

Privacy & cookiebeleid Gent Gas

Wij vinden de bescherming van jouw gegevens en privacy belangrijk bij Gent Gas. Daarom pasten wij op 21 mei 2018 onze privacy- en cookieverklaring aan.

Je leest in de privacyverklaring welke gegevens we over jou hebben en hoe we deze gebruiken. We hebben ook meer informatie toegevoegd over je rechten, bijvoorbeeld hoe je toegang kunt krijgen tot je gegevens en hoe je kunt verzoeken dat wij stoppen je gegevens te gebruiken. Naast deze uitgebreidere informatie hebben we ook ons intern privacybeleid aangescherpt en jouw privacyrechten uitgebreid.

Privacyverklaring

Algemeen

Bij Gent Gas hechten we belang aan de privacy van onze klanten en websitebezoekers. Daarom heeft deze privacyverklaring de bedoeling je te informeren over hoe we bij Gent Gas jouw persoonsgegevens verwerken en er zorg voor dragen. Het begrip persoonsgegevens omvat al de informatie die we van jou hebben. Wij willen je gegevens veilig en met respect verzamelen en verwerken om onze dienstverlening naar jou toe te verbeteren.

Laatste update privacyverklaring: 06 augustus 2018.

Wanneer is deze privacyverklaring van toepassing?

Deze privacyverklaring geldt voor de verzameling en verwerking van persoonsgegevens door Gent Gas van klanten en bezoekers van het Gent Gas depot en de website.

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van je gegevens?

Gent Gas, met maatschappelijke zetel te Wiedauwkaai 79, 9000 Gent, België met ondernemingsnummer BTW BE 0415.779.711 is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens zoals beschreven in deze privacyverklaring, (hierna 'GENT GAS' genoemd).

De benoemde functionaris voor de gegevensbescherming die toezicht houdt op de bescherming van jouw persoonsgegevens kan je bereiken via info@gent-gas.be.

Welke persoonsgegevens verwerken we?

In dit onderdeel leggen we je uit welke persoonsgegevens we van je kunnen verwerken, waarom en wat we met die gegevens doen. Daarnaast geven we ook aan hoe lang we je gegevens bewaren.

1 Klantenservice

Wanneer je de klantenservice een vraag stelt via de telefoon, via onze social media pagina's, e-mail of via het contactformulier op de website kunnen we jouw persoonsgegevens vragen om je vraag af te handelen en om opnieuw contact met je op te kunnen nemen. Afhankelijk van het door jou

gekozen communicatiemiddel is het mogelijk dat er automatisch een aantal gegevens verzameld worden.

Welke gegevens?

De gegevens die we van je kunnen verzamelen zijn je klantnummer, je naam, je adres, je telefoonnummer, je e-mailadres en/of BTW nummer. Dit doen we om jouw vragen te kunnen beantwoorden.

Als je via onze social media pagina's een vraag stelt kunnen wij uiteraard jouw gebruikersnaam, social media profiel en berichten (indien deze openbaar zijn) te zien krijgen. Wij nemen deze gegevens niet op in onze eigen systemen en gebruiken deze enkel om op je vragen te kunnen antwoorden.

Voor welke doelen verwerken we je gegevens?

Wij verzamelen bovenstaande gegevens om jouw vragen spoedig en correct af te handelen en om onze klantenservice te verbeteren naar de toekomst toe. Je persoonsgegevens zijn enkel toegankelijk voor degenen binnen Gent Gas die zich bezighouden met de afhandeling van jouw vraag.

Verder gebruiken we je IP-adres enkel in uitzonderlijke gevallen, wanneer dit noodzakelijk is voor het beschermen van onze medewerkers, bijvoorbeeld wanneer zij via de chat geconfronteerd worden met ongepaste uitlatingen of bedreigingen.

Hoe lang bewaren we je gegevens?

Van zodra je vraag beantwoord is, worden al je persoonlijke gegevens zoals je naam en e-mailadres verwijderd. Voor zover relevant, behouden we wel de door jou gestelde vraag. Verder zorgen we ervoor dat jouw gegevens en de e-mail die je stuurde, drie jaar na het afhandelen van de vraag uit de mailboxen van de klantenservice zijn verwijderd, tenzij de aard van de vraag of een klacht ons noodzaakt om deze langer te bewaren. Mails waarin je ons een kopie van je identiteitskaart stuurt (bijvoorbeeld in het kader van de uitoefening van je privacyrechten) wissen we van zodra je verzoek volledig afgehandeld is, dit ter bescherming van je privacy.

2 Boekhouding en facturatie

Welke gegevens?

Wanneer je bij Gent Gas om een factuur verzoekt, worden de volgende gegevens opgevraagd: klantnummer, voornaam, achternaam, e-mailadres, telefoonnummer, facturatie- en/of leveringsadres, bankrekeningnummer en indien van toepassing je BTW-nummer.

Voor welke doelen verwerken we je gegevens?

Wij verwerken deze gegevens enkel om, op jouw verzoek, een factuur op te maken en deze aan jou te bezorgen. Deze verwerking van jouw gegevens is toegestaan omdat dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een onderliggende koop. Het opstellen van een factuur is namelijk een contractuele opvolging, na de aankoop van een product bij Gent Gas.

Hoe lang bewaren we je gegevens?

De factuur en de bijbehorende gegevens bewaren we gedurende zeven jaar. Wij zijn wettelijk verplicht dit zolang bij te houden.

3 Website Logbestanden

Als je de website bezoekt verzamelen we automatisch technische gegevens (logbestanden) om het gebruiksgemak van de website te verbeteren. Als je meer informatie wil over deze logbestanden, kan je dat lezen in onze cookieverklaring.

4 Social media

We zijn aanwezig op het social media platform Facebook

Welke gegevens?

Wanneer je met ons contact opneemt via deze pagina's is het mogelijk dat wij gegevens van jou ontvangen. Als je bijvoorbeeld commentaar plaatst, foto's/video's uploadt, een privé bericht verzendt of onze pagina volgt/leuk vindt,... kunnen wij -afhankelijk van jouw instellingen- je (gebruikers)naam, foto, woonplaats, e-mailadres, berichten,... te zien krijgen.

Voor welke doelen verwerken we je gegevens?

Wanneer je ons via het social media platform een vraag stelt gebruiken we deze gegevens om jouw vraag te beantwoorden. Hierover lees je meer onder titel 1.

Verder kunnen we bovenstaande gegevens ook gebruiken om inzicht te krijgen in onze reputatie op de markt, om trends in de markt te detecteren, om inzicht te krijgen in de interesses van de mensen die contact met ons opnemen via onze social media pagina's, om inzicht te krijgen in de reputatie van onze merken, om social media posts en campagnes te plaatsen en de effectiviteit daarvan te analyseren.

Ter info: op het gebruik van de social media platforms zijn de privacyverklaringen van de betreffende platforms van toepassing.

Hoe pagina's van de Gent Gas website delen via social media?

Op onze website zijn buttons opgenomen om pagina's van onze website te kunnen delen op social media (facebook, pinterest, twitter,...). Het delen van berichten op deze social media wordt mogelijk gemaakt door een code die door deze social media platforms zelf wordt aangeleverd. Door middel van die code wordt een cookie geplaatst. Aan de hand van deze cookies wordt informatie verzameld. Wijzelf verkrijgen en gebruiken deze informatie niet. Lees de privacyverklaringen van de social media platformen om te weten wat zij met deze informatie doen.

Maken wij gebruik van cookies op onze website?

Om de website eenvoudiger te maken en om onze communicatie en producten beter af te stemmen op jouw interesses en behoeften, maken we gebruik van cookies.

Meer informatie over het gebruik van cookies vindt je in onze uitgebreide cookie verklaring.

Verkopen wij je gegevens door aan derde partijen of geven we je gegevens door?

We verkopen in geen geval je gegevens door aan derden. Voor de uitvoering van onze dienstverlening en onze bedrijfsactiviteiten kunnen wij wel gegevens delen met derden (zoals softwarebeheerders). Als deze derden bij het uitvoeren van onze diensten en bedrijfsactiviteiten jouw gegevens verwerken, doen zij dit in hoedanigheid van verwerker. Om jouw privacy te beschermen hebben wij met deze partijen overeenkomst gesloten waardoor zij jouw gegevens uitsluitend mogen gebruiken voor het uitvoeren van onze diensten en activiteiten.

Verder kunnen wij (mits jouw toestemming) bepaalde gegevens van jou doorgeven aan leveranciers. Wanneer we hier toestemming voor vragen voorzien we steeds informatie zodat je o.a. weet welke gegevens we doorgeven en wat de leverancier met deze gegevens zal doen. Het is ook mogelijk dat we je gegevens doorgeven aan partners voor de uitvoering van gezamenlijke acties. Deze leveranciers en partners zijn mede-verantwoordelijk voor de verwerking van jouw gegevens en moeten op hun beurt hun wettelijke verplichtingen nakomen. Wij verzekeren je er in ieder geval van dat deze partijen enkel gegevens ontvangen die strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de actie.

Hoe beveiligen we je persoonsgegevens?

Wij bij Gent Gas nemen de bescherming van jouw persoonsgegevens en je vertrouwen in ons serieus. Daarom ondernemen wij alle nodige stappen om de beveiliging van jouw persoonsgegevens te waarborgen. Zowel op fysiek, elektronisch als organisatorisch vlak werden de nodige maatregelen getroffen om de veiligheid en vertrouwelijkheid van je persoonsgegevens te waarborgen.

Om ervoor te zorgen dat jouw gegevens worden beschermd tegen onder meer ongeoorloofde toegang, onrechtmatig gebruik, verlies of ongeoorloofde wijzigingen maken de diensten gebruik van verschillende beveiligingstechnieken en -procedures. Zo slagen we de door jouw verstrekte persoonsgegevens op in databases, informatiesystemen en servers die enkel toegankelijk zijn voor bevoegd personeel of contractanten die deze gegevens moeten kennen om ze voor ons te verwerken. Bovendien is ons personeel op de hoogte gebracht van deze privacyverklaring en van alle toepasselijke interne richtlijnen die werden uitgevaardigd voor de bescherming van jouw persoonsgegevens. Zij zijn bovendien verplicht de vertrouwelijkheid van je gegevens te respecteren.

Hoe kan je ons een vraag stellen of je rechten uitoefenen?

1 Welke rechten heb je?

Je hebt op elk moment het recht om kosteloos inzage te vragen in de persoonsgegevens die we over jou verzamelen en deze te laten verbeteren of wissen indien deze foutief, ongepast, verouderd of onvolledig zijn. Je hebt in bepaalde gevallen ook het recht om ons te verzoeken om tijdelijk je persoonsgegevens voor een bepaalde verwerking niet meer te gebruiken.

Tot slot heb je op elk moment het recht om bezwaar maken tegen het ontvangen van aan jou persoonlijk geadresseerde post mailings en elektronische nieuwsbrieven.

2 Hoe kan je aanspraak maken op je rechten?

Je moet je verzoek via ons contactformulier op de website, per e-mail via info@gent-gas.be of per post via: Gent Gas - privacy, Wiedauwkaai 79, 9000 Gent, België.

Voor bepaalde verzoeken moet jouw identiteit voor ons aangetoond kunnen worden, dit om te voorkomen dat vreemden misbruik zouden maken van jouw gegevens. In de hierna genoemde gevallen vragen we je daarom om een kopie van de voorkant van je identiteitskaart mee te sturen bij je verzoek: wanneer je inzage vraagt in gegevens, wanneer je de verbetering of wissing vraagt van meerdere gegevens en wanneer het uitvoeren van jouw verzoek mogelijk negatieve gevolgen kan hebben voor jou. Voor andere verzoeken kan onze klantenservice je vragen om bepaalde bij ons bekende gegevens te verstrekken (bijvoorbeeld je klantnummer, je BTW-nummer, je adres,...) zodat wij kunnen controleren of jij inderdaad degene bent van wie je gegevens vraagt in te kijken, te wijzigen of te wissen.

Wij raden je aan om ons contactformulier te gebruiken. Zo hebben wij meteen alle noodzakelijke informatie om aan je verzoek te voldoen. Zo vermijd je eventuele vertragingen in de behandeling van je verzoek.

Wij hebben één maand de tijd om jouw verzoek te beantwoorden. Houdt er rekening mee dat deze periode begint te lopen wanneer wij je gedateerd en ondertekend verzoek schriftelijk per post, elektronisch hebben ontvangen en wij alle vereiste informatie hebben om te voldoen aan je verzoek.

Indien je van mening bent dat we je verzoek niet correct afgehandeld hebben, neem dan contact op met ons. Op die manier kunnen wij samen met jou bekijken hoe we je alsnog tegemoet kunnen komen. Als dit niet het gewenste resultaat oplevert en wij niet reageren op je verzoek of je verzoek weigeren, heb je het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit. Voor Belgische klanten is dit de Belgische Autoriteit voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer en ook de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit. Over het algemeen geldt dat je een klacht kan indienen bij de toezichthoudende autoriteit van het land waar je gewoonlijk verblijft.

Wijzigingen in deze verklaring

Als we wijzigingen aanbrengen in deze privacyverklaring, wordt de gewijzigde verklaring hier gepubliceerd met bovenaan de vermelding van de herzieningsdatum. Indien wij aanzienlijke wijzigingen aanbrengen in de privacyverklaring waardoor onze privacy praktijken in wezenlijk opzicht veranderen, kunnen we jou hiervan ook op andere wijze op de hoogte stellen, bijvoorbeeld door je een e-mail te sturen of een mededeling op onze website te publiceren voordat de wijzigingen van kracht worden.

Cookies

Algemeen Cookiebeleid

Welkom op de Gent Gas website. Dit cookiebeleid is bedoeld om je te informeren over hoe wij informatie over jou verzamelen met behulp van cookies en andere volgtechnologieën, wanneer je onze website bezoekt.

De Europese wetgeving vereist dat ondernemingen die cookies via websites op de computers van bezoekers plaatsen, daarvoor hun 'toestemming' bekomen na duidelijk en volledig te hebben uitgelegd hoe cookies op de websites worden gebruikt.

Mede daardoor heeft Gent Gas een geschikte strategie bepaald om toestemming te krijgen voor de cookies die op deze website worden gebruikt. Bepaalde soorten cookies kunnen in aanmerking komen voor wettelijke vrijstellingen en wanneer dat het geval is, hoeven we geen toestemming te vragen voor zulke cookies.

Hoe vraagt Gent Gas toestemming om cookies te plaatsen?

Bij het bezoeken van de website wordt er een bovenaan een banner getoond die je informeert over het gebruik van cookies op deze website. Alle informatie met betrekking tot deze cookies kan je in deze cookieverklaring lezen.

Er bestaat een principiële toestemmingsvereiste voor het gebruik van cookies. Hier bestaan wel uitzonderingen op, zo moeten we jouw toestemming niet vragen voor de cookies die noodzakelijk

zijn om een door jouw gevraagde dienst of functie te leveren. Bijgevolg hebben we je toestemming niet nodig voor het plaatsen van de sessiecookies en de permanente cookie 'cookiebar'.

Voor de analytische cookies baseren we ons op jouw impliciete toestemming. Wanneer je blijft verder surfen op de website beschouwen we dat als jouw toestemming om cookies te mogen plaatsen op jouw apparaat. Als je geen cookies wil, lees: "hoe kan je cookies beheren of verwijderen?"

Wat zijn cookies en persoonsgegevens?

Cookies zijn kleine tekstbestandjes die op jouw computer kunnen worden opgeslagen (of op andere apparaten met internet-toegang, zoals een smartphone of tablet) wanneer je de Gent gas website bezoekt. In dit tekstbestand wordt gewoonlijk het volgende opgeslagen: de naam van de website waar de cookie vandaan komt, de 'levensduur' van de cookie (dat wil zeggen hoe lang de cookie op jouw computer/toestel zal blijven) en een waarde, die meestal bestaat uit een willekeurig gegenereerd uniek nummer.

Sommige cookies kunnen jouw persoonsgegevens verzamelen. Persoonsgegevens omvatten dat wat we over jou als gebruiker weten.

Waar gebruiken we cookies voor?

We gebruiken cookies om de Gent Gas site eenvoudiger in gebruik te maken en om onze communicatie en onze producten beter af te stemmen op jouw interesses en behoeften. Cookies kunnen ook worden gebruikt om de snelheid van jouw toekomstige activiteiten en sessies op onze websites te verbeteren. Ook gebruiken we cookies om geaggregeerde statistieken samen te stellen waarmee we inzicht kunnen krijgen in de manier waarop mensen gebruik maken van onze websites, zodat wij de structuur en inhoud van de site kunnen verbeteren.

Hoe kan ik cookies beheren of verwijderen?

De meeste internetbrowsers zijn zo ingesteld dat ze cookies automatisch accepteren. Cookies kan je via de browserinstellingen op je computer weigeren of verwijderen. De wijze hoe dit kan gebeuren verschilt van browser tot browser. Raadpleeg indien nodig de handleiding en helpfunctie van je browser. Deze instellingen moet je steeds per browser en per computer/apparaat apart instellen!

Cookie instellingen Internet Explorer <https://support.microsoft.com/nl-nl/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies#ie=ie-10-win-7>

Cookie instellingen Chrome <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=en>

Cookie instellingen Firefox <https://support.mozilla.org/en-US/kb/cookies-information-websites-store-on-your-computer?redirectlocale=en-US&redirectslug=Cookies>

Als je niet wilt dat je gegevens door Google Analytics worden gebruikt, kan je de Google Analytics Opt-out Browsers Add-On installeren. Deze add-on laat Google Analytics weten dat je bezoekgegevens niet verzameld mogen worden.

Het niet-aanvaarden of verwijderen of uitzetten van cookies kan tot gevolg hebben dat bepaalde functionaliteiten van de website slecht of niet functioneren. Daardoor kan de beleving van de site tegenvallen.