

## PRIVACYBELEID – SMART HOME

Het privacybeleid bestaat uit een document dat u informeert: als gebruiker van een Smarthome oplossing van Delta Dore worden gegevens gegenereerd, gecommuniceerd, gebruikt en eventueel opgeslagen. Moderne elektrische apparatuur, bekend onder de naam IoT, werkt nu eenmaal zo.

Ze zijn bijzonder eenvoudig in gebruik. Maar dit betekent niet dat u niet hoeft te weten hoe deze apparatuur werkt, of belangrijker, hoe ze gegevens gebruikt. Stel u dus liever de vraag wat Delta Dore precies doet. Hoe hebben ze hun oplossingen ontworpen? Gebruiken ze deze gegevens ten koste van mij?

Met dit document willen we u een antwoord bieden op al deze vragen. We leggen u uit welke gegevens we gebruiken en waarom.

### 1 WIE VERWERKT UW GEGEVENS? - GEGEVENS VAN DE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

---

De Verwerkingsverantwoordelijke van uw persoonsgegevens, beschreven in onderhavig privacybeleid, is:

Delta Dore, naamloze vennootschap geregistreerd bij het RCS van Saint-Malo onder het nr. 897 080 289 met maatschappelijke zetel in Le Vieux Chêne, 35270 Bonnemain.

### 2 GRONDBEGINSELEN

---

Delta Dore beschouwt de gegevens gegenereerd en verwerkt door een Smarthome oplossing als persoonsgegevens. Delta Dore stelt immers dat deze apparatuur en diensten die een volledige automatisering mogelijk maken en alle comfort bieden nauw verbonden zijn met de leefgewoonten van de bewoners die hun woning hebben uitgerust.

Daarom moet Delta Dore zich houden aan de zogenaamde GDPR, de Europese wetgeving inzake gegevensbescherming. Bedoeling is om de persoonsgegevens van de gebruikers te beschermen wanneer zij hun Smarthome oplossingen en diensten gebruiken.

Delta Dore verwerkt de gegevens in overeenstemming met de Verordening betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en het vrije verkeer van die gegevens (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de wet nr. 78-17 van 6 januari 1978 met betrekking tot informatica, bestanden en vrijheden.

Maar voor we dieper ingaan op dit onderwerp, is het belangrijk dat u begrijpt wat de essentiële term ‘verwerking’ inhoudt. In dit document verwijzen we met de term ‘verwerking’ naar alle activiteiten die met de gegevens verricht worden. Enkele concrete voorbeelden van een verwerking:

- **gegevens genereren**, zoals het geval is bij een bewegingsdetector of thermometer
- **gegevens communiceren**, zoals het geval is bij een schakelaar die ‘spreekt’ met een lamp
- **gegevens gebruiken**, zoals het geval is bij een verwarmingstoestel dat in werking treedt als het hiertoe de opdracht krijgt
- **gegevens opslaan**, zoals het geval is bij een thermostaat die uw programmering bewaart

### 3 RICHTSNOEREN BIJ HET LEZEN

---

Volgende lijst geeft aan op welke pagina u de informatie vindt die u kan interesseren:

- Hoofdstuk 4: Uitleg bij de soorten verwerkingen en hun motivatie
- Hoofdstuk 5: Beschrijving van de verwerkte gegevens
- Hoofdstuk 6: Doeleinde(n) van de verwerking
- Hoofdstuk 7: Ontvangers van de gegevens
- Hoofdstuk 8: Gegevensbescherming
- Hoofdstuk 9: Bewaringstermijn van de gegevens
- Hoofdstuk 10: Uw rechten
- Hoofdstuk 11: Uw contactpersoon bij vragen over uw persoonsgegevens

De definities van belangrijke termen met een hoofdletter vindt u aan het einde van dit document in hoofdstuk 13.

### 4 SOORT VERWERKINGEN, BEOOGDE DOELEINDEN EN BIJBEHORENDE INFORMATIE

---

In dit hoofdstuk leest u welke soorten verwerkingen Delta Dore uitvoert en waarom. U vindt hier ook belangrijke informatie over deze verwerkingen.

Voor alle duidelijkheid wordt dit hoofdstuk georganiseerd volgens de levenscyclus van de relatie die onze gebruikers hebben met Delta Dore: aanmaak van het account, gebruik van producten en diensten, vraag om hulp en assistentie, vraag naar de evolutie van mijn installatie, enz.

#### 4.1 ADVIES, VERZOEK OM EEN OFFERTE EN IN CONTACT BRENGEN MET EEN INSTALLATEUR

In bepaalde situaties heeft uw woning geen Smarthome installatie. Wanneer u nadenkt over onze oplossingen en ons contacteert voor advies, een offerte of met de vraag om u in contact te brengen met professionele installateurs, dan hebben wij uw persoonsgegevens nodig om uw verzoek te kunnen beantwoorden. Deze specifieke activiteiten vallen onder het beheer van onze klantenrelaties dat later in het hoofdstuk 4.9 besproken wordt.

#### 4.2 INBEDRIJFSTELLING VAN EEN SMARTHOME INSTALLATIE

Om uw Smarthome te activeren moet u verschillende stappen ondernemen:

- Installatie van de apparatuur
- Aanmaak van een account
- Parametrering van de installatie

In de volgende hoofdstukken leest u hoe uw persoonsgegevens verwerkt worden voor elk van deze drie stappen.

##### 4.2.1 INSTALLATIE VAN DE APPARATUUR

De eerste stap bestaat uit de fysieke installatie van de apparatuur en de onderlinge pairing. Zo moet bijvoorbeeld worden aangegeven dat een knop verbonden is met een lichtpunt of een thermostaat met een of meerdere verwarmingstoestellen. U moet ook de app op uw Smartphone verbinden met uw installatie.

Deze stap zorgt ervoor dat de apparaten onderling technische gegevens uitwisselen. Maar net als bij een relatie tussen mensen moeten ze elkaar beter leren kennen, elkaar kunnen identificeren en goed overeenkomen om samen te kunnen werken.

Bovendien moet u enkele gegevens over uzelf meedelen zodat de installatie eenvoudig bediend kan worden: Wenst u bijvoorbeeld dat de installatie in een bepaalde taal met u communiceert? Of wenst u de installatie aan te geven in welke tijdzone u leeft?

#### **4.2.2 AANMAAK VAN EEN ACCOUNT**

Om uw woning vanop afstand te kunnen aansturen en controleren moet u een account aanmaken. Dankzij dit account kunnen we op ons Platform een verbinding maken tussen uw smartphone en uw woning. Om de gegevens van onze verschillende gebruikers te kunnen onderscheiden, koppelen we deze aan een account. Niemand heeft toegang tot deze gegevens. Ze worden gebruikt door de servers om de oplossing te laten werken zoals overeengekomen in het Contract dat u met ons gesloten heeft. Volgende voorbeelden illustreren deze noodzaak:

- Uw Tydom app op uw smartphone en/of tablet moet verbonden zijn met de installatie in uw woning (enkel u kunt uw installatie zien en aansturen).
- De gegevens over de status van uw installatie (activaties en deactivaties, waarschuwingen, enz.) moeten in realtime verzonden worden waar u ook bent.
- De orders die u geeft moeten correct worden doorgegeven aan uw installatie.
- Enz.

De gegevens verbonden aan uw account die wij verwerken zijn de gebruikersnaam van de Tydom gateway en het bijbehorende wachtwoord. Door geconnecteerd te zijn kan uw installatie trouwens in uw plaats bepalen welke taal lokaal gesproken wordt en hoe laat het bij u is (zie hoofdstuk 4.7).

#### **4.2.3 PARAMETRERING VAN DE APPARATUUR EN DE SMARTHOME INSTALLATIE**

De laatste stap bestaat uit de parametring van de apparatuur zodat u ze naar wens kunt laten werken. Dit zijn enkele voorbeelden:

- Huisalarm: configureer alle veiligheidsapparatuur en de alarmcentrale om aan te geven wanneer het alarm wel en niet mag afgaan.
- Verwarming: U kunt de temperatuur aangeven die u in huis wilt, maar u kunt ook de verwarming programmeren om energie te besparen en te vermijden dat de verwarming opstaat als er niemand thuis is.
- Verlichting: welke schakelaars horen bij welke lichtpunten?
- Geavanceerde scenario's: Wanneer ik mijn woning verlaat, doe ik alle lichten en de verwarming uit.
- Enz.

Al deze gegevens die voortvloeien uit de inbedrijfstelling zijn noodzakelijk voor de werking van de installatie en moeten dus voortdurend verwerkt worden wanneer de oplossing gebruikt wordt. Deze gegevens zijn enkel toegankelijk voor de personen die toegang hebben tot de apparatuur en de personen wiens smartphone of tablet verbonden is met de installatie.

Merk ook op dat de persoonlijke aanpassingen aan uw gebruikersinterface geregistreerd en bewaard worden zodat uw interface grafisch en visueel voldoet aan uw verwachtingen.

### **4.3 CONTROLE EN AANSTURING VAN UW SMARTHOME**

De automatisering van uw Smarthome, wat u het leven eenvoudiger maakt en u het gewenste comfort biedt, berust op het volgende proces:

- Sensoren meten en genereren gegevens over de status (vb. een knop registreert een druk op de knop, een sonde meet de temperatuur, een detector registreert een beweging, enz.). Deze statusgegevens worden doorgegeven aan de centrale waarmee de apparatuur in verbinding staat.
- De centrale(s) gebruikt(gebruiken) de ontvangen statusgegevens, de programmeringen en de scenario's om te beslissen of iets moet gebeuren en welke acties uitgevoerd moeten worden (dit geldt voor een Tydom-gateway, een thermostaat, een alarmcentrale, enz.). Ze geven deze gegevens door aan de actuatoren.
- De actuatoren ontvangen orders van de centrale die ze moeten uitvoeren (vb.: rolluikmotor, verwarmingsketel, ventilatie, enz.).

Als uw installatie geconnecteerd is kunt u bovendien de volledige status van uw installatie zien via uw Tydom app. Door te navigeren kunt u de status van uw installatie visualiseren. En u kunt de installatie ook aansturen door specifieke orders te geven. Merk op dat ons Platform noodzakelijk is voor de werking, want enkel dit kan de technische verbinding (zonder menselijke interventie) mogelijk maken tussen uw smartphone en uw installatie die zich op afstand bevindt.

De statusgegevens en de orders zijn gegevens met een beperkte levensduur: ze worden regelmatig geüpdatet in functie van hoe de status van de installatie evolueert. Deze gegevens worden enkel bewaard wanneer de opdracht gegeven wordt om de historiek bij te houden. De gegevens m.b.t. de programmeringen en scenario's zijn noodzakelijk voor de centrales zodat ze de juiste orders op het juiste moment kunnen geven. Ze worden dus bewaard gedurende de periode dat de installatie operationeel is.

Deze gegevens zijn enkel toegankelijk voor de personen die toegang hebben tot de apparatuur en de personen wiens smartphone of tablet verbonden is met de installatie.

#### **4.4 VIDEOBEWAKING**

Onze videobewakingssystemen genereren bijzondere persoonsgegevens, namelijk videobeelden. Om deze reden hebt u dan ook onze oplossing gekocht. Een video kan in realtime bekeken worden of lokaal geregistreerd worden op de geheugenkaart van iedere camera. Wanneer u in beide gevallen beeldmateriaal wilt bekijken, wordt de beelden op uw verzoek verzonden van uw woning naar uw smartphone of tablet en dit via een beveiligde lijn. De video's worden enkel doorgestuurd; ze worden nergens anders opgeslagen dan op de geheugenkaart van de camera's.

Delta Dore wenst uw aandacht te vestigen op de gevoeligheden van zulke oplossingen, waarbij de installatie door de wet geregeld wordt: de particulier die deze oplossing bij hem thuis installeert moet het privéleven van de burens, bezoekers en passanten respecteren.

#### **4.5 ENERGIEBEHEER EN -VERBRUIK**

Uw energiemonitoringapparatuur is gebouwd volgens de principes van een Franse energie-efficiëntiemethodologie. U kunt per uur het elektriciteits- of gasverbruik van uw woning aflezen voor 5 niveaus (totaal, verwarming, airconditioning, boiler, stekkers, andere) per jaar, per maand, per dag. De gegenereerde gegevens worden alleen voor opslagdoeleinden verzonden op ons platform voor een periode van drie jaar, zodat u de grafieken en trends op uw mobiele telefoon kunt visualiseren, de resultaten jaar na jaar kunt vergelijken en eventueel een nieuwe planning kunt bepalen.

#### **4.6 MIJN WONING AANSTUREN VIA SPRAAKBEDIENING**

Onze Smarthome oplossingen zijn verbonden met verschillende spraakassistenten. Om uw spraakassistent en uw Smarthome installatie op elkaar af te stemmen en samen te laten werken, moet Delta Dore gegevens uitwisselen met de operator van uw spraakassistent. Ook de technische gegevens van de apparatuur, de statusgegevens en de orders worden gedeeld. Dit is noodzakelijk voor de aansturing. Deze gegevens worden uitgewisseld met de operator maar niet bewaard. Hun levensduur, de tijd om hun acties en controles uit te voeren, is dus zeer kort.

Voor meer informatie over de operator van uw spraakassistent raden we u aan het privacybeleid te lezen op diens website.

#### **4.7 GEOLOKALISATIEDIENST**

In de Tydom app kunt u de geolokalisatiedienst activeren. Deze dienst is optioneel. Bij activering zorgt geolokalisatie voor:

- het automatisch openen en sluiten van uw rolluiken en het automatisch in- en uitschakelen van uw verlichting volgens het tijdstip waarop u opstaat en de zon ondergaat zonder dat u enige handeling moet uitvoeren
- het genereren van een lijst met de beschikbare WiFi-netwerken
- het automatisch configureren van de tijdzone waarin de Smarthome installatie zich bevindt

Wanneer de geolokalisatiedienst geactiveerd wordt, worden de gegevens bewaard gedurende de tijd dat de Smarthome installatie in werking is en de optie op actief staat.

#### **4.8 GEGEVENS OVER MIJN GECONNECTEERDE INSTALLATIE**

Zoals beloofd, informeren we u in realtime over hoe de werking van uw installatie evolueert (wanneer deze verbonden is). Dit gebeurt via nieuwe functies die we ter beschikking stellen en toegankelijk maken via de apparatuur waarover u reeds beschikt. We laten u ook weten wanneer we de werking van ons Platform moeten bijstellen zodat er algoritmes zijn die de aansturing verbeteren. En tot slot brengen we u op de hoogte in het geval van een storing op ons Platform, wat zich slechts bij uitzondering voordoet.

Om u te informeren maken we gebruik van alle technische oplossingen zodat we u kunnen bereiken via uw app en smartphone. Deze technische opties gebruiken de ID's van uw apparatuur en apps zodat de technische infrastructuur deze gegevens kunnen doorsturen naar de gebruikers van de Delta Dore oplossingen.

#### **4.9 BEHEER VAN KLANTENRELATIES**

Delta Dore wil een goede relatie met haar klanten. Daarom stelt Delta Dore diverse communicatiemiddelen ter beschikking zodat u hulp, ondersteuning en expertise kunt vragen aan onze teams. Het doel hiervan is dat onze klanten om hulp kunnen vragen van zodra zij dit nodig achten: het kan hierbij gaan om de aankoop van producten of diensten, de installatie en inbedrijfstelling van onze oplossingen en diensten, het vinden van een professionele installateur, het begrijpen van de werking van onze oplossingen, het helpen van de gebruiker na het uitvoeren van verkeerde handelingen, enz.

Via onze partner 'Meilleur Contact' stellen we een contactcenter ter beschikking. Zij zijn door Delta Dore aangesteld als eerste aanspreekpunt. Ze moeten ook de meest klassieke problemen kunnen

oplossen. Daarom krijgt het 'Meilleur Contact' personeel dat instaat voor Delta Dore toegang tot uw gegevens wanneer u ons vraagt om hulp of assistentie.

Er worden ook andere middelen ter beschikking gesteld. Zo is er het contactformulier op de website van de groep en kunt u ook vragen stellen via de sociale media die beheerd en opgevolgd worden door onze 'social media managers'.

Iedere keer gebruiken we tools die opvolgingsfiches genereren van zodra u contact opneemt en gekoppeld worden aan uw identiteitsgegevens als klant. Zo kunnen we de redenen van uw contactopname en uw noden en verwachtingen achterhalen. Ook kunnen we uw dossier opvolgen en de acties visualiseren die intern ondernomen werden om uw vraag te beantwoorden. Voor een beter relatiebeheer houden we de historiek van de gegenereerde opvolgingsfiches bij.

Wanneer uw verzoek meer expertise vereist, laten we een van onze experts interveniëren die toegang krijgt tot uw gegevens.

#### **4.10 COMMERCIEËLE COMMUNICATIE**

Zoals ieder bedrijf laat Delta Dore u kennismaken met het bedrijf, en stelt ze ook de kenmerken van haar producten en diensten en de voordelen van haar oplossingen voor. Dit gebeurt via zogenaamde commerciële communicatie.

#### **4.11 ENQUÊTES EN OPINIEPEILINGEN**

Delta Dore kan u enquêtes en opiniepeilingen doorsturen over uw Smarthome installatie. Op basis hiervan kan Delta Dore haar producten en diensten verbeteren, maar ook de vraag naar nieuwigheden en evoluties identificeren. Deze enquêtes en opiniepeilingen zijn ook nodig om de tevredenheid van onze gebruikers te meten.

#### **4.12 GEBRUIK VAN COOKIES OP DE TYDOM-APPLICATIE (FOLLOW ANALYTICS)**

Bepaalde gegevens worden opgeslagen in cookies tijdens het gebruik van de Tydom-app om zo:

- Met u te communiceren via de applicatie
- Statistieken over het gebruik van de applicatie te genereren
- Onze diensten te verbeteren

De SDK van Follow Analytics verzamelt de gegevens van de Tydom app-gebruiker die vervolgens op het cloudgebaseerde Follow Analytics platform worden overgezet. Follow Analytics biedt mobiele marketingoplossingen en laat ons toe via de app met u te communiceren en het gebruik ervan op te volgen.

De gegevens worden geactiveerd telkens u de Tydom-app opstart en gebruikt. De ruwe gegevens worden vervolgens geregistreerd maar ook geaggregeerd. Eens de data geaggregeerd zijn, bevatten ze geen persoonlijke gegevens meer.

##### **4.12.1 Communicatie via InApp**

Tijdens het gebruik van de Tydom-app vergaart deze verschillende technische en sessiegerelateerde gegevens, zoals de taalvoorkeur van uw apparaat, om zo de communicatie, op de gebruiker, beter te kunnen afstemmen.

Het stelt Delta Dore in staat om via de applicatie met u contact op te nemen in de taal van uw apparaat. Zo blijft u op de hoogte van de verbeteringen en storingen van uw Smart Home oplossing en een eventuele uitbreiding van uw systeem.

Delta Dore kan ook storingen van uw oplossing melden. Op die manier ontvangen enkel de getroffen gebruikers informatie over de verschillende problemen die zich kunnen voordoen. Stel dat er een storing is op een bepaalde versie van de app, dan worden uitsluitend de gebruikers van deze versie ingelicht.

Delta Dore kan eveneens zijn commerciële campagnes, op basis van de voorgaande, bijsturen en zo uw gebruikerservaring personaliseren.

Het gaat erom de communicatie te beperken tot wat u echt aanbelangt en uw App. te personaliseren.

#### **4.12.2 Opstellen van statistieken (bezoekersaantal meten)**

Wanneer u de Tydom-app gebruikt, worden gegevens verzameld om statistieken op te stellen. Deze statistieken zijn gebaseerd op verschillende criteria zoals het land of de mobiele operator. Om ons te laten weten hoeveel sessies of crashes er in de applicatie gebeurd zijn. Ook om ons te laten weten hoe u met de applicatie omgaat.

De statistieken brengen ons dichterbij u en geven ons inzicht in de producten/diensten die u gebruikt.

#### **4.12.3 Verbetering van onze diensten**

Bij het gebruik van de Tydom-app. kan het voorkomen dat deze, tijdens een storing, technische informatielogs genereert. Deze worden ter beschikking aan technische experts van Delta Dore gesteld voor analyse en verbetering van onze oplossingen.

## **5 CATEGORIEËN VAN VERWERKTE GEGEVENS**

---

Delta Dore moet de persoonsgegevens van de Gebruiker verwerken om haar Diensten te kunnen leveren. De betrokken gegevenscategorieën worden uitvoerig beschreven in onderhavig artikel.

### **5.1 GEGEVENS VAN HET GEBRUIKERSACCOUNT**

- **Categorie 'Identificatiegegevens van de Gebruiker':**

Het gaat om gegevens die noodzakelijk zijn voor de aanmaak van een Gebruikersaccount bij Delta Dore. Wij centraliseren de digitale identiteit van de personen met wie wij in interactie zijn. Het kan hierbij gaan om de digitale identiteit die hoort bij ons Smarthome ecosysteem (zoals de Tydom app, de installatie in uw woning, de Applicatie van Derden, de Website of eender ander digitaal medium) en onze marketing of het beheer van de klantenrelatie.

Bij de gegevens m.b.t. de digitale identiteit gaat het om de identificatiegegevens van de personen die houder zijn van het gebruikersaccount. Het gaat met name om het e-mailadres, de voornaam, de achternaam, het postadres en het telefoonnummer.

### **5.2 GEBRUIKSGEGEVENS VAN DE SMARTHOME INSTALLATIE**

- **Categorie 'Statusgegevens':**

Het gaat om de gegevens gegenereerd door de apparatuur om de fysieke grootheden of een status aan te geven.

- **Categorie 'Instructiegegevens':**  
Het gaat om de gegevens die worden uitgestuurd door de gebruikers of de programma's en scenario's. Deze gegevens vormen de orders die de bewoners geven aan de apparatuur van hun Smarthome installatie.
- **Categorie 'Personaliseringsgegevens':**  
Het gaat om namen die gepersonaliseerd kunnen worden, zoals de naam van objecten, ruimten of de woning.  
Het betreft ook de keuzes en voorkeuren op het vlak van beeld- en kleurweergave. Tot slot gaat het ook om de foto's die u verstuurt naar uw applicatie om een beter visueel beeld te krijgen van uw woning.
- **Categorie 'Lokalisatiegegevens':**  
Het gaat om de gegevens waardoor de installatie weet waar ze zich bevindt en dus aangepaste diensten kan leveren.
- **Categorie 'Programmerings- en scenariogegevens':**  
Het gaat om alle gegevens die bijdragen tot de automatisering van uw installatie en die vermijden dat u orders en instructies moet geven aan uw apparatuur.
- **Categorie 'Bewaarde verbruiksgegevens':**  
Het gaat om de bewaring van de statusgegevens van de verbruikssensoren (elektriciteit, gas en water). Zo kunt u beschikken over de historiek en een beeld krijgen van uw consumptiegedrag.
- **Categorie 'Bewaarde alarm- en waarschuwingsgegevens op afstand'**  
Het gaat om de gegevens die Delta Dore verwerkt tijdens het gebruik van alarmen en waarschuwingsapparatuur.  
Deze gegevens omvatten met name: de gegevens van het Gebruikersaccount, de Statusgegevens en de Instructiegegevens doorgegeven aan de alarm- en waarschuwingsapparatuur, de datum en het tijdstip van gebruik van de Apparatuur, de waarschuwingen uitgezonden door Delta Dore en de identificatiegegevens van de alarm- en waarschuwingsapparatuur.
- **Categorie 'Gebruiksgegevens camera':**  
Het gaat om de gegevens die Delta Dore verwerkt tijdens het gebruik van de camera's.  
Deze gegevens omvatten met name: de gegevens van het Gebruikersaccount, de instructies gegeven aan de camera's, de beelden gemaakt door de camera's, de datum en het tijdstip van gebruik van de camera's, de waarschuwingen uitgezonden door Delta Dore en de identificatiegegevens van de camera-apparatuur.

### 5.3 TECHNISCHE GEGEVENS OVER DE WERKING VAN UW SMARTHOME INSTALLATIE

- **Categorie 'Identificatiegegevens van de objecten, apparatuur en software verbonden aan de Smarthome installatie':**  
Het gaat om alle digitale gegevens waarmee een apparaat, product, dienst, software of applicatiemodule geïdentificeerd kan worden en die deel uitmaken van uw Smarthome installatie.



- **Categorie ‘Technische gegevens over de installatie en parametring van de apparatuur’:**  
Het gaat om alle gegevens die door de uitrustingen worden gegenereerd tijdens de Inbedrijfstelling van de Smarthome installatie beschreven onder hoofdstuk 4.2 en die het de apparatuur mogelijk maken om hun taken te vervullen en onderling te communiceren binnen uw installatie. Deze gegevens worden ook gebruikt wanneer de hardware vervangen moet worden bij de reparatie van uw installatie.
- **Categorie ‘Gelogde technische gegevens’:**  
Het gaat om het bewaren van de technische gegevens die iets vertellen over de werking van de elektronische apparatuur. Deze gegevens houden de historiek van gebeurtenissen bij en zijn absoluut noodzakelijk wanneer onze experts storings en/of pannes moeten onderzoeken.

#### 5.4 GEGEVENS OMTRENT HET BEHEER VAN DE KLANTENRELATIE

- **Categorie ‘Gegevens omtrent het beheer van de klantenrelatie’:**  
Het gaat om de gegevens die Delta Dore verwerkt wanneer iemand een verzoek bij ons indient.  
Het gaat ook om de gegevens die verzameld worden bij het afnemen van een tevredenheidsenquête.  
Deze gegevens omvatten met name: de gegevens van het Gebruikersaccount, de reden van de contactopname of een getuigenis bij een tevredenheidsenquête.

#### 5.5 GEGEVENS ROND HET GEBRUIK VAN FOLLOW ANALYTICS

- **Categorie ‘Technische gegevens over de gebruiker’**  
Dit zijn technische gegevens verzameld door de app zoals de apparaat-ID en de versie van de app. Hiertoe behoort de unieke identificatiecode van het apparaat.
- **Categorie ‘Gegevens over de app-activiteit van gebruikers’**  
Het betreft gegevens die verzameld worden telkens de gebruiker de app bezoekt. Deze gegevens worden verwerkt in statistieken over het gebruik van de app. Voorts worden deze ook aangewend om uw gebruikerservaring te personaliseren. Zo kunnen wij de datum en duur van de sessie of het land van waaruit onze app wordt bezocht of crashes van de app opvolgen.
- **Categorie ‘Gegevens rond communicatiecampagnes’**  
Dit zijn gegevens die worden gebruikt om een campagne alsook de ontvanger te identificeren en de opvolging ervan te kunnen doen.

## 6 OVERZICHTSTABEL VAN DE UITGEVOERDE VERWERKINGEN

---

### 6.1 VERWERKINGEN MET BETREKKING TOT ADVIES, VERZOEK OM EEN OFFERTE EN IN CONTACT BRENGEN MET EEN INSTALLATEUR EN BEHEER VAN KLANTENRELATIES (BESCHREVEN ONDER HOOFDSTUK 4.1 EN 4.9)

- **Doeleinden:**
  - ADVIES, VERZOEK OM EEN OFFERTE EN IN CONTACT BRENGEN MET EEN INSTALLATEUR
  - BEHEER VAN KLANTENRELATIES

- **Basis:**
  - Contract
  - Legitiem belang van Delta Dore wanneer een gerechtvaardigde aanvraag van een gebruiker niet valt onder de algemene voorwaarden en om de klant tevreden te stellen.
- **Betrokken gegevenscategorieën:**
  - Gegevens omtrent het beheer van de klantenrelatie
  - In voorkomend geval de identificatiegegevens van de objecten, apparatuur en software verbonden aan de Smarthome installatie
  - In voorkomend geval de technische gegevens over de installatie en parametrisering van de apparatuur
  - In voorkomend geval de gelogde technische gegevens
  - In voorkomend geval de gebruiksgegevens van de Smarthome installatie

## **6.2 VERWERKINGEN MET BETREKKING TOT DE INBEDRIJFSTELLING (BESCHREVEN ONDER HOOFDSTUK 4.2)**

- **Doeleinde:**
  - INBEDRIJFSTELLING
- **Basis:**
  - Contract
- **Betrokken gegevenscategorieën**
  - Gegevens van het Gebruikersaccount
  - Identificatiegegevens van de objecten, apparatuur en software verbonden aan de Smarthome installatie
  - Technische gegevens over de installatie en parametrisering van de apparatuur
  - Gebruiksgegevens van de Smarthome installatie

## **6.3 VERWERKINGEN MET BETREKKING TOT DE CONTROLE EN AANSTURING VAN UW SMARTHOME (BESCHREVEN ONDER HOOFDSTUK 4.3)**

- **Doeleinde:**
  - CONTROLE EN AANSTURING VAN UW SMARTHOME
- **Basis:**
  - Contract
- **Betrokken gegevenscategorieën**
  - Gegevens van het Gebruikersaccount
  - Identificatiegegevens van de objecten, apparatuur en software verbonden aan de Smarthome installatie
  - Gebruiksgegevens van de Smarthome installatie

## **6.4 VERWERKINGEN MET BETREKKING TOT DE VIDEOBEWAKING (BESCHREVEN ONDER HOOFDSTUK 4.4)**

- **Doeleinde:**
  - VIDEOBEWAKING
- **Basis:**
  - Contract
- **Betrokken gegevenscategorieën:**
  - Gegevens van het Gebruikersaccount

- Identificatiegegevens van de objecten, apparatuur en software verbonden aan de Smarthome installatie
- Gebruiksgegevens van de Smarthome installatie
- Live videobeelden en bewaarde camerabeelden

#### **6.5 VERWERKINGEN MET BETREKKING TOT HET ENERGIEBEHEER EN -VERBRUIK (BESCHREVEN ONDER HOOFDSTUK 4.5)**

- **Doeleinde:**
  - ENERGIEBEHEER EN -VERBRUIK
- **Basis:**
  - Contract
- **Betrokken gegevenscategorieën:**
  - Gegevens van het Gebruikersaccount
  - Identificatiegegevens van de objecten, apparatuur en software verbonden aan de Smarthome installatie
  - Gebruiksgegevens van de Smarthome installatie
  - Verbruiksgegevens

#### **6.6 VERWERKINGEN MET BETREKKING TOT DE AANSTURING VAN MIJN WONING VIA SPRAAKBEDIENING (BESCHREVEN ONDER HOOFDSTUK 4.6)**

- **Doeleinde:**
  - MIJN WONING AANSTUREN VIA SPRAAKBEDIENING
- **Basis:**
  - Contract
- **Betrokken gegevenscategorieën:**
  - Gegevens van het Gebruikersaccount
  - Gebruiksgegevens van de Smarthome installatie

#### **6.7 VERWERKINGEN MET BETREKKING TOT DE GEOLOKALISATIEDIENST (BESCHREVEN ONDER HOOFDSTUK 4.7)**

- **Doeleinde:**
  - GEOLOKALISATIEDIENST
- **Basis:**
  - Contract
- **Betrokken gegevenscategorieën:**
  - Lokalisatiegegevens

#### **6.8 VERWERKINGEN MET BETREKKING TOT DE GEGEVENS OVER MIJN GECONNECTEERDE INSTALLATIE (BESCHREVEN ONDER HOOFDSTUK 4.8)**

- **Doeleinde:**
  - GEGEVENS OVER MIJN GECONNECTEERDE INSTALLATIE
- **Basis:**
  - Contract
- **Betrokken gegevenscategorieën:**
  - Gegevens van het Gebruikersaccount
  - Identificatiegegevens van de objecten, apparatuur en software verbonden aan de Smarthome installatie

## 6.9 VERWERKINGEN MET BETREKKING TOT DE MARKETINGGERICHTE EN COMMERCIËLE COMMUNICATIE (BESCHREVEN ONDER HOOFDSTUK 4.10)

- **Doeleinde:**
  - GEGEVENS OVER MIJN GECONNECTEERDE INSTALLATIE
- **Basis:**
  - Wanneer de marketingberichten gaan over producten en diensten die vergelijkbaar zijn met diegene die de Gebruiker reeds gekocht heeft en hij niet aangeeft dat hij deze meldingen niet wil ontvangen, zal de verwerking gebeuren op basis van artikel L. 34-5 van de wet betreffende posterijen en elektronische communicatie.
  - Wanneer de marketingberichten niet gaan over producten en diensten die vergelijkbaar zijn met diegene die de Gebruiker gekocht heeft, gebeurt de verwerking met toestemming van de Gebruiker.
  - Wanneer het gaat om de uitgifte van een offerte op vraag van een potentiële klant, handelt Delta Dore volgens haar legitieme handelsbelang.
- **Betrokken gegevenscategorieën:**
  - Identificatiegegevens verbonden aan het Gebruikersaccount

## 6.10 VERWERKINGEN MET BETREKKING TOT DE MARKETINGGERICHTE EN COMMERCIËLE COMMUNICATIE (BESCHREVEN ONDER HOOFDSTUK 4.11)

- **Doeleinde:**
  - ENQUÊTES EN OPINIEPEILINGEN
- **Basis:**
  - Legitiem belang van de verwerkingsverantwoordelijke: in het kader van de verbetering van de producten en diensten
- **Betrokken gegevenscategorieën:**
  - Identificatiegegevens verbonden aan het Gebruikersaccount
  - Gegevens van de opiniepeiling of enquête

## 6.11 DE VERWERKING VAN DATA GELINKT AAN HET GEBRUIK VAN FOLLOW ANALYTICS (BESCHREVEN IN HET HOOFDSTUK 4.12)

- **Verwerkingsdoeleinden:**
  - Contact opnemen via de app
  - App afstemmen op gebruiker
  - Statistieken opstellen
  - Dienstverlening verbeteren
- **Grondslag:**
  - Delta Dore verwerkt uw gegevens op grond van een eigen legitiem belang, met het oog op de communicatie met zijn gebruikers en de verbetering van zijn producten en diensten.
- **Betrokken gegevenscategorieën:**
  - Technische gegevens over de gebruiker
  - Gegevens over de app-activiteit van gebruikers
  - Gegevens rond communicatiecampagnes

## 7 ONTVANGERS VAN DE PERSOONSGEGEVENS

---

### 7.1 INTERNE ONTVANGERS

De persoonsgegevens die het voorwerp uitmaken van onderhavig Privacybeleid kunnen verwerkt worden door de volgende interne diensten van Delta Dore:

- de diensten voor onderzoek en ontwikkeling, van het Smarthome Platform, voor de ontwikkeling van Apparatuur en Smarthome diensten om Diensten te leveren, de Apparatuur of Diensten te verbeteren of om technische, commerciële en statistische analyses uit te voeren m.b.t. het gebruik van de Apparatuur en Diensten
- de commerciële dienst, met name om de klanten beter te leren kennen en de relatie beter te kunnen opvolgen
- de marketingdienst, met name om de producten en diensten van een Smarthome installatie te verbeteren, om statistische analyses uit te voeren over het gebruik van de Apparatuur en Diensten of om de Gebruiker commerciële berichten toe te zenden
- de dienst klantenrelaties, met name om onze klanten te kunnen helpen en om te voldoen aan hun verwachtingen
- de juridische dienst en de algemene directie, met name om de belangen van Delta Dore te kunnen behartigen bij een geschil of wanneer een toezichthoudende autoriteit een audit uitvoert of een procedure inleidt

### 7.2 EXTERNE ONTVANGERS

#### 7.2.1 De partners van Delta Dore

Delta Dore kan de Gebruiksgegevens van de Smarthome installatie doorgeven aan haar commerciële partners op voorwaarde dat de Gebruiker hiervoor zijn toestemming geeft.

Onder commerciële partners wordt verstaan:

- de Derden die hun eigen diensten op of via het Platform aanbieden (de Diensten van derden zoals gedefinieerd in de Algemene Gebruiksvoorwaarden van de Diensten),
- de Derden die op hun eigen Applicatie de Diensten van Delta Dore aanbieden (Applicaties van Derden),
- de installateurs van de Apparatuur en Diensten.

#### 7.2.2 De onderaannemers van Delta Dore

Om haar Diensten te kunnen leveren doet Delta Dore voor de volgende handelingen een beroep op onderaannemers:

- De operationele werking van het Platform en de opslag van gegevens binnen het Platform: Microsoft Azure (meer info op: <https://www.microsoft.com/nl-be/trust-center/privacy>)
- Beheer van de identificatiegegevens van de Gebruiker en de klantenrelatie met de bijbehorende verwerking: Salesforce (meer info op: <https://www.salesforce.com/company/privacy/>)

- Beheer van de gegevens om de Gebruiker te informeren over zijn Smarthome installatie: FollowAnalytics (meer info op: <https://followanalytics.com/privacy/>)
- Callcenter, contactformulieren, chat: MeilleurContact (meer info op: <https://meilleurcontact.com/>)
- Technische tool voor het operationele beheer van onze prospecties en nieuwsbrieven: Mailchimp (meer info op: <https://mailchimp.com/legal/privacy/>)
- Technische tool voor het operationele beheer van onze tevredenheidsenquêtes: SurveyMonkey (meer info op: <https://nl.surveymonkey.com/mp/legal/privacy-policy/>)

## 8 BEVEILIGING EN VERTROUWELIJKHEID VAN DE GEGEVENS

---

Als verwerkingsverantwoordelijke verbindt Delta Dore zich ertoe alle maatregelen te treffen die nodig zijn om de beveiliging en vertrouwelijkheid van de gegevens te waarborgen en vooral te vermijden dat onbevoegde derden toegang krijgen tot deze gegevens om ze te wijzigen, te verspreiden of te vernietigen.

Zo gaat Delta Dore nauwe technologiepartnerschappen aan met actoren die beschikken over beveiligingscertificeringen en waarvan de beveiligingspraktijken regelmatig worden doorgelicht.

Deze samenwerking verhoogt de beschikbaarheid en de het aantal tools om gegevens te bewaren en te recupereren waardoor onze klanten beter beschermd worden tegen gegevensverlies en de onderbreking van hun Diensten.

Enkel het personeel en de door Delta Dore gemachtigde personen mogen de kantoren van Delta Dore fysiek betreden.

Het personeel van Delta Dore is tot strikte geheimhouding verplicht. Iedere werknemer heeft slechts toegang tot de gegevens die hij nodig heeft om zijn functie te kunnen uitoefenen.

Delta Dore laat regelmatig interne audits uitvoeren om de doeltreffendheid van de ingevoerde technische maatregelen te controleren.

## 9 BEWARINGSTERMIJN VAN DE GEGEVENS

---

De gegevens van de Gebruiker, de Gast en de persoon die om een offerte vroeg worden voor beperkte tijd bewaard. De bewaringstermijn voor iedere gegevenscategorie wordt hieronder weergegeven.

- Bewaringstermijn voor de gegevens binnen de categorie ‘Gegevens van het Gebruikersaccount’:
  - de volledige periode waarbinnen de installatie gebruikt wordt en het account op de installatie actief is, en
  - 1 jaar te tellen vanaf de stopzetting van het Gebruikersaccount of 1 jaar te tellen vanaf de laatste gebruiksdatum
- Bewaringstermijn voor de gegevens binnen de categorie ‘Gegevens van het Gebruikersaccount verzameld voor marketingdoeleinden’:
  - 3 jaar te tellen vanaf de laatste commerciële activiteit met de Gebruiker
- Bewaringstermijn voor de gegevens binnen de categorie ‘Gebruiksgegevens van de Smarthome installatie’:

- De statusgegevens hebben een variabele duur die afhangt van de bijwerkfrequentie van de data (steeds minder dan 24 uur)
- De instructiegegevens worden slechts bewaard gedurende de tijd die nodig is om de order uit te voeren
- Tijdens de volledige gebruiksduur voor:
  - de personaliseringsgegevens
  - de lokalisatiegegevens
  - de programmerings- en scenariogegevens
- Camerabeelden: 30 dagen
  - 3 jaar voor de bewaarde verbruiksgegevens
- Bewaringstermijn voor de gegevens binnen de categorie ‘Technische gegevens over de werking van uw Smarthome installatie’:
  - Tijdens de volledige gebruiksduur van de installatie
- Bewaringstermijn voor de gegevens binnen de categorie ‘Gegevens m.b.t. een offerteaanvraag’:
  - 3 jaar te tellen vanaf de inzameling van de gegevens wanneer iemand geen Apparatuur en/of Diensten aankoopt
  - 3 jaar te tellen vanaf het laatste contact met iemand die Apparatuur en/of Diensten heeft aangekocht
- ‘Technische gegevens over de gebruiker’, ‘Gegevens bezoek aan app/app-activiteit van gebruikers’ en ‘Gegevens rond communicatiecampagnes’ worden 18 maanden bewaard op de servers van Follow Analytics.

## 10 RECHTEN

---

In overeenstemming met de Europese Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van persoonsgegevens en wet nr. 78-17 van 6 januari 1978 inzake informatica en vrijheden beschikken de Gebruiker en de persoon die om een offerte vroeg over het recht op toegang, rechtzetting, verzet, verwijdering en dataportabiliteit van de gegevens en afhankelijk van het geval ook op het recht op een beperkte verwerking van de gegevens.

De Gebruiker en de persoon die om een offerte vroeg kunnen trouwens op ieder moment richtlijnen geven voor wat er moet gebeuren met hun persoonsgegevens na hun overlijden.

De Gebruiker en de persoon die om een offerte vroeg hebben ook het recht om klacht in te dienen bij de Franse commissie voor gegevensbescherming (CNIL) of een andere bevoegde autoriteit in hun verblijfplaats, indien zij vinden dat bovenstaande wetgeving niet werd nageleefd.

De Gebruiker en de persoon die om een offerte vroeg mogen hun rechten uitoefenen door de Functionaris voor Gegevensbescherming te contacteren volgens de aanwijzingen in volgend hoofdstuk.

## 11 FUNCTIONARIS VOOR GEGEVENSBESCHERMING

---

Delta Dore heeft een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld van wie de functies gedefinieerd worden onder hoofdstuk 4 van de Europese Verordening 2016/679 van 27 april 2016 inzake de bescherming van persoonsgegevens.

De functionaris voor gegevensbescherming kan op verschillende manieren gecontacteerd worden:

- Via mail naar: [privacy@deltadore.com](mailto:privacy@deltadore.com)
- Telefonisch op: +33 (0)2 99 73 45 17 – Vraag naar de ‘Data Protection Officer’
- Per brief naar: Data Protection Officer - Delta Dore – Le Vieux Chêne – 35270 Bonnemain

## 12 WIJZIGING VAN HET PRIVACYBELEID

---

Delta Dore kan wijzigingen aanbrengen in haar Privacybeleid op voorwaarde dat zij deze wijzigingen vooraf meedeelt aan de Gebruiker door deze te melden via de Applicatie, de Website, het Gebruikersaccount en/of mail.

## 13 DEFINITIES

---

‘**Applicatie**’ verwijst naar de applicatie ontwikkeld en geëxploiteerd door Delta Dore die het mogelijk maakt om de diensten van het Smarthome platform voor te stellen en te gebruiken.

‘**Applicatie van Derden**’ verwijst naar de applicaties ontwikkeld en geëxploiteerd door derden die het mogelijk maken om de diensten van het Smarthome platform voor te stellen en te gebruiken.

‘**Gebruikersaccount**’ verwijst naar het account aangemaakt door de gebruiker waaraan de rechten en verplichtingen zijn gekoppeld zodat de gebruiker toegang kan krijgen tot het platform met de diensten.

‘**Contract**’ verwijst naar alle documenten nodig voor de contractuele of precontractuele relatie tussen Delta Dore en de betrokken persoon.

‘**Apparatuur**’ verwijst naar de apparatuur die via een connectiviteitsoplossing verbonden is met het Smarthome platform.

‘**Platform**’ verwijst naar het Smarthome platform ontwikkeld en geëxploiteerd door Delta Dore dat het mogelijk maakt om de diensten, zoals de aansturing en controle op afstand van een of meerdere Apparaten, en de diensten van derden via de Applicatie, de Applicaties van Derden en eender ander medium voor te stellen en te gebruiken.

‘**Diensten**’ verwijst naar alle diensten op het Platform en vermeld onder het artikel ‘*Diensten*’ met uitzondering van de diensten van Derden, die toegankelijk zijn via de Applicatie, de Applicaties van derden of eender ander medium.

‘**Diensten van Derden**’ verwijst naar de Diensten van Derden op het Platform die toegankelijk zijn via de Applicatie en de Applicaties van Derden.

‘**Derde**’ verwijst naar iedere andere rechtspersoon dan Delta Dore.

‘**Gebruiker**’ verwijst naar iedere meerderjarige natuurlijke persoon, of minderjarige natuurlijke persoon onder verantwoordelijkheid van diens wettelijke vertegenwoordiger, die houder is van een actief Gebruikersaccount op de Applicatie waarmee de Diensten of de Diensten van derden via de Applicatie, de Applicaties van derden of eender ander medium gebruikt kunnen worden.