

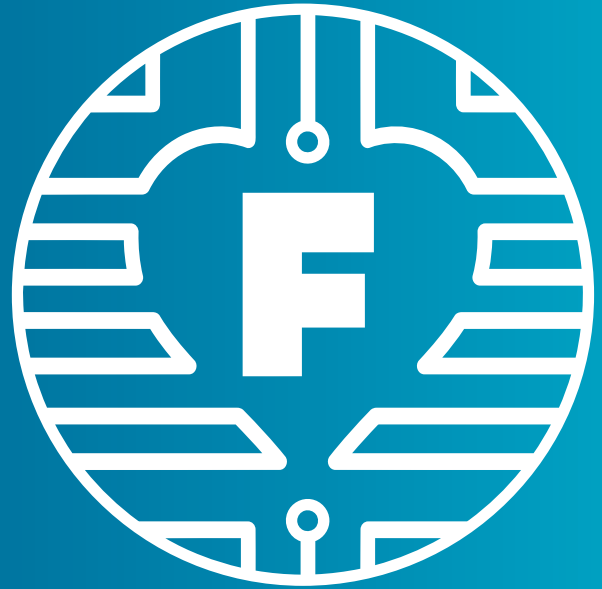


**Naar een
verantwoorde
en respectvolle
aanpak van de
klantenrelatie**



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Wat biedt Freedelity precies?	4
Welke gegevens worden in de Freedelity-database en in Custocentrix beheerd? En waarvoor worden ze gebruikt?	5
Hoe worden de gegevens van mijn handelszaak beheerd?	8
Wat zijn de belangrijkste voordelen van het gezamenlijk verzamelen en beheren van persoonlijke gegevens van consumenten?	9
Freedelity en de GDPR-regelgeving	10
Overzicht van de veelgestelde vragen	16
Definities	20
Check-List GDPR	22



Inleiding

Door gebruik te maken van de automatische bijwerking van de consumentengegevens via Freedelity, heeft uw handelszaak een belangrijke keuze gemaakt. U koos er immers voor om de regelgeving inzake de verwerking van de persoonsgegevens (privacy en gebruik van elektronische communicatie) na te leven en uw klantgegevens kwalitatief en up-to-date te houden: twee belangrijke factoren om van uw aanpak op het vlak van relationship marketing en uw getrouwheidsprogramma's een succes te maken.

Deze keuze biedt niet alleen voordelen, maar brengt ook een reeks verplichtingen met zich mee.

In deze whitepaper gaan we wat dieper in op deze twee thema's om alle bedrijven die hun steentje bijdragen aan de samenstelling en het beheer van de Freedelity-database op één lijn te brengen.

Wat biedt Freedelity precies?

Freedelity verwijst naar de naamloze vennootschap Freedelity. Die vennootschap is met name:



De verwerkingsverantwoordelijke van de "Freedelity-database". Dat houdt in dat Freedelity verwerkingsverantwoordelijke is voor de persoonsgegevens die via u of via elk van uw respectievelijke ondernemingen worden verzameld. In de overeenkomsten tussen uw ondernemingen en Freedelity wordt uitdrukkelijk overeengekomen "dat zij [de Partijen] niet de hoedanigheid van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevensverwerking hebben, aangezien de rollen en verantwoordelijkheden van elk van hen duidelijk zijn omschreven in de overeenkomst.

Daarnaast is Freedelity de bedenker van:



- **Het SaaS-platform (Software as a Service) "CustoCentrix™"** dat speciaal werd ontwikkeld voor bedrijven en handelszaken die actief zijn in de retailsector en die persoonlijke gegevens en gegevens over de aankopen en het gedrag van hun consumenten-klienten willen verzamelen. Freedelity brengt al deze gegevens samen om de voornaamste hefboomen voor relationship marketing te activeren.

- **Interactieve terminals en terminals** die interactie met de consument mogelijk maken en bedoeld zijn om gegevens te verzamelen aan de kassa, in het verkooppunt of op openbare plaatsen.

- **Processen voor de bijwerking** van de persoonlijke gegevens van de consumenten die worden verzameld via

- ▶ het inlezen van identiteitskaarten,
- ▶ terminals of formulieren met manuele gegevensinvoer,
- ▶ het gebruik van de mobiele applicatie,
- ▶ de MyFreedelity-portaalsite,
- ▶ interacties via de API's (Application Program Interfaces) van CustoCentrix.



- **De MyFreedelity-portaalsite** voor consumenten die lid zijn van de Freedelity-database. Het doel van die portaalsite is de consumenten toegang bieden tot hun persoonlijke gegevens, aankoopgegevens en getrouwheidspunten en hen de mogelijkheid geven om hun rechten in het kader van de GDPR uit te oefenen.

- **De mobiele MyFreedelity-applicatie** voor consumenten die lid zijn van de Freedelity-database. Naast alle functies die ook op de portaalsite terug te vinden zijn, biedt deze applicatie de consumenten ook:

- ▶ een oplossing om hun identiteitsgegevens te delen met de andere bedrijven en handelszaken die klant zijn bij Freedelity,
- ▶ een oplossing om al hun getrouwheidskaarten, lidkaarten of andere kaarten te digitaliseren, los van het feit of zij een beroep doen op Freedelity en CustoCentrix.



Welke gegevens worden in de Freedelity-database en in CustoCentrix beheerd? En waarvoor worden ze gebruikt?

De Freedelity-database en CustoCentrix bevatten momenteel zes types gegevens. Die gegevens worden ook in de database en in CustoCentrix beheerd. Hieronder vindt u een gedetailleerd overzicht van de Freedelity-database (voor de onderlinge bijwerking van de persoonsgegevens) en de CustoCentrix-database (die specifieke gegevens van elke handelszaak in een “silo” bevat en waarvan Freedelity door de bedrijven en handelszaken als verwerker wordt aangeduid).

Freedelity-database

De Freedelity-database is de gemeenschappelijke basis van alle databases. Via deze database worden de persoonlijke gegevens van de consumenten bijgewerkt. Deze database bevat:



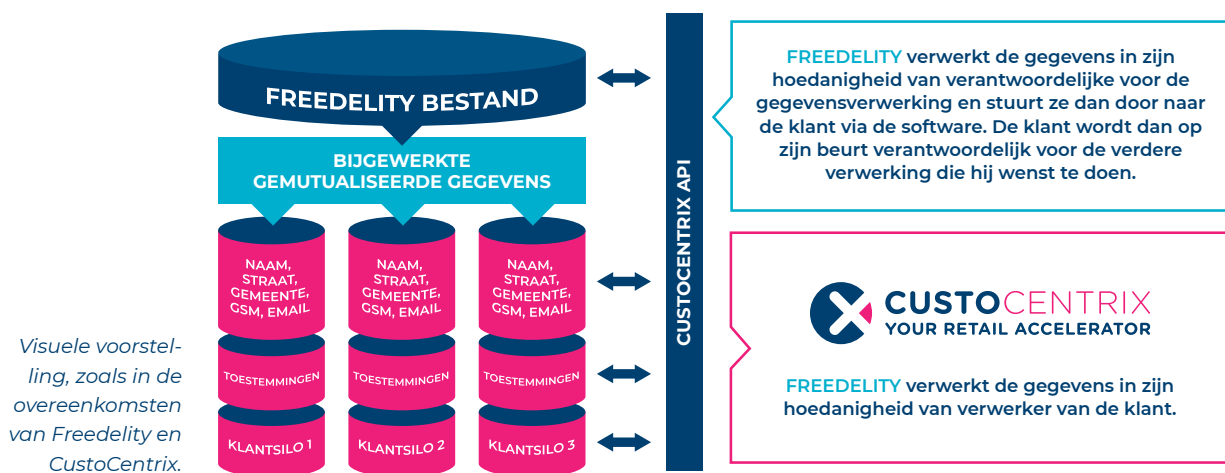
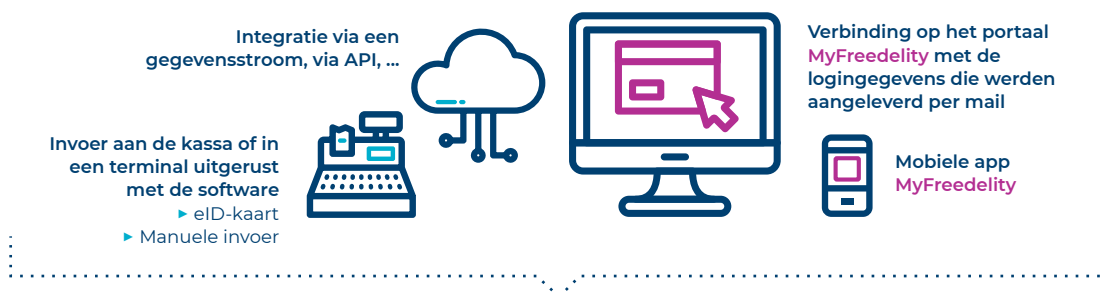
- De kenmerken of identificatiegegevens van de consumenten: naam, voornaam, taal, geslacht, geboortedatum, thuisadres. Deze gegevens worden aangevuld met een unieke identificatiecode voor iedere consument. Die code is eigen aan Freedelity en wordt ook door Freedelity gegenereerd.
- De contactgegevens van de consumenten (gevalideerd en gelokaliseerd postadres, e-mailadres, gsm-nummer).
- Aanvullende gegevens op basis van de adresgegevens (breedtegraad – lengtegraad, Statbelcode (INS9), identificatiecode openbare wegen).

De database wordt daarnaast aangevuld met andere gegevens die nodig zijn voor de onderlinge bijwerking van de gegevens. Deze zijn echter enkel toegankelijk voor Freedelity en vormen samen de Freedelity-database.

- Historische gegevens die nuttig en noodzakelijk zijn voor de unieke identificatie van iedere consument, met name wanneer databases of gegevensbronnen worden samengevoegd:
 - ▶ datum waarop de consument zijn toestemming heeft gegeven aan Freedelity,
 - ▶ historiek van de adresgegevens (woonplaats) en identiteitskaartnummers,
 - ▶ historiek van de contactgegevens.

- Gegevens over gebeurtenissen in contactgegevens zoals:
 - ▶ teruggestuurde post,
 - ▶ onbekende mobiele nummers en/of stopzettingen,
 - ▶ hard bounces¹ van e-mailadressen,
 - ▶ aangiftes van overlijden.
- Gegevens die nodig zijn voor de naleving van de regelgeving inzake de verwerking van gegevens, zoals:
 - ▶ de datum waarop de consument zijn toestemming heeft gegeven aan Freedelity,
 - ▶ de plaats en de modaliteiten van die toestemming.

Het zijn enkel en alleen die gegevens die het proces voor de onderlinge bijwerking ondersteunen en voeden. Tijdens dat proces worden de gegevens bijgewerkt die door elk van de klanten worden gebruikt. Die klanten maken gebruik van het concept waarbij de gegevens van consumenten gezamenlijk worden verzameld en bijgewerkt met als doel de klanten te kunnen identificeren en rechtstreeks met hen te kunnen communiceren.



1 Een hard bounce verwijst bijvoorbeeld naar een fout in de "naam" of het "domein" van een e-mailadres of naar een syntaxisfout die niet werd verbeterd, waardoor de mailserver van de ontvanger het bericht niet kan afleveren.

Freedelity NV vraagt iedere consument in de Freedelity-database een toestemming om enerzijds de MyFreedelity-portaalsite te kunnen beheren en anderzijds de gegevens te kunnen bijwerken. Die toestemming voor de verwerking van de persoonsgegevens wordt gevraagd bij de eerste interactie met de consument via de handelszaken, wanneer de klant aan de kassa komt of wanneer hij zich registreert via een terminal.

Zodra een **e-mailadres** werd verzameld, wordt deze toestemming bovendien bevestigd via een e-mail waarin ook de registratie van de gegevens wordt bevestigd. Die e-mail bevat bovendien een link naar het beleid inzake de bescherming van de persoonsgegevens. In alle andere gevallen gebeurt die bevestiging via de aanvaarding van de verwerking van de gegevens op een aanraak-scherm en/of via het inlezen van de identiteitskaart of de invoer van de persoonsgegevens door een vertegenwoordiger van de handelszaak. Die vertegenwoordiger geeft daarbij een expliciete mondelinge toelichting en overhandigt de consument een brochure met de nodige toelichting.

Opmerking: gegevens uit het rijksregister en foto's van personen worden overeenkomstig de huidige regelgeving niet opgeslagen en niet beheerd in de Freedelity-database.

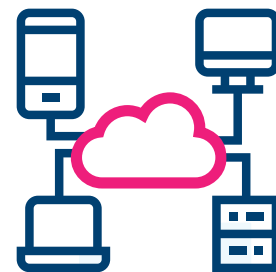
De CustoCentrix-database

Uitgezonderd de hierboven omschreven gegevens ("de gegevens van de Freedelity-database") worden alle andere gegevens die via het platform CustoCentrix worden beheerd, opgeslagen en verwerkt in beveiligde "silo's" per klant, op basis van een contractueel verwerkersprincipe. Deze gegevens blijven eigendom van iedere klant.

Het volgende hoofdstuk is dan ook specifiek voor hen bedoeld.

Het gaat voornamelijk om:

- De **toestemmingen** die aan de handelszaak worden gegeven.
- De **aankoopgegevens die worden verzameld** via de integratie met de kassasystemen.
- De **interacties** gekoppeld aan het getrouwheidssysteem.
- **Communicatie en aanvragen** via het gebruik van de MyFreedelity-portaalsite, zoals factuuraanvragen.
- **Gedragsgegevens** op basis van het gebruik van de digitale kanalen.
- **Profilerings- en segmentatiegegevens**.





Hoe worden de gegevens van mijn handelszaak beheerd?

Voor bedrijven of handelszaken die investeren in het verzamelen van persoonsgegevens en die gegevens samenvoegen met gegevens over de uitgaven van de klant, het aantal bezoeken aan verkooppunten of het gebruik van de digitale kanalen, zijn al die gegevens van strategisch belang en moeten ze dus ook naar behoren worden beschermd.

De gegevens die worden opgeslagen en beschermd, hebben betrekking op:

- de toestemmingen van de consumenten,
- de transacties: betalingen aan de kassa, details van kastickets, aankopen via e-commerce, getrouwheidspunten, uitgifte van bonnen, gebruik van bonnen...
- de interacties: gebruik van terminals, e-mails ontvangen en openen, klikken in e-mails, ontvangen van sms'en en direct mail via de post, gebruik van de applicatie...
- de verwerking van segmentatie- en profileringsgegevens op basis van de verwerking van alle verzamelde gegevens, inclusief de gegevens uit verrijkingprocessen, bijvoorbeeld via geomarketing.

Deze gegevens zijn enkel toegankelijk via het gebruik van het CustoCentrix-platform. Hiervoor is een individuele authenticatie met een login/wachtwoord nodig.



Wat zijn de belangrijkste voordelen van het gezamenlijk verzamelen en beheren van persoonlijke gegevens van consumenten?

Het gezamenlijk verzamelen en beheren van persoonlijke gegevens van consumenten heeft tal van voordelen. Dit zijn de voornaamste:

1. De gegevens van de consument worden voortdurend bijgewerkt en hij kan zijn rechten uitoefenen wanneer hij dat wenst (opt-out, stopzetting...).
2. De kostprijs van het gegevensbeheer en een drastische vereenvoudiging van de interne procedures.
3. De frequentie van de bijwerking van de gegevens.
4. Vereenvoudigde toepassing van de GDPR (verderop meer hierover).

Deze voordelen zijn het resultaat van het verzamelen van de expliciete toestemmingen van de consumenten. Door zijn expliciete toestemming te geven, geeft de consument een belangrijke blijk van vertrouwen aan de handelszaak waar hij klant is, alsook aan Freedelity als verwerkingsverantwoordelijke.

Het behoud van dat vertrouwen, alsook de strikte naleving van de geldende regelgeving zijn dus essentieel voor het voortbestaan van deze win-winoplossing voor alle betrokken partijen.

Freedelity en de GDPR-regelgeving

De GDPR-regelgeving trad in werking in mei 2018 en biedt de keuze tussen drie mogelijke rechtvaardigingen met betrekking tot het verzamelen en beheren van persoonsgegevens van consumenten voor marketingdoeleinden: het bestaan van het contract, de expliciete toestemming en het gerechtvaardigd belang.

Sinds zijn ontstaan in 2010 is het concept van de Freedelity-database gebaseerd op het principe van de expliciete toestemming, met name om de redenen die eerder in dit document werden aangehaald.

De regelgeving definieert die toestemming als een vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting:

- Vrij: zonder verplichting
- Specifiek: duidelijk omschreven
- Geïnformeerd: begrijpelijk voor iedereen
- Ondubbelzinnig: duidelijk en eenduidig.

We stellen alles in het werk om ervoor te zorgen dat de tools van Freedelity voor het verzamelen van de gegevens strikt aan deze vier kenmerken voldoen. Dit vereist evenwel een nauwe samenwerking en een degelijke opleiding voor het betrokken personeel, zowel bij de klant als bij Freedelity.

Als aanbieder van een oplossing voor e-mailmarketing, doet Freedelity er overigens alles aan om de expliciete toestemmingen te verzamelen voor het gebruik van e-mailadressen voor marketingdoeleinden, wetende dat het begrip “opt-in” in dit domein al verschillende jaren bestaat. Voor het gebruik van mobiele nummers en postadressen is momenteel geen opt-in voor marketingdoeleinden nodig. Hierbij dienen echter wel de opt-outregels te worden gerespecteerd.

Naast deze rechtvaardigingen, hebben de nieuwe regels ook een reeks good practices inzake relationship marketing versterkt. Bovendien werden nieuwe concepten en verplichtingen ingevoerd die door onze bedrijven toegepast dienen te worden:

- Rekening houden met de voorkeuren van de consument: hoe vaak wil hij gecontacteerd worden en via welke kanalen?
- Strikt naleven van de opt-outs, uitschrijvingen en het recht om vergeten te worden.
- Personaliseren en relevantie van geadresseerde content.
- Slim beheer van marketingdruk.
- Transparantie over de verwerking van de gegevens.
- Systematische aanpak “privacy by design”.



De rollen van de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker

De regelgeving vereist dat ieders verantwoordelijkheden duidelijk worden gedefinieerd. In het kader van de contractuele relatie geldt het volgende:

- Uw handelszaak is verantwoordelijk voor haar eigen klantgegevens.
- Freedelity is verwerkingsverantwoordelijke van de Freedelity-database voor de doeleinden die met u worden gedeeld en onderling worden verdeeld.
- Als eigenaar van CustoCentrix verwerkt Freedelity gegevens voor rekening van zijn klanten.
- Als eigenaar van MyFreedelity is Freedelity verwerkingsverantwoordelijke van de gegevens die rechtstreeks betrekking hebben op de consumenten die aan deze diensten verbonden zijn.

Resultaat: een gedeelde verantwoordelijkheid die we uiterst professioneel moeten opnemen.

Deze items staan ook vermeld in een specifieke bijlage bij de overeenkomsten met onze klanten. Aarzel niet om contact met ons op te nemen indien u hierover meer informatie wenst.

Consumentenrechten en hoe u erop kunt inspelen

De GDPR verduidelijkt eveneens de rechten van consumenten ten aanzien van de verwerkingsverantwoordelijken van hun persoonlijke gegevens, zoals:

- Transparantie en modaliteiten voor de uitoefening van de rechten van het individu,
- Recht op toegang tot de gegevens en recht op informatie,
- Recht op verbetering van de gegevens,
- Recht op verwijdering of om vergeten te worden,
- Recht op beperking van de verwerking van de gegevens,
- Kennisgevingsplicht bij rechtzetting of beperking van de verwerking,
- Recht op overdraagbaarheid van de gegevens,
- Recht van bezwaar en individuele geautomatiseerde besluitvorming (en profilering).

Zowel de informatiebrochure van Freedelity, de MyFreedelity-portaalsite en -applicatie als het beleid inzake de bescherming van de persoonsgegevens bieden de consumenten en de klanten de nodige informatie over de modaliteiten van de uitoefening van die rechten.

Iedere consument die gekend is in de Freedelity-database kan op elk moment zijn rechten laten gelden en worden geïnformeerd over de best mogelijke opties via MyFreedelity.



Zijn mijn onderneming en Freedelity gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken voor het Freedelity-bestand en de gedeelde gegevens?

Nee. Het contract sluit dit uitdrukkelijk uit. De rollen van de partijen zijn duidelijk omschreven. Indien een samenwerking nodig is voor het verzamelen van persoonsgegevens, toestemmingen en de juiste informatie van consumenten, is alleen Freedelity verwerkingsverantwoordelijke van de gedeelde gegevens in het Freedelity-bestand. Volgens artikel 26 van de AVG moeten twee verwerkingsverantwoordelijken gezamenlijk de doeleinden en de middelen van de verwerking bepalen om te kunnen gelden als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken. Freedelity is echter de enige die de doeleinden en de middelen van de verwerking met betrekking tot het Freedelity-bestand bepaalt. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het schema met de rollen en bevoegdheden van alle betrokkenen.

Impact van de gedeelde verantwoordelijkheid voor de verwerking van de persoonlijke gegevens van de consumenten

Gezien de dubbele toestemming van de consument voor de verwerking van zijn persoonlijke gegevens – zowel aan onze klanten-handelszaken als aan Freedelity – spreekt het voor zich dat Freedelity nauw dient samen te werken met elk van zijn klanten. Die samenwerking heeft met name betrekking op (niet-exhaustieve lijst):

- voor de leden van uw personeel die in contact komen met de consument “scripts” en procedurerichtlijnen opstellen, om consument te informeren,
- de validering van formulieren en processen voor het verzamelen van persoonlijke gegevens via terminals, kassasystemen of andere digitale interfaces,
- een degelijke opleiding voor het betrokken personeel,
- de uitwerking en terbeschikkingstelling van brochures om de consumenten te informeren,
- het informeren van consumenten wanneer hun toestemming wordt gevraagd om hun gegevens te verwerken: dit gebeurt via mondelinge toelichting en de overhandiging van een informatiebrochure,
- de terbeschikkingstelling van alternatieve oplossingen voor het inlezen van de identiteitskaart om te kunnen profiteren van bepaalde voordelen of een getrouwheidsprogramma. Hiervoor moeten digitale of papieren formulieren beschikbaar zijn in elk verkooppunt.
- de expliciete vermelding van het gebruik van de Freedelity-diensten in uw voorwaarden en in uw privacybeleid,
- de verklaring over het gebruik van verwerkers in het proces voor de verwerking van de persoonsgegevens,
- de validering van de betrouwbare verwerking van de gegevensstromen tussen uw applicaties en CustoCentrix,
- de verplichte en onmiddellijke coördinatie indien er wordt vastgesteld dat er persoonlijke gegevens zijn gelekt,
- de coördinatie van aanvragen van consumenten om hun gegevens te verwijderen,
- de invoering van IT-systemen die de vereiste veiligheid kunnen garanderen...

Deze thema's staan dan ook regelmatig op de agenda bij de vergaderingen tussen onze respectievelijke teams.

De rol van de Data Privacy Officers (DPO's)

Gezien de aard en het volume van de gegevens die door Freedelity worden verwerkt, werd overwogen om een DPO aan te duiden. Om belangenconflicten te vermijden en ervoor te zorgen dat de thema's in kwestie op onafhankelijke wijze worden aangepakt, heeft Freedelity ervoor gekozen om een beroep te doen op de diensten van een externe DPO.

Onze DPO doet regelmatig een veiligheidsaudit van de informaticasystemen. Daarnaast heeft hij de volgende taken:

- regelmatige analyse van de risico's en beschermingsmethodes van de gegevenstoegang,
- opstellen en bijwerken van een verwerkings- en incidentenregister,
- uitvoeren en bijwerken van de DPIA's,
- opleiding en sensibilisering van de personeelsleden van Freedelity,
- uitwerken en valideren van interne procedures die betrekking hebben op de regelgeving,
- behandeling van klachten over de GDPR-regelgeving,
- communiceren met de DPO's of verantwoordelijken voor de bescherming van de persoonsgegevens die aan de slag zijn bij de klanten van Freedelity,
- coördinatie van de toepassing van de procedures in geval van een datalek (gegevensinbreuk),
- uitvoering van impactstudies voor nieuwe ontwikkelingen (Data Protection By Design & By Default).

We raden aan om onze eigen DPO in contact te brengen met de DPO van uw bedrijf. Op die manier kan de naleving van de regels worden gewaarborgd en kunnen de nodige preventieve maatregelen worden genomen.

Waarom is een Data Privacy Impact Assessment of DPIA nodig?

Zoals omschreven in het vorige hoofdstuk heeft de DPO van Freedelity de noodzakelijke DPIA's uitgevoerd en bijgewerkt. De samenvatting van deze vertrouwelijke documenten wordt ter beschikking gesteld van de DPO's en de auditeurs van onze klanten, mits ondertekening van een "non-disclosure agreement".

Iedere verantwoordelijke dient evenwel zijn eigen impactanalyses uit te voeren.

Verplichtingen en engagementen van de handelszaken en winkels die het concept van de Freedelity-database en de bijwerking van de persoonlijke gegevens gebruiken.

Er zijn tal van verplichtingen. Deze worden opgenomen in de overeenkomst betreffende het gebruik van CustoCentrix. Ze omvatten:

De aanstelling van een DPO of een verantwoordelijke voor de bescherming van de persoonsgegevens. Deze persoon dient bovendien in contact te worden gebracht met onze DPO.

- Naleving van de technische vereisten bij het gebruik van de CustoCentrix-API's voor de integratie met andere informatiesystemen, zoals uiteraard het kassasysteem.
- Regelmatige validering van de conformiteit van de procedures voor het verzamelen van gegevens:
 - ▶ Flow van schermen en formulieren die op de terminals verschijnen,
 - ▶ Verkoopargumenten voor de personeelsleden die gegevens moeten verzamelen,
 - ▶ Vermelding van Freedelity in uw privacyvoorwaarden,
 - ▶ Bevestiging bij opt-in wanneer een nieuw lid zich registreert,
 - ▶ Verplichte terbeschikkingstelling van informatiebrochures en papieren formulieren in de verkooppunten waar gegevens worden verzameld.
- Regelmatige opleiding en sensibilisering van de personeelsleden.
- Freedelity onmiddellijk op de hoogte brengen bij een incident, diefstal of een datalek.
- De lijst met geautoriseerde gebruikers en hun rechten up-to-date houden.
- Naleving van de beveiligingsmaatregelen voor computers die gegevens exports kunnen opslaan (encryptie, beheer van wachtwoorden...).
- Veiligheids- en contractuele maatregelen in het kader van de relatie met de verwerkers aan wie de persoonsgegevens worden overgemaakt (oplossing voor e-mailmarketing, leverancier drukwerk en sortering direct marketing, CRM-oplossingen, e-commerceoplossingen, platform voor automation marketing en verzending van sms'en, leveranciers voor "data sciences" en statistische verwerking van persoonsgegevens enz.).
- Toepassing van de principes "Gegevensbescherming door ontwerp" en "Gegevensbescherming door standaardinstellingen".

Overzicht van de veelgestelde vragen



Van wie zijn de gegevens?

De consumentengegevens behoren toe aan de consumenten. Freedelity en de klant staan respectievelijk in voor de verwerking ervan, op voorwaarde dat zij de consumentenrechten naleven en dat in alle transparantie en volledig volgens de wet.

De consument kan op elk moment vragen om zijn gegevens te verwijderen, de verwerking van zijn gegevens stop te zetten of ze te wijzigen.

Wat deelt Freedelity mee aan een nieuwe consument?

In elk van de verkooppunten moet een door Freedelity goedgekeurde MyFreedelity-brochure beschikbaar zijn. Die brochure moet bovendien aan iedere nieuwe consument worden beschikbaar gesteld.

De consument ontvangt een e-mail waarin staat dat zijn profiel werd aangemaakt en een verwijzing naar zijn login voor MyFreedelity, indien deze informatie werd geregistreerd.

Deze communicatie bevat ook informatie over de toegang tot MyFreedelity, over hoe de consument het privacybeleid kan raadplegen, alsook de algemene gebruiksvoorwaarden van MyFreedelity.

Wat communiceert Freedelity aan een consument die zich registreert in nog een andere handelszaak?

Freedelity stuurt iedere consument met een gekend en geldig e-mailadres een bericht waarin wordt bevestigd dat er een handelszaak werd toegevoegd aan zijn consumentenprofiel. Daarnaast worden in dat bericht ook de toegangsmodaliteiten voor MyFreedelity herhaald. Op die manier houdt de consument zelf de controle over zijn persoonlijke gegevens en kan hij de gegevens raadplegen die door de handelszaken via CustoCentrix werden overgemaakt.

Wat deelt Freedelity mee aan een consument die zijn e-mailadres wijzigt?

Telkens een e-mailadres wordt gewijzigd, krijgt de betrokken consument een bevestigingsmail. Daarin staat vermeld hoe hij de toestemmingen die hij gaf aan de handelszaken waar hij mee in contact staat, kan beheren.

Waar zijn de gebruiksvoorwaarden van MyFreedelity terug te vinden?

Op de website vindt u de volgende documenten terug:

- Bescherming van de persoonlijke levenssfeer
<https://www.myfreedelity.com/persoonlijke-levenssfeer>
- Gebruiksvoorwaarden van de website
<https://www.myfreedelity.com/algemene-voorwaarden>

Moet ik Freedelity vermelden in mijn privacybeleid?

Freedelity dient duidelijk te worden vermeld als partner en als verwerker voor de verwerkingen die betrekking hebben op het dienstenaanbod dat werd omschreven in dit document en in de contracten. Samen hebben wij de plicht om de consument hierover transparant te informeren.

Hoe kan een consument contact opnemen met de DPO van Freedelity?

Een consument kan zijn recht om zijn gegevens te gebruiken, uitoefenen via zijn persoonlijke profiel op de MyFreedelity-portaalsite of -applicatie.

Hij kan eveneens een e-mail sturen naar privacy@freedelity.be, met een bewijs van zijn identiteit als bijlage bij zijn aanvraag. Daarnaast kan hij zijn aanvraag per post opsturen, eveneens met een bewijs van zijn identiteit als bijlage. Dat kan naar het volgende adres: Freedelity NV, Rue Altiero Spinelli 7, 1401 Nivelles.

Wat direct marketing betreft, alsook de andere diensten die de klanten van Freedelity exclusief onder hun verantwoordelijkheid leveren: de consument wordt gevraagd om een e-mail te sturen naar het e-mailadres dat door de klant wordt vermeld in zijn eigen privacybeleid, dat ter beschikking wordt gesteld bij de registratie en aan de kassa.

Moet ik een Data Privacy Impact Assessment (DPIA) uitvoeren?

De gegevens over consumenten zijn erg belangrijk en vereisen daarom een reeks voorzorgsmaatregelen op het vlak van de verwerking, alsook een risicoanalyse aangepast aan de aard van de gegevens. Freedelity houdt de DPIA's met betrekking tot zijn verwerkingen up-to-date. We herinneren u eraan dat ook de klant verplicht is om een DPIA uit te voeren voor de verwerkingen waarvoor hij verantwoordelijk is.

Wat doe ik bij een incident of datalek?

Het is uiterst belangrijk dat u uw eigen DPO en de DPO van Freedelity zo snel mogelijk op de hoogte brengt.

Ter herinnering: wij hebben slechts 72 uur de tijd om de situatie te analyseren, de betrokken personen indien nodig te informeren en eventueel ook de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Een consument belt me op over Freedelity en/of de gegevens ervan. Wat doe ik?

Wanneer een consument u opbelt over de verwerking van de gegevens in het kader van onze relatie, dan kunt u meteen:

1. Antwoorden via uw DPO.
2. De consument verwijzen naar uw gebruiksvoorwaarden in uw dienstenaanbod, waarin Freedelity expliciet wordt vermeld.
3. De consument doorverwijzen naar Freedelity. Freedelity zal hem dan antwoorden.

Mag ik de gegevens uit CustoCentrix ook gebruiken in een andere applicatie?

Als 'Best Practice' raadt Freedelity aan om de gegevens in de CustoCentrix of in Data Lake te houden. Is het toch noodzakelijk dat u de gegevens in een ander systeem verwerkt? Zorg er dan voor dat deze export of flow:

- noodzakelijk is,
- gegrond is,
- relevant is,
- tot een duidelijke procedure behoort.

In elk geval, wanneer er gegevens uit CustoCentrix worden gehaald:

- Bent u volledig verantwoordelijk voor het doel en de gevolgen van de verwerkingen die worden gedaan.
- Bent u verplicht om de gegevens op gepaste wijze te beschermen en de eventuele nadelige impact te minimaliseren.
- Bent u verplicht om alle geldende regels na te leven om te vermijden dat u uw eigen reputatie en die van Freedelity schade toebrengt en neemt u de volledige verantwoordelijkheid op u.

Het contract loopt af. Wie houdt de gegevens bij en welke gegevens worden bewaard?

Wij verwijzen hiervoor naar artikel 8 en 9 van de overeenkomst. Daarin wordt deze situatie omschreven, alsook wat er met de gegevens gebeurt:

ARTIKEL 8. WAT GEBEURT ER AAN HET EINDE VAN DE OVEREENKOMST MET DE GEMUTUALISEERDE GEGEVENS?

- 8.1. Freedelity is de verwerkingsverantwoordelijke van de gemutualiseerde gegevens, die Freedelity derhalve zal bewaren voor de duur bepaald in haar ad hoc privacybeleid, niet-tegenstaande de beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook. Met andere woorden, Freedelity bewaart de persoonsgegevens waarvoor zij optreedt als Verwerkingsverantwoordelijke.
- 8.2. Na volledige betaling van alle uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen, beschikt de klant over een termijn van 90 dagen om zijn database te exporteren in de vorm van een flat file.
- 8.3. In dit verband herinnert Freedelity eraan dat het absoluut noodzakelijk is om persoonsgegevens te verwerken in overeenstemming met alle toepasselijke bepalingen en met inachtneming van de GDPR.

ARTIKEL 9. WAT GEBEURT ER AAN HET EINDE VAN DE OVEREENKOMST MET DE GEGEVENS IN DE KLANTSILO?

- 9.1. Als verwerkingsverantwoordelijke, neemt de klant alle verantwoordelijkheid op zich met betrekking tot de aard van de gegevens en in het bijzonder met betrekking tot de gegevens betreffende de aankopen, in het bijzonder indien deze als garantie dienen. De klant is alleen en volledig verantwoordelijk voor de uitgevoerde verwerking, met inbegrip van de export door zijn werknemers of Gebruikers. Freedelity zal, als verwerker van de klant, handelen volgens de instructies van de klant binnen de grenzen gedefinieerd door de bijlage over de onderaanneming en met inachtneming van de GDPR.

Definities



1.1. Consument: elke natuurlijke persoon, die meerderjarig is in de zin van de regelgeving inzake gegevensbescherming, die een eindklant is van een klant en wiens gegevens zijn opgenomen in het bestand van Freedelity.

1.2. Overeenkomst: Deze overeenkomst, afgesloten tussen Freedelity en de klant, samen met zijn bijlagen.

1.3. CustoCentrix: Het software-platform dat de klanten ter beschikking wordt gesteld onder de vorm van Software as a Service.

1.4. Indirecte schade: de gevolgen van indirecte schade die met name omvatten, zonder dat deze lijst limitatief is, elke financiële of commerciële schade, commerciële hinder van welke aard dan ook, verlies of vernietiging van gegevens en de gevolgen hiervan, elke stijging van de kosten en andere algemene onkosten, verlies van winst, verlies van imago, elke vertraging of verstoring van de planning van projecten of activiteiten, winstderving, ...

1.5. Interactiegegevens: Verwijst naar alle interacties tussen consumenten en de klanten die voortvloeien uit het gebruik van de relationele marketingfuncties van het platform (openen van e-mails, clicks,...). Deze gegevens worden verwerkt binnen CustoCentrix.

1.6. Contactgegevens: de volgende gegevens: e-mailadressen, mobiele nummers, telefoonnummers.

1.7. Identificatiegegevens: een van de bestanddelen van het Freedelity-bestand dat de gegevens bevat die de unieke identificatie van de consument mogelijk maken, evenals het up-to-date houden van de identificatie- en contactgegevens in de loop der tijd. Dit omvat de unieke gegevens, userID, identiteitskaartnummer, paswoord.

1.8. Gemutualiseerde gegevens: het Freedelity-bestand met consumentengegevens die met andere klanten kunnen worden gemutualiseerd en waarvoor Freedelity optreedt als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de regelgeving rond de bescherming van gegevens.

1.9. Signaletieke gegevens verwijzen naar de volgende gegevens: naam, voornaam, geslacht, geboortedatum, woonadres. Transactiegegevens: Informatie met betrekking tot het bedrag en het voorwerp van de transactie tussen de consument en de klant. Deze gegevens worden verwerkt binnen CustoCentrix

1.10. Transactiegegevens: Dit informatie betreft het bedrag en het product van de transactie tussen de consument en de klant. Deze gegevens worden verwerkt binnen CustoCentrix.

1.11. Intellectuele eigendomsrechten: Verwijst naar alle patenten, auteursrechten, tekeningen- en modelrechten, merkrechten, handelsnamen, bedrijfsgeheimen, knowhow, sui generis rechten op databanken en alle andere rechten van immateriële aard (al dan niet geregistreerd) en alle toepassingen ervan, waar ook ter wereld.

1.12. Verrijking: elke verrichting die ertoe strekt om aanvullende gegevens, niet noodzakelijk van persoonlijke aard, te koppelen aan de gegevens vermeld in het Freedelity-bestand of in de klantsilo.

1.13. Freedelity-bestand: het bestand met alle signaletieke en contactgegevens van de consument en hun wijzigingshistoriek.

1.14. Vertrouwelijke informatie: Binnen het kader van deze overeenkomst, elke informatie wat ook het voorwerp ervan is (technisch, industrieel, financieel, commercieel, enz.), wat ook de aard ervan (knowhow, intellectuele-eigendomsrechten, methode, tekening, model, fabrieksgeheim, proces, technische details en uitvoeringsdetails, broncode, programmeringsprincipes, stalen, producten, documentatie, brochures, gegevens van welke aard ook, enz.), het medium (manuscript, gedrukt document, cd-rom's, computerschijven, stalen, schetsen of tekeningen, enz.), of de wijze van verzending (schriftelijk, mondeling, via IT-systemen met inbegrip van netwerken en/of elektronische post, enz.) die door een partij aan de andere partij wordt overgemaakt in het kader van deze Overeenkomst. Wordt echter niet als Vertrouwelijke Informatie beschouwd:

1.14.1. Informatie die een partij autonoom heeft ontvangen van een derde partij die het recht had om deze informatie bekend te maken en die deze niet in strijd met de rechten van de andere partij heeft verkregen, geproduceerd of bekendgemaakt,

1.14.2. Informatie die openbaar is op het moment van bekendmaking of, na een dergelijke bekendmaking, mits, in het laatste geval, een partij niet de bron is van een dergelijke bekendmaking als gevolg van een schending van haar vertrouwelijkheidsverplichtingen;

1.14.3. Informatie die een partij reeds bekend is voordat zij wordt bekendgemaakt, mits deze partij deze voorafgaande kennis aantoont door middel van schriftelijke documenten waarvan de datum zeker is;

1.14.4. Wordt voor deze Overeenkomst ook beschouwd als Vertrouwelijke Informatie, alle informatie die door een partij is geproduceerd wanneer deze geheel of gedeeltelijk gebaseerd is op Vertrouwelijke Informatie, of dergelijke Vertrouwelijke Informatie bevat.

1.15. Software: alle door Freedelity uitgegeven softwareoplossingen, waaronder CustoCentrix, software die op de terminals bij de kassa's van de klanten is geïnstalleerd, de verschillende websites en toepassingen die het gebruik van de software of het accountbeheer mogelijk maken, het Freedelity-bestand, grafische interfaces, lay-out,...

1.16. Klantsilo: de voor elke klant specifieke database binnen CustoCentrix met de gegevens van consumenten die niet met andere klanten kunnen worden gemutualiseerd waarvoor Freedelity optreedt als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de regelgeving rond de bescherming van gegevens.

1.17. Gebruikers: Verwijst naar de natuurlijke of rechtspersonen voor wie de klant een Account aanmaakt dat het gebruik van de Software toestaat, d.w.z., op een niet-limitatieve manier, de werknemers, dienstverleners of franchisenemers van de klant.

1.18. Tenzij anders bepaald, hebben de termen **“verwerkers”** en **“verantwoordelijken voor de verwerking”** dezelfde betekenis als in de algemene Europese verordening 2016/679 inzake gegevensbescherming (hierna “GDPR” genoemd).

Check-List GDPR

Inleiding

Ter informatie vindt u hieronder een checklist met alle belangrijke aspecten waarmee u rekening dient te houden wanneer u nagaat of het gebruik van CustoCentrix in uw bedrijf in overeenstemming is met de GDPR.

Een basisvoorwaarde daarbij is dat u binnen uw organisatie een persoon aanduidt die verantwoordelijk is voor de bescherming van de gegevens en hem uitlegt rond welke vier pijlers het aanbod van Freedelity is opgebouwd.

De 4 componenten van het Freedelity-aanbod

MyFreedelity

Via de portaalsite en de mobiele applicatie houden de consumenten die lid zijn van de Freedelity-database het gebruik van hun persoonlijke gegevens zelf onder controle.



Freedelity Database

Freedelity is de verwerkingsverwoordelijke van de database. Met die database kunnen de contactgegevens van de consumenten op een unieke manier worden geïdentificeerd en verzameld. Die gegevens kunnen bovendien voortdurend worden bijgewerkt.



Terminals & API

De terminals en lezers die zijn geïnstalleerd in de verkooppunten helpen ons om de gegevens en toestemmingen te verzamelen via betrouwbare mechanismen zoals de integratie met kassa- of e-commerce software.

CustoCentrix

Het softwareaanbod 'Software As A Service' verzamelt alle gegevens over de consumenten-klanten, hun aankoopgedrag en hun interacties in een beveiligde 'silo' die enkel toegankelijk is voor het merk zelf.



Maatregelen



Hieronder vindt u een overzicht van de maatregelen die u dient in te voeren om ervoor te zorgen dat de persoonlijke gegevens op de juiste manier worden beschermd en de GDPR wordt nageleefd.

- Op basis van uw activiteit, de omvang van uw database en de aard van de gegevens die u verwerkt, beslist u of u al dan niet een DPO aanduidt.
- Bezorg de Gegevensbeschermingsautoriteit de contactgegevens van uw DPO.
- Houd een verwerkingsregister bij en vermeld daarin onder meer de verwerkingen in het kader van het gebruik van CustoCentrix.
- Houd een register van incidenten en gegevensinbreuken bij.
- Breng uw verantwoordelijke voor gegevensbescherming of DPO in contact met de DPO van Freedelity.
- Valideer de voorwaarden van uw privacybeleid en vermeld daarin dat u een beroep doet op Freedelity, alsook de mogelijkheid om een beroep te doen op verwerkers.
- Omschrijf de volgende procedures:
 - De bewoordingen die het kassapersoneel moet gebruiken om de gegevens van een nieuw lid te registreren.
 - De registratie van leden die niet wensen dat we hun identiteitskaart gebruiken om hun gegevens te verzamelen.
 - De verwerking van opt-outs en de intrekking van toestemmingen.
 - De antwoorden die moeten worden gegeven aan consumenten die vragen stellen (zie FAQ).
 - De manier waarop een klacht van een consument moet worden behandeld.
 - Het beheer van het communicatiemateriaal inzake de GDPR in het verkooppunt (brochures, affiches...).
 - Het beheer van een incident (datalek).
 - De exports en extracties van gegevens via CustoCentrix, met herinnering aan de exportvoorwaarden en de geldende veiligheidsmaatregelen.
 - De versleuteling van de harde schijven van de computers van de personen die met persoonlijke gegevens werken.
- Organiseer een sensibiliseringssessie voor de personeelsleden die betrokken zijn bij het verzamelen van gegevens en geef regelmatig opleidingen (kan ook via een filmpje).
- Naargelang de aard van de verwerkte gegevens: voer een DPIA (Data Privacy Impact Assessment) uit wanneer CustoCentrix wordt geïntegreerd in uw kassasystemen en wanneer er gegevens worden overgedragen naar andere gebruiksvormen/applicaties.
- Valideer de processen voor de verwelcoming van nieuwe leden in uw getrouwheidsprogramma of CRM-systeem:
 - Opeenvolging van schermen en content op de terminals.
 - E-mail om de registratie te bevestigen.
 - E-mailtemplates en links in de footers van die e-mails.
- Valideer de inhoud van afgedrukte documenten in het kader van de gegevensverzameling en pas ze aan zodat de nodige wettelijke vermeldingen erin staan.
- Stel volgende zaken ter beschikking in elk verkooppunt:
 - Een voorraad MyFreedelity-brochures (recentste versie)
 - MyFreedelity-affiches
- Neem een foto van de affiche die werd opgehangen in elk verkooppunt en vermeld daarbij de datum en het tijdstip van de opname.
- Onderteken een nieuw contract, met een bijlage over de verwerker.
- Houd rekening met het beginsel van de minimale gegevensverwerking en van privacy by design bij de uitwerking van nieuwe processen of diensten.

Nog vragen over de maatregelen die u dient te nemen? Geef ons dan zeker een seintje, wij blijven ter beschikking! Werd in uw bedrijf al een DPO aangesteld? Dan zal hij zeker vertrouwd zijn met deze thema's.

NB: De maatregelen die in deze brochure door Freedelity worden omschreven, houden geen verplichtingen of contractuele garantie in.



Freedelity SA/NV
Rue Altiero Spinelli 7 - 1401 Nivelles, Belgium

+32(0)2/880.98.36 — info@freedelity.be

Freedelity en het logo van Freedelity zijn gedeponeerde handelsmerken van Freedelity NV.
Alle rechten voorbehouden. Ondernemingsnummer BE 0818.399.886.

Niet-contractueel en vertrouwelijk document.