

PRIVACYVERKLARING

We schreven deze privacyverklaring voor onze (potentiële) klanten (zowel particulieren als rechtspersonen), bezoekers van de websites lapperre.be en hoorprofiel.be, leveranciers, werknemers en andere relevante partijen. Verder in de tekst verwijzen we met “u” naar het volledige doelpubliek. U leest in deze privacyverklaring welke persoonsgegevens we verzamelen en waarom, hoe we deze gegevens gebruiken en verwerken en hoe “u” uw rechten kunt laten gelden, bijvoorbeeld om uw persoonsgegevens in te kijken en te corrigeren.

Sonova Retail Belgium verwerkt persoonsgegevens van klanten en potentiële klanten (dat kunnen ook kinderen zijn) om hen een optimale service te bieden, bijvoorbeeld bij vragen, om een afspraak in te plannen of bij de herstelling van een hoortoestel.

Afhankelijk van de omstandigheden waarin de persoonsgegevens verzameld worden, ontvangt u van ons een meer gedetailleerde privacyverklaring bij de gegevensverzameling.

Voor vragen over deze privacyverklaring kunt u altijd terecht op het e-mailadres privacy@sonova.be.

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

Dat is Sonova Retail Belgium (BE0403.020.251), Stationsstraat 22, 1702 Groot-Bijgaarden. U kunt ons e-mailen via privacy@sonova.be of bellen op +32 2 700 77 77.

Met “persoonsgegevens” bedoelen we alle informatie die kan of zou kunnen herleid worden tot een persoon, zowel direct als indirect.

Met “verwerking” verwijzen we naar alles wat we met deze persoonsgegevens doen, zoals het verzamelen, registreren, organiseren, structureren, opslaan, aanpassen of wijzigen, terugzoeken, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden of op een andere wijze ter beschikking stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, wissen of vernietigen ervan.

Hoe verzamelen we persoonsgegevens?

We verzamelen uw persoonsgegevens voornamelijk tijdens uw eerste contact met Sonova Retail Belgium, bijvoorbeeld wanneer u een bericht achterlaat op de contactpagina van onze website, als u ons contacteert via telefoon of chat, als u een hoortoestel koopt of een hoortest aflegt.

Het is mogelijk dat we ook persoonsgegevens verzamelen via andere bronnen, bijvoorbeeld wanneer u optreedt als contactpersoon voor een rechtspersoon, via cookies als u op onze website surft of via beelden van bewakingscamera's (CCTV) als u ons bedrijf bezoekt.

Welke persoonsgegevens verwerken we?

Bij Sonova Retail Belgium beperken we de verwerking van persoonsgegevens. We verwerken uw gegevens op een manier die voldoende, relevant en beperkt is tot de doeleinden en overeenkomstig met de wet.

We verwerken de volgende soorten persoonsgegevens:

- Identificatiegegevens zoals uw voornaam, familienaam, e-mailadres, thuisadres, gsm-nummer, geboortedatum en IP-adres.
- Financiële gegevens zoals uw rekeningnummer, transactiegegevens en facturatiegegevens die we nodig hebben om u onze producten en diensten te leveren.
- Gevoelige gegevens zoals uw hoorprofiel.
- Audiovisuele gegevens zoals beelden van bewakingscamera's (CCTV) die we gebruiken voor beveiliging in geval van incidenten of diefstal.
- Gegevens over uw online gedrag en voorkeuren, zoals uw taalkeuze, als u onze websites gebruikt.
- Gegevens die we verzamelen tijdens een chat- of telefoongesprek. Deze gesprekken worden geregistreerd en opgenomen om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

We verwerken gevoelige persoonsgegevens als hiervoor een gerechtvaardigde reden bestaat, als we wettelijk verplicht zijn (bijvoorbeeld om gezondheids- of veiligheidsredenen), in het kader van preventie van en onderzoek naar fraude of andere misdrijven.

Waarom verwerken we uw persoonsgegevens?

We verwerken uw persoonsgegevens voor specifieke, duidelijk vastgelegde redenen. We verwerken uw persoonsgegevens niet voor doeleinden die verder gaan dan wat u redelijkerwijs mag verwachten.

Concreet kunnen we uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden verwerken:

- Om u te contacteren:
 - Voor een afspraak bij een hoorcentrum of Lapperre partner
 - Voor de uitvoering van een betaling
- Om uw vragen te beantwoorden:
 - Bij technische problemen met uw hoortoestel
 - Voor het oplossen van andere kwesties
 - Bij incidenten en klachten
- Om u op de hoogte te brengen van de nieuwste producten, bedrijfsnieuws, aanbiedingen via e-mail, post of telefoon als u ons hier toestemming voor gegeven heeft
- Om u te informeren over onze Ambassadeursactie
- Om uw mening te vragen over onze producten en diensten
- Om u persoonlijke advertenties te tonen in apps van andere bedrijven (bijvoorbeeld Facebook). Als u dit niet wenst, kunt u de instellingen van uw browser veranderen of aangeven dat u geen persoonlijke suggesties wilt ontvangen. U krijgt dan nog altijd advertenties te zien, maar die zijn niet gebaseerd op uw persoonsgegevens.
- Om studies, statistisch onderzoek en analyses uit te voeren (bijvoorbeeld om na te gaan wie onze producten koopt op basis van geslacht, leeftijd, regio of om een inschatting te maken waar verkooppunten ontbreken)
- Om aan het management verslag uit te brengen over onze activiteiten
- Zodat u een online hoortest kunt afleggen

- Om uw persoonsgegevens door te geven aan derden
- Om wettelijke verplichtingen na te leven

Met wie delen we uw persoonsgegevens?

Binnen de Sonova Group

Als dat nodig is voor het doel waarmee uw persoonsgegevens verzameld werden, mogen we uw persoonsgegevens doorgeven aan andere entiteiten binnen de Sonova Group. We geven bijvoorbeeld gegevens door aan de Sonova Holding in Zwitserland, vooral om verslag uit te brengen over onze activiteiten.

Persoonsgegevens kunnen ook gedeeld worden met de dochteronderneming in het Verenigd Koninkrijk om technische problemen met uw hoortoestel op te lossen.

U vindt meer informatie over de activiteiten van Sonova Retail Belgium op <https://www.sonova.com/en>.

Sonova Retail Belgium heeft de nodige veiligheidsmaatregelen genomen, zodat persoonsgegevens altijd beschermd worden volgens de geldende wetgeving als ze worden uitgewisseld of gedeeld binnen de Sonova Group.

Persoonsgegevens worden binnen de Sonova Group gedeeld met landen buiten de EER (Europese Economische Ruimte) en niet overal geldt hetzelfde wettelijke niveau van gegevensbescherming. Daarom hebben we 'Binding Corporate Rules' opgesteld. Dat zijn interne regels die garanderen dat de persoonsgegevens die worden doorgegeven aan Sonova Holding in Zwitserland en Sonova UK, altijd verwerkt worden met dezelfde zorg als in België.

Buiten de Sonova Group

We kunnen uw persoonsgegevens delen met derden die ons specifieke producten en diensten leveren zoals:

- de juistheid van uw gegevens garanderen
- uitgaande mailings, communicatie & chatgesprekken beheren
- u persoonlijke advertenties tonen in apps van andere bedrijven
- u online een hoortest laten afleggen

Verder kunnen we uw persoonsgegevens aan onafhankelijke partners of verdelers doorgeven om uw producten te kunnen leveren.

We garanderen dat derden uitsluitend toegang krijgen tot uw persoonsgegevens als ze die gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun specifieke taken. Ze zijn verplicht de gegevens te verwerken op een veilige en vertrouwelijke manier, en onze instructies in verband met gegevensverwerking op te volgen.

We verkopen uw persoonsgegevens nooit aan derden voor commerciële doeleinden.

De derden waarvan sprake, zijn gevestigd in de EER. Als we gegevens aan hen doorgeven, zorgen we dat dit veilig gebeurt door overeenkomsten af te sluiten rond

gegevensverwerking. Zo garanderen we dat uw persoonsgegevens altijd voldoende worden beschermd.

Wenst u meer informatie over de derden aan wie we uw persoonsgegevens doorgeven in overeenstemming met de wet of voor de dienstverlening die we hen hebben toevertrouwd? Of bent u nieuwsgierig naar onze beveiligingsmaatregelen bij gegevensoverdracht? Stuur ons dan een mailtje via privacy@sonova.be of bel naar +32 2 700 77 77.

Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?

Bij Sonova Retail Belgium bewaren we uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel/de doelen waarvoor we ze verzamelden.

De bewaarperiode hangt dus af van het doel waarvoor de persoonsgegevens oorspronkelijk verzameld werden.

We bewaren uw persoonsgegevens in overeenstemming met de wettelijke termijnen:

- Financiële persoonsgegevens gedurende 7 jaar (wettelijk verplicht)
- Medische persoonsgegevens (zoals uw hoorprofiel) gedurende 30 jaar (verplicht door het RIZIV)

Na het verstrijken van de bewaarperiode worden persoonsgegevens die niet langer noodzakelijk zijn in het kader van het doel waarvoor ze verzameld werden gewist, vernietigd of geanonimiseerd.

Hoe bewaren we uw gegevens op een veilige manier?

Bij Sonova Retail Belgium hanteren we strenge beveiligingsmaatregelen. Logisch, want we willen niet dat uw persoonsgegevens te grabbel worden gegooid.

- Basismaatregelen: Outlook versleuteling, beveiligd toegangsbeheer tot onze systemen, beveiligd platform voor gegevensoverdracht, beveiligde online server, File Transfer Protocol Secure (FTPS);
- Functieomschrijvingen en verplichtingen van al onze werknemers met toegang tot uw persoonsgegevens, voldoende gedocumenteerd;
- Technische mechanismes en processen voor identificatie en authenticatie;
- Procedures voor toegangscontrole tot de gegevens of toepassingen waarop gegevens opgeslagen en verwerkt worden;
- Procedures voor back-up en gegevensherstel;

Hoe zit het met cookies op onze website?

Sonova Retail Belgium gebruikt cookies op zijn websites, bijvoorbeeld om het gebruiksgemak te verhogen, uw voorkeuren te onthouden en informatie te bieden waarvan we denken dat die interessant of bruikbaar voor u is. Meer informatie over ons Cookiebeleid vindt u op <https://www.lapperre.be/nl/meta/cookie-beleid/>.

Wat met interactieve elementen?

Op sommige van onze websites en applicaties bieden we interactieve elementen

aan, zoals blogs, forums of nieuwsfeeds. Weet dat uw bijdrages hieraan door anderen bekeken kunnen worden en dat deze niet privé of vertrouwelijk zijn.

Wat zijn uw rechten?

Bij Sonova Retail Belgium willen we helder communiceren over de verwerking van uw persoonsgegevens, ook over uw rechten in verband met gegevensverwerking. Daarom zetten we ze voor u even op een rijtje:

- Recht op inzage van de persoonsgegevens die we van u bewaren;
- Recht op het rechtzetten of wissen van deze gegevens;
- Recht op beperking van de verwerking of op bezwaar tegen dergelijke verwerking;
- Recht op dataportabiliteit;
- Recht om uw toestemming op elk moment in te trekken, als de verwerking op toestemming gebaseerd is.

U kunt uw rechten eenvoudig laten gelden door ons te contacteren via privacy@sonova.be of online via onze website. Om onrechtmatige toegang tot uw persoonsgegevens te vermijden zal Sonova Retail Belgium u vragen om een identiteitsbewijs voor te leggen.

Als u vragen hebt over deze privacyverklaring of een andere kwestie in verband met privacy, engageren we ons om uw vraag snel te behandelen. We beogen een adequate reactie op elke privacykwestie.

Hebt u een klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens door Sonova Retail Belgium, ook bij een gegevenslek, kunt u ons e-mailen via privacy@sonova.be of telefoneren op +32 2 700 77 77.

Als u niet tevreden bent over de manier waarop uw klacht in verband met de bescherming van uw persoonsgegevens behandeld werd, kunt u met uw klacht terecht bij de Belgische Privacycommissie: <https://www.privacycommission.be/nl>.

Deze privacyverklaring van 23 mei 2018 kan aangepast worden om te garanderen dat de inhoud overeenstemt met ontwikkelingen in de regelgeving en eventuele veranderingen bij Sonova Retail Belgium.

De meest recente, geldende versie staat steeds op de website (<https://www.lapperre.be/nl/privacyverklaring/>). We houden u via de website en andere kanalen op de hoogte van wijzingen.