

Privacyverklaring

Algemeen

Dit privacy beleid legt uit hoe Broker omgaat met de persoonsgegevens van haar klanten, natuurlijke personen, en alle andere natuurlijke personen die met ons 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.

We hechten veel belang aan de bescherming van uw persoonsgegevens en respecteren ten volle uw persoonlijke levenssfeer. We behandelen en beschermen uw persoonsgegevens dan ook op een rechtmatige, behoorlijke en transparante wijze.

Meer informatie over de bescherming van persoonsgegevens kunt u verkrijgen bij de Belgische Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, de Gegevensbeschermingsautoriteit genoemd.

Wij nodigen u uit om deze verklaring zorgvuldig te lezen zodat u ons 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.

Wie is de verantwoordelijke voor de verwerking ?

Broker BVBA is de verantwoordelijke voor de verwerking van uw gegevens.

Haar coördinaten zijn:

BROKER BVBA

Koninginnelaan 20A

8400 OOSTENDE

Ondernemingsnummer 0429.150.368

info@broker.be

059/80.11.11

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

Welke categorieën van persoonsgegevens verwerken wij ?

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

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

Categorie	Voorbeelden	Context
1/ Identiteitsgegevens van de klant / opdrachtgever (verkoper of verhuurder) 2/ Identiteitsgegevens van kandidaat koper of huurder	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 Broker (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 of verhuurder)	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 Broker opgevraagd bij de overheid of technische experts.
Gegevens van kandidaat huurder die verband houden met een voorstel van verhuurcontract	Informatie over beroep en werkgelegenheid, solvabiliteit, gezinssituatie, loon etc.	Deze gegevens worden verzameld met behulp van formulieren en contracten die u op uw verzoek invult.
Aanvullende gegevens voor het sluiten van een huurovereenkomst of onderhandse verkoopovereenkomst	Rijksregisternummer	Deze gegevens worden door u verstrekt Het nationaal rijksregisternummer wordt alleen gebruikt in de gevallen waarin de wet voorziet of vereist.
Gegevens van mede-eigenaars (of hun huurders)	Naam, adres, plaats en datum van geboorte, nationaliteit, vast of mobiel telefoonnummer en het e-mailadres.	Deze gegevens worden door u als mede-eigenaar verstrekt aan Broker wanneer Broker de functie van syndicus uitoefent
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 Broker met u	De informatie in verband met uw contacten met Broker, per telefoon, e-mail, enz. en uw interacties op de webpagina's aangaande Broker, haar diensten of haar partners, op sociale netwerken enz.	Deze gegevens komen van contacten van welke aard ook tussen u en Broker (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 gemaakt of analyses die door Broker zijn uitgevoerd in overeenstemming met deze verklaring en haar wettelijke verplichtingen.
---	---	---

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.

Voor welke doeleinden verwerken wij uw persoonsgegevens ?

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 Broker, 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.

Wettelijke verplichtingen

Broker 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 we moeten samenwerken 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 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 we uw gegevens moeten verwerken, is niet exhaustief en is onderhevig aan veranderingen.

Contractuele relaties tussen Broker en u als klant

Alvorens contracten te sluiten dienen we 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

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

In dit kader kunnen uw gegevens intern 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

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

Gerechtvaardigde belangen van broker

Broker verwerkt uw gegevens ook voor de verwezenlijking van haar gerechtvaardigde belangen. Hierbij streven we 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, tevredenheidsonderzoeken en diverse andere zoekmethodes
 - Verbetering van bestaande (of in ontwikkeling zijnde) producten, op basis van enquêtes bij klanten, statistieken, tests en feedback van klanten via sociale netwerken (Twitter, facebook) gekoppeld aan Broker,

- Toezicht op de activiteiten van Broker, 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.
- Het bewaren van bewijsmateriaal (archieven)
- De vaststelling, uitoefening, verdediging en het behoud van de rechten van Broker of alle personen die zij vertegenwoordigt, bijvoorbeeld voor invorderingsprocedures of geschillen.

Specifiek gerechtvaardigd belang van Broker : conventionele direct marketing

Broker 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 kunnen we 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 Broker 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

Uw toestemming voor het verwerken en verzenden van elektronische reclame (elektronische direct marketing)

Broker 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 dienen we 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.

Aan wie maakt broker uw persoonsgegevens over?

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

We kunnen uw gegevens toezenden aan andere entiteiten binnen ons groepsverband in binnen en buitenland, met name aan de andere entiteiten van de groep die Broker 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 Broker 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

Broker 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

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

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

Hoe lang worden uw persoonsgegevens bewaard ?

Broker zal uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor de gegevens worden verzameld.

Deze periode is gelinkt aan de wettelijke en fiscale verplichtingen van Broker, 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 de contractuele aansprakelijkheid van Broker
- 7 jaar voor de boekhouding en verantwoordingsstukken 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.

Hoe worden uw persoonsgegevens beveiligd ?

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

We 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 de controle van Broker 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.

Wat zijn uw rechten bij het verwerken van uw persoonsgegevens ?

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 Broker. 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 Broker toelaat om dit te controleren
- Een recht op wissing van uw persoonsgegevens. Wanneer uw contract met Broker 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 Broker op basis van uw toestemming worden verwerkt (tenzij Broker een andere rechtsgrond heeft voor de verwerking) of op basis van het gerechtvaardigd belang van Broker (tenzij er prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden zijn voor de verwerking). Broker kan 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 kan X 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 Broker bvba, Koninginnelaan 20A te 8400 OOSTENDE of per e-mail naar info@broker.be of door het contactformulier op de website te bezoeken www.broker.be.

Recht van verzet tegen het verzenden van elektronische reclame / KLACHT

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

U kan ons dit op de volgende wijzen kenbaar maken:

- Per email: info@broker.be
- Per post: Broker BVBA, Koninginnelaan 20A te 8400 Oostende
- Telefonisch: 059/80.11.11
- Door een verzoek te richten via de contactpagina op onze website

De uitoefening van het recht van verzet kan evenwel Broker 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.

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.