiers en uw afspraken;
- Belangrijke mededelingen doen over producten en diensten;
- Belangrijke marketingmededelingen opstellen en versturen;
- Het gedrag van de klant beter begrijpen om zo onze sites, producten, diensten, applicaties, marketing- en reclamecampagnes te kunnen verbeteren;
- Maatregelen nemen om een contract af te sluiten of onze verplichtingen na te komen die voortvloeien uit een contract dat tussen u en ons of het bedrijf waarvoor u werkt, werd afgesloten, nl:
  - Producten en diensten aan u leveren of desgevallend aan het bedrijf waarvoor u werkt;
  - Het account beheren dat u of uw bedrijf bij ons hebt, voor het uitvoeren en ondersteunen van de lopende activiteit;
- Uw informatie archiveren;
- Onderzoek en ontwikkeling doen;
- Uw persoonlijke gegevens analyseren voor marketing- of andere commerciële doeleinden.

---

## 5. Bewaren van gegevens

---

COMNEXIO bewaart de gegevens met persoonlijk karakter van zijn klanten voor de termijn die door de geldende wettelijke en regelgevende voorschriften worden bepaald of voor een andere termijn, rekening houdend met operationele verplichtingen zoals de goede opvolging van de gegevens van de meteropname en de antwoorden op rechtsvorderingen en/of vragen van de regulator.

COMNEXIO bewaart de registratie van de elektronische communicatie voor de termijn die door de wet wordt voorgeschreven of toegestaan, in het bijzonder tijdens de periode waarin zich een geschil over deze communicatie zou kunnen voordoen.

Dit is van toepassing op telefoongesprekken en elektronische communicatie die de klanten hebben met het callcenter of de klantenadviseurs. Doorgaans worden de gesprekken met het callcenter een maand bewaard, behalve indien een evenement dat zich gedurende deze periode heeft voorgedaan ervoor zorgt dat het gesprek langer bewaard dient te worden (klacht van de klant, poging tot fraude...).

---

## 6. Communicatie met derden en onderaannemers

---

We kunnen uw persoonlijke gegevens delen met volgende partijen:

- Elk lid van onze groep, ons moederbedrijf en onze onderaannemers, die onze verwerking van persoonlijke gegevens volgens dit beleid ondersteunen. Indien een van deze partijen uw informatie gebruikt voor 'direct marketing', dan geven wij uw gegevens enkel door wanneer u hiervoor uw uitdrukkelijke voorafgaande toestemming hebt gegeven.
- De geschikte derde partijen zijn:
  - Onze netwerkpartners, commerciële partners, klanten, leveranciers en onderaannemers voor de uitvoering van een contract dat we afsluiten of voor andere operaties die we kunnen uitvoeren tijdens het normale verloop van onze activiteiten met u of de persoon waarvoor u werkt;
  - Onze boekhoudkundige controleurs, juridische adviseurs en andere professionele raadgevers of leveranciers van diensten;
- Voor de informatie die verkregen wordt via onze sites:
  - De leveranciers van de gegevensanalyse en zoekmachines die ons helpen bij het verbeteren en optimaliseren van onze site in overeenstemming met de afdeling over de cookies van dit beleid.

---

## 7. Rechten van betrokken personen

---

Elke betrokken persoon heeft een aantal rechten die hieronder worden uitgelegd:

- Toegangsrecht: de klanten kunnen informatie verkrijgen over het verwerken van hun gegevens met persoonlijk karakter, net als een kopie van de gegevens.
- Recht tot rectificatie: de klanten kunnen vragen hun gegevens met persoonlijk karakter te corrigeren wanneer deze onjuist of verouderd zijn.
- Recht op verwijderen: de klanten kunnen het verwijderen van hun gegevens met persoonlijk karakter eisen. Dit recht is relatief en is niet van toepassing op gegevens die door COMNEXIO worden bewaard in het kader van zijn missie van openbare dienstverlening of de wettelijke verplichtingen en waarvoor de archiveertermijnen niet voorgeschreven zijn. Het verwijderen van bepaalde gegevens zou als gevolg kunnen hebben dat COMNEXIO zijn missies niet zou kunnen uitvoeren.
- Recht op het beperken van de gegevens: de klanten kunnen vragen het verwerken van hun gegevens met persoonlijk karakter te beperken. Net als het recht op verwijdering is ook dit recht niet absoluut.
- Recht op bezwaar: de klanten kunnen bezwaar aantekenen tegen het verwerken van hun gegevens met persoonlijk karakter om redenen die verband houden met hun specifieke situatie.
- Ze beschikken over het absolute recht om zich te verzetten tegen de verwerking van hun gegevens met persoonlijk karakter voor direct marketing doeleinden, inclusief de profilering die verband houdt met direct marketing.
- Het recht om de toestemming in te trekken: wanneer klanten hun toestemming hebben gegeven om hun gegevens met persoonlijk karakter te verwerken, hebben zij steeds het recht om deze toestemming in te trekken.
- Recht op de overdraagbaarheid van gegevens: wanneer dit recht van toepassing is, heeft de klant het recht de gegevens met persoonlijk karakter die hij verschaft heeft terug te krijgen of wanneer dat technisch onmogelijk is, kan hij vragen deze over te dragen naar derden.

Het uitoefenen van deze rechten gebeurt door een schrijven te sturen waarin de draagwijdte van de vraag uitgelegd wordt en door de identiteit van de persoon in kwestie aan te tonen door bijvoorbeeld een kopie van de identiteitskaart door te sturen.

Stuur uw brief naar:

COMNEXIO – Juridische Dienst À Ter attentie van de functionaris voor gegevensbescherming Avenue Albert 1 <sup>er</sup> 19 5000 Namen
---

De personen in kwestie hebben eveneens het recht om gratis deze aanvraag of een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit.

## 8. Wijzigingen die zijn aangebracht aan deze privacyverklaring

---

COMNEXIO werkt regelmatig haar beleid voor bescherming van de privacy bij. Klanten kunnen steeds de laatste versie van dit document raadplegen op de website van het bedrijf.

Ze kunnen eveneens vragen hen een versie op papier te bezorgen.

---

## 9. Vertrouwelijkheid en veiligheid van persoonsgegevens

---

De gegevens met persoonlijk karakter die door COMNEXIO worden verwerkt zijn onderworpen aan het beroepsgeheim. Het verzamelen, gebruiken of verwerken van de gegevens zonder toestemming is verboden. Worden beschouwd als niet toegestaan: elke verwerking van dergelijke gegevens door een werknemer van COMNEXIO waarvoor hij/zij niet bevoegd is.

In dat geval dient het veiligheidsprincipe 'Need to know' worden toegepast. Het recht tot toegang tot de gegevens met persoonlijk karakter worden zodanig geregeld dat de werknemers van COMNEXIO enkel toegang hebben tot de gegevens die ze moeten weten om hun taken uit te voeren.

In dezelfde logica mogen werknemers van COMNEXIO:

- gegevens met persoonlijk karakter niet gebruiken voor privé- of commerciële doeleinden;
- gegevens met persoonlijk karakter niet ongeoorloofd verspreiden;
- deze niet op eender welke andere manier beschikbaar maken.

Om het respecteren van de reglementering te garanderen dient het bedrijf regelmatig haar afdeling Interne Audit laten doorlichten om de conformiteit inzake GDPR (AGV) te garanderen. COMNEXIO is eveneens onderworpen aan de controle van de regulatoren.



---

## 10. Gebruik van cookies

---

De cookies zijn bestanden in tekstformaat die op de computer worden bewaard wanneer de website van COMNEXIO wordt geraadpleegd. Ze registreren onder ander informatie over het type browser, het besturingssysteem, het bezoek aan de website en de persoonlijke voorkeuren. Het gebruik van cookies laat COMNEXIO toe de beste gebruikservaring aan zijn klanten te bieden. Dankzij de cookies kan COMNEXIO:

- voortdurend zijn website optimaliseren;
- de voorkeuren van de klanten onthouden zodat zij dit niet systematisch hoeven in te voeren of steeds opnieuw dezelfde gegevens dienen in te geven wanneer ze de website gebruiken;
- de veiligheid en de reactiviteit van de website verbeteren.

Een specifiek cookiebeleid staat ter beschikking van de klanten die meer willen weten over dit onderwerp: <https://www.comnexio.be/utilisation-des-cookies>

---

## 11. Lexicon

---

1. **Gegevens met persoonlijk karakter** : alle informatie die betrekking heeft op een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (eerder aangeduid als 'persoon in kwestie'); die beschouwd wordt als een 'identificeerbare natuurlijke persoon' die rechtstreeks of onrechtstreeks geïdentificeerd kan worden door het verwijzen naar een login, een naam, een identificatienummer, lokalisatiegegevens, een online-ID of verschillende specifieke elementen die eigen zijn aan zijn fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit.
2. **GDPR (AGV)** : Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.
3. **Derden**: een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheid, of een organisme dan de persoon in kwestie, de verantwoordelijke voor de verwerking, de onderaannemer en de personen die onder het rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke van de verwerking of van de onderaannemer toelating hebben om de gegevens met persoonlijk karakter te verwerken.
4. **Onderaannemer** : de natuurlijke persoon of rechtspersoon, de overheid, de dienst of een ander organisme dat de gegevens met persoonlijk karakter verwerkt voor rekening van de verantwoordelijke van de verwerking.
5. **Verwerking** : elke handeling of elk geheel van handelingen die worden uitgevoerd al dan niet met de hulp van geautomatiseerde processen en

worden toegepast op gegevens of gehelen van gegevens met persoonlijk karakter, zoals het verzamelen, registreren, organiseren, structureren, bewaren, aanpassen of wijzigen, ophalen, raadplegen, gebruiken, meedelen door overdracht, verspreiden of elke andere vorm van het ter beschikking stellen van, onderling aanpassen of aan elkaar linken, beperken, wissen of vernietigen.

6. **Verantwoordelijke van de verwerking** : de natuurlijke persoon of rechtspersoon, de overheid, de dienst of een ander organisme dat alleen of samen met anderen de finaliteiten en de middelen van de verwerking bepaalt, wanneer de finaliteiten en de middelen voor deze verwerking werden bepaald door het recht van de Unie of het recht van een Lidstaat, kan de verantwoordelijke van de verwerking aangesteld worden of kunnen de specifieke criteria die van toepassing zijn voor zijn aanstelling voorzien worden door het recht van de Unie of het recht van een Lidstaat.
7. **Toestemming van de persoon in kwestie** : elke uitdrukking van vrije wil, specifiek, verlicht en eenzijdig waardoor de persoon in kwestie via een verklaring of een positieve duidelijke handeling aanvaardt dat de gegevens met persoonlijk karakter die hem aanbelangen het voorwerp uitmaken van een verwerking.
8. **Schending van de gegevens met persoonlijk karakter** : een schending van de veiligheid die per ongeluk of onwettig het ongeoorloofd vernietigen, verliezen, wijzigen, verspreiden van de gegevens met persoonlijk karakter die op een of andere manier werden doorgegeven, bewaard of verwerkt of de ongeoorloofde toegang tot dergelijke gegevens veroorzaakt.