

# Privacy Policy - S&R Group NV (LAGO)

## 1. Wie zijn wij?

De bescherming van jouw persoonlijke gegevens is voor **S&R Group NV, verder vermeld als LAGO** van het hoogste belang. In deze Privacy policy beschrijven we welke maatregelen er worden genomen om de bescherming van jouw persoonlijke gegevens te garanderen conform Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Met deze toelichting wensen we je duidelijk te informeren hoe we binnen LAGO zorg dragen voor jouw persoonsgegevens, welke persoonsgegevens wij van jou verzamelen en waarom LAGO dit doet. Deze privacy policy is van toepassing op alle zwemparadijzen van LAGO en de diensten die door LAGO worden aangeboden, zoals de webshop, website, nieuwsbrief, abonnementen, beurtenkaarten, reservaties voor feestjes of formules, inschrijvingen, promoties en wedstrijden.

De persoonsgegevens worden opgenomen in een centrale database van alle dochterondernemingen van de groep om je als klant van dienst te kunnen zijn in de verschillende webshops en vestigingen. Een overzicht van alle dochterondernemingen vind je op [www.lago.be/contact-lago](http://www.lago.be/contact-lago).

**S&R Group NV**, Aarschotsesteenweg 225 – 3012 Wilsele met ondernemingsnummer BE 0834.561.967 is de verwerkingsverantwoordelijke van jouw persoonsgegevens die in de verschillende processen en systemen van toepassing of in gebruik zijn binnen LAGO.

Als verwerkingsverantwoordelijke neemt LAGO de nodige technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van jouw persoonsgegevens. Deze maatregelen zijn van toepassing op alle systemen, medewerkers en processen die de informatiesystemen van LAGO vormen. Verder worden geen gegevens verwerkt buiten de E.U. Tenzij je toestemming hebt gegeven om nieuwsbrieven te ontvangen en de cookies van Google Analytics te aanvaarden.

## 2. Welke persoonsgegevens verzamelen wij?

Onder “persoonsgegevens” wordt verstaan, alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

LAGO verzamelt en verwerkt verschillende persoonsgegevens die op jou betrekking kan hebben aangaande de producten en diensten die LAGO aanbiedt aan hun leden, abonnees, bezoekers, partners, leveranciers, deelnemers, ... enz. .

Deze categorieën van persoonsgegevens omvatten:

- **Identificatiegegevens:** zoals naam, voornaam, adres, telefoon- en gsmnummer, e-mail, rijksregisternummer, geslacht, foto, geboortedatum;
- **Zakelijke gegevens:** bedrijfsnaam, bedrijfsadres, rechtsvorm, ondernemingsnummer, leveranciersgegevens, facturatiegegevens, functie, handtekening;
- **Financiële- en transactiegegevens:** bankrekeningnummer, betalingen;
- **Elektronische identificatiegegevens:** IP-adressen, cookies;
- **Persoonsgegevens betreffende:** Inhoud van berichten, contacthistoriek, klachten, incidenten en ongevallen;

LAGO verwerkt ook persoonsgegevens voor statistisch onderzoek, maar deze gegevens zijn geanonimiseerd. Dat wil zeggen dat we deze gegevens niet kunnen herleiden tot individuen of personen. Aan de hand van deze gegevens kunnen we jou dus niet meer identificeren. Je kan de

cookie policy nalezen op onze [website](#) en onze webshops. Je vindt de link naar de cookie policy onderaan in de footer van de webshop die je bezoekt.

De persoonsgegevens die wij verzamelen zijn adequaat en relevant voor onze doeleinden. We beperken onze verzameling van jouw persoonlijke gegevens tot een minimum hoeveelheid die nodig is voor de doeleinden waarvoor wij de persoonsgegevens verwerken.

Voor personen die jonger zijn dan 16 jaar, zullen we enkel persoonsgegevens verwerken indien voldaan wordt aan ouderlijke toestemming. Indien wij kennis krijgen dat persoonsgegevens verzameld werden van personen jonger dan 16 jaar, dan zullen wij de nodige stappen zetten om ouderlijke toestemming te bekomen. Zonder ouderlijke toestemming zullen wij het account verwijderen.

### **3. Hoe verzamelen wij jouw gegevens?**

Dit kan op verschillende manieren gebeuren waaronder:

- Persoonlijk/telefonisch/mail contact/onthaal
- Contactformulieren op onze website, aanmaken van account op de website
- Social media

### **4. Waarom verzamelen wij jouw gegevens?**

LAGO heeft dit nodig om de standaard bedrijfsvoering uit te voeren en voor het uitoefenen van de diensten. Conform de GDPR stemt dit overeen met ofwel:

- Het gerechtvaardigd belang
- Contractuele overeenkomst
- Wettelijke verplichting waar LAGO moet aan voldoen
- Toestemming, indien de verwerking hierop berust
- Vitaal belang

Alle persoonsgegevens worden enkel gebruikt voor volgende doeleinden:

#### **- LAGO-abonnementen en -beurtenkaarten**

Je LAGO-abonnement of -beurtenkaart wordt bij binnenkomst aan het onthaal ter identificatie gescand. Deze gegevens verwerken wij om je abonnement of beurtenkaart correct te kunnen afwaarderen. Een beurtenkaart of abonnement is persoonsgebonden.

#### **- Nieuwsbrief**

Wanneer je jouw gegevens achterlaat om op te hoogte te blijven van LAGO-nieuws en gepersonaliseerde aanbiedingen, houden we je hierover via diverse kanalen op de hoogte. Als je geen informatie meer wilt ontvangen dan kun je je eenvoudig uitschrijven via een link in onze e-mails. Je kan je aanmelden voor het ontvangen van nieuwsbrieven bij het aanmaken van een account op onze webshop of onderaan op onze websites. Je kan je uitschrijven via de uitschrijflink onderaan de nieuwsbrief of via e-mail naar [privacy@lago.be](mailto:privacy@lago.be).

We streven ernaar onze communicatie zo interessant mogelijk voor je te maken. Daarom is deze zoveel mogelijk gepersonaliseerd en is de inhoud afhankelijk van jouw voorkeuren. Tevens gebruiken wij je gegevens om bijvoorbeeld onze websites, apps en e-mails zo goed mogelijk af te stemmen op jouw voorkeuren, gebaseerd op o.a. je specifieke aankopen en bezoekgedrag. Daarnaast analyseren we het klikgedrag in onze nieuwsbrieven en op onze websites.

- **Feedback**

LAGO streeft naar een hoge klanttevredenheid en dit kunnen we alleen bereiken door te luisteren naar de ervaring van onze klanten. Je feedback over jouw bezoek aan LAGO is voor ons van groot belang. Om reviews te verzamelen werken we samen met Trustpilot, een onafhankelijk reviewplatform. 7 dagen na jouw bestelling via een van onze webshops, ontvang je een automatische e-mail van Trustpilot. Je ontvangt slechts één review-uitnodiging per 122 dagen.

Je beslist zelf of je een review wenst achter te laten of niet. Enkel je voornaam en foto (indien je deze invulde in je Trustpilot-profiel) worden getoond bij je geschreven review en je toegekende sterren. Indien je liever geen Trustpilot-uitnodigingen meer wil ontvangen in de toekomst, dan kan je je uitschrijven door onderaan in de e-mail op afmelden te klikken.

LET OP: Uitschrijven op Trustpilot is NIET uitschrijven op onze nieuwsbrieven, en omgekeerd. Door technische beperkingen zijn beide systemen niet gelinkt aan elkaar en moet je voor de “Nieuwsbrieven” en voor de “Review-uitnodigingen” elk apart actie ondernemen.

Info Trustpilot:

[Je gegevens inzien, downloaden, updaten of verwijderen in Trustpilot](#)

[Privacy voor eindgebruikers Trustpilot](#)

- **Reserveringen en inschrijvingen**

Wanneer je een reservering of inschrijving bijvoorbeeld voor een verjaardagsfeestje plaatst, dan verwerken wij je gegevens om de reservering goed te kunnen afhandelen. Denk hierbij aan communicatie rondom je aankomst, je bezoek of een bevestiging vanuit onze webshop. Hierbij gebruiken we je persoonsgegevens die je opgeeft bij de reservering/bestelling. Deze persoonsgegevens worden door ons in dit geval alleen voor dit doel gebruikt en zijn alleen

toegankelijk voor de personen binnen LAGO die zich bezighouden met de door jouw gereserveerde diensten en formules.

- **Acties en promoties**

LAGO biedt regelmatig speciale acties, zoals spaaracties, prijsvragen of promoties aan, waaraan je kunt deelnemen. In sommige gevallen zullen wij je vragen een registratieformulier uit bijvoorbeeld een folder, advertentie of op onze website in te vullen om mee te doen aan zo'n speciale actie. Wanneer je deelneemt aan een dergelijke actie, dan verwerkt LAGO de door jou opgegeven persoonsgegevens om je deelname te registreren en/of te bevestigen. Zo wordt bepaald of je voldoet aan de promotievoorwaarden en om de eventueel toegekende prijzen en voordelen aan jou toe te sturen. Deze persoonsgegevens worden door ons in dit geval alleen voor dit doel gebruikt en zijn alleen toegankelijk voor degenen binnen LAGO die zich bezighouden met deze acties, tenzij je toestemming hebt gegeven voor het gebruik van je gegevens voor onze nieuwsbrief.

Als bezoeker van LAGO, kan je de dag volgend op je bezoek een e-mail ontvangen met een promotie om bij een volgend zwembadbezoek van een korting te genieten. Om elke bezoeker van LAGO dit voordeel te kunnen aanbieden, sturen we deze promotie uit naar ELKE bezoeker en dus niet alleen naar bezoekers die aangemeld zijn om onze nieuwsbrief te ontvangen. Deze verwerking van persoonsgegevens doet LAGO op gerechtvaardigd belang.

- **Vragen en klachten**

Wanneer je LAGO een vraag stelt, een klacht indient of wanneer je telefonisch, per e-mail, via sociale media of per post contact opneemt met LAGO, dan vragen wij je contactgegevens voor het afhandelen van je vraag of klacht. Deze persoonsgegevens en de inhoud van je bericht worden door ons in dit geval alleen voor dit doel gebruikt en zijn alleen toegankelijk voor degenen binnen LAGO die zich bezighouden met de afhandeling van je vraag of klacht.

Klachten en persoonsgegevens ingediend via het communicatieplatform van LAGO [portal.lago.be](https://portal.lago.be) worden enkel gebruikt om je klacht te behandelen. 30 kalenderdagen nadat we je klacht hebben verwerkt, beantwoord en afgehandeld, worden de persoonsgegevens verwijderd. Er worden enkel statistieken bijgehouden om de dienstverlening te optimaliseren.

- **Inloggegevens**

Via de LAGO-website kan je inloggen om een bestelling te plaatsen. De gegevens die je hebt ingevoerd bij het aanmaken van een account gebruiken we om je beter van dienst te zijn en in de toekomst jouw voorkeuren te onthouden.

De meegedeelde persoonsgegevens bij het aanmaken van een account op de webshop kunnen geconsulteerd en aangepast worden in je persoonlijke account. De door jou meegedeelde persoonsgegevens zullen enkel gebruikt worden voor volgende doeleinden: het verwerken van de bestelling, toegangscontrole en de betaling via onze betaalpartner EnvisioPay. EnvisioPay beschikt over de minimale persoonsgegevens die zij nodig hebben volgens de wetgeving om een betaling te kunnen uitvoeren, dit omvat naam, voornaam, bankrekeningnummer en het bedrag.

Je bent als gebruiker zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van je logingegevens en het gebruik van je paswoord. Het paswoord wordt gecodeerd opgeslagen. De medewerkers van LAGO kunnen het paswoord niet inkijken maar wel resetten wanneer dit nodig blijkt.

- **Privacy en kinderen**

Als je jonger bent dan 16 jaar, moet je eerst toestemming krijgen van één van je ouders of een wettelijke vertegenwoordiger. Wij vragen je daarom geen gegevens aan ons te verstrekken als je nog geen toestemming hebt gekregen.

- **Safe Swim Zone: veiligheid voor onze bezoekers**

Op enkele locaties ben je bij elk bezoek aan het subtropisch zwembad of sportbad verplicht om je identiteitskaart te laten inlezen. Je krijgt geen toegang wanneer je identiteitskaart niet ingelezen werd. Voor authenticatiedoeleinden aan de toegangscontroles in functie van SAFE Swim Zone, een veilige zwemomgeving, vastgelegd bij burgemeesterlijk besluit van de desbetreffende stad of gemeente, worden de persoonsgegevens van elke bezoeker aan het sportbad en subtropisch zwembad vanaf 12 jaar zoals naam, voornaam, geboortedatum, pasfoto, nationaal nummer en geslacht verplicht ingelezen en gedurende 72 uren in een beveiligde database van de desbetreffende LAGO-locatie bewaard. Deze persoonsgegevens zullen strikt intern worden gebruikt en na 72 uren automatisch verwijderd worden. De gegevens van overtreders van het intern reglement blijven wel bewaard om accuraat te kunnen optreden indien er opnieuw overtredingen vastgesteld worden. De postcode wordt ook ingelezen, maar niet bewaard. Dit gebeurt enkel om je als klant een

juiste prijs te bieden afhankelijk van de postcode. Je kan je geregistreerde gegevens na het bezoek opvragen via e-mail naar [privacy@lago.be](mailto:privacy@lago.be). Je kan alles over Safe Swim zone nalezen op de website onder het menu 'Plan je bezoek – Veilig zwemmen'.

## **5. Werving & Selectie**

LAGO ontvangt en verwerkt persoonsgegevens van sollicitanten, met als doel het aanwerven van een nieuwe medewerker.

De gegevens die verzameld worden omvatten de "Algemene Identificatiegegevens" aangevuld met extra informatie dewelke standaard op een Curriculum Vitae vermeld worden.

Deze verwerking vindt haar rechtsgrond in enerzijds de toestemming van de kandidaat-medewerker en anderzijds ons gerechtvaardigd belang om de geschikte kandidaat voor een positie aan te werven.

LAGO zal steeds jouw akkoord vragen of we jouw gegevens mogen bijhouden voor toekomstige vacatures die je mogelijk kunnen interesseren en aansluiten bij jouw profiel.

Wens je meer info over de vacatures die momenteel bij LAGO zwemparadijzen openstaan, bekijk onze website [werkenbijlago.be](http://werkenbijlago.be).

## **6. Hoelang worden jouw gegevens bijgehouden?**

De gegevens worden bewaard zolang als nodig is om onze dienstverlening te kunnen aanbieden en onze doeleinden te vervullen, hierna worden ze verwijderd of anoniem gemaakt. Verder kan je als betrokkene vragen om je gegevens reeds vroeger te verwijderen, zonder dat de wettelijke bewaartermijnen geschonden worden alsook bij het oplossen van geschillen.

## **7. Met wie delen wij jouw gegevens?**

Op geen enkel moment verkopen of verhuren wij jouw gegevens aan personen of ondernemingen die geen deel uitmaken van S&R Group NV.

Indien LAGO gebruik maakt van een externe verwerker (leveranciers, partners, onderaannemers,...), zullen we er altijd op toezien dat jouw gegevens vertrouwelijk worden behandeld en op een veilige manier worden gebruikt. De externe verwerker zal steeds contractueel verbonden zijn met LAGO. Zo zullen verwerkers nooit op eigen initiatief jouw persoonsgegevens mogen gebruiken.

LAGO deelt jouw persoonsgegevens niet met derden, tenzij in volgende gevallen:

- je geeft ons hiervoor schriftelijke toestemming;
- op het gerechtvaardigd belang en dit alleen als de gegevens het doel van de doorgifte verenigbaar is met het oorspronkelijke doel waarvoor LAGO de gegevens heeft verzameld;
- we zijn wettelijk verplicht om dit te doen;
- ze worden opgevraagd in het kader van een gerechtelijk onderzoek.

## **8. Toegang tot derden**

Teneinde jouw persoonsgegevens te kunnen verwerken, verlenen wij toegang tot jouw persoonsgegevens aan onze medewerkers. Wij garanderen een gelijkaardig niveau van bescherming door een contractuele overeenkomst vast te leggen tussen LAGO en de medewerker. De medewerkers zijn verplicht om discreet om te gaan met de gegevens en hebben vervolgens alleen toegang tot jouw gegevens die zij nodig hebben om hun job uit te oefenen. De medewerkers van LAGO zijn verplicht tot het volgen van onze GDPR – awareness training en het up to date blijven inzake GDPR kennis.

## **9. Social media**

LAGO beschikt over een bedrijfspagina op o.a. LinkedIn, Facebook, Tiktok, Instagram en Twitter om je te informeren over onze diensten, actuele topics, events, werken bij LAGO enz. Je bent vrij om LAGO wel of niet te volgen via deze social media.

## **10. Hoe beveiligen wij jouw gegevens?**

LAGO voorziet de nodige technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid van jouw persoonsgegevens te garanderen.

LAGO heeft alles in het werk gesteld om de beveiligingsmaatregelen te implementeren in haar netwerk en informatiesystemen om ongeoorloofde toegang en om de vertrouwelijkheid van de persoonlijke gegevens en de bedrijfsgegevens van haar leden, abonnees, bezoekers, leveranciers, onderaannemers, medewerkers... te vrijwaren.

Organisatorisch beschikken we over een privacyverklaring en duidelijke verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Tevens zijn de nodige processen en procedures aanwezig om dit beleid optimaal te voeren en te volgen.

## **11. Wat zijn jouw rechten en hoe kan je die uitoefenen?**

Als betrokkene heb je bepaalde rechten, LAGO wil ervoor zorgen dat je deze eenvoudig kan uitoefenen:

- Recht op informatie: je hebt het recht om te weten wat we van jou verzamelen, waarom we dit doen, welke bewerkingen we met jouw gegevens doen, enz.;
- Recht van inzage: je mag jouw persoonsgegevens ten alle tijden inkijken;
- Recht op rectificatie: je hebt het recht om jouw persoonsgegevens te verbeteren en/of aan te vullen;
- Recht op wissing/vergetelheid: je kan vragen dat we jouw persoonsgegevens wissen, je kan als klant eveneens verzoeken om je persoonsgegevens te laten wissen of anonimiseren via [www.lago.be/anonimiseren](http://www.lago.be/anonimiseren), vervolgens zal je via mail op de hoogte gebracht worden van de voorwaarden die hieraan verbonden zijn;
- Recht op beperking van verwerking: jouw persoonsgegevens mogen (tijdelijk) niet verwerkt en gewijzigd worden;
- Recht op overdraagbaarheid: je hebt het recht jouw persoonsgegevens op te vragen (kopie). Daarnaast mag je ons vragen jouw gegevens rechtstreeks aan een andere instantie over te dragen.

- Recht van bezwaar: je mag je verzetten tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens bij direct marketing

Je moet er wel rekening mee houden dat niet al deze rechten zomaar kunnen worden ingeroepen. Bij een eventuele weigering zal LAGO steeds motiveren waarom wij niet kunnen tegemoetkomen aan jouw aanvraag.

Verder kan je jouw rechten uitoefenen door ons te contacteren per e-mail naar [privacy@lago.be](mailto:privacy@lago.be) of het e-mailadres van het desbetreffende zwemparadijs (zie contactgegevens onderaan de website) of per brief t.a.v. Data Protection Officer, Aarschotsesteenweg 225, 3012 Wilsele. Deze rechten kunnen kosteloos uitgeoefend worden door een duidelijk verzoek in te dienen via ons bovenstaand e-mailadres. Hierin vermeld je op welk recht je beroep wenst te doen met de nodige toelichting en hoe wij je kunnen contacteren.

## **12. Waar kan je terecht als je niet tevreden bent met de manier waarop we omgaan met uw persoonsgegevens?**

LAGO beschikt over een Functionaris voor gegevensbescherming (FG) of een DPO. Onze data protection officer begeleidt LAGO bij de verwerkingsactiviteiten die betrekking hebben op persoonsgegevens. We doen ons uiterste best om jouw persoonsgegevens correct te behandelen. Ben je toch niet tevreden met onze werkwijze, of indien je vragen hebt aan onze DPO, dan kan je steeds contact opnemen via volgend e-mailadres: [privacy@lago.be](mailto:privacy@lago.be)

Je kan ook altijd klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA):

Gegevensbeschermingsautoriteit  
Drukpersstraat 35, 1000 Brussel  
tel: +32 (0)2 274 48 00  
e-mail: [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>

## **13. Hoe omgaan met aanpassingen in onze privacy policy?**

Deze verklaring kan door LAGO worden aangepast of aangevuld indien wij dit nodig achten. We moedigen je aan om periodiek deze verklaring door te nemen zodat je op de hoogte blijft hoe wij jouw persoonsgegevens verwerken en beschermen.

Deze privacy policy is voor het laatst aangepast in juni 2023.