

April 2024

# Uw privacy is onze prioriteit

INFORMATIE OVER GEGEVENSBESCHERMING

**D'leteren**



# Inhoudstafel

<b>1. Wat is het doel van deze informatienota?</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Wie is de verwerkingsverantwoordelijke?</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Welke persoonsgegevens verwerken we?</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1 Categorieën van betrokkenen</b> .....	<b>8</b>
<b>3.2 Categorieën van persoonsgegevens</b> .....	<b>9</b>
<b>4. Hoe en waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?</b> .....	<b>11</b>
<b>4.1 Om u onze producten en diensten te leveren.</b> .....	<b>12</b>
A. Om u te voorzien van prijsopgaven en offertes .....	13
B. Om u de gevraagde producten en diensten te leveren en onze contractuele relatie te beheren .....	13
C. Om u specifieke onlinediensten aan te bieden .....	14
D. Om u te voorzien van leverings-/installatiediensten .....	14
E. Om u specifieke klantendiensten voor wagenparken aan te bieden en de contractuele relatie inzake het wagenpark te beheren .....	14
F. Om de naleving van wettelijke verplichtingen te verzekeren .....	15
G. Om de terreinen, activa, middelen en evenementen van D'leteren Automotive te beveiligen .....	15
H. Om optionele diensten aan te bieden om de toegang tot producten/diensten aangeboden door dochterondernemingen en partners te vergemakkelijken .....	16
<b>4.2 Om de producten en diensten van D'leteren Automotive te promoten</b> .....	<b>17</b>
A. Om producten en diensten van D'leteren Automotive te presenteren op websites .....	18
B. Om u ervaringen met proefritten aan te bieden .....	18
C. Om contact op te nemen met klanten voor leadopvolging of om specifieke voordelen of aanbiedingen voor te stellen .....	18
D. Om u gepersonaliseerde marketingcommunicatie te sturen .....	19
E. Om marketingcommunicatie te richten aan bestaande klanten over producten en diensten die vergelijkbaar zijn met de producten en diensten die al gekocht zijn .....	19
F. Om onze marketingstrategie te ontwikkelen en verbeteren .....	20
G. Om u te informeren over de activiteiten en producten/diensten van D'leteren Automotive via het gebruik van online platformen .....	20
<b>4.3 Om de klantervaring te verbeteren en onze operationele efficiëntie te optimaliseren</b> .....	<b>21</b>
A. Om ons netwerk te organiseren .....	21
B. Om feedback te verzamelen via tevredenheidsenquêtes .....	21
C. Om marktonderzoek uit te voeren om onze producten en diensten goed te ontwerpen of te verbeteren .....	22
D. Om kwaliteitscontrole uit te voeren op geleverde producten/diensten .....	22
E. Om loyaliteitsprogramma's voor klanten te definiëren en verbeteren .....	23
F. Om met u te interageren en uw verzoeken/vorderingen te beantwoorden .....	24
G. Om onze belangen te beschermen en geschillen te beheren .....	24
<b>5. Met wie delen we uw gegevens?</b> .....	<b>25</b>
A. Dochterondernemingen van D'leteren Automotive .....	26
B. D'leteren Automotive verwerkers .....	26
C. Publieke autoriteiten .....	27
D. D'leteren Automotive partners .....	27
<b>6. Waar bevinden uw gegevens zich?</b> .....	<b>28</b>
<b>7. Hoe lang bewaren we uw gegevens?</b> .....	<b>30</b>
<b>8. Hoe beschermen wij uw gegevens?</b> .....	<b>32</b>
<b>9. Wat zijn uw rechten en hoe kan u ze uitoefenen?</b> .....	<b>34</b>
<b>Hoe neemt u contact met ons op?</b> .....	<b>36</b>
<b>Wijzigingen aan deze informatienota</b> .....	<b>36</b>



1

# Wat is het doel van deze informatienota?



Het doel van deze informatienota is u duidelijke en volledige informatie te verstrekken over de verwerking van uw persoonsgegevens door D'leteren Automotive NV (hierna "D'leteren Automotive", of "wij").

Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 van 27 april 2016 (hierna: "AVG") en de Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens (hierna: "Privacywet").

Om u gemakkelijk toegang te geven tot de relevante informatie, is deze informatienota gestructureerd in verschillende secties:

- ▶ [Wie is de verwerkingsverantwoordelijke?](#) (2.)
- ▶ [Welke persoonsgegevens verwerken we?](#) (3.)
- ▶ [Hoe en waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?](#) (4.) In dit onderdeel geven wij u een volledig overzicht van de belangrijkste verwerkingsactiviteiten, gegroepeerd onder drie hoofddoelen.
  - [Om u aan mobiliteit gelinkte producten en diensten aan te bieden](#) (4.1.),
  - [Om het aanbod van producten en diensten van D'leteren Automotive](#) (4.2) [te promoten](#), en
  - [Om uw ervaring als klant van mobiliteitsproducten en -diensten te verbeteren en om de operationele efficiëntie van D'leteren Automotive](#) (4.3) [te optimaliseren](#).
- ▶ In de volgende secties hebt u toegang tot aanvullende informatie over specifieke onderwerpen: [het delen van gegevens met derden](#) (5.), [de locatie van uw gegevens](#) (6.), [de duur van de verwerkingsactiviteiten](#) (7.), [de beveiliging van gegevens](#) (8.), [een herinnering aan uw rechten en hoe u deze kunt uitoefenen](#) (9.), [hoe D'leteren Automotive contacteren in verband met de verwerking van uw persoonsgegevens](#).



2

# Wie is de verwerkings- verantwoordelijke?



D'leteren Automotive NV, met maatschappelijke zetel in de Maliestraat 50, 1050 Brussel, is een Belgisch bedrijf dat voertuigen, reserveonderdelen, accessoires, fietsen en aanvullende auto- en mobiliteitsdiensten - zoals oplossingen voor opladen en zonnepanelen, herstellingsactiviteiten - importeert en verdeelt in België en Frankrijk voor Microlino-voertuigen. D'leteren Automotive importeert en verdeelt.

Deze activiteiten worden voor Microlino-voertuigen uitgevoerd in België en Frankrijk.

De voertuigen van VW AG (Volkswagen, Volkswagen Commercial Vehicles, Audi, SEAT, Cupra, ŠKODA, Porsche) en Microlino, en verdeelt voertuigen van Maserati, Bentley, Lamborghini, Bugatti en Rimac.

De missie van D'leteren Automotive is om onze klanten naadloze en duurzame mobiliteit te bieden voor iedereen. Bij D'leteren Automotive is een voertuig niet zomaar een product: het is een verzameling geconnecteerde diensten die uw levensstijl verbetert. D'leteren Automotive heeft baanbrekend werk verricht in de ontwikkeling van nieuwe mobiliteitsdiensten, zoals gedeelde en multimodale mobiliteitsdiensten zoals Poppy, Taxis Verts, Husk.

D'leteren bezit verschillende dochterondernemingen, meer bepaald:

- D'leteren Mobility Company (DMC) – D'leteren Automotive Retailer;
- Wonderauto (MyWay en Audi Approved Plus gebruikte voertuigen);
- Wondergroup (franchise voor auto-onderhoud WonderServices en schadeherstel Wondercar);
- Electric by D'leteren (oplaadpunten voor elektrische voertuigen);
- GoSolar (zonnepanelen en batterijen);
- Lucien Bike (fietsenhandelaar);
- Joule (fietsfinancieringsdiensten);
- D'leteren Micromobility (stedelijke microvoertuigen);
- Lab Box (met Husk (oplossingen voor privéchauffeursvervoer), Mob box (mobiliteitsadvies) en mBrella (HR-mobiliteitsdiensten));
- Poppy (diensten voor het delen van auto's);
- Taxis Verts (hub voor taxidiensten).

Om u haar verschillende aan mobiliteit gelinkte diensten aan te bieden, verwerkt D'leteren Automotive uw persoonsgegevens.

Met 'verwerking' bedoelen we elke bewerking die we uitvoeren op gegevens, zoals het verzamelen, opslaan, bewaren, raadplegen, gebruiken, verzenden, verwijderen, archiveren en vernietigen van gegevens.

D'leteren Automotive moet worden beschouwd als de verwerkingsverantwoordelijke wanneer ze bepaalt voor welk doel de gegevens worden verwerkt en hoe ze worden verwerkt. In een dergelijk geval wordt deze Privacy informatienota gebruikt om de betrokkenen van wie de gegevens door D'leteren Automotive worden verwerkt, te informeren.

Indien D'leteren Automotive samen met andere entiteiten beslist, worden alle beslissende entiteiten beschouwd als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken, in overeenstemming met de AVG. Waar toepasselijk zal deze informatienota specifieke aanvullende informatie bevatten over situaties waarin er sprake is van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken.



3

# Welke persoons- gegevens verwerken we?



In het kader van haar activiteiten interageert D'leteren Automotive met verschillende categorieën natuurlijke personen ([hierna "betrokkenen"](#)) (3.1.) en moet ze [specifieke soorten persoonsgegevens verwerken](#) (3.2.).

### 3.1 Categorieën van betrokkenen

In het kader van haar activiteiten verwerkt D'leteren Automotive persoonsgegevens betreffende verschillende categorieën van betrokkenen. Om ervoor te zorgen dat u gemakkelijk kunt bepalen of u betrokken bent bij een verwerkingsactiviteit die door D'leteren Automotive wordt uitgevoerd, geeft de onderstaande tabel nadere details over de categorieën van betrokkenen wiens persoonsgegevens worden verwerkt.

#### ▶ Klanten

Individuele (privépersonen of zelfstandige professionals) die een contractuele relatie hebben met D'leteren Automotive en haar netwerk van dealers/verdelers voor de levering van goederen (bijv. een voertuig) en/of diensten (bijv. voertuigonderhoud).

#### ▶ Ondernemingsvertegenwoordigers

Personen die de contactpersonen of vertegenwoordigers zijn van bedrijven die een contractuele relatie hebben met D'leteren Automotive en haar netwerk van dealers/verdelers voor de levering van goederen (bijv. voertuigen) en/of diensten (bijv. voertuigonderhoud) voor hun werknemers en/of andere personen die voor hen werken (bijv. bestuurders, agenten) (in deze informatiepagina "bestuurders/gebruikers" genoemd).

#### ▶ Prospecten

Personen (die voor privédoeleinden handelen, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers of zelfstandige professionals) die interesse tonen in de producten, diensten en/of activiteiten van D'leteren Automotive en die (nog) geen contractuele relatie met D'leteren Automotive hebben (bijvoorbeeld individuen die verzoeken om marketingcommunicatie van D'leteren Automotive te ontvangen, een proefrit aanvragen of een offerte aanvragen).

#### ▶ Bestuurders/gebruikers

Werknemers en andere individuen (bv. bestuurders, agenten) die niet rechtstreeks een contractuele relatie met D'leteren Automotive of haar netwerk van dealers/verdelers hebben, maar die goederen (bv. een voertuig) en/of diensten (bv. voertuigonderhoud) aangeboden krijgen die door D'leteren Automotive geleverd worden in het kader van een overeenkomst gesloten met de onderneming/de organisatie waarvoor ze werken, of in het kader van een overeenkomst gesloten met een klant ten voordele van hem/haar.

#### ▶ Internetgebruikers

Bezoekers van de websites, sociale mediapagina's van D'leteren Automotive en/of andere onlinediensten geleverd door D'leteren Automotive.

#### ▶ Bezoekers

Individuele die de vestigingen van D'leteren Automotive bezoeken (bijv. dealers, garages, kantoren, evenementenlocaties).

#### ▶ Pers & media

Individuele die voor pers & media werken (in het bijzonder journalisten) en personen die geïnteresseerd zijn in de activiteiten van D'leteren Automotive.





## 3.2 Categorieën van persoonsgegevens

Voor de ontwikkeling van haar activiteiten verwerkt D'leteren Automotive verschillende categorieën persoonsgegevens. Met het oog op transparantie vindt u hieronder verdere details over de categorieën van verwerkte persoonsgegevens. Houd er rekening mee dat de onderstaande lijst niet bedoeld is om exhaustief te zijn, maar om u duidelijk te informeren over de belangrijkste categorieën van gewoonlijk verwerkte persoonsgegevens. Wanneer in de informatienota wordt verwezen naar specifieke categorieën van persoonsgegevens, moet dit worden begrepen in overeenstemming met de details in de onderstaande tabel. In overeenstemming met het principe van minimale gegevensverwerking van de AVG beoordeelt D'leteren Automotive zorgvuldig en regelmatig de noodzaak om persoonsgegevens te verwerken in het licht van de bereikte doeleinden.

### ▶ **Identificatiegegevens**

Naam, achternaam, geslacht, taal, geboortedatum en -plaats, nationaliteit.

### ▶ **Contactgegevens**

Adres, e-mail, telefoon, mobiele telefoon, online dienst login, communicatienetwerkaccount, contactvoorkeuren.

### ▶ **Identiteitsbewijs**

Uittreksel van identiteitskaartgegevens (naam, achternaam, adres), kopie van identiteitskaart en/of rijksregisternummer (indien wettelijk vereist).

### ▶ **Rijbewijsgegevens**

Kopie van het rijbewijs of van de gegevens op het rijbewijs.

### ▶ **Professionele gegevens**

Onderneming, functie, (ondernemings)btw-nummer.

### ▶ **Financiële gegevens**

Bankrekeningnummer, creditcardreferenties, betalingsgegevens, betalingsgeschiedenis, facturen, boekhoudkundige informatie.

### ▶ **Toegangsgegevens**

Informatie verzameld voor het verlenen van toegang tot de terreinen van D'leteren Automotive, tot de locatie van een evenement of tot andere gebouwen/faciliteiten die voor activiteiten van D'leteren Automotive worden gebruikt.

### ▶ **Familiale gegevens**

Samenstelling van het gezin, aantal (afhankelijke) kinderen (voor zover familiale gegevens nodig zijn om van voordelen te genieten die afhankelijk zijn van een specifieke familiale status).

### ▶ **Contractgegevens**

Gekochte producten/diensten, contractdatum, specifieke contractvereisten (leveringsdatum, specifieke configuratie, bijkomende diensten...), status en opvolgingsinformatie van krediet-/leasing-/verhuuraanvragen, prestatiestatus, onderhoudsstatus en -historiek, geselecteerde dealer/verdelers/partner, informatie over stroomvoorziening, identificatie van het personeel van D'leteren Automotive/fabrieken/leveranciers/dealers/verdelers/partners dat verantwoordelijk is voor de geleverde diensten... (de werkelijk verwerkte gegevens variëren naargelang de aard van de geleverde producten/diensten).

### ▶ **Boekingsgegevens**

Afspraakinformatie (datum, plaats), geselecteerde dealer/verdelers/partner, geselecteerd product/dienst, specifieke verzoeken.

### ▶ **Individuele aanvraaggegevens**

Alle informatie die u aan D'leteren Automotive hebt verstrekt (per telefoon, e-mail, chat, aan het personeel van een dealer/verdelers, enzovoort) om een vraag te stellen, een offerte aan te vragen, ondersteuning te vragen of om te vragen om een contract op te volgen. Dit kunnen ook gespreks- of chatopnames omvatten.

### ▶ **IT-gegevens**

IP-adres, gebruikerslogin, logintijden, andere relevante logs (bijvoorbeeld Itsme-logs), cookie-identificatoren en andere identificatoren.



▶ **Gegevens over internetinteractie**

Statistische gegevens met betrekking tot uw interactie met de accounts van D'leteren Automotive op sociale media of interacties met de websites van D'leteren Automotive.

▶ **Informatie over voorkeuren**

Informatie over uw communicatievoorkeuren (opties voor marketingcommunicatie, toestemmingsstatus...), informatie over uw voorkeuren met betrekking tot onze producten en diensten (voorkeurmerken...).

▶ **Evenementgegevens**

Informatie over een evenement (locatie, type activiteit, succesindicatoren, deelnemerslijst, resultaten van wedstrijden...), afhankelijk van de aard van elk evenement.

▶ **Tevredenheidsindicatoren**

Algemene scores van tevredenheidsenquêtes, reacties op enquêtes (behalve anonieme enquêtes).

▶ **Voertuiggegevens**

Merk, model, ontwerp, technische kenmerken, onderhoudsgegevens, gegevens over mechanische ingrepen, kentekenplaatnummer, voertuigidentificatienummer (VIN), homologatiegegevens, verontreinigingsgegevens...

▶ **Product-/dienstgegevens**

Kenmerken van de producten/diensten, accessoires, gegevens over onderdelen, specifieke gegevens die nodig kunnen zijn afhankelijk van de aard van de geleverde producten/diensten (bv. configuratie van het elektriciteitsnetwerk om een laadstation voor elektrische voertuigen te installeren).

▶ **Door het voertuig/product gegenereerde gegevens**

Gegevens die worden gegenereerd door het gebruik van het voertuig/de producten, afhankelijk van de configuratie van elk voertuig/product en de geregistreerde voorkeuren van de bestuurder/gebruiker.

Over het algemeen heeft D'leteren Automotive geen toegang tot gegevens die door het voertuig/product worden gegenereerd, met uitzondering van gegevens over het aantal afgelegde kilometers, het werkelijke brandstofverbruik en technische en veiligheidswaarschuwingen.

Voor specifieke diensten kunnen door D'leteren Automotive aanvullende en specifieke door het voertuig/product gegenereerde gegevens worden verwerkt, zoals geolocalisatiegegevens voor proefritten of diensten van autodelen. Waar nodig wordt specifieke aanvullende informatie verstrekt over gerelateerde gegevensverwerking.

▶ **Gebouwgegevens**

Voor specifieke diensten is informatie over de kenmerken van uw gebouw nodig (elektriciteitsnetwerk, gegevens over het elektrische systeem, installatieplaats, technische of installatiefoto's, technische of toegangsbeperkingen...).

▶ **Videobewakingsbeelden**

Videobewakingsopnames en -beelden op het terrein van D'leteren Automotive, voor zover deze door de gebouwenbeheerder op verzoek van D'leteren Automotive ter beschikking worden gesteld.





4

# Hoe en waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?



D'leteren Automotive verwerkt persoonsgegevens voor verschillende doeleinden, en hoofdzakelijk [om u aan mobiliteit gelinkte producten en diensten aan te bieden \(4.1.\)](#), [om het aanbod van producten en diensten van D'leteren Automotive te promoten \(4.2\)](#), en om specifieke initiatieven te ontwikkelen [om uw ervaring als klant van mobiliteitsproducten en -diensten en onze operationele efficiëntie te verbeteren \(4.3\)](#). U kan verdere details over deze verwerkingsactiviteiten van persoonsgegevens terugvinden in de tabellen en paragrafen hieronder.

In overeenstemming met de AVG wordt de volgende informatie hieronder gedetailleerd:

- ▶ **Doel**  
Beschrijft met welk doel uw gegevens door D'leteren Automotive worden verwerkt
- ▶ **Rechtsgrond**  
Beschrijft de toepasselijke wettelijke rechtvaardiging voor de verwerking van uw gegevens, in overeenstemming met artikel 6 van de AVG;
- ▶ **Categorieën van betrokkenen**  
Geeft aan op welk(e) type(n) natuurlijke personen de door D'leteren Automotive verwerkte gegevens betrekking hebben (meer details over de genoemde categorieën zijn beschikbaar in [sectie 3.1.](#)).
- ▶ **Categorieën van gegevens**  
Beschrijft welke soorten persoonsgegevens door D'leteren Automotive worden verwerkt. Voor de duidelijkheid worden algemene benamingen gebruikt (meer details over de bedoelde categorieën zijn beschikbaar in [sectie 3.2.](#)); de categorieën van persoonsgegevens worden opgesomd op basis van de gebruikelijke bedrijfsnormen van D'leteren Automotive, zonder exhaustief te zijn;
- ▶ **Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken**  
Specifieke verwerkingsactiviteiten worden uitgevoerd in samenwerking met andere verwerkingsverantwoordelijken, die samen met D'leteren Automotive beslissen over de doeleinden en middelen van de verwerking. In overeenstemming met artikel 26 van de AVG wordt waar nodig specifieke aanvullende informatie verstrekt.





## 4.1 Om u onze producten en diensten te leveren

D'leteren Automotive zet zich in om u producten en diensten van de hoogste kwaliteit te leveren, wat vereist dat we uw persoonsgegevens verwerken voor de volgende meer specifieke doeleinden:

### A - Om u te voorzien van prijsopgaven en offertes

#### ▶ Doel

Offertes en prijsopgaven maken wanneer u daarom vraagt en zorgen voor de opvolging door de dealers/verdelers en verkoopmedewerkers.

#### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor D'leteren Automotive om u de gevraagde diensten te kunnen leveren (artikel 6.1.b AVG) of noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive om een efficiënte opvolging van uw verzoeken te garanderen (artikel 6.1.f AVG).

#### ▶ Categorieën van betrokkenen

Prospecten, klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers.

#### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, contactgegevens, professionele gegevens, financiële gegevens, contractgegevens, voertuiggegevens, product-/dienstgegevens, identiteitsbewijs (waar nodig).

### B - Om u de gevraagde producten en diensten te leveren en onze contractuele relatie te beheren

#### ▶ Doel

Om de aangevraagde producten/diensten te bestellen, te leveren en te zorgen voor het juiste gebruik ervan (inclusief follow-up met de fabrieken en het netwerk, en garantie/terugroepingen), en om deze producten/diensten te factureren (inclusief incasso).

#### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor D'leteren Automotive om haar overeenkomst met u uit te voeren (artikel 6.1.b AVG) of noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive om te zorgen voor een efficiënte opvolging van uw verzoeken en/of om te zorgen voor de goede uitvoering van het contract met uw werkgever (artikel 6.1.f AVG).

#### ▶ Categorieën van betrokkenen

Klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers, prospecten.

#### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, identiteitsbewijs, contactgegevens, contractgegevens, financiële gegevens, product-/dienstgegevens, voertuiggegevens, door het voertuig/product gegenereerde gegevens (in specifieke gevallen), professionele gegevens, IT-gegevens.

Afhankelijk van de aard van de geleverde diensten kunnen specifieke categorieën gegevens worden verwerkt, zoals bijvoorbeeld:

- Geolocalisatiegegevens voor pechverhelping
- Rijbewijsgegevens voor het delen van auto's of het aanbieden van vervangingswagens;
- Verzekeringsgegevens in geval van een dienstaanvraag die wordt ondersteund door een verzekeringcontract.



## C - Om u specifieke onlinediensten aan te bieden

### ▶ Doel

Om u specifieke onlinediensten aan te bieden en om specifieke online verzoeken op onze websites af te handelen (bijv. om online afspraken te maken, om producten of diensten te kopen via online platforms).

### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor D'leteren Automotive om haar contract met u uit te voeren (artikel 6.1.b AVG), of noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive in het verzekeren van een efficiënte opvolging van uw verzoeken en/of in het verzekeren van de goede uitvoering van het contract met uw werkgever/onderneming (artikel 6.1.f AVG).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers, prospecten.

### ▶ Categorieën van gegevens

Informatiegegevens, contactgegevens, professionele gegevens, voertuiggegevens, product-/dienstgegevens, financiële gegevens, identiteitsbewijs, IT-gegevens.

## D - Om u te voorzien van leverings-/installatiediensten

### ▶ Doel

Om u thuis/op locatie diensten en/of installatiediensten te leveren (bijv. installatie van laadstations), inclusief voorafgaande thuisanalyse vóór installatie, ondersteuning tot activering en certificering van de installatie...

### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor D'leteren Automotive om haar contract met u uit te voeren (artikel 6.1.b AVG) of voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive om een efficiënte opvolging van uw verzoeken te verzekeren en/of om de goede uitvoering van het contract met uw werkgever/onderneming te verzekeren (artikel 6.1.f AVG).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Klanten, bestuurders/gebruikers, ondernemingsvertegenwoordigers.

### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, identiteitsbewijs, contactgegevens, contractgegevens, product-/dienstgegevens, professionele gegevens, voertuiggegevens, boekingsgegevens, gebouwgegevens, financiële gegevens, IT-gegevens.

## E - Om u specifieke klantendiensten voor wagenparken aan te bieden en de contractuele relatie inzake het wagenpark te beheren

### ▶ Doel

Om u specifieke klantendiensten voor wagenparken (bijv. laadpas) en diensten voor bestuurders/gebruikers (bijv. onderhoudstracing) aan te bieden.

### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor D'leteren Automotive om haar overeenkomst met u uit te voeren (artikel 6.1.b AVG) of noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive om hoogwaardige diensten te verlenen aan haar wagenparkklanten en de daaraan verbonden bestuurders/gebruikers (artikel 6.1.f AVG).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers.

### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, identiteitsbewijs, contactgegevens, professionele gegevens, gegevens gegenereerd door het voertuig/product, voertuiggegevens, product-/dienstgegevens, IT-gegevens.



## F - Om de naleving van wettelijke verplichtingen te verzekeren

### ▶ Doel

Om te voldoen aan wettelijke verplichtingen - waaronder gegevensbescherming, boekhouding, belastingen, Car-pass wetgeving, vervuilingsregelgeving, homologatie van auto's, verkeersregelgeving, terugroepprocedures (veiligheidskwesities) en om fraude met dergelijke wettelijke verplichtingen door derden (waaronder klanten) te voorkomen.

### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor D'leteren Automotive om te voldoen aan haar wettelijke verplichtingen (artikel 6.1.c AVG).

De verwerking is ook noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive om haar gegevens en activa te beveiligen, en voor de gerechtvaardigde belangen van het personeel van D'leteren Automotive, het personeel van leveranciers, het personeel van partners, klanten en het publiek in het algemeen om fraude of het omzeilen van wettelijke verplichtingen te voorkomen (artikel 6.1.f AVG).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Elke betrokkene wiens persoonsgegevens door D'leteren Automotive worden verwerkt, ongeacht diens hoedanigheid (prospecten, klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers, internetgebruikers, bezoekers, enz.).

### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, identiteitsbewijs, contactgegevens, rijbewijsgegevens, individuele aanvraaggegevens, contractgegevens, voertuiggegevens, financiële gegevens, IT-gegevens, product-/dienstgegevens (voor zover nodig om te voldoen aan toepasselijke wettelijke verplichtingen en bewijs van naleving te bewaren, in geval van een geschil of verdenking van fraude).

## G - Om de terreinen, activa, middelen en evenementen van D'leteren Automotive beveiligen

### ▶ Doel

Om de veiligheid van onze gebouwen, infrastructuur, IT-infrastructuur en -middelen, kantoren, magazijnen of meer in het algemeen onze gebouwen en/of evenementen te waarborgen (inclusief fraudepreventie).

### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive om haar terreinen, middelen en activa te beveiligen, en voor de gerechtvaardigde belangen van het personeel van D'leteren Automotive, het personeel van leveranciers en bezoekers/klanten/prospecten om veilig te zijn wanneer zij op het terrein van D'leteren Automotive aanwezig zijn of wanneer zij de middelen van D'leteren Automotive gebruiken (artikel 6.1.f AVG).

Waar relevant wordt het gebruik van camera's aangegeven door het reglementaire pictogram dat in de betreffende ruimtes is opgehangen.

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Bezoekers, klanten, bestuurders/gebruikers, ondernemingsvertegenwoordigers, prospecten.

### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, identiteitsbewijs, professionele gegevens, toegangsgegevens, IT-gegevens, videobewakingsopnames (voor zover op verzoek beschikbaar gesteld door de gebouwbeheerder).



## H - Om optionele diensten aan te bieden om de toegang tot producten/diensten aangeboden door dochterondernemingen en partners te vergemakkelijken

### ▶ Doel

Om u aanvullende diensten aan te bieden met als doel de toegang tot de diensten die worden aangeboden door dochterondernemingen van D'leteren Automotive of partners van D'leteren Automotive te vergemakkelijken, zoals krediet-, financierings-, leasing-, verzekerings- en aan mobiliteit gelinkte diensten. Deze verwerkingsactiviteit wordt alleen op uw verzoek uitgevoerd.

### ▶ Rechtsgrond

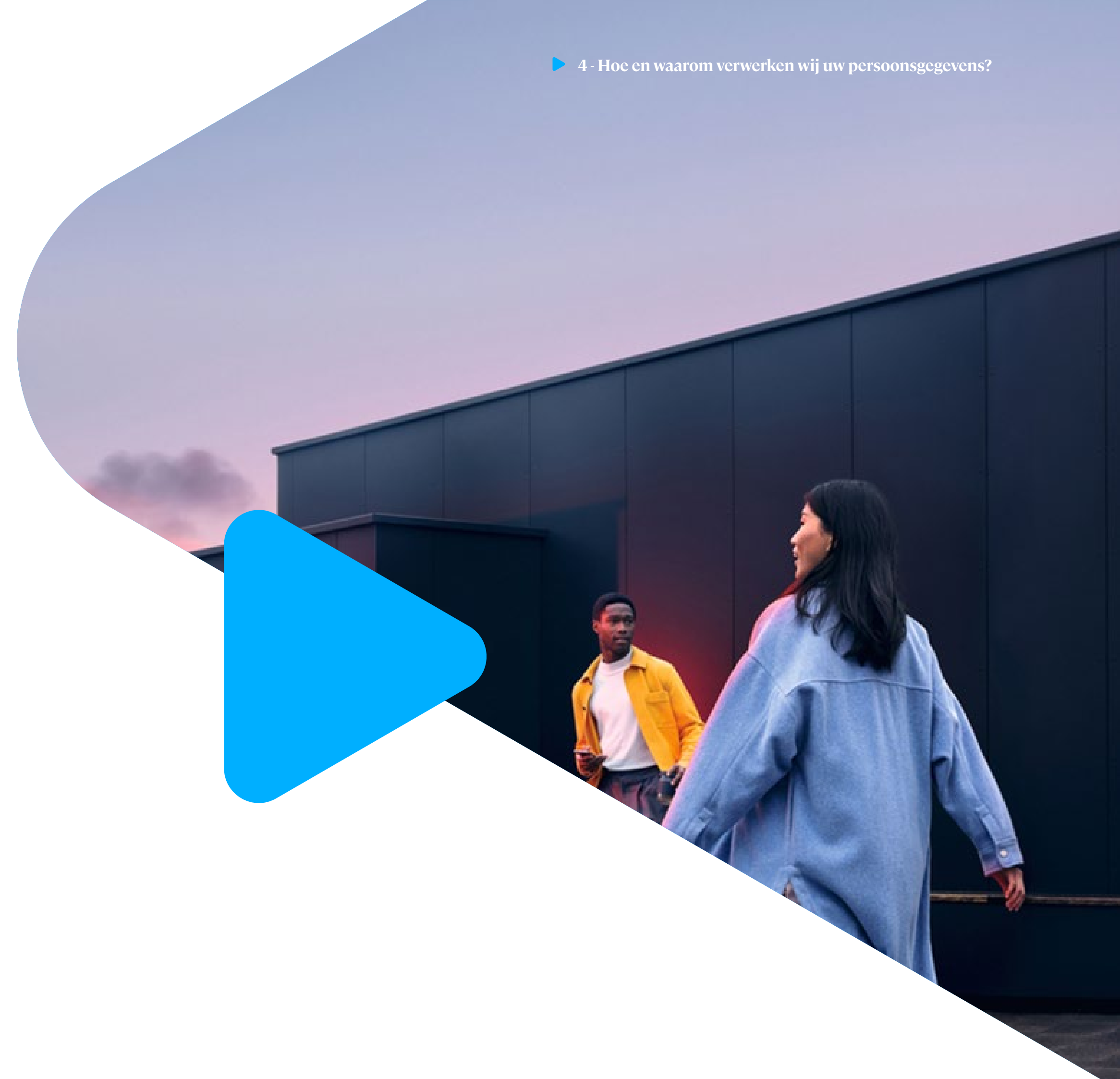
De verwerking is noodzakelijk voor D'leteren Automotive om haar contract met u uit te voeren om u de gevraagde optionele diensten te leveren (artikel 6.1.b AVG).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers, prospecten.

### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, identiteitsbewijs en IT-gegevens (waar nodig), contactgegevens, contractgegevens, financiële gegevens, product-/dienstgegevens, professionele gegevens, voertuiggegevens.





## 4.2 Om de producten en diensten van D'leteren Automotive te promoten

D'leteren Automotive verwerkt uw gegevens met uw voorafgaande toestemming om u gepersonaliseerde marketingberichten te sturen over haar producten en diensten, uw getrouwheidsvoordelen (bijv. geschenken, vouchers, kortingen), exclusieve voordelen, kortingen, evenals uitnodigingen voor evenementen en speciale activiteiten (wedstrijden, tentoonstellingen, sportevenementen...).

Om aan uw verwachtingen te voldoen, selecteren we de communicatie op basis van uw klantenhistoriek en eventuele voorkeuren die u hebt aangegeven (bijvoorbeeld het merk van uw voertuig). We kunnen de gegevens waarover we beschikken analyseren om te proberen beter te anticiperen op uw behoeften en verwachtingen. Door het samen lezen van deze gegevens of door ze aan te vullen, kunnen we ook een profiel opstellen om beter op uw wensen te kunnen inspelen. Op die manier kunnen we u op u en uw voorkeuren afgestemde communicatie sturen over onze producten en diensten.

We kunnen u bijvoorbeeld onze nieuwsbrief of uitnodigingen voor evenementen sturen over nieuwe modellen voertuigen, producten of accessoires die u eerder hebt gekocht of waarvoor u belangstelling hebt getoond.

Daarnaast kunnen we u, om uw klantervaring te verbeteren, ook informatie sturen over diensten die verband houden met de door u gekochte producten of diensten (bijv. seizoensgebonden banden, wintercheck, preventief onderhoud, enz.)

De toestemming die u ons geeft om uw gegevens te verwerken voor marketingdoeleinden kan te allen tijde worden ingetrokken, bijvoorbeeld via de links om uit te schrijven onderaan alle promotionele e-mails.

Bovendien kunt u ons verzoeken om de instellingen van uw voorkeuren voor marketingcommunicatie aan te passen, zoals het wijzigen van uw toestemmingsstatus, het toevoegen of verwijderen van uw toestemming voor specifieke marketinggebieden, het specificeren

van uw voorkeursoronderwerpen en communicatiekanalen. U kunt dit doen door contact met ons op te nemen via de contactgegevens zoals vermeld in sectie "[Hoe neemt u contact met ons op?](#)" of door gebruik te maken van de tool voor toestemmingsbeheer die beschikbaar kan zijn om u in staat te stellen uw voorkeuren met betrekking tot uw interacties met ons beter af te stemmen.

Tot slot kunnen er speciale marketingkanalen worden georganiseerd voor specifieke product-/dienstenassortimenten (luxe voertuigen, bijv.) of voor specifieke categorieën klanten (wageparkbeheerders, bijv.). In dat geval wordt de marketingcommunicatie standaard beperkt tot dat specifieke type producten/diensten, behalve als u uw voorkeuren uitbreidt tot andere categorieën producten/diensten. Meer informatie over de omvang van deze specifieke kanalen is beschikbaar op het betreffende informatiemedium (in het bijzonder een speciale website).

Naast communicatie op basis van uw toestemming kunnen specifieke marketingcampagnes worden georganiseerd op basis van het gerechtvaardigd belang van D'leteren Automotive om producten en diensten te promoten die vergelijkbaar zijn met de producten en diensten die u eerder hebt gekocht/gebruikt.

Om haar marketingstrategie te verbeteren en om beter aan uw verwachtingen te voldoen, evalueert D'leteren Automotive uw feedback over haar marketingacties en de evolutie van klantenvoorkeuren. Hiervoor gebruiken we waar mogelijk geanonimiseerde gegevens of gepseudonimiseerde gegevens.

In elk geval kunt u te allen tijde bezwaar maken tegen dergelijk gebruik van uw persoonsgegevens door contact met ons op te nemen via de contactgegevens zoals vermeld in sectie "[Hoe neemt u contact met ons op?](#)" of door gebruik te maken van de bezwaarlink onderaan al onze promotionele e-mails.



## A - Om producten en diensten van D'leteren Automotive te presenteren op websites

U kunt onze websites bezoeken en meer te weten komen over onze diensten zonder dat u ons persoonsgegevens hoeft te verstrekken. Het gebruik van bepaalde cookies is echter noodzakelijk om op onze websites te kunnen browsen. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar het Cookiebeleid dat beschikbaar is op de website die u bezoekt.

## B - Om u ervaringen met proefritten aan te bieden

### ▶ Doel

Om u proefritervaringen aan te bieden en om het proefritbeheer binnen het netwerk te organiseren (inclusief de beschikbaarheid van de voertuigen en de opvolging van boetes die van de autoriteiten zijn ontvangen wegens klanten/prospecten/bestuurders/gebruikers die verkeersovertredingen hebben begaan met voertuigen van D'leteren Automotive).

### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor D'leteren Automotive om haar contract met u uit te voeren (artikel 6.1.b AVG) en is noodzakelijk om te voldoen aan wettelijke verplichtingen (artikel 6.1.c AVG).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Klanten, prospecten, bestuurders/gebruikers, ondernemingsvertegenwoordigers.

### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, identiteitsbewijs, IT-gegevens, contactgegevens, door het voertuig/product gegenereerde gegevens, voertuiggegevens, boekingsgegevens, dealergegevens en rijbewijsgegevens.

## C - Om contact op te nemen met klanten voor leadopvolging of om specifieke voordelen of aanbiedingen voor te stellen

### ▶ Doel

Om telefonisch contact op te nemen met klanten om specifieke voordelen of bonussen aan te bieden, in het bijzonder met betrekking tot soortgelijke producten/diensten zoals eerder gekocht.

### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive bij het promoten van haar producten en diensten en om ervoor te zorgen dat verkoopprocessen naar behoren worden voltooid (artikel 6.1.f AVG).

U kunt te allen tijde bezwaar maken tegen dergelijk gebruik van uw persoonsgegevens via de verschillende contactpunten zoals vermeld in sectie "[Hoe neemt u contact met ons op?](#)", of door uw telefoonnummer te registreren op de "Bel Me Niet Meer"-lijst (zie <https://www.dncm.be> voor meer informatie).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers, prospecten.

### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, contactgegevens, informatie over voorkeuren, voertuiggegevens, product-/dienstgegevens.





## D - Om u gepersonaliseerde marketingcommunicatie te sturen

### ▶ Doel

Om u gepersonaliseerde marketingberichten te sturen over onze producten en diensten, uw loyaliteitsvoordelen (bijv. geschenken, vouchers, kortingen), exclusieve voordelen, kortingen en uitnodigingen voor evenementen en speciale activiteiten (wedstrijden, tentoonstellingen, sportevenementen...).

### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is gebaseerd op uw toestemming (artikel 6.1.a AVG).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Prospecten, klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers, internetgebruikers, pers & media.

### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, contactgegevens, professionele gegevens, contractgegevens, IT-gegevens, voertuiggegevens, door het voertuig gegenereerde gegevens, familiale gegevens, tevredenheidsindicatoren, product-/dienstgegevens, informatie over voorkeuren, boekingsgegevens, foto's, evenementengegevens (inclusief resultaten indien van toepassing).

### ▶ Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken

Specifieke marketingcampagnes, -activiteiten of -evenementen, vooral wanneer ze betrekking hebben op een specifiek merk, kunnen gezamenlijk worden georganiseerd met fabrieken, onafhankelijke dealers/verdelers of andere partners van D'leteren Automotive (bijvoorbeeld D'leteren Lease of Volkswagen D'leteren Finance). Waar relevant wordt specifieke aanvullende informatie verstrekt in de privacyverklaring op de websites die zijn toegewijd aan de betreffende actie/ het betreffende evenement.

## E - Om marketingcommunicatie te richten aan bestaande klanten over producten en diensten die vergelijkbaar zijn met de producten en diensten die al gekocht zijn

### ▶ Doel

Om u marketingcommunicatie te sturen (inclusief uitnodigingen voor evenementen) over producten en diensten die vergelijkbaar zijn met de producten en diensten die u eerder hebt gekocht.

### ▶ Rechtsgrond

Deze specifieke marketingcampagnes zijn gebaseerd op het gerechtvaardigd belang van D'leteren Automotive om soortgelijke producten en diensten te promoten bij bestaande klanten (artikel 6.1.f AVG).

U kunt te allen tijde bezwaar maken tegen dergelijk gebruik van uw persoonsgegevens via de links in onze communicatie of via de verschillende contactpunten zoals vermeld in sectie ["Hoe neemt u contact met ons op?"](#).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers.

### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, contactgegevens, professionele gegevens, contractgegevens, IT-gegevens, voertuiggegevens, door het voertuig gegenereerde gegevens, familiale gegevens, tevredenheidsindicatoren, product-/dienstgegevens, informatie over voorkeuren, boekingsgegevens, foto's, evenementengegevens (inclusief resultaten indien van toepassing).

### ▶ Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken

Sommige marketingcampagnes, -activiteiten of -evenementen, vooral wanneer ze betrekking hebben op een specifiek merk, kunnen gezamenlijk worden georganiseerd met fabrieken, onafhankelijke dealers/verdelers of andere partners van D'leteren Automotive (bijvoorbeeld D'leteren Lease of Volkswagen D'leteren Finance). Waar relevant wordt specifieke aanvullende informatie verstrekt in de privacyverklaring op de websites van de merken op de websites die zijn toegewijd aan de betreffende actie/het betreffende evenement.



## F - Om onze marketingstrategie te ontwikkelen en verbeteren

### ▶ Doel

De marketingstrategie van D'leteren Automotive bepalen en verbeteren.

Daartoe kan D'leteren Automotive de klantwaardering van de uitgevoerde marketingacties beoordelen. Om het gebruik van persoonsgegevens tot een minimum te beperken, geeft D'leteren Automotive echter de voorkeur aan het gebruik van geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens om dat doel te bereiken.

### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive bij de promotie van haar producten en diensten (artikel 6.1.f AVG).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Prospecten, klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers, pers & media.

### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, contactgegevens, professionele gegevens, contractgegevens, IT-gegevens, voertuiggegevens, door het voertuig gegenereerde gegevens, familiale gegevens, tevredenheidsindicatoren, product-/dienstgegevens, informatie over voorkeuren, gegevens over internetinteractie, boekingsgegevens, foto's, evenementgegevens (inclusief resultaten indien van toepassing).

### ▶ Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken

Sommige marketingcampagnes, -activiteiten of -evenementen, vooral wanneer ze betrekking hebben op een specifiek merk, kunnen gezamenlijk worden georganiseerd met fabrieken, onafhankelijke dealers/verdelers of andere partners van D'leteren Automotive. Waar relevant wordt specifieke aanvullende informatie verstrekt in de privacyverklaring op de websites die zijn toegewijd aan de betreffende actie/ het betreffende evenement.

## G - Om u te informeren over de activiteiten en producten/diensten van D'leteren Automotive via het gebruik van online platformen

D'leteren Automotive beheert haar internet- en sociale aanwezigheid om het publiek te informeren over haar activiteiten via speciale pagina's, posts en advertenties. Hierdoor zijn de documenten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door reeds bestaande platformen (Facebook, Instagram, X (Twitter), LinkedIn) van toepassing.

D'leteren Automotive heeft echter geen invloed op de documenten of op de gegevensverwerking die door deze platformen wordt uitgevoerd, in het bijzonder wat betreft de verwerking voor de verbetering van hun advertentiesysteem en voor het verzamelen van publieksstatistieken van de bezochte pagina's. Het is echter mogelijk dat we met deze platformen als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken worden gekwalificeerd. In dat geval worden of kunnen de gegevens die u ons meedeelt door onze pagina's op deze platformen te bezoeken, gezamenlijk worden verwerkt door het sociale netwerk en D'leteren Automotive als beheerder van haar sociale netwerkpagina's voor de volgende doeleinden:

- het verzamelen van bepaalde gegevens door middel van cookies;
- verbetering door het sociale netwerk van zijn advertentiesysteem;
- publieksstatistieken voor de pagina verkrijgen.

Deze gegevens worden alleen verwerkt door de beheerder van de pagina (D'leteren Automotive) in het kader van diens gerechtvaardigd belang om het publiek te informeren over haar activiteiten en om statistieken te verkrijgen om haar pagina's op sociale netwerken adequaat te promoten (artikel 6.1.f AVG). De door de sociale netwerken opgestelde publieksstatistieken worden alleen doorgegeven aan D'leteren Automotive als beheerder van de pagina en in anonieme vorm. De betreffende persoonsgegevens kunnen gegevens zijn die gekoppeld zijn aan uw account, gegevens die gekoppeld zijn aan het delen van inhoud of aan uw communicatie met andere mensen die hetzelfde platform gebruiken.

Deze persoonsgegevens worden of kunnen worden verwerkt zolang de pagina bestaat en u deze bezoekt. De privacyverklaringen van elk sociaal netwerk dat door D'leteren Automotive wordt gebruikt, kunnen worden gevonden door op de volgende links te klikken:

Facebook & Instagram (Meta)

X (Twitter)

LinkedIn



## 4.3 Om de klantervaring te verbeteren en onze operationele efficiëntie te optimaliseren

### A - Om ons netwerk te organiseren

#### ▶ Doel

Om ons netwerk van dealers/verdelers en de ondersteunende diensten voor dealers/verdelers te organiseren (bijvoorbeeld door te zorgen voor efficiënte bedrijfsprocessen om verzoeken van klanten te behandelen, door ondersteuning en training te bieden aan het netwerk op basis van klanttevredenheidsonderzoeken, door een beloningsprogramma voor dealer/verdelers te organiseren op basis van klanttevredenheid, om de definitie van de netwerkstrategie te ondersteunen...).

#### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor D'leteren Automotive om haar overeenkomst met u uit te voeren (artikel 6.1.b AVG), of noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive om een efficiënte uitvoering van haar contract met uw werkgever/onderneming te verzekeren, en de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive om haar netwerk van dealers/verdelers goed te organiseren ten voordele van alle klanten van D'leteren Automotive die genieten van kwaliteitsdiensten (artikel 6.1.f AVG).

#### ▶ Categorieën van betrokkenen

Klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers, prospecten.

#### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, contactgegevens, contractgegevens, boekingsgegevens, financiële gegevens, product-/dienstgegevens, professionele gegevens, voertuiggegevens, product-/dienstgegevens, tevredenheidsindicatoren.

### B - Om feedback te verzamelen via tevredenheidsenquêtes

#### ▶ Doel

Om de kwaliteit van onze producten en diensten te verbeteren door uw tevredenheid en/of verwachtingen te beoordelen aan de hand van enquêtes. Specifieke enquêtes kunnen telefonisch worden uitgevoerd.

#### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive om de kwaliteit van de producten en diensten van D'leteren Automotive te verbeteren (door een beter inzicht in de behoeften en verwachtingen van haar klanten en prospecten - artikel 6.1.f AVG). U kunt te allen tijde bezwaar maken tegen dergelijk gebruik van uw persoonsgegevens, dit via de links in onze communicaties of via de verschillende contactpunten zoals vermeld in sectie "[Hoe neemt u contact met ons op?](#)". Voor telefonische enquêtes kunt u ook bezwaar maken door uw telefoonnummer te registreren op de "Bel Me Niet Meer"-lijst (zie <https://www.dncm.be> voor meer informatie).

#### ▶ Categorieën van betrokkenen

Klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers, prospecten.

#### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, contactgegevens, professionele gegevens, product-/dienstgegevens en, als u reageert op de enquête en u uw antwoorden op de enquête aanduidt als "niet geanonimiseerd", kunnen aanvullende gegevens worden verwerkt (om ervoor te zorgen dat uw beoordeling wordt gekoppeld aan de diensten die u hebt ontvangen), zoals tevredenheidsindicatoren en contractgegevens.

#### ▶ Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken

Wat betreft producten en diensten die verband houden met specifieke merken zoals aangegeven op de desbetreffende merkwebsites, kunnen uw gegevens gezamenlijk worden verwerkt door D'leteren Automotive en de desbetreffende fabrik. Waar relevant wordt specifieke aanvullende informatie verstrekt op de websites van de merken.



## C - Om marktonderzoek uit te voeren om onze producten en diensten goed te ontwerpen of te verbeteren

### ▶ Doel

Om ons in staat te stellen onze producten en diensten correct aan te bieden, de kwaliteit van onze producten en diensten te verbeteren en onze nieuwe producten/diensten beter af te stemmen op de behoeften van de klant door marktonderzoek uit te voeren. Om het gebruik van persoonsgegevens zoveel mogelijk te beperken, geeft D'leteren Automotive de voorkeur aan het gebruik van geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens om dat doel te bereiken.

### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive om de kwaliteit van haar producten en diensten te verbeteren en om nieuwe producten/diensten correct te ontwerpen (artikel 6.1.f AVG).

U kunt te allen tijde bezwaar maken tegen dergelijk gebruik van uw persoonsgegevens, dit via de links in onze communicaties of via de verschillende contactpunten zoals vermeld in sectie ["Hoe neemt u contact met ons op?"](#).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers, prospecten.

### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, contactgegevens, professionele gegevens, voertuiggegevens, contractgegevens, product-/dienstgegevens, tevredenheidsindicatoren.

### ▶ Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken

Wat betreft producten en diensten die verband houden met specifieke merken zoals aangegeven op de desbetreffende merkwebsites, kunnen uw gegevens gezamenlijk worden verwerkt door D'leteren Automotive en de desbetreffende fabriek. Waar relevant wordt specifieke aanvullende informatie verstrekt op de websites van de merken.

## D - Om kwaliteitscontrole uit te voeren op geleverde producten/diensten

### ▶ Doel

Om de kwaliteitscontrole van producten/diensten te garanderen, om de opvolging van onderhoudswaarschuwingen te verzekeren, om de kwaliteit van geleverde aftersales- en carrosseriediensten te beoordelen.

Om de kwaliteit van de door D'leteren Automotive geleverde diensten (inclusief diensten die via callcenters worden geleverd) te bewaken en te verbeteren. Voor zover mogelijk worden geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens verwerkt voor de verbetering van tools en interfaces die gebruikt worden voor interactie met de klant.

### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor D'leteren Automotive om haar overeenkomst met u uit te voeren (artikel 6.1.b AVG) of noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive om de kwaliteit van de geleverde producten/diensten te controleren en te verbeteren (artikel 6.1.f AVG).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers, prospecten.

### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, contactgegevens, individuele aanvraaggegevens, voertuiggegevens, product-/dienstgegevens, door het voertuig/product gegenereerde gegevens, professionele gegevens, tevredenheidsindicatoren.

### ▶ Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken

Wat betreft producten en diensten die verband houden met specifieke merken zoals aangegeven op de desbetreffende merkwebsites, kunnen uw gegevens gezamenlijk worden verwerkt door D'leteren Automotive en de desbetreffende fabriek. Waar relevant wordt specifieke aanvullende informatie verstrekt op de websites van de merken.



## E - Om loyaliteitsprogramma's voor klanten te definiëren en verbeteren

### ▶ Doel

Om loyaliteitsprogramma's voor klanten te definiëren en verbeteren, waarbij klanten loyaliteitsvoordelen (bijv. geschenken, vouchers, kortingen) of exclusieve voordelen worden aangeboden, en om bewijs te bewaren dat klanten in aanmerking komen voor dergelijke voordelen (indien van toepassing).

### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive om haar klanten te belonen om hun loyaliteit aan de diensten van D'leteren Automotive te vergroten (artikel 6, lid 1, f AVG).

U kunt te allen tijde bezwaar maken tegen dergelijk gebruik van uw persoonsgegevens via de verschillende contactpunten zoals vermeld in sectie ["Hoe neemt u contact met ons op?"](#).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers.

### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, contactgegevens, professionele gegevens, contractgegevens, financiële gegevens, IT-gegevens, voertuiggegevens, gegevens gegenereerd door het voertuig/product, familiale gegevens, informatie over voorkeuren. Identiteitsbewijs kan vereist zijn voor specifieke loyaliteitsprogramma's.





## F - Om met u te interageren en uw verzoeken/vorderingen te beantwoorden

### ▶ Doel

Om met u te interageren (via een chatbot, een live chat, per e-mail, per telefoon...) en om uw verzoeken/claims over onze producten/diensten te beantwoorden.

### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor D'leteren Automotive om haar contract met u uit te voeren (artikel 6.1.b AVG) of noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive in het verbeteren van de tevredenheid van haar klanten (artikel 6.1.f AVG).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Internetgebruikers, klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers, prospecten.

### ▶ Categorieën van gegevens

Identificatiegegevens, identiteitsbewijs, IT-gegevens, contactgegevens, professionele gegevens, individuele aanvraaggegevens, voertuiggegevens, product-/dienstgegevens, tevredenheidsindicatoren.

## G - Om onze belangen te beschermen en geschillen te beheren

### ▶ Doel

Om fraude en onwettige activiteiten op te sporen en te voorkomen die de goede werking en veiligheid van onze diensten, websites of applicaties in gevaar kunnen brengen. Dit omvat ook de bescherming van de belangen van D'leteren Automotive in geval van een geschil (met bijvoorbeeld prospecten, klanten en bestuurders/gebruikers).

### ▶ Rechtsgrond

De verwerking is noodzakelijk voor de gerechtvaardigde belangen van D'leteren Automotive om het financiële en technische evenwicht te bewaren en om alle noodzakelijke middelen in stand te houden om haar belangen te beschermen in geval van geschillen/juridische procedures (artikel 6.1.f AVG).

### ▶ Categorieën van betrokkenen

Elke betrokkene die met ons in conflict is, ongeacht zijn/haar hoedanigheid (prospecten, klanten, ondernemingsvertegenwoordigers, bestuurders/gebruikers, internetgebruikers, bezoekers, enz.)

### ▶ Categorieën van gegevens

Alle persoonsgegevens die nodig zijn om de belangen van D'leteren Automotive te beschermen en om bewijs te leveren in verband met een claim (identificatiegegevens, identiteitsbewijs, individuele aanvraaggegevens, contractgegevens, voertuiggegevens, product-/dienstgegevens, IT-gegevens...).



5

# Met wie delen we uw gegevens?



D'leteren Automotive kan voor de verwerking van uw persoonsgegevens samenwerken met derden, indien dit passend is om de relevante doelstelling(en) te bereiken. Afhankelijk van de kenmerken van de desbetreffende verwerkingsactiviteit kunnen uw persoonsgegevens daarom worden gedeeld met een of meerdere categorieën ontvangers die hieronder worden genoemd.

## A - Dochterondernemingen van D'leteren Automotive

We kunnen uw persoonsgegevens delen met de verschillende dochterondernemingen die eigendom zijn van D'leteren Automotive.

Om u diensten van hoge kwaliteit te kunnen bieden, deelt D'leteren Automotive gegevens met de dochterondernemingen die deel uitmaken van haar netwerk van dealers/verdelers (D'leteren Mobility Centers) en met andere dochterondernemingen van D'leteren Automotive, afhankelijk van de aard van de geleverde producten/diensten.

## B - D'leteren Automotive verwerkers

Om een dienstverlening van het hoogste niveau te kunnen garanderen, werkt D'leteren Automotive samen met externe leveranciers om te kunnen profiteren van hun specifieke expertise en om de hoogste kwaliteit van haar eigen diensten te kunnen garanderen. Meer specifiek kunnen uw gegevens verwerkt worden door de volgende categorieën externe entiteiten, die handelen op instructie en onder de verantwoordelijkheid van D'leteren Automotive:

- IT-dienstverleners (hosting, CRM-software (Customer Relationship Management), boekhoudoplossing, online platforms, incasso-oplossing, e-mailservice, ticketingservice, software voor het bestellen en leveren van producten, enquêtetools...);
- Aanbieders van callcenterdiensten;
- Marketingbureaus en bedrijven gespecialiseerd in marketingondersteuningsdiensten;
- Consultants voor het uitvoeren van specifieke studies om de producten/diensten van D'leteren Automotive te verbeteren;
- Dienstverleners voor verzending;
- Aanbieders van pechverhelpingsdiensten;
- Bedrijven die gespecialiseerd zijn in het ombouwen/personaliseren van voertuigen;
- Leveranciers van installatiediensten (bijv. voor oplaadstations voor elektrische voertuigen);
- Leveranciers van beveiligingsmanagement en bewaking (ter plaatse en op afstand).

Deze dienstverleners verwerken de gegevens alleen voor de door D'leteren Automotive toegestane doeleinden en in overeenstemming met de instructies van D'leteren Automotive. Zij treden in dit opzicht op als verwerkers. Met het oog op een optimale bescherming van de persoonsgegevens van onze klanten hebben we de nodige contractuele regelingen getroffen met de voormelde gegevensverwerkers om ervoor te zorgen dat zij voldoen aan de hoogste normen inzake privacy.

De gegevensverwerkers zijn in elk geval verplicht om de veiligheid en vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te garanderen. De bovenstaande lijst is niet exhaustief bedoeld. Afhankelijk van de aard van de verwerkingsactiviteiten kunnen specifieke verwerkers nodig zijn.



## C - Publieke autoriteiten

In sommige gevallen en met name in het geval van wettelijke verplichtingen kan het nodig zijn dat D'leteren Automotive uw gegevens deelt met publieke autoriteiten of instanties die belast zijn met taken van algemeen belang, zoals bijvoorbeeld de belastingdienst (bijvoorbeeld voor de boekhoudkundige controle van D'leteren Automotive of voor Btw-aangifte), CAR-PASS VZW (voor het verplicht delen van gegevens over voertuigkilometers en reparatiegeschiedenis), wetshandhavinginstanties (met name politie in geval van verkeersovertreding met een voertuig dat geregistreerd staat onder de naam D'leteren Automotive (bijvoorbeeld tijdens een proefrit of met een vervangvoertuig)), gegevensbeschermingsautoriteiten, mobiliteitsadministraties belast met de homologatie van voertuigen (voor de uitgifte van wettelijk verplichte voertuigdocumenten)...

## D - D'leteren Automotive partners

Indien dit relevant en noodzakelijk is voor D'leteren Automotive om het doel van de verwerking zoals aangegeven in deze informatienota te bereiken, kunnen uw gegevens worden gedeeld met zakenpartners van D'leteren Automotive die onder hun eigen verantwoordelijkheid (d.w.z. onafhankelijk van D'leteren Automotive) handelen. In een dergelijk geval verlangt D'leteren Automotive van de partner dat deze alle noodzakelijke maatregelen neemt om de vertrouwelijkheid en passende bescherming te waarborgen van uw door D'leteren Automotive toegankelijk gemaakte gegevens.

Afhankelijk van de desbetreffende verwerkingsactiviteit kunnen deze partners zijn: onafhankelijke dealers/verdelers, fabrieken, leasemaatschappijen (bijv. D'leteren Lease), financierings-/ kredietmaatschappijen (Volkswagen D'leteren Finance bijv.), D'leteren Automotive auditors, externe experts/auditors, D'leteren Automotive accountants, verzekeringsmaatschappijen, gerechtsdeurwaarders, advocaten, social media en webadvertentiepartners, onderwijsinstellingen (en stagiaires), energiedistributiesysteembeheerders (in geval van fotovoltaïsche installatie), elektriciteitsleveranciers (in geval van installatie van een oplaadstation voor auto's), certificeringsinstanties (bijv. voor het certificeren van een oplaadstation voor elektrische voertuigen)...





A woman with dark hair is driving a car, looking out the window. The image is dimmed and serves as a background for the text.

6

# Waar bevinden uw gegevens zich?





Uw gegevens worden voornamelijk opgeslagen op servers binnen de Europese Economische Ruimte.

In sommige omstandigheden kunnen uw gegevens worden overgedragen naar een land buiten de Europese Economische Ruimte. In dergelijke gevallen bevinden de ontvangers zich in een land waarvoor de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft uitgevaardigd of zijn ze verplicht om te voldoen aan dezelfde gegevensbeschermingsnormen als die die gelden in de EU, dit door middel van standaard contractuele clausules zoals uitgegeven door de Europese Commissie, met aanvullende beveiligingsmaatregelen waar nodig.



7

# Hoe lang bewaren we uw gegevens?



Uw gegevens worden bewaard zo lang als nodig is voor de verwerking in verband met het doel waarvoor ze zijn verzameld.

Om precies te zijn:

- Om producten en diensten te leveren en kwaliteitscontroles uit te voeren: 10 jaar na de laatste factuur of na de uitschrijving van het desbetreffende voertuig (indien van toepassing);
- Ter beveiliging van de panden, activa, middelen en evenementen van D'leteren Automotive: 1 jaar na uw bezoek of toegang, 30 kalenderdagen na uw bezoek voor videobewakingsopnamen en beelden (voor zover beschikbaar gesteld door de gebouwbeheerder).
- Om de producten en diensten van D'leteren Automotive te promoten: 3 jaar na de laatste interactie met ons;
- Om feedback te verzamelen via tevredenheidsenquêtes: 3 jaar na de laatste interactie met ons (om contact met u op te nemen voor een enquête), en, met betrekking tot resultaten van tevredenheidsonderzoeken die niet anoniem zijn, 5 jaar na afloop van de enquête;
- Om met u te communiceren, bewaren we uw gegevens 30 dagen na het einde van de chatsessie en/of de telefoongesprekken, behalve als het bewaren voor een langere termijn nodig is om uw verzoeken/claims te beantwoorden;
- Om onze belangen te beschermen en geschillen te beheren voor een duur die overeenkomt met de verjaringstermijn die van toepassing is op de desbetreffende juridische vorderingen. In geval van een juridisch geschil worden de gegevens bewaard tot het einde van het geschil en de uitputting van de rechtsmiddelen.

Indien D'leteren Automotive onderworpen is aan specifieke wettelijke verplichtingen, kunnen deze termijnen worden uitgebreid om ervoor te zorgen dat de verwerking in overeenstemming is met de toepasselijke wettelijke regels.





8

# Hoe beschermen wij uw gegevens?



Bij D'leteren Automotive zetten we ons in om de vertrouwelijkheid en veiligheid van uw persoonsgegevens te waarborgen. Onze gegevensbeschermingspraktijken voldoen aan de hoogste industriestandaarden en we houden ons aan de ISO/IEC 27001:2013 -norm om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van uw gegevens te garanderen. ISO/IEC 27001 is een internationaal erkend kader voor het beheer van informatiebeveiliging. Deze norm weerspiegelt onze toewijding aan het handhaven van robuuste controles en processen voor informatiebeveiliging.

D'leteren Automotive garandeert de veiligheid en vertrouwelijkheid van uw gegevens door geavanceerde maatregelen te nemen. Wees gerust, uw gegevens worden met de grootste zorg behandeld en beschermd tegen ongeoorloofde toegang, openbaarmaking, wijziging en vernietiging. We evalueren en verbeteren onze beveiligingsmaatregelen voortdurend om ons aan te passen aan evoluerende bedreigingen en technologie.

De behandeling van gegevens gebeurt volgens het informatieclassificatieschema dat bij D'leteren Automotive is gedefinieerd gedurende de hele levenscyclus: creatie, toegang, labelen, delen, opslag, wijziging, vernietiging. Om de informatie-integriteit te behouden, mogen gegevens niet worden gewijzigd tijdens de overdracht en worden er beveiligingscontroles toegepast om ervoor te zorgen dat gegevens niet opzettelijk of onopzettelijk kunnen worden gewijzigd door onbevoegde personen.



9

# Wat zijn uw rechten en hoe kan u ze uitoefenen?





Binnen de grenzen van de AVG kunt u de volgende rechten uitoefenen met betrekking tot uw persoonsgegevens die door D'leteren Automotive worden verwerkt:

- Toegang en rectificatie - U hebt het recht om toegang te vragen tot uw gegevens en deze indien nodig te rectificeren.
- Bezwaar - U kunt bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens door ons op basis van gerechtvaardigd belang. U kunt te allen tijde bezwaar maken tegen een dergelijk gebruik van uw persoonsgegevens via de verschillende contactpunten zoals vermeld in sectie "[Hoe neemt u contact met ons op?](#)".
- Uw toestemming intrekken - Wanneer gegevens worden verwerkt op basis van uw toestemming, kunt u deze toestemming te allen tijde intrekken zonder de eerdere verwerking in twijfel te trekken.
- Overdraagbaarheid - De gegevens die u aan ons hebt verstrekt, kunnen in elektronisch formaat aan u worden meegedeeld of aan een derde worden doorgegeven in elektronisch formaat.
- Wissen - U kunt uw gegevens laten wissen of de verwerking ervan laten beperken als deze niet langer relevant zijn voor de verwerkingsdoeleinden.

U kunt de eerste vijf rechten uitoefenen door contact met ons op te nemen via de contactgegevens zoals vermeld in de volgende sectie "[Hoe neemt u contact met ons op?](#)".

Recht om een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit - Als u vindt dat D'leteren Automotive uw rechten niet respecteert, kunt u een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit op het volgende adres:

**Gegevensbeschermingsautoriteit**  
**Drukpersstraat 35**  
**1000 Brussel**  
[contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)



## Hoe neemt u contact met ons op?

Om ervoor te zorgen dat de manier waarop wij persoonsgegevens verwerken in overeenstemming is met de geldende wetgeving, heeft D'Ieteren Automotive een functionaris voor gegevensbescherming (Data Protection Officer/DPO) aangesteld die nauw samenwerkt met een toegewijd team van gespecialiseerde bedrijfsjuristen van onze afdeling Data Protection Competence Center (DPCC).

Voor enige vraag over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met de klantendienst van D'Ieteren Automotive ([customercare@dieteren.be](mailto:customercare@dieteren.be)) of met onze functionaris voor gegevensbescherming ([dpo@dieteren.be](mailto:dpo@dieteren.be)), of via de contactformulieren die beschikbaar zijn op onze verschillende websites en andere gebruikersinterfaces.

## Wijzigingen aan deze informatienota

D'Ieteren Automotive kan deze informatienota te allen tijde wijzigen. Om u op de hoogte te houden van de laatste wijzigingen aan deze informatienota, zullen we de herzieningsdatum dienovereenkomstig aanpassen. U zult ook proactief op de hoogte worden gebracht van belangrijke wijzigingen aan de informatienota, bijvoorbeeld via een pop-up op onze applicatie en op onze websites.

De informatienota is beschikbaar (en kan worden gedownload in Pdf-formaat) in verschillende talen, waarbij de inhoud van de Engelse versie voorrang heeft in geval van inconsistentie.

**D'Ieteren**