

# Privacyverklaring

Energyhouse B.V. (Krijn Taconiskade 434, 1078 HW Amsterdam, KvK-nummer 57769508) verwerkt persoonsgegevens. Energyhouse is voor de verwerking van de persoonsgegevens de Verwerkingsverantwoordelijke. In deze Privacyverklaring legt Energyhouse uit welke (persoons)gegevens verwerkt, wanneer en voor wel doeleinden. Deze Privacyverklaring is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens via de website [www.energyhouse.com](http://www.energyhouse.com) (hierna te noemen “Website”) en alle diensten, producten, applicaties en tools die door Energyhouse worden aangeboden ten behoeve van de levering van energie (hierna te noemen “Diensten”).

Voor Energyhouse is de bescherming van uw persoonsgegevens belangrijk. Energyhouse gaat dan ook zorgvuldig om met uw gegevens en zorgt dat de verwerking van uw persoonsgegevens voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving, meer in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (“AVG”).

## Wanneer verwerkt Energyhouse (persoons)gegevens

Om u een goede dienstverlening te kunnen bieden, verzamelt Energyhouse (persoons)gegevens van u. Sommige van deze gegevens verstrekt u direct aan Energyhouse, zoals wanneer u met Energyhouse een overeenkomst aan gaat of contact heeft met de klantenservice. Andere gegevens verstrekt u indirect bijvoorbeeld via wederverkopers, die Diensten van Energyhouse aanbieden, bijvoorbeeld als u een offerte aanvraagt of informatie aanvraagt. Daarnaast verwerkt Energyhouse persoonsgegevens als u de website van Energyhouse bezoekt ([www.energyhouse.com](http://www.energyhouse.com)), hierna de Website.

## Categorieën (persoons)gegevens die Energyhouse verwerkt

Energyhouse verwerkt gegevens die u direct of indirect aan Energyhouse verstrekt wanneer u gebruikmaakt van de Diensten, wanneer u een leveringsovereenkomst aangaat of een offerte aanvraagt via Energyhouse of een wederverkoper, wanneer u een vraag stelt aan de klantenservice. Hierbij kan het gaan om de volgende gegevens:

- **Registratiegegevens.** Gegevens die u aan ons verstrekt wanneer u gebruik maakt van de Diensten van Energyhouse. Hieronder zijn begrepen: Uw naam en voornaam, geboortedatum, geslacht, e-mailadres, telefoonnummer, handtekening, het leveringsadres en of u gelieerd bent aan een bedrijf en zo ja, de naam en het KvK nummer van het bedrijf, en het rekeningnummer waarvan de termijnen voor het leveren van de Dienst worden afgeschreven.
- **Aanvullende gegevens.** Dit betreft gegevens die u aan ons verstrekt via de Website, applicaties, of door Energyhouse te bellen of een e-mail te sturen. Zie voor gegevens die op de Website worden verwerkt via Cookies het cookie statement van Energyhouse.

- **Feedbacken vragen.** We verzamelen feedback en reviews over onze dienstverlening. Wanneer u ons benadert, bijvoorbeeld met een vraag aan de klantenservice, kunnen telefoongesprekken opgenomen of gemonitord worden.
- **Leveranciersgegevens.** Energyhouse verwerkt gegevens in het kader van haar marktrol als energieleverancier. Zo verwerkt Energyhouse aansluit- en meetgegevens van de netbeheerder en uw EAN-code (de code waarmee uw aansluiting wordt aangeduid). Deze gegevens zijn nodig de levering van energie door Energyhouse mogelijk te maken.
- **Financiëlegegevens.** Tot deze gegevens behoren het IBAN nummer voor het afhandelen van de facturen voor het leveren van de Diensten.
- **Online identificatiegegevens.** Energyhouse verwerkt gegevens waarmee u zich kunt identificeren. Hieronder vallen uw IP-adres bij een aanmelding. Energyhouse slaat wachtwoorden en vergelijkbare beveiligingsinformatie op voor identificatie en toegang tot uw account.
- **Voorkeuren.** Energyhouse analyseert het surf- en klikgedrag van bezoekers op de Website. Deze gegevens worden verwerkt om de Website te verbeteren en gebruiksvriendelijker te kunnen maken.

## Derden/verwerkers

Energyhouse verwerkt ook aanvullende (persoons)gegevens over u die zij verkrijgt van derde partijen. Tot die gegevens behoren:

- Gegevens uit openbare registers zoals publieke databases.
- Creditwaardigheidsrapporten. Energyhouse vraagt ook een kredietwaardigheidsscore bij haar (sub)verwerkt Creditsafe. Deze score wordt opgevraagd om uw aanmelding te ondersteunen.
- Informatie van dienstverleners en wederverkopers die ons helpen om ons aanbod op uw interesses te kunnen aanpassen.
- Partners met wie Energyhouse samenwerkt om gezamenlijk een dienst te verlenen of gezamenlijk marketingactiviteiten te ondernemen.
- Slimme Meters: Energyhouse maakt gebruik van meetgegevens die zijn verkregen uit slimme meters. Slimme meters zijn zogenaamde 'kleinverbruikmeetinrichtingen' die op afstand uitleesbaar zijn. In aanvulling op privacywetgeving hebben leveranciers en de onder hun verantwoordelijkheid handelende meetbedrijven in de Nederlandse energiebranche een gedragscode opgesteld over het gebruik, het vastleggen, het uitwisselen en het bewaren van gegevens die zijn verkregen uit slimme meters. Energyhouse houdt zich aan deze gedragscode.

Energyhouse verkoopt uw gegevens niet aan derden en verstrekt deze uitsluitend indien dit nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Om de beste dienstverlening te kunnen bieden, maakt Energyhouse gebruik van de diensten van IT-

dienstverleners binnen en buiten Europa, waaronder de Verenigde Staten. Met deze partijen maakt Energyhouse vooraf duidelijke afspraken over de verwerking en bescherming van de gegevens, onder andere door middel van EU Model Clauses en de Privacy Shield.

Met alle bedrijven die uw gegevens verwerken in opdracht van Energyhouse (“verwerkers”), sluit Energyhouse een verwerkersovereenkomst om te zorgen dat deze partijen de verplichtingen uit de AVG naleven en passende organisatorische en technische maatregelen treft om uw gegevens om eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens te waarborgen zoals Energyhouse dat waarborgt.

Energyhouse blijft voor de verwerkingen van uw (persoons)gegevens door verwerkers de Verwerkingsverantwoordelijke.

## **Doeleinden van de verwerking van (persoons)gegevens**

Energyhouse verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Om uw aanvraag voor een Dienst of product te kunnen beoordelen en accepteren
- Het uitvoeren van een crediteuren en debiteurencontrole (zoals een kredietwaardigheids- en accountantscontrole)
- Het tot stand brengen en uitvoeren van een overeenkomst
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen
- Risicobeheer
- (direct) marketingdoeleinden
- Het sturen van nieuwsbrieven
- Het behandelen van geschillen, vragen en klachten
- Het melden van de einddatum van uw contract voor een Dienst
- Het optimaliseren van de Website
- Het analyseren en verbeteren van de dienstverlening en Diensten.

## **Verwerking van gegevens op [www.energyhouse.com](http://www.energyhouse.com)**

### **Geen cookies**

Energyhouse gebruikt geen cookies op de Website.

### **Met cookies vergelijkbare technieken**

Wel maakt Energyhouse (op de Website) gebruik van technieken die vergelijkbaar zijn met cookies. Het gaat om de volgende technieken

- **Surf- en klikgedrag**

Op de websites van Energyhouse worden uitsluitend algemene bezoekgegevens bijgehouden en niet tot een individuele persoon herleidbare termen, zoals de meest geraadpleegde pagina's. Het doel hiervan is om de websites te optimaliseren. Ook kan Energyhouse de gegevens gebruiken voor het doen van onderzoek en het uitvoeren van analyses om meer gerichte informatie op de site te zetten. Hiermee kan Energyhouse haar dienstverlening verder verbeteren en aanpassen aan de wensen van klanten.

- **Links naar andere sites**

Op de websites van Energyhouse zijn enkele links naar websites van andere partijen opgenomen. Energyhouse draagt geen verantwoordelijkheid voor de wijze waarop deze partijen met uw gegevens omgaan. Kijk daarom of de door uw bezochte site een privacyverklaring bevat. Zo ja, lees deze om te zien of u zich kunt vinden in het daarin beschreven privacybeleid van de betreffende partij.

- **Local storage**

Soms worden gegevens opgeslagen in de 'local storage' van uw browser. Dit werkt ongeveer hetzelfde als cookies maar het is veiliger en er kunnen meer gegevens worden opgeslagen. Bij local storage bepaalt u zelf hoe lang de browser de gegevens bewaart. Dit hangt af van de instellingen van uw browser en/of hoe vaak u de browser geschiedenis wist.

- **Tracking pixels**

Een tracking pixel is een elektronisch bestand (grootte normaal 1 pixel x 1 pixel) dat in een e-mail (bijvoorbeeld onze nieuwsbrief) wordt geplaatst. Door het gebruik van een tracking pixel kan Energyhouse zien of een e-mail gelezen wordt. Ook deze informatie kan Energyhouse, in combinatie met andere informatie, gebruiken, om u online en/of offline relevante aanbiedingen en aanbevelingen te doen, afgestemd op uw voorkeuren of interesses en om campagnes te optimaliseren.

### **Beveiliging van uw (persoons)gegevens**

Energyhouse neemt passende technische en organisatorische maatregelen om uw (persoons)gegevens te beveiligen tegen ongeoorloofde toegang, (onopzettelijke) vernietiging of verspreiding of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van uw gegevens. Persoonsgegevens worden bewaard op beveiligde servers. Gegevens worden altijd beveiligd verzonden, zowel aan interne als bevoegde externe partijen. De wachtwoorden voor de toegang tot uw account worden gehasht opgeslagen. Een beperkte groep medewerkers van Energyhouse heeft toegang tot uw (persoons)gegevens om hun werkzaamheden te kunnen uitvoeren die in lijn zijn met de doeleinden voor verwerking zoals beschreven in deze Privacyverklaring.

### **Bewaartermijnen**

Energyhouse bewaart uw (persoons)gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en niet langer dan nodig is om overeenkomsten uit te kunnen voeren / Diensten te kunnen leveren. Deze gegevens worden niet langer bewaard dan twee jaar na beëindiging van de overeenkomst, tenzij er op Energyhouse een wettelijke verplichting rust om gegevens langer te bewaren. Zo hanteert Energyhouse

een bewaartermijn van zeven jaar voor overeenkomsten, facturen en de brongegevens daarvan minimaal zeven jaar bewaren op grond van de Algemene wet inzake Rijksbelastingen.

IP-adressen, browserinstellingen en gebruikte netwerk, alsmede tracking pixel(s) worden niet langer dan zes maanden worden bewaard indien deze niet zijn gebruikt voor uw contractacceptatie.

Gegevens kunnen -geanonimiseerd- eventueel langer worden bewaard ten behoeve van statistische doeleinden.

## **Uw rechten**

Energyhouse verwerkt persoonsgegevens naar toestemming, voor het uitvoeren van een overeenkomst, te voldoen aan een wettelijke verplichting of op grond van een gerechtvaardigd belang. Wanneer u toestemming hebt gegeven voor een verwerking van persoonsgegevens dan kun u deze toestemming op elk moment intrekken. Onderaan e-mails vindt u een link waarmee u zicht uit kunt schrijven voor ontvangst van, bijvoorbeeld de nieuwsbrief.

Onder de AVG heeft u een aantal rechten. Deze rechten zijn de volgende:

- U hebt het recht op inzage in uw gegevens die Energyhouse verwerkt. U kunt daarom een schriftelijk overzicht opvragen van de verwerkte persoonsgegevens.
- U heeft recht op verwijdering of rectificatie van gegevens. Als u denkt dat de gegevens of de wijze waarop ze zijn verzameld of verwerkt niet kloppen, kun u Energyhouse verzoeken om verwijdering of rectificatie van die gegevens.
- U heeft recht op beperking van verwerking van uw gegevens. U kunt Energyhouse verzoeken de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken. Dit betekent dat Energyhouse gegevens uitsluitend nog bewaart en geen andere verwerking meer zal uitvoeren.
- U heeft recht om bezwaar tegen verwerking van uw gegevens te maken. Wanneer u meent dat gezien uw bijzondere omstandigheden Energyhouse bepaalde gegevens niet meer moet verwerken dan kun u bezwaar maken tegen deze verwerking.
- U hebt het recht op dataportabiliteit van uw gegevens. Dat betekent dat u bij Energyhouse een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die Energyhouse (heeft) verwerkt aan u aanlevert in een machineleesbare vorm, zodat uw gegevens aan een andere organisatie kunt sturen, zoals bijvoorbeeld naar een andere energieleverancier. Hierbij gaat het om de digitale gegevens die wij van u hebben gekregen of die we met uw toestemming hebben verzameld (zoals u meterstanden).
- U heeft het recht op vergetelheid. Dat betekent dat Energyhouse op uw verzoek uw persoonsgegevens uit haar bestanden verwijdert.

Energyhouse zal een verzoek tot uitvoering van uw rechten binnen vijf werkdagen uitvoeren. Waar het niet mogelijk is om een verzoek volledig uit te voeren (zo kunnen niet alle gegevens worden verwijderd als deze nodig zijn voor het uitvoeren van een overeenkomst), zal Energyhouse

proportioneel aan dat verzoek gehoor geven en u informeren over de redenen waarom het verzoek niet volledig kan worden uitgevoerd.

Als u meer uitleg wil over de hiervoor genoemde mogelijkheden dan wel een dergelijk verzoek wil indienen dan kun u contact opnemen met Energyhouse sturen, zie 'Contact' hieronder voor de contactgegevens.

## **Datalekken**

Energyhouse bewaakt de privacy van haar klanten goed. Daarom gelden bij Energyhouse strenge regels voor het werken met privacygevoelige gegevens. Niet alleen binnen Energyhouse zelf, maar ook voor bedrijven die namens Energyhouse persoonsgegevens verwerken. Toch kan het voorkomen dat persoonsgegevens onverhoopt in handen vallen van personen die geen toegang mogen hebben tot die gegevens, of dat gegevens ongewild verwijderd of gewijzigd worden. Dat heet een datalek.

Wanneer u een vermoeden hebt van een datalek, dan wil Energyhouse graag dat u dat meldt. Zo kan Energyhouse eventuele gevolgen van een datalek beperken, onderzoeken of er anderen gewaarschuwd moeten worden of dat het datalek gemeld moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Waar nodig zal Energyhouse de technische en organisatorische maatregelen die zij heeft getroffen om uw gegevens te beschermen aanpassen om die datalekken in de toekomst te voorkomen.

Meld een (vermoeden van een) datalek zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur nadat u het datalek hebt ontdekt of geconstateerd. Dit doe u via [melding@energyhouse.com](mailto:melding@energyhouse.com). Vermeld in u e-mail: uw naam, u telefoonnummer, eventueel de organisatie waarvoor u werkt, een korte omschrijving van het (vermoedelijke) datalek en de persoonsgegevens die kunnen zijn geraakt.

## **Wijzigingen**

Energyhouse behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze privacy verklaring. Check daarom regelmatig de actuele privacy verklaring op [www.energyhouse.com](http://www.energyhouse.com).

## **Contact**

Heb u vragen of opmerkingen over het privacybeleid van Energyhouse, of wilt u een verzoek doen met betrekking tot de uitvoering van uw rechten, dan kunt u deze richten aan: Energyhouse o.v.v. 'privacy', via [info@energyhouse.com](mailto:info@energyhouse.com) of schriftelijk naar Krijn Taconiskade 434 1087 HW Amsterdam.

Als u meent dat wij Energyhouse uw persoonsgegevens niet rechtmatig verwerkt, dan kunt u dat ook melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag.

**MEI 2018**