



Caractère NV - Privacyverklaring aan cliënten en derde partijen – maart 2021

Uw privacy is belangrijk voor Caractère NV (zie verder voor volledige contactgegevens).

Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 van 27 april 2016 ("AVG"), evenals deze privacyverklaring.

Deze privacyverklaring bezorgt u meer informatie over welke persoonsgegevens we verwerken, waarom we ze verwerken, hoe we deze verkrijgen, hoe lang we deze bijhouden en met wie we ze delen.

1. IDENTITEIT EN CONTACTGEGEVENS	1
2. OVERZICHT.....	1
3. DOELEINDEN EN RECHTSGROND	2
4. SOCIAL MEDIA PLUG-INS.....	5
5. TOEGANG TOT UW PERSOONSGEGEVENS.....	5
6. BEVEILIGING	5
7. RECHTEN	6
8. UPDATES.....	6

1. **IDENTITEIT EN CONTACTGEGEVENS**

De verwerkingsverantwoordelijke van uw persoonsgegevens is:

Caractère NV
Korte Keppestraat 19
9320 Aalst
BTW nummer BE0474874188
RPR: Gent, Afdeling Dendermonde

In geval u vragen, klachten of verzoeken heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens, kan u steeds contact met ons opnemen:

- via post: naar het bovenstaande adres, met vermelding "Privacy"
- via e-mail: info@caractere.be
- via telefoon: 053/630077,

Of, met de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit via <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>, contact@apd-gba.be of per post (1000 Brussel, Drukpersstraat 35).

2. **OVERZICHT**

We verwerken uw persoonsgegevens voor één of meer van de volgende doeleinden:

Browser- en sessiegegevens (website)	
Technisch en functioneel beheer van de website	Evaluatie doeltreffendheid van de website
Gegevens voor klantenbeheer (m.i.v. contactgegevens en voorkeuren)	



Organiseren van reizen (m.i.v. klantenfiches, facturatie en coördinatie van boekingen)	Klantenservice (m.b.t. onze reizen, voor en tijdens)	Evaluatie van onze reizen
Gegevens van klanten voor boekhouding		
Opmaken van interne boekhouding		
Gegevens van leveranciers voor interne organisatie		
Beroep op diensten van externe dienstverleners	Facturatie en boekhouding in dit verband	
Contactgegevens voor communicatie en (direct) marketing		
Commerciële communicaties over promoties, nieuwigheden en acties (o.m. via nieuwsbrief, website, social media)		
Gegevens voor selectie en aanwerving		
Sollicitaties (m.i.v. vrijwillige aanmeldingen via website, email of telefonisch)		

3. DOELEINDEN EN RECHTSGROND

Hieronder kan u per type gegevens terugvinden welke persoonsgegevens we verwerken, waarom we ze verwerken (doeleinden), waarom we dat mogen (rechtsgrond), hoe we deze verkrijgen, hoe lang we deze bijhouden en met wie we ze delen (derden-ontvangers).

Browser- en sessiegegevens (website)

Met het oog op het beheer en de evaluatie van onze website verzamelen wij browser- en sessiegegevens, door het plaatsen van cookies. Zo verzamelen we: het type internet browser, hoedanigheid van de gebruiker, taalvoorkeur, datum en tijd van uw bezoek, domeinnaam of website waarlangs u onze website heeft bereikt, aantal bezoeken, IP adres, gemiddeld gependeerde tijd op onze website en de bezochte pagina's.

Doeleinden: Dit laat ons toe: de website technisch en functioneel te beheren (a.d.h.v. essentiële en functionele cookies), de doeltreffendheid hiervan te evalueren en het surfgedrag (m.i.v. website-gebruik) van de websitegebruikers op te volgen (a.d.h.v. analytische en marketing cookies).

Rechtsgronden:

- Ons gerechtvaardigd belang, m.n. het aanbieden van een veilige en goed functionerende website (art. 6, §1, (f) AVG);
- Uw toestemming, m.n. voor het plaatsen van functionele, analytische en marketing cookies (art. 6, §1, (a) AVG).

Wij bewaren deze gegevens volgens hetgeen voorzien in ons [Cookiebeleid](#) (zie verder).

Derden-ontvangers: Uw gegevens zullen meegedeeld worden aan Google Analytics (Google LLC); de schriftelijke afspraken tussen Caractère NV en Google bevatten de vereiste standaardbepalingen inzake gegevensbescherming (in toepassing van art. 28, lid 3, art. 46, lid 2, c) en lid 5 AVG) zodat de doorgifte van uw gegevens gepaard gaat met de nodige waarborgen. U kan deze schriftelijke afspraken online consulteren op de support-pagina van Google of hiervan een kopie verkrijgen van ons.

Gegevens voor klantenbeheer (m.i.v. contactgegevens en voorkeuren)

Met het oog op het organiseren van onze reizen, verwerken wij o.m. volgende gegevens, die wij rechtstreeks van de klanten of de betrokkene verkrijgen of, in uitzonderlijke gevallen, via een commerciële partner: uw persoonlijke identificatiegegevens (naam, (bedrijfs)adres, e-mailadres, telefoonnummer), identificatiegegevens uitgegeven door de overheid (identiteitskaartnummer, paspoortnummer, rijbewijsnummer, BTW-nummer), financiële gegevens (bankrekeningnummer, wijze van betaling), persoonlijke kenmerken (geboortedatum, taal, nationaliteit) en gegevens over uw gezondheid (enkel als deze relevant zouden zijn voor de boeking van uw reis, bijvoorbeeld allergieën, gebruik van rolstoel). Wij verwerken voormelde gegevens ook voor wat betreft het personeel van onze professionele klanten, rechtspersoon of natuurlijke persoon.



Doeleinden: Deze gegevens laten ons toe om:

- reizen te organiseren die voldoen aan de verwachtingen van onze klanten en rekening te houden met hun leefgewoonten en eisen (m.i.v. coördinatie met derde-partijen, opvolgen van de betalingen, beheer van de boekingen),
- waar nodig bijstand en ondersteuning te kunnen bieden voor of tijdens uw reizen (klantenservice),
- contact met u na uw reis, over de opvolging en evaluatie hiervan, ter verbetering van onze producten en diensten.

Rechtsgronden:

- Het uitvoeren van de overeenkomst gesloten met onze klanten (art. 6, §1, (b) AVG) (in geval van gezondheidsgegevens, uw uitdrukkelijke toestemming (art. 9.2, (a) AVG));
- Ons gerechtvaardigd belang, m.n. het kunnen verbeteren van onze producten, diensten en klantenservice (art. 6, §1, (f) AVG).

Wij houden uw persoonsgegevens niet langer bij dan noodzakelijk voor de hogergenoemde verwerkingsdoeleinden, onverminderd uw recht op wissing (zie verder).

Derden-ontvangers: Wij delen deze persoonsgegevens, in voorkomend geval, met hoteliers, luchtvaartmaatschappijen, organisatoren van activiteiten, verzekeringsinstelling, autoverhuurbedrijven en bookingsengines. Daarnaast hebben derde partijen met wie wij samenwerken voor de opslag en het beheer van onze gegevens eveneens toegang tot deze persoonsgegevens (IT-providers).

Gegevens van klanten voor boekhouding

Met het oog op het aanmaken van onze interne boekhouding, verwerken wij o.m. volgende gegevens, die wij rechtstreeks van de betrokkene verkrijgen of, in uitzonderlijke gevallen, via een commerciële partner: uw persoonlijke identificatiegegevens (naam, (bedrijfs)adres, e-mailadres, telefoonnummer), identificatiegegevens uitgegeven door de overheid (identiteitskaartnummer, paspoortnummer, rijbewijsnummer, BTW-nummer), financiële gegevens (bankrekeningnummer, wijze van betaling) en persoonlijke kenmerken (geboortedatum, taal, nationaliteit).

Doeleinden: Deze gegevens laten ons toe om:

- een correcte interne boekhouding aan te houden.

Rechtsgronden:

- Diverse wettelijke verplichtingen, zoals o.a. in het Wetboek Economisch recht (art. I.1 WER, art. III.82 WER, art. III.89 WER en art. III.90 WER), het KB WVV (dubbel boekhouden), het Wetboek Vennootschappen en Verenigingen (art. 3:1 WVV) en het Wetboek Inkomstenbelasting (art. 320 WIB) (art. 6, §1, (c) AVG).

Wij houden deze persoonsgegevens niet langer bij dan noodzakelijk voor de hogergenoemde verwerkingsdoeleinden.

Derden-ontvangers: Wij delen deze persoonsgegevens, in voorkomend geval, met overheidsdiensten, banken en verzekeringsmaatschappijen, boekhouders en auditeurs en externe juridische adviseurs. Daarnaast hebben derde partijen met wie wij samenwerken voor de opslag en het beheer van onze gegevens eveneens toegang tot deze persoonsgegevens (IT providers).

Gegevens van leveranciers voor interne organisatie

Met het oog op het kunnen leveren van onze diensten, doen wij beroep op externe dienstverleners, leveranciers en sluiten wij samenwerkingsakkoorden met derden en houden wij een correcte boekhouding aan. Wij verwerken o.m. volgende persoonsgegevens van (het personeel van) onze leveranciers: persoonlijke identificatiegegevens (naam, emailadres), (bedrijfs)adres, telefoonnummer, financiële gegevens (bankrekeningnummer, wijze van betaling) en enige andere informatie die aan ons wordt bezorgd in het kader van de samenwerking en/of dienstverlening.



Doeleinden: Deze gegevens laten ons toe:

- om overeenkomsten met leveranciers en/of business partners af te sluiten, waaronder het vergelijken van leveranciers, communiceren met leveranciers, het beheren geplande reizen en het organiseren van de betaling en,
- opmaken en/of betalen van facturen, een correcte boekhouding aan te houden, indienen van fiscale aangiftes (en jaarrekening).

Rechtsgrond:

- Uitvoering van de overeenkomst (dienstverlening of samenwerking) (art. 6, §1, (b) AVG);
- Diverse wettelijke verplichtingen, zoals o.a. in het Wetboek Economisch recht (art. I.1 WER, art. III.82 WER, art. III.89 WER en art. III.90 WER), het KB WVV (dubbel boekhouden), het Wetboek Vennootschappen en Verenigingen (art. 3:1 WVV) en het Wetboek Inkomstenbelasting (art. 320 WIB) (art. 6, §1, (c) AVG).

We verkrijgen deze persoonsgegevens rechtstreeks van de betrokkene, dan wel van de leverancier, business partner in kwestie.

Voor onze facturatie en boekhoudkundige doeleinden houden wij de persoonsgegevens bij tot 7 jaar plus een verificatieperiode van 1 jaar na het respectievelijke boekjaar. De overige gegevens houden wij bij voor 7 jaar.

Derden-ontvangers: Wij delen deze persoonsgegevens, in voorkomend geval, met overheidsdiensten, banken en verzekeringsmaatschappijen, boekhouders en auditeurs en externe juridische adviseurs. Daarnaast hebben derde partijen met wie wij samenwerken voor de opslag en het beheer van onze gegevens eveneens toegang tot deze persoonsgegevens (IT providers).

Contactgegevens voor communicatie en (direct) marketing

Wij verwerken persoonlijke identificatiegegevens (naam, telefoonnummer, adres en e-mailadres) van bestaande klanten en handelsrelaties voor (direct) marketing doeleinden van soortgelijke diensten en producten via e-mails, website, sociale media en andere kanalen.

Doeleinden: Deze gegevens laten ons toe om bestaande klanten op de hoogte te houden van interessante ontwikkelingen binnen toerisme, hen informatie te sturen over de landen waarmee we samenwerken, te informeren over onze producten en diensten, onze kerstkaart te bezorgen, e.a.

Rechtsgrond:

- Ons gerechtvaardigd belang, m.n. om soortgelijke producten en diensten te promoten bij onze bestaande klanten (art. 6, §1, (f) AVG);
- Voor direct marketing naar andere categorieën van personen: toestemming (art. 6, §1, (a) AVG): t.a.v. deze personen zal steeds toestemming worden gevraagd voorafgaandelijk aan de verwerking van de persoonsgegevens, bijvoorbeeld bij inschrijving op onze nieuwsbrief of na expliciete aanvaarding voor andere direct marketing initiatieven.

We verkrijgen deze persoonsgegevens rechtstreeks van de betrokkene.

Wij houden uw persoonsgegevens niet langer bij dan noodzakelijk voor de hogergenoemde verwerkingsdoeleinden, onverminderd uw recht tot wissing (zie verder).

De toestemming voor alle direct marketing kan op elk ogenblik worden ingetrokken door ons hiervan te informeren op: 053/630077 of per e-mail: info@caractere.be of desgevallend gebruik te maken van de uitschrijflink onderaan onze nieuwsbrief.

Het ontbreken of intrekken van uw toestemming voor direct marketing zal geen negatieve gevolgen hebben op onze dienstverlening t.a.v. u noch op uw toegang tot onze website(tools).



Derden-ontvangers: Wij delen deze persoonsgegevens met leveranciers van software die wij gebruiken voor het verzenden van commerciële communicaties. Daarnaast hebben derde partijen met wie wij samenwerken voor de opslag en het beheer van onze gegevens eveneens toegang tot deze persoonsgegevens (IT-providers).

Gegevens voor selectie en aanwerving

Met het oog op selectie en aanwerving van nieuwe werknemers, verwerken wij o.m. volgende persoonsgegevens van sollicitanten, die deze aan ons bezorgen: persoonlijke identificatiegegevens, naam, geboortedatum, adres, telefoonnummer, e-mailadres, curriculum vitae en andere documenten en/of gegevens die in dit verband aan ons worden bezorgd.

Doeleinden: Deze gegevens laten ons toe om (spontane) sollicitaties te verwerken, beheren en, in voorkomend geval, hieraan gevolg te geven.

Rechtsgrond:

- Ons gerechtvaardigd belang, m.n. het kunnen antwoorden op en opvolgen van inkomende sollicitaties (art. 6, §1, (f) AVG).

We houden deze persoonsgegevens gedurende 1 jaar bij in onze wervingsreserve voor toekomstige selecties, onverminderd uw recht op wissing (zie verder).

4. SOCIAL MEDIA PLUG-INS

Er is een social media plug-in naar Facebook opgenomen op deze website om pagina's te kunnen delen via uw eigen Facebookprofiel (doel van deze fase van de verwerking).

Facebook zal in dit geval gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke zijn samen met ons. Indien u op deze deel-knoppen klikt (wijze van de verwerking) worden uw persoonsgegevens, in het bijzonder uw persoonlijke identificatiegegevens (naam, e-mailadres) en andere gegevens die u deelt verwerkt door Facebook.

Lees de privacyverklaringen van Facebook om te zien hoe zij met uw persoonsgegevens omgaan en hun cookiebeleid voor informatie over de cookies die aldaar worden geplaatst.

5. TOEGANG TOT UW PERSOONSgegevens

Wij zullen steeds uw persoonsgegevens vertrouwelijk behandelen. Tenzij de wet of een rechterlijk bevel dit aan ons oplegt, zullen wij uw gegevens niet overmaken aan derden.

Verder doen wij beroep op de diensten van derden (zie hierboven), bijvoorbeeld voor het boeken van hotels of vliegtickets, onderhoud en de hosting van onze website of voor marketing campagnes. Deze derden krijgen hierdoor soms toegang tot (bepaalde van) uw persoonsgegevens (hoger uiteengezet, per categorie persoonsgegevens).

Wij zullen een verwerkingsovereenkomst (zoals bedoeld in art. 28 van de AVG) sluiten met deze derden. Hierbij garanderen zij o.m. de nodige technische en organisatorische maatregelen te zullen nemen om uw persoonsgegevens afdoende te beschermen én uw gegevens enkel te gebruiken voor de doeleinden voorzien in deze privacyverklaring.

6. BEVEILIGING

We hebben passende technische en organisatorische maatregelen geïmplementeerd om de vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens te waarborgen en uw gegevens te beschermen tegen onopzettelijke of onwettige vernietiging, verlies, wijziging, ongeautoriseerde openbaarmaking of toegang.



7. RECHTEN

U kan ons altijd contacteren voor de uitoefening van de volgende rechten:

- een verzoek om toegang of rectificatie van uw persoonsgegevens;
- een verzoek om wissing van uw persoonsgegevens;
- een verzoek om beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens;
- een bezwaar tegen de verwerking van uw gegevens;
- een verzoek om overdracht van uw gegevens;
- een klacht als u van mening bent dat we niet handelen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

U kan ons hiervoor steeds contacteren:

- via post: naar het aan het begin van deze privacyverklaring vermelde adres, met vermelding "Privacy"
- via e-mail: info@caractere.be
- via telefoon: 053/630077

Voor identificatiedoeleinden kunnen wij u om een kopie van de voorkant van uw identiteitskaart vragen. Wij zullen uw verzoeken in uitoefening van uw rechten zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen de 5 werkdagen doorvoeren.

Wanneer u ons geen toestemming wenst te geven voor de verwerking van uw gegevens en/of uw eerdere toestemming hiervoor intrekt, is het mogelijk dat:

- u geen toegang zal hebben tot (al) de tools van onze website;
- wij u niet al onze diensten kunnen aanbieden;
- wij hierdoor niet meer aan (al) onze contractuele verplichtingen t.a.v. u zullen kunnen voldoen.

8. UPDATES

Caractère NV behoudt zich het recht voor om deze privacyverklaring te allen tijde te wijzigen, bijvoorbeeld ten gevolge van nieuwe tools op onze website of om aan wettelijke, contractuele en/of administratieve bepalingen te voldoen. Belangrijke wijzigingen zullen worden aangekondigd op onze website. Gelieve onze website dan ook regelmatig te willen raadplegen. Via <http://www.caractere.be/nl/privacyverklaring-gdpr> heeft u steeds toegang tot de actuele versie.

