



# Privacy- en cookiestatement

## Inhoudstafel

PRIVACY STATEMENT .....	3
1. Wat is het verwerken van persoonsgegevens? .....	3
2. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens? .....	3
3. Van wie verwerkt Eneco persoonsgegevens? .....	4
4. Welke persoonsgegevens verwerkt Eneco? .....	4
5. Waarvoor verwerkt Eneco persoonsgegevens? .....	6
<b>Uitvoering overeenkomst tussen jou en Eneco</b> .....	6
<b>Wettelijke verplichting</b> .....	7
<b>Toestemming</b> .....	7
<b>Gerechtvaardigd belang</b> .....	8
6. Verwerkt Eneco ook bijzondere en/of strafrechtelijke persoonsgegevens? .....	9
<b>Bijzondere persoonsgegevens</b> .....	9
<b>Strafrechtelijke persoonsgegevens</b> .....	9
Rijksregisternummer .....	10
7. Aan wie verstrekt Eneco mijn persoonsgegevens? .....	10
8. Welke regels gelden voor Eneco bij de verwerking van persoonsgegevens? .....	11
9. Wat zijn mijn rechten? .....	11
<b>Recht op inzage van je persoonsgegevens</b> .....	11
<b>Recht op correctie of verwijdering van je persoonsgegevens</b> .....	11
<b>Recht van verzet en recht op beperking van het gebruik</b> .....	12
<b>Recht op gegevensoverdraagbaarheid (ook wel het recht op dataportabiliteit genoemd)</b> .....	12
<b>Recht van verzet tegen profilering</b> .....	Error! Bookmark not defined.
10. Zijn mijn persoonsgegevens (be)veilig(d) bij Eneco? .....	12
11. Waar kan ik een datalek melden? .....	13
12. Waar kan ik terecht met een vraag of klacht? .....	13
13. Kan Eneco dit document wijzigen? .....	13

COOKIE STATEMENT .....	14
<b>Cookies</b> .....	14
<b>Local storage</b> .....	14
Voor archiefdoeleinden.....	14
Links naar andere sites .....	14
<b>Tracking pixel</b> .....	15

## **PRIVACYSTATEMENT**

Eneco Belgium nv (hierna “Eneco”) maakt onderdeel uit van de Eneco Groep. Binnen Eneco vinden we privacy en gegevensbescherming belangrijk. Jouw persoonsgegevens worden daarom zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Eneco verwerkt jouw persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: “AVG”) en overige privacywetgeving.

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

### **Verwerken van persoonsgegevens**

#### **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 je naam en adres, maar ook – in combinatie daarmee - je 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 jouw 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 jouw persoonsgegevens door Eneco Belgium nv, kun je ook terecht bij de klantendienst via het contactformulier of op 0800 15 534.

### **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:

- (voormalige-)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 je het e-mailadres van een familielid opgeeft voor de communicatie die Eneco je stuurt of dat je je gezinssituatie opgeeft om je energieprofiel te verfijnen. In dat geval is het aan jou om zeker te zijn dat je deze gegevens met ons mag delen.

### **4. Welke persoonsgegevens verwerkt Eneco?**

Eneco beschikt over persoonsgegevens:

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

Een lijst van categorieën van persoonsgegevens:

- Identificatiegegevens: dit zijn de gegevens die ons toelaten om je direct te identificeren, zoals je naam.
- Contactgegevens: met deze gegevens kunnen we je contacteren. Hieronder vallen je adres, telefoonnummer en e-mail.
- Contractgegevens: dit zijn gegevens die je bij het afsluiten van het contract met ons gedeeld hebt.
- Financiële gegevens: bankrekeningnummer, betaalwijze, machtigingen, betalingen
- Persoonlijke kenmerken: hieronder valt onder meer jouw taalvoorkeur en geslacht, zodat we je in communicatie correct kunnen aanspreken.
- Elektronische gegevens: dit zijn gegevens die op de website of applicatie verzameld worden, zoals je IP-adres.
- Familiesamenstelling: als je je energieprofiel verfijnt op MyEneco, hebben we informatie rond je familiesamenstelling. Dit kan je ook meedelen in enquêtes.
- Woningkenmerken: als je je energieprofiel verfijnt op MyEneco, hebben we informatie rond je woning, zoals het woningtype. Dit kun je ook meedelen in enquêtes.
- Aansluitingskenmerken: dit zijn de gegevens die we hebben over jouw aansluitingspunt(en).
- Productgegevens: Dit zijn gegevens over welke producten en/of diensten je gebruikt.
- Switchinggegevens: Indien je aansluiting wijzigt of je overstapt van leverancier, verzamelen we hierover gegevens. De gegevens rond deze wissel worden switchinggegevens genoemd.
- (sociaal) tarief gegevens: de gegevens rond je tarief en je mogelijks beschermd statuut vallen hieronder.
- Communicatie en log: Hieronder vallen alle contactmomenten die je met Eneco had.
- (slimme) meet- en verbruiksgegevens: gebruiksdata, meetgegevens
- Profielen: sociale profielen, klantstatus/klantwaarde, demografische kenmerken, woonsituatie, interesses, gezinssamenstelling)
- Factuurgegevens: Deze gegevens hebben we nodig om je facturen op te kunnen maken.
- Verbruiksgegevens: De gegevens rond je verbruik zijn nodig om de correcte bedragen te kunnen factureren. We kunnen ze ook gebruiken om je voorschotbedrag te verfijnen.
- Betalingsgegevens: Onder deze gegevens valt je betalingsvoorkeur en de gegevens die nodig zijn om deze uit te voeren, zoals je domiciliëringsaanvraag.
- Gegevens verkregen in kader van een klacht/rechtszaak: Als je 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.
- Tijds- en locatiegegevens: enkel bij het gebruik van diensten van eMobility en na toestemming van de klant, bij het gebruik van de mobiele applicatie en dit enkel en alleen om meldingen over het laden te ontvangen of om defecte laadpunten te melden. De klant kan de locatiefunctionaliteit eenvoudig uitschakelen als hij zijn toestemming wil intrekken. Daarnaast zal de mobiele applicatie automatisch bepaalde gegevens delen wanneer er interacties met het toestel plaatsvinden.

De AVG schrijft geen bewaartermijnen voor. Eneco verwerkt persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze gegevens worden verzameld. Zo bewaren we je gegevens maximaal drie maanden als je contact met ons had, maar besloot geen klant te worden. Word je wel klant, dan verwerken we de persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van het contract met jou zolang als je 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 je niet langer klant bent, gebruiken we je persoonsgegevens maximaal twee jaar om je 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 jou en Eneco**

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

Als je klant bij ons wilt worden of wanneer je 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 jou als klant kunnen accepteren, of dat wij je eerst om een waarborgsom moeten vragen voordat wij je 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 jou ontvangen en over jou hebben vastgelegd, kunnen wij ook gebruiken om analyses te maken om te beoordelen of je in aanmerking komt voor een bepaald product en /of dienst.

b. Om de overeenkomst uit te kunnen voeren

Als je klant bij ons bent, willen wij jou goed van dienst zijn. Voor het uitvoeren van de overeenkomst die wij met je hebben gesloten en om onze diensten aan jou te kunnen leveren, verwerken wij jouw persoonsgegevens. Wij kunnen je geen diensten of producten leveren zonder jouw gegevens hiervoor te gebruiken. Zo gebruiken wij je naam en (e-mail)adresgegevens bijvoorbeeld voor onze administratie en om contact met je te onderhouden. Wij gebruiken jouw persoonsgegevens ook voor het beantwoorden van jouw vragen en de afhandeling van klachten en geschillen. Wij leggen ook gesprekken vast, bijvoorbeeld telefoongesprekken en chatsessies die je met ons voert. Dat geldt ook voor de vragen die je 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 jou nagaan. Maar we hebben je gegevens bijvoorbeeld ook nodig om onze dienstverlening technisch mogelijk te maken.

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

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

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

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

### **Wettelijke verplichting**

d. Om wettelijke verplichtingen na te komen

In sommige gevallen zijn we wettelijk verplicht (service)berichten te sturen. Hierbij kun je denken aan de situatie dat de (energie)leveringstarieven wijzigen. Wij informeren je 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 Gegevensbeschermingsautoriteit, 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 jouw gegevens ook in het kader van accountantscontroles om de wettelijke verplichtingen te voldoen.

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

### **Toestemming**

Eneco kan jou ook om toestemming vragen om bepaalde persoonsgegevens te mogen verwerken. Zo sturen we je communicatie over interessante aanbiedingen van zorgvuldig geselecteerde partners, kun je deelnemen aan wedstrijden of je inschrijven om op de hoogte gehouden te worden over zonnepanelen, crowdfunding en acties van partners in samenwerking met Eneco.

Verder kun je in MyEneco persoonsgegevens delen om je energieprofiel te verfijnen of kun je als niet-klant een prijssimulatie maken.

### **Gerechtvaardigd belang**

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

Om je 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 je 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 jou hebben vastgelegd ook gebruiken om analyses uit te voeren. Met behulp van deze analyses kunnen wij bijvoorbeeld de dienstverlening aan jou verbeteren.

f. Voor onze bedrijfsvoering

Je gegevens worden ook verwerkt voor managementinformatie en om de algemene strategie en het beleid uit te voeren en de bedrijfsvoering te optimaliseren.

g. Voor promotie- en marketingdoeleinden

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

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

Als je onze website bezoekt, dan kunnen wij jouw gebruik van onze website koppelen aan de informatie die bij ons over je bekend is om onze dienstverlening aan jou te verbeteren en om voor jou relevante advertenties te tonen. Ook kunnen wij de gegevens gebruiken voor het uitvoeren van analyses om voor jou 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 jouw online surf-, zoek-, en klantgedrag om jou online en/of offline relevante aanbiedingen en aanbevelingen te doen, afgestemd op jouw voorkeuren of interesses en om onze campagnes te optimaliseren. Dit doen wij op basis van cookies en met cookies vergelijkbare technieken. Dit leggen wij je uit in ons cookiestatement dat je onderaan dit document vindt.

Profilering is geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, waarbij aan de hand van persoonsgegevens bepaalde persoonlijke aspecten van jou worden geëvalueerd. Eneco past dit toe



om bijvoorbeeld persoonlijke voorkeuren, interesses en bezoekersgedrag te analyseren of te voorspellen. Hiervoor kunnen wij ook gegevens over je gebruiken die wij van anderen kopen. Wij kunnen daarmee de inhoud van onze informatie en aanbiedingen beter op jouw interesses afstemmen. Bij Eneco vindt geen geautomatiseerde besluitvorming op basis van profilering plaats als daaraan rechtsgevolgen voor jou zijn verbonden of het besluit jou in aanmerkelijke mate treft.

We informeren je in het kader van promotie- en/of marketingdoeleinden via e-mail, app, telefonisch of per post. Als je op deze informatie niet op prijs stelt, kun je je hiervoor afmelden via de afmeldmogelijkheid die in deze berichten wordt geboden. Je kunt dit ook melden in MyEneco.

#### h. Voor statistische doeleinden

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

#### 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 jouw gegevens omgaan. Kijk daarom of de door jou bezochte site een privacyverklaring bevat. Zo ja, lees deze om te zien of je je kunt vinden in het daarin beschreven privacybeleid van de betreffende partij.

## **6. Verwerkt Eneco ook bijzondere en/of strafrechtelijke persoonsgegevens?**

### **Bijzondere persoonsgegevens**

Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens over gezondheid, gegevens over religieuze of levensbeschouwelijke 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. Vraag je ons om bijzondere persoonsgegevens over je vast te leggen of maak je 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.

## Rijksregisternummer

Zoals gebruikelijk in de energiesector verwerkt Eneco het rijksregisternummer om het sociaal tarief te verlenen en sociale bescherming te bieden aan rechthebbenden.

## 7. Aan wie verstrekt Eneco mijn persoonsgegevens?

Eneco kan jouw 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 een vergelijkbaar beschermingsniveau van persoonsgegevens kennen als binnen de EER.

Eneco doet dit echter alleen indien als door deze derde een passend beschermings - en beveiligingsniveau kan worden geboden. Bijvoorbeeld omdat de doorgifte van persoonsgegevens plaatsvindt naar een land dat door de Europese Commissie op basis van een adequaatheidsbesluit is aangewezen als een land met een vergelijkbaar beschermingsniveau, of dat de derde gebruik kan maken van Binding Corporate Rules of door gebruik te maken van Standard Contractual Clauses. Dat zijn door de Europese Commissie opgestelde standaardcontracten voor de doorgifte van persoonsgegevens aan landen die niet een vergelijkbaar beschermingsniveau van persoonsgegevens kennen als binnen de EER.

Daarnaast kan Eneco (wettelijk) verplicht worden om je persoonsgegevens te verstrekken aan overheidsinstanties, toezichthouders, politie of bijvoorbeeld aan professionele raadgevers (zoals een bewindvoerder of advocaat). Je persoonsgegevens worden zonder jouw 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') en de Belgische Privacywetgeving.
- De energiewetgeving; zoals het gasdecreet, de energiewet en het energiedecreet.

## 9. Wat zijn mijn rechten?

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

Als je Eneco een verzoek stuurt over één van deze rechten, zal Eneco hier binnen 30 dagen op reageren.

Je kunt je verzoek doen via het contactformulier op de website, per e-mail, brief of telefonisch. Stuur je verzoek aan Eneco via ons [contactformulier](#) of schriftelijk op Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen. Je kunt de klantendienst telefonisch bereiken op 0800 15 534 of een e-mail sturen naar [privacymeldpuntbelgie@eneco.com](mailto:privacymeldpuntbelgie@eneco.com).

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

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

### Recht op inzage van je persoonsgegevens

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

### Recht op correctie of verwijdering van je persoonsgegevens

Als klant heb je het recht om je persoonsgegevens te laten verbeteren als deze gegevens onjuist zijn. Dit kun je voor een deel van je persoonsgegevens ook op MyEneco doen.

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

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

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

Als je denkt dat de verwerking van je gegevens door Eneco onrechtmatig is of als Eneco je gegevens niet langer nodig heeft, maar je wilt niet dat deze gegevens gewist worden, dan kun je een verzoek tot beperking van de verwerking doen. Je gegevens blijven dan opgeslagen maar worden in principe verder niet gebruikt. Het verzoek tot beperking kan ook worden gedaan als je nog wacht op een controle van je gegevens of op een antwoord op je 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, jou. Hieronder wordt verstaan zowel persoonsgegevens die actief en bewust door jou zijn verstrekt (zoals je e-mailadres bij het aangaan van je 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.

## **10. Zijn mijn persoonsgegevens (be)veilig(d) bij Eneco?**

Je persoonsgegevens bewaren we zorgvuldig en verwerken we niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij zijn verwerkt. Binnen Eneco kunnen je 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 je persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging (per ongeluk of onrechtmatig), verlies, misbruik, vervalsing, ongeoorloofde toegang of verspreiding of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van je 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.

Je persoonsgegevens kunnen ook tussen de onderdelen van Eneco worden uitgewisseld. Maar alleen als hiervoor een grondslag is en wanneer dit verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld.

## 11. Waar kan ik een datalek melden?

Eneco vindt het heel belangrijk dat je gegevens veilig zijn. Mocht het zo zijn dat gegevens bijvoorbeeld zijn kwijtgeraakt of toegankelijk zijn waar dit niet zou moeten, vragen we je ons zo snel mogelijk informeren zodat wij hierover waar nodig de betrokkenen kunnen contacteren en de toezichthouder hierover kunnen informeren. Dit doe je via [privacymeldpuntbelgië@eneco.com](mailto:privacymeldpuntbelgië@eneco.com). Vermeld in je e-mail je naam, eventueel de organisatie waarvoor je werkt, je 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. Heb je een (mogelijk) datalek ontdekt? Meld dit ons zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur nadat je 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 kun je je tot ons richten via de klantendienst, via ons [contactformulier](#) of schriftelijk op Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen. Daarnaast kun je 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. Je kunt je in dat geval rechtstreeks richten tot de DPO die in België bereikbaar is via [privacymeldpuntbelgie@eneco.com](mailto:privacymeldpuntbelgie@eneco.com). Ook kun je je 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 jou van belang zijn, dan attenderen wij jou daarop of maken wij de wijzigingen op een opvallende manier aan je kenbaar. Als er wijzigingen optreden in de wet of in onze producten en/of diensten, kunnen die gevolgen hebben voor de manier waarop wij jouw persoonsgegevens gebruiken. De meest actuele versie van ons privacystatement kun je steeds terugvinden op [Eneco.be](http://Eneco.be).

## COOKIE STATEMENT

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

### Cookies

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

- Om je zo goed mogelijk te informeren over onze producten en diensten. Zo krijg je informatie te zien die voor jou het meest relevant is en/of is afgestemd op jouw 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 kun je gebruikmaken van functionaliteiten op de websites, bijvoorbeeld voor het gebruik van het vragenformulier, online klant worden, verhuizen en om inloggegevens van My Eneco te onthouden.

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

### Local storage

Soms worden gegevens niet opgeslagen in een cookie, maar in de 'local storage' van je 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 bepaal je zelf hoe lang de browser de gegevens bewaart. Dit hangt af van de instellingen van je browser en/of hoe vaak je je browser geschiedenis 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 jouw gegevens omgaan. Kijk

daarom of de door jou bezochte website een privacyverklaring bevat. Zo ja, lees deze om te zien of je je 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 we zien of een e-mail geopend en /of gelezen wordt. Deze informatie gebruiken we om onze communicatie te verbeteren.