

PRIVACY STATEMENT

ENGIE hecht waarde aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van haar klanten, bezoekers van haar websites en gebruikers van haar apps. Bescherming van uw persoonlijke gegevens vinden wij belangrijk en ENGIE houdt zich daarbij aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") stelt. Hieronder leest u hoe wij dit doen.

1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

De verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevensverwerking is ENGIE Energy Solutions B.V. te Bunnik ("ENGIE").

2. Welke persoonsgegevens worden er verwerkt?

De persoonsgegevens die wij verwerken zijn van (potentiele) klanten van ENGIE, bezoekers van onze websites of gebruikers van onze apps. Persoonsgegevens worden vastgelegd op het moment dat u contact met ons zoekt per telefoon, website, app of andere verkoopkanalen. Dit kan zijn voor een aanvraag, vragen over en/of het afsluiten van een overeenkomst voor een product en/of dienst. De volgende persoonsgegevens kunnen worden vastgelegd:

- Naam;
- E-mailadres;
- Adresgegevens;
- Geboortedatum en geslacht;
- Telefoonnummer;
- Bankrekeningnummer;
- Gebruikersnaam ENGIE App;
- Gegevens gerelateerd aan de overeenkomst (zoals de einddatum en opzegtermijn)
- Verbruiksgegevens, meetgegevens van uw aansluiting(en) en andere gegevens van uw regionale netbeheerder;
- Eventueel gegevens van instanties voor krediettoetsing;
- Technische gegevens over het gebruik van onze website of apps, zoals IP-adres, cookie id of pagina's die bezocht worden;

ENGIE ontvangt naast de persoonsgegevens die wij van u ontvangen, ook persoonsgegevens vanuit andere databronnen. Dit kan informatie zijn vanuit openbare bronnen, zoals het Kadaster.

3. Waarvoor worden uw persoonsgegevens verwerkt?

ENGIE verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van de volgende activiteiten:

- De aanvraag, totstandkoming en/of uitvoering van een leveringsovereenkomst of andere diensten;
- Het opvragen van uw meterstanden en verbruik via het platform van de meterleverancier.
- Betaalgedrag toetsen;
- Het verzamelen en verwerken van gegevens van klanten en potentiele klanten voor (direct)marketing doeleinden waaronder het informeren en adviseren over en aanbieden van andere relevante producten en/of diensten van ENGIE;
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- Het uitvoeren van crediteuren- en debiteurencontrole;
- Het behandelen van vragen, klachten en geschillen;
- Het regelen van schuldhulpverlening voor zover u daarvoor toestemming heeft gegeven of op grond van een wettelijke verplichting;

- Het verwerken van meterstanden ten behoeve van facturatie, verhuizing of beëindiging van de leveringsovereenkomst;
- Het verwerken van slimme meterstanden middels de ENGIE-app voor het bieden van inzicht in het energieverbruik en de kosten daarvan. Daarnaast kunnen slimme meterstanden verwerkt worden om klanten van ENGIE te voorzien van advies over de hoogte van het termijnbedrag;
- Het aanbieden van producten en/of diensten middels de ENGIE-app;
- Het verwerken van gegevens van gebruikers van de ENGIE-app (klanten en potentiële klanten) voor commerciële doeleinden omtrent energielevering en/of energie ondersteunende diensten en producten;
- Het registreren in de MijnENGIE omgeving;
- Kwaliteits- en opleidingsdoeleinden. Indien u telefonisch contact opneemt met ENGIE kunnen wij uw gesprek meeluisteren en/of opnemen. Hierover wordt u van tevoren geïnformeerd;
- Voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten;
- Het aanbieden en plaatsen van cookies en daarmee vergelijkbare technieken. Voor meer informatie hierover verwijzen wij naar ons Cookie Statement;
- Het borgen van een veilige en betrouwbare IT omgeving;
- Het voorkomen en/of opsporen van fraude;
- Het verwerken en delen van persoonsgegevens met een externe partij bij (de voorbereiding op een) fusie, overname of wijziging in de zeggenschap van de onderneming;

4. Aan wie verstrekt ENGIE uw persoonsgegevens?

Bij de verwerking van persoonsgegevens en de levering van haar diensten kan ENGIE (sub) verwerkers (derde partijen die in opdracht van ENGIE persoonsgegevens verwerken), samenwerkende partners en leveranciers inschakelen. ENGIE verplicht deze partijen, voor zover het verwerkers betreft, onder meer volgens onze instructies en (beveiligings)standaarden te werken.

Uw gegevens kunnen door ENGIE ook in groepsverband worden gebruikt om u op de hoogte te stellen van voor u (nieuwe) relevante producten, diensten en/of activiteiten van ENGIE en door haar zorgvuldig geselecteerde partners. In dat concrete geval wordt u daar specifiek over geïnformeerd en indien noodzakelijk, wordt uw toestemming daarvoor gevraagd.

ENGIE kan ook wettelijk verplicht zijn om uw persoonsgegevens te verstrekken aan overheidsinstanties, toezichthouders e.d.

5. Op grond waarvan worden uw persoonsgegevens verwerkt?

ENGIE verwerkt uw persoonsgegevens omdat dit noodzakelijk is voor de uitvoering van uw overeenkomst, bijvoorbeeld om onze producten en diensten te kunnen leveren. Daarnaast kan het zo zijn dat ENGIE dient te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Verder kan ENGIE een gerechtvaardigd belang hebben bij de verwerking van uw persoonsgegevens. Dit kan zijn voor de verbetering van onze producten en/of diensten, voor een goede bedrijfsvoering of promotie- en marketingdoeleinden. Ook kunnen uw persoonsgegevens worden verwerkt op basis van uw toestemming, bijvoorbeeld bij het doen van een aanbod, voordat er cookies geplaatst worden en bij het uitlezen van de slimme meter.

6. Hoe worden uw persoonsgegevens beveiligd?

ENGIE neemt passende beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot uw persoonsgegevens te beperken. Zo zorgt ENGIE dat alleen de noodzakelijke personen toegang hebben tot uw gegevens, dat de toegang tot uw persoonsgegevens afgeschermd is en dat onze veiligheidsmaatregelen regelmatig gecontroleerd worden. ENGIE treft onder meer de volgende beveiligingsmaatregelen:

- logische toegangscontrole op onze laptops en systemen, gebruik makend van sterke wachtwoorden;
- fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging, waaronder toegangschips en camerabeveiliging in ons kantoorpand;
- encryptie (versleuteling) van digitale bestanden;
- organisatorische maatregelen voor toegangsbeveiliging;
- beveiliging van netwerkverbindingen via Transport Layer Security (TLS) technologie;
- doelgebonden toegangsbeperkingen en bij voorkeur dataopslag binnen de Europese Unie.

7. Hoe lang worden uw persoonsgegevens bewaard?

ENGIE bewaart uw persoonsgegevens zolang dat nodig is voor de doelen die wij in dit privacy statement vermelden of om te voldoen aan wettelijke (bewaar)verplichtingen. Persoonsgegevens worden niet langer dan noodzakelijk bewaard.

Onze bewaartermijnen zijn onder andere:

- Indien u klant bent (geweest) bij ENGIE, bewaren we uw gegevens 7 jaar na het einde van de exploitatie periode van het project;
- Indien u contact met ons heeft gehad, maar geen overeenkomst heeft afgesloten, dan bewaren wij uw gegevens 2 jaar;
- Telefonische opnames voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden worden niet langer dan 3 maanden bewaard;
- Persoonsgegevens die nodig zijn voor een mogelijke gerechtelijke procedure kunnen zo lang ze nodig zijn voor de procedure bewaard worden.

8. Welke rechten heeft u inzake de verwerking van uw persoonsgegevens?

U heeft een aantal rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die u aan ons hebt verstrekt. Zo heeft u het recht ons te verzoeken om uw gegevens in te zien, te corrigeren, te verwijderen of te laten weten dat u gebruik wilt maken van uw recht op beperking van de verwerking en overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens.

Daarnaast kunt u verzet aantekenen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens. Als u ons toestemming heeft gegeven voor de verwerking van uw persoonsgegevens, kunt u deze toestemming op eenvoudige wijze intrekken.

Indien u geen prijs meer stelt op informatie over (nieuwe) producten en diensten (per post, email etc.), kunt u gebruik maken van het recht van verzet. Dit kan aangegeven worden in MijnENGIE of door een email te sturen aan WKOvanengie.nl@ENGIE.com.

Om gebruik te maken van uw recht op inzage, verwijdering dan wel overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens kunt u terecht op: www.engie-benelux-privacy.com/nl/

9. Waar kunt u terecht bij een datalek of een klacht?

In geval van een (mogelijk) datalek verzoeken wij u vriendelijk ENGIE zo snel mogelijk hierover te informeren zodat wij, indien nodig, contact op kunnen nemen met de betrokkenen en de toezichthouder. Een melding kunt u doen via e-mail: data.protection.nl@engie.com.

Bij vragen of klachten kunt u contact opnemen met de Data Protection Officer van ENGIE via e-mail: data.protection.nl@engie.com. Daarnaast kunt u terecht bij de bevoegde toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

10. Waarover wij u verder graag informeren

Bezoekersgedrag en cookies

ENGIE houdt, in algemene en niet tot een individueel persoon herleidbare termen, de bezoekgegevens bij van de website (zoals de meest bezochte pagina's). Op deze wijze kan ENGIE de inrichting van de website en de dienstverlening aan haar klanten verder optimaliseren. Na analyse van deze gegevens kan bijvoorbeeld meer gerichte informatie op de site worden getoond.

Daarnaast houdt ENGIE, middels het plaatsen van cookies, bezoekersgedrag bij dat wel tot een individu herleidbaar kan zijn. Voor het gebruik van cookies verwijzen wij u naar ons Cookie Statement.

Op onze website(s) kunt u links aantreffen naar andere websites. ENGIE is niet verantwoordelijk voor de wijze waarop deze sites met persoonsgegevens omgaan. Wij adviseren u hiervoor de privacy statements te lezen van de website die u bezoekt.

11. Wijzigingen privacy statement

ENGIE kan dit privacy statement wijzigen. De laatste versie staat op onze website en bij materiele wijzigingen zal ENGIE rechtstreeks informeren. Dit privacy statement is voor het laatst gewijzigd op 03 September 2019 en is in overeenstemming gebracht met de vereisten van de AVG.