

Privacyverklaring.

Deze Privacyverklaring vervangt iedere oudere versie hiervan. Wij kunnen deze Privacyverklaring van tijd tot tijd aanpassen. Laatste update: 15.03.2021.



THE RETAIL FACTORY INTERNATIONAL BV (hierna ook: "TRF", we/wij, ons/onze), met maatschappelijke zetel te Straatsburgdok Noordkaai 33 en ingeschreven in de KBO onder het nummer 0820.010.977 (evenals de verbonden vennootschap PROCOUNT NV, ingeschreven in KBO onder 0721.733.250) is dé specialist op het gebied van passantentellingen.

Bij The Retail Factory meten we onder meer de bezoekersstromen, het aantal (unieke) passanten in een bepaald meetgebied op een bepaald tijdstip en hun verblijfstijd. Op basis van onze analyses en rapporten kan de klant zijn beleid of marketing optimaliseren.

Ten einde deze diensten te kunnen verlenen, verwerkt TRF passantengegevens ten behoeve van de klanten/opdrachtgevers. Dit zijn met name steden of gemeenten, shopping centra en retailers (i/d breedste zin van het woord). Samen met onze klanten, hechten wij er veel belang aan dat er zorgvuldig met de passantengegevens wordt omgegaan en dat dit steeds overeenkomstig het wettelijk voorziene kader gebeurt.

1 Algemeen

1.1 Toepassingsgebied

In deze Privacy Policy informeren wij u graag over de verzameling en verwerking van passantengegevens en onze hoedanigheid daarin.

2 Dataverwerking

2.1 Persoonsgegevens

Passantengegevens zijn gegevens van de voorbijgangers (hierna: passant) die door ons worden geteld in het betreffende meetgebied. TRF verzamelt passantengegevens door middel van hardware (teltoestellen). Afhankelijk van de vraag en opdracht van onze klant kan dit op twee manieren:

- Wanneer een passant een meetgebied bezoekt en daarbij het Wifi-sigitaal van het gsm- of mobiel toestel dat hij/zij bij zich draagt, heeft aanstaan, verwerken wij de volgende technische gegevens van het apparaat om de nodige analyses hierop uit te voeren: het MAC- adres dat bij het apparaat hoort, de locatie en loopbewegingen in het meetgebied, alsmede de daarbij behorende tijdstippen.
- Daarnaast worden ook telcamera's gebruikt om het totaal aantal passanten te tellen.

Dit zijn gegevens die, althans initieel, indirect herleidbaar zijn tot een individuele passant. Daarom zijn deze aan te merken als persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens – hierna: "AVG") en

de Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens (hierna samen: de Privacywetgeving).

2.2 Verwerker

Wij verwerken deze gegevens ten behoeve en in opdracht van onze klanten, die bepalen hoe en waarom deze gegevens gebruikt worden. Wanneer iemand beroep doet op onze dienstverlening betekent dit dat TRF wordt ingeschakeld als "Verwerker" in de zin van de AVG, voor de uitvoering van bovenstaande dataverwerkingen als onderdeel van de verleende diensten en producten.

2.3 Initiële verwerking en verdere verloop

We verwerken slechts beperkte persoonsgegevens, die absoluut noodzakelijk zijn voor de technische verwerking om onze dienstverlening te kunnen aanbieden. Deze gegevens worden zeer tijdelijk verzameld en onze klanten krijgen nooit inzicht in passantengegevens. Zij ontvangen immers enkel de anonieme telresultaten van de analyses die wij opstellen.

Schematisch gezien ziet dit er als volgt uit:

Fase I: Capteren van MAC-adressen van het apparaat van de passant, in combinatie met de tellingen via beeldverwerking;

Fase II: Anonimiseren van deze gegevens:

- Op het moment dat de MAC-adressen gecapteerd worden door onze scanners, worden ze onmiddellijk versleuteld via een éénrichtingsencryptiefunctie, *hashing*, samen met een bepaald willekeurig getal, *salt*. Die *salt* wordt regelmatig vervangen en de eerder gebruikte *salts* worden gewist. De sleutel voor het *hashen* van de MAC-adressen verschilt ook steeds per project. Het initiële MAC-adres wordt dus nergens bewaard en het is louter op basis van de versleutelde data dat statistieken gegenereerd worden. Bijgevolg is het nadien onmogelijk om deze gegevens terug te herleiden tot een individuele passant.
- Komt een passant voorbij onze telcamera's, dan wordt deze automatisch meegeteld op basis van silhouetten, zonder deze te (kunnen) identificeren. De beelden worden alleen lokaal (op het toestel zelf) verzameld en heel kort verwerkt, ze worden ook niet opgenomen. Vervolgens worden zij omgezet in geaggregeerde tellingen alvorens zij doorgestuurd worden naar de databank. De gegevens worden dus nergens opgeslagen en zijn niet gelinkt aan een netwerk, noch met andere data.

Fase III: Analyseren van de statistische/ geaggregeerde data door middel van onze software, mede door een partner (onderaannemer) in onze opdracht;

Fase IV: Verstrekken van de anonieme resultaten van onze analyses in het specifieke klantenportaal.

3 Policy & procedures

3.1 Doeleinden verwerking

TRF verwerkt de passantengegevens uitsluitend voor het uitvoeren van analyses en het opstellen van rapportages ten behoeve van onze klanten/opdrachtgevers en niet voor eigen doeleinden. De resultaten worden dus steeds op anonieme basis weergegeven aan de klant.

Het is van belang steeds in aanmerking te nemen wat het doel van de gegevensverwerking is. Namelijk het meten van druktes en bezoekersstromen en niet het individueel analyseren of in contact treden met bezoekers/consumenten. Indien TRF de passantengegevens verder zou verwerken voor een ander doeleinde, zullen wij de betrokkenen hiervan tijdig op de hoogte brengen.

3.2 Toegang tot of doorgifte van persoonsgegevens

TRF waarborgt dat zijn medewerkers, bevoegd tot het verwerken van persoonsgegevens, zich ertoe verbonden hebben de vertrouwelijkheid van deze gegevens in acht te nemen.

Het is mogelijk dat TRF bepaalde gegevens moet doorgeven aan onze contractueel verbonden leveranciers of partners (o.a. ontwikkelaars, hosting, systeembeheer en support), zodat zij hun diensten aan ons kunnen verlenen. In dat geval zal TRF aan deze partijen dezelfde verplichtingen inzake de bescherming van persoonsgegevens opleggen als die aan TRF werden opgelegd overeenkomstig het contract met de klant.

MAC-adressen - vermits zij initieel al niet bewaard worden - zullen dan ook nooit worden verkocht of doorgegeven aan derden met commerciële doeleinden.

3.3 Bewaartermijn

Persoonsgegevens worden niet langer bijgehouden dan noodzakelijk is voor het verrichten van de dienst waarvoor ze verzameld worden. MAC-adressen of beelden van de telcamera's worden in geen geval opgeslagen.

Bij beëindiging van de klantenrelatie zal TRF alle persoonsgegevens in zijn systemen (behoudens enige back-up archieven) verwijderen of anonimiseren, tenzij TRF vereist is om gegevens te bewaren om de juiste gegevensverwerking te controleren in overeenstemming met de opdracht, of indien relevante wet- of regelgeving ons tot retentie verplicht.

3.4 Rechten van betrokkenen (passanten)

Onze klanten, als "verwerkingsverantwoordelijke" in de zin van de AVG, staan in voor het informeren en opvolgen van verzoeken inzake de rechten van individuen (passanten) betreffende de verwerking van hun gegevens.

TRF zal steeds met haar klanten samenwerken om hen te ondersteunen bij het beantwoorden of toepassen van deze verzoeken inzake het recht tot toegang, wijziging, verwijdering en klachten omtrent persoonsgegevens. In ieder geval kunnen passanten die niet willen voorkomen in onze metingen het Wifi-signaal van hun (gsm-)toestel uitschakelen binnen onze meetgebieden.

3.5 Veiligheidsmaatregelen

TRF neemt redelijke en passende maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik of ongeoorloofde toegang. TRF maakt hiervoor onder meer gebruik van encryptie, firewalls en sterk beveiligde databanken en servers. Geen enkel beveiligingssysteem is echter ondoordringbaar waardoor TRF geen absolute veiligheid kan garanderen. Wel hanteren we steeds, in samenwerking met onze partners, leveranciers en klanten, de hoogste norm inzake gegevensbeveiliging.

4 Meer informatie

In geval van vragen of opmerkingen kan u ons steeds contacteren via:

- Tel: + 32 3 298 81 10
- E-mail: privacy@theretailfactory.be (Data Protection Officer).