

Altaterra Kft. Privacyverklaring

Altaterra Kft respecteert en beschermt uw privacy. Deze Altaterra Kft Privacyverklaring ('Privacyverklaring') is bedoeld om u te helpen begrijpen waarom we persoonsgegevens over u verzamelen, welke soorten persoonsgegevens we verzamelen, hoe we deze verzamelen en hoe lang we ze bewaren, met wie we ze delen, en welke rechten u heeft. Ook leggen we uit hoe we uw gegevens beschermen.

Deze VELUX Privacyverklaring is in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG') EU 2016/679 en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG).

De verwerkingsverantwoordelijke die verantwoordelijk is voor uw persoonsgegevens is Altaterra Kft., ingeschreven onder nummer 08-09-013626 en geregistreerd op het adres Malom Köz. 1, 9431 Fertőd, Hongarije, customerservices@itzala.com, in dit document verder aangeduid als VELUX.



De reden waarom we persoonsgegevens verwerken en de rechtsgrond voor het verzamelen van persoonsgegevens

De belangrijkste reden waarom we uw gegevens verzamelen, gebruiken en opslaan, is ons in staat te stellen u onze diensten te verlenen. "Service", "onze service" en vergelijkbare aanduidingen betekenen zakendoen met u/uw organisatie en u helpen met vragen, verkoopprocessen en claims.

Daarnaast verwerken we informatie over uw gebruik van de diensten voor zakelijke ontwikkelingsdoeleinden, om u te informeren over onze bedrijfsactiviteiten, producten en diensten door middel van marketing, en om onze diensten te verbeteren aan de hand van feedback die u ons geeft. We kunnen uw persoonsgegevens ook verwerken voor contractuele doeleinden en wervingsdoeleinden alsmede om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Wij verwerken persoonsgegevens op basis van verschillende rechtsgronden, zoals hieronder vermeld.

Uitvoering van een overeenkomst, waaronder een aankoop - AVG artikel 6, lid 1 onder b):

- Wanneer we persoonsgegevens verwerken in verband met een overeenkomst, is onze rechtsgrond 'uitvoering van een overeenkomst', met inbegrip van een aankoop.

Toestemming - AVG artikel 6, lid 1 onder a):

- Wanneer we een nieuwsbrief over onze producten versturen, doen we dit op basis van uw toestemming. Wanneer de rechtsgrond voor de verwerking toestemming is, heeft u het recht om uw toestemming op elk moment in te trekken.

Wettelijke verplichting - AVG artikel 6, lid 1 onder c):

- Als we uw persoonsgegevens delen met wetshandhavinginstanties of andere overheidsinstanties, doen we dit omdat we hiertoe wettelijk verplicht zijn.

Gerechtvaardigd belang - AVG artikel 6, lid 1 onder f):

- We hebben een gerechtvaardigd zakelijk belang bij het verwerken van uw gegevens, bijvoorbeeld wanneer we u bijstaan bij vragen.

Speciale categorieën - AVG artikel 9, lid 2 onder a) en AVG artikel 9, lid 2 onder f):

- Wanneer we speciale categorieën gegevens verwerken, doen we dit om te voldoen aan wettelijke vereisten met betrekking tot nalevingskwesties.



De soorten persoonsgegevens die we verwerken

Hieronder worden de belangrijkste soorten persoonsgegevens genoemd die door Altaterra Kft worden verzameld, samen met het belangrijkste doel en de rechtsgrond voor het verzamelen van de persoonsgegevens:

Activiteit	Soorten persoonsgegevens die we verzamelen (ter illustratie)	Doel(en)	Rechtsgrond
------------	--	----------	-------------

Algemene bedrijfsactiviteiten	Naam, contactgegevens en andere informatie van een individuele persoon die nodig zijn om met u of uw organisatie zaken te doen.	Als onderdeel van de algemene bedrijfsactiviteiten van Altaterra Kft verzamelen we persoonsgegevens over personen, klanten, leveranciers (inclusief externe dienstverleners) en andere belanghebbenden. We kunnen uw gegevens ook gebruiken voor het testen van systemen.	AVG artikel 6, lid 1 onder b) AVG artikel 6, lid 1 onder f)
Assistentie bij vragen	Naam, e-mailadres, telefoonnummers, gesprekken, andere contactgegevens, foto's, plattegronden van uw woning indien u deze aan Altaterra Kft verstrekt.	U kan ervoor kiezen ons persoonsgegevens, bijvoorbeeld contactgegevens, te verstrekken wanneer u contact met ons opneemt per telefoon, e-mail, post, onze chatbot of door gebruik te maken van onze beschikbare digitale platforms. Dankzij deze persoonsgegevens kunnen wij reageren op informatieverzoeken over VELUX en Altaterra om onderhoud van een raam te regelen of om claims in te dienen onder de VELUX en Altaterra garantie. De informatie kan worden verstrekt aan Altaterra Kft of andere VELUX en Altaterra verkoopmaatschappijen binnen de Groep, zodat wij onze klanten bij hun verzoek kunnen helpen of een dienst of prijsindicatie voor hen kunnen regelen. We nemen gesprekken op voor trainingsdoeleinden. We kunnen u na het contact ook vragen feedback te geven door middel van een enquête.	AVG artikel 6, lid 1 onder a) AVG artikel 6, lid 1 onder b) AVG artikel 6, lid 1 onder f)

Verkoop (inclusief webverkoop) en orderverwerking.	Naam, contactgegevens, betalings- en creditcardgegevens, kredietinformatie, kredietcontrole, enzovoort.	We kunnen persoonsgegevens van klanten en potentiële klanten verzamelen om zaken met te doen met u of uw organisatie. We gebruiken uw gegevens om winkeltrends te analyseren aan de hand van uw activiteiten in de webshop en uw aankoopgeschiedenis om u een gepersonaliseerde ervaring te bieden op de website. Verder gebruiken we de gegevens voor het verwerken en uitvoeren van bestellingen in de webshop om de uitvoering van productbestellingen te faciliteren en relevante klantenservice te bieden, met inbegrip van het verwerken van uw retouren. We kunnen de informatie doorgeven aan logistieke partners om de bestelling van een klant te verwerken, inclusief het regelen van de levering van VELUX en Altaterra producten aan de klant of het verlenen van assistentie, zoals het regelen van een adviserend gesprek tussen u en onze productadviseurs. We delen uw gegevens ook met derden voor kredietcontroledoeleinden.	AVG artikel 6, lid 1 onder b) AVG artikel 6, lid 1 onder a) AVG artikel 6, lid 1 onder f)
Campagnes	Naam, contactgegevens, enzovoort.	Uitvoering van diverse campagnes (bijvoorbeeld bonusprogramma's, cashback-campagnes, prijsvragen). Aanvaarding van de algemene voorwaarden wordt verkregen voordat u deelneemt aan de activiteit.	AVG artikel 6, lid 1 onder a) AVG artikel 6, lid 1 onder b)
Productclaims	Naam, contactgegevens, enzovoort.	Het faciliteren van service voor VELUX en Altaterra producten onder de VELUX en Altaterra garantie of betaalde service. We handelen claims af via telefoon, e-mail en bezoeken aan bouwlocaties. In dit verband	AVG artikel 6, lid 1 onder c) AVG artikel 6, lid 1 onder f)

		kunnen we uw persoonsgegevens delen met Altaterra Kft. partners om bij te staan bij een dienst. We kunnen u na het contact ook vragen feedback te geven door middel van een enquête.	
Bedrijfsontwikkeling en Altaterra Kft. apps	Persoonsgegevens die worden verzameld op onze digitale platforms en in Altaterra Kft. apps.	De persoonsgegevens die u ons verstrekt en de persoonsgegevens die op onze digitale platforms worden verzameld, zullen worden gebruikt om meer inzicht in de consument te krijgen en relevante communicatie en aanbiedingen te stimuleren voor alle contacten die u mogelijk met Altaterra Kft. heeft. Wij gebruiken persoonsgegevens verder ook om producten en diensten te kunnen ontwikkelen.	AVG artikel 6, lid 1 onder a)
Marketing	Contactgegevens, browsegeschiedenis en gegevens over aankopen en abonnementsdiensten, zoals naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, aankoopgeschiedenis, unieke identifiers zoals cookie-ID's of apparaat-ID's, de browsegeschiedenis die is bijgehouden op basis van deze ID's, enzovoort. Houdt u er rekening mee dat deze lijst niet uitputtend is. We kunnen namelijk ook persoonsgegevens verwerken	Op basis van uw toestemming of onze gerechtvaardigde belangen, waar van toepassing, verwerken wij uw persoonsgegevens om u te informeren over bedrijfsactiviteiten, producten en diensten van Altaterra Kft.. Voor de bovenstaande doeleinden gebruiken we uw gegevens om onze marketing af te stemmen op uw voorkeuren en profiel, bijvoorbeeld: - Om de inhoud en levering van onze marketingcommunicatie te optimaliseren en af te stemmen op uw wensen met betrekking tot wanneer u deze wil ontvangen, en - Om u marketing op maat te bieden op basis van uw voorkeuren en profiel, tijdens uw contact met ons via zowel onze eigen kanalen als kanalen van derden	AVG artikel 6, lid 1 onder a) AVG artikel 6, lid 1 onder f)

	die zijn verzameld in verband met uw interactie onze websites, mobiele toepassingen, producten en diensten.	(bijvoorbeeld sociale media, zoeksites, verkoopplatforms). Als u geen verdere informatie wenst te ontvangen, kunt u zich op elk moment eenvoudig en gratis afmelden voor onze marketingcommunicatie. U wordt in de gelegenheid gesteld om zich af te melden voor uw abonnement op of de ontvangst van marketingcommunicatie van ons. U kan ook contact met ons opnemen via e-mail of gewone post om u af te melden, zie artikel 8.	
Uw deelname aan foto's, video's, recensies en campagnes	Als u daarmee heeft ingestemd en een foto aan ons heeft opgestuurd, of als een foto van u is gemaakt door een door ons ingehuurde fotograaf.	We gebruiken de foto, recensie, enzovoort, zoals beschreven in de door u ondertekende overeenkomst.	AVG artikel 6, lid 1 onder b): wanneer de foto en recensie zijn gebaseerd op een overeenkomst niet om niet, moet u er rekening mee houden u geen gebruik kan maken van het recht om de foto te laten corrigeren of te wissen/verwijderen. AVG artikel 6, lid 1 onder a): als de foto en aanbeveling worden verwerkt op

			basis van toestemming, waarbij u gebruik kan maken van alle rechten die worden vermeld in artikel 6 hieronder. AVG – artikel 6, lid 1 onder f): als een foto of video is gemaakt op een intern Altaterra Kft evenement of iets dergelijks, en we de foto of video alleen intern delen.
Websitebezoekers, klantonderzoeken en marktonderzoek	Persoonsgegevens van digitale platforms of klanten als onderdeel van enquêtes.	Om onze producten en diensten te verbeteren, kunnen we persoonsgegevens van klanten of bezoekers van digitale platforms verzamelen als onderdeel van een enquête. We nemen contact met u op met een enquête en verwerken persoonsgegevens als onderdeel van de enquêtes op basis van toestemming of gerechtvaardigde belangen.	AVG artikel 6, lid 1 onder a) AVG artikel 6, lid 1 onder f)

		Enquêtes waarbij persoonsgegevens worden verwerkt voor marketingdoeleinden, worden alleen gebruikt met uw toestemming.	
Werving en arbeidsovereenkomsten	Naam, contactgegevens, arbeidsverleden, opleidingsdiploma's, relevante dossiercontroles, informatie over professionele interesses, enzovoort.	Wanneer een persoon solliciteert naar een baan of een arbeidsovereenkomst met ons sluit, kunnen we bepaalde informatie verzamelen, zoals naam, contactgegevens, informatie over de arbeidsgeschiedenis, diploma's, relevante dossiercontroles en informatie over professionele interesses. Die informatie kan worden opgevraagd bij de persoon zelf of een wervingsconsulent, inclusief referenties en informatie uit openbaar beschikbare bronnen. Deze informatie wordt gebruikt om ons te informeren of te helpen bij het nemen van een beslissing over het aanbieden van een dienstverband of een tijdelijk contract aan een persoon.	AVG artikel 6, lid 1 onder b) AVG artikel 6, lid 1 onder f)
Naleving, inclusief anticorruptie, klokkenluidershotline en sanctiecontrole	Alle soorten persoonsgegevens.	We kunnen persoonsgegevens verzamelen om te voldoen aan de wet, gerechtelijke uitspraak of besluit van een autoriteit en/of om informatie bekend te maken aan relevante overheidsinstanties zoals vereist of toegestaan door de wet.	AVG artikel 6, lid 1 onder c) AVG artikel 6, lid 1 onder f) AVG artikel 9, lid 2 onder a) AVG artikel 9, lid 2 onder f)

--	--	--	--



Hoe we uw persoonsgegevens verzamelen

Rechtstreeks van u

In de meeste gevallen worden persoonsgegevens rechtstreeks van u verzameld of gegenereerd tijdens uw gebruik van onze diensten, producten en kanalen. We verzamelen persoonsgegevens die u aan ons verstrekt wanneer u producten, diensten of informatie bij ons aanvraagt, zich bij ons registreert, een chatbot gebruikt, deelneemt aan openbare fora of aan andere activiteiten op onze digitale platforms en in onze apps, reageert op klantonderzoeken of anderszins met ons communiceert. Die gegevens krijgen we aan de hand van verschillende technologieën, bijvoorbeeld cookies. Wat betreft cookies verwijzen we u naar onze [Cookieverklaring](#).

Van onze zakenpartners

In sommige gevallen kunnen we persoonsgegevens van u verzamelen van onze zakenpartners, wanneer zij onze hulp nodig hebben om u de best mogelijke service te bieden.

Van uw openbare website

In sommige gevallen verzamelen we persoonsgegevens van u op de website van uw bedrijf wanneer we u onze diensten willen aanbieden.

Koppelingen naar andere websites

Deze website bevat koppelingen naar andere websites (zoals Facebook, Google, YouTube en Pinterest) waarop deze Privacyverklaring niet van toepassing is. Houdt u er rekening mee dat we andere websites en hun inhoud niet onderschrijven. We raden u aan het privacybeleid van elke website die u bezoekt te lezen.



Hoe lang we uw persoonsgegevens bewaren

We bewaren uw persoonsgegevens slechts zolang als nodig is voor de doeleinden die worden beschreven in deze Privacyverklaring. Dit betekent dat de bewaartermijn varieert afhankelijk van het type gegevens en de reden waarom we de gegevens hebben verzameld.

Voorbeelden van bewaartermijn:

- **Opnamen van telefoongesprekken** worden 90 dagen bewaard.
- Totdat u zich afmeldt voor een **marketingcampagne**, wat u op elk moment kan doen.
- We bewaren de **foto en recensie** zolang als nodig is en zoals is vastgelegd in een overeenkomst.
- Persoonsgegevens worden bewaard tot het einde van een **wervingsproces** of intrekking van de toestemming (als deze is gegeven voor toekomstige wervingsactiviteiten).
- Voor **naleving van voorschriften, bijvoorbeeld** voor corruptiebestrijding, bewaren we de gegevens in overeenstemming met de wetten die we verplicht zijn na te komen.



Met wie we uw persoonsgegevens delen

We delen uw persoonsgegevens binnen Altaterra Kft., maar alleen als dit nodig is om het doel te bereiken waarvoor we uw persoonsgegevens verwerken.

We kunnen uw persoonsgegevens ook delen met bepaalde derde partijen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

- zakenpartners, leveranciers en onderaannemers waarmee we samenwerken om u de beste dienstverlening te bieden tijdens het ondersteunings- en verkoopproces, waaronder bijvoorbeeld logistieke dienstverleners en uitbestede klantenservice.
- technologieleveranciers, bijvoorbeeld leveranciers van analyses, trackingtechnologieën, targeting- en retargetingtechnologieën en aanbieders van zoekmachines die ons helpen bij het verbeteren en optimaliseren van onze platforms, alsmede bedrijven die ons website-ondersteuning en hosting bieden.

- adverteerders en advertentienetwerken die gegevens gebruiken om relevante advertenties voor u en anderen te selecteren en aan te bieden, als u uw toestemming daarvoor hebt gegeven.
- sociale netwerksites, zoals Facebook, Instagram en Google, indien vereist, voor verwerking voor marketingdoeleinden en op basis van uw toestemming.
- andere partijen om de veiligheid van onze klanten te waarborgen, om onze rechten en eigendommen te beschermen, om te voldoen aan juridische processen, of in andere gevallen waarin we te goeder trouw geloven dat bekendmaking wettelijk vereist is.
- Altaterra Kft. of derden die namens ons bedrijf digitale platforms en tools beheren om diensten te verlenen in verband met onze activiteiten (bijvoorbeeld programma's voor het sparen van punten, cashback-campagnes, prijsvragen en trainingen).

Wanneer we samenwerken met externe dienstverleners, sluiten wij zo nodig een gegevensverwerkersovereenkomst. Het is deze dienstverleners niet toegestaan uw persoonsgegevens te gebruiken voor andere doeleinden dan om te voldoen aan onze opdracht of aan wettelijke voorschriften.

Overdracht naar derde landen

In sommige gevallen kunnen wij ook persoonsgegevens doorgeven aan bedrijven in zogenaamde 'derde landen'. Dit zijn landen buiten de Europese Economische Ruimte. Als we dit doen, zien we erop toe dat de gegevens worden beschermd en geven we alleen gegevens door als een van de volgende voorwaarden van toepassing is:

- er is een adequaat beschermingsniveau in het betreffende land, naar het oordeel van de Europese Commissie, of
- het bedrijf is gecertificeerd volgens het EU-VS-kader voor gegevensbescherming, of
- we gebruiken door de Europese Commissie goedgekeurde modelcontractbepalingen (EU-modelcontractbepalingen) en aanvullende maatregelen om de gegevensoverdracht te reguleren.



Gegevensbeveiliging

De veiligheid, integriteit en vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens zijn belangrijk voor ons. We hebben technische, administratieve en fysieke beveiligingsmaatregelen toegepast om uw persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang,

openbaarmaking, gebruik en wijziging. Van tijd tot tijd herzien we onze beveiligingsprocedures om geschikte recente technologieën en methoden te overwegen. Houdt u er rekening mee dat, ondanks onze inspanningen, geen enkele veiligheidsmaatregel perfect of ondoordringbaar is.



Uw privacyrechten

De AVG geeft u als betrokkene de volgende rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die wij over u bewaren:

Uw rechten	Rechtsgrond	Uitwerking
Toegang tot uw gegevens	AVG artikel 15	U heeft het recht op informatie over de vraag of Altaterra Kft. persoonsgegevens over u verwerkt, en zo ja, het recht om een kopie op te vragen van de persoonsgegevens die we hebben verwerkt.
Verzoek om rectificatie	AVG artikel 16	U heeft te allen tijde het recht om correctie van onjuiste of onvolledige persoonsgegevens die wij over u verwerken te vragen.
Verzoek om verwijdering	AVG artikel 17	U heeft het recht om te vragen om verwijdering van uw persoonsgegevens, afhankelijk van de verwerkingsactiviteit en onder bepaalde omstandigheden, voordat we normaal gesproken verplicht zouden zijn om de verwerking te staken.
Verzoek om beperking van verwerking	AVG artikel 18	U heeft het recht om de beperking van de verwerking aan te vragen, wat betekent dat u VELUX kan verzoeken om in bepaalde omstandigheden het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken.
Overdraagbaarheid van gegevens	AVG artikel 20	Onder bepaalde voorwaarden heeft u het recht om de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt in een machine-uitleesbare vorm te ontvangen.

Uw rechten	Rechtsgrond	Uitwerking
Recht van bezwaar	AVG artikel 21	Bij ontevredenheid over de wijze waarop we uw persoonsgegevens verwerken bij Altaterra Kft. , dan kunt u uw bezwaren kenbaar maken aan customerservice@itzala.com . Als een klacht wordt ingediend, moeten de naam en contactgegevens van de klager worden doorgegeven aan Altaterra Kft. .

Als u vragen heeft over de specifieke persoonsgegevens die we van u verwerken of bewaren, of gebruik wil maken van uw rechten, kunt u contact opnemen met customerservice@itzala.com.

We reageren binnen een maand op uw verzoek om een van uw rechten uit te oefenen, maar we hebben het recht om deze periode met twee maanden te verlengen. Als we de reactieperiode verlengen, informeren we u hiervan binnen een maand na uw verzoek.

Als u vindt dat wij de klacht niet naar tevredenheid hebben opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens kunt u vinden op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl en op de website van het Europees Comité voor gegevensbescherming: www.edpb.europa.eu.



Wijzigingen in deze Altaterra Kft. Privacyverklaring

Van tijd tot tijd kunnen we deze Privacyverklaring wijzigen in verband met de nieuwste technologieën, praktijken binnen de sector, regulatieve vereisten, of voor andere doeleinden. We zullen te allen tijde de meest recente versie op onze digitale platforms plaatsen. We adviseren u om de Privacyverklaring regelmatig door te nemen.

Deze Privacyverklaring is voor het laatst bijgewerkt: 20-02-2024