



**BIBLIOTHEEK  
HASSELT  
LIMBURG**

# Privacyverklaring online betalen

Reglement vanaf 1 oktober 2022

## INLEIDING

Gegevensbescherming nemen wij heel ernstig. Wij baseren ons daarbij op de bepalingen van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (ook bekend als General Data Protection Regulation of 'GDPR').

Via de Bibliotheekwebsite kan u gebruik maken van een online betalen toepassing. **Deze privacyverklaring heeft betrekking op de verwerking en de bescherming van uw persoonsgegevens in het kader van het gebruik van de online betalen toepassing.**

Door de online betalen toepassing te gebruiken, geeft u informatie door die toelaat om u als persoon te identificeren. Deze Privacyverklaring geeft gedetailleerde informatie over de manier waarop we uw persoonsgegevens verwerken. Wij raden u aan om dit document aandachtig door te lezen.

Wie gebruik maakt van de online betalen toepassing aanvaardt deze Privacyverklaring.

## WIE IS DE VERANTWOORDELIJKE VOOR DE VERWERKING VAN UW GEGEVENS?

De verwerkingsverantwoordelijke voor de online betalen toepassing is de openbare bibliotheek/gemeente bij wie u uw openstaande bibliotheekkosten (lidgeld, boetes, reserveringskosten, ...) wenst te betalen.

U kan de verwerkingsverantwoordelijke bereiken via het e-mailadres van de desbetreffende openbare bibliotheek/gemeente, dat u ook terugvindt op de Bibliotheekwebsite.

## WELKE GEGEVENS WORDEN VERZAMELD?

U kan pas van de online betalen toepassing gebruik maken indien u een Mijn Bibliotheek profiel heeft. Alle informatie in verband met de verwerking en de bescherming van uw persoonsgegevens in het kader van Mijn Bibliotheek vindt u in de Privacyverklaring Bibliotheekwebsite, raadpleegbaar op <https://bibliotheek.hasselt.be/gebruikerseglement>.

De volgende (anonieme) gegevens worden vanuit de Bibliotheekwebsite, via een beveiligde koppeling, doorgegeven aan het betaalplatform:

- Betaaltransactiegegevens: bedrag van online betaaltransacties; transactie-id

De volgende gegevens worden in Mijn Bibliotheek opgeslagen:

- online betaalhistoriek: welke eindgebruiker, betaalde kosten, bedrag, datum en id van online betaaltransacties

Een aantal andere gegevens geeft u rechtstreeks in op het betaalplatform. Informatie hierover is opgenomen in de Privacyverklaring beschikbaar op het betaalplatform.

## **WAAROM WORDEN UW GEGEVENS BIJGEHOUDEN EN VERWERKT?**

Uw gegevens worden bijgehouden en verwerkt voor de hieronder omschreven doeleinden. Uw persoonsgegevens worden nooit voor commerciële doeleinden aangewend.

- Beheerdoeleinden: gebruikersbeheer en controleren en corrigeren van betaalgegevens in kader van helpdesk;
- Functionele doeleinden: het verwerken van de betaaltransacties;
- Statistische doeleinden: gepseudonimiseerd genereren en inzien van rapporten en statistieken op basis van gebruik.

## **HOE VERWERKEN WE UW GEGEVENS?**

De online betalen toepassing maakt gebruik van de diensten van Worldline, in het kader van een raamovereenkomst gesloten tussen de FOD BOSA en Worldline. Dat betekent dat Worldline als verwerker mee in deze dienstverlening ingeschakeld is. [Meer informatie kunt u vinden in de privacyverklaring van Worldline.](#)

## **HOE LANG WORDEN UW GEGEVENS BIJGEHOUDEN?**

Uw online betaalhistoriek wordt bijgehouden tot maximaal twee jaar nadat u uw Mijn Bibliotheek-login voor het laatst heeft gebruikt.

Voor de andere persoonsgegevens: zie de Privacyverklaring beschikbaar op het betaalplatform.

## **HOE LAAT U UW RECHTEN GELDEN?**

U hebt altijd het recht om de door u meegedeelde persoonsgegevens (onder de voorwaarden vermeld in de AVG)

- op te vragen en in te kijken (art. 15 AVG), of over te dragen (art. 20 AVG); u kan in dat kader een volledige export van uw persoonsgegevens in een gestructureerd, veelgebruikt en machineleesbaar formaat verkrijgen;
- te (laten) wijzigen of vervolledigen (art. 16 AVG);
- te (laten) schrappen (art. 17 AVG).

Dit kan met betrekking tot één of meerdere van de hierboven vermelde doeleinden. U kan ook vragen om volledig te worden verwijderd uit alle databases. U wordt dan 'vergeten' en op geen enkele manier nog gecontacteerd.

Daarnaast heeft u steeds het recht om

- Beperking van de verwerking te vragen (art. 18 AVG);

- Bezwaar te maken tegen de verwerking (art. 21 AVG).

U kan uw rechten uitoefenen door een eenvoudig verzoek te mailen naar het e-mailadres van de desbetreffende openbare bibliotheek/gemeente, dat u ook terugvindt op de Bibliotheekwebsite. Wij vragen u hierbij wel uw identiteit te bewijzen via een kopie van (voor- en achterkant) van uw identiteitskaart.

Vermeld in uw verzoek steeds:

- Voor- en achternaam van de persoon die u wil verwijderen of wijzigen;
- E-mailadres van de persoon die u wil verwijderen of wijzigen;
- Welke persoonsgegevens u precies wil inkijken of opvragen;
- Welke wijzigingen u precies wil doorvoeren, of welke gegevens u precies wil verwijderen;
- Desgevallend: welke beperking van de verwerking u vraagt;
- Desgevallend: de inhoud van uw bezwaar, en het gevolg dat u wenst dat eraan gegeven wordt.

Binnen een maand na ontvangst van het verzoek (behoudens verlenging van deze termijn, overeenkomstig art. 12 AVG) zal u informatie verstrekt worden over het gevolg dat aan uw verzoek gegeven is.

## **BEVEILIGING VAN DE GEGEVENS**

Er worden passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen genomen ter bescherming van uw persoonsgegevens en om de betrouwbaarheid, beschikbaarheid en integriteit ervan te garanderen.

Iedereen die namens uw openbare bibliotheek/gemeente, of haar verwerkers, geautoriseerd is om toegang te hebben tot uw persoonsgegevens is voldoende geïnformeerd over het belang van de bescherming van persoonsgegevens en privacy, en gebonden aan geheimhouding van die informatie.

## **ALS HET MISGAAT ...**

We springen zo zorgvuldig mogelijk om met uw persoonsgegevens en houden die beveiligd bij. Het verspreid geraken van uw persoonsgegevens door gegevensdiefstal of datalekken kan geen aanleiding geven tot schadeclaims ten aanzien van ons, tenzij wij vastgesteld in gebreke gebleven zijn om een adequaat beveiligingsniveau te verstrekken.

## **KLACHTEN**

Heeft u ondanks onze voorzorgsmaatregelen toch klachten over ons gebruik van uw persoonsgegevens, neem dan contact met uw openbare bibliotheek/gemeente via het e-mailadres dat u ook terugvindt op de Bibliotheekwebsite.

Meer informatie over klachtenprocedures vindt u op de website van de [Vlaamse Toezichtcommissie](#) en de [Gegevensbeschermingsautoriteit](#).

## **WIJZIGINGEN**

Deze Privacyverklaring kan wijzigen. Wij passen de regels en voorwaarden aan om uw privacy zo goed mogelijk te beschermen en op een transparante manier met uw persoonsgegevens om te gaan. Neem dus geregeld opnieuw een kijkje. De laatste aanpassing dateert van 1 oktober 2022.



## Privacyverklaring Worldline

### 1. INLEIDING

**1.1.** Voor Worldline is de bescherming van Persoonsgegevens van het grootste belang. De Verwerking van gegevens, waaronder Persoonsgegevens, maakt deel uit van de kernactiviteiten van Worldline en het naleven van wet- en regelgeving inzake de bescherming van Persoonsgegevens is een van de hoofdprioriteiten van Worldline.

**1.2.** Deze Privacyverklaring heeft tot doel om de verschillende Betrokkenen te informeren over de doeleinden, aard en reikwijdte van de verschillende Verwerkingsactiviteiten die Worldline uitvoert als een Verwerkingsverantwoordelijke wanneer een Betrokkene haar Producten of Diensten gebruikt.

**1.3.** De Privacyverklaring kan worden aangevuld met bijkomende privacy-informatie die wordt gegeven bij de afname specifieke Producten of Diensten van Worldline

### 2. WELKE INFORMATIE VERZAMELT WORLDLINE

**2.1.** Worldline kwalificeert als Verwerkingsverantwoordelijke voor het verwerken van:

- Persoonsgegevens van kaarthouders in haar rol als de commerciële acquirer, bv. Betaaltransactiegegevens, PAN-nummers, de datum en het bedrag van de betaaltransacties;
- Persoonsgegevens van de Handelaar en zijn medewerkers waaronder onder andere:
  - o Identificatiegegevens: bv. naam, voornaam, geboortedatum, identiteitskaartnummer;
  - o contactgegevens: bv. adres, email, telefoonnummer;
  - o bedrijfsgegevens: bv. jobtitel, bedrijfsnaam;
  - o bank- en financiële gegevens: bv. bankrekeningdetails, gegevens met betrekking tot de kredietwaardigheid van de Handelaar;
  - o informatie die Worldline verzamelt op haar websites: IP-adres, cookies, websiteformulieren. De privacyverklaring van de website en het cookiebeleid zullen

aanvullende informatie verschaffen over de relevante Verwerking van Persoonsgegevens in deze context; en

- o andere informatie: bv. geslacht, taalvoorkeur, transactievolume, telefoongesprekken.

**2.2.** Persoonsgegevens met betrekking tot kaarthouders worden verzameld door het uitvoeren van betaaltransacties in het kader van de Producten en Diensten die Worldline levert aan Handelaren. De kaarthouder kan er ook voor kiezen om Persoonsgegevens rechtstreeks met Worldline te delen tijdens de deelname aan een van haar aanbiedingen of promoties. In het laatste geval zal specifieke privacy-informatie worden verschaft aan de kaarthouder.

**2.3.** De Persoonsgegevens met betrekking tot de Handelaar en/of hun medewerkers worden verzameld:

- rechtstreeks van de betrokkene tijdens het gebruik van Worldline's Producten en Diensten en via de verschillende manieren waarop Worldline met de Handelaar en zijn medewerkers in contact komt: bv. door Worldline's Producten en Diensten af te nemen, tijdens "in persoon" gesprekken, tijdens interacties via elektronische communicatiemiddelen zoals telefoon, email of interactieve formulieren op websites, door deel te nemen aan aanbiedingen of promoties, via interactie met de betaalterminal;
- Van externe bronnen: bv. wanneer Worldline samen met een van haar commerciële partners een dienst aanbiedt, van reclamebureaus die Worldline helpen bij de promotie van haar diensten, wanneer de Betrokkene toestemming heeft gegeven aan derden om de informatie die de derde over de Betrokkene heeft verzameld te delen met Worldline, gegevensprovider, wanneer dit bij wet is toegestaan; of
- van openbare bronnen: bv. openbare registers, internettoepassingen, sociale media en andere openbare informatiebronnen zonder gebruik te maken van systematische middelen om deze informatie te verzamelen zoals "screen scrapping".

### 3. WAAROM GEBRUIKT WORLDLINE DE PERSOONSgegevens?

**3.1.** Worldline verwerkt Persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van het contract met de Handelaar of om een overeenkomst aan te gaan met de Handelaar, voor de correcte uitvoering van de levering Producten en Diensten zoals opgenomen in een contract en voor het beheren van de relatie met de Handelaar ( hierin begrepen het verwerken van de betaaltransacties, het beantwoorden van een verzoek voor informatie, het opzetten van klanten, het aanbieden van promoties, facturatie, geven van veiligheidswaarschuwingen, het verschaffen van informatie over de uitgevoerde betalingstransacties, enz.);

**3.2.** Worldline verwerkt Persoonsgegevens op basis van haar gerechtvaardigde belangen en die van haar partners in zoverre de grondrechten en fundamentele vrijheden van de Betrokkenen niet zwaarder wegen dan deze belangen. Worldline verwerkt Persoonsgegevens op basis van deze gerechtvaardigde belangen voor het bestrijden en voorkomen van misbruik en fraude en het bevorderen van de veiligheid op de betalingsmarkt (zoals door het uitvoeren van "due dilligence" op klanten, antiwitwasonderzoeken, fraudeanalyses en het controleren en bijwerken van de lijst van beëindigde handelaren zoals bijgehouden door de Betaalschema's) en om te voldoen aan industrie-standaarden en interne processen en procedures. Worldline zal op deze basis ook Persoonsgegevens verwerken voor het analyseren en verbeteren van de kwaliteit van haar Producten en diensten (bv. Worldline kan realtime gegevens gebruiken om de prestaties van haar systemen te monitoren en mogelijke tekortkomingen te detecteren), voor markanalyses en onderzoek en voor het anonimiseren van Persoonsgegevens gebruikt voor het creëren van algemene statistieken die betrekking hebben op de betaalmarkt. Worldline zal Persoonsgegevens gebruiken om de Betrokkene te informeren over nieuwe en relevante Producten en Diensten (die relevant zijn in het licht van de reeds geleverde diensten) van Worldline of aan haar gelieerde

ondernemingen; daarbij zal Worldline de Betrokkene altijd de mogelijkheid geven om zich te verzetten tegen dergelijke commerciële communicatie. Ten slotte verwerk Worldline ook Persoonsgegevens om haar algemene voorwaarden en andere wettelijke rechten te handhaven.

**3.3.** Worldline verwerkt ook Persoonsgegevens op basis van haar eigen wettelijke en reglementaire verplichtingen om te voldoen aan verschillende wet- en regelgeving (bv. AML & KYC-wetgeving, belastingwetgeving, mededingingsrecht, arbeidsrecht en boekhoudrecht) en op verzoek van gerechtelijke autoriteiten of andere overheidsinstanties die jurisdictie hebben over claimen te hebben over Worldline, Atos of een verbonden onderneming van Worldline en Atos.

**3.4.** Wanneer Worldline niet in staat is of niet kan garanderen dat de Persoonsgegevens zullen worden verwerkt voor doeleinden die zijn opgenomen in deze Privacyverklaring of voor gelijkaardige doeleinden in lijn met de redelijke verwachtingen van de Betrokkene zal Worldline de vrij gegeven, geïnformeerde, specifiek en ondubbelzinnige toestemming van de Betrokkene vragen (bv. Indien de Betrokkene nog geen klant is van Worldline, zal Worldline ervoor zorgen dat deze toestemming werd gegeven om commerciële communicatie van Worldline te ontvangen. De Betrokkene heeft altijd het recht om deze toestemming in te trekken.

#### **4. MET WIE DEELT WORLDLINE DE PERSOONSGEGEVENS?**

**4.1.** Worldline zal Persoonsgegevens delen met verbonden ondernemingen, financiële instellingen, Kaartschema's, fraudepreventie-entiteiten en andere entiteiten die betaaltransacties verwerken met het doel om de Producten en Diensten te verlenen. Zo zullen bijvoorbeeld tijdens het verwerken van betaaltransacties Persoonsgegevens worden overgedragen aan derde partijen zoals de "acquiring processor", de bank die de betaalkaart heeft uitgegeven en het Kaartschema zodat de betaaltransactie kan worden uitgevoerd.

**4.2.** Worldline zal die kaarthouder- en transactiegegevens delen met de Handelaar en zijn dienstverleners, die nodig zijn voor het verstrekken van informatie over de uitgevoerde transacties (bv. responscode van de autorisatie, informatie om een refund te kunnen uitvoeren), opsporen en voorkomen van fraude en voor het aantonen van naleving van haar contractuele verplichtingen

**4.3.** Worldline zal Persoonsgegevens delen met Atos Groep Vennootschappen voor het leveren van zijn Producten en Diensten, de verdediging in juridische procedures en

claims, interne audit, interne rapportering en bedrijfsanalyse.

**4.4.** Worldline zal Persoonsgegevens delen met andere entiteiten die in haar naam Persoonsgegevens verwerken overeenkomstig de instructies van Worldline (bv. agentschappen voor klantenondersteuning, commerciële agenten, reclamebureaus, postdiensten). Worldline zal ervoor zorgen dat deze entiteiten voldoende waarborgen bieden voor de bescherming van Persoonsgegevens en gebonden zijn door schriftelijke geheimhoudingsovereenkomsten om de veiligheid van Persoonsgegevens en de Bescherming van de rechten en vrijheden van individuen te waarborgen.

**4.5.** Worldline zal Persoonsgegevens delen met groepsvennootschappen en commerciële partners waarmee het gecombineerde Producten en Diensten aanbiedt en dit voor het garanderen van de kwaliteit of om de commerciële belangen van die partijen te waarborgen.

**4.6.** Worldline zal Persoonsgegevens delen met overheidsinstanties en gerechtelijke autoriteiten (i) als dit verplicht is door de wet of een juridische procedure, (ii) wanneer het vindt dat openbaarmaking nodig is om schade of financieel verlies te voorkomen, (iii) in verband met een onderzoek naar vermoede of daadwerkelijke frauduleuze of andere illegale activiteiten, (iv) wanneer dit nodig of nuttig is voor Worldline om zich te verdedigen in juridische procedures of tegen claims.

**4.7.** Worldline zal de Persoonsgegevens die het over u verzamelt niet verkopen of anderszins openbaar maken, behalve voor de doeleinden die worden beschreven in de hoofdstukken 3 en 4 hierboven en indien dat zo wordt aangegeven op het moment dat de Persoonsgegevens worden verzameld.

#### **5. DATA SUBJECT RIGHTS**

**5.1.** Als Betrokkenen hebben de kaarthouders, de Handelaar en/of zijn medewerkers - binnen de grenzen van de Wetgeving - het recht van inzage, rectificatie, gegevensuitwissing, bezwaar, beperking, overdraagbaarheid. De betrokkene kan een dergelijk verzoek richten aan het Data Protection Office Merchant Services op [dpoms@worldline.com](mailto:dpoms@worldline.com). Voor de bescherming van de privacy van Betrokkenen zal Worldline verplicht zijn om de identiteit van de Betrokkene te verifiëren voordat het verzoek in behandeling wordt genomen.

**5.2.** De gesprekken tussen de Handelaar en de Dienst Klantenrelaties van Worldline ter gelegenheid van de telefonische bijstand kunnen opgenomen of meebelusterd worden door andere werknemers of consultants van Worldline die echter niet zelf deelnemen aan de gesprekken in kwestie en dit voor doeleinden van training en supervisie van het

personeel van Worldline. De Handelaar heeft de mogelijkheid om dit gesprek per gesprek te weigeren.

**5.3.** De Betrokkene heeft het recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde toezichthoudende autoriteit als, naar zijn mening, een van de Verwerkingsactiviteiten van Worldline niet in overeenstemming is met de Wetgeving of indien Worldline niet in staat was om een verzoek van een Betrokkene adequaat te behandelen. De Betrokkene heeft het recht om de klacht in te dienen bij de bevoegde toezichthoudende autoriteit van de lidstaat waar hij zijn gewoonlijke verblijfplaats, zijn werkplek of de plaats waar de vermeende inbreuk op de Wetgeving heeft plaatsgevonden, heeft.

#### **6. BEWARINGSTERMIJN**

**6.1.** Worldline zal de Persoonsgegevens zo lang bewaren als nodig is om de Producten en Diensten te leveren tijdens en na het einde van de contractuele relatie met de Handelaar, in overeenstemming met de normen van de sector (bv. transactiegegevens worden zo lang bewaard als wordt vereist volgens de van toepassing zijnde normen en voorschriften), volgens de toepasselijke wet- en regelgeving (bv. bewaarperiodes gedefinieerd door de antiwitwaswetgeving, de belastingwetten etc.) en in overeenstemming met haar gerechtvaardigde bedrijfsbelangen - tenzij verboden door de Wetgeving - in overeenstemming met deze Privacyverklaring (bv. Worldline kan contact met u blijven opnemen voor een periode na het einde van het Contract, tenzij u zich hiertegen verzet).

#### **7. INTERNATIONALE DOORGIFTE VAN PERSOONSGEGEVENS**

**7.1.** Worldline kan Persoonsgegevens doorgeven aan andere landen dan dit waar de Persoonsgegevens werden verzameld, inclusief naar landen die zich buiten de Europese Economische Ruimte bevinden zoals Indië en Marokko. Wanneer Persoonsgegevens worden verzonden naar landen buiten de Europese Economische Ruimte en/of landen die geen passend beschermingsniveau waarborgen volgens de Wetgeving, zal Worldline deze doorgifte baseren ofwel op een Afwijking van toepassing op de specifieke situatie, of ervoor zorgen dat er voldoende waarborgen zijn om de bescherming van de Verwerkte Persoonsgegevens te waarborgen in overeenstemming met de toepasselijke Wetgeving. Voor de doorgifte van Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (bv. via Standaardcontractbepalingen inzake gegevensbescherming op grond van artikel 46.2 AVG). Voor de Doorgifte van Persoonsgegevens naar Atos Groep

Vennootschappen buiten de Europese Economische Ruimte zijn de Atos BCR van toepassing.

## 8. DATA PROTECTION OFFICE

Voor verdere informatie, verzoeken of klachten met betrekking tot de Verwerking van uw Persoonsgegevens kunt u contact opnemen met Wordline's Merchant Services Data Protection Office: [dpoms@worldline.com](mailto:dpoms@worldline.com).

## 9. DEFINITIONS

- **Atos BCR:** betekent de Atos Bindende Bedrijfsvoorschriften (Binding Corporate Rules) zoals goedgekeurd door de verschillende Toezichthoudende Autoriteiten van de landen binnen de Europese Economische Ruimte en beschikbaar op

<https://atos.net/content/dam/global/documents/atos-binding-corporate-rules.pdf>.

- **Atos Groep Vennootschap:** elke entiteit die deel uitmaakt van de groep van de vennootschappen die de Atos groep vormen en zijn opgenomen in Appendix 2 van de Atos BCR. Elke entiteit die de Atos groep verlaat zal blijven beschouwd worden als een Atos Groep Vennootschap gedurende een overgangperiode van maximum 6 maanden.
- **Kaartschema:** een geheel van regels, praktijken, normen en/of uitvoeringsrichtsnoeren ten behoeve van de uitvoering van transacties, en dat een voor de werking van het schema verantwoordelijk(e) specifiek(e) besluitvormingsorgaan, -organisatie of -entiteit omvat. Voorbeelden zijn Bancontact, Visa en MasterCard.
- **Verwerking, Verwerkingsverantwoordelijke, Persoonsgegevens, Betrokkene (en andere gebruikte termen niet gedefinieerd onder de**

**definities, beginnend met een hoofdletter):** deze hebben de betekenis zoals gedefinieerd in de AVG.

- **Functionaris Voor Gegevensbescherming** of DPO: Worldline Merchant Services - Data Protection Office, [dpoms@worldline.com](mailto:dpoms@worldline.com)
- **Wetgeving:** Algemene Verordening Gegevensbescherming, formeel gekend als Verordening (EU) 2016/679 (AVG) en elke relevante wetgeving die deze verordening implimenteerd in het lokaal wetgevend kader.
- **Producten en Diensten:** de producten en diensten inbegrepen in het Contract en geleverd door Worldline aan de Handelaar
- **Website:** [be.worldline.com/contracten](http://be.worldline.com/contracten)
- **Worldline:** Worldline NV/SA, Haachtsesteenweg1442, 1130 Brussels - BEO418.547.872