

Hello UGO - Algemene verordening gegevensbescherming

De applicatie Hello UGO en de website ugoapp.be, is een aanbieding van SRL HELLO UGO.

Vertrouwelijkheid voor de klanten

Deze handvest van de gegevensbescherming legt uit hoe wij de persoonsgegevens verwerken van onze klanten die een bestelling plaatsen op een van de Hello UGO-platforms. De verantwoordelijke die deze gegevensbescherming behandelt is SRL HELLO UGO. (hierna "ugoapp.be"). Hello UGO is verantwoordelijk voor de gegevensbescherming en neemt uw privéleven heel serieus. Hello UGO treedt voor deze reden toe aan de Algemene Verordening van de Gegevensbescherming (GDPR) bij het verwerken van de persoonsgegevens.

Welke persoonsgegevens verwerken wij en waarom?

Hello UGO verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten. Wij gebruiken persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

1. Uw bestelling

U verstrekt ons uw persoonlijke gegevens wanneer u een bestelling plaatst. Deze persoonsgegevens zijn nodig om de bestelling uit te voeren, deze bestelling te bevestigen en te evalueren, de betaling uit te voeren en eventueel terug te betalen. De gelijkwaardige basis voor het verwerken van persoonsgegevens is wat nodig is om een contract uit te voeren zoals gedefinieerd in de GDPR.

In het bestelproces verwerken wij de volgende persoonsgegevens:

- **Naam**
- **Gedetailleerd adres**
- **Telefoonnummer**
- **Bestelling**
- **Transactiegegevens**
- **Opmerkingen (indien nodig)**

2. Review voor de partner

Naast de bovengenoemde verwerkingen verwerken wij de gegevens die u aanlevert doormiddel van een melding aan een partner. De wettelijke basis voor het verwerken van de persoonsgegevens is hetgeen u heeft geaccepteerd (door een review te plaatsen over een partner) zoals uiteengezet in de GDPR-wet. U kunt uw toestemming intrekken door contact met ons op te nemen via onze e-mail info@ugoapp.be.

Wij verwerken de volgende persoonsgegevens wanneer u een review plaatst over een partner:

- **Naam (indien vermeld)**
- **Review**

3. Onze klantenservice

Wanneer u contact opneemt met onze klantenservice, gebruiken wij de gegevens die u ons toestuurdt om uw vraag te beantwoorden en uw klacht in behandeling te nemen. De gelijke basis voor het verwerken van persoonsgegevens is nodig om een contract uit te voeren zoals gedefinieerd in de GDPR-wet.

Voor de klantenservice verwerken wij de volgende persoonsgegevens:

- **Naam**
- **Gedetailleerd adres (indien vermeld)**
- **Telefoonnummer**
- **Transactiegegevens (indien vermeld)**
- **Opmerkingen (indien nodig)**

4. Klanttevredenheid

Om ervoor te zorgen dat onze diensten zijn afgestemd op uw voorkeuren, kunnen alle persoonlijke gegevens die u aan onze klantenservice verstrekt, worden gebruikt voor doeleinden zoals onderzoeken van klanttevredenheid. De wettelijke basis van deze verwerking is dat het noodzakelijk is om gerechtvaardigd belang na te streven voor Hello UGO (klanttevredenheid) zoals gedefinieerd in de GDPR-wet.

Het gaat om dezelfde persoonsgegevens als die genoemd in artikel 2.

- **Naam (indien gebruikt)**
- **Review**

5. Marketing

Uw persoonsgegevens worden verwerkt om u marketingberichten en notificaties te kunnen sturen. Deze berichten omvatten het laatste nieuws, acties van onze partners en updates over onze partners (per e-mail of pushmelding) en loyaliteitsprogramma's, ongeacht het type dat wordt gebruikt om dit soort communicatie te delen (inclusief per e-mail of pushmelding). De wettelijke basis voor deze verwerking van persoonsgegevens, zoals gedefinieerd in de GDPR-wetgeving, is dat u deze heeft geaccepteerd toen u een bestelling plaatste. Wanneer u uw voorkeuren voor het ontvangen van dergelijke berichten en meldingen wijzigt, kunt u zich uitschrijven via de link in het betreffende bericht.

Wij verwerken de volgende persoonsgegevens voor marketingdoeleinden:

- **Naam**
- **Contactgegevens**
- **Postcode**

6. Cookies

We verwerken ook persoonsgegevens die u rechtstreeks aan ons verstrekt. Hello UGO gebruikt cookies voor functionele-, analytische- en marketingdoeleinden. Functionele cookies zijn noodzakelijk om de website te gebruiken.

Wij verwerken de volgende persoonsgegevens voor cookies.

- **Locatiegegevens**
- **IP-adres of ID van de app**
- **Internetbrowser en apparaat-type**
- **Taal van de website**

7. Fraudepreventie

Een deel van de bovengenoemde persoonsgegevens verwerken wij ook om fraude en andere vormen van misbruik te voorkomen. De wettelijke basis voor deze verwerking is dat Hello UGO een gerechtvaardigd belang moet nastreven (preventie van fraude) zoals gedefinieerd in de GDPR-wetten.

8. Analyses

Daarnaast gebruiken wij uw persoonsgegevens omdat Hello UGO aan rapportageverplichtingen moet voldoen bij adverteerders en om onze website, aanbod van producten en diensten te kunnen verbeteren. De wettelijke basis van deze verwerking is dat Hello UGO een gerechtvaardigd belang dient na te streven (analyse en rapportage) zoals gedefinieerd in de GDPR-wetgeving.

Wij zullen er altijd voor zorgen dat rapportages geen herleidbare gegevens kunnen traceren waar u zich bevindt.

9. Leeftijd

Onze website en applicatie is niet bedoeld voor personen onder de 16 jaar.

We kunnen de leeftijd van bezoekers echter niet verifiëren. Wij raden ouders dan ook aan om de online activiteiten van hun kinderen te monitoren, om zo te voorkomen dat er persoonsgegevens verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u de indruk heeft dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact op met onze teams door te mailen naar info@ugoapp.be.

Wij zullen er dan ook voor zorgen dat deze verzamelde gegevens worden gewist.

10. Besluitvorming en profilering

Om het contract met u af te dwingen en om ons platform te verbeteren, maakt Hello UGO gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en profilering. We gebruiken bijvoorbeeld uw postcode en/of locatiegegevens om beschikbare partners in uw regio te selecteren. En Hello UGO maakt gebruik van geautomatiseerde besluitvorming om te voldoen aan haar wettelijke verplichtingen om witwassen, terrorismefinanciering en andere strafbare feiten te voorkomen.

Wanneer een dergelijke besluitvorming en/of klantprofilering leidt tot een negatieve beslissing over u, en u accepteert deze niet, neem dan contact op met onze teams door te mailen naar info@ugoapp.be.

Duur van het bewaren van uw persoonsgegevens

Hello UGO bewaart persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is voor de doelen waarvoor ze zijn verzameld. Wij bewaren deze ook langer als dit wettelijk verplicht is. Hello UGO kan de meeste van uw persoonlijke gegevens wissen, 3 jaar nadat u een bestelling geplaatst heeft. Deze termijn van 3 jaar hanteren wij om administratieve redenen en om eventuele vragen en klachten over uw bestelling, of deze nu van u of van partners komen, te kunnen behandelen.

Hello UGO kan uw persoonlijke gegevens niet verwijderen uit de back-up. Maar wanneer we herstellen vanaf een back-up, zullen we de persoonlijke gegevens direct wissen.

11. Gegevensuitwisseling met partners

Hello UGO deelt uw persoonlijke gegevens (**naam, gedetailleerd adres, telefoonnummer, bestelling**) met de partner die u hebt geselecteerd, zodat de partner uw bestelling kan bezorgen. Aangezien u een directe klant bent, heeft deze zijn eigen verantwoordelijkheden en verplichtingen in verband met de verwerking van uw gegevens. Als u vragen heeft over hoe de partner uw persoonsgegevens verwerkt, kunt u rechtstreeks contact opnemen met deze.

Delen met anderen (geen partners)

Hello UGO verkoopt uw gegevens niet aan derden en wij verstrekken deze alleen aan derden indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u, voor analyse- of marketingdoeleinden of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Uw persoonsgegevens worden gedeeld met de volgende partijen:

- **Softwareleveranciers**
- **Uitvoerende partners**
- **Bedrijven die verantwoordelijk zijn voor klanttevredenheidsonderzoeken**
- **Advertentieplatforms (bijv. Google, Facebook en Instagram...)**

Als u gekozen heeft voor “**Cookie personalisé**”, kunnen we uw persoonlijke gegevens delen met platforms van derden zoals Google of Facebook om “aangepaste doelgroepen” te creëren. Dergelijke platforms tonen u gepersonaliseerde advertenties op basis van deze doelgroepen van klanten.

- U kunt zich altijd afmelden voor deze advertenties door te kiezen voor “**Essentiële cookies**”

Wanneer wij een derde partij vragen om uw persoonsgegevens in onze opdracht te verwerken, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van bescherming en vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens. Hello UGO blijft dan eindverantwoordelijk voor deze verwerkingen.

12. Toegang tot persoonsgegevens, rectificatie en verwijdering

U hebt het recht om toegang te krijgen tot alle persoonlijke gegevens die we over u verzamelen en om ons te verzoeken uw persoonlijke gegevens te corrigeren of te wissen.

Als u op enig moment denkt dat we uw persoonlijke gegevens verwerken zonder geldige rechtsgrond of dat we persoonlijke gegevens verwerken die niet relevant zijn voor ons selectieproces, neem dan contact op met onze teams door te mailen naar info@ugoapp.be. Hello UGO zal zo snel mogelijk, niet later dan 4 weken na ontvangst van uw verzoek, op uw verzoek reageren.

Advies, vragen en klachten

Mocht u nog vragen of klachten hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens, dan helpen wij u graag verder. Ook als u suggesties of advies heeft om ons privacybeleid te verbeteren, horen we het graag.

13. Veiligheid

Hello UGO is zeer begaan met de bescherming van de persoonsgegevens. Wij nemen dan ook passende maatregelen om uw gegevens te beveiligen tegen misbruik, verlies, onbevoegde toegang of ongewenste openbaarmaking. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze teams via onze e-mail info@ugoapp.be.

Hoofdzetel/postadres:

1180 UKKEL, Prins van Oranjelaan 232.

e-mail: info@ugoapp.be

Contactgegevens van de verantwoordelijke voor gegevensbescherming:

Verantwoordelijke van de gegevensbescherming/Privacy-advies van SRL Hello UGO

Ter attentie van Dorian Peremans & François Van Eesbeeck

1180 UKKEL, Prins van Oranjelaan 232.

Info@ugoapp.be of dorian@ugoapp.be

Naast de mogelijkheid om een klacht in te dienen, heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit voor de bescherming van persoonsgegevens. U kunt rechtstreeks contact opnemen met deze instantie.

Gegevensbeschermingsautoriteit

Drukpersstraat 35, 1000 Brussel

Tel: +32 (0)2 274 48 00

Fax : +32 (0)2 274 48 35

E-mail: contact@apd-gba.be