

Shell Privacybeleid in het kader van de Shell Motorist App

Dit Privacybeleidsdocument geeft informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens naar aanleiding van het feit dat u (i) één van onze klanten bent en/of (ii) een gebruiker bent van de Shell Motorist-Applicatie van Belgian Shell N.V. of één van haar partners (**Shell**).

Dit Privacybeleid kan in de loop van de tijd gewijzigd worden. U wordt geadviseerd om het Privacybeleid regelmatig opnieuw door te lezen in verband met mogelijke wijzigingen. Dit Privacybeleid werd voor het laatst gewijzigd op 12/01/2015.

Bijzondere kennisgeving - leeftijdsbeperking

Deze App is uitsluitend bedoeld voor automobilisten en mag niet gebruikt worden door iemand die wettelijk niet het recht heeft om een voertuig te besturen. Indien u wettelijk niet het recht hebt om een voertuig te besturen, mag u deze App niet gebruiken en/of mag u ons uw persoonsgegevens niet bezorgen (bijvoorbeeld uw naam, leeftijd, adres of e-mailadres).

1. Wanneer is dit Privacybeleid van toepassing?

Dit Privacybeleid is van toepassing op de verwerking van uw persoonsgegevens naar aanleiding van het feit dat u (i) één van onze klanten bent en/of (ii) een gebruiker bent van de Shell Motorist App (**App**).

In de App kunt u een aantal koppelingen vinden naar andere websites of applicaties. Hoewel deze websites of applicaties zorgvuldig worden geselecteerd, zijn we niet verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens via deze websites of applicaties. Dit Privacybeleid is bijgevolg niet van toepassing op het gebruik van dergelijke websites of applicaties.

2. Wie is de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens?

Belgian Shell N.V., een naamloze vennootschap, geregistreerd onder nummer 0403.048.262 en waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1050 Brussel, 15-23 Arnaud Fraiteurlaan, is de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

3. Voor welke doeleinden verwerken we uw persoonsgegevens?

In dit Privacybeleid beschrijven we welke persoonsgegevens we verwerken en voor welke doeleinden.

3.1 Klantenservice en relatiemanagement

- Wat houden deze in?

Indien u contact opneemt met onze klantenservice met een vraag of klacht, kunnen we u vragen uzelf te identificeren, dit en om ons te helpen uw verzoek te behandelen. We gebruiken uw persoonlijke gegevens uitsluitend voor deze doeleinden en om onze dienstverlening via de klantenservice te kunnen verbeteren

- Hoe worden uw persoonsgegevens voor deze doeleinden verwerkt?

Om correct te kunnen antwoorden op uw vraag of klacht, noteren we de details van uw vraag of klacht in onze klantendatabase. Verder vragen we u om contactgegevens om u op de hoogte te houden over uw vraag of klacht.

3.2 Deelname aan promoties

- Wat houdt dit in?

Shell zou promoties kunnen organiseren voor zijn klanten. In sommige gevallen zullen we u vragen uw persoonsgegevens door te geven via een registratieformulier, advertentie of website om deel te nemen aan de promotie.

- Hoe worden uw persoonsgegevens voor deze doeleinden verwerkt ?

Indien dergelijke promoties worden georganiseerd en u ervoor kiest om deel te nemen aan een dergelijke promotie, verwerken we de persoonsgegevens die u ons geeft (zoals uw naam, leeftijd, adres en e-mailadres) uitsluitend om uw deelname te registreren of te bevestigen en om na te gaan of u beantwoordt aan de voorwaarden van de promotie en om uw eventuele gewonnen prijzen of voordelen toe te kunnen zenden. Afhankelijk van de promotie kunnen we ook informatie verwerken over het verloop van uw deelname aan de promotie, zoals scores, inzendingen of prijzen/voordelen die u gewonnen hebt.

3.3 Ontwikkeling en verbetering van producten en diensten

- Wat houdt dit in?

Shell voert geregeld marktonderzoek uit onder haar klanten middels vragenlijsten. We gebruiken uw antwoorden bij dergelijke vragenlijsten uitsluitend om kwaliteitsbeoordelingen te kunnen maken en om uw ervaringen als klant te kunnen verbeteren.

- Hoe worden uw persoonsgegevens voor deze doeleinden verwerkt?

Indien u ervoor kiest om onze vragenlijsten in te vullen, kunnen we de persoonsgegevens die u ons geeft (zoals uw naam, leeftijd, adres en e-mailadres) verwerken.

3.4 Algemene aanbiedingen

- Wat houdt dit in?

Indien dergelijke algemene aanbiedingen worden georganiseerd en u ervoor kiest, als klant van Shell, ontvangt u mogelijk algemene aanbiedingen en informatie van Shell ("**Algemene aanbiedingen**").

Met deze algemene aanbiedingen willen we u op de hoogte brengen van producten, evenementen en promoties van Shell die voor u interessant zouden kunnen zijn. Dergelijke algemene aanbiedingen kunnen onder andere zijn:

- elektronische nieuwsbrieven met aanbiedingen en algemene informatie;
- Shell-brandstof of vouchers voor Shell-brandstof;
- kortingsbonnen voor producten uit de Shell-verkooppunten.

U kunt deze algemene aanbiedingen ontvangen via gewone post, e-mail, sms, via de App (via push-notificaties), via sociale media, bonnen of via andere digitale kanalen.

- Welke persoonsgegevens verwerken we voor deze doeleinden?

Om u algemene aanbiedingen toe te kunnen sturen, verwerken we de persoonsgegevens die u ons zelf heeft gegeven (zoals naam, leeftijd, adres en e-mailadres).

- Over wanneer u niet langer aanbiedingen wilt ontvangen

U kunt op elk moment het ontvangen van aanbiedingen stopzetten; dit door de verzending van nieuwsbrieven of notificaties hierover uit te schakelen in diezelfde nieuwsbrieven en notificaties. We zullen dan de persoonsgegevens die niet langer nodig zijn om u aanbiedingen te doen, verwijderen of anonimiseren.

3.5 Persoonlijke aanbiedingen

- Wat houden deze in?

Indien dergelijke persoonlijke aanbiedingen worden georganiseerd en u ervoor kiest, als klant van Shell zou u aanbiedingen van Shell kunnen ontvangen die aangepast zijn aan uw persoonlijke voorkeuren op basis van een analyse van uw aankoopgeschiedenis, uw deelname aan promoties, vragenlijsten, en uw gebruik van de websites, apps en andere digitale kanalen ("**Persoonlijke aanbiedingen**").

Met deze mogelijke persoonlijke aanbiedingen willen we u op de hoogte brengen van producten, evenementen en promoties van Shell waarvan wij denken dat ze voor u interessant kunnen zijn. Dergelijke persoonlijke aanbiedingen kunnen onder andere zijn:

- vouchers voor Shell-brandstof of andere Shell-artikelen;
- kortingsbonnen voor producten uit de Shell-verkooppunten.

U kunt uw persoonlijke aanbiedingen ontvangen via de gewone post, via e-mail, sms, via de App (via push-notificaties) of via sociale media, bonnen of andere digitale kanalen die u gebruikt.

- Hoe worden uw persoonsgegevens voor deze doeleinden verwerkt?

Om u persoonlijke aanbiedingen te kunnen doen, moet Shell uw voorkeuren begrijpen. Om uw voorkeuren te kunnen achterhalen, analyseert Shell:

- uw aankoopgeschiedenis;

Dit omvat informatie over (i) specifieke producten die u koopt, (ii) het totaalbedrag per transactie, (iii) het tijdstip en de plaats van de aankopen en (iv) de betaalwijze.

- Hoe en waar u eventuele aanbiedingen kunt gebruiken (o.a. door vouchers);
- Over uw gebruik van de website, de App en de e-mails die u van ons ontvangt

Dit omvat informatie over (i) de koppelingen waarop u op de website klikt, (ii) uw locatie op basis van uw IP-adres, (iii) de manier waarop u reageert of iets doet met de e-mails die wij u toezenden en (iv) de manier waarop u de App gebruikt (o.a. mbt uw locatiegegevens die wij ontvangen via onze App als dit iets is waar u eerder toestemming voor gegeven heeft).

- Over uw deelname aan promoties
- Over uw antwoorden op vragenlijsten

Om uw voorkeuren te achterhalen, kan Shell uw persoonsgegevens die al verzameld zijn door maatschappijen van de Shell Groep combineren, onder andere betreffende uw gebruik van:

- websites, App, bonnen/vouchers, sociale media, vragenlijsten, promoties en andere digitale kanalen;
- brandstofkaarten van Shell en andere mogelijke betaalkaarten op verkoopsites van Shell, gecombineerd met aankopen van klanten met gelijke interesses en andere, aanvullende sociodemografische informatie over u uit externe bronnen en de gegevens over uw eerdere aankopen kan Shell uw voorkeuren analyseren.

- Over wanneer u niet langer persoonlijke aanbiedingen wilt ontvangen

U kunt op elk moment het ontvangen van persoonlijke aanbiedingen stopzetten door dit uit te schakelen. In dat geval zullen we uw persoonsgegevens en koopgewoonten niet langer analyseren en bovendien uw persoonsgegevens die we niet langer nodig hebben om u persoonlijke aanbiedingen te doen verwijderen of anonimiseren.

3.6 Technisch en functioneel beheer van de website en App

- Wat houdt dit in?

Wanneer u de website of App bezoekt en gebruikt, verwerken we bepaalde technische informatie over u (zoals uw IP-adres) zodat we u functies van onze online diensten kunnen aanbieden en om ze te kunnen beheren. Met deze technische informatie kunnen we de website en App beheren, bijvoorbeeld om technische storingen te verhelpen of om de betrouwbaarheid ervan te verbeteren.

- Hoe worden uw persoonsgegevens voor deze doeleinden verwerkt?

We verwerken technische gegevens zoals het IP-adres van uw computer, tablet of smartphone, gegevens over de pagina's die u hebt bezocht op de website of App, de webbrowser die u gebruikt om te surfen, vorige/verdere sites die u hebt bezocht en de duur van uw bezoek/sessie.

3.7 Over het genereren van beheer informatie en statistische gegevens

- Wat houdt dit in?

Shell voert marktonderzoek uit naar markttrends via statistische analyses. We gebruiken de resultaten van dergelijk onderzoek om onze huidige producten en diensten te beoordelen en om onze producten, marketing en dienstverlening aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen. De onderzoeksresultaten worden alleen in verzamelde vorm gerapporteerd.

3.8 Over faciliteiten voor feedback en het forum

Indien deze App op een gegeven moment faciliteiten biedt voor feedback en het forum (of van dien aard) kan Shell de informatie die u via deze faciliteiten geeft, verzamelen. Dergelijke informatie zal gebruikt worden overeenkomstig dit Privacybeleid. Realiseer u dat Shell niet aansprakelijk gesteld kan worden voor het gebruik van uw persoonsgegevens door andere partijen als u die aan hen ter beschikking stelt via de faciliteiten voor feedback of het forum in deze App. Let dus op welke persoonsgegevens u via deze weg prijsgeeft.

4. Wie heeft toegang tot uw gegevens?

In het kader van huidig Privacybeleid, aanvaardt u dat Shell uw persoonsgegevens kan vrijgeven aan:

- alle agenten, dienstverleners en/of onderaannemers van Shell en van de maatschappijen van de Shell Groep;
- elke persoon aan wie Shell voorstelt om haar rechten en/of plichten aan over te dragen in het kader van de App.

Shell maakt gebruik van derden voor bepaalde deelprocessen en deeltaken in het kader van de App of huidig Privacybeleid, zoals website hosting. De persoonsgegevens die verzameld worden, kunnen overgedragen worden aan geautoriseerde derden die zich buiten de Europese Economische Ruimte (**EER**) bevinden, afhankelijk van de diensten die u worden aangeboden. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren indien één van onze servers of één van onze dienstverlener zich op bepaalde tijdstippen in een land buiten de EER gevestigd is. Voor zover deze derden toegang hebben tot persoonsgegevens om deze verwerkingen uit te voeren, heeft Shell de vereiste organisatorische en/of contractuele maatregelen getroffen om te garanderen dat uw persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt voor de bovenstaande doeleinden en dat er correcte beschermingsniveaus werden ingevoerd om uw persoonsgegevens veilig te stellen, dit, bij voorbeeld door middel van contractuele clausules of interne ondernemingsregels.

We zullen geen persoonsgegevens prijsgeven zonder uw uitdrukkelijke toestemming, geheel volgens de bepalingen van dit Privacybeleid, tenzij we wettelijk het recht hebben of zelfs verplicht zijn om dit te doen. Uitsluitend wanneer Shell dit wettelijk vereist is te doen, zullen uw persoonsgegevens doorgegeven worden aan toezichhoudende organisaties, fiscale overheden en onderzoeksbureaus.

5. Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?

Zodra de account door een gebruiker gesloten wordt, of de App verwijderd wordt, zullen we het betreffende account zo snel als redelijk mogelijk afsluiten. We zullen ook andere (bijvoorbeeld inactieve) klantenaccounts afsluiten, evenals accounts die werden gebruikt bij overtreding van clausules in dit Privacy-document of van de Algemene Voorwaarden. Persoonsgegevens van afgesloten of geïnactiveerde accounts worden verwijderd of anoniem gemaakt zo snel als maar redelijkerwijze mogelijk is. In bepaalde omstandigheden zullen we persoonsgegevens uit gesloten of geïnactiveerde accounts langer bewaren, namelijk om actie te kunnen ondernemen die volgens de wet toegelaten of vereist is.

6. Welke cookies gebruikt Shell?

De website en/of App maakt gebruik van cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat naar uw internetbrowser wordt verstuurd zodat we uw browser kunnen herkennen wanneer u terugkomt. Shell en haar bevoegde dienstverleners kunnen kleine grafische afbeeldingen gebruiken, beter bekend als 'clear GIF's' die samenwerken met de cookies om u en uw gebruik van de website en/of App optimaal te kunnen identificeren. Shell en deze dienstverleners kunnen ook andere technologieën gebruiken om informatie in uw browser op te slaan; bijvoorbeeld door gebruik van plaatselijk gedeelde voorwerpen of plaatselijke opslag, zoals HTML 5-cookies, flash-cookies en andere softwaremethodes van webapplicaties.

Aan de hand van deze technologieën kunnen we gegevens verzamelen over het gebruik van de website en/of de App. Het betreft dan data zoals welke pagina's worden bezocht, uw interactie met informatie op de website en de duur van uw bezoek.

Functionele cookies – Shell slaat cookies op die cruciaal zijn bij het verstrekken van de functies op de website en/of de App. De cookies onthouden bijvoorbeeld uw voorkeuren, zoals taal en regio, om te kunnen fungeren als uw standaardinstellingen wanneer u terug komt naar de website en/of de App. Als u dat wenst, kunt u er echter voor kiezen om de cookies die Shell instelt te verwijderen of te blokkeren. Dit door uw browserinstellingen te wijzigen - zie de helpfunctie in uw browser voor meer informatie.

Cookies voor webanalyse – Shell kan cookies van derden gebruiken met het oog op webanalyse. Via dergelijke cookies kan Shell het gebruik van de website en/of App analyseren. Dit is gebaseerd op verzamelde statistische gegevens die bevoegde dienstverleners van Shell verstrekken en die Shell de kans geven te begrijpen op welke manier u de website en/of de App gebruikt. Shell en deze dienstverleners kunnen dergelijke informatie uitsluitend aan derden doorgeven wanneer dit wettelijk vereist wordt.

Reclamecookies – Shell kan cookies van derden gebruiken met het oog op advertentievoering. Shell kan bevoegde dienstverleners gebruiken om te adverteren op de website en/of de App en op andere websites op het internet. Dergelijke dienstverleners kunnen cookies op uw browser plaatsen en kunnen informatie verzamelen aan de hand waarvan ze uw toestel kunnen identificeren; het gaat dan om uw IP-adres of om andere, unieke toestelidentificaties.

Shell bewaart een cookie niet langer dan nodig. We gebruiken sessiecookies en permanente cookies:

- Een sessiecookie kan het gebruik volgen, zoals de webpagina's die u bezoekt en welke opties u gebruikt. Wanneer u de internetbrowser sluit, wordt de sessie beëindigd en wordt de cookie verwijderd.
- Een permanente cookie zorgt ervoor dat de website en/of de App u bij een volgend bezoek kan herkennen. Hij blijft op uw systeem tot u hem verwijdert.

Merk op dat de meeste browsers cookies automatisch accepteren. Als u niet wilt dat cookies worden gebruikt, moet u de cookies actief verwijderen of blokkeren.

U kunt ook www.allaboutcookies.org bezoeken voor informatie over hoe u cookies moet verwijderen of verwerpen en voor meer informatie over cookies in het algemeen. Voor informatie over het gebruik van cookies in mobiele telefoonbrowsers en voor details over hoe u dergelijke cookies kunt verwerpen of verwijderen, leest u de handleiding van uw telefoon.

Realiseer u echter dat indien u het gebruik van cookies verwerpt, u onze websites weliswaar nog steeds zult kunnen gebruiken, maar dat enkele functies mogelijk niet correct werken en u mogelijk niet langer alle functies van de website en/of App zult kunnen gebruiken.

7. Over wanneer u met ons communiceert via de sociale media

Over onze website en het delen van content via sociale media

Indien u ervoor kiest onze website, App of inhoud te delen via sociale media zoals LinkedIn, Facebook en/of Twitter, zullen uw persoonsgegevens (zoals uw naam en het feit dat u geïnteresseerd bent in Shell) ook zichtbaar zijn voor alle bezoekers van uw persoonlijke webpagina op LinkedIn, Facebook en/of Twitter. Op het gebruik van websites van dergelijke sociale media zijn de Algemene Voorwaarden (onder andere het privacybeleid) van deze website van de sociale media van toepassing. Shell is niet verantwoordelijk voor het prijsgeven van persoonsgegevens bij het gebruik van deze sociale media en/of voor het privacybeleid van deze websites, en het privacybeleid van Shell is bijgevolg niet van toepassing.

Onze Facebook-pagina

We hebben een Facebook-pagina. Wanneer u met ons communiceert via onze Facebook-pagina (bijvoorbeeld wanneer u een opmerking plaatst, media uploadt, een persoonlijk bericht verstuurt of een fan van ons wordt door op "Vind ik leuk" te klikken, kunnen we persoonsgegevens over u ontvangen (zoals uw (gebruikers)naam, profielfoto, uw woonplaats, uw e-mailadres en uw geslacht). De manier waarop we uw persoonsgegevens gebruiken, wordt beschreven in het betreffende privacybeleid van Facebook, dat namelijk ook van toepassing is, bovenop (i) dit onderhavige Privacybeleid en (ii) de Algemene Gebruiksvoorwaarden en de andere verklaringen van Facebook. Shell moedigt u aan om de Algemene Gebruiksvoorwaarden en andere verklaringen van Facebook aandachtig te lezen. Dergelijke gebruiksvoorwaarden en andere verklaringen kunnen afwijken van dit onderhavige Privacybeleid.

8. Hoe beveiligen we uw persoonsgegevens?

We hebben allerlei technologie en beleidslijnen geïmplementeerd die uw privacy uitvoerig moeten kunnen beschermen tegen ongeoorloofde toegang en ongeoorloofd gebruik.

9. Tot wie moet u zich richten met betrekking tot vragen en verzoeken rond toegang, verwijdering enz.?

We streven ernaar onze informatie over u zo actueel mogelijk te houden.

Overeenkomstig de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levensfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, verschillende keren gewijzigd, bent u gerechtigd uw persoonsgegevens te raadplegen en uw onjuiste persoonsgegevens te laten verbeteren. Bovendien bent u gerechtigd om wegens zwaarwegende en gerechtvaardigde redenen die verband houden met een bijzondere situatie, u zich ertegen te verzetten dat uw persoonsgegevens het voorwerp van een verwerking vormen. Indien uw persoonsgegevens verkregen worden met het oog op direct marketing mag u zich zonder enige motivering tegen de verwerking van uw persoonsgegevens verzetten.

Indien u de door u doorgegeven persoonsgegevens wenst te raadplegen, te verbeteren of te verwijderen, kunt u een e-mail sturen via SITI-MLM-Support@shell.com.