

# Privacyverklaring



## 1. Algemeen

In deze privacyverklaring wordt beschreven hoe Energyhouse B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudend te (1087 HW) Amsterdam aan het adres Krijn Taconiskade 434, uw gegevens verwerkt.

Verwerken is een begrip dat ruim opgevat kan worden. Verwerken is het verzamelen en gebruik maken van verschillende persoonsgegevens. Als wij enkel een naam al opslaan, verwerken wij al persoonsgegevens. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen gegevens die direct of indirect iets over een persoon zeggen. Directe persoonsgegevens gaan direct over iemand, zoals naam, woonadres, geslacht enzovoorts. Indirecte persoonsgegevens kunnen indirect naar iemand leiden, zoals een IP-adres.

Als zich nieuwe ontwikkelingen voordoen, kunnen wij deze privacyverklaring wijzigen. De meest recente versie van de privacyverklaring is altijd terug te vinden op onze website (<https://www.energyhouse.nl>).

Wij willen graag duidelijk overbrengen hoe wij met persoonsgegevens omgaan en hoe wij deze verwerken. Daarom leggen wij in deze privacyverklaring uit van wie wij gegevens verwerken, welke gegevens wij verwerken, met welk doel wij dat doen en hoe wij met deze gegevens omgaan. Ook kunt u in deze privacyverklaring terugvinden op basis waarvan wij de gegevens mogen verwerken.

## 2. Welke gegevens verwerken wij?

In het kader van onze dienstverlening kunnen wij verschillende soorten gegevens verwerken. Hieronder zal uiteengezet worden om wat voor gegevens het gaat.

### 2.1 Bedrijfsinformatie

Om een klant goed in ons systeem te kunnen registreren, verzamelen wij verschillende gegevens. U kunt hierbij denken aan het volgende:

- de naam van uw bedrijf;
- het KvK-nummer;
- de rechtsvorm van uw bedrijf;
- het vestigings- en kantooradres;
- de contactgegevens van uw bedrijf;
- de branche waarin uw bedrijf werkzaam is.

### 2.2 Contactgegevens

Wij vinden een goede communicatie met onze klanten erg belangrijk. Daarvoor gebruiken wij onder meer de volgende gegevens:

- naam van de contactpersoon binnen uw bedrijf;

- telefoonnummer van de contactpersoon binnen uw bedrijf;
- e-mailadres(sen) van de contactpersoon binnen uw bedrijf.

### 2.3 Financiële gegevens

Voor de uitvoering van het leveringscontract kunnen wij ook financiële gegevens van uw bedrijf verwerken. Dit doen wij om bij te houden of u tijdig en volledig betaalt voor de producten en diensten die u van ons afneemt. Dat is noodzakelijk om de betalingen op een juiste manier te kunnen verwerken. Wij hebben hier een gerechtvaardigd belang bij. U kunt hierbij denken aan:

- facturatiegegevens;
- bankgegevens.

### 2.4 Informatie over uw energielevering

Naast de voornoemde gegevens, is het voor de uitvoering van het leveringscontract ook noodzakelijk dat wij informatie over de energielevering aan uw bedrijf verwerken. Dit kunnen onder meer de volgende gegevens zijn:

- verbruiksgegevens van uw bedrijf;
- meteropnames;
- informatie over uw meter (deze informatie kunnen wij van uw energietussenpersoon, andere marktpartijen en eventuele centrale registers ontvangen);
- duur van de overeenkomst;
- de overeengekomen voorschotbedragen.

### 2.5 Gegevens uit externe databronnen

Het kan ook zijn dat wij uit externe databronnen persoonsgegevens ontvangen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan informatie uit openbare bronnen zoals het BAG, oftewel het Kadaster. Daarnaast kunnen wij de informatie die u ons verstrekt en die wij verkrijgen van kredietinformatiebureaus verwerken om een beeld te krijgen van uw kredietwaardigheid. Dit noemen wij ook wel een kredietwaardigheidsonderzoek.

## 3. Waarvoor kunnen wij uw persoonsgegevens gebruiken?

Om u een goed beeld te kunnen geven van de verschillende doeleinden waarvoor wij uw persoonsgegevens kunnen gebruiken, zullen wij hieronder een overzicht van deze doeleinden plaatsen. Het is niet zo dat deze situaties zich altijd voordoen, maar zo weet u wat mogelijk is.

### 3.1 Ter uitvoering van de overeenkomst

Om ervoor te zorgen dat de overeenkomst zo goed mogelijk wordt uitgevoerd (lees: het leveren van producten

# Privacyverklaring



en diensten), is het noodzakelijk dat wij uw bedrijfs- en persoonsgegevens verwerken. Dat doen wij onder meer voor de volgende doeleinden:

- om een bestaande of potentiële klant een aanbod te doen;
- om uw aanvraag voor een product of dienst te accepteren;
- het uitbrengen van een advies voor uw voorschotbedrag op basis van het verwachte verbruik;
- het berekenen en innen van de door u verschuldigde bedragen (denk hierbij aan de kosten voor het eigen gebruik en de kosten die anderen via ons innen, zoals energiebelasting en de kosten voor netbeheer);
- om een klanttevredenheidsonderzoek te doen waarmee wij onze producten, diensten of dienstverlening kunnen verbeteren;
- om eventuele klachten, geschillen of vorderingen te behandelen;
- om uw vragen of verzoeken te behandelen (u kunt deze per telefoon of per e-mail aan ons voorleggen);
- om u een aanbod te doen om weer klant te worden na afloop van de overeenkomst;
- ter verbetering van onze diensten kunnen wij uw persoonsgegevens ook gebruiken voor kwaliteits- en opleidingsdoeleinden;
- indien u telefonisch contact opneemt kunnen wij het gesprek opnemen of meeluisteren (uiteraard wordt u hiervan vooraf op de hoogte gesteld);
- om te bepalen of wij u korting of aanbiedingen kunnen geven;
- het installeren, onderhouden en verhelpen van storingen in de installaties.

### 3.2 Wegens een gerechtvaardigd belang

Het kan ook voorkomen dat wij persoonsgegevens moeten verwerken, omdat wij daar een gerechtvaardigd belang bij hebben. Denk hierbij aan bijvoorbeeld marketing of forecasting voor de inkoop van energie. In dit kader kunnen wij uw persoonsgegevens gebruiken voor de volgende doeleinden:

- wij kunnen uw persoonsgegevens gebruiken om een klantprofiel van uw bedrijf te maken. Op die manier kunnen wij onze diensten beter afstemmen op uw voorkeuren;
- wij kunnen uw persoonsgegevens gebruiken om u te informeren over bepaalde (nieuwe) producten en/of diensten. Dit stemmen wij af op uw voorkeuren;
- wij kunnen uw persoonsgegevens gebruiken voor marktonderzoek. Wij willen bijvoorbeeld graag weten of u tevreden bent over onze producten, diensten en communicatie.

### 3.3 Wegens een wettelijke verplichting

Soms kan het voorkomen dat wij een wettelijke verplichting hebben om bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Zo zijn er bijvoorbeeld bepaalde wetten en regels waar wij moeten voldoen. Denk hierbij aan de volgende doeleinden:

- wij kunnen uw persoonsgegevens gebruiken voor verplichte communicatie over onze productvoorwaarden en het aanpassen van onze leveringstarieven;
- het kan ook voorkomen dat wij uw gegevens moeten verwerken om deze te delen met de bevoegde overheidsinstanties. Op grond van een wettelijke verplichting kunnen deze instanties hiertoe een verzoek doen. Wij doen dit natuurlijk alleen als dit wettelijk noodzakelijk is en als aan alle wettelijke vereisten is voldaan;
- het afsluiten van een aansluitovereenkomst met de netbeheerder. In het geval dat u een leveringsovereenkomst met ons afsluit, sluiten wij een aansluitovereenkomst namens u af met de netbeheerder. In dat geval zijn wij verplicht om persoonsgegevens uit te wisselen;
- wij kunnen uw persoonsgegevens ook verwerken ten behoeve van het innen van vorderingen voor derden. Een goed voorbeeld hiervan is de netbeheerkosten die u via ons aan de netbeheerder betaalt.

### 3.4 Verwerking met uw toestemming

Ten slotte kan het voorkomen dat wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van de door u gegeven toestemming. Als dat het geval is, vragen wij altijd vooraf toestemming. Hierbij kunt u denken aan:

- het gebruik van cookies. Voordat wij de cookies plaatsen, vragen wij altijd toestemming;
- het uitlezen van de slimme meters;
- het aanbieden van informatiemails. Dit zijn e-mails die niet per se noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, maar hier staan bijvoorbeeld bespaartips in.

## 4. Op grond waarvan mogen wij de persoonsgegevens verwerken?

De meest voorkomende grond op basis waarvan wij uw persoonsgegevens verwerken is uw eigen toestemming. In de meeste gevallen verwerken wij uw persoonsgegevens, omdat wij namelijk stappen ondernemen om – op uw verzoek – een overeenkomst met u aan te gaan. Het kan ook zo zijn dat de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

In de wet (artikel 6 lid 1 AVG) is bepaald in welke gevallen persoonsgegevens verwerkt mogen worden. Dit mag, onder meer als:

- iemand ons hiervoor toestemming geeft;

# Privacyverklaring



- dit nodig is om een overeenkomst aan te gaan of een offerte op te stellen;
- dit nodig is om aan een wettelijke verplichting te voldoen;
- wij (of een derde) een gerechtvaardigd belang heeft bij de verwerking van de persoonsgegevens. Hierbij worden de belangen van de personen van wie de persoonsgegevens worden verwerkt meegenomen.

Indien wij persoonsgegevens verwerken op grond van de door u gegeven toestemming, kunt u die toestemming op elk moment ook weer intrekken.

## 5. Hoe lang bewaren wij de persoonsgegevens?

In principe bewaren wij uw gegevens zolang uw account actief is en voor een extra periode daarna om alle openstaande kwesties of vragen te behandelen die zich kunnen voordoen met betrekking tot uw account, tenzij de toepasselijke wet- en regelgeving een langere bewaarperiode voorschrijft. U kunt ervan uitgaan dat wij de bewaartermijnen periodiek herzien om te controleren of deze nog gepast zijn. Vanzelfsprekend bewaren wij uw gegevens niet langer dan nodig is.

Voor de Belastingdienst dienen wij onze administratie in elk geval 7 jaar te bewaren. Dat betekent dat als uw overeenkomst is beëindigd, wij uw klantgegevens in elk geval gedurende deze periode bewaren. Daarna zullen wij deze verwijderen. Gegevens die niet bewaard hoeven te worden voor de Belastingdienst, bewaren wij minder lang.

## 6. Aan wie geven wij uw informatie door?

In het kader van onze dienstverlening geven wij uw informatie ook door aan anderen. Hieronder zal uiteengezet worden aan wie wij uw informatie doorgeven.

### 6.1 Onze dienstverleners

Wij maken gebruik van verschillende soorten externe dienstverleners. Deze dienstverleners moeten wij ook informatie doorgeven. Uw gegevens worden enkel en alleen door onze externe dienstverleners gebruikt ten behoeve van de door ons gevraagde diensten. Wij maken onder meer gebruik van de volgende soorten externe dienstverleners:

- kredietinformatiebureaus en bureaus voor fraudebestrijding om ons te helpen besluiten te nemen over uw kredietwaardigheid en het beheren van uw account;
- leveranciers van websitebeheer- en hostingdiensten;
- marktonderzoeksbureaus;
- aanbieders van e-mailcommunicatietools;
- leveranciers van software voor verkoopadministratie.

### 6.2 Overige marktdeelnemers

Het kan ook zijn dat wij persoonsgegevens moeten verstrekken aan andere derden die op de energiemarkt actief zijn. Denk hierbij aan bijvoorbeeld aanbieders van datadiensten, netwerkexploitanten en andere leveranciers. Indien u een partner hebt ingehuurd om namens u te handelen, zullen wij uw gegevens ook op verzoek met die partner delen.

## 7. Gegevensoverdrachten aan derden buiten de Europese Economische Ruimte ('EER')

Het kan voorkomen dat een deel van onze dienstverleners is gevestigd buiten de Europese Economische Ruimte (hierna: "EER"). Dit kan ook weer veranderen als wij besluiten andere dienstverleners in te schakelen. Indien wij wel gebruik maken van dienstverleners die gevestigd zijn buiten de EER, kunnen de persoonsgegevens worden overgebracht naar en opgeslagen en verwerkt worden op een bestemming buiten de EER.

Vanzelfsprekend zal verwerking op een bestemming buiten de EER enkel en alleen plaatsvinden wanneer dit noodzakelijk is voor de dienstverlening aan ons. Alleen in het geval dat wij afspraken hebben gemaakt over dat uw gegevens veilig en in overeenstemming met deze privacyverklaring worden behandeld, zullen wij gegevens overdragen buiten de EER.

## 8. Hoe beveiligen wij uw gegevens?

De bescherming van uw persoonsgegevens heeft voor ons een hoge prioriteit. Wij doen ons uiterste best om te verhinderen dat onbevoegden toegang krijgen tot uw persoonsgegevens of dat uw persoonsgegevens op enige wijze onrechtmatig verwerkt c.q. verkregen worden. Hiertoe treffen wij allerlei technische en organisatorische maatregelen. Daarnaast zorgen wij ook dat uw gegevens zorgvuldig bewaard worden en beschikbaar zijn.

Indien er toch iets onverhoopt niet goed zou zijn gegaan met de beveiliging van uw persoonsgegevens, spreken wij van een 'datalek'. In dat geval zullen wij dit melden bij de toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens. Wij wegen zorgvuldig af of een datalek gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 9. Wat zijn uw rechten?

Als betrokkene hebt u ook rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die wij verwerken. Zo hebt u de volgende rechten:

- u hebt het recht om ons te verzoeken om inzage te krijgen in uw gegevens, deze te corrigeren of te verwij-

# Privacyverklaring



- deren;
- daarnaast hebt u het recht op beperking van de verwerking en overdraagbaarheid van uw gegevens;
  - verder kunt u ook bezwaar aantekenen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor bijvoorbeeld marketingdoeleinden. In het geval dat u toestemming voor deze verwerking hebt gegeven, kunt u deze toestemming weer intrekken.
  - u heeft ook het recht om niet onderworpen te zijn aan een beslissing enkel gebaseerd op de geautomatiseerde verwerking van uw persoonsgegevens;
  - in bepaalde omstandigheden hebt u het recht om uw persoonsgegevens te ontvangen in een formaat dat naar een ander bedrijf gezonden kan worden.

In het geval dat u een klacht hebt over de verwerking van uw gegevens op basis van deze privacyverklaring, hebt u het recht om uw klacht in te dienen bij uw lokale toezichthoudende overheid. Als u zich in de Europese Unie bevindt, kunt u de details van uw lokale toezichthoudende autoriteit hier vinden.

## 10. Contact

Vragen, opmerkingen of verzoeken met betrekking tot deze privacyverklaring zijn welkom en kunt u sturen naar [info@energyhouse.nl](mailto:info@energyhouse.nl).