

Privacyverklaring

1. Eco2service B.V. en privacy (A.V.G.)

Eco2service B.V. is een leverancier van duurzame warmte en koude voor consumenten, profit en non-profit instellingen en bedrijven.

Wij bieden aan gecontracteerde afnemers onze diensten aan, voor het leveren van duurzame warmte en koude. Daarbij verwerken wij privacygevoelige informatie, ook wel persoonsgegevens genoemd. In sommige gevallen werken wij bij de uitvoering van onze dienstverlening samen met andere organisaties en/of bedrijven.

De samenwerkende organisaties en/of bedrijven zorgen onder andere voor de administratie, meteropname en afrekening van de energieverbruiken, alsmede service en onderhoud en vervanging van de installaties aan die eigendom zijn van Eco2Service B.V.

Persoonsgegevens worden door ons zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Daarbij houden wij ons aan de eisen uit de privacywetgeving. Dat betekent bijvoorbeeld dat wij:

- a. **duidelijk vermelden waarvoor wij uw** persoonsgegevens verwerken. Dat omschrijven we in de warmte- en koudeleveringsovereenkomst die wij met onze afnemers afsluiten. De privacyverklaring is een onlosmakelijke bijlage van de getekende warmt- en koudeleveringsovereenkomst voor de genoemde onderdelen: administratie, meteropname en afrekening van de energieverbruiken en de service en het onderhoud aan de installaties;
- b. in afwijking op hetgeen genoemd in lid 1.a. zullen wij u **om uitdrukkelijke toestemming vragen** om uw persoonsgegevens te verwerken in alle andere gevallen waarin uw toestemming vereist is;
- c. **het verzamelen van persoonsgegevens zullen we beperken** tot alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt. Wanneer wij meer vragen omdat dit noodzakelijk is, dan doen wij dat met uw expliciete toestemming. We leggen u in dat geval helder uit waarom we deze aanvullende gegevens nodig hebben;
- d. **uw gegevens niet doorgeven aan derde partijen**, tenzij dat nodig is om de gevraagde dienst te kunnen leveren of wanneer wij daar wettelijk toe verplicht zijn;
- e. wanneer wij uw gegevens delen, **afspraken maken met derde partijen** om er onder andere voor te zorgen dat deze niet voor andere doeleinden worden gebruikt;
- f. **passende beveiligingsmaatregelen nemen** om uw persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van derde partijen die in opdracht van ons uw persoonsgegevens verwerken.

2. Gebruik van persoonsgegevens

Bij het gebruik van onze (digitale) diensten laat u bepaalde gegevens bij ons achter. Dat kunnen persoonsgegevens zijn. Wij verwerken niet altijd alle onderstaande gegevens, dat is afhankelijk van welke diensten en functionaliteiten u gebruikt.

Persoonsgegevens

Afhankelijk van de diensten en functionaliteiten die u gebruikt, kunnen wij de volgende persoonsgegevens van u verwerken:

- klantnummer
- NAW-gegevens
- geslacht
- geboortedatum
- IBAN-nummer
- telefoonnummer
- e-mailadres
- samenstelling huishouden
- vragen die u aan ons stelt en/of meldingen die u aan ons doorgeeft

Bijzondere persoonsgegevens

Wij gebruiken geen 'bijzondere persoonsgegevens' voor zover deze voor onze dienstverlening niet noodzakelijk zijn. Deze 'bijzondere persoonsgegevens' kunnen zijn:

- burgerlijke staat
- persoonsgegevens van uw partner
- nationaliteit
- BSN-nummer
- inkomensgegevens, dienstverband en werkgever
- BKR-registratie
- gegevens over uw huidige hypotheek
- verwachting van uw financiële situatie

Doeleinden

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor een of meer van de volgende doeleinden, afhankelijk van welke diensten of functionaliteiten u gebruikt, om:

- a. u te kunnen informeren over uw energieverbruik en u aan de hand daarvan tips te geven om te besparen;
- b. uw klacht over onze dienstverlening of uw reactie op een klacht te verwerken;
- c. met u te communiceren door middel van het verzenden van elektronische nieuwsbrieven en/of post;
- d. onze (digitale) dienstverlening te verbeteren.

Back-up van (persoons)gegevens

Wij maken back-ups van onze ICT-systemen zodat we ze kunnen herstellen bij een beveiligingsincident. Ook zijn we verplicht uw persoonsgegevens goed te beveiligen en te kunnen herstellen.

Wij leren van beveiligingsincidenten bij andere organisaties en realiseren ons dat ondanks onze inspanningen zo'n situatie ook bij ons kan overkomen. Wanneer er een beveiligingsincident is of als een ICT-systeem crasht, zullen wij alle gegevens, dus ook uw persoonsgegevens, herstellen.

Wij maken dagelijks back-ups, waarvan de laatste back-up van een week nog 4 weken wordt bewaard.

3. Verstrekking persoonsgegevens aan derden

Wij geven de door u verstrekte gegevens alleen door aan derde partijen, als dat noodzakelijk is voor de levering van de door u gevraagde diensten en leveringen.

Wij maken gebruik van samenwerkende organisaties en of bedrijven voor onder andere de administratie, meteropname en afrekening van de energieverbruiken, alsmede voor service en onderhoud en vervanging van de installaties aan die eigendom zijn van Eco2Service B.V.

Zo maken wij gebruik van een derde partij voor de afhandeling van financiële administratie en geven wij de noodzakelijke gegevens door in geval van service, onderhoud, storingen en calamiteiten.

Wanneer wij uw gegevens aan een derde partij verstrekken, zorgen wij er onder andere met een overeenkomst voor dat uw gegevens niet voor andere doeleneinden worden gebruikt. Ook komen wij hierin overeen dat uw gegevens worden verwijderd zodra ze niet meer nodig zijn, bijvoorbeeld wanneer onze leveringsovereenkomst vervalt door mutatie of anderszins.

Verder zullen wij de door u verstrekte gegevens niet aan andere derde partijen verstrekken, tenzij dit wettelijk verplicht is. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk dat de politie in het kader van fraudeonderzoek gegevens bij ons opvraagt. In dat geval zijn wij wettelijk verplicht uw gegevens af te staan.

4. Profilering en cookies

Wij gebruiken geen persoonsgegevens uit verschillende bronnen van Eco2service B.V., om uw gegevens te combineren voor bijvoorbeeld gepersonaliseerde aanbiedingen. Wel kunnen wij u over onze diensten en/of producten informeren. Bij het verzamelen van uw gegevens maken wij geen gebruik van cookies.

5. Beveiligen en bewaren

Wij nemen passende beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot uw persoonsgegevens te beperken. Wij hebben hiervoor een informatiebeveiligingsbeleid. Zo zorgen wij dat alleen de strikt noodzakelijke personen toegang hebben tot de gegevens, dat de toegang tot de gegevens afgeschermd is en dat onze veiligheidsmaatregelen regelmatig gecontroleerd worden. Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is.

Uitgezonderd hiervan zijn de gegevens die wij langer moeten bewaren omdat dit wettelijk verplicht is, zoals bijvoorbeeld gegevens voor de Belastingdienst.

6. Websites van derden

Deze verklaring is niet van toepassing op websites van derde partijen die door middel van links met onze website zijn verbonden. Wij kunnen niet garanderen dat deze websites op een betrouwbare of veilige manier met uw persoonsgegevens omgaan. Lees altijd voor gebruik van de desbetreffende website de privacyverklaring van deze website, voor meer informatie over de manier waarop zij met uw gegevens omgaan.

7. Wijziging privacyverklaring

Wij kunnen deze privacyverklaring indien noodzakelijk wijzigen. Het is aan te raden om onze privacyverklaring geregeld te raadplegen, een actueel exemplaar kunt u via ons email-adres opvragen.

Inzage, correctie, wijzigen en verwijderen van uw gegevens

Als we (in de toekomst) accounts beschikbaar stellen via de website, kunt u daarop inloggen om uw gegevens in te zien en te wijzigen.

Als u naar aanleiding van deze privacyverklaring contact met ons wilt opnemen, dan kan dat via de in de aanhef vermelde contactgegevens.

Identificatie

Om misbruik te voorkomen vragen wij u om u bij een schriftelijk verzoek te identificeren, door een kopie van een geldig legitimatiebewijs mee te sturen. Vergeet niet om op deze kopie uw BSN-nummer én uw pasfoto af te schermen.

Ook wanneer u uw aanvraag telefonisch indient, zullen we u aan de hand van de bij ons bekende gegevens moeten kunnen identificeren voordat wij uw verzoek in behandeling kunnen nemen.

Wanneer u een verzoek tot inzage, correctie, wijzigen en/of verwijderen bij ons indient, zorgen wij ervoor dat uw verzoek binnen 4 weken is afgehandeld. Lukt het ons niet om het binnen deze periode af te handelen, dan zullen wij u daarvan op de hoogte brengen.

Natuurlijk helpen wij u graag verder als u klachten hebt over de verwerking van uw persoonsgegevens. Mocht u er desondanks toch niet samen met ons uitkomen, dan heeft u op grond van de privacywetgeving het recht om een klacht in te dienen bij de privacy toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt hiervoor contact opnemen via de website van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Inwerkingtreding

Deze privacyverklaring is in werking getreden op 9 juli 2018.