

## Privacy- en cookiestatement

### INHOUDSTAFEL

#### PRIVACY STATEMENT

1. Wat is het verwerken van persoonsgegevens? _____	2
2. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens? _____	2
3. Van wie verwerkt Eneco persoonsgegevens? _____	2
4. Welke persoonsgegevens verwerkt Eneco? _____	3
5. Waarvoor verwerkt Eneco persoonsgegevens? _____	4
<b>Uitvoering overeenkomst tussen u en Eneco</b> _____	4
<b>Wettelijke verplichting</b> _____	4
<b>Toestemming</b> _____	4
<b>Gerechtigd belang</b> _____	5
6. Verwerkt Eneco ook bijzondere en/of strafrechtelijke persoonsgegevens? _____	5
<b>Bijzondere persoonsgegevens</b> _____	5
<b>Strafrechtelijke persoonsgegevens</b> _____	5
7. Aan wie verstrekt Eneco mijn persoonsgegevens? _____	6
8. Welke regels gelden voor Eneco bij de verwerking van persoonsgegevens? _____	6
9. Wat zijn mijn rechten? _____	6
<b>Recht op inzage van uw persoonsgegevens</b> _____	6
<b>Recht op correctie of verwijdering van uw persoonsgegevens</b> _____	6
<b>Recht van verzet en recht op beperking van het gebruik</b> _____	7
<b>Recht op gegevensoverdraagbaarheid</b> _____	7
<b>Recht van verzet tegen profilering</b> _____	7
10. Zijn mijn persoonsgegevens (be)veilig(d) bij Eneco? _____	7
11. Waar kan ik een datalek melden? _____	8
12. Waar kan ik terecht met een vraag of klacht? _____	8
13. Kan Eneco dit document wijzigen? _____	8

#### COOKIE STATEMENT

Cookies _____	9
Local storage _____	9
<b>Voor archiefdoeleinden</b> _____	9
<b>Links naar andere sites</b> _____	9
<b>Tracking pixel</b> _____	9



## PRIVACY STATEMENT

Eneco Belgium nv (hierna "Eneco") maakt onderdeel uit van de Eneco Groep. Binnen Eneco vinden we privacy en gegevensbescherming belangrijk. Uw persoonsgegevens verwerken en beveiligen we daarom zorgvuldig. Eneco verwerkt uw persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") en overige privacywetgeving.

Eneco verwerkt uw persoonsgegevens. Wij willen u hierover graag duidelijk informeren. In dit privacy statement geven wij u een antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens door Eneco. Zo leggen we in dit document uit hoe we uw gegevens verwerken en waarom en voor welke doeleinden we dat doen. We vertellen u hier ook wat u zelf kunt beslissen over het gebruik van uw gegevens. Dit privacystatement geldt voor iedere dienstverlening van Eneco Belgium waarbij persoonsgegevens worden verwerkt. Dat leggen we hieronder allemaal verder uit.

### 1. WAT IS HET VERWERKEN VAN PERSOONSGEGEVENS?

Verwerken is alles wat er met persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het ordenen, opslaan, opvragen, gebruiken, actualiseren, met elkaar in verband brengen en verwijderen van gegevens. Dit is dus een zeer ruim begrip.

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect iets over een natuurlijk persoon zeggen. Bijvoorbeeld uw naam en adres, maar ook – in combinatie daarmee – uw verbruiksgegevens.

Indien de businessklant een rechtspersoon is – dan geldt het privacybeleid enkel voor de persoonsgegevens van de natuurlijke personen die wij in het kader van hun relatie met de businessklant verwerken.

### 2. WIE IS VERANTWOORDELIJK VOOR DE VERWERKING VAN MIJN PERSOONSGEGEVENS?

Eneco Belgium nv is verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Eneco Belgium nv maakt onderdeel uit van de Eneco Groep.

Eneco Groep heeft een Data Protection Officer ("DPO") aangesteld die toeziet op de naleving van de AVG. In België is de DPO per e-mail bereikbaar via [privacymeldpuntBelgie@eneco.com](mailto:privacymeldpuntBelgie@eneco.com) of per post via Legal, Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen.

Voor vragen en antwoorden over de verwerking van uw persoonsgegevens door Eneco Belgium nv, kunt u ook terecht bij de klantendienst via het [contactformulier](#) of op 078 15 62 62.

### 3. VAN WIE VERWERKT ENECO PERSOONSGEGEVENS?

Wij verwerken persoonsgegevens van mensen met wie wij een klantrelatie hebben, willen hebben of hebben gehad. Dat zijn dus bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- (ex-)klanten;
- niet-klanten (prospecten) die interesse tonen in onze producten en diensten en/of producten en diensten van derden;
- mensen die aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waarmee wij een klantrelatie hebben, willen hebben of hebben gehad;
- gebruikers van de website en applicaties.

Als een bedrijf of organisatie een klantrelatie met Eneco heeft en contactgegevens van haar medewerkers of klanten aan ons doorgeeft, is dat bedrijf of die organisatie verplicht om deze contactpersonen hierover te informeren. In dit privacystatement kunnen deze medewerkers of klanten zien hoe wij met hun persoonsgegevens omgaan.

In sommige gevallen verwerken wij ook de gegevens van personen die zelf geen klant zijn, maar gezinsleden van klanten zijn. Zo kan het zijn dat u het e-mailadres van een familielid opgeeft voor de communicatie die Eneco u stuurt of dat u uw gezinssituatie opgeeft om uw energieprofiel te verfijnen. In dat geval is het aan u om zeker te zijn dat u deze gegevens met ons mag delen.

#### 4. WELKE PERSOONSgegevens VERWERKT ENECO?

Eneco beschikt over persoonsgegevens:

- 1) als u deze zelf aan ons hebt verstrekt;
- 2) doordat u gebruikmaakt van onze applicaties, website, diensten en/of producten;
- 3) die wij verkrijgen van derden zoals de distributienetbeheerders of contractueel verbonden ondernemingen;
- 4) door openbare bronnen te raadplegen en/of door het verrijken van gegevens via derden.

Een lijst van categorieën van persoonsgegevens:

- Identificatiegegevens: Dit zijn de gegevens die ons toelaten om u direct te identificeren, zoals uw naam.
- Contactgegevens: Met deze gegevens kunnen we u contacteren. Hieronder vallen uw adres, telefoonnummer en e-mail.
- Contractgegevens: Dit zijn gegevens die u bij het afsluiten van het contract met ons gedeeld hebt.
- Persoonlijke kenmerken: Hieronder valt onder meer uw taalvoorkeur en geslacht, zodat we u in communicatie correct kunnen aanspreken.
- Elektronische gegevens: Dit zijn gegevens die op de website of applicatie verzameld worden, zoals uw IP-adres.
- Aansluitingskenmerken: Dit zijn de gegevens die we hebben over uw aansluitingspunt(en).
- Productgegevens: Dit zijn gegevens over welke producten en/of diensten u gebruikt.
- Switching-gegevens: Indien uw aansluiting wijzigt of u overstapt van leverancier, verzamelen we hierover gegevens. De gegevens rond deze wissel worden 'switching-gegevens' genoemd.
- Communicatie en e-mail log: Hieronder vallen alle contactmomenten die u met Eneco had en de e-mails die u van ons ontving.
- Factuurgegevens: Deze gegevens hebben we nodig om uw facturen op te kunnen maken.
- Verbruiksgegevens: De gegevens rond uw verbruik zijn nodig om de correcte bedragen te kunnen factureren. We kunnen ze ook gebruiken om uw voorschotbedrag te verfijnen.
- Betalingsgegevens: Onder deze gegevens valt uw betalingsvoorkeur en de gegevens die nodig zijn om deze uit te voeren, zoals uw domiciliëringaanvraag.
- Gegevens verkregen in kader van een rechtszaak: Als u ooit een rechtszaak met Eneco hebt, houden we hiervoor gegevens bij, zoals conclusies of beslissingen van de rechter.
- Invorderingsgegevens: Dit zijn de gegevens die we gebruiken om achterstallige betalingen te innen.

De AVG schrijft geen bewaartermijnen voor. Eneco verwerkt persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze gegevens worden verzameld. Zo bewaren we uw gegevens maximaal drie maanden als u contact met ons had maar besloot geen klant te worden. Wordt u wel klant, dan verwerken we de persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van het contract met u zolang als u klant bent en voor een periode van maximaal drie jaar na einde klantrelatie. Dit is bijvoorbeeld noodzakelijk om correcties op de meterstanden te kunnen doorvoeren. Als u niet langer klant bent, gebruiken we uw persoonsgegevens maximaal twee jaar om u incidenteel te benaderen om weer klant te worden en om onze businessprocessen te verfijnen.

Sommige gegevens houden we langer bij dan nodig voor de verwerking. Zo bewaren we persoonsgegevens die nodig zijn voor het opmaken van de boekhouding en verantwoordingsstukken tot zeven jaar na einde klantrelatie om te voldoen aan de wettelijke bewaarplicht.

## 5. WAARVOOR VERWERKT ENECO PERSOONSGEGEVENS?

### **Uitvoering overeenkomst tussen u en Eneco**

a. Om met u een overeenkomst te kunnen aangaan en tot stand te kunnen brengen.

Als u klant bij ons wilt worden of wanneer u een nieuw product of een nieuwe dienst wilt afnemen, hebben wij persoonsgegevens nodig. Zo doen energieleveranciers bij nieuwe klanten een kredietwaardigheidsonderzoek om te beoordelen of wij u als klant kunnen accepteren, of dat wij u eerst om een waarborgsom moeten vragen voordat wij uw aanmelding verder kunnen verwerken.

Hiervoor kunnen wij ook gegevens gebruiken die wij van anderen krijgen. Bijvoorbeeld van het bedrijf dat het kredietwaardigheidsonderzoek voor ons verricht. De gegevens die wij van u ontvangen en over u hebben vastgelegd, kunnen wij ook gebruiken om analyses te maken om te beoordelen of u in aanmerking komt voor een bepaald product en/of dienst.

b. Om de overeenkomst uit te kunnen voeren.

Als u klant bij ons bent, willen wij u goed van dienst zijn. Voor het uitvoeren van de overeenkomst die wij met u hebben gesloten en om onze diensten aan u te kunnen leveren, verwerken wij uw persoonsgegevens. Wij kunnen u geen diensten of producten leveren zonder uw gegevens hiervoor te gebruiken. Zo gebruiken wij uw naam en (e-mail)adresgegevens bijvoorbeeld voor onze administratie en om contact met u te onderhouden. Wij gebruiken uw persoonsgegevens ook voor het beantwoorden van uw vragen en de afhandeling van klachten en geschillen. Wij leggen ook gesprekken vast, bijvoorbeeld telefoongesprekken en chatsessies die u met ons voert. Dat geldt ook voor de vragen die u ons per e-mail, app, chat of telefonisch stelt. Dit doen wij onder meer in het kader van (juridische) bewijsvoering en/of coaching van de medewerkers. Hierdoor kunnen we op een later moment onze afspraken met u nagaan. Maar we hebben uw gegevens bijvoorbeeld ook nodig om onze dienstverlening technisch mogelijk te maken.

Ook om bijvoorbeeld uw (jaar)facturen te kunnen sturen, om deze te kunnen invorderen en om bij te houden wat u hebt verbruikt in de afgelopen periode, verwerken wij uw persoonsgegevens. Indien nodig stellen we een nieuw voorschotbedrag vast. Als u bij het aangaan van uw overeenkomst een domiciliëringsmandaat hebt gegeven, innen we maandelijks het verschuldigde (voorschot)bedrag van uw rekening.

Als u bijvoorbeeld uw (jaar)factu(u)r(en) niet (op tijd) betaalt, ook niet nadat we u daarvoor een herinnering hebben gestuurd, kunnen we onze vordering op u ter incasso overdragen aan een derde partij. Deze partij ontvangt van ons dan uw gegevens die nodig zijn om de vordering te kunnen incasseren, zoals uw naam, adresgegevens en de factuur waarover het gaat.

c. Om overeenkomsten met leveranciers en zakelijke klanten aan te gaan en uit te voeren

Als u voor uw werk contact hebt met Eneco, kunnen wij uw persoonsgegevens verwerken. Dit doen we bijvoorbeeld om vast te kunnen stellen of u uw bedrijf mag vertegenwoordigen of om contact te kunnen onderhouden met het bedrijf waarvoor u werkt.

### **Wettelijke verplichting**

d. Om wettelijke verplichtingen na te komen

In sommige gevallen zijn we wettelijk verplicht (service)berichten te sturen. Hierbij kunt u denken aan de situatie dat de (energie)leveringstarieven wijzigen. Wij informeren u dan persoonlijk over deze wijziging.

Zo kan Eneco ook wettelijk verplicht zijn om medewerking te verlenen aan het verstrekken van persoonsgegevens van klanten aan bevoegde overheidsinstanties, zoals de toezichthouder, overheidsinstanties, de belastingdienst of aan de politie. De verdere verwerking van die gegevens valt onder de verantwoordelijkheid van die overheidsinstanties. Wij werken hieraan alleen mee als we hebben vastgesteld dat aan de wettelijke vereisten daarvoor voldaan is.

Wij verwerken uw gegevens ook in het kader van accountantscontroles om de wettelijke verplichtingen te voldoen.

Daarnaast verwerken wij uw persoonsgegevens voor het innen van vorderingen voor derden. Dit zijn onder meer de netbeheerkosten van uw netbeheerder die wij bij u in rekening brengen en vervolgens afdragen aan uw netbeheerder.

### **Toestemming**

Eneco kan u ook om toestemming vragen om bepaalde persoonsgegevens te mogen verwerken. Zo sturen we u met uw toestemming interessante aanbiedingen van geselecteerde partners, kunt u deelnemen aan wedstrijden of u inschrijven om op de hoogte gehouden te worden van crowdfundingfacties.



#### **Gerechtvaardigd belang**

e. Voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten.

Om u goed van dienst te zijn en te blijven, werken wij voortdurend aan de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten. In sommige gevallen verwerken wij hiervoor persoonsgegevens. Dat doen wij onder meer voor kwaliteitsdoeleinden. Bijvoorbeeld als u een vraag stelt over een product en/of dienst.

Op de websites van Eneco worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, zoals de meest geraadpleegde pagina's. Het doel hiervan is om de websites te optimaliseren. Wij kunnen de gegevens die wij van u hebben vastgelegd ook gebruiken om analyses uit te voeren. Met behulp van deze analyses kunnen wij bijvoorbeeld de dienstverlening aan u verbeteren.

f. Voor onze bedrijfsvoering

Uw gegevens worden ook verwerkt voor managementinformatie en om de algemene strategie en het beleid te bepalen.

g. Voor promotie- en marketingdoeleinden

Uw persoonsgegevens worden door Eneco gebruikt om u te informeren over voor uw (nieuwe) relevante producten en diensten van Eneco en/of om beter op uw wensen te kunnen inspelen. Dit kan telefonisch, via e-mail of per post plaatsvinden. Als u deze informatie niet op prijs stelt, kunt u zich hiervoor afmelden via de afmeldmogelijkheid die in deze berichten wordt geboden, of via de klantendienst.

Als u geen klant meer bent, kunnen we u nog benaderen met een aanbod om weer klant te worden, tenzij u zich hiervoor hebt afgemeld. Eneco hanteert hiervoor een termijn tot maximaal twee jaar na het beëindigen van de klantrelatie.

Als u onze website bezoekt, dan kunnen wij uw gebruik van onze website koppelen aan de informatie die bij ons over u bekend is om onze dienstverlening aan u te verbeteren en om voor u relevante advertenties te tonen. Ook kunnen wij de gegevens gebruiken voor het uitvoeren van analyses om voor u meer gerichte informatie op de websites te zetten. Hiermee kan Eneco haar dienstverlening verder verbeteren en aanpassen aan de wensen van klanten. Daarnaast combineren wij uw online surf-, zoek-, en klantgedrag om u online en/of offline relevante aanbiedingen en aanbevelingen te doen, afgestemd op uw voorkeuren of interesses en om onze campagnes te optimaliseren. Dit doen wij op basis van cookies en met cookies vergelijkbare technieken. Dit leggen wij u uit in ons cookiestatement dat u onderaan dit document vindt.

h. Voor statistische doeleinden

We kunnen de gegevens die wij van u hebben vastgelegd ook gebruiken om analyses uit te voeren en onderzoek te doen. Deze analyses kunnen wij dan gebruiken voor statistische doeleinden.

## **6. VERWERKT ENECO OOK BIJZONDERE EN/OF STRAFRECHTELIJKE PERSOONSGEGEVENS?**

### **Bijzondere persoonsgegevens**

Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens over gezondheid, gegevens over religieuze of levens beschouwelijke overtuigingen, etnische gegevens of gegevens betreffende ras, politieke opvattingen, het lidmaatschap van een vakbond, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, genetische gegevens en gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid. Eneco verwerkt géén bijzondere persoonsgegevens, tenzij dat door de wet is toegestaan. Vraagt u ons om bijzondere persoonsgegevens over u vast te leggen of maakt u deze gegevens zelf openbaar? Dan verwerken wij deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening.

### **Strafrechtelijke persoonsgegevens**

Een andere categorie gegevens betreft de strafrechtelijke gegevens. Het gaat daarbij om de verwerking van persoonsgegevens rond strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen. Ook gaat het om persoonsgegevens rond een door de rechter opgelegd verbod naar aanleiding van onrechtmatig of hinderlijk gedrag. Deze gegevens kan Eneco ook verwerken als de wet dat toelaat of in het kader van onderzoek naar strafbare feiten of bij hinderlijk en/of (eerder vertoond) agressief gedrag.



## 7. AAN WIE VERSTREKT ENECO MIJN PERSOONSgegevens?

Eneco kan uw persoonsgegevens verstrekken aan dienstverleners, die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze diensten en die daarbij in onze opdracht persoonsgegevens verwerken. Eneco kan bijvoorbeeld dienstverleners inschakelen voor IT-ondersteuning of bij de afhandeling of levering van onze diensten. Eneco verstrekt aan dienstverleners uitsluitend gegevens die noodzakelijk zijn voor de dienstverlening. Eneco verplicht de dienstverleners met wie Eneco persoonsgegevens deelt deze uitsluitend te gebruiken in het kader van de betreffende dienstverlening aan Eneco of om aan wettelijke verplichtingen te voldoen. Eneco verplicht deze dienstverleners de gegevens afdoende technisch en organisatorisch te beveiligen en geheim te houden.

Hoewel het uitgangspunt van Eneco is om bij voorkeur dienstverleners in te schakelen in landen binnen de EER waar een passend beschermingsniveau geldt, kunnen de dienstverleners die Eneco inschakelt ook buiten de EER gevestigd zijn. Dit kan daarom doorgifte meebrengen aan derden in landen die niet hetzelfde beschermingsniveau van persoonsgegevens kennen als België. Eneco doet dit echter alleen indien door deze derden een passend beschermingsniveau kan worden geboden in overeenstemming met de AVG, zoals een adequaatheidsbesluit of door gebruik te maken van de standaardbepalingen inzake gegevensbescherming van de Europese Commissie. Uw persoonsgegevens kunnen zowel tijdens als na de verwerking voorwerp zijn van onderzoek door bevoegde nationale autoriteiten van de landen waar dergelijke gegevens zich vanwege het verwerkingsproces bevinden.

Daarnaast kan Eneco (wettelijk) verplicht worden om uw persoonsgegevens te verstrekken aan overheidsinstanties, toezichthouders, politie of bijvoorbeeld aan professionele raadgevers (zoals een bewindvoerder of advocaat). Uw persoonsgegevens worden zonder uw toestemming niet doorgegeven, verkocht of verhuurd aan derde partijen die deze vervolgens voor eigen doeleinden verder verwerken.

## 8. WELKE REGELS GELDEN VOOR ENECO BIJ DE VERWERKING VAN PERSOONSgegevens?

Bij de verwerking van persoonsgegevens in België is Eneco onder meer gebonden aan:

- De Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG').
- De energiewetgeving; zoals het gasdecreet, de energiewet en het energiedecreet.

## 9. WAT ZIJN MIJN RECHTEN?

U hebt een aantal rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die Eneco van u heeft. Deze rechten worden hieronder uitgelegd. De rechten zijn niet absoluut. Er zijn altijd uitzonderingen mogelijk waardoor we geen gehoor aan uw verzoek kunnen geven. Als dat zo is, dan leggen we u uit waarom.

Als u Eneco een verzoek stuurt over één van deze rechten, zal Eneco hier binnen dertig dagen op reageren.

U kunt uw verzoek doen via het [contactformulier](#) op de website, per e-mail, brief of telefonisch. Stuur uw verzoek aan Eneco via ons [contactformulier](#) of schriftelijk op Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen. U kunt de klantendienst telefonisch bereiken op 078 15 62 62 of een e-mail sturen naar [privacymeldpuntbelgie@eneco.com](mailto:privacymeldpuntbelgie@eneco.com).

In het verzoek moet u zoveel mogelijk specificeren op welke persoonsgegevens uw verzoek betrekking heeft. Ook moet u uw verzoek voorzien van uw naam, adres en telefoonnummer. Het doen van een verzoek is kosteloos, tenzij u ongegronde of buitensporige verzoeken doet.

Om te voorkomen dat uw persoonsgegevens onrechtmatig gedeeld worden met anderen, kunnen we u vragen u te identificeren of bewijs van uw identiteit te leveren. Dit kan door een kopie van de voorkant uw identiteitskaart te maken, waarbij uw foto niet zichtbaar is.

### **Recht op inzage van uw persoonsgegevens**

Als klant hebt u recht op inzage in uw persoonsgegevens. Dit houdt in dat u bij Eneco kunt opvragen welke categorieën van persoonsgegevens er van u worden verwerkt en voor welke doelen die gegevens worden gebruikt.

### **Recht op correctie of verwijdering van uw persoonsgegevens**

Als klant hebt u het recht om uw persoonsgegevens te laten verbeteren als deze gegevens onjuist zijn.

U kunt ook een verzoek doen aan Eneco om uw gegevens te verwijderen. Eneco kan hieraan alleen voldoen als zij niet wettelijk verplicht is om uw gegevens te bewaren of als zij de gegevens niet meer nodig heeft om diensten aan u te kunnen leveren.

### **Recht van verzet en recht op beperking van het gebruik**

Als klant van Eneco hebt u wettelijk een aantal mogelijkheden om u te verzetten tegen verder gebruik van uw gegevens. Ook als u in een eerder stadium toestemming hebt gegeven, kunt u zich verzetten tegen verder gebruik van uw gegevens of uw toestemming intrekken. U kunt alleen tegen het gebruik van uw persoonsgegevens kosteloos bezwaar maken indien uw persoonsgegevens worden gebruikt voor andere doelen dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting.

Als u denkt dat de verwerking van uw gegevens door Eneco onrechtmatig is of als Eneco uw gegevens niet langer nodig heeft, maar u wilt niet dat deze gegevens gewist worden, dan kunt u een verzoek tot beperking van de verwerking doen. Uw gegevens blijven dan opgeslagen, maar worden in principe verder niet gebruikt. Het verzoek tot beperking kan ook worden gedaan als u nog wacht op een controle van uw gegevens of op een antwoord op uw verzet tegen het gebruik.

### **Recht op gegevensoverdraagbaarheid**

Het recht op gegevensoverdracht wordt ook wel het recht op dataportabiliteit genoemd.

Dit recht geldt alleen voor persoonsgegevens die zijn verzameld op basis van toestemming of op basis van een overeenkomst.

Daarnaast mag het alleen gaan om persoonsgegevens welke zijn verstrekt door, en gerelateerd aan, u. Hieronder wordt verstaan zowel persoonsgegevens die actief en bewust door u zijn verstrekt (zoals uw e-mailadres bij het aangaan van uw overeenkomst met Eneco), als persoonsgegevens die zijn verstrekt door middel van het gebruik van een apparaat of dienst (bijvoorbeeld via een slimme meter). Afgeleide gegevens (bijvoorbeeld een interesseprofiel opgebouwd door bezoekersgedrag te registreren) vallen uitdrukkelijk niet onder gerelateerde gegevens.

### **Recht van verzet tegen profilering**

Profilering is elke vorm van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, waarbij aan de hand van persoonsgegevens bepaalde persoonlijke aspecten van u worden geëvalueerd. De bedoeling hiervan is om bijvoorbeeld persoonlijke voorkeuren, interesses en bezoekersgedrag te analyseren of te voorspellen.

Bij Eneco vindt geen geautomatiseerde besluitvorming op basis van profilering plaats, als daaraan rechtsgevolgen voor u zijn verbonden of het besluit u in aanmerkelijke mate treft, tenzij dit:

- noodzakelijk is voor het aangaan of uitvoeren van een overeenkomst met u;
- op grond van de Belgische wet is toegestaan (bijvoorbeeld opsporing van belastingfraude); of
- berust op uw uitdrukkelijke toestemming.

Als geautomatiseerde besluitvorming op grond van één van bovenstaande gronden plaatsvindt, zullen wij u hierover specifiek informeren. U hebt het recht op menselijke tussenkomst, maar ook om uw standpunt toe te lichten en het besluit aan te vechten. Daarnaast hebt u het recht om ons om uitleg te vragen over de totstandkoming van het besluit.

U kunt ook bezwaar maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor profilering. Als u specifiek bezwaar maakt tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor profilering met betrekking tot direct marketing, dan zal Eneco uw persoonsgegevens hoe dan ook niet meer voor zulke doeleinden gebruiken.

## **10. ZIJN MIJN PERSOONSgegevens (BE)VEILIG(D) BIJ ENECO?**

Uw persoonsgegevens bewaren we zorgvuldig en verwerken we niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij zijn verwerkt. Binnen Eneco kunnen uw persoonsgegevens alleen worden gebruikt door medewerkers die hier gelet op hun functie toegang toe moeten hebben. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Willen wij gegevens voor een ander doel gebruiken dan waarvoor ze oorspronkelijk verwerkt waren? Dan kunnen wij dat alleen wanneer er tussen beide doelen een nauwe verwantschap bestaat.

Eneco neemt passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging (per ongeluk of onrechtmatig), verlies, misbruik, vervalsing, ongeoorloofde toegang of verspreiding of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van uw persoonsgegevens. Zo kan Eneco bijvoorbeeld gebruikmaken van encrypties, toegangscode's en pseudonimisering van persoonsgegevens. Daarbij maakt Eneco een afweging tussen de risico's, de technische mogelijkheden en de uitvoeringskosten.



## 11. WAAR KAN IK EEN DATALEK MELDEN?

Eneco vindt het heel belangrijk dat uw gegevens veilig zijn. Mocht het zo zijn dat gegevens bijvoorbeeld zijn kwijtgeraakt of toegankelijk zijn waar dit niet zou moeten, vragen we u ons zo snel mogelijk te informeren zodat wij hierover waar nodig de betrokkenen kunnen contacteren en de toezichthouder hierover kunnen informeren. Dit doet u via [privacymeldpuntbelgië@eneco.com](mailto:privacymeldpuntbelgië@eneco.com). Vermeld in uw e-mail uw naam, eventueel de organisatie waarvoor u werkt, uw telefoonnummer en een korte omschrijving van het datalek.

Eneco houdt zich aan de Meldplicht Datalekken. Dit betekent dat wij een ernstig datalek van persoonsgegevens binnen 72 uur na vaststelling van het datalek melden bij de bevoegde gegevensbeschermingsautoriteit. Hebt u een (mogelijk) datalek ontdekt? Meld dit ons zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur nadat u het datalek hebt vastgesteld.

## 12. WAAR KAN IK TERECHT MET EEN VRAAG OF KLACHT?

Voor vragen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens door Eneco kunt u zich tot ons richten via de klantendienst, via ons [contactformulier](#) of schriftelijk op Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen. Daarnaast kunt u met vragen of klachten terecht bij de Data Protection Officer ("DPO") die Eneco heeft aangesteld om toe te zien op de naleving van de AVG. U kunt zich in dat geval rechtstreeks richten tot de DPO die in België bereikbaar is via [privacymeldpuntbelgie@eneco.com](mailto:privacymeldpuntbelgie@eneco.com). Ook kunt u zich om een klacht in te dienen rechtstreeks wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel / +32 (0)2 274 48 00 / [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be) / [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be)

## 13. KAN ENECO DIT DOCUMENT WIJZIGEN?

Ja, ons privacystatement kan van tijd tot tijd wijzigen. Zo passen wij het privacystatement aan als er bijvoorbeeld nieuwe gegevensverwerkingen zijn. En als deze wijzigingen ook voor u van belang zijn, dan attenderen wij u daarop of maken wij de wijzigingen op een opvallende manier aan u kenbaar. De meest actuele versie van ons privacystatement kunt u steeds terugvinden op [eneco.be/business](http://eneco.be/business).





## COOKIE STATEMENT

Eneco maakt bij het online aanbieden van haar diensten gebruik van twee manieren om gegevens op te slaan in uw browser: cookies en local storage.

### COOKIES

De websites van Eneco maken gebruik van cookies. Cookies zijn kleine tekstbestanden die op uw computer, tablet of mobiele telefoon worden geplaatst als u onze websites bezoekt. Wij gebruiken cookies voor de volgende doeleinden:

- Om u zo goed mogelijk te informeren over onze producten en diensten. Zo krijgt u informatie te zien die voor u het meest relevant is en/of is afgestemd op uw voorkeuren of interesses.
- Het opvragen van eerdere voorkeuren.
- Voor onderzoek: om de websites te optimaliseren en gebruikersvriendelijker te maken.

Sommige cookies zijn noodzakelijk. Door deze cookies kunt u gebruikmaken van functionaliteiten op de websites, bijvoorbeeld voor het gebruik van het vragenformulier en om inloggegevens van My Eneco Business te onthouden.

Ontvangt u liever geen cookies? Dan kunt u deze uitzetten in de instellingen van uw browser. Let op: het is mogelijk dat sommige functionaliteiten van de websites dan niet werken op uw computer, tablet of mobiele telefoon.

### LOCAL STORAGE

Soms worden gegevens niet opgeslagen in een cookie, maar in de 'local storage' van uw browser. Eneco gebruikt HTML5 Local Storage om gegevens op te slaan. Dit werkt ongeveer hetzelfde als cookies maar 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 uw browsergeschiedenis wist.

### Voor archiefdoeleinden

Als wij de gegevens niet langer verwerken voor onze doeleinden kunnen wij de gegevens toch nog bewaren voor archiefdoeleinden. Dat wil zeggen dat de gegevens alleen nog maar bij juridische procedures of voor statistische doeleinden of doeleinden van openbare dienstverlening worden gebruikt.

### Links naar andere sites

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

### Tracking pixel

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 kunnen wij zien of een e-mail gelezen wordt. Ook deze informatie kunnen we, 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 onze campagnes te optimaliseren.

Versie van toepassing vanaf 25 mei 2018