

PRIVACYVERKLARING ONLINE CONTACTFORMULIEREN

1. Algemeen

We beschermen je gegevens en respecteren jouw rechten.

Deze privacyverklaring gaat uit van verschillende nv's binnen Colruyt Group. Verschillende van onze winkelformules hebben een website waar je als (potentiële) klant vragen kan stellen over onze dienstverlening. Deze privacyverklaring geldt voor volgende nv's die onderdeel zijn van Colruyt Group:

- Bio-Planet nv, met maatschappelijke zetel te Victor Demesmaeckerstraat 167, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 472.405.143 RPR Brussel;
- Buurtwinkels OKay nv, met maatschappelijke zetel te Victor Demesmaeckerstraat 167, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0464.994.145 RPR Brussel;
- Collect&Go, onderdeel van Colruyt Food Retail nv, heeft Edingensesteenweg 196, B-1500 Halle als maatschappelijke zetel en is ingeschreven onder het ondernemingsnummer BE0716.663.615 Brussel;
- ColliShop, onderdeel van Colruyt Food Retail nv, heeft Edingensesteenweg 196, B-1500 Halle als maatschappelijke zetel en is ingeschreven onder het ondernemingsnummer BE0716.663.615 Brussel;
- Colruyt Laagste Prijs, onderdeel van Colruyt Food Retail nv, heeft Edingensesteenweg 196, B-1500 Halle als maatschappelijke zetel en is ingeschreven onder het ondernemingsnummer BE0716.663.615 Brussel; Dreambaby nv met maatschappelijke zetel te Edingensesteenweg 196, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 472.630.817. RPR Brussel;
- DATS 24 nv, met maatschappelijke zetel te Edingensesteenweg 196, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0893.096.618 RPR Brussel;
- Retail Partners Colruyt Group nv met maatschappelijke zetel te Edingensesteenweg 196, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0413.970.957 RPR Brussel;
- Colruyt Group nv met maatschappelijke zetel te 1500 Halle, Edingensesteenweg 196, en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 400.378.485 RPR Brussel.

Ook wanneer we verwijzen naar "ons", verwijst deze privacyverklaring naar één deze nv's. Opdat we op jouw vraag/inlichting zouden kunnen antwoorden vragen we een aantal van jouw contactgegevens op. Indien je aangemeld bent met je Xtra-account geldt ook de privacyverklaring van Xtra als basis op deze privacyverklaring.

Persoonsgegevens zijn belangrijk voor ons. Wij maken er dan ook een punt van om deze zo goed mogelijk te beschermen. Bij het gebruik van je persoonsgegevens houden wij rekening met de rechten die je hebt volgens de wet.

2. Welke persoonsgegevens verzamelen en gebruiken we?

We verzamelen gegevens die je ons zelf meedeelt, gegevens over bezoeken aan de website, enzovoort.

Gegevens die je aan ons geeft

Omdat we jou willen contacteren over de vraag/inlichting die je hebt gesteld, hebben we een aantal van jouw gegevens nodig. De basisgegevens die we opvragen zijn steeds dezelfde:

- Naam en voornaam
- Adres
- E-mailadres
- Telefoonnummer

Deze gegevens gebruiken we om je identificeren en je terug te vinden in onze klantendatabank. We geven er de voorkeur aan je te contacteren via e-mail. Wanneer we meer informatie nodig hebben kunnen we je telefonisch contacteren.

De bijkomende gegevens die we kunnen opvragen hangen af van de dienst waarover je een vraag hebt bijvoorbeeld een geboortelijstnummer. Hoe dan ook vragen we enkel gegevens op die strikt noodzakelijk zijn om jou te kunnen contacteren en je zo goed als mogelijk te kunnen helpen.

Ben je reeds aangemeld met jouw Xtra-account op onze website en wens je een vraag te stellen? Dan vullen we automatisch de gegevens in die we kennen vanuit je Xtra-profiel. Je hebt steeds de mogelijkheid om deze gegevens tijdelijk aan te passen om gecontacteerd te worden rond je specifieke vraag.

Via de website

We houden technische gegevens bij over elk individu dat onze website bezoekt. Voorbeelden hiervan zijn het IP-adres, de browser en de externe website of app die naar ons heeft doorverwezen.

Daarnaast houden we ook bij hoe elke bezoeker de website gebruikt. Zo weten we wanneer mensen onze website bezoeken, hoe een webpagina wordt bekeken, waar er precies wordt geklikt, waar men de website opnieuw verlaat, enzovoort. Deze analyses laten ons toe om het gebruiksgemak van onze website te verbeteren. Deze informatie wordt ook gebruikt om de website aan te passen aan jouw persoonlijke voorkeuren en interesses. Zo kunnen we je eerst de producten of voordelen tonen waarin je het meest geïnteresseerd bent en de meest interessante advertenties selecteren.

Cookies laten ons toe deze kennis op te bouwen over verschillende bezoeken aan onze websites heen? Een cookie is een stukje informatie dat jouw browser voor ons opslaat en ons op een later moment – bijvoorbeeld bij een volgend bezoek – opnieuw doorstuurt. Meer informatie over hoe wij cookies gebruiken kan je terugvinden in ons cookiebeleid, dat je onderaan op onze website terugvindt.

3. Waarom en op welke basis verwerken wij jouw persoonsgegevens?

We hebben jouw gegevens nodig om u onze diensten te kunnen aanbieden. We hanteren daarbij strenge interne (communicatie)regels.

Uitvoering van een overeenkomst

We hebben jouw gegevens nodig om onze dienstverlening te kunnen uitvoeren. We gebruiken jouw gegevens om je verder te kunnen helpen met je vraag/inlichting. We zullen jou daarna dan ook contacteren via de door jou opgegeven contactgegevens. Jouw gegevens zullen voor geen andere doeleinden gebruikt worden.

Ben je aangemeld met je Xtra-profiel op de betreffende website, dan geldt voor jou ook de privacyverklaring van Xtra. Hierin kan je nalezen voor welke doeleinden we jouw gegevens kunnen gebruiken.

4. Wie heeft toegang tot uw persoonsgegevens?

Enkel Colruyt Group heeft toegang tot jouw gegevens en zal jouw gegevens nooit verkopen.
--

Medewerkers van Colruyt Group nv en de betreffende nv

Onze medewerkers van de klantendienst hebben toegang tot jouw gegevens. Zij zullen je vraag/inlichting namelijk verder afhandelen en je verder contacteren. Indien je een klacht hebt rond een winkelbezoek kunnen we je gegevens doorgeven aan de verantwoordelijke van de winkel. Hij of zij zal dan met jouw contact opnemen om dit verder af te handelen.

In drukke periodes wordt onze klantendienst bijgestaan door externe partners. Wanneer zij inspringen hebben ook zij toegang tot jouw persoonsgegevens. Deze externe partners zijn gebonden aan de privacyverklaring en mogen jouw gegevens voor geen andere doeleinden dan hierboven beschreven gebruiken.

Partners en dienstverleners

Sommige dienstverleners hebben soms toegang nodig tot uw persoonsgegevens. Dit geldt onder andere voor advocatenkantoren, incassobureaus, gerechtsdeurwaarders, verzekeringsmaatschappijen of banken.

Bevoegde autoriteiten

Daarnaast moeten wij in geval van een gewettigd verzoek je persoonsgegevens overmaken aan bevoegde autoriteiten. Elk verzoek zullen wij eerst nagaan en onderzoeken vooraleer wij uw persoonsgegevens effectief overmaken aan bevoegde autoriteiten.

Hoe dan ook zal Colruyt Group jouw gegevens niet verkopen.

5. Waar bewaren we uw persoonsgegevens?

Jouw gegevens worden in Europa bewaard. Om de dienstverlening mogelijk te maken, heeft ook Colruyt IT Consultancy India toegang tot jouw persoonsgegevens.
--

Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd., een dochteronderneming van de Colruyt Group, biedt vanuit India ondersteuning aan Colruyt Group. Zij werken bijvoorbeeld mee aan de ontwikkeling van nieuwe diensten of breiden bestaande apps en websites uit. Hoewel jouw persoonsgegevens in België opgeslagen worden, kan het zijn dat Colruyt IT Consultancy India toegang heeft tot jouw

persoonsgegevens om hun dienstverlening uit te oefenen. Hieronder kunnen ook gevoelige gegevens vallen die je aan ons hebt meegedeeld.¹

6. Hoe lang bewaren we jouw persoonsgegevens?

Wij verwijderen uw persoonsgegevens zodra deze niet meer relevant zijn in het kader van de overeenkomst.

We verwijderen jouw persoonsgegevens van zodra ze niet meer nodig zijn voor onze dienstverlening. Je kan elk moment zelf vragen je gegevens te verwijderen.

Als je aangemeld bent met je Xtra-profiel volgen we de schrapcycli van Xtra, dewelke je kan nalezen in de privacyverklaring van Xtra.

7. Hoe beveiligen we jouw persoonsgegevens?

We doen er alles aan om jouw gegevens optimaal te beschermen. Toch kunnen we nooit een volledige garantie bieden.

Wij bewaren je persoonsgegevens op goed beveiligde en gecontroleerde computers. Wanneer we samenwerken met andere partijen, eisen we van hen eenzelfde niveau van beveiliging. Ondanks al onze inspanningen kunnen wij de veiligheid en bescherming van je persoonsgegevens nooit volledig garanderen.

8. Wat zijn jouw rechten als Gebruiker?

We houden altijd rekening met de rechten die je hebt volgens de wet. Je kan foutieve gegevens laten verbeteren, ons vragen je gegevens niet te gebruiken voor direct marketing, enzovoort.

Colruyt hecht veel belang aan de bescherming van jouw persoonsgegevens. Bij het gebruik ervan houden wij rekening met de rechten die je hebt volgens de wet. Daarom zetten we ze hieronder allemaal op een rijtje. Je kan ons contacteren via de contactgegevens die je onderaan deze Privacyverklaring terugvindt.

Je kan je gegevens op elk moment laten schrappen. De dienstverlening en al de bijhorende communicaties worden dan stopgezet.

Je kan een overzicht vragen van de persoonsgegevens die we van jou bijhouden. Je kan foutieve gegevens laten verbeteren en gegevens die niet langer relevant zijn laten verwijderen.

Je kan jouw contactgegevens laten doorsturen naar een andere partij.

Je kan ons vragen om het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken of om bezwaar te maken tegen een gebruik van jouw persoonsgegevens.

¹ In overeenstemming met artikel 46, paragraaf 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming sloten wij met Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd. een contract met de standaardbepalingen inzake gegevensbescherming af om jouw gegevens zo goed mogelijk te beschermen buiten de Europese Unie.

9. Hoe kan je ons contacteren?

Heb je nog vragen rond hoe we omgaan met jouw persoonsgegevens of heb je klachten hierrond? Contacteer dan onze klantendienst of onze functionaris voor gegevensbescherming.

Heb je nog vragen of wil je graag meer informatie over hoe wij omgaan met je persoonsgegevens? Contacteer dan onze klantendienst. Dit kan op 3 manieren:

- Schrijf een brief naar: Colruyt Group nv, Edingensesteenweg 196, 1500 Halle
- Stuur een e-mail via: info@colruytgroup.com
- Bel ons op +32(0)2 363 55 45

Klachten rond de behandeling van jouw persoonsgegevens?

Heb je klachten over hoe wij omgaan met je persoonsgegevens? Contacteer dan onze functionaris voor gegevensbescherming (Data Protection Officer – DPO) op privacy@colruytgroup.com of +32(0)2 363 54 00.

Wanneer hij je onvoldoende kan helpen, kan je steeds contact opnemen met de bevoegde autoriteiten:

- De Gegevensbeschermingsautoriteit in België
Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, België, +32 (0)2 274 48 35, contact@apd-gba.be, bij vragen of klachten.

10. Wijzigingen aan deze Privacyverklaring

Blijf op de hoogte van wijzigingen en lees deze Privacyverklaring regelmatig na.

Onze dienstverlening groeit en evolueert voortdurend teneinde steeds de best mogelijke service te kunnen blijven aanbieden. Daarom zullen wij deze Privacyverklaring regelmatig bijwerken zodat deze steeds correct toelicht hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens. Hoewel we ons best doen om je op wijzigingen attent maken, raden we toch aan om deze Privacyverklaring regelmatig te bekijken. Het is immers je eigen verantwoordelijkheid om aanpassingen op te volgen.

De Privacyverklaring werd het laatst gewijzigd op 10/10/2023.