

PRIVACY-BELEID

I. INLEIDING

1. Hierna wordt uitgelegd hoe bvba Norm AdRem (hierna 'wij' of 'ons' genoemd) omgaat met de persoonsgegevens van haar klanten en van andere partijen die met ons in contact staan (hierna 'u' of 'uw' genoemd).

Onder persoonsgegevens wordt elke vorm van informatie verstaan die u toelaat om uzelf direct of indirect als een natuurlijke persoon te identificeren.

2. Wij respecteren ten volle uw persoonlijke levenssfeer en hechten veel belang aan de bescherming van uw persoonsgegevens. Uw persoonsgegevens worden dan ook op een rechtmatige, behoorlijke en transparante wijze beheerd.

Bij de verwerking van uw persoonsgegevens wordt de wet nageleefd, momenteel de Belgische wet van 8 december 1992 en vanaf 25 mei 2018 de Europese verordening nr. 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de gegevensbescherming (beter bekend als 'GDPR' of 'AVG') of enig ander wetgevingsbesluit die deze wijzigt.

Meer informatie over de bescherming van persoonsgegevens kunt u verkrijgen bij de Belgische Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, vanaf 25 mei 2018 de [Gegevensbeschermingsautoriteit](#) genoemd.

3. Wij nodigen u uit om deze verklaring zorgvuldig te lezen zodat u ons beleid op dit gebied kent en begrijpt. Deze verklaring wordt regelmatig bijgewerkt. De meest recente versie van de verklaring is beschikbaar op onze website. Wij zullen u op de hoogte brengen via de gebruikelijke communicatiekanalen indien er belangrijke wijzigingen zijn aangebracht.

II. WIE IS DE VERANTWOORDELIJKE VOOR DE VERWERKING ?

4. Wij zijn de verantwoordelijke voor de verwerking van uw gegevens.

Wij zijn dan ook uw gesprekspartner en diegene die ten aanzien van de Gegevensbeschermingsautoriteit verantwoording dient af te leggen aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens. Wij bepalen de doeleinden waarvoor uw persoonsgegevens worden verwerkt alsook de gebruikte middelen en de verwerkingseigenschappen.

5. *U kunt met ons contact opnemen op volgende wijze : Potegemstraat 14 bus 03 te 8790 Waregem, of info@norm.be.*
6. Wij kunnen beroep doen op gespecialiseerde dienstverleners om uw persoonsgegevens namens ons en volgens onze instructies te verwerken in overeenstemming met dit privacy-beleid. Enkel de persoonsgegevens die strikt noodzakelijke zijn zullen aan deze dienstverleners worden doorgegeven (hierna de 'verwerkers van bvba Norm AdRem' genoemd).

III. WELKE CATEGORIEËN VAN PERSOONSgegevens VERWERKT WIJ?

7. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de categorieën van persoonsgegevens die wij kunnen verwerken. Het is mogelijk dat ook andere gegevens worden verwerkt indien die nodig of nuttig zijn voor de voortzetting van de contractuele relatie met ons.

Hierbij wordt de context aangegeven waarin wij deze gegevens verkrijgen of verwerken. Deze tabel moet samen gelezen worden met de beschrijving van de doeleinden waarvoor wij de gegevens verwerken.

Categorie	Voorbeelden	Context
Gegevens over het onroerend goed van de klant / opdrachtgever (eigenaar of huurder)	Eigendomstitel, stedenbouwkundig uittreksel, bodemattest, keuringattest van de elektrische installatie, EPC attest, informatie over de overstromingsgevoeligheid, postinterventiedossier, informatie over de erfgoedwaarde	Deze gegevens worden door u verstrekt, via het notariaat of via bouwpromotor ontvangen, via de statuten van het gebouw bekomen, dan wel in uw opdracht door ons opgevraagd bij de overheid of technische experts.
Gegevens van mede-eigenaars en in voorkomend geval hun huurders	Naam, adres, plaats en datum van geboorte, nationaliteit, rijksregisternummer,	Deze gegevens worden door u als mede-eigenaar/huurder of via het notariaat

	rekeningnummer, vast of mobiel telefoonnummer en het e-mailadres.	(aankoop, verkoop, schenking, erfenis) of via de makelaar bij verhuur/verkoop aan ons verstrekt .
Gegevens die verband houden met de uitvoering van de dienstverlening van syndicus	Betalingsverrichtingen, inclusief namen en rekeningnummers, communicatie en referenties, kaartnummers, etc.	Deze gegevens hebben betrekking op uw verrichtingen als mede-eigenaar die door de syndicus worden gecoördineerd
Gegevens over de verrichtingen van ons met u	De informatie in verband met uw contacten met ons per telefoon, e-mail, fax enz. en uw interacties op onze webpagina's, haar diensten of haar partners, op sociale netwerken enz.	Deze gegevens komen van contacten van welke aard ook tussen u en ons (bij ontmoetingen of evenementen, abonnement op een nieuwsbrief, bezoek websites, sociale netwerken etc.)
Gegevens over het gedrag en voorkeuren van de klant	Informatie over uw gedrag en voorkeuren met betrekking tot het gebruik van communicatie- en relatiekanalen, informatie over uw persoonlijke keuzes en levensstijl, privé of professioneel projecten, hobby's etc.	Deze gegevens zijn het gevolg van keuzes die u hebt geuit of analyses die door ons zijn uitgevoerd in overeenstemming met deze verklaring en haar wettelijke verplichtingen.

8. Wij verwerken geen gegevens die uw ras of etnische afkomst onthullen, of politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, lidmaatschap van een vakbond, gezondheids- of levensgegevens of seksuele gerichtheid, genetische gegevens of biometrische gegevens.

IV. VOOR WELKE DOELEINDEN VERWERKEN WIJ UW PERSOONSgegevens ?

9. Wij verzamelen en verwerken uw persoonsgegevens enkel en alleen voor de hier onder beschreven doeleinden. Wij zorgen ervoor dat alleen de noodzakelijke en relevante gegevens voor een bepaald doel worden verwerkt.

Wij verwerken uw gegevens in de door de wet toegestane situaties, meer bepaald:

- Om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die op ons rusten
- Om een contract met u uit te voeren of om op uw verzoek vóór de sluiting van dit contract bepaalde maatregelen te nemen
- Voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van ons, waarbij deze belangen met uw grondrechten en fundamentele vrijheden wordt afgewogen
- In specifieke gevallen, met uw toestemming, als gevolg van een specifiek en ondubbelzinnig verzoek, voorafgegaan door duidelijke en begrijpelijke informatie; deze toestemming kan u op elk moment in overeenstemming met de wet intrekken.

1. WETTELIJKE VERPLICHTINGEN

10. Wij deinen ons te houden aan wetgeving die haar in specifieke omstandigheden verplicht om uw persoonsgegevens te verwerken in het kader van haar activiteiten. Deze verplichtingen kunnen met zich meebrengen dat wij moeten samenwerken met de bevoegde autoriteiten en/of derden, en eventueel bepaalde van uw persoonsgegevens aan hen overmaken.

Hieronder vallen onder meer:

- De verplichting om bij te dragen aan het voorkomen van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme;
- De verplichting die aan een syndicus worden opgelegd aangaande het beheer van mede-eigendommen;
- De verplichting om te reageren op een formeel verzoek van Belgische belasting- en gerechtelijke autoriteiten.

De lijst van wettelijke verplichtingen waarvoor wij uw gegevens moeten verwerken, is niet exhaustief en is onderhevig aan veranderingen.

2. CONTRACTUELE RELATIES TUSSEN ONS EN U ALS KLANT

11. Alvorens contracten te sluiten dienen wij soms bepaalde gegevens te verkrijgen en te verwerken, met name om onder andere :
- Te reageren op uw verzoek;
 - U bij te staan bij het verstrekken van informatie en bij de sluiting van het contract
 - Een verzoek op te volgen, de geschiktheid te evalueren en de risico's met betrekking tot een mogelijk contract in te schatten,

- Uw bemiddelingsopdracht te vervullen

12. In het kader van lopende contracten of het beheer van contracten dienen wij een aantal gegevens te verwerken, in het bijzonder om te voldoen aan administratieve en boekhoudkundige verplichtingen.

In dit kader kunnen uw gegevens intern bij ons worden verzonden naar diverse afdelingen, waaronder aan diegene die niet rechtstreeks verantwoordelijk zijn voor de relatie met u of de uitvoering van een bepaald contract.

Meer bepaald verwerken wij uw gegevens bij de uitvoering van contracten als volgt:

- Beheer van lopende contracten / bestelde diensten
- Centraal management en algemeen beeld van de klanten
- Het beheer van uw vastgoed
- Het beheer van de mede-eigendom waarin u mede-eigenaar bent

Wij kunnen uw persoonsgegevens voor bijkomende doeleinden verwerken in het kader van de relatie met u en de uitvoering van contracten.

3. GERECHTVAARDIGDE BELANGEN VAN ONS

13. Wij verwerken uw gegevens ook voor de verwezenlijking van onze gerechtvaardigde belangen. Hierbij streven wij ernaar om een billijke balans te vinden tussen de noodzaak om gegevens te verwerken en respect voor uw rechten en vrijheden, met inbegrip van de bescherming van de privacy.

Persoonsgegevens worden onder andere verwerkt voor:

- Het personaliseren van onze diensten
- De verbetering van de kwaliteit van de aan u verleende dienst door:
 - Evaluatie en verbetering van processen, met inbegrip van campagnes, simulaties en verkoop, door middel van verschillende middelen zoals statistische analyse, tevredenheids-onderzoeken en diverse andere zoekmethodes
 - Verbetering van bestaande (of in ontwikkeling zijnde) producten van ons, op basis van enquêtes bij onze klanten, statistieken, tests en feedback van klanten via sociale netwerken (Twitter, facebook) gekoppeld aan ons,
- Toezicht op onze activiteiten, met inbegrip van de omvang van de omzet, het aantal afspraken in onze kantoren, het aantal oproepen en bezoeken aan onze website, de aard van de gestelde vragen van klanten etc.
- Het voorbereiden van studies en statistieken, waarbij wordt gebruik gemaakt van anonimisering en pseudonimisering van de betrokkenen
- De opleiding van ons personeel door middel van het gebruik van praktijkvoorbeelden ter illustratie, met inbegrip van het opnemen van bepaalde telefoongesprekken,
- Het gebruik van cookies om het gebruiksgemak van de bezoekers van haar website te verbeteren. Meer informatie over de werking van cookies en de mogelijkheden om het gebruik van cookies te beperken en ze te verwijderen, vindt u in ons Cookies Beleid (in het geval onze website effectief cookies gebruikt).
- Het bewaren van bewijsmateriaal (archieven)
- De vaststelling, uitoefening, verdediging en het behoud van onze rechten of alle personen die wij vertegenwoordigen, bijvoorbeeld voor invorderingsprocedures of geschillen.

4. SPECIFIEK GERECHTVAARDIGD BELANG VAN ONS: CONVENTIONELE DIRECT MARKETING

14. Wij voeren een klantensegmentatie uit - in het bijzonder naargelang uw behoeften - om u bijvoorbeeld geschikte panden en/of diensten aan te bieden die overeenstemmen met uw professionele en persoonlijke situatie. Daartoe kunnen wij onder meer:

- De diensten die u reeds gebruikt en uw sociodemografische gegevens beoordelen (leeftijd, familiale samenstelling, inkomsten enz.)
- Uw gedrag analyseren via verschillende kanalen (bezoeken/meetings, e-mails, bezoek aan de website, berichten via onze website), uw voorkeuren afleiden en hierdoor de informatie en de internetpagina's die u hebt bezocht personaliseren,

- De advertenties op de webpagina's aanpassen zodat ze voldoen aan de interesse die u heeft aangetoond via uw gedrag op onze website, sociale netwerken, in een kantoor of elders (bvb. bij gebeurtenissen waar wij aanwezig waren),
- Het invullen van formulieren vereenvoudigen door bepaalde velden al in te vullen met reeds bekende gegevens en u te vragen de nauwkeurigheid van deze gegevens te verifiëren en indien nodig bij te werken,
- De sleutelmomenten beoordelen waarvoor bepaalde diensten u het beste zouden uitkomen
- U gepersonaliseerde advertenties versturen per post, of telefoon

5. UW TOESTEMMING VOOR HET VERWERKEN EN VERZENDEN VAN ELEKTRONISCHE RECLAME (ELEKTRONISCHE DIRECT MARKETING)

15. Wij kunnen uw persoonlijke elektronische contactgegevens (namelijk uw mobiele telefoonnummer en e-mailadres) verwerken om u persoonlijke informatie, advertenties of voorstellen toe te sturen via directe marketing of nieuwsbrieven. In dit geval dienen wij eerst uw specifieke toestemming te vragen.

Door dit privacy beleid te aanvaarden, geeft u uw toestemming voor het verwerken van uw persoonsgegevens voor elektronische direct marketing doeleinden én het versturen van elektronische reclame.

V. AAN WIE MAKEN WIJ UW PERSOONSgegevens OVER?

16. Wij behandelen uw persoonsgegevens met de grootste zorg en delen uw gegevens alleen om u de beste diensten aan te bieden bij de uitvoering van haar opdracht.

Wij kunnen uw gegevens toezenden aan andere entiteiten binnen haar groepsverband in binnen en buitenland, met name aan de andere entiteiten van de groep die wij bijstaan bij de uitvoering, het beheer en de controle van de activiteiten, met inbegrip van rapportage, ondersteuning en computer beveiliging of het aanbieden van specifieke diensten en producten.

17. In sommige gevallen zijn wij bij wet verplicht om uw gegevens te delen met derden, waaronder:
- Overheidsinstanties of toezichthoudende autoriteiten wanneer er een wettelijke verplichting bestaat om informatie over te maken
 - Gerechtelijke onderzoeksinstanties op hun uitdrukkelijk verzoek

Wij dragen uw gegevens tevens over aan specifieke dienstverleners om te helpen met :

- Het ontwerpen en onderhouden van computerapparatuur en internetapplicaties
- Het aanbieden van reclame- en communicatiediensten, met inbegrip van online en sociale netwerkproviders
- Het voorbereiden van rapporten en statistieken, afdrukken van documenten en ontwerpen van producten of diensten
- De commercialisering van haar activiteiten, de organisatie van evenementen en het beheer van klantencommunicatie

Wij dienen uw gegevens ook over te maken aan online en sociale netwerkproviders, die wij gebruiken voor het aanbieden van reclamediensten.

Eveneens kunnen uw persoonlijke gegevens in het kader van gerechtelijke procedures aan gerechtsdeurwaarders of advocaten worden meegedeeld.

In de hiervoor genoemde gevallen zorgen wij ervoor dat derden enkel beperkt toegang hebben tot de persoonsgegevens die nodig zijn om de vereiste specifieke taken uit te voeren. Wij zullen er ook voor zorgen dat derden zich ertoe verbinden de persoonsgegevens op een veilige en vertrouwelijke wijze te gebruiken en te gebruiken in overeenstemming met de instructies van ons en zijn gegevens-beschermingsbeleid.

18. Wij bewaren uw persoonsgegevens binnen de EER. Er worden dan ook geen gegevens overgebracht naar landen buiten de EER.

VI. HOE LANG WORDEN UW PERSOONSgegevens BEWAARD ?

19. Wij zullen uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor de gegevens worden verzameld.

Deze periode is gelinkt aan onze de wettelijke en fiscale verplichtingen, evenals de wettelijke noodzaak om uw gegevens bij te houden buiten de bewaringsperiode ter bewijs of om te reageren op verzoeken om informatie van de bevoegde instantie, bijvoorbeeld:

- 10 jaar in het kader van de antiwitwaswetgeving
- 10 jaar in het kader van onze contractuele aansprakelijkheid
- 7 jaar voor de boekhouding en verantwoordingstukken van de verenigingen van mede-eigenaars naar aanleiding van het uitoefenen van de taak van syndicus

Buiten deze perioden worden uw persoonlijke gegevens verwijderd of geanonimiseerd.

VII. HOE WORDEN UW PERSOONSgegevens BEVEILIGD ?

20. Wij hanteren strikte normen om de persoonsgegevens onder haar controle te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging

Wij nemen dan ook maatregelen van technische en organisatorische aard zoals encryptie, antivirus, firewalls, toegangscontroles, strenge selectie van medewerkers en leveranciers, om ongepaste toegang, verlies of openbaarmaking van uw persoonsgegevens te voorkomen en te detecteren.

In het onwaarschijnlijke en ongelukkige geval dat uw persoonsgegevens onder onze controle gecompromitteerd worden door een inbreuk op de informatiebeveiliging, zullen we onmiddellijk handelen om de oorzaak van dergelijke inbreuk te identificeren en actie ondernemen via adequate remediëren maatregelen. Indien nodig, zullen we u in kennis stellen van dit incident in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

VIII. WAT ZIJN UW RECHTEN BIJ HET VERWERKEN VAN UW PERSOONSgegevens ?

1. RECHT VAN INZAGE, VERBETERING, BEPERKING, WISSING, OVERDRAAGBAARHEID VAN GEGEVENS EN VAN BEZWAAR

21. Voor de hierboven vermelde doeleinden heeft u:
- Een *recht op inzage* van uw persoonsgegevens bij ons. Dit betekent dat u ons kan vragen of wij uw persoonsgegevens verwerken, voor welke doeleinden deze gegevens worden verwerkt, welke categorieën van gegevens worden verwerkt, en aan wie zij worden meegedeeld.
 - Een *recht van verbetering* als u vaststelt dat uw persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn.
 - Een *recht op beperking* indien u bvb. de juistheid van uw persoonsgegevens betwist en dit gedurende een periode die ons toelaat om dit te controleren
 - Een *recht op wissing* van uw persoonsgegevens. Wanneer uw contract met ons een einde genomen heeft, kan u ons vragen om uw persoonsgegevens te wissen indien dit niet langer nodig is voor de doeleinden waarvoor deze persoonsgegevens werden verzameld. U heeft eveneens de mogelijkheid om ten allen tijde de wissing te vragen van persoonsgegevens die door ons op basis van uw toestemming worden verwerkt (tenzij wij een andere rechtsgrond hebben voor de verwerking) of op basis van het gerechtvaardigd belang van ons (tenzij er prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden zijn voor de verwerking). Wij kunnen in ieder geval deze persoonsgegevens bijhouden indien dit voor bewijsdoeleinden in het kader van rechtsvorderingen zou vereist zijn.
 - Een *recht op overdraagbaarheid* van gegevens die uzelf aan ons heeft verstrekt indien uw persoonsgegevens worden verwerkt op basis van een overeenkomst of op basis van uw toestemming voor het verzenden van elektronische communicatie én deze persoonsgegevens worden verwerkt met behulp van geautomatiseerde processen. Onder dit recht kan u ons vragen uw persoonsgegevens door te sturen naar uzelf of rechtstreeks doorsturen naar een andere gegevensverwerkingsverantwoordelijke, voor zover dit technisch mogelijk is voor ons.

U heeft het *recht om bezwaar* te maken tegen de verwerking van uw gegevens voor de doeleinden die zijn vermeld in artikel IV.3 en IV.4. In het geval van IV.3 kunnen wij evenwel de persoonsgegevens blijven verwerken indien er dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking zijn die zwaarder wegen dan

uw belangen, rechten en vrijheden of gronden zijn die verband houden met het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering.

U kunt uw rechten uitoefenen door een geschreven verzoek per post te versturen, dat gedateerd is, ondertekend en met kopie van uw identiteitsbewijs bijgesloten naar Vastgoedbeheer Norm, Potegemstraat 14 bus 03 te 8790 Waregem of per e-mail naar info@norm.be.

2. RECHT VAN VERZET TEGEN HET VERZENDEN VAN ELEKTRONISCHE RECLAME

22. In IV.5 werd uw toestemming gevraagd om uw elektronische contactgegevens te verwerken en te gebruiken om commerciële informatie, reclame of persoonlijke voorstellen naar u te sturen (via direct marketingacties of elektronische nieuwsbrieven). Dit geldt met name voor communicatie naar uw mobiele telefoonnummer en e-mailadres.

U heeft het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor elektronische direct marketing en u te verzetten tegen de toekomstige ontvangst van dergelijke reclame.

U kan ons dit op de volgende wijzen kenbaar maken:

- Door het versturen van een e-mail met een kopie van uw identiteitskaart naar info@norm.be
- Door het versturen van een brief per post met een kopie van uw identiteitskaart naar Vastgoedbeheer Norm, Potegemstraat 14 bus 03 te 8790 Waregem
- Door op de link "uitschrijven" ("unsubscribe") te klikken onderaan een e-mail of elektronische nieuwsbrief die door ons is verzonden
- Door een verzoek te richten via de contactpagina op onze website

De uitoefening van het recht van verzet kan ons evenwel niet tegenhouden om u te contacteren voor enig ander doel, met inbegrip van een wettelijke verplichting of de uitvoering van het contract, in overeenstemming met deze verklaring.

3. RECHT OM EEN KLACHT IN TE DIENEN

23. Indien u klachten hebt met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens, kan u ons contacteren als volgt:

- Per post : Vastgoedbeheer Norm, Potegemstraat 14 bus 03 te 8790 Waregem
- Per e-mail : info@norm.be
- Telefonisch : 056 723 823
- Via het contactformulier op onze website : www.norm.be

24. U kunt ook een klacht indienen bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, per post te Drukpersstraat 15, 1000 Brussel, of per e-mail op commission@privacycommission.be, of telefonisch op +32 2 274 48 00.