

## Privacybeleid

### 1. Algemene Bepalingen

Dit privacybeleid (hierna « **Privacybeleid** ») is van toepassing op de verwerking van gegevens door CARFIXER, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid volgens Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Parvis Sainte-Gudule 5, 1000 Brussel (België), ingeschreven in het rechtspersonenregister van Brussel onder het nummer 0676.617.758 (hierna « **CARFIXER** »).

Het doel van dit privacybeleid is vast te leggen welke categorieën van persoonsgegevens CARFIXER verzamelt op haar website <https://www.carfixer.co>, haar subdomeinen, applicatie, diensten, en alle andere gerelateerde ICT-technologieën (hierna « **Platform** »). Dit privacybeleid beschrijft ook de manier waarop gegevens worden verwerkt en met derden worden gedeeld. Het Privacybeleid stipuleert ook de verschillende maatregelen die CARFIXER getroffen heeft om de veiligheid en vertrouwelijkheid van de verzamelde persoonsgegevens te waarborgen.

CARFIXER geeft om de privacy van de gebruikers van haar platform en van diegene wiens persoonsgegevens verzameld kunnen worden (hierna « **Gebruikers** ») en zal alleen persoonsgegevens verzamelen en verwerken in overeenstemming met de bepalingen van dit Privacybeleid.

CARFIXER moet verantwoordelijk worden gehouden voor de verwerking van persoonsgegevens. Wanneer het echter gaat over de verwerking van persoonsgegevens van klanten die het Platform gebruiken voor de reparatie van schade aan hun voertuig (hierna « **Klanten** »), zijn CARFIXER en de carrosserie gezamenlijk verantwoordelijk. Aan de ene kant treedt CARFIXER op als controller bij het gebruik van het Platform. Aan de andere kant is de carrosserie de verantwoordelijke controller bij het uitvoeren van zijn diensten voor de Klanten.

CARFIXER handelt in overeenstemming met alle toepasselijke wetgeving, huidig en toekomstig, met betrekking tot de bescherming van privacy, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (UE) 2016/679 van 27 april 2016) en zoals nader gespecificeerd in dit Privacybeleid.

Vragen betreffende de verwerking van persoonsgegevens kunnen per e-mail worden gestuurd naar [privacy@carfixer.co](mailto:privacy@carfixer.co).

CARFIXER kan dit Privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen. Maar als dat zo is, laten we u dit op de ene of andere manier weten. In sommige gevallen zullen we u op de hoogte brengen door de datum bovenaan het Privacybeleid te wijzigen die op het Platform te vinden is. In andere gevallen zullen we u op andere manieren inlichten (zoals een verklaring op de startpagina van onze website of een notificatie in de applicatie). De aangepaste versie treedt onmiddellijk in werking, tenzij anders vermeld.

Men dient rekening te houden dat het Platform linken kan bevatten naar andere digitale platformen of bronnen op het internet die zelf ook vrijwillig persoonsgegevens verzamelen, via cookies of andere technologieën. CARFIXER is niet verantwoordelijk voor deze websites en bronnen waarover het geen controle heeft, noch voor de verzameling, verwerking en openbaarmaking van uw persoonsgegevens door deze derden. CARFIXER raadt u aan om het privacybeleid van deze andere websites en bronnen door te nemen om te begrijpen hoe zij uw persoonsgegevens verzamelen en gebruiken.

## 2. Welke persoonsgegevens worden verzameld door CARFIXER

De Gebruiker erkent en gaat ermee akkoord dat de persoonsgegevens die aan het Platform worden gecommuniceerd, verwerkt worden conform dit Privacybeleid.

Tijdens onze interactie met u, moeten we verschillende persoonsgegevens verzamelen:

- (a) De postcode die aangeeft waar de Klant zijn voertuig wilt repareren, meegedeeld aan het Platform door een formulier in te vullen ;
- (b) Informatie met betrekking tot het voertuig, met inbegrip van het kenteken en het kentekenbewijs van het voertuig, meegedeeld aan het Platform door een formulier in te vullen;
- (c) De naam, voornaam, telefoonnummer, adres en emailadres van de Klant, meegedeeld aan het Platform door een formulier in te vullen.
- (d) Alle persoonlijke gegevens met betrekking tot de Carrosserie, Makelaar of andere professional en de inrichting ervan (naam, adres, emailadres, telefoonnummer,...) die met het Platform worden meegedeeld door een formulier in te vullen ;
- (e) online ID en wachtwoord;
- (f) uw historie van aanvragen/diensten
- (g) commercieel profiel (voorkeur voor producten en diensten, geprefereerde manier van communicatie,...)
- (h) geolocatiegegevens, inclusief uw IP adres of fysieke locatie, enkel indien u diensten aanvraagt gebaseerd op geolocatie ;
- (i) gegevens met betrekking tot navigatie en gedrag op onze website (bekeken pagina's, bekeken producten, uitgevoerde zoekopdrachten, etc.).

## 3. Voor welke doeleinden en op welke juridische basis worden uw gegevens verwerkt?

We verwerken uw gegevens voor verschillende doeleinden. Voor elk doel worden enkel gegevens verwerkt die relevant zijn voor het nastreven van het betreffende doel. De verwerking betreft elke handeling (manueel of automatisch) met persoonlijke gegevens.

### 3.1. Uitvoering van de overeenkomst

Les données identifiées ci-dessus à l'article 2 sous les points (a) (b), (c), (d) et (e) sont utilisées dans le cadre de **l'exécution de votre contrat ou pour la prise de mesures avant contrat**, afin de :

De hierboven in artikel 2 geïdentificeerde gegevens onder de punten (a), (b), (c), (d) en (e) worden gebruikt voor het **uitvoeren van uw overeenkomst en voor het nemen van maatregelen voor de overeenkomst**, opdat :

- particulieren nauwkeurige offertes van Carrosseries kunnen ontvangen ;
- de gekochte diensten van professionals (Carrosseries, Makelaars en anderen) geleverd kunnen worden ;
- uw claims beheerd kunnen worden ;
- uw vraag, bericht of aanvraag behandelt en beantwoord kan worden ;
- u een persoonlijk CARFIXER account kan aanmaken en u uw historie van bestellingen en/of diensten kan zien, alsook de gegevens om uw account te beheren ;

Indien u ervoor kiest deze gegevens niet met ons te delen, kan dat het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk maken.

De Gebruikers mogen de persoonsgegevens van andere personen niet delen met CARFIXER, tenzij deze persoon daar toestemming voor heeft gegeven conform dit Privacybeleid. De Gebruiker die een voertuig wilt laten repareren waarvan hij geen eigenaar is, verklaart dus de toestemming van de betrokken persoon te hebben om zijn persoonlijke gegevens te delen.

De Gebruiker verbindt zich ertoe om zijn persoonsgegevens nauwkeurig met CARFIXER te delen. De Gebruiker kan op elk moment zijn gegevens aanpassen of verwijderen in de sectie « Bewerk mijn profiel » of via een simpel verzoek aan [privacy@carfixer.co](mailto:privacy@carfixer.co). CARFIXER kan niet aansprakelijk worden gehouden voor tekortkomingen in haar dienstverlening verbonden in verband met onjuiste informatie verstrekt door de Gebruiker.

### **3.2. Toestemming**

Wanneer we uw **toestemming** hebben verkregen, vindt de behandeling die u accepteert uitsluitend plaats voor de doeleinden waarvoor u specifiek toestemming heeft gegeven op ons Platform.

Met name kan u bij het afsluiten van een contract met CARFIXER expliciet toestemming geven via een opt-in om communicatie van CARFIXER en/of partners van CARFIXER te ontvangen (zonder gegevens over te dragen aan deze partners). Als u hiermee akkoord gaat, stuurt CARFIXER u elektronische nieuwsbrieven met commerciële informatie over nieuwe diensten en producten, promoties en voordelen, de mogelijkheid om deel te nemen aan wedstrijden, etc. Indien u onze nieuwsbrieven niet wilt ontvangen, kan u op elk moment uitschrijven via de link in de nieuwsbrief. Meer informatie hierover vindt u in artikel 4.

### **3.3. Wettelijke verplichtingen**

We gebruiken uw gegevens om aan alle wettelijke verplichtingen te voldoen waaraan wij zijn onderworpen :

- implementatie van wetgeving (zoals de AVG) ;
- fiscale en boekhoudkundige verplichtingen van CARFIXER.

### **3.4. Rechtmatig belang**

We gebruiken uw gegevens om redenen die in ons rechtmatig belang zijn, waarbij we ernaar streven een evenredige balans te houden tussen ons rechtmatig belang en respect voor uw privacy.

In deze context kunnen uw gegevens worden verwerkt om :

- misbruik en fraude te voorkomen ;
- elk misbruik te melden dat aanzienlijke schade toebrengt aan de financiële status, resultaten en/of reputatie van CARFIXER ;
- de regelmatigheid van onze activiteiten te controleren ;
- onze rechten uit te oefenen, te verdedigen en te bewaren, bijvoorbeeld in rechtszaken, alsook om te dienen als bewijs voor een schending van onze rechten ;
- onze relatie met u te beheren en te verbeteren ;

- onze website en onze producten/diensten voortdurend te verbeteren (met name door het uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken en door het analyseren van gegevens verzameld via cookies) ;
- marktonderzoek te doen naar onze producten/diensten en nieuwe producten/diensten te ontwikkelen ;
- onze producten en diensten aan te passen aan uw behoeften, met name door gepersonaliseerde diensten voor te stellen gebaseerd op uw aangemaakt klantenprofiel ;
- gegevens te analyseren en rapporten op te stellen over commerciële activiteit, verkoop, bezoekfrequentie en marketingprofielen ;
- statistieken op te stellen (de gegevens zijn in dat geval geanonimiseerd)

Wanneer u de « chatbot » gebruikt op ons platform, worden uw gegevens verwerkt om :

- Op een geautomatiseerde manier te antwoorden op uw vragen ;
- Uw klacht te behandelen (in dat geval gebruiken we uw identificatie en e-mailadres) ;
- Onze « chatbot » te verbeteren (zelflerende tool). Het is in ons rechtmatig belang om een efficiënte en snelle manier te voorzien om ons te contacteren en uw vragen en klachten te behandelen. Als u ongevraagd gegevens aan onze « chatbot » verstrekt, gaat u ermee akkoord dat deze gegevens worden gebruikt voor het verbeteren van onze chatbot (zelflerende tool).

CARFIXER verzamelt geen gevoelige gegevens. Dit betreft gegevens met betrekking tot ras of etnische origine, religieuze overtuigingen, strafregister, fysieke en mentale gezondheid of seksuele geaardheid van de Gebruiker. CARFIXER zal, indien nodig, de expliciete toestemming van de Gebruiker vragen om deze gegevens te verzamelen.

#### **4. Gebruikersrechten**

Elke Gebruiker beschikt gratis over het recht tot toegang, wijziging, rechtzetting en verwijdering van zijn gegevens. Hij heeft ook het recht op de overdraagbaarheid van zijn gegevens, wat impliceert dat CARFIXER, op verzoek van de gebruiker, zijn persoonsgegevens zal verstrekken aan hem en/of aan derden in een gestructureerde, machinaal leesbare vorm. Hij kan zich ook gratis en op simpel verzoek verzetten tegen een bepaalde verwerking van zijn gegevens.

Indien de wettelijke basis voor de verwerking de toestemming is, kan hij op elk moment zijn toestemming voor het verwerken van gegevens intrekken. We zullen uw voorkeuren voor de toekomst aanpassen. In bepaalde gevallen betekent het intrekken van uw toestemming voor ons gebruik of de openbaarmaking van uw gegevens dat u niet meer kunt gebruik maken van bepaalde diensten aangeboden door het Platform.

In het kader van direct marketing, betekent dit dat u op elk moment zich kan uitschrijven voor onze nieuwsbrieven en andere commerciële communicatie van CARFIXER. U kan zich uitschrijven door u naar het volgende adres te wenden : [privacy@carfixer.co](mailto:privacy@carfixer.co) of door te klikken op de link onderaan elke e-mail. U kan zich ook uitschrijven via uw CARFIXER account. Houd er rekening mee dat uw bezwaar tegen het ontvangen van direct marketing enkel van toepassing op dat gegeven e-mailadres. Indien u commerciële mails ontvangt op meerdere e-mailadressen, moet u zich zo vaak als nodig uitschrijven, ofwel via uw account (indien van toepassing), ofwel via de link in elke e-mail.

De bovengenoemde rechten kunnen worden uitgeoefend, met inachtneming van de wettelijke bepalingen, door contact op te nemen met CARFIXER via het e-mailadres [privacy@carfixer.co](mailto:privacy@carfixer.co) .

CARFIXER zal de Carrosserie of andere derden aan wie hij de gegevens heeft overgedragen op de hoogte stellen van uw verzoek.

CARFIXER staat garant dat haar marketingactiviteiten conform de toepasselijke wetgeving is en zal, indien nodig, de benodigde toestemming krijgen alvorens de Gebruiker e-mail of andere elektronische communicatie van CARFIXER of haar partners te sturen. U kan op elk moment ervoor kiezen geen informatie meer te ontvangen door te klikken op de uitschrijvingsknop in de ontvangen elektronische communicatie. CARFIXER verkoopt of verhuurt geen persoonsgegevens aan marketingbureaus of derden.

## **5. Beveiliging van uw persoonsgegevens**

CARFIXER neemt alle redelijke veiligheidsmaatregelen tegen het verlies, misbruik en wijziging van de gegevens die de Gebruiker haar toevertrouwt, alsook om het confidentiële karakter van deze persoonsgegevens te garanderen.

Elke Gebruiker erkent echter dat het communiceren van persoonsgegevens via het internet niet zonder risico is. De Gebruiker erkent daarom dat CARFIXER niet aansprakelijk kan worden gehouden voor enige directe of indirecte schade die hij kan lijden als gevolg van het illegaal of oneigenlijk gebruik van persoonsgegevens door derden die niet bevoegd zijn deze gegevens te gebruiken.

CARFIXER herinnert u eraan dat het uw verantwoordelijk is om alle passende maatregelen te treffen om u te beschermen, met name tegen computervirussen die op het netwerk circuleren.

## **6. Doorgeven van persoonsgegevens**

Voor het beheer van onze onderneming en om ons te helpen bij het aanbieden van bepaalde producten en diensten (bijvoorbeeld: functionering van de site, houden van tevredenheidsenquêtes, beheer van de chatbot, beheer van de klantrelatie,...), doen we beroep op specialisten die optreden als onderaannemer en contractueel met ons verbonden zijn. Zij moeten dan ook onze instructies opvolgen en de vertrouwelijkheid van de ontvangen gegevens respecteren, en in geen geval deze gegevens gebruiken voor een ander doel dan het uitvoeren van de prestaties voor rekening van CARFIXER. CARFIXER zorgt ervoor dat deze onderaannemers :

- enkel beschikken over gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van hun taken, en,
- dat ze zich naar CARFIXER engageren om deze gegevens op een veilige en vertrouwelijke manier te behandelen, en deze enkel te gebruiken voor de uitvoering van hun taken.

Bovendien kan CARFIXER de volgende gegevens van de Klant aan de Carrosserie doorgeven, in de eerste plaats om offertes te ontvangen en daarnaast ook om de Carrosserie en de Klant met elkaar in contact te brengen om de reparatie te voltooien :

- (a)** De postcode die de plaats aangeeft waarde Klant het voertuig wilt laten repareren, meegedeeld met het platform door een formulier in te vullen ;
- (b)** Informatie met betrekking tot het voertuig, met inbegrip van het kenteken en het kentekenbewijs van het voertuig, meegedeeld aan het Platform door een formulier in te vullen;
- (c)** De naam, voornaam, telefoonnummer, adres en emailadres van de Klant, meegedeeld aan het Platform door een formulier in te vullen.

Zoals hierboven vermeld, zijn CARFIXER en de Carrosserie gezamenlijk verantwoordelijk voor de correcte verwerking van de persoonsgegevens.

CARFIXER zal geen gegevens doorgeven aan derden voor secundaire doeleinden of doeleinden verschillende van de hierboven vermelde, tenzij anders vermeld bij de verzameling van deze gegevens. Als zodanig neemt CARFIXER alle mogelijke voorzorgsmaatregelen om de vertrouwelijkheid te bewaren en verklaart het enkel relaties aan te gaan met hosts en IT-leveranciers, bekend om hun ernstige dienstverlening en hun hoge mate van bescherming voor de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens.

De persoonsgegevens mogen door CARFIXER gedeeld worden met de gerechtelijke en administratieve autoriteiten of andere instanties, of aan derden indien dit nodig of wenselijk blijkt om te voldoen aan wettelijke of reglementaire verplichtingen of in het kader van bovengemelde doelstellingen.

CARFIXER kan persoonsgegevens delen met elke onderneming waarmee het mogelijk kan fusioneren of kan worden overgenomen in het kader van een reorganisatie. CARFIXER verbindt zich ertoe om u zo nodig hierover te informeren.

De Gebruiker erkent aan CARFIXER het recht om zijn gegevens te gebruiken voor statistische doeleinden, en om, zodra deze anoniem gemaakt zijn, deze statistische resultaten aan derden over te dragen.

## **7. Duur van de gegevensbewaring**

Wanneer wij uw gegevens verzamelen op basis van uw toestemming, gebruiken wij deze gegevens enkel tot u deze toestemming intrekt. Na het intrekken van uw toestemming worden uw gegevens bewaard zolang als nodig is om de nodige technische maatregelen te treffen om uw gegevens te verwijderen of te anonimiseren.

Wanneer uw gegevens worden gebruikt om u onze diensten te voorzien (bv : beheer van uw aanvragen, antwoorden op uw vragen en verzoeken, ...), worden deze gegevens bewaard voor een redelijke periode beperkt tot het bereiken van het vooropgestelde doel, inclusief de minimale duur om de nodige technische maatregelen te treffen om uw gegevens te verwijderen of te anonimiseren.

In elk geval worden uw gegevens bewaard gedurende de wettelijke termijn of een andere door de wet opgelegde periode van bewaring.

## **8. Internationale overdracht van gegevens**

CARFIXER draagt geen persoonsgegevens over aan landen die geen wettelijke bescherming hebben equivalent aan diegene voor de Europese Economische Ruimte.

## **9. Vragen van Gebruikers**

Bij vragen over dit Privacybeleid, of indien u vindt dat uw belangen niet vertegenwoordigd zijn, kan u uw vragen aan CARFIX sturen naar het volgende adres: [privacy@carfixer.co](mailto:privacy@carfixer.co)

Als u van mening bent dat er een overtreding van de privacywetgeving heeft plaatsgevonden, kan u een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, met volgende gegevens:

Gegevensbeschermingsautoriteit  
Drukpersstraat 35 1000 Brussel  
Tel : +32 2 274 48 00  
Mail : [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)