

# A.N.S. Europe



Choisissez la version qui vous convient  
Kies de goede versie

**Version française**

**Nederlandse versie**

## Version française : Déclaration sur la vie privée d'A.N.S.

La protection de votre vie privée est pour nous capitale. Nous souhaitons dans toute la mesure du possible vous informer, vous respecter et vous permettre de contrôler ce qu'il advient de vos données personnelles. Vous trouverez ci-dessous tout ce que nous faisons en détails pour respecter votre vie privée.

### 1. Qui est protégé par cette politique de protection de la vie privée ?

Cette politique de protection de la vie privée s'applique uniquement aux données personnelles que nous traitons en tant que responsable du traitement.

Elle s'applique au traitement des données personnelles de nos clients en relation avec nos solutions et services.

La présente politique de protection de la vie privée est également d'application lorsque vous visitez nos bureaux, lorsque vous participez à un concours, une action ou un événement. Les données personnelles des ex-clients et des prospects sont également traitées et protégées avec le plus grand soin, conformément à la présente politique de protection de la vie privée.

### 2. Que signifie « traitement de données personnelles » et qui en est responsable ?

#### A. Définition

Par « traitement de données personnelles », nous entendons tout traitement de données qui peuvent vous identifier en tant que personne physique. Vous trouverez au point 3 de la présente politique les données dont il s'agit précisément. La notion de « traitement » couvre entre autres la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'actualisation, la modification, la demande, la consultation, l'utilisation, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement, la combinaison, l'archivage, l'effacement ou la destruction définitive de ces données.

Pour éviter tout malentendu, le traitement de données personnelles des clients business est uniquement d'actualité si le client est une personne physique ou, si le client est une personne morale, la politique de protection de la vie privée est uniquement valable pour les données personnelles des personnes physiques que nous traitons dans le cadre de leur relation avec le client business (comme les personnes de contact et/ou les utilisateurs finaux).

#### B. Responsable du traitement

Le groupe A.N.S. Europe est constitué de 3 sociétés distinctes dans 3 pays différents. Les 3 sociétés sont considérées comme des responsables de traitements distincts :

- A.N.S. Benelux S.A. ayant son siège social à l'Avenue Zénobe Gramme 6, 1480 Saintes en Belgique et enregistrée à la BCE sous le numéro BE0457.478.625.
- A.N.S. Luxembourg S.à.r.L. ayant son siège social à Route d'Arlon 2, Windhof Business Center, 8399 Windhof au Luxembourg et enregistrée au registre de commerce sous le numéro B 74.707
- A.N.F. France S.à.r.L. ayant son siège social à l'Avenue de la Créativité, 21, 59650 Villeneuve D'Ascq en France et enregistrée au registre de commerce sous le numéro 439.221.599.

### 3. Quelles données à caractère personnel pouvons-nous traiter ?

#### A. Les données personnelles que vous partagez avec nous

Nous traitons les données personnelles que vous nous transmettez. Cela peut se faire par téléphone (par exemple, lorsque vous nous téléphonez pour poser une question), par écrit (par exemple, lorsque vous complétez un formulaire (en ligne), que vous nous envoyez un e-mail, que vous vous inscrivez à un concours, ou oralement (par exemple, lors d'une foire commerciale). Egalement en vous inscrivant à notre mailing list ou que vous postulez chez nous.

#### B. Dans le cadre de la relation commerciale ou de nos tâches administratives

Vous avez commandé une de nos solutions ou fait appel à l'un de nos services.

### C. Les données personnelles que nos systèmes de caméra recueillent

Quand une personne nous rend visite à notre siège social belge, des caméras de sécurité sont disposées à plusieurs endroits et enregistrent donc les images sur un serveur interne. Nous récoltons ces images uniquement dans un but de sécurité.

### D. Les données personnelles que nous obtenons de tiers

Il est possible que nous achetions des données vous concernant auprès d'entreprises spécialisées dans le big data (comme TrendsTop). Nous pouvons également recevoir des données de contact par des sites qui mettent à disposition les marchés publics (comme Govex). Dans ce cas, les données sont limitées au nom et prénom du contact ainsi qu'un numéro de téléphone et éventuellement une adresse mail.

### E. Catégories de données à caractère personnel

Nous distinguons dans nos systèmes différents types de données personnelles qui peuvent être combinés :

**Données d'identification :** nous avons principalement des données personnelles qui permettent de vous identifier (par exemple, votre nom et prénom), les données personnelles qui nous permettent de prendre contact avec vous (par exemple, votre adresse e-mail, votre adresse professionnelle et votre numéro de téléphone), les données personnelles qui indiquent vos caractéristiques personnelles (par exemple votre sexe).

**Données sur votre emploi :** nous avons principalement des données personnelles qui permettent de savoir quelle est votre fonction dans la société.

**Données liées à nos solutions/services :** les solutions/services pour lesquels vous avez marqué un intérêt ou demandé une offre ou que vous avez achetés et les informations relatives à leur commande. Votre préférence en termes de moyens de contact.

**Données enregistrement vidéo :** nous avons des images des personnes qui se rendent sur notre siège social en Belgique uniquement à des fins de sécurité (elles sont supprimées après quelques jours).

Comme prévu par la loi, nous **ne traitons pas de données sensibles**, à savoir celles qui concernent notamment votre origine raciale ou ethnique, vos opinions politiques, vos préférences sexuelles et votre santé.

### F. Données personnelles de non-clients

Via divers canaux, par exemple les concours, promotions/actions, nos sites Internet et via l'achat de données auprès d'entreprises spécialisées dans les big data, nous pouvons recueillir des données personnelles sur des personnes qui ne sont pas (encore) clientes de A.N.S. afin de proposer à ces personnes l'offre la plus pertinente possible de solutions et services A.N.S.. Dans ce cadre, nous garantissons votre droit à l'information et nous l'imposons contractuellement – dans la mesure où c'est applicable – avec votre éventuelle autorisation requise par la loi aux tierces parties qui collecteraient vos données (pour nous) dans ce contexte.

## 4. À quelles fins utilisons-nous ces données personnelles ?

### A. Traitement proportionnel

Nous traitons les données à caractère personnel à diverses fins ; dans ce cadre, nous traitons à chaque fois uniquement les données qui sont indispensables pour atteindre l'objectif visé.

Ainsi, nous utilisons les données personnelles quand c'est nécessaire :

- dans le cadre de la préparation, de l'exécution ou de la cessation de notre contrat ;
- pour satisfaire aux dispositions légales ou réglementaires auxquelles nous sommes soumis ; et/ou
- pour défendre nos intérêts légitimes, auquel cas nous veillons toujours à préserver un équilibre entre ces intérêts et le respect de votre vie privée. Par exemple, pour vous informer de nos produits et services par courrier postal ou par e-mail et vous proposer des offres de marketing ciblés.

Si le traitement de vos données personnelles n'est pas indispensable pour l'une de ces trois raisons, nous demandons toujours votre autorisation pour pouvoir traiter ces données.

## B. Nos activités de traitement

Nous collectons les données à caractère personnel aux fins concrètes suivantes :

### Afin de traiter votre demande relative à nos produits et services

Si vous visitez notre site Internet pour récolter des informations et/ou poser une question sur nos solutions et services ou lorsque vous vous inscrivez, par exemple, à notre mailing list, nous avons en tout cas besoin de vos coordonnées. Les informations que nous recevons à votre sujet dans cette phase précontractuelle sont uniquement utilisées afin de vous fournir les informations demandées, de la manière dont vous le souhaitez. Même quand vous décidez de devenir client chez A.N.S., nous vous demanderons pour la gestion de notre relation contractuelle plusieurs données à caractère personnel, comme votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail.

### Afin de vous offrir le meilleur service et de vous informer de vos possibilités d'utilisation

Nous utilisons vos données pour assurer l'établissement, l'entretien et le support de vos produits et services ainsi que pour notre administration et la gestion des litiges.

### Afin de vous informer sur nos (nouveaux) produits et services

Nous pouvons utiliser vos données pour vous proposer (par écrit, par téléphone ou par voie électronique) de nouveaux produits, services ou actions spéciales qui peuvent être intéressants pour vous. Nous pouvons également vous approcher si vous n'êtes plus client chez A.N.S., jusqu'à maximum 3 ans à compter de la fin de notre relation sauf si vous avez fait une demande d'opt-out (détails plus bas).

### Afin de garantir la sécurité de tous

Vous serez filmé par nos caméras de surveillance dans et autour de notre bâtiment. Ces images sont uniquement enregistrées afin de garantir la sécurité des biens et des personnes et d'éviter tout abus, fraude et autres infractions dont nous pouvons être victimes.

### Afin de satisfaire à nos obligations légales

Dans de nombreux cas, nous sommes légalement tenus de conserver certaines données à caractère personnel vous concernant et/ou à les partager avec des autorités publiques comme les obligations fiscales et comptables générales

## **5. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?**

### A. Nos mesures techniques et organisationnelles

Nous appliquons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles visant à protéger les données personnelles que nous gérons contre toute manipulation, perte, destruction ou utilisation par des personnes non autorisées. Nos mesures de sécurité font l'objet d'améliorations permanentes et tiennent compte de l'évolution technologique.

Nous limitons l'accès à nos systèmes internes sur lesquels sont conservées les données personnelles à un groupe déterminé d'utilisateurs autorisés, qui y accèdent à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe uniques. L'accès aux données personnelles est limité et n'est accordé aux individus que dans le cadre de la réalisation de leurs tâches professionnelles.

## **6. Vendons-nous vos données à des tierces parties ou transmettons-nous vos données ?**

### A. Transferts de données

Nous ne vendons ni ne transférons de données à caractère personnel à des tiers, sauf (si) :

### Cela est nécessaire pour nos services

Nous rendons certaines de nos banques de données accessibles à des tierces parties qui travaillent pour notre compte et qui nous aident dans la livraison de nos produits. Par exemple les transporteurs ou nos sous-traitants pour certains services. Vos données sont uniquement transmises aux fins auxquelles A.N.S. traite elle-même vos données

et cette transmission est limitée aux données dont ces tiers ont besoin pour la tâche qu'ils effectuent pour nous. Nous nous assurons qu'ils traitent vos données, tout comme nous, d'une manière sûre, respectueuse et en bon père de famille.

#### Il y a une obligation légale

Nous vous renvoyons ici au point 4 de la présente politique de protection de la vie privée.

#### Vous nous donnez votre autorisation

Si A.N.S. fournit des données personnelles à des tiers dans d'autres situations, cela se fait toujours avec une notification explicite, en donnant une explication sur le tiers, les fins de la communication et du traitement. Si c'est requis par la loi, nous vous demandons votre autorisation explicite.

### **7. Comment vous désinscrire du marketing direct ?**

Vous ne voulez pas recevoir la moindre forme de communication commerciale ? Vous avez toujours le droit de vous opposer, sans devoir vous justifier, à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct. À cet effet, vous pouvez toujours prendre contact avec A.N.S. à l'adresse [privacy@ans.be](mailto:privacy@ans.be) et désactiver notre possibilité de promotions et/ou actions par téléphone, courrier, SMS ou e-mail ; vous pouvez également :

si vous ne voulez plus recevoir d'e-mails commerciaux : utilisez la possibilité de désinscription dans l'e-mail en question.

Les utilisateurs de sites Internet qui ne sont pas clients A.N.S. ne recevront des communications commerciales par e-mail ou par courrier que s'ils ont donné explicitement leur autorisation à cet effet.

Attention : le fait que vous ne souhaitez plus recevoir de communications commerciales de notre part ne porte évidemment pas préjudice à notre droit de prendre contact avec vous dans le cadre de l'exécution de votre contrat ou si la loi nous y oblige.

### **8. Quels sont vos droits en matière de confidentialité et comment pouvez-vous les exercer ?**

#### A. Aperçu de vos droits en matière de confidentialité

##### Votre droit d'accès

Vous avez le droit de demander à tout moment à A.N.S. si nous traitons ou non vos données à caractère personnel et, si nous les traitons, de consulter ces données et de recevoir des informations complémentaires concernant :

- les fins auxquelles nous les traitons ;
- les catégories concernées de données à caractère personnel ;
- les destinataires ou les catégories de destinataires (notamment les destinataires dans des pays tiers) ;
- si possible, le délai de conservation ou, si c'est impossible, les critères permettant de déterminer ce délai ;
- l'existence de vos droits en matière de confidentialité ;
- le droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de surveillance ;
- les informations dont nous disposons sur la source des données si nous obtenons des données personnelles via un tiers ; et
- l'existence d'un processus décisionnel automatique.

Vous avez également le droit d'obtenir une copie gratuite des données traitées, sous forme compréhensible. A.N.S. peut demander une indemnité raisonnable destinée à couvrir ses frais administratifs pour chaque copie supplémentaire que vous demandez.

### Votre droit de rectification de vos données à caractère personnel

Vous avez le droit de faire corriger immédiatement les données à caractère personnel incomplètes, erronées, inadéquates ou anciennes.

### Votre droit de suppression des données (le « droit à l'oubli »)

Vous avez le droit, dans les cas suivants, de faire supprimer vos données personnelles sans retard injustifié :

- vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins auxquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière par A.N.S. ;
- vous retirez votre autorisation antérieure relative au traitement et il n'y a aucune autre base juridique que A.N.S. peut invoquer pour (poursuivre) le traitement ;
- vous vous opposez au traitement de vos données à caractère personnel et il n'existe aucune base justifiée qui prévaut pour que A.N.S. poursuive le traitement ;
- vos données personnelles sont traitées de manière illégitime ;
- vos données personnelles doivent être effacées pour satisfaire à une obligation légale ;

Veillez tenir compte du fait que nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les données personnelles demandées, par exemple lorsque leur traitement est indispensable pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Nous vous fournirons de plus amples informations à ce propos dans notre réponse à votre demande.

### Votre droit de limitation du traitement

Vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données personnelles si l'un des éléments suivants est d'application :

- vous contestez l'exactitude de ces données personnelles : leur utilisation est limitée pendant une période permettant à A.N.S. de contrôler l'exactitude des données ;
- le traitement de vos données à caractère personnel est illégitime : au lieu de demander la suppression de vos données, vous demandez à ce que leur utilisation soit limitée ;
- A.N.S. n'a plus besoin de vos données pour les finalités initiales du traitement, mais vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice : au lieu de demander la suppression des données, leur utilisation est limitée à la constatation, l'exercice ou la défense des droits en justice ;
- tant qu'aucune décision n'a été prise concernant l'exercice de votre droit d'opposition au traitement, vous demandez la limitation de l'utilisation de vos données à caractère personnel.

### Votre droit à la portabilité des données à caractère personnel (« data portability »)

Vous avez le droit de « récupérer » vos données personnelles. C'est uniquement possible pour les données à caractère personnel que vous avez vous-même fournies à A.N.S., sur la base d'une autorisation ou d'un contrat. Dans tous les autres cas, vous ne pouvez donc pas bénéficier de ce droit (par exemple, lorsque le traitement de vos données se produit sur la base d'une obligation légale).

Deux aspects sont liés à ce droit :

- vous pouvez demander à A.N.S. pour récupérer les données à caractère personnel concernées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; et
- vous pouvez demander à A.N.S. de transmettre directement les données personnelles concernées à un autre responsable du traitement. A.N.S. a le droit de refuser votre demande si le transfert est techniquement impossible.

### Votre droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel

Vous avez le droit, en vertu de votre situation particulière, de vous opposer au traitement de vos données personnelles si le traitement s'inscrit dans le cadre de l'intérêt légitime de A.N.S. ou dans le cadre de l'intérêt général. A.N.S. suspendra le traitement de vos données personnelles, sauf si A.N.S. peut démontrer qu'il existe des motifs légitimes

et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les vôtres ou si le traitement des données personnelles est lié à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

En ce qui concerne votre droit d'opposition dans le cadre du marketing direct, voir le point 7 de la présente politique de protection de la vie privée.

## B. En pratique

Comment puis-je exercer mes droits en matière de confidentialité ? Vous pouvez faire votre demande par mail à l'adresse [privacy@ans.be](mailto:privacy@ans.be) ou par écrit à A.N.S. Benelux SA, Avenue Zénobe Gramme 6, 1480 Saintes pour la Belgique et la France, A.N.S. Luxembourg S.à.r.L. Route d'Arlon 2, Windhof Business Center, 8399 Windhof pour le Luxembourg. Afin d'exercer votre droit d'accès et pour éviter toute publication illicite de vos données à caractère personnel, nous devons vérifier votre identité. En cas de doute ou d'imprécision, nous vous demanderons d'abord des informations complémentaires (de préférence une copie du recto de votre carte d'identité).

Y a-t-il des frais ? Vous pouvez exercer gratuitement vos droits en matière de confidentialité, sauf si votre demande est manifestement non fondée ou exagérée, notamment en raison de son caractère répétitif. Dans ce cas, nous avons le droit et le choix – conformément à la législation relative à la protection de la vie privée – (i) de vous facturer une indemnité raisonnable (tenant compte des frais administratifs liés à la fourniture de l'information ou de la communication demandée et des frais liés à la prise des mesures demandées), ou (ii) de refuser de donner suite à votre demande.

Sous quel format vais-je recevoir une réponse ? Si vous introduisez votre demande par voie électronique, les informations sont si possible transmises par voie électronique, sauf si votre demande stipule autre chose. En tout cas, nous vous transmettons une réponse concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

Quand vais-je recevoir une réponse ? Nous réagissons dans les plus brefs délais à votre demande, et en tout cas dans le mois suivant la réception de votre demande. En fonction de la complexité des demandes et de leur nombre, ce délai peut le cas échéant être prolongé de deux mois. En cas de prolongation du délai, nous vous en informons dans le mois suivant la réception de la demande.

Que puis-je faire si A.N.S. ne donne pas suite à ma demande ? Nous vous informerons toujours, dans notre réponse, à propos de la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de surveillance et de faire appel devant le juge.

## 9. Où sont conservées la majorité de nos données personnelles ?

A.N.S. utilise une base de données **Gestion des Relations Clientèle (« CRM »)** pour gérer et suivre ses efforts de marketing. Nos bases de données CRM comprennent des données personnelles appartenant à des personnes employées par nos clients ou d'autres partenaires avec qui nous entretenons une relation d'affaires ou avec qui nous souhaitons développer une relation d'affaire. Si vous souhaitez être retiré de nos bases de données Gestion des Relations Clientèle (« CRM »), veuillez nous envoyer un mail à [privacy@ans.be](mailto:privacy@ans.be).

## 10. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous ne pouvons pas conserver vos données à caractère personnel au-delà du temps nécessaire à la réalisation de l'objectif pour lequel nous les collectons. Le délai de conservation peut donc différer en fonction de la finalité. Parfois, le délai peut être plus long, notamment pour respecter nos obligations légales (pour satisfaire à nos obligations comptables et fiscales, nous sommes par exemple tenus de conserver vos données de facturation pendant 7 ans maximum) ou par nécessité juridique pour conserver certaines données (notamment votre contrat, vos factures et votre correspondance concernant des réclamations à ce sujet) en tant que preuve en cas de litiges, jusqu'à 10 ans maximum après la résiliation de votre contrat. Ces données archivées ont néanmoins un accès très limité.

À l'issue des délais de conservation applicables, les données à caractère personnel sont supprimées ou rendues anonymes.

Certaines données d'anciens clients peuvent être utilisées pendant une période de 3 ans après la résiliation du contrat pour l'informer de nouveaux produits et promotions de A.N.S., sauf si le client a marqué son désaccord à ce sujet conformément à la procédure décrite au point 7 de la présente politique de protection de la vie privée.

Après la période de conservation applicable selon la finalité et s'il n'y a plus aucune finalité qui justifie de garder les données, nous supprimons, effaçons ou anonymisons les données. Nous conserverons cependant les informations concernant les demandes que vous feriez concernant vos données. Cela nous permet de démontrer que nous avons fait droit à votre demande.

Les données concernant votre inscription à nos newsletters et autres communications de type promotionnel sont conservées pour faire un suivi correct de vos inscriptions et désinscriptions des différents canaux de communication.

#### **11. Comment puis-je prendre contact avec A.N.S. ?**

Pour plus d'informations ou pour toute réclamation concernant le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez prendre contact avec A.N.S. via [privacy@ans.be](mailto:privacy@ans.be) ou par courrier à A.N.S. Benelux SA, Avenue Zénobe Gramme 6, 1480 Saintes pour la Belgique et la France, A.N.S. Luxembourg S.à.r.L. Route d'Arlon 2, Windhof Business Center, 8399 Windhof pour le Luxembourg.

#### **12. Restez informé des adaptations.**

La présente politique de protection de la vie privée peut changer. Nous vous invitons dès lors à régulièrement la consulter sur (<https://ans-europe.com/privacy/>).

En cas de conflit, nos conditions générales et les conditions particulières applicables aux solutions et services A.N.S. spécifiques prévalent sur la présente politique de protection de la vie privée.

#### **13. Escalade auprès des autorités de surveillance.**

Pour les plaintes relatives au traitement de vos données à caractère personnel par A.N.S., vous pouvez vous adresser à l'Autorité de protection des données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles / +32 (0)2 274 48 00 / [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be) / [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be).



## Nederlandse versie : A.N.S. Privacybeleid

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 privacybeleid?

Dit privacybeleid geldt alleen voor de persoonsgegevens die wij als verwerkingsverantwoordelijke verwerken.

Het is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van onze (business) klanten in relatie tot onze oplossingen en diensten.

Dit privacybeleid is verder ook van toepassing wanneer je een bezoek brengt aan ons bedrijf, websites, wedstrijd, actie of event. Ook de persoonsgegevens van ex-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?

A. 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).

B. Verwerkingsverantwoordelijke.

De groep A.N.S. Europe bestaat in 3 verschillende bedrijven in 3 verschillende landen. De 3 bedrijven zijn verschillende verwerkingsverantwoordelijken :

- A.N.S. Benelux S.A. met maatschappelijke zetel op Zenobe Gramme laan 6, 1480 Sint-Renelde in België en ingeschreven bij de KBO onder nummer BE0457.478.625.
- A.N.S. Luxemburg S.à.r.L. met maatschappelijke zetel op Route d'Arlon 2, Windhof Business Center, 8399 Windhof in Luxemburg en ingeschreven bij de handelsregister onder nummer B 74.707
- A.N.F. France S.à.r.L. met maatschappelijke zetel op l'Avenue de la Créativité, 21, 59650 Villeneuve D'Ascq in Frankrijk en ingeschreven bij de handelsregister onder nummer 439.221.599.

### 3. Welke persoonsgegevens kunnen we verwerken?

A. De persoonsgegevens die je met ons deelt.

We verwerken de persoonsgegevens die je ons zelf geeft. Dit kan telefonisch (bijvoorbeeld wanneer je belt met een vraag), schriftelijk (bijvoorbeeld wanneer je een (online) formulier invult, je ons een e-mail stuurt, je inschrijft voor een wedstrijd) of mondeling (bijvoorbeeld in één beurs). Ook door uw inschrijving aan onze mailing list of u voor een job solliciteert.

B. In verband met de zakelijke relatie of een administratieve taak

U heeft een van onze oplossing besteld of voor een van onze diensten.

C. De persoonsgegevens die onze camera systemen verzamelen.

Als een persoon op onze maatschappelijke zetel in België een bezoek maakt, onze veiligheid videocamera neemt video op onze interne server op. Die beelden bestaan alleen voor veiligheid.

D. De persoonsgegevens die wij verkrijgen van derden.

Wij kopen bij gespecialiseerde big-data-bedrijven (zoals TrendsTop) gegevens op u. We kunnen ook contactgegevens krijgen via websites waarin overheidsopdrachten beschikbaar zijn (zoals Govex). In dit geval, zijn de gegevens op de voornaam, de familienaam, het telefoon nummer en e-mail adres beperkt.

E. Categorieën persoonsgegevens.

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

Gebruikersgegevens: wij onderscheiden de persoonsgegevens die je kunnen identificeren (bijvoorbeeld je voornaam en familienaam), de persoonsgegevens die ons toelaten contact met je op te nemen (bijvoorbeeld je e-mailadres, je professionele adres en je telefoonnummer), de persoonsgegevens die je persoonlijke kenmerken aanduiden (bijvoorbeeld je geslacht).

Gegevens op uw job: Om te weten wat uw job functie is.

Gegevens in verband met onze oplossingen en diensten: De oplossingen en diensten die voor u interessant zijn of voor welke u een offerte heeft aangevraagd. Ook de informatie over de oplossingen dat u heeft gekocht.

Gegevens van video beelden : we hebben beelden van de personen die op onze maatschappelijke zetel in België op bezoek komen (ze zijn na een paar dagen verdwenen).

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.

F. Persoonsgegevens van niet-klanten.

Via diverse kanalen, zoals bijvoorbeeld wedstrijden, promoties/acties, onze websites en via de aankoop van gegevens bij gespecialiseerde big-data-bedrijven kunnen wij persoonsgegevens verzamelen over personen die (nog) geen klant zijn van A.N.S. met de bedoeling deze personen een zo relevant mogelijk aanbod te doen van de A.N.S. oplossingen 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?

A. 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 ons contract;
- 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. Bijvoorbeeld om u nieuws te geven op onze oplossingen en diensten per post of e-mail en u marketing offerte voorstellen.

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.

B. 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 oplossingen en diensten of wanneer je bijvoorbeeld aanmeldt voor onze mailing list, 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 A.N.S., zullen wij je voor het beheer van onze contractuele relatie om een aantal persoonsgegevens vragen zoals je naam, adres, telefoonnummer, e-mail adres, kopie van de voorzijde van je identiteitskaart en je ook gegevens toewijzen zoals klantnummer en log-in gegevens.

#### 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 je producten en diensten en voor onze klantenadministratie en geschillenbeheer.

#### Om je te informeren over (nieuwe) producten en diensten

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. Het is ook mogelijk dat wij je benaderen wanneer je geen klant meer bent bij A.N.S., tot maximaal 3 jaar na het einde van onze relatie behalve als u al een opt-out heeft aangevraagd (zie verder).

#### Om eenieders veiligheid te garanderen

In en rond onze gebouwen 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 wijzelf het slachtoffer kunnen worden te voorkomen.

#### 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. Bijvoorbeeld de algemene fiscale en boekhoudkundige verplichtingen.

### **5. Hoe beveiligen we je persoonsgegevens?**

A. Onze technische en organisatorische maatregelen.

We hebben verschillende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen genomen voor de bescherming van uw persoonsgegevens tegen misgebruik, verlies, vernietiging of gebruik van onbevoegd personen. Onze beveiligingsmaatregelen zijn constant verbeterd volgens de technologische ontwikkeling.

We beperken de toegang aan onze interne systemen op welke de persoonsgegevens zijn bewaard to een bepaalde groep van gebruikers. Ze kunnen toegang hebben met een user id en een wachtwoord.

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

A. 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 handelsagenten of uitvoerders voor bepaalde diensten. De doorgifte van je gegevens gebeurt enkel voor die doeleinden als waarvoor A.N.S. 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.

#### Er een wettelijke verplichting is.

Wij verwijzen hiervoor naar punt 4 van dit privacybeleid.

#### Je ons daar toelating voor geeft.

Indien A.N.S. in andere situaties persoonsgegevens aan derden zou geven, dan gebeurt dit met een expliciete kennis-

geving, waarin toelichting wordt gegeven over de derde, de doeleinden van de doorgifte en verwerking. Waar wettelijk vereist, bekomen wij je uitdrukkelijke toestemming.

## 7. Hoe kunt u van de marketing direct uitschrijven?

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 marketingdoeleinden. Je kunt daarvoor altijd contact opnemen met A.N.S. op [privacy@ans.be](mailto:privacy@ans.be) en onze mogelijkheid tot promoties en/of acties via telefoon, post, e-mail deactiveren, of je kan:

indien je geen commerciële e-mails meer wil ontvangen: gebruik maken van de uitschrijfmogelijkheid in de bewuste e-mail.

Websitegebruikers die geen A.N.S.-klant zijn, zullen wij enkel commerciële communicaties via e-mail en/of post sturen nadat zij hiervoor hun ondubbelzinnige toestemming hebben gegeven.

Let wel: het feit dat je van ons geen commerciële communicaties meer wenst te ontvangen, doet uiteraard geen afbreuk aan ons recht om via elektronische weg contact met je op te nemen in het kader van de uitvoering van je contract of als de wet ons daartoe verplicht.

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

A. Overzicht van je privacy-rechten.

### Je recht van inzage

Je hebt het recht om op ieder ogenblik van A.N.S. 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. A.N.S. 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.

### 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 A.N.S.;

- je trekt je eerdere toestemming voor de verwerking in en er is geen andere rechtsgrond waar A.N.S. 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 A.N.S.;
- 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 A.N.S. 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;
- A.N.S. 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 op overdraagbaarheid van persoonsgegevens ('data portability')

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te 'recupereren', bijvoorbeeld om makkelijker van dienstenleverancier te kunnen veranderen. Dit kan enkel voor de persoonsgegevens die je zelf hebt verstrekt aan A.N.S., gebaseerd op toestemming of na overeenkomst. In alle andere gevallen kan je dus niet van dit recht genieten (bijvoorbeeld wanneer de verwerking van je gegevens gebeurt op basis van een wettelijke verplichting).

Er zijn 2 aspecten verbonden aan dit recht:

- je kan A.N.S. verzoeken om de betrokken persoonsgegevens terug te krijgen in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm; en
- je kan A.N.S. verzoeken om de betrokken persoonsgegevens rechtstreeks door te geven aan een andere verwerkingsverantwoordelijke. A.N.S. heeft het recht dit te weigeren indien de doorgifte technisch niet mogelijk is.

#### 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 A.N.S. of in kader van het algemeen belang. A.N.S. zal de verwerking van je persoonsgegevens staken, tenzij A.N.S. 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.

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

B. Praktisch.

Hoe oefen ik mijn privacy-rechten uit? Via e-mail aan [privacy@ans.be](mailto:privacy@ans.be) of schriftelijk op A.N.S. Benelux S.A., Zenobe Gramme laan 6, 1480 Sint-Renelde voor België en Frankrijk, A.N.S. Luxemburg S.à.r.L., Route d'Arlon 2, Windhof

Business Center, 8399 Windhof voor Luxemburg. 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 zullen 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 gevolg 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 A.N.S. 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. Waar is de meerderheid van de persoonsgegevens bewaard?**

A.N.S. gebruikt een Customer Relationship Management database (CRM) om zijn marketing moiety te beheren en volgen. Onze CRM database bevat persoonsgegevens van de werkkraft van onze klanten en prospects. Als u van onze CRM database wil verdwijnen, stuur ons een e-mail aan [privacy@ans.be](mailto:privacy@ans.be).

## **10. Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?**

Wij mogen persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is om het doel te realiseren waarvoor we ze verzamelen. 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 3 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 A.N.S., tenzij de klant volgens de onder punt 7 van dit privacybeleid beschreven procedure aangeeft hier niet mee akkoord te gaan.

Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn en als er geen doel meer is om deze gegevens rechtvaardig bij te houden zullen wij deze gegevens verwijderen of anoniem maken. Toch zullen we de informatie over uw aanvragen over uw gegevens bewaren. Dit zal ons de mogelijkheid geven om te bewijzen dat we uw aanvraag hebben beantwoord.

Gegevens in verband met uw inschrijving op onze newsletters en andere promotionele communicaties zullen bewaard worden om een goede opvolging van uw inschrijving en uitschrijving te kunnen doen.

## **11. Hoe kan ik A.N.S. contacteren?**

Voor meer informatie over dit privacybeleid of voor klachten in verband met de verwerking van je persoonsgegevens, kan je contact opnemen met A.N.S. via [privacy@ans.be](mailto:privacy@ans.be) of schriftelijk op A.N.S. Benelux S.A., Zenobe Gramme laan 6, 1480 Sint-Renelde voor België en Frankrijk, A.N.S. Luxemburg S.à.r.L., Route d'Arlon 2, Windhof Business Center, 8399 Windhof voor Luxemburg.

## **12. Blijf op de hoogte van aanpassingen.**

A.N.S. kan dit privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen. Wij nodigen je dan ook uit om regelmatig dit beleid te raadplegen op onze website (<https://ans-europe.com/privacy/>). In geval van tegenstrijdigheid hebben onze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden van toepassing op specifieke A.N.S. oplossingen en diensten voorrang op dit privacybeleid.

## **13. Escalatie bij de toezichhoudende autoriteit.**

Voor klachten in verband met de verwerking van je persoonsgegevens door A.N.S., kan je je wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel / +32 (0)2 274 48 00 / [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be) / [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be).