

**PRIVACY BELEID
NV LOYD**



Dit privacy beleid is als volgt opgebouwd:

I.	Inleiding.....	2
II.	Wie is de verantwoordelijke voor de verwerking	2
III.	Welke categorieën van persoonsgegevens verwerkt LOYD ?.....	3
IV.	Voor welke doeleinden verwerkt LOYD uw persoonsgegevens ?.....	4
	1. Wettelijke verplichtingen	4
	2. Contractuele relaties tussen LOYD en u als klant.....	4
	3. Gerechvaardigde belangen van LOYD.....	5
	4. Specifiek gerechtvaardigd belang van LOYD: conventionele direct marketing.....	5
	5. Uw toestemming voor het verwerken en verzenden van elektronische reclame (elektronische direct marketing).....	6
V.	Aan wie maakt LOYD uw persoonsgegevens over?	6
VI.	Hoe lang worden uw persoonsgegevens bewaard ?	7
VII.	Hoe worden uw persoonsgegevens beveiligd ?.....	7
VIII.	Wat zijn uw rechten bij het verwerken van uw persoonsgegevens ?.....	8
	1. Recht van inzage, verbetering, beperking, wissing, overdraagbaarheid van gegevens en van bezwaar	8
	2. Recht van verzet tegen het verzenden van elektronische reclame	9
	3. Recht om een klacht in te dienen.....	9



I. INLEIDING

Dit privacy beleid legt uit hoe LOYD omgaat met de persoonsgegevens van haar klanten, natuurlijke personen, en alle andere natuurlijke personen die met LOYD in contact staan (hierna 'u' genoemd).

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

LOYD hecht veel belang aan de bescherming van uw persoonsgegevens en respecteert ten volle uw persoonlijke levenssfeer. LOYD behandelt en beschermt uw persoonsgegevens dan ook op een rechtmatige, behoorlijke en transparante wijze.

Bij de verwerking van uw persoonsgegevens leeft LOYD evident de wet na, zijnde de Europese verordening nr. 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van hun persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening 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 [Gegevensbeschermingsautoriteit](#).

Wij nodigen u uit om deze verklaring zorgvuldig te lezen zodat u het beleid van LOYD 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

LOYD is de verantwoordelijke voor de verwerking van uw gegevens. Haar coördinaten zijn:

*NV LOYD
Kortrijksesteenweg 1170/0101A
9051 Sint-Denijs-Westrem*

KBO: 0452.540.830

*E-mailadres: hello@loyd.be
Telefoonnummer: 09 396 42 09*

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

LOYD kan beroep doen op gespecialiseerde dienstverleners om uw persoonsgegevens namens LOYD en volgens de instructies van LOYD te verwerken in overeenstemming met dit privacy beleid. Enkel de persoonsgegevens die strikt noodzakelijk zijn zullen aan deze dienstverleners worden doorgegeven (hierna de 'verwerkers van LOYD' genoemd).

III. WELKE CATEGORIEËN VAN PERSOONSgegevens VERWERKT LOYD ?

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

Hierbij wordt de context aangegeven waarin LOYD deze gegevens verkrijgt of verwerkt. Deze tabel moet samen gelezen worden met de beschrijving van de doeleinden waarvoor LOYD de gegevens verwerkt.

Categorie	Voorbeelden	Context
1/ Identiteitsgegevens van de klant /opdrachtgever (verkoper/opstalgever/grondeigenaar/...) 2/ Identiteitsgegevens van kandidaat koper	Naam, adres, plaats en datum van geboorte, nationaliteit, vast of mobiel telefoonnummer en het e-mailadres.	Deze gegevens worden door u verstrekt en verwerkt wanneer u inlichtingen aanvraagt, klant wordt, een bemiddelingsopdracht sluit of u registreert om de diensten van LOYD (online) te gebruiken, voor elke identificatie of gebruik. Deze gegevens kunnen ondermeer door het inlezen van uw identiteitskaart worden verkregen.
Gegevens over het onroerend goed van de klant / opdrachtgever (verkoper/opstalgever/grondeigenaar/...)	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, dan wel in uw opdracht door LOYD opgevraagd bij de overheid of technische experts.
Aanvullende gegevens voor het sluiten van een onderhandse verkoopovereenkomst/aannemingsovereenkomst/aankoop- en/of verkoopbelofte/...	Rijksregisternummer	Deze gegevens worden door u verstrekt Het nationaal rijksregisternummer wordt alleen gebruikt in de gevallen waarin de wet voorziet of vereist.
Gegevens over de verrichtingen van LOYD met u	De informatie in verband met uw contacten met LOYD, per telefoon, e-mail, fax enz. en uw interacties op de webpagina's aangaande LOYD, haar diensten of haar partners, op sociale netwerken enz.	Deze gegevens komen van contacten van welke aard ook tussen u en LOYD (bij ontmoetingen of evenementen, abonnement op een nieuwsbrief, 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 LOYD zijn uitgevoerd in overeenstemming met deze verklaring en haar wettelijke verplichtingen.

LOYD verwerkt 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 VERWERKT LOYD UW PERSOONSGEGEVENS ?

LOYD verzamelt en verwerkt uw persoonsgegevens enkel en alleen voor de hier onder beschreven doeleinden. LOYD zorgt ervoor dat alleen de noodzakelijke en relevante gegevens voor een bepaald doel worden verwerkt.

LOYD verwerkt uw gegevens in de door de wet toegestane situaties, meer bepaald:

- Om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die op LOYD 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 LOYD, 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

LOYD dient zich 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 LOYD moet samen te werken met de bevoegde autoriteiten en/of derden, en eventueel bepaalde van uw persoonsgegevens aan hen overmaakt.

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 om te reageren op een formeel verzoek van Belgische belasting- en gerechtelijke autoriteiten

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

2. CONTRACTUELE RELATIES TUSSEN LOYD EN U ALS KLANT

Alvorens contracten te sluiten dient LOYD soms bepaalde gegevens verkrijgen en 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,

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

In dit kader kunnen uw gegevens intern binnen LOYD 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 verwerkt LOYD uw gegevens bij de uitvoering van contracten als volgt:

- Beheer van lopende contracten / bestelde diensten
- Centraal management en algemeen beeld van de klanten

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

3. GERECHTVAARDIGDE BELANGEN VAN LOYD

LOYD verwerkt uw gegevens ook voor de verwezenlijking van haar gerechtvaardigde belangen. Hierbij streeft LOYD 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 de diensten van LOYD
- 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, tevredenheidsonderzoeken en diverse andere zoekmethodes
 - Verbetering van bestaande (of in ontwikkeling zijnde) producten van LOYD, op basis van enquêtes bij klanten van LOYD, statistieken, tests en feedback van klanten via sociale netwerken (Facebook, Instagram, LinkedIn) gekoppeld aan LOYD,
- Toezicht op de activiteiten van LOYD, met inbegrip van de omvang van de omzet, het aantal afspraken in onze kantoren, het aantal oproepen en bezoeken aan de website van LOYD, 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 bewaren van bewijsmateriaal (archieven)
- De vaststelling, uitoefening, verdediging en het behoud van de rechten van LOYD of alle personen die zij vertegenwoordigt, bijvoorbeeld voor invorderingsprocedures of geschillen.

4. SPECIFIEK GERECHTVAARDIGD BELANG VAN LOYD: CONVENTIONELE DIRECT MARKETING

LOYD voert 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 kan LOYD 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 LOYD aanwezig was)
- 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)

LOYD kan 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 dient LOYD 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 MAAKT LOYD UW PERSOONSgegevens OVER?

LOYD behandelt uw persoonsgegevens met de grootste zorg en deelt uw gegevens alleen om u de beste diensten aan te bieden bij de uitvoering van haar opdracht.

LOYD kan uw gegevens toezenden aan andere entiteiten binnen haar groepsverband in binnen en buitenland, met name aan de andere entiteiten van de groep die LOYD 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.

In sommige gevallen is LOYD 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

LOYD draagt 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

LOYD dient uw gegevens ook over te maken aan online en sociale netwerkproviders, die LOYD gebruikt 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 zorgt LOYD ervoor dat derden enkel beperkt toegang hebben tot de persoonsgegevens die nodig zijn om de vereiste specifieke taken uit te voeren. LOYD zal 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 LOYD en zijn gegevensbeschermingsbeleid.

LOYD bewaart uw persoonsgegevens binnen de EER. Er worden dan ook geen gegevens overgebracht naar landen buiten de EER.

VI. HOE LANG WORDEN UW PERSOONSGEGEVENS BEWAARD ?

LOYD zal uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor de gegevens worden verzameld. Specifiek maakt LOYD een onderscheid tussen de bewaringsperiode en de archiveringsperiode.

De bewaringsperiode is de maximale periode van gebruik van uw gegevens voor specifieke doeleinden. De archiveringsperiode voldoet aan de wettelijke en fiscale verplichtingen van LOYD, 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, met name:

- Alle gegevens die LOYD in het kader van de antiwitwaswetgeving moet bijhouden worden gedurende 10 jaar bewaard
- Alle gegevens over uw relatie met LOYD worden gedurende 10 jaar bewaard in het kader van de contractuele aansprakelijkheid van LOYD
- Alle overeenkomsten worden 20 jaar bewaard

Buiten deze perioden worden uw persoonlijke gegevens verwijderd of geanonimiseerd.

VII. HOE WORDEN UW PERSOONSGEGEVENS BEVEILIGD ?

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

LOYD neemt 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 de controle van LOYD gecompromitteerd worden door een inbreuk op de informatiebeveiliging, zal LOYD onmiddellijk handelen om de oorzaak van dergelijke inbreuk te identificeren en actie ondernemen via adequate remediëren maatregelen. Indien nodig, zal LOYD 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

Voor de hierboven vermelde doeleinden heeft u:

- Een *recht op inzage* van uw persoonsgegevens bij LOYD. Dit betekent dat u LOYD kan vragen of zij uw persoonsgegevens verwerkt, 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 LOYD toelaat om dit te controleren
- Een *recht op wissing* van uw persoonsgegevens. Wanneer uw contract met LOYD een einde genomen heeft, kan u LOYD 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 LOYD op basis van uw toestemming worden verwerkt (tenzij LOYD een andere rechtsgrond heeft voor de verwerking) of op basis van het gerechtvaardigd belang van LOYD (tenzij er prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden zijn voor de verwerking). LOYD kan in ieder geval deze persoonsgegevens bijhouden indien dit voor bewijsdoeleinden in het kader van rechtsovername zou vereist zijn.
- Een *recht op overdraagbaarheid* van gegevens die uzelf aan LOYD 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 LOYD vragen uw persoonsgegevens door te sturen naar uzelf of rechtstreeks doorsturen naar een andere gegevensverwerkingsverantwoordelijke, voor zover dit technisch mogelijk is voor LOYD.

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 kan LOYD 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 onderhouden van een rechtsovername.

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 NV LOYD, 9051 Sint-Denijs-Westrem, Kortrijksesteenweg 1170/0101A of per e-mail naar hello@loyd.be of door het contactformulier op de website te bezoeken <http://www.loyd.be/nl/contact>.

2. RECHT VAN VERZET TEGEN HET VERZENDEN VAN ELEKTRONISCHE RECLAME

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 hello@loyd.be
- Door het versturen van een brief per post met een kopie van uw identiteitskaart naar NV LOYD, 9051 Sint-Denijs-Westrem, Kortrijksesteenweg 1170/0101A
- Door op de link “uitschrijven” (“unsubscribe”) te klikken onderaan een e-mail of elektronische nieuwsbrief die door LOYD is verzonden
- Door een verzoek te richten via de contactpagina op onze website

De uitoefening van het recht van verzet kan evenwel LOYD 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

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

- Per post: NV LOYD, 9051 Sint-Denijs-Westrem, Kortrijksesteenweg 1170/0101A
- Per e-mail: hello@loyd.be
- Telefonisch: 09 396 42 09
- Via het contactformulier op onze website: <http://www.loyd.be/nl/contact>

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