

Klachtenbehandeling Luchthaven Antwerpen

Luchthaven Antwerpen hecht groot belang aan de bescherming van de privacy van de Gebruikers van de klachtenbehandeling. De verzameling en verwerking van persoonsgegevens binnen de luchthaven verloopt geheel in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (beter bekend als 'AVG' of 'GDPR'). Deze privacyverklaring werd door Luchthaven Antwerpen opgesteld omdat wij hierover eerlijk en transparant willen communiceren.

1. Algemeen

Luchthaven Antwerpen treedt in het kader van de klachtenbehandeling steeds op als verwerkingsverantwoordelijke overeenkomstig de definitie zoals bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Specifiek wordt onder Luchthaven Antwerpen begrepen:

LEM Antwerpen NV
Luchthavenlei z/n
B-2100 Antwerpen
info@antwerpairport.aero
BTW: BE 0536.616.371

Om haar wettelijke en contractuele verplichtingen na te komen maakt Luchthaven Antwerpen bij de uitvoering van de klachtenbehandeling gebruik van persoonsgegevens. Het toepassingsgebied van deze privacyverklaring omtrent de klachtenbehandeling betreft alle persoonsgegevens die Luchthaven Antwerpen ontvangt voor dit doeleinde, via eender welke drager, tenzij nader gespecificeerd.

Als u vragen hebt over dit privacybeleid, aarzel dan niet contact op te nemen via privacy@antwerpairport.aero

2. Voor welke doeleinden worden mijn persoonsgegevens gebruikt en wat is hiervoor de juridische basis?

Luchthaven Antwerpen behandelt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Informatie over de algemene werking van Luchthaven Antwerpen is voor iedereen vrij beschikbaar.

Luchthaven Antwerpen verzamelt persoonsgegevens op basis van haar reglementaire verplichting om in deze klachtenbehandeling te voorzien. De persoonsgegevens die worden verzameld omvatten onder meer: voornaam, naam, adresgegevens en alle mogelijke verdere informatie omtrent de hinderlijke situatie of familiale achtergrond dewelke enkel wordt verzameld om de klacht verder te behandelen. Deze gegevens worden enkel verzameld om een grondige klachtenbehandeling te garanderen. Indien bijkomende informatie wordt gevraagd, dewelke niet voorzien is in het geautomatiseerde klachtenformulier, gebeurt dit steeds op basis van de uitdrukkelijke toestemming van de Gebruiker.

De persoonsgegevens die de Gebruiker aan Luchthaven Antwerpen doorgeeft, worden na verzending automatisch opgenomen in de bestanden die zij zelf beheert en worden verwerkt ten behoeve van de klachtenbehandeling. De verzamelde persoonsgegevens zullen enkel verwerkt worden in overeenstemming met dit doeleinde.

3. Welke persoonsgegevens deelt Luchthaven Antwerpen met derde partijen?

In principe worden de persoonsgegevens enkel intern verwerkt. De gegevens kunnen, onder bepaalde voorwaarden, aan derden overgemaakt worden, steeds met een maximaal respect voor de privacy. Bepaalde van deze derden werken in opdracht van Luchthaven Antwerpen of staan haar bij in het uitvoeren van haar taken, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van de software, de interne inspectie van de luchthaven, voor facturatie en klantenadministratie, voor parkeerbeheer, voor geschillenbeheer, enz.

Luchthaven Antwerpen gaat met deze derden die gegevens verwerken ten behoeve van Luchthaven Antwerpen steeds een verwerkersovereenkomst aan om de privacy van haar Gebruikers te garanderen. De gegevens worden niet bekend gemaakt aan andere derden dan deze die bedoeld zijn in deze privacyverklaring.

Om een zo goed mogelijke klachtenbehandeling te verzekeren, kan Luchthaven Antwerpen persoonsgegevens doorgeven aan volgende categorieën van ontvangers:

- Juridische dienstverleners;
- Dienstverleners betreffende klantenzaken ;
- Andere overheidsdiensten (VMM, Vlaamse Ombudsdienst);
- Technische dienstverleners;
- ...

Luchthaven Antwerpen zal persoonsgegevens niet verkopen, verspreiden of verhuren aan derden, tenzij de Gebruiker hiervoor uitdrukkelijk toestemming geeft of Luchthaven Antwerpen wettelijk verplicht is om dit te doen. In geval van een gerechtelijk onderzoek of een vraag van de politie, kunnen gegevens overgedragen worden in overeenstemming met de privacywetgeving, zonder voorafgaand akkoord van de Gebruiker.

4. Welke maatregelen neemt Luchthaven Antwerpen om de veiligheid en vertrouwelijkheid van mijn gegevens te verzekeren?

Luchthaven Antwerpen heeft veiligheidsmaatregelen ontwikkeld die aangepast zijn op technisch en organisatorisch vlak om de beveiliging van de gegevens te waarborgen. Ze moeten ongeoorloofde toegang, onrechtmatig gebruik, verlies en diefstal van jouw gegevens uitsluiten.

Luchthaven Antwerpen houdt eraan de gebruiker ervan te verwittigen dat de website links, hyperlinks of referenties kan bevatten naar andere sites die Luchthaven Antwerpen niet controleert en waarop deze algemene voorwaarden niet van toepassing zijn. Luchthaven Antwerpen is niet aansprakelijk voor de inhoud van deze sites waarnaar verwezen wordt en ook niet voor de aanbiedingen, producten of diensten die erop vermeld worden.

5. Hoe lang houdt Luchthaven Antwerpen persoonsgegevens bij?

Alle persoonsgegevens worden bewaard conform de wettelijke termijnen.

Voor die gegevens waarvoor geen wettelijke bewaartermijn wordt voorzien, zal Luchthaven Antwerpen jouw gegevens niet langer bewaren dan strikt noodzakelijk is voor het realiseren van de doeleinden die in deze privacyverklaring worden uiteengezet.

Je hebt steeds de mogelijkheid om jouw toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens in te trekken voor die persoonsgegevens die verkregen zijn op basis van jouw uitdrukkelijke toestemming. Zodra je jouw toestemming intrekt, zal Luchthaven Antwerpen deze persoonsgegevens verwijderen.

6. Wat zijn mijn rechten?

Je beschikt over bepaalde rechten met betrekking tot de verwerking van jouw persoonsgegevens. Bij uitoefening van deze rechten zal Luchthaven Antwerpen jouw verzoek binnen de maand behandelen.

Voor de uitoefening van deze rechten dient Luchthaven Antwerpen een bewijs van identiteit te ontvangen. Bezorg Luchthaven Antwerpen in dat kader een schriftelijke of elektronische, gedateerde en ondertekende aanvraag met kopie van de voorkant van de identiteitskaart aan Luchthaven Antwerpen via privacy@antwerpairport.aero

RECHT OP TOEGANG EN INZAGE

Als gebruiker van de klachtenbehandeling beschik je over een wettelijk recht op inzage en eventuele correctie van jouw persoonsgegevens.

RECHT OP VERBETERING, VERWIJDERING EN BEPERKING

Je hebt steeds het recht om jouw persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of slechts beperkt verder te verwerken. Het recht op gegevens wissen zal slechts in bepaalde gevallen kunnen worden toegestaan. Luchthaven Antwerpen zal situatie per situatie bekijken wanneer het wissen van gegevens mogelijk is.

RECHT VAN BEZWAAR

Je beschikt over het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van gegevens. Luchthaven Antwerpen zal in het specifieke geval beoordelen of ze hierop kan ingaan.

RECHT OP GEGEVENSOVERDRAAGBAARHEID

Je hebt mogelijk het recht om de door Luchthaven Antwerpen verwerkte gegevens te laten overdragen in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm of om deze gegevens zelf te ontvangen. Het recht op gegevensoverdraagbaarheid zal enkel bestaan in geval de gegevens zijn verkregen op basis van de toestemming van de Gebruiker.

RECHT OP INTREKKING VAN DE TOESTEMMING

Indien de verwerking is gebaseerd op voorafgaande toestemming, heb je steeds het recht om deze terug in te trekken. Deze intrekking doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking die gebeurd is op basis van de toestemming voor de intrekking.

7. Waar kan ik terecht bij klachten over de schending van mijn privacy?

Je hebt steeds de mogelijkheid om klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit indien je van mening bent dat Luchthaven Antwerpen jouw privacy schendt. Deze

Gegevensbeschermingsautoriteit is te bereiken via de [hyperlink](#) of per adres op Drukpersstraat 35, 1000 Brussel.

8. Wijzigingen aan de privacyverklaring

Het privacybeleid van Luchthaven Antwerpen kan gewijzigd worden naargelang wijzigingen aan het takenpakket die een invloed hebben op de verwerking van persoonsgegevens. Luchthaven Antwerpen zal alle wijzigingen in het privacybeleid publiceren en de gemaakte wijzigingen aangeven.

9. Contact

Als u vragen hebt over dit privacybeleid of een van uw rechten wilt uitoefenen zoals beschreven in sectie 6, neem dan contact met ons op via privacy@antwerpairport.aero. We zullen proberen eventuele klachten over het gebruik van uw persoonlijke gegevens op te lossen in overeenstemming met dit privacybeleid.