

Privacyverklaring

1. Algemeen

TIBALEX BVBA, met ondernemingsnummer 0460.263.911 en zetel te Autobaan 4, 8210 Loppem, hierna 'TIBALEX', spant zich elke dag opnieuw in om uw privacy te respecteren en te beschermen (hierna ook "Wij" of "Ons" genoemd).

Deze privacy verklaring (hierna genoemd "**Privacy Verklaring**") is onder meer van toepassing op (i) onze website www.autoglasbrugge.be (hierna genoemd de "**Website**") en (ii) alle (commerciële) relaties tussen TIBALEX en haar klanten, prospecten en business partners.

In deze Privacy Verklaring geven Wij meer informatie over welke gegevens Wij verzamelen, maar ook hoe Wij deze verwerken en gebruiken om Onze diensten aan u te kunnen aanbieden.

TIBALEX valt onder het toepassingsgebied van (i) de Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en/of (ii) de EU Verordening van 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG. Deze laatste is beter bekend als de 'AVG' of de 'GDPR'. (hierna tezamen de "**Privacy Wetgeving**")

Wanneer u persoonsgegevens aan TIBALEX verstrekt, bijvoorbeeld doordat u Ons contacteert of een overeenkomst met Ons sluit, zullen Wij de ontvangen persoonsgegevens behandelen zoals bepaald in deze Privacy Verklaring.

Het beroep doen op de diensten, aankoop van producten alsook het bezoeken van de Website of onze filialen of enige andere communicatie impliceert uw uitdrukkelijke goedkeuring van de Privacy Verklaring en aldus van de manier waarop TIBALEX uw persoonsgegevens verzamelt, gebruikt, verwerkt en beveiligt.

Gelieve deze Privacy Verklaring te lezen in samenhang met eventueel andere voorwaarden die van toepassing (kunnen) zijn op het gebruik van de Website.

2. Persoonsgegevens

Indien u contact heeft met TIBALEX (bv. telefonisch, bezoek van onze Website, aankoop van producten of diensten, etc.) , verzamelen wij uw persoonsgegevens om onze diensten mogelijk te maken maar vooral om u een positieve klantenervaring te bezorgen.

I. Wijze van verzameling

TIBALEX verzamelt persoonsgegevens bij of in het kader van:

- Telefonisch contact;

- Bezoek van ons filiaal;
- Uw klantenrelatie met TIBALEX;
- Gebruik van de Website (zowel het loutere surfen als ook het invullen van het contactformulier, sturen van een e-mail of het gebruik van de “Stuur een bericht via WhatsApp” knop);
- Informatie-uitwisseling met externe partners, met het oog op:
 - Correct en efficiënt afhandelen van uw dossier (fleet-, lease- en/of verzekeringsmaatschappijen);
 - Identificeren en selecteren van correcte ruiten op basis van kenteken, VIN-nummer en bijhorende productcodes (partijen actief in automatisering van administratieve processen in automobielsector).
- Onderlinge uitwisseling binnen TIBALEX;
- Overige correspondentie met TIBALEX.

TIBALEX verzamelt tevens automatisch anonieme informatie betreffende het gebruik dat u maakt van de Website. Zo zal TIBALEX, bijvoorbeeld, automatisch loggen welke onderdelen u bezoekt van de Website, van welke webbrowser u gebruik maakt, welke website u bezocht wanneer u toegang kreeg tot de Website. Wij kunnen u niet identificeren op grond van deze gegevens, maar het laat TIBALEX toe om statistieken op te maken betreffende het gebruik van de Website.

II. Soorten

Afhankelijk van uw relatie met Ons en de wijze waarop u contact met Ons nam, heeft TIBALEX één of meerder van onderstaande persoonsgegevens van u verzameld.

- **Contact Informatie:** Voornaam, naam, adres, e-mail, telefoonnummer (vast/mobiel), geslacht, taal, werkgever, gespreksopname, informatie verstrekt bij het inlezen van de identiteitskaart, rijbewijs
- **Informatie eigen aan of gerelateerd aan het voertuig:** VIN-nummer, merk, model, versie, bouwjaar, verzekeringsformulier, polisnummer, verzekeraar, verzekeringsmakelaar, datum/oorzaak van het ongeval, kenteken(bewijs), foto van de schade
- **Financiële informatie:** Betaalgegevens/facturatiegegevens, Betalingsgeschiedenis, Achterstallige betalingen
- **Technische informatie:** geo-locatie gegevens, cookies, IP-adres, beelden van camerabewaking. Voor meer informatie over ons cookie-beleid, kan u terecht door links onderaan onze website op het cookie-icoontje te klikken.
- **Klanteninformatie:** direct marketing voorkeur (opt-in/opt-out), aankoop-geschiedenis, klantnummer, jobgeschiedenis, jobinformatie (type opdracht, prijs, plaats van uitvoering)

III. Gebruik persoonsgegevens

TIBALEX kan uw persoonsgegevens gebruiken voor:

- De (efficiënte) uitvoering van de overeenkomst;
 - Identificeren en selecteren van de correcte ruit (d.m.v. productcode) op basis van VIN-nummer en/of kenteken;
 - Het verifiëren van uw gegevens bij uw verzekeraar, fleet- of leasemaatschappij en/of makelaar;
 - In het kader van klantenbeheer om diensten die wij aan u geleverd hebben aan u en/of uw verzekerings-, fleet- en/of leasemaatschappij te factureren;
- Het aanbieden van klantenservice;
- Het opbouwen van een klantenrelatie;
- Om onze dienstverlening alsook deze uitgevoerd door dienstverleners te verbeteren, voornamelijk door u te contacteren voor Ons klantenonderzoek of door surfgedrag op de Website of tijdens de telefonische gesprekken te analyseren, zij het op anonieme manier;
- Het beantwoorden van een vraag die door u werd gesteld;
 - Chatbot;
 - Klanteninbox;
 - Telefonisch;
 - Per SMS;
 - WhatsApp.
- Het toesturen van fysieke/elektronische niet-commerciële communicatie;
 - Nieuwsbrieven;
 - Catalogi.
- Direct marketing;
- Klantenreviews;
- Onderlinge uitwisseling binnen TIBALEX om één van voormelde doelen te bereiken;
- Enige andere noodzakelijke activiteit in het kader van de dienstverlening van TIBALEX.

Ontvangt u ongewenst nieuwsbrieven en/of direct marketing vanwege TIBALEX, lees dan zeker het onderdeel “Uw privacy rechten”.

IV. Rechtsgrond

A. Welke rechtsgronden

De verwerking van uw persoonsgegevens vindt plaats op basis van een bepaalde rechtsgrond:

- De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst met TIBALEX of om op uw verzoek vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
- De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op TIBALEX rust;
- De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van TIBALEX of van een derde, behalve wanneer uw belangen of grondrechten en uw fundamentele vrijheden die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen (met name wanneer u minderjarig bent).
- U hebt toestemming gegeven voor de verwerking van uw persoonsgegevens voor één of meer specifieke doeleinden;

B. Verwerkingen op basis van de uitdrukkelijke toestemming

TIBALEX zal uw uitdrukkelijke toestemming vragen indien TIBALEX uw persoonsgegevens niet nodig heeft in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, er geen wettelijke verplichting op TIBALEX rust en TIBALEX haar gerechtvaardigd belang niet opweegt tegen uw rechten en fundamentele vrijheden.

TIBALEX zal uw toestemming vragen in volgende gevallen:

- Het sturen van nieuwsbrieven, uitnodigingen voor wedstrijden, promoties en andere voordelen door TIBALEX aan prospecten en klanten;
- Om uw gegevens bij een niet-afgewerkte boeking en/of pre-fill van deze gegevens te voorzien in de laatste fase van de boekingsfunnel;
- Om op basis van eerder aangekochte producten u te berichten van zodra het product vervalst of versleten zou kunnen zijn;
- Het sturen van interessante aanbiedingen door externe partners van TIBALEX;
- In het kader van de organisatie van een event;
- Om u terug te bellen op een tijdstip naar uw wens, indien u Ons telefonisch contacteerde en u Ons niet kon bereiken.

Voor zover u heeft ingestemd met het gebruik van de gegevens op een bepaalde manier, kan u deze te allen tijde herroepen met uitwerking voor de toekomst (zie 'uw privacy rechten').

Uw toestemming kan worden ingetrokken door middel van een eenvoudige mail naar info@autoglasbrugge.be.

V. Opslag

Wij bewaren uw persoonsgegevens slechts zolang als Wij deze nodig hebben voor onze bedrijfsvoering tenzij wanneer een langere bewaartermijn vereist is voor de naleving van een andere wettelijke bepaling. De bewaartermijn van uw persoonsgegevens wordt bepaald door het beoogde doel en de rechtsgrond waarop de verwerking van de persoonsgegevens steunt.

Hoe lang uw persoonsgegevens worden bewaard, verschilt naargelang het doel waarvoor Wij de betreffende gegevens verzamelen en verwerken. Algemeen geldt dat Wij de

persoonsgegevens bewaren gedurende de periode noodzakelijk voor het vervullen van de doelen, zoals beschreven onder het onderdeel “Gebruik persoonsgegevens”.

Naargelang de verwerking op een welbepaalde rechtsgrond steunt zal dit mede de bewaartermijn van de persoonsgegevens bepalen:

- Wettelijke verplichting: de wet bepaalt de bewaartermijn gedurende dewelke de persoonsgegevens bewaard mogen worden;
- Uitvoering van de overeenkomst: de bewaartermijn is gelijk aan de duur van de overeenkomst tussen TIBALEX en de betrokkene, rekening houdend met Onze garantievoorwaarden;
- Gerechtvaardigd belang: de bewaartermijn zal worden bepaald door middel van een proportionele afweging tussen de belangen van TIBALEX en de rechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene;

Na het verstrijken van de bewaartermijn zullen de persoonsgegevens verwijderd of geanonimiseerd worden. TIBALEX voorziet in een mechanisme om te verifiëren of de persoonsgegevens wel degelijk ontoegankelijk zijn nadat de vastgestelde bewaartermijnen zijn verstreken.

Wenst u hier meer over te weten of wenst u zich te verzetten tegen de opslag van uw persoonsgegevens, lees dan zeker het onderdeel “Uw privacy rechten”.

3. Gebruik van geanonimiseerde gegevens

TIBALEX heeft het recht de over u verzamelde gegevens te anonimiseren; Dit betekent dat wij op geen enkele manier meer uw identiteit kunnen achterhalen. Deze informatie zullen we uitsluitend gebruiken voor statistische doeleinden.

TIBALEX heeft eveneens het recht de geanonimiseerde gegevens ter beschikking te stellen van derden.

4. Doorgifte persoonsgegevens aan derden / Ontvangst van derden

I. Doorgifte aan derden

TIBALEX zal uw persoonsgegevens enkel doorgeven aan derden, wanneer dit nodig is om onze afspraken na te komen of een dienst aan u te leveren, indien het wettelijk verplicht is of indien u uw toestemming hiervoor gegeven heeft. Indien het noodzakelijk is dat Wij in dit kader uw persoonsgegevens doorgeven aan derden, leggen Wij de derde partij verplichtingen op die uw privacy rechten maximaal beschermen.

Wij zullen uw persoonsgegevens niet verkopen of verhuren aan derde partijen.

Door ons uw persoonsgegevens te bezorgen, erkent u en gaat u ermee akkoord dat Wij uw persoonsgegevens kunnen delen met derden onder meer in volgende gevallen:

- De derde partij is uw verzekeringsmaatschappij, makelaar, lease- of fleetbedrijf.
 - Om uw gegevens te verifiëren bij uw verzekeraar, leasemaatschappij en/of makelaar;
 - Om uw claim te behandelen die onder uw polis valt en/of om betaling te verkrijgen van uw verzekerings-, lease- en/of fleetmaatschappij voor de diensten die we aan u geleverd hebben;
 - Om fraude te voorkomen en/of om in het algemeen onze dienstverlening aan uw verzekerings-, lease- en/of fleetmaatschappij te verbeteren, wat ten goede komt aan u en andere polishouders of klanten.
- Wij doen rechtstreeks of onrechtstreeks een beroep op externe dienstverleners.
 - Externe dienstverleners om de correcte ruitidentificatie mogelijk te maken;
 - Leveranciers die ons bijstaan in de verwerking van betalingen of facturatie;
 - Externe partijen die ons bijstaan om betaling van onze facturen te verkrijgen;
 - Externe dienstverleners die informatie, dat verzameld wordt in onze filialen of via mobiele apparaten, doorsturen naar Ons informatiesysteem;
 - Externe dienstverleners die Ons bijstaan met Onze klantentevredenheidsonderzoeken. De resultaten van deze onderzoeken willen we gebruiken om onze service te ontwikkelen en verbeteren. Uw verzekeraar kan willen dat Wij het resultaat van uw antwoord met hem delen;
 - Externe dienstverleners die Ons bijstaan met IT-aangelegenheden;
- Onderlinge uitwisseling binnen TIBALEX om een nog snellere en efficiënte dienst aan u te leveren.
- U heeft expliciet uw toestemming gegeven om uw persoonsgegevens te delen met bepaalde derde partijen.
- Wij hebben een wettelijke, rechterlijke/arbitrale, gereguleerde of professionele verplichting om uw persoonsgegevens door te geven.
 - Ter nakoming van onze verplichtingen ten aanzien van de belastingdiensten;
 - Het opleggen of toepassen van onze Gebruiksvoorwaarden van de Website of Algemene Voorwaarden;
 - Ter aanwijzing van mogelijke strafbare feiten of gevaren voor de openbare veiligheid door TIBALEX en de doorzending van de desbetreffende persoonsgegevens op verzoek van de bevoegde instanties (politie, Staatsveiligheid, etc.)
 - Ter bescherming van onze rechten, eigendommen, of veiligheid van onze onderneming, werknemers of anderen.

- Ingeval TIBALEX, of vrijwel al haar activa fusioneert of overgenomen wordt door een externe partij, en uw persoonsgegevens een deel kunnen uitmaken van de overgedragen activa.
- Ingeval wij anonieme statistische informatie doorgeven over het gebruik van de Website en verwante gebruiksinformatie aan achtenswaardige derde partijen.

II. Ontvangst van derden

De derden van wie Wij uw persoonsgegevens ontvangen, garanderen Ons dat zij u hierover geïnformeerd hebben. Wij hebben met deze derden steeds de nodige afspraken omtrent privacy gemaakt. Deze derden zijn de verzekeringsmaatschappijen, lease- en fleetmaatschappijen. Wij gebruiken deze persoonsgegevens enkel om:

- uw gegevens te verifiëren bij uw verzekeraar, leasemaatschappij en/of makelaar;
- de correcte ruit te selecteren om de ruitvervanging door te voeren;
- uw claim te behandelen die onder uw polis valt en/of om betaling te verkrijgen van uw verzekerings-, lease- en/of fleetmaatschappij voor de diensten die we aan u geleverd hebben;

5. Communicatie met/van TIBALEX

I. Telefoongesprekken van/naar TIBALEX

Bepaalde telefoonnummers op onze website hebben een unieke code zodat wij kunnen leren op welke plaatsen onze Website onduidelijk is en we dus kunnen verbeteren in duidelijke communicatie naar onze klanten. Dit wordt enkel gedaan bij de websitebezoekers die performantie cookies hebben geaccepteerd. Voor meer informatie over ons cookie-beleid, kan u [hier](#) terecht.

II. E-mail, sms en andere elektronische berichten

Wij kunnen u contacteren per e-mail, sms of een ander communicatiemiddel met betrekking tot uw boeking, inclusief een herinnering voor uw afspraak per e-mail of sms.

Uitgezonderd indien u ons verzocht heeft dit niet te doen, kunnen wij u contacteren over onze diensten en producten per post, e-mail, sms of andere fysieke of elektronische middelen.

6. Uw privacy rechten

Wanneer u beroep wenst te doen op uw privacy rechten, zoals door de wet bepaald en hieronder opgesomd, gelieve dan contact op te nemen met info@autoglasbrugge.be.

U beschikt over volgende privacy rechten:

- Recht op inzage van uw persoonsgegevens die Wij over u bezitten;
- Recht op rectificatie, vervollediging of update van uw persoonsgegevens;
- Recht op schrapping van uw persoonsgegevens ('right to be forgotten');
- Recht op een beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens;
- Recht op overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens;
- Recht van bezwaar/verzet tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.

U kan deze rechten kosteloos uitoefenen door een e-mail te sturen naar bovenvermeld mailadres.

Indien u niet langer nieuwsbrieven of informatie over onze diensten wil ontvangen, kan u zich op elk moment uitschrijven door te klikken op de knop "uitschrijven", zoals onderaan voorzien in elke e-mail van TIBALEX.

Merk op dat door verder gebruik te maken van onze diensten of de Website en door Ons via de Website of op een andere manier persoonsgegevens door te geven of door te e-mailen naar adressen die op de Website vermeld staan, u instemt met Ons gebruik van uw persoonsgegevens zoals beschreven in dit Privacy Verklaring. Gelieve ons geen persoonsgegevens te bezorgen indien u niet wilt dat ze op deze manier gebruikt worden.

7. Beveiliging

TIBALEX neemt redelijke fysieke, technologische en organisatorische voorzorgsmaatregelen met het oog op de bescherming van uw persoonsgegevens en in het bijzonder ter voorkoming van (i) ongeoorloofde toegang tot uw persoonsgegevens, alsook (ii) verlies, misbruik of onrechtmatige wijziging van uw persoonsgegevens.

Meer bepaald neemt TIBALEX volgende beveiligingsmaatregelen om de risico's op misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te beperken:

- Logische toegangscontrole;
- Fysieke toegangscontrole
- Encryptie (versleuteling) van wachtwoorden en van de opslagbestanden;
- Multi-factor authenticatie voor web-toepassingen;
- Beveiliging van netwerkverbindingen;
- Web application Firewall;

- Anti-virus;
- Security awareness training voor TIBALEX-medewerkers;
- Netwerk-segmentatie
- Doelgerichte toegangsbeperkingen en controle op naleving daarvan.

Niettegenstaande (i) het veiligheidsbeleid van TIBALEX (ii) de controles die zij uitvoert en (iii) de handelingen die zij stelt in dit kader, kan een onfeilbaar niveau van veiligheid niet worden gegarandeerd. Geen enkele methode van overdracht of doorgifte via het internet noch enige methode van elektronische opslag is 100% veilig, zodat TIBALEX in dit kader geen absolute veiligheid kan garanderen.

8. Grensoverschrijdende verwerking persoonsgegevens

Elke overdracht van persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) aan een bestemming die zijn woonplaats of zetel heeft in een land dat niet valt onder een adequaatheidsbesluit uitgevaardigd door de Europese Commissie, zal worden beheerst door bepalingen van een verwerkingsovereenkomst, die ofwel (i) de standaard contractuele clausules zoals bepaald in de ‘Beslissing van de Europese Commissie van 4 juni 2021 (Decision 2021/914/EC) zal bevatten, ofwel (ii) passende waarborgen bieden door enig ander mechanisme op grond van de Privacy Wetgeving of enige andere regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

9. Update Privacy Verklaring

TIBALEX is gerechtigd om deze Privacy Verklaring te updaten door een nieuwe versie op de Website te plaatsen. Het is in dit kader ten eerste aangewezen om regelmatig de Website en de betreffende pagina waarop de Privacy Verklaring wordt weergegeven, te raadplegen om zeker te zijn dat u kennis hebt van enige wijzigingen.

10. Verwijzingen naar andere websites

De Website kan mogelijk hyperlinks bevatten naar andere websites. Wanneer u één van deze links aanklikt, gaat u mogelijk naar een andere website of internetbron die bewust of via cookies of andere technologieën informatie over u zou kunnen verzamelen. TIBALEX draagt geen enkele verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid of controlebevoegdheid over deze andere websites of internetbronnen, noch over hun inzameling, gebruik en verspreiding van uw persoonsgegevens. U dient zelf het Privacy Verklaring van deze andere websites en internetbronnen na te kijken zodoende te kunnen oordelen of zij in overeenstemming met de Privacy Verklaring handelen.

De bepalingen in deze Privacy Verklaring gelden niet voor zover via de Website slechts de toegang tot de toepassingen en/of inhoud van derden wordt opengesteld en

deze toepassingen en/of inhoud door TIBALEX uitdrukkelijk als niet onder de verantwoordelijkheid van TIBALEX vallend werden gekenmerkt.

11. Klachten

Wanneer u klachten heeft over de manier waarop TIBALEX uw persoonsgegevens verzamelt, gebruikt en/of verwerkt, kan u een beroep instellen bij de rechter of een klacht indienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit.

[Gegevensbeschermingsautoriteit](#)

Drukpersstraat 35, 1000 Brussel

+32 (0)2 274 48 00

+32 (0)2 274 48 35

contact@apd-gba.be

12. Contacteer TIBALEX

Indien u vragen heeft over de Privacy Verklaring of over de wijze waarop TIBALEX uw persoonsgegevens verzamelt, gebruikt of verwerkt, gelieve Ons te contacteren:

- Via e-mail: info@autoglasbrugge.be
- Via de post: Autobaan 4, 8210 Loppem, ter attentie van Privacy.