

Privacy Policy



Vastgesteld door de Raad van Bestuur in zitting
van 17 mei 2018.

Privacybeleid van de vzw De Lilse Bergen

Algemeen

We vinden de bescherming van je privacy uiterst belangrijk. We willen je zoveel mogelijk informeren, respecteren en controle geven over wat er met je persoonsgegevens gebeurt. Hieronder vind je informatie over welke gegevens wij verzamelen, waarom we dat doen, hoelang wij ze bewaren, wat je privacy-rechten zijn en hoe je deze kan uitoefenen.

1. Wie wordt beschermd door dit privacy beleid?

Dit privacybeleid geldt alleen voor de persoonsgegevens die wij als verwerkingsverantwoordelijke (zie punt 2.2 van dit privacybeleid) verwerken.

Het is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van onze (privé en business) klanten in relatie tot onze producten en –diensten (waaronder camping, dagrecreatie, sportdagen, enz.), alsook op de persoonsgegevens van de eindgebruikers die – via hun relatie met onze klant (bijvoorbeeld: gezinsleden, vrienden, bezoekers en werknemers) – gebruik maken van deze diensten en producten.

Dit privacybeleid is verder ook van toepassing wanneer je een bezoek brengt aan ons kantoor of domein, onze website, gebruik maakt van onze diensten, meedoet aan een gastenonderzoek, wedstrijd, actie of event, inlogt op onze hotspots of op andere wijze gebruik maakt van onze producten en diensten. Ook de persoonsgegevens van voormalige klanten en prospecten worden zo goed en zorgvuldig mogelijk behandeld en beveiligd, conform dit privacybeleid.

2. Wat betekent ‘verwerking van gegevens’ en wie is daarvoor verantwoordelijk?

2.1. Definitie.

Onder ‘verwerking van persoonsgegevens’ verstaan we elke verwerking van gegevens die je als natuurlijke persoon kunnen identificeren. Over welke gegevens het dan precies gaat, lees je in punt 3 van dit privacybeleid. Het begrip ‘verwerking’ is ruim en dekt onder andere het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, actualiseren, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verspreiden of op eender welke manier ter beschikking stellen, samenbrengen, combineren, archiveren, wissen of uiteindelijk vernietigen van die gegevens.

Voor alle duidelijkheid, een verwerking van persoonsgegevens van business klanten is enkel aan de orde indien de business klant een natuurlijke persoon is, of - indien de business klant een rechtspersoon is - dan geldt het privacybeleid enkel voor de persoonsgegevens van de natuurlijke personen die wij in het kader van hun relatie met de business klant verwerken (zoals gemandateerden, contactpersonen en/of eindgebruikers).

2.2. Verwerkingsverantwoordelijke.

De Lilse Bergen vzw, met maatschappelijke zetel te Strandweg 6, 2275 Lille en ingeschreven bij de KBO onder nummer 420.392.258 (hierna “De Lilse Bergen”) is verwerkingsverantwoordelijke van je persoonsgegevens. Dit betekent dat de vzw De Lilse Bergen het doel en de middelen voor de verwerking van je persoonsgegevens vaststelt. Dit neemt niet weg dat je een aantal verplichtingen hebt in verband met de verwerking van persoonsgegevens van de eindgebruikers die je toelaat gebruik te maken van onze diensten (zie punt 2C van dit privacybeleid).

2.3. Jouw verantwoordelijkheden ten aanzien van eindgebruikers.

Indien je als klant van de vzw De Lilse Bergen eindgebruikers (zoals gezinsleden, vrienden, bezoekers en werknemers) toelaat gebruik te maken van onze diensten die onder toepassing van dit privacybeleid vallen, dan heb je daarbij de volgende verantwoordelijkheden:

- Je moet de eindgebruikers adequaat informeren dat De Lilse Bergen, door hun gebruik van de De Lilse Bergen diensten, hun persoonsgegevens zal verwerken;
- Je moet alle wettelijk vereiste toestemmingen van de eindgebruikers verkrijgen vooraleer hun persoonsgegevens worden meegedeeld aan De Lilse Bergen om te worden verwerkt in het kader van de De Lilse Bergen- -diensten die je hen toelaat te gebruiken;
- Je mag de De Lilse Bergen-producten en -diensten niet aanwenden om persoonsgegevens te verzamelen die strijdig zijn met de geldende privacywetgeving, noch om op onwettige wijze jezelf toegang te verschaffen tot de persoonsgegevens van de eindgebruikers;
- Je moet je bij De Lilse Bergen informeren over het beveiligingsniveau van de De Lilse Bergen-producten en -diensten en naar eigen inschatting en vermogen aangepaste technische en organisatorische maatregelen treffen om de persoonsgegevens adequaat te beschermen tegen onbevoegde of onrechtmatige verwerking

en tegen onrechtmatige of onopzettelijke vernietiging, onopzettelijk verlies, vervalsing, onbevoegde verspreiding, beschadiging, wijziging, onbevoegde toegang of openbaarmaking;

- Je moet alle redelijke maatregelen nemen om de betrouwbaarheid van de eindgebruikers, die toegang hebben tot de persoonsgegevens, te verzekeren.
- Je mag niets doen, veroorzaken of toestaan wat op enigerlei wijze kan resulteren in enige overtreding van die privacywetgeving

2.4. Jouw verantwoordelijkheden ten aanzien van diensten van derden.

Via onze De Lilse Bergen producten en diensten kan je ook gebruik maken van diensten van andere partijen zoals horeca e.a. Over de informatie die je daar verstrekt en hoe deze wordt verwerkt, heeft De Lilse Bergen geen controle, en zijn we ook niet verantwoordelijk. Het is aan jou om hier verstandig mee om te gaan en het privacybeleid van deze derden goed na te lezen.

3. Welke persoonsgegevens kunnen we verwerken?

3.1. De persoonsgegevens die je met ons deelt.

We verwerken de persoonsgegevens die je ons zelf geeft. Dit kan telefonisch, schriftelijk, elektronisch of mondeling.

3.2. De persoonsgegevens die onze systemen verzamelen.

Wij wijzen je persoonsgegevens toe voor het gebruik van onze producten en diensten (bijvoorbeeld een e-mailadres, een telefoonnummer, klantnummer). Daarnaast registreren onze systemen ook persoonsgegevens die worden gegenereerd tijdens jouw gebruik van onze producten en diensten.

3.3. Categorieën persoonsgegevens.

Wij onderscheiden in onze systemen verschillende types persoonsgegevens, die met elkaar gecombineerd kunnen worden:

- Gebbruikersgegevens: Wij onderscheiden de persoonsgegevens die je als gebruiker van onze producten en diensten kunnen identificeren (bijvoorbeeld je naam en identificatiedocumenten zoals een kopie van de voorzijde van je identiteitskaart), de persoonsgegevens die ons toelaten contact met je op te nemen (bijvoorbeeld je adres, je e-mailadres en je telefoonnummer, de persoonsgegevens die je persoonlijke kenmerken aanduiden (bijvoorbeeld je leeftijd en je geslacht) dan wel je leef- en consumptiegewoonten (bijvoorbeeld je gezinssamenstelling) of je facturatie- en betalingsgegevens (met inbegrip van de gegevens in verband met je kredietwaardigheid) betreffen en alle andere voorkeuren die je kenbaar maakt via de gegevens die je ons verstrekt;
- Technische gegevens: deze hebben wij nodig om een goede werking van onze producten en diensten te kunnen realiseren;
- Gegevens over je gebruik: de gegevens die wij ontvangen wanneer je onze producten en diensten gebruikt. Bijvoorbeeld: hoe je gebruik maakt van onze nieuwsbrieven of website. Wij gebruiken deze gegevens onder meer om je als klant correct te kunnen factureren en je een betere en gepersonaliseerde ervaring te bieden.

Zoals de wet bepaalt, verwerken we geen gevoelige gegevens zoals onder andere gegevens over je raciale of etnische afkomst, politieke opvattingen, seksuele voorkeuren en gezondheid.

3.4. Persoonsgegevens van niet-klanten.

Via diverse kanalen, zoals bijvoorbeeld wedstrijden, promoties/acties en onze website kunnen wij persoonsgegevens verzamelen over personen die (nog) geen klant zijn van De Lilse Bergen met de bedoeling deze personen een zo relevant mogelijk aanbod te doen van de De Lilse Bergen producten en diensten. Wij waarborgen daarbij jouw recht op informatie en dwingen dat – voor zover van toepassing – samen met jouw eventuele wettelijk vereiste toestemming contractueel af van de derde partijen die in deze context jouw gegevens (voor ons) zouden verzamelen.

4. Waarvoor gebruiken we deze persoonsgegevens?

4.1. Proportionele verwerking.

We verwerken persoonsgegevens voor diverse doeleinden, waarbij wij telkens enkel de gegevens verwerken die noodzakelijk zijn om het beoogde doel te realiseren.

Zo gebruiken wij persoonsgegevens wanneer dit noodzakelijk is:

- In het kader van de voorbereiding, uitvoering of beëindiging van uw verblijf op onze camping, uw deelname aan een sportactiviteit; enz.
- Om te voldoen aan de wettelijke of reglementaire bepalingen waaraan wij zijn onderworpen; en/of
- voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen, in welk geval wij steeds streven naar een evenwicht tussen dat belang en het respecteren van jouw privacy, in het bijzonder wanneer je minderjarig bent (lees hierover meer in punt 7 van dit privacybeleid).

Is het verwerken van jouw persoonsgegevens niet noodzakelijk voor één van deze drie redenen, dan vragen wij steeds je toestemming om je persoonsgegevens te mogen verwerken.

4.2. Onze verwerkingsactiviteiten.

Wij verzamelen persoonsgegevens voor de volgende concrete doeleinden:

- **Om je aanvraag voor onze producten en diensten in behandeling nemen.**
Als je onze website bezoekt om informatie te verzamelen en/of aan te vragen over onze producten en diensten of wanneer je je bijvoorbeeld aanmeldt voor onze nieuwsbrief, dan hebben we in ieder geval je adresgegevens nodig. Alle informatie die wij in deze precontractuele fase over je ontvangen, gebruiken we alleen om je van de gevraagde informatie te voorzien, op de wijze zoals jij dat wilt. Ook wanneer je uiteindelijk beslist om klant te worden bij De Lilse Bergen, zullen wij je voor het beheer van onze contractuele relatie om een aantal persoonsgegevens vragen zoals je naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en je ook gegevens toewijzen zoals klantnummer.
- **Om je de beste service aan te bieden en je te informeren over je gebruiksmogelijkheden.**
Wij gebruiken je gegevens voor het opzetten, onderhouden en ondersteunen van onze producten en diensten en voor onze klantenadministratie en geschillenbeheer. Bijvoorbeeld: we gebruiken je gegevens voor het tot stand brengen van je reservatie op de camping, het versturen van rekeningen en het afhandelen van eventuele klachten.
- **Om ons netwerk te optimaliseren.**
Wij dragen zorg voor het onderhouden, plannen en verbeteren van ons aanbod. Wij verwerken je gegevens voor technische en statistische analyses en de uitkomsten daarvan worden geanonimiseerd gerapporteerd binnen De Lilse Bergen.
- **Om je te informeren over (nieuwe) producten en diensten van domein.**
Wij kunnen je gegevens gebruiken om je (schriftelijk, telefonisch of elektronisch) nieuwe producten, diensten of speciale acties aan te bieden waarvan wij denken dat die voor jou interessant zijn. Bijvoorbeeld: Een last minut aanbod op de camping. Het is ook mogelijk dat wij je benaderen wanneer je geen klant meer bent bij De Lilse Bergen, tot maximaal 2 jaar na het einde van onze relatie. Je privacy-instelling (waarover meer in punt 7 van dit privacybeleid) bepaalt in welke mate je dit soort berichten ontvangt, en hoe je je kan aan- en afmelden.
- **Om fraude en inbreuken te bestrijden.**
Wanneer je klant wordt bij De Lilse Bergen zullen we je vragen om je identiteit bekend te maken.
- **Om eenieders veiligheid te garanderen**
In en rond domein zal je ook worden gefilmd door onze bewakingscamera's. Deze beelden worden enkel opgeslagen met het oog op de veiligheid van goederen en personen en om misbruik, fraude en andere inbreuken waarvan onze klanten en wijzelf het slachtoffer kunnen worden te voorkomen (wij signaleren de aanwezigheid van camera's met pictogrammen die onze contactgegevens vermelden).
- **Om onze prestaties op te volgen.**
Wij kunnen je gegevens en profiel gebruiken om onze producten en diensten te evalueren. Dit doen we onder meer aan de hand van feedback van klanten over onze diensten (bijvoorbeeld via marktonderzoek), gegevens die we bekomen tijdens ons onderhoud met of onze tussenkomst bij klanten, vragen van klanten.
- **Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.**
In heel wat gevallen zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens over je te bewaren en/of mee te delen aan overheidsinstanties. Naast algemene fiscale en boekhoudkundige verplichtingen kunnen wij in het kader van een politieel of gerechtelijk onderzoek worden verplicht om bepaalde gegevens op een vertrouwelijke manier aan de nodige overheden mee te delen.

4.3. Geautomatiseerde besluitvorming.

De Lilse Bergen neemt geen automatische besluitvorming – al dan niet op basis van profilering – waaraan rechtsgevolgen zijn verbonden voor jou of waarbij zulk besluit jou in aanmerkelijke mate treft, tenzij:

- dit noodzakelijk is voor het aangaan of uitvoeren van jouw overeenkomst;
- dit door de wetgeving is toegestaan: of
- we hiervoor jouw uitdrukkelijke toestemming hebben verkregen.

In zo'n situaties word je voorafgaandelijk geïnformeerd over de totstandkoming van het geautomatiseerde besluit, dat je het recht hebt om menselijke tussenkomst te eisen en de wijze waarop je het besluit kan aanvechten.

5. Hoe beveiligen we je persoonsgegevens?

5.1. Onze technische en organisatorische maatregelen.

We werken hard om je persoonsgegevens en privacy te beschermen, zowel in ons kantoor als op ons netwerk.

Onze medewerkers worden opgeleid om correct om te gaan met vertrouwelijke gegevens. In het kader van ieder project dat een verwerking van persoonsgegevens beoogt, wordt eerst een inschatting gemaakt op het vlak van veiligheid en de bescherming van persoonsgegevens, waarbij jouw belangen voorop staan.

Voor de beveiliging van je gegevens zien wij toe op de naleving van de wetgeving en onze ethische overtuiging, zoals uiteengezet in dit privacybeleid. Wij doen ook beroep op gespecialiseerde personen die instaan voor de veiligheid van ons netwerk, onze infrastructuur en onze informatiesystemen. Bovendien gebruiken wij allerlei technische maatregelen om je persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, ongeoorloofd gebruik en verlies of diefstal van je gegevens, zoals: beveiliging met een paswoord, harddisk encryptiesoftware, firewalls, antivirus, intrusie- en anomaliedetectie en toegangscontroles voor onze werknemers. Moest er zich een gegevenslek voordoen met nadelige gevolgen voor je persoonsgegevens, dan word je als klant in de door de wet voorziende omstandigheden persoonlijk verwittigd.

Het aantal medewerkers van ons bedrijf dat toegang heeft tot je persoonsgegevens is beperkt en onze werknemers worden zorgvuldig geselecteerd. Er wordt hen enkel toegang tot je persoonsgegevens verleend voor zover ze die informatie nodig hebben om hun taken naar behoren uit te voeren.

6. Verkopen we je gegevens aan derde partijen of geven we je gegevens door?

6.1. Datatransfers.

Wij verkopen geen persoonsgegevens aan derde partijen zonder jouw toestemming en we geven ze niet door aan derden tenzij:

- **Dit nodig is voor onze dienstverlening.** Sommige van onze databanken maken we toegankelijk voor derde partijen die werken in onze opdracht en die ons bijstaan bij het leveren van onze producten en diensten. Denk bijvoorbeeld aan onze leverancier van het boekingspakket en de leverancier van de kwaliteitsenquête. De doorgifte van je gegevens gebeurt enkel voor die doeleinden als waarvoor De Lilse Bergen je gegevens zelf verwerkt en is beperkt tot die gegevens die zij nodig hebben voor het uitoefenen van hun taak in onze opdracht. Wij zien erop toe dat zij, net zoals wij, je gegevens veilig, respectvol en als goede huisvader beheren en wij voorzien daarvoor adequate contractuele waarborgen.
- **Er een wettelijke verplichting is.** Wij verwijzen hiervoor naar punt 4 van dit privacybeleid.
- **Er een gerechtvaardigd belang is voor De Lilse Bergen of de betrokken derde.** We zullen je persoonsgegevens enkel doorgeven indien je belang of je fundamentele rechten en vrijheden niet zwaarder doorwegen en je zal daar ook steeds transparant over worden ingelicht (behoudens in geval van de wettelijke uitzonderingen). Zo kunnen je persoonsgegevens bijvoorbeeld worden doorgegeven aan incassobureaus en juridische dienstverleners, alsook aan partners waar we mee samenwerken in het kader van een specifieke actie.
- **Je ons daar toelating voor geeft.** Indien De Lilse Bergen in andere situaties persoonsgegevens aan derden zou geven, dan gebeurt dit met een expliciete kennisgeving, waarin toelichting wordt gegeven over de derde, de doeleinden van de doorgifte en verwerking. Waar wettelijk vereist, bekomen wij je uitdrukkelijke toestemming.

6.2. Internationale verwerking van je persoonsgegevens.

Er worden in principe geen persoonsgegevens (naar aanleiding van de datatransfers beschreven in punt 6.1 van dit privacybeleid) buiten de Europese Unie verwerkt. Indien dit toch zou gebeuren dan zorgen wij er via contractuele of andere maatregelen voor dat die gegevens daar een passend beschermingsniveau genieten vergelijkbaar met de bescherming die zij in de Europese Unie zouden genieten, conform de Europese regelgeving.

6.3. Gebruik van anonieme gegevens.

Wij gebruiken anonieme, geaggregeerde gegevens voor interne/externe rapportering, bijvoorbeeld: overnachtingscijfers voor toeristische overheden. Deze gegevens zijn nooit terug te brengen naar een bepaalde natuurlijke persoon. De Lilse Bergen waarborgt telkens dat al deze partijen de van ons ontvangen data nooit kunnen herleiden naar een te identificeren natuurlijke persoon.

7. Hoe bepaal je welke persoonsgegevens we voor commerciële doeleinden mogen gebruiken en hoe?

7.1. De Lilse Bergen privacy-instellingen.

Wij gebruiken je gegevens om jou een uitstekende dienstverlening en algemene communicatie te bezorgen over de producten en diensten die je bij ons hebt of die voor jou interessant kunnen zijn. De in punt 3 van dit privacybeleid vermelde gegevens (gebruikersgegevens, technische gegevens,) worden verwerkt in het kader van onze wettelijke verplichtingen, ons legitiem belang en de goede uitvoering van je contract (incl. klachten – en klantenbeheer, alsook het informeren over en de verbetering van de dienstverlening). Indien je opteert om geen gepersonaliseerde reclame te ontvangen, blijft De Lilse Bergen je natuurlijk wel – op basis van haar gerechtvaardigde belangen – informeren over een optimaal gebruik van de producten en diensten die je reeds hebt.

7.2. Minderjarigen.

De Lilse Bergen voert een strikt beleid wat betreft de verwerking van persoonsgegevens van minderjarigen. Indien wij weten of behoren te weten dat jij jonger dan 16 jaar bent, zullen jouw persoonsgegevens steeds automatisch volgens het meest restrictieve privacy-niveau worden verwerkt. Voor het overige zal De Lilse Bergen, voor zover wettelijk vereist, de voorafgaande toestemming vragen van je ouder(s) of voogd.

7.3. Opt-out voor direct marketing.

Wil je geen enkele vorm van commerciële communicatie ontvangen? Je hebt altijd het recht om jezelf, zonder dat je daarvoor een reden moet opgeven, te verzetten tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor direct marketing-doeleinden. Je kunt daarvoor altijd contact opnemen met de De Lilse Bergen

8. Wat zijn je privacy-rechten en hoe kan je ze uitoefenen?

8.1. Overzicht van je privacy-rechten.

- Je recht van inzage

Je hebt het recht om op ieder ogenblik van De Lilse Bergen te vernemen of wij al dan niet je persoonsgegevens verwerken, en als wij ze verwerken om die gegevens in te zien en bijkomende informatie te ontvangen over:

- de verwerkingsdoeleinden;
- de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- de ontvangers of categorieën van ontvangers (met name ontvangers in derde landen);
- indien mogelijk, de bewaartermijn of, als dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn;
- het bestaan van je privacy-rechten;
- het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit;
- de informatie waarover wij beschikken over de bron van de gegevens indien wij persoonsgegevens via een derde verkrijgen; en
- het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming.

Je hebt ook het recht om een gratis kopie te krijgen van de verwerkte gegevens, in begrijpelijke vorm. De Lilse Bergen kan een redelijke vergoeding vragen om haar administratieve kosten te dekken voor iedere bijkomende kopie die je vraagt.

- Je recht op verbetering van persoonsgegevens

Je hebt het recht om onvolledige, foutieve, ongepaste of verouderde persoonsgegevens onverwijld te laten rechtzetten.

Om je gegevens up-to-date te houden, verzoeken wij je hoe dan ook om ons elke wijziging te melden, zoals een verhuis of de wijziging van je e-mailadres.

- Je recht op gegevenswissing (het 'recht op vergetelheid')

Je hebt het recht om in de volgende gevallen, en zonder onredelijke vertraging, je persoonsgegevens te laten verwijderen:

- je persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt door De Lilse Bergen;
- je trekt je eerdere toestemming voor de verwerking in en er is geen andere rechtsgrond waar De Lilse Bergen zich op kan beroepen voor de (verdere) verwerking;
- je maakt bezwaar tegen de verwerking van je persoonsgegevens en er bestaan geen zwaarder doorwegende, gerechtvaardigde gronden voor de (verdere) verwerking door De Lilse Bergen;
- je persoonsgegevens worden onrechtmatig verwerkt;
- je persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een wettelijke verplichting;
- je persoonsgegevens werden verzameld toen je nog minderjarig was.

Houd er wel rekening mee dat wij niet altijd alle gevraagde persoonsgegevens kunnen verwijderen, bijvoorbeeld wanneer de verwerking ervan noodzakelijk is voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. Wij zullen jou daarover nader informeren in ons antwoord op jouw verzoek.

- Je recht op beperking van de verwerking

Je hebt het recht om de beperking van de verwerking van je persoonsgegevens te verkrijgen indien één van de volgende elementen van toepassing is:

- je betwist de juistheid van die persoonsgegevens: het gebruik ervan wordt beperkt gedurende een periode die De Lilse Bergen in staat stelt de juistheid van de gegevens te controleren;
- de verwerking van je persoonsgegevens is onrechtmatig: in plaats van het wissen van je gegevens, verzoek je om beperking van het gebruik ervan;

- De Lilse Bergen heeft je gegevens niet meer nodig voor de oorspronkelijke verwerkingsdoeleinden, maar jij hebt ze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering: in plaats van het wissen van je gegevens, wordt het gebruik ervan beperkt voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van de rechtsvordering;
- zolang er nog geen beslissing is genomen over de uitoefening van je recht op bezwaar tegen de verwerking, verzoek je om het gebruik van je persoonsgegevens te beperken;

- Je recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens

Je hebt het recht om op grond van je bijzondere situatie bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens indien de verwerking kadert in het gerechtvaardigd belang van De Lilse Bergen of in kader van het algemeen belang. De Lilse Bergen zal de verwerking van je persoonsgegevens staken, tenzij De Lilse Bergen dwingende en legitieme gronden voor de verwerking kan aantonen die zwaarder wegen dan die van jou óf wanneer de verwerking van de persoonsgegevens verband houdt met het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering (bijvoorbeeld het indienen van een verzoek bij een rechtbank).

Wat betreft je recht van bezwaar in het kader van direct marketing, zie punt 7 van dit Privacybeleid.

8.2. Praktisch.

Hoe oefen ik mijn privacy-rechten uit? Via De Lilse Bergen. Om je recht van toegang uit te oefenen, en om elke ongeoorloofde openbaarmaking van je persoonsgegevens te voorkomen, dienen wij je identiteit te verifiëren. Bij twijfel of onduidelijkheid kunnen wij jou eerst nog om bijkomende informatie vragen (bij voorkeur een kopie van de voorzijde van je identiteitskaart).

Zijn er kosten aan verbonden? Je kan je privacy-rechten gratis uitoefenen, tenzij je verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is, met name vanwege het repetitieve karakter. In zo'n geval hebben wij – conform de privacywetgeving – het recht en de keuze om (i) je een redelijke vergoeding aan te rekenen (waarbij rekening wordt gehouden met de administratieve kosten om de gevraagde informatie of communicatie te verstrekken en met de kosten die gepaard gaan met het treffen van de gevraagde maatregelen), of (ii) te weigeren gevolgd te geven aan je verzoek.

In welk format ontvang ik een antwoord? Wanneer je je verzoek elektronisch indient, wordt de informatie indien mogelijk elektronisch verstrekt, tenzij je dit anderszins verzoekt. In ieder geval bezorgen wij jou een beknopt, transparant, begrijpelijk en makkelijk toegankelijk antwoord.

Wanneer ontvang ik een antwoord? Wij reageren zo snel mogelijk op je verzoek, en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van je verzoek. Afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken, kan die termijn desnoods nog eens twee maanden worden verlengd. Bij een verlenging van de termijn stellen wij jou hier binnen één maand na ontvangst van het verzoek in kennis.

Wat indien De Lilse Bergen geen gevolg geeft aan mijn verzoek? Wij zullen jou in ons antwoord telkens informeren over de mogelijkheid om klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit en om beroep in te stellen bij de rechter.

9. Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?

Wij mogen persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is om het doel te realiseren waarvoor we ze verzamelen. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen, en kan soms heel kort zijn. Soms kan de termijn ook langer zijn, bijvoorbeeld om onze wettelijke verplichtingen na te komen (om tegemoet te komen aan onze boekhoudkundige en fiscale verplichtingen zijn wij bijvoorbeeld verplicht om je facturatiegegevens voor maximaal 7 jaar bij te houden) of uit de juridische noodzaak om bepaalde gegevens (met name je contract, facturen en correspondentie in verband met klachten daaromtrent) als bewijs te bewaren bij geschillen, tot maximaal 10 jaar na beëindiging van je contract. Deze gearchiveerde gegevens zijn uiteraard wel slechts beperkt toegankelijk.

Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn(en) worden persoonsgegevens gewist of geanonimiseerd. Bepaalde gegevens van voormalige klanten kunnen gedurende een periode van 2 jaar na beëindiging van het contract worden gebruikt om de voormalige klant te herkennen en op de hoogte te houden van nieuwe producten en promoties van De Lilse Bergen, tenzij de klant volgens de onder punt 7C van dit privacybeleid beschreven procedure aangeeft hier niet mee akkoord te gaan.

10. Onze website.

Aan het gebruik van deze website zijn bepaalde algemene voorwaarden verbonden. Deze worden hieronder beschreven. Door het louter gebruik maken van de website word je geacht deze algemene gebruiksvoorwaarden te aanvaarden.

10.1. Doel van de website

Deze website is een wegwijzer bij het zoeken naar informatie over de dienstverlening en het beleid van de vzw De Lilse Bergen. De Lilse Bergen wil je een eenvoudige, snelle en verbeterde toegang bieden tot deze informatie.

De informatie op deze website en andere websites waarnaar de website je verwijst, is van algemene aard. De informatie is niet aangepast aan persoonlijke of specifieke omstandigheden, en kan dus niet als een persoonlijk, professioneel of juridisch advies aan de gebruiker worden beschouwd.

Er moet worden benadrukt dat de op of via de website ter beschikking gestelde informatie en documenten niet als authentieke overname van de officieel aangenomen teksten kunnen worden beschouwd. Enkel de officiële en door de Raad van Bestuur van de vzw De Lilse Bergen goedgekeurde teksten gelden als authentieke teksten. Bij verschillen tussen de elektronische versie en de gedrukte tekst heeft de officiële en door de raad goedgekeurde tekst steeds voorrang.

10.2. Inhoud en beschikbaarheid van de website

De Lilse Bergen levert grote inspanningen opdat de ter beschikking gestelde informatie volledig, juist, nauwkeurig en bijgewerkt zou zijn. Ondanks deze inspanningen kunnen onjuistheden zich voordoen in de ter beschikking gestelde informatie. Indien de op of via de website verstrekte informatie onjuistheden zou bevatten of indien bepaalde informatie op of via de website onbeschikbaar zou zijn, zal De Lilse Bergen de grootst mogelijke inspanning leveren om dit zo snel mogelijk recht te zetten.

De Lilse Bergen heeft duidelijke overeenkomsten met het datacentrum waar onze website gehost wordt om onderbrekingen door technische fouten zoveel mogelijk te voorkomen. Nochtans kan De Lilse Bergen niet garanderen dat de website volledig vrij van onderbreking zou zijn of niet door andere technische problemen kan worden getroffen.

Indien je onjuistheden zou vaststellen in de informatie die op of via de website ter beschikking wordt gesteld of er vragen over hebt, kan je de betrokken dienst of de webmaster contacteren via e-mail naar info@lilsebergen.be.

Deze website bevat links naar andere websites van overheden, instanties, organisaties en bedrijven waarover De Lilse Bergen geen enkele technische of inhoudelijke controle uitoefent. De Lilse Bergen kunnen daarom geen enkele garantie bieden over de volledigheid of de juistheid van de inhoud noch over de beschikbaarheid van deze websites.

10.3. Aansprakelijkheid

Iedere gebruiker die na deze kennisgeving gebruik maakt van de informatie, ziet af van elke klacht, van welke aard ook, in verband met het gebruik van via de website beschikbaar gesteld materiaal of informatie, ongeacht of zodanige klachten gericht zijn tegen De Lilse Bergen of tegen om het even welke andere persoon die de website van materiaal, informatie of toepassingen heeft voorzien of voorziet. De Lilse Bergen of enige partij die via het systeem informatie verstrekt, kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor directe of indirecte schade opgelopen door de gebruiker of een derde.

Iedere gebruiker die na deze kennisgeving gebruik maakt van de informatie, stemt ermee in alle risico's in verband met het gebruik van het systeem op zich te nemen en geen klacht in te dienen tegen De Lilse Bergen of enige andere partij die het systeem van materiaal of informatie voorziet, met inbegrip van het risico dat een computer, software of gegevens beschadigd worden door een virus dat werd doorgegeven of geactiveerd via het systeem of de toegang tot het systeem.

Het raadplegen of het gebruik van deze website in elk van de verschillende talen houdt automatisch in dat volledig wordt ingestemd met voornoemde afwijzing van aansprakelijkheid door De Lilse Bergen of enige andere partij die de website van materiaal, informatie of toepassingen heeft voorzien of voorziet.

10.4. Copyrights

Tenzij anders wordt aangegeven is de informatie die je op of via de website www.delilsebergen.be en aanverwante websites, vindt, vrij van rechten. De informatie mag kosteloos, maar mits bronvermelding en enkel voor persoonlijk gebruik worden aangewend. Wanneer voor het gebruik of voor de reproductie van bepaalde informatie voorafgaande toestemming is vereist, worden de beperkingen van het gebruik uitdrukkelijk vermeld. Het gebruik en de reproductie van multimedia informatie (waaronder zonder daartoe beperkt te zijn: beelden, geluid en softwaretoepassingen) is steeds aan een voorafgaandelijke goedkeuring onderworpen.

De Lilse Bergen en/of anderen behouden alle intellectuele eigendomsrechten op de website www.delilsebergen.be. Bepaalde software toepassingen en grafische elementen die op of via de website kunnen worden geraadpleegd worden door derden aangeleverd en kunnen door het auteursrecht worden beschermd waardoor de mogelijkheid tot gebruik en reproductie wordt beperkt en aan de voorafgaande toestemming van de auteur wordt onderworpen.

Als je onze websites bezoekt dan verwerken wij de volgende persoonsgegevens van jou:

- Je IP-adres, het type en de taal van je browser, de software die je gebruik tijdens de verbinding met onze website, de tijd van je websitebezoek en het webadres van waaruit je onze website bereikte, de pagina's die je daarop bekijkt, de koppelingen (links) waarop je klikt en de andere acties die je op onze websites en apps onderneemt.
- Op De Lilse Bergen website vragen wij je om aanvullende persoonlijke informatie, zoals je e-mailadres, naam, adres of een telefoonnummer. Wanneer je een reservatie doet, vragen wij je om aanvullende informatie, zoals je bankrekeningnummer of nummer van een identificatiebewijs. Daarnaast zal soms gevraagd worden naar je profiel- of demografische gegevens, zoals je postcode, leeftijd, geslacht, enz.;

De persoonsgegevens die wij via onze website verzamelen, worden voor de volgende doeleinden gebruikt:

- Om statistieken op te maken en analyses uit te voeren, met als doel de kwaliteit van onze website en van onze dienstverlening te verbeteren.
- Om je te benaderen met aanbiedingen en informatie over andere producten of diensten van De Lilse Bergen.

11. Hoe kan ik De Lilse Bergen contacteren?

Indien je de De Lilse Bergen wil bereiken in relatie met dit privacybeleid (bijvoorbeeld om je privacy-instellingen aan te passen), dan kan dat onder andere schriftelijk, telefonisch of via sociale media. Alle informatie over de De Lilse Bergen, vind je hier terug: www.delilsebergen.be.

Voor meer informatie over dit privacybeleid of voor klachten in verband met de verwerking van je persoonsgegevens, kan je contact opnemen met de verantwoordelijke van De Lilse Bergen via info@lilsebergen.be.

12. Blijf op de hoogte van aanpassingen.

De Lilse Bergen kan dit privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen, bijvoorbeeld naar aanleiding van marktevoluties en nieuwe activiteiten van De Lilse Bergen. Wij nodigen je dan ook uit om steeds de laatste versie van dit beleid te raadplegen op onze website. Uiteraard informeren wij je voorafgaandelijk via onze website of andere courante communicatiekanalen van elke inhoudelijke wijziging en vragen wij wanneer de wet dit vereist jouw voorafgaande toestemming voor onze (nieuwe) verwerkingsactiviteiten.

In geval van tegenstrijdigheid hebben onze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden van toepassing op specifieke De Lilse Bergen producten en diensten voorrang op dit privacybeleid.

13. Escalatie bij de toezichthoudende autoriteit.

Voor klachten in verband met de verwerking van je persoonsgegevens door De Lilse Bergen, kan je je wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel / +32 (0)2 274 48 00 / commission@privacycommission.be / www.privacycommission.be.