

Gebruiksvoorwaarden

Bespaar- en duurzaamheidsadvies

Deze gebruiksvoorwaarden gelden voor alle tools en diensten van Vattenfall Sales Nederland N.V. waarin we persoonlijk advies bieden over het besparen op je energieverbruik of het verduurzamen van je woning. We kunnen door jou verstrekte gegevens over je woning en apparaten in combinatie met je energie- en/of gasverbruik gebruiken om je nu en in de toekomst op verschillende manieren te adviseren, denk hierbij aan:

- Op maat gemaakt advies over welke kleine en grote maatregelen je kunt nemen om te besparen op je energieverbruik, stappen die je kunt nemen richting duurzaam wonen en advies over hoe je efficiënter met je apparaten kunt omgaan.
- Advies over specifieke producten om te verduurzamen, denk hierbij aan isolatie, zonnepanelen, warmtepompen en laadpalen, maar mogelijk ook andere producten in de toekomst.
- Een vergelijking tussen jouw verbruik en dat van huishoudens die ongeveer hetzelfde zijn.
- Beter inzicht in het verbruik van de verschillende apparaten in je woning.
- Het tonen van relevante producten in onze online winkel op basis van je persoonlijke advies.
- Coaching van een van onze energie-adviseurs als je aan de slag gaat met onze tips en adviezen.
- Feedback op de door jou getroffen maatregelen.
- Het verwerken van relevante gegevens in communicatie in het kader van duurzaam wonen en energieverbruik, zoals persoonlijke tips op jouw energierapport en eventuele andere gepersonaliseerde services die wij aanbieden aan onze klanten.

De bovenstaande manieren waarop wij jou kunnen adviseren, vinden plaats op de website www.vattenfall.nl en binnen verschillende digitale kanalen van Vattenfall, zoals Mijn Vattenfall, de Energie-app en de Vattenfall Energiescan. Op het gebruik van de website, internetdiensten en digitale kanalen van Vattenfall zijn de Gebruiksvoorwaarden website internetdiensten van toepassing. Deze adviezen zijn steeds gebaseerd op dezelfde gegevens - jouw woningkenmerken en de apparaten die bij ons bekend zijn. Hiermee streven we naar een consistent advies. Heb je een slimme meter? Dan gebruiken we de slimme meter data (die elk kwartier of uur wordt uitgelezen) enkel wanneer je hier toestemming voor geeft.

Hoe het werkt

Bij het gebruik van een van onze tools en diensten krijg je een persoonlijk advies dat past bij jouw situatie. Hoe meer we leren over je woning, bijvoorbeeld over de mate van isolatie of het type warmtebron dat je gebruikt, hoe beter wij het advies daarop kunnen aanpassen. Zo krijg je alleen tips die voor jou interessant en relevant zijn. Je kunt ons op verschillende manieren meer vertellen over je situatie. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van een van onze adviestools, of het aanvullen van je duurzaam profiel in de Energie-app

of in Mijn Vattenfall. Deze data slaan we op en gebruiken we voor de eerder genoemde verschillende vormen van advies

Het advies

Je kunt aan ons advies op geen enkele wijze rechten ontleen. Het advies is gebaseerd op informatie over je woning en je apparaten. Vattenfall kan niet garanderen dat deze informatie juist, volledig of actueel is. Voor een deel van ons advies maken we berekeningen. We maken hierbij gebruik van een eigen rekenmethode. Deze is gebaseerd op de NTA 8800. Dit is een Europese standaard om de energieprestatie van gebouwen te berekenen. Toch zijn de uitkomsten nooit 100% precies, want we zijn niet bij jou thuis geweest. Ons advies is dus altijd een inschatting van de mogelijkheden.

De hoogte van je actuele energieverbruik kan geschat zijn en verwacht toekomstig energieverbruik is per definitie een schatting. Te behalen besparingen op je energieverbruik en -kosten, de hoogte van investeringen en rendementen zijn slechts een schatting.

De uitkomsten van onze berekeningen kunnen sterk afwijken van de werkelijke effecten van de maatregelen die je neemt.

We ontwikkelen en verbeteren de tools en diensten verder. De uitkomsten van onze berekeningen kunnen daarom in de loop van de tijd veranderen.

Ga je met het advies aan de slag? Dan ben je daarvoor zelf verantwoordelijk. Ben je ingelogd, dan bewaren we het advies automatisch voor je, zodat je die op een later moment weer kunt bekijken. Je kunt het advies in sommige gevallen ook naar jezelf e-mailen.

Gebruik van de tools en diensten

De tools en diensten mogen niet voor andere doelen worden gebruikt dan in deze gebruiksvoorwaarden staan beschreven.

Om gebruik te kunnen maken van sommige tools en diensten heb je een Mijn Vattenfall account of de Energie-app nodig. Heb je nog geen Mijn Vattenfall account of wil je de app downloaden? Een Mijn Vattenfall account maak je gemakkelijk aan op [onze website](#). De Energie-app kun je downloaden via de store op je mobiele telefoon.

Verwerking van persoonsgegevens en bewaartermijn

Voor optimaal gebruik van onze tools en diensten en het persoonlijke advies dat je van ons krijgt, hebben we bepaalde gegevens van je nodig, zoals je verbruik, de kenmerken van je huis en de apparaten die je gebruikt. Hoe meer je met ons deelt, hoe beter wij het advies kunnen personaliseren naar jouw situatie. We registreren en gebruiken deze gegevens en het advies dat je krijgt in onze hiervoor gemaakte beveiligde database die door Vattenfall wordt beheerd. Jouw gegevens worden niet verkocht aan derde partijen. Hieronder kun je lezen hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan als je wel of niet inlogt.

We bewaren deze gegevens zo lang je klant bent in Mijn Vattenfall en in de Energie-app.

- Log je in als klant? Dan gebruiken we de gegevens die je met ons deelt en de gegevens die al bij ons bekend zijn om je een passend advies te geven. Als je toestemming hebt gegeven voor het gebruik van je slimme meter data voor het geven van persoonlijk advies, gebruiken we deze data om je advies nog

persoonlijker te maken.

We bewaren deze gegevens om je relevante tips en adviezen te kunnen blijven geven in onze tools en diensten. Zo kun je altijd zien welke (volgende) stappen je kunt nemen. Kloppen de gegevens die wij laten zien niet? Dan kun je dit zelf direct aanpassen. Stap je over naar een andere energieleverancier, wil je je data laten verwijderen of verhuis je? Dan verwijderen we de data na twee weken. Deze periode houden we aan voor het geval dat je je toch bedenkt.

- Log je niet in? Dan gebruiken we alleen de gegevens die je aan ons doorgeeft zodat we jou een advies kunnen geven. We slaan je gegevens niet op. Je ontvangt in dat geval van ons een link naar een pagina waar alleen jij op een later moment je advies terug kunt zien. Als je jouw advies per e-mail wilt ontvangen, verwerken we het door jou opgegeven e-mailadres alleen om het advies naar te versturen. We gebruiken het niet voor andere doeleinden. We bewaren je e-mailadres niet.

Wettelijke grondslag en aanvullende informatie

De verwerking van persoonsgegevens voor het verstrekken van het advies vindt plaats op basis van jouw toestemming.

Naast deze gebruiksvoorwaarden geldt ook ons privacy statement. In ons privacy statement ([Privacy statement & voorwaarden | Vattenfall](#)) staat bijvoorbeeld hoe je persoonsgegevens kunt opvragen, wijzigen en/of verwijderen.

Gebruik openbaar beschikbare informatiebronnen

Naast de gegevens die je hebt ingevuld of die bij ons bekend zijn, halen we extra informatie uit verschillende open data bronnen. Dit is openbaar beschikbare informatie. Dit doen we, zodat jij minder hoeft in te vullen en altijd al een (gedeeltelijk) persoonlijk advies kunt krijgen van Vattenfall. De bronnen die wij gebruiken voor het advies zijn: Basisadministratie Adressen en Gebouwen (BAG), Kadaster, Energie Subsidie Wijzer, Energy Label Informatie, Nationaal Georegister en ZonAtlas. Deze informatie gebruiken we om gegevens als het adres, het woningtype, het bouwjaar en de woonoppervlakte vast te stellen. Ook worden de gegevens gebruikt om oppervlakttes van vloeren, wanden en ramen te bepalen. We gebruiken dit om jou een passend bespaaradvies te geven. Bijvoorbeeld: iemand woont in het midden van een flat. Wij zullen op basis van die informatie dan geen vloer- of dakisolatie en zonnepanelen adviseren.

Het is helaas mogelijk dat deze open data bronnen niet 100% correct zijn. Controleer daarom goed of de gegevens die we van je hebben kloppen.

Kosten

Het gebruik van de tools en diensten, en het advies dat je krijgt zijn gratis, tenzij anders vermeld.

Aansprakelijkheid

Vattenfall is, voor zover rechtens mogelijk, niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die voortvloeit uit of samenhangt met het gebruik van diensten en tools waarin we persoonlijk advies bieden over het besparen op je energieverbruik of het verduurzamen van je woning.

Overige bepalingen

Op deze gebruiksvoorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

We mogen deze gebruiksvoorwaarden op elk moment wijzigen en/of aanvullen. De wijzigingen gaan vanaf dat moment in en gelden niet voor eerder gebruik van onze tools of diensten.