

Vattenfall Privacy Statement

Zo weet u precies wat uw rechten en onze plichten zijn.

Privacy is niet zomaar iets, het is een grondrecht. Wij hechten dan ook veel waarde aan het beschermen van uw persoonsgegevens. U kunt erop vertrouwen dat uw privacy bij ons in goede handen is.

1. We hebben onze afspraken vastgelegd in dit Privacy Statement

Wij* zijn verantwoordelijk voor het verwerken van uw persoonsgegevens. In dit Privacy Statement vertellen we u precies hoe we met uw persoonsgegevens omgaan, wat uw rechten zijn en wat goed is om te weten rondom uw privacy. Deze uitgangspunten gelden voor iedereen** die contact heeft met ons, of u nu klant bent of bent geweest. Ook geldt dit statement als u klant wilt worden of als u alleen onze websites bezoekt.

Wij kunnen ons Privacy Statement wijzigen. De laatste versie vindt u altijd op deze website. Bij materiële wijzigingen van ons Privacy Statement informeren wij u hier rechtstreeks over.

*Juridisch gezien bedoelen we met 'wij': Vattenfall Sales Nederland N.V., Postbus 41920, 1009 DC, Amsterdam. Op onze contactpagina vindt u al onze contactmogelijkheden.

**Met 'iedereen' bedoelen we geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke personen. Volgens de wet is er namelijk alleen in dat geval sprake van persoonsgegevens.

2. Zo gaan we met uw persoonsgegevens om

2.1 Wanneer leggen wij uw persoonsgegevens vast?

Als u contact met ons heeft, leggen we persoonsgegevens van u vast. Daar kunnen we kort over zijn. Of u nu een nieuwe klant van ons wordt of bent geweest, een offerte of adviesgesprek aanvraagt, uw mailadres doorgeeft, zich abonneert op onze nieuwsbrieven, onze app(s) gebruikt, met ons belt of chat, na elk contact kunnen wij persoonsgegevens van u vastleggen.

Natuurlijk vaak gewoon omdat dit nodig is. Maar ook om u steeds beter vooraf te adviseren en te helpen. Via onze adviestools, seintjes en onze online services. We bieden u graag hulp bij het besparen van kosten en/ of het verduurzamen van uw bedrijf en daarnaast zorgen we er zo goed mogelijk voor dat we u een passend/ relevant aanbod doen.

2.2 Welke persoonsgegevens leggen wij vast?

Wij leggen verschillende persoonsgegevens van u vast. We kunnen persoonsgegevens van u verzamelen en verwerken, zoals uw voor- en achternaam, bedrijfsnaam, e-mailadres, telefoonnummer(s), geboortedatum, bankrekeningnummer en verbruiksgegevens van elektriciteit, gas, warmte of andere producten/diensten en ook uw interesses in producten en diensten.

We leggen uw gebruikersnaam vast. Die geeft u als u zich aanmeldt bij uw persoonlijke omgeving of als u gebruikmaakt van onze apps. Bij een bezoek aan onze websites kunnen wij uw surf- en klikgegevens verwerken als u het plaatsen van cookies heeft geaccepteerd. Zie ons **Cookie Statement** voor meer informatie over cookies.

Naast de persoonsgegevens die wij van uw ontvangen, ontvangen wij ook vanuit andere bronnen persoonsgegevens. Dit kan informatie zijn uit openbare bronnen, zoals het CBS, het Kadaster en de Kamer van Koophandel. En ook van derden, zoals klantinformatiebedrijven. De soorten gegevens die we hierbij verzamelen zijn onder andere adressen, bedrijfsoppervlakte, locatietekens, demografische gegevens en bedrijfskenmerken, zoals sector en aantal werknemers.

2.3 Waarvoor kunnen wij uw persoonsgegevens gebruiken?

Hier geven we aan waar we uw persoonsgegevens voor kunnen gebruiken. Het is dus niet zo dat we dit altijd doen. Maar zo weet u wel precies waar u aan toe bent.

We kunnen uw persoonsgegevens gebruiken om:

- Uw aanvraag voor een product of dienst te beoordelen en te accepteren.
- Elektriciteit, gas en/of warmte of een ander product of dienst aan u te leveren.
- Uw (slimme) meterstanden te verwerken voor het sturen van een factuur, uw overstap naar ons of een andere leverancier te verzorgen of uw verhuizing te regelen.
- U te registreren voor onze online services, zodat u zelf uw energiezaken regelt wanneer u wilt.
- Uw vraag te beantwoorden, via de telefoon, e-mail, chat, app of sociale media.
- U te informeren, bijvoorbeeld via nieuwsbrieven en video's, maar ook als onze energieprijzen wijzigen.
- Een klacht, geschil of vordering te behandelen.
- Te gebruiken voor kwaliteits- en opleidingsdoeleinden. Als u telefonisch contact opneemt kunnen we uw gesprek meeluisteren of opnemen. We gebruiken dit voor kwaliteits- en opleidingsdoeleinden om onze dienstverlening te verbeteren. Natuurlijk wordt u hierover van tevoren geïnformeerd en zorgen we ervoor dat de opgenomen telefoongesprekken na korte tijd worden vernietigd.
- Uw kredietwaardigheid te toetsen. Wij toetsen voor het aangaan van de leveringsovereenkomst of u kredietwaardig bent, waarbij we een inschatting maken of u in staat bent om onze facturen te betalen. Komt uit de toets dat u onvoldoende kredietwaardig bent, dan kunnen wij aanvullende voorwaarden stellen.
- Nieuwsbrieven, magazines, aanbiedingen voor producten en diensten of andere marketingberichten naar u te sturen. Voor onze marketingberichten kunnen we verschillende kanalen gebruiken, zoals e-mail, apps, sociale media en uw persoonlijke onlineaccounts, zoals onze online services. Ook kunnen we persoonskenmerken inzetten om gepersonaliseerde content en advertenties te tonen in advertentienetwerken zoals LinkedIn, Instagram en/of Facebook. We adviseren u dan ook om het privacybeleid van de verschillende social media bedrijven te lezen. Zodat u weet hoe zij omgaan met uw persoonsgegevens.
- Te bepalen of we u kortingen of een aanbiedingen kunnen geven voor soortgelijke producten en/ of diensten.
- U te verleiden met een aanbod om weer klant te worden, als u geen klant meer bent. Wilt u liever niet dat wij u persoonlijke aanbiedingen doen, maak dan gebruik van het **Recht van Bezwaar**. Aan u de keuze.
- Klanttevredenheidsonderzoek te doen waarmee we onze producten, diensten of dienstverlening kunnen verbeteren.
- Interne verbeteranalyses te doen. We streven ernaar onze klanten optimaal te bedienen. We zijn continu bezig met het verbeteren van onze producten en onze dienstverlening. Hierbij maken we ook gebruik van data-analyse. Zo kunnen we zien wat er goed gaat en wat er nog beter kan. Hierdoor weten we wat we moeten verbeteren en krijgen we ideeën voor nieuwe producten en diensten. Voor deze analyses gebruiken we de databronnen die worden genoemd onder 'Welke persoonsgegevens leggen wij vast?'. Bij deze analyses trekken we

algemene conclusies over klantgroepen en gebruiken we geen direct herleidbare persoonsgegevens, zoals naam en e-mailadres.

Voorbeelden van verbeteranalyses:

- Analyses naar de oorzaken van positieve en negatieve klantfeedback zodat we onze processen kunnen verbeteren.
- Meten van de hoeveelheid contacten met onze klantenservice kanalen om bijvoorbeeld informatie op de website te verbeteren.
- Rapporteren op de effectiviteit van onze processen en campagnes
- Persoonlijke, relevante aanbiedingen te doen. We informeren u over producten en diensten die voor u relevant zijn. Met behulp van data-analyse onderscheiden we klantgroepen met dezelfde voorkeuren of gedragingen en vertalen die op een geautomatiseerde manier naar aanbiedingen die passen bij individuele klanten. Hiervoor maken we gebruik van de door u verstrekte persoonsgegevens, soms aangevuld met beschrijvende gegevens (bijvoorbeeld over locaties) van externe klantinformatiebedrijven. Voorbeelden hiervan zijn:
 - Van onze klanten weten we welk energiecontract ze hebben, wat het verbruik is, enz. Hierdoor kunnen we bijvoorbeeld bij het aflopen van uw energiecontract een passend nieuw aanbod doen.
 - Op basis van de gegevens die we van u hebben vermoeden we dat u bijvoorbeeld interesse heeft in duurzame producten. Daarom krijgt u dan van ons een aanbieding voor een duurzaam product.
 - Producten of diensten aan te bieden via een van onze apps. Dit Privacy Statement en eventuele aanvullende statements zijn ook van toepassing op onze apps.
 - Cookies en daarmee vergelijkbare technieken aan te bieden. Hierdoor worden onze websites persoonlijker en relevanter voor u. Hier vindt u ons **Cookie Statement**.
 - Ten behoeve van een veilige en betrouwbare IT-omgeving.
 - Fraude te voorkomen of op te sporen en audits/onderzoeken te doen.
 - Te voldoen aan wet-en regelgeving. Op grond van verschillende wetten en regels zijn we verplicht persoonsgegevens te verwerken, zoals voor de Belastingdienst (btw, energiebelasting). Maar soms ook voor derden, zoals de politie als het gaat om een strafrechtelijk onderzoek, of aan een toezichthouder.
 - Uw aanmelding of opzegging bij de netbeheerder die verantwoordelijk is voor de aansluiting en het transport van elektriciteit en/ of gas. Dit staat beschreven in onze **Algemene voorwaarden**.
 - Schuldhulpverlening te regelen als dat wenselijk is. Dit doen wij natuurlijk alleen met uw toestemming of als wij u hierover geïnformeerd hebben.
 - Accountantscontroles te kunnen uitvoeren.
 - Persoonsgegevens te kunnen verwerken en delen met een externe partij bij (de voorbereiding op een) fusie, overname of wijziging in de zeggenschap van het bedrijf.
 - Uw verhuizing of overstap van energieleverancier administratief snel en goed te verwerken. We gebruiken hiervoor het Centraal Aansluitingenregister (C-AR). Hierdoor is uitwisseling van data tussen netbeheerders en energieleveranciers een stuk eenvoudiger.
 - Opzegboetes te voorkomen en om het wederzijds respecteren van contracten door energieleveranciers. We gebruiken ook hiervoor het Centraal Aansluitingenregister (C-AR).
 - Het opvragen van gegevens over uw verbruik in de voorafgaande jaren in het Toegankelijk Meet Register (TMR). Een register waarin meterstanden en verbruiken van alle aansluitingen worden beheerd die energieleveranciers onder bepaalde voorwaarden kunnen raadplegen.

En tot slot, goed om te weten:

Wij verkopen of verstrekken uw persoonsgegevens nooit aan bedrijven die uw gegevens voor eigen commerciële en marketingdoeleinden gebruiken. Beloofd.

2.4 Wanneer mogen wij uw persoonsgegevens gebruiken?

Wij mogen uw persoonsgegevens alleen verzamelen en verwerken als er een zogenaamde wettelijke grondslag voor is. Dit zijn de wettelijke grondslagen:

- Voor het uitvoeren van de overeenkomst
U gaat een overeenkomst met ons aan en om te zorgen dat we op het juiste adres energie of een energiegerelateerde dienst leveren, hebben wij uw adresgegevens nodig.
- Na toestemming
Als u geen klant bij ons bent, dan mogen we u bijvoorbeeld alleen na uw toestemming nieuwsbrieven toesturen. U heeft altijd het recht eenmaal gegeven toestemming in te trekken. De desbetreffende verwerking wordt dan door ons gestaakt. De verwerkingen van uw persoonsgegevens die al hebben plaatsgevonden, blijven rechtmatig.
- Op basis van de wet
Op grond van verschillende wetten en regels zijn we verplicht persoonsgegevens te verwerken, zoals voor de Belastingdienst (btw, energiebelasting). Maar soms ook voor derden, zoals de politie als het gaat om een strafrechtelijk onderzoek, of de toezichthouder.
- Als er sprake is van gerechtvaardigd belang
Dit betekent dat we voor deze verwerkingen van uw persoonsgegevens een gerechtvaardigd belang hebben. Bij het vaststellen van dit gerechtvaardigd belang worden ook altijd uw rechten en belangen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens afgewogen tegen onze belangen. Ons gerechtvaardigd belang bestaat uit:
 - Het waarborgen van de functionaliteit en veiligheid van onze netwerken
 - Fraude monitoring, preventie en detectie ten behoeve van risicomanagement en om de continuïteit en reputatie van het bedrijf te waarborgen.
 - Marketingactiviteiten en profilering: om persoonlijk en relevant te kunnen zijn in het aanbieden van producten en/of diensten naar u toe.
 - Toetsing op kredietwaardigheid: wij toetsen voor het aangaan van de leveringsovereenkomst of u kredietwaardig bent, waarbij we een inschatting maken of u in staat bent om onze facturen te betalen. Komt uit de toets dat u onvoldoende kredietwaardig bent, dan kunnen wij aanvullende voorwaarden stellen. U kunt altijd contact met ons opnemen voor vragen over en de uitkomst van de toets.
 - Het doen van klanttevredenheidsonderzoeken ter verbetering van onze producten en diensten en onze service aan u.
 - Eventuele overdracht te regelen, zoals fusie of een overname van het bedrijf(sonderdeel).
 - Meeluisteren en opnemen van telefoongesprekken: voor kwaliteitscontrole en trainingsdoeleinden ter verbetering van de service aan u.

U heeft het recht om bezwaar te maken tegen verwerkingen van persoonsgegevens waarvoor wij een gerechtvaardigd belang hebben. U kunt dit aangeven via ons formulier **Recht van Bezwaar**. Wij beoordelen of we aan uw bezwaar tegemoet kunnen komen. Het kan zijn dat we, ondanks uw bezwaar, toch een gerechtvaardigd belang hebben de persoonsgegevens te blijven verwerken. Heeft u bezwaar tegen het ontvangen van commerciële boodschappen of tegen profilering voor commerciële doeleinden? Ook dat kunt u ons laten weten via het formulier **Recht van Bezwaar**.

2.5 Met welke derde partijen werken wij samen en waarom?

We werken samen met derde partijen als dit ten goede komt aan onze service voor u. We lichten toe met wie wij uw gegevens delen en waarom. We werken samen met:

- Uw netbeheerder
Uw netbeheerder is namelijk verantwoordelijk voor uw aansluiting. Daarnaast is de netbeheerder verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit en/of gas naar uw aansluiting. Natuurlijk houden we ons allebei aan vooraf gemaakte afspraken.
- Politie, toezichthouders (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens of de ACM) en de Belastingdienst
Wij verstrekken alleen gegevens als we dit volgens de wet verplicht zijn.
- Adviseurs, waaronder advocaten, accountants en auditors
- Meetbedrijven
- Data-entrybedrijven
Deze bedrijven helpen ons bij optimaliseren van marketing processen en uitvoering van campagnes.
- Callcenterbedrijven
Om u te helpen bij al uw vragen en verzoeken. Ook kunnen wij deze bedrijven inschakelen voor marketing- en salesactiviteiten.
- Incassobureaus, deurwaarders en bewindvoerders
Als u niet of niet op tijd uw rekeningen betaalt, kunnen wij de vordering in handen geven van een deurwaarder of incassobureau. Daarnaast werken we samen met diverse bewindvoerders.
- Marketing- en salesbureaus
Om ons te helpen bij het opzetten en uitvoeren van effectieve marketing- en salescampagnes.
- Financiële instellingen en payment service providers
Ten behoeve van betalingen.
- Een kredietinformatiebureau
Om uw kredietwaardigheid te kunnen toetsen.
- Schuldhulpinstanties, zoals uw gemeente
Dit doen wij niet zonder uw toestemming of nadat u hierover bent geïnformeerd.
- Prijsvergelijkingsbureaus
Zij verstrekken informatie over onze aanbiedingen op hun website.
- Dienstverleners op het gebied van automatisering
Voor onder meer het onderhoud van onze netwerken of de opslag van gegevens.

Voor zover deze partijen voor hun werkzaamheden de beschikking krijgen over persoonsgegevens, hebben wij duidelijke technische en organisatorische afspraken gemaakt om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking.

We werken met derde partijen binnen en buiten Europa. Als het buiten Europa is, dan maken we afspraken volgens de regels die gelden bij internationale doorgifte van persoonsgegevens. We gebruiken de standaardbepalingen voor gegevensbescherming die zijn goedgekeurd door de Europese Commissie. Deze bepalingen vindt u hier: **Standaardbepalingen van de Europese Commissie**.

Of het betreffende land waar de persoonsgegevens worden verwerkt biedt een passend beschermingsniveau vergelijkbaar met Europa. De Europese Commissie heeft hiervoor dan een adequaatheidsbesluit vastgesteld: **Adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie**.

Wilt u meer weten over de passende waarborgen bij een internationale overdracht van persoonsgegevens? Stuur dan een e-mail naar: **dataprotection.b2b@vattenfall.com**. En vraag naar 'internationale doorgifte van persoonsgegevens'.

2.6 Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is.

- Zeven jaar na einde van de overeenkomst: dan bewaren we de persoonsgegevens die nodig zijn om te voldoen aan onze fiscale verplichtingen
- Aan de telefonische opnames voor kwaliteits- en trainingsdoelstellingen is een maximale bewaartermijn van twee maanden verbonden

2.7 Hoe veilig zijn uw gegevens bij ons?

Krijgen we uw gegevens, dan zorgen we ervoor dat ze beveiligd zijn tegen verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik. We bewaren persoonsgegevens op servers in een beveiligde omgeving.

Als andere partijen voor ons persoonsgegevens verwerken, dan zorgen we natuurlijk dat daarvoor dezelfde beveiligingseisen gelden. Uw persoonlijke gegevens zijn bij ons in goede handen.

3. Deze rechten heeft u:

3.1 Recht op inzage in uw persoonsgegevens

U heeft het recht om in te zien welke persoonsgegevens wij van u hebben en waarvoor we ze gebruiken. U kunt die gegevens opvragen via ons formulier Rechten rondom persoonsgegevens. Omdat het om uw persoonsgegevens gaat, kunnen wij u aanvullende vragen stellen om uw identiteit vast te stellen. We kunnen u vragen om een veilige kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Na het behandelen van uw verzoek verwijderen wij de kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitskaart uit onze systemen. U ontvangt binnen een maand een reactie van ons.

Tip: Kijk op de website van de Rijksoverheid hoe u veilig een kopie van uw identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

3.2 Recht op wijzigen van uw persoonsgegevens

U heeft het recht uw persoonsgegevens te laten wijzigen als wij ze onjuist of onvolledig hebben verwerkt of als we ze niet volgens de privacywet en -regelgeving hebben verwerkt. U kunt uw persoonsgegevens laten wijzigen via ons formulier **Rechten rondom persoonsgegevens**. Omdat het om uw persoonsgegevens gaat, kunnen wij u aanvullende vragen stellen om uw identiteit vast te stellen. We kunnen u vragen om een veilige kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Na het behandelen van uw verzoek verwijderen wij de kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitskaart uit onze systemen. U ontvangt binnen een maand een reactie van ons.

Tip: Kijk op de **website van de Rijksoverheid** hoe u veilig een kopie van uw identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

3.3 Recht op verwijderen van uw persoonsgegevens

U heeft ook het recht uw **persoonsgegevens** te laten verwijderen. Dit kan in de volgende gevallen:

- uw persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld

- u heeft de toestemming voor verwerking ingetrokken en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking
- u heeft bezwaar gemaakt tegen verwerking voor direct marketing of profilering
- er is geen gerechtvaardigd belang meer voor de verwerking
- uw persoonsgegevens blijken onrechtmatig te zijn verwerkt

U kunt een verzoek voor het laten verwijderen van uw persoonsgegevens indienen via ons formulier **Rechten rondom persoonsgegevens**. Omdat het om uw persoonsgegevens gaat, kunnen wij u aanvullende vragen stellen om uw identiteit vast te stellen. We kunnen u vragen om een veilige kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Na het behandelen van uw verzoek verwijderen wij de kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitskaart uit onze systemen. U ontvangt binnen een maand een reactie van ons. Het kan zijn dat we niet of niet volledig aan uw verzoek kunnen voldoen. Soms zijn we namelijk verplicht bepaalde persoonsgegevens te bewaren, bijvoorbeeld voor de Belastingdienst.

Tip: Kijk op de **website van de Rijksoverheid** hoe u veilig een kopie van uw identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

3.4 Recht op dataportabiliteit

U heeft het recht uw persoonsgegevens* (digitaal) door ons te laten overdragen aan een ander bedrijf. U kunt het verzoek om overdracht van uw persoonsgegevens aan een ander bedrijf indienen via ons formulier **Rechten rondom persoonsgegevens**. Omdat het om uw persoonsgegevens gaat, kunnen wij u aanvullende vragen stellen om uw identiteit vast te stellen. We kunnen u vragen om een veilige kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Na het behandelen van uw verzoek verwijderen wij de kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitskaart uit onze systemen. U ontvangt binnen een maand een reactie van ons.

Tip: Kijk op de **website van de Rijksoverheid** hoe u veilig een kopie van uw identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

*De digitale overdracht bestaat uit persoonsgegevens die we van u hebben verkregen 'via geautomatiseerde weg' op basis van uw toestemming en/of een met u gesloten overeenkomst.

3.5 Recht op beperking

Wilt u een beperking van een bepaalde verwerking van uw persoonsgegevens? Dat kan in de volgende situaties:

- Gedurende de periode dat wij de juistheid van uw persoonsgegevens op uw verzoek controleren
- De verwerking van uw persoonsgegevens is onrechtmatig en u vraagt beperking van deze verwerking en niet de verwijdering ervan
- Wij hebben uw persoonsgegevens niet meer nodig, maar u heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering
- Gedurende de periode dat u een antwoord afwacht op de vraag of wij voor een bepaalde verwerking een gerechtvaardigd belang hebben

U kunt het verzoek om beperking van bepaalde persoonsgegevens indienen via ons formulier Rechten rondom persoonsgegevens. Omdat het om uw persoonsgegevens gaat, kunnen wij u aanvullende vragen stellen om uw identiteit vast te stellen. We kunnen u vragen om een veilige kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. U ontvangt binnen een maand een reactie van ons.

Tip: Kijk op de **website van de Rijksoverheid** hoe u veilig een kopie van uw identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

3.6 Recht van Bezwaar

Natuurlijk houden we u graag op de hoogte van onze activiteiten, aanbiedingen, nieuwe producten of diensten. Maar we begrijpen het ook als u dit niet wilt. Wist u dat u ook zelf kunt bepalen hoe wij u informeren? Gebruik hiervoor uw Recht van Bezwaar tegen direct marketing. Onze persoonlijke commerciële berichten stoppen we dan. Of we gebruiken alleen nog de manier die u heeft gekozen.

Wij informeren u over producten en diensten die relevant zijn voor u. Met behulp van data-analyses kunnen we u aanbiedingen doen die bij u passen. Ook hiervoor kunt u natuurlijk bij ons aangeven dat u dit liever niet wilt. Gebruik hiervoor uw Recht van Bezwaar tegen profilering.

Wij verwerken uw persoonsgegevens als er sprake is van gerechtvaardigd belang. Heeft u daar bezwaar tegen? Gebruik hiervoor uw Recht van Bezwaar tegen verwerking van uw persoonsgegevens met een gerechtvaardigd belang. Zie ook 'Wanneer mogen wij uw persoonsgegevens gebruiken?'

Recht van Bezwaar vraagt u aan via ons formulier **Recht van Bezwaar**. U ontvangt binnen een maand reactie van ons.

3.7 Liever geen aanbiedingen meer per telefoon? Meld u aan bij het Bel-me-niet-register.

Bent u geen klant bij ons en wilt u niet langer gebeld worden over aanbiedingen geef uw telefoonnummer dan door via het **Bel-me-niet-Register**.

Uw telefoonnummer staat dan in het register en daarna mogen bedrijven u niet meer telefonisch benaderen voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden.

Houdt u er wel rekening mee dat deze registratie niet geldt als u klant bent of bent geweest, of heeft aangegeven dat u een keer door ons benaderd wilt worden.

Goed om te weten:

4. Wij zijn blij met het Privacy Waarborg van de DDMA (Privacy Autoriteit)

We mogen het Privacy Waarborg van de DDMA voeren. Met dit Privacy Waarborg laten we zien dat we zorgvuldig en transparant omgaan met persoonsgegevens. En daar zijn we blij mee.

De DDMA is de brancheorganisatie voor marketing. Zij bepalen of wij ons netjes aan de afspraken houden. Ze gebruiken daarvoor een Privacy Check. Hiermee beoordelen zij niet alleen onze bedrijfsprocessen, maar kijken ook of we op een eerlijke en zorgvuldige manier persoonsgegevens verwerken.

5. Ga ook zelf zorgvuldig met uw persoonsgegevens om

We begrijpen dat u, net als iedereen, inmiddels veel wachtwoorden nodig heeft. We adviseren u ze altijd goed en veilig te bewaren. Want helaas zijn er oplichters die uw gegevens proberen te stelen via 'phishing'.

We raden u aan uw laptop, pc, telefoon (apparaten met persoonlijke gegevens) regelmatig te updaten. Gebruik ook een antivirusprogramma. Daarmee voorkomt u kwaadaardige software.

Wij raden u ten zeerste af om uw apparaten te 'rooten' of 'jailbreaken'. Hiermee gooit u als het ware uw beveiliging weer weg. Voor advies en tips verwijzen we u graag naar **www.veiliginternetten.nl**

Weet u niet zeker of een mail van ons is, kijk dan of het mailadres eindigt op [@vattenfall.com of @vattenfall.nl]. En twijfelt u, neem dan vooral **contact** met ons op.

6. Heeft u een vraag of klacht over uw privacy?

We hebben zo goed mogelijk uitgelegd wat ons Privacy Statement inhoudt.

Goed om nog te weten dat wij een Data Protection Officer hebben aangesteld. Voor advies aan de organisatie en om toezicht te houden op de naleving van de privacy wet-en regelgeving binnen Vattenfall.

Heeft u vragen over dit Privacy Statement of een klacht over hoe wij persoonsgegevens verwerken? Neemt u dan per e-mail contact op met onze Data Protection Officer: **data.protection.netherlands@vattenfall.com**.

We doen er alles aan zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht. In dat geval is het mogelijk uw klacht bij de **Autoriteit Persoonsgegevens** in te dienen.