

## PRIVACYVERKLARING

Als Consumentenombudsdienst zijn wij verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Deze Privacyverklaring van de Consumentenombudsdienst geldt voor de website van de Consumentenombudsdienst en gelieerde ondernemingen die links naar deze Verklaring bevatten. Indien u na het doornemen van onze Privacyverklaring nog vragen heeft of contact met ons wenst op te nemen kan dit via onderstaande contactgegevens:

- Verwerkingsverantwoordelijke - Consumentenombudsdienst

Koning Albert II-laan 8 bus 1

1000 Brussel

E-mailadres: [privacy@consumentenombudsdienst.be](mailto:privacy@consumentenombudsdienst.be)

### Waarom verwerken wij uw gegevens?

Uw persoonsgegevens worden door de Consumentenombudsdienst verwerkt ten behoeve van volgend doeleinde en op basis van volgende rechtsgrond:

- Uw persoonlijke gegevens worden gebruikt om uw vraag tot minnelijke schikking als consument te behandelen.
- Wij verzamelen uw persoonlijke gegevens in het kader van onze taken van algemeen belang. Deze verwerkingsgrond wordt erkend als legitieme basis voor de verwerking van persoonsgegevens, zie artikel 6.1, e) Algemene Verordening Gegevens.

Let op: als de Consumentenombudsdienst niet beschikt over de noodzakelijke gegevens, kan uw klacht niet behandeld worden.

### Welke gegevens worden verwerkt?

Voor bovenstaande doelstelling kunnen wij de volgende persoonsgegevens van u vragen, opslaan en verwerken:

- Persoonlijke identiteitsgegevens: naam, voornaam, adres, telefoonnummer, e-mail
- Persoonlijke kenmerken: geslacht, nationaliteit, geboortedatum

We gebruiken de verzamelde gegevens alleen voor het doeleinde waarvoor we de gegevens hebben verkregen.

### Wie verwerkt uw gegevens?

De verstrekte gegevens worden verwerkt door het team van de Consumentenombudsdienst met het oog op het behandelen van uw klacht. Houd er rekening mee dat wanneer de Consumentenombudsdienst niet bevoegd is, uw gegevens kunnen worden doorgestuurd naar de

bevoegde gekwalificeerde entiteit die uw klacht onder voorbehoud verder zal behandelen. Een lijst met gekwalificeerde entiteiten kan u hieronder vinden.

#### Lijst met gekwalificeerde entiteiten

- Ombudsdienst voor de Telecommunicatie
- Ombudsman in financiële geschillen (Ombudsfin)
- Ombudsman voor het notariaat
- Ombudsman voor de verzekeringen
- Verzoeningscommissie Bouw vzw
- Verzoeningscommissie Automoto
- Ombudsdienst voor Energie
- Geschillencommissie Reizen
- Ombudsdienst voor de Postsector
- Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur
- Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone
- Ombudsman voor de Handel
- Commissie voor Arbitrage Consumenten en textielverzorgers (CACET)
- Ombudsman Gerechtsdeurwaarders

Wij verwerken enkel en alleen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 jaar) indien daarvoor schriftelijke toestemming is gegeven door de ouder of wettelijke vertegenwoordiger.

#### Bewaartermijn

De Consumentenombudsdienst bewaart de persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt dan wel op grond van de wet is vereist.

- Uw persoonlijke gegevens worden voor een periode van 5 jaar vanaf de ontvangst ervan bewaard.
- Wanneer de klacht leidt tot een minnelijke schikking of een aanbeveling wordt dit document ondertekend door de directievoorzitter/voorzitster. In het kader van deze handtekening wordt uw dossier 5 jaar vanaf de ondertekening door deze laatste bewaard.

#### Uw rechten omtrent uw gegevens

U heeft het recht op inzage, correctie of verwijdering van de persoonsgegevens welke wij van u ontvangen hebben. Bovenaan deze Privacyverklaring kan u onze contactgegevens terugvinden. Wij streven er naar uw klacht binnen twee weken na ontvangst te behandelen.

Tevens kan u bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens (of een deel hiervan) door ons.

Ten slotte heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dit houdt zowel een overdracht in naar u als naar een andere partij in directe opdracht van u. Wij kunnen u vragen u te legitimeren voordat wij gehoor geven aan voornoemde verzoeken.

### **Klachten**

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens dan vragen wij u hierover direct contact op te nemen met ons. Dit kan via onze contactgegevens die u aan het begin van onze Privacyverklaring terugvindt.

Bovendien heeft u altijd het recht om klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacy bescherming.

### **Wijziging Privacyverklaring**

De Consumentenombudsdienst kan zijn Privacyverklaring wijzigen. Van deze wijziging zullen we een aankondiging doen op onze website.