

# Vattenfall Privacy Statement

## Zo weet je precies wat je rechten en onze plichten zijn

Privacy is niet zomaar iets, het is een grondrecht. Wij hechten veel waarde aan privacy en dus ook aan het beschermen van de persoonsgegevens die je aan ons verstrekt. Je persoonsgegevens worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. We leggen precies uit hoe we dit doen.

### 1. We hebben onze afspraken vastgelegd in dit Privacy Statement

Wij (Vattenfall Sales Nederland N.V. en Westpoort Warmte B.V.) zijn verantwoordelijk voor het verwerken van je persoonsgegevens. Hieronder leggen we je graag uit wanneer wij om je persoonsgegevens vragen en waarvoor wij deze gebruiken. Deze uitgangspunten gelden voor iedereen die contact heeft met ons, of je nu klant bent of bent geweest. Ook geldt dit statement als je klant wilt worden of als je onze websites bezoekt. Bij een bezoek aan onze websites geldt ook ons cookiestatement.

Wij kunnen het Privacy Statement wijzigen, als ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. De laatste versie vind je altijd op deze website. Bij materiële wijzigingen van het Privacy Statement informeren wij hierover rechtstreeks.

### 2. Wat doen wij met je persoonsgegevens?

We vertellen je er graag meer over. Zodat je precies weet wat je van ons kunt verwachten.

#### 2.1 Wanneer leggen wij je persoonsgegevens vast?

Als je contact met ons hebt, leggen we persoonsgegevens van je vast. Of je nu een nieuwe klant van ons wordt, klant bent of bent geweest, een offerte aanvraagt, je mailadres doorgeeft, je abonneert op onze nieuwsbrief, onze app(s) gebruikt, met ons belt of chat, na elk contact kunnen wij persoonsgegevens van je vastleggen. We doen dit bijvoorbeeld omdat het nodig is om je contract in orde te maken, om je beter te kunnen helpen of om je een persoonlijk aanbod te doen.

#### 2.2 Welke persoonsgegevens leggen wij vast?

Wij kunnen de volgende persoonsgegevens van je verwerken:

- Bij de aanvraag voor een product of dienst vragen we om persoonsgegevens om de aanvraag af te handelen, zoals: voor-en achternaam, geslacht, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s), geboortedatum, bankrekeningnummer.
- Daarnaast verwerken we de volgende contractgegevens, zoals: de verbruiksgegevens van gas, warmte, elektriciteit (zoals slimme meter data). Maar ook informatie over de begin- en einddatum van het contract, de contractduur, het soort contract (duurzaam of niet), betaalwijze, het termijnbedrag, de naam van de netbeheerder en of je het liefst digitaal of per post berichten van Vattenfall ontvangt.
- Klantcontact: gegevens naar aanleiding van een contact met een (ex-)klant, zoals terugbelverzoek, wijziging contactgegevens, een klacht, een reactie op social media of het verzoek geen commerciële boodschappen meer te ontvangen.
- Financiële gegevens, zoals aanmelding bij schuldhulp, de betaalhistorie, betaalgedrag, kredietscore, de betaling van een waarborgsom;

- Je gebruikersnaam bij aanmelding voor de persoonlijke omgeving van Mijn Vattenfall, of het Exclusief spaarprogramma of bij gebruik van een van onze apps. Voor het Exclusief programma verwerken wij de status (platina, goud, zilver) en het aantal punten dat is verdiend;
- Bij een bezoek aan onze websites kunnen wij je surf- en klik-gegevens verwerken. De verwerking van gegevens hangt af van je instellingen. Meer informatie over ons cookie statement vind je op [vattenfall.nl/cookieverklaring](https://vattenfall.nl/cookieverklaring).
- Ook uit externe databronnen ontvangen wij persoonsgegevens. Dit kan informatie zijn uit openbare bronnen zoals het BAG of het Kadaster en ook van klantinformatiebedrijven. De soorten gegevens die wij verwerken, zijn socio-demografische gegevens (zoals gezinsgrootte en samenstelling, woningkenmerken en welvaartsklasse) en bedrijfskenmerken (zoals sector en aantal werknemers).
- Je IP adres, locatie en apparaat nummer voor de bescherming van de online omgeving.

### 2.3 Hiervoor kunnen we je persoonsgegevens gebruiken

Hieronder geven we aan waar we je persoonsgegevens voor kunnen gebruiken. Het is dus niet zo dat we dit altijd doen. Maar zo weet je wel precies wat mogelijk is. We kunnen je persoonsgegevens gebruiken om:

- Je aanvraag voor een product of dienst te beoordelen en te accepteren.
- Elektriciteit, gas en/of warmte of een ander product of dienst aan je te leveren.
- Je (slimme) meterstanden te verwerken voor het sturen van een factuur, je overstap naar ons of een andere leverancier te verzorgen of je verhuizing te regelen.
- Je te registreren voor Mijn Vattenfall. Zodat je zelf je energiezaken regelt wanneer je wilt.
- Je vraag te beantwoorden, via de telefoon, e-mail, WhatsApp, chat, app of andere sociale media.
- Je te informeren. Bijvoorbeeld via nieuwsbrieven en video's, maar ook als onze energietarieven wijzigen.
- Een klacht, geschil of vordering te behandelen.
- Te gebruiken voor kwaliteits- en opleidingsdoeleinden. Als je telefonisch contact opneemt kunnen we je gesprek meeluisteren of opnemen. We gebruiken dit voor kwaliteits- en opleidingsdoeleinden om onze dienstverlening te verbeteren. Natuurlijk word je hierover vooraf geïnformeerd.
- Voorkomen en verminderen van schulden in het kader van (gemeentelijke) schuldhulpverlening.
- Betaalgedrag te toetsen. Wij toetsen bij of na het aangaan van de leveringsovereenkomst (maar voordat wij starten met de energielevering) je betaalgedrag, waarbij we een inschatting maken of je in staat bent om onze facturen te betalen. Komt uit de toets dat je in het verleden moeite had je rekeningen te betalen of dat het risico hoger is dan gemiddeld dat je niet aan je betalingsverplichtingen zou kunnen voldoen, dan vragen wij je een waarborgsom te betalen. Dit staat beschreven in de Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas 2017.
- Voor een effectief en efficiënt persoonlijk incassotraject, hiervoor maken we gebruik van geautomatiseerde processen.
- Je nieuwsbrieven, magazines, aanbiedingen voor producten en diensten of andere marketingberichten te sturen. Voor onze marketingberichten kunnen we verschillende kanalen gebruiken, zoals e-mail, website, apps (zoals de Vattenfall Energie App), social media en je persoonlijke onlineaccounts, zoals Mijn Vattenfall.
- Te bepalen of we je kortingen of aanbiedingen kunnen geven voor soortgelijke producten en/of diensten van de Vattenfall Groep.
- Je een aanbod te doen om weer klant te worden, als je geen klant meer bent. Wil je liever niet dat wij je aanbiedingen doen, maak dan gebruik van het Recht van Bezwaar. Aan jou de keus.
- 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 en van geautomatiseerde processen. 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. Voorbeelden van verbeter analyses:
  - Analyses ter verbetering van onze huidige en nieuwe producten en/of diensten.
  - 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 via diverse kanalen (zoals e-mail, telefonie of, op verzoek via whatsapp). We informeren je over producten en diensten die voor jou 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 of adressen. Hiervoor maken we gebruik van de bij ons bekende (persoons-)gegevens. Voorbeelden hiervan zijn:
  - Van onze klanten weten we welk energiecontract ze hebben en wat het verbruik is. Hierdoor kunnen we bij bijvoorbeeld het aflopen van je energiecontract een passend nieuw aanbod doen.
  - Op basis van de gegevens die we van jou hebben gekregen, je websitebezoek, meterstanden of gegevens uit andere vormen van contact met ons, vermoeden we dat je bijvoorbeeld interesse hebt in duurzame producten. Daarom krijg je dan van ons een aanbieding voor een duurzaam product.
  - Het bepalen van de klantwaarde) om de hoogte van de korting bij een aanbieding te bepalen. Dit doen we voor (potentiële) klanten; hiervoor gebruiken wij (een combinatie van) je energieverbruik, (historische klantgegevens, verhuisgegevens en bouwjaar van de woning/ruimte.
- We kopen/gebruiken ook gegevens van derde partijen, zoals klantinformatiebedrijven. Die partijen combineren data uit hun eigen bestanden met andere gegevens zoals enquêtes en openbare bronnen. Hier worden analyses van gemaakt zoals woningkenmerken, demografische gegevens, bedrijfskenmerken. Deze analyses kunnen wij koppelen aan ons eigen klantenbestand. Hierdoor kunnen we nog beter analyseren en voorspellen welke aanbiedingen het beste bij jou passen.
  - Producten of diensten aan te bieden via een van de Vattenfall apps.
  - Onze Exclusief punten, die horen bij het loyaliteitsprogramma van Vattenfall, waarbij we je als klant cadeautjes en voordelen aan kunnen bieden.
  - Cookies en daarmee vergelijkbare technieken aan te bieden. Hierdoor worden onze websites persoonlijker en relevanter voor jou. Ons Cookie beleid vind je op [vattenfall.nl/cookieverklaring](https://vattenfall.nl/cookieverklaring)
  - Ten behoeve van een veilige en betrouwbare IT-omgeving.
  - Fraude, waaronder frauduleuze aanmeldingen, 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.
  - Je aanmelding of opzegging aan de netbeheerder die verantwoordelijk is voor de aansluiting en het transport van elektriciteit en/of gas en/of stadswarmte doorgeven. Dit staat beschreven in de Algemene voorwaarden voor de levering en gas van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers.

- Schuldhulpverlening te regelen als dat wenselijk is. Dit doen wij natuurlijk alleen met jouw toestemming of als wij je 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.
- Je een energieadvies te geven online of tijdens een persoonlijke afspraak.
- Je verhuizing of overstap van energieleverancier administratief snel en goed te verwerken. We gebruiken hiervoor het Centraal Aansluitregister (CAR). Hierdoor is uitwisseling van data tussen netbeheerders en energieleveranciers een stuk eenvoudiger.
- Opzegboetes te voorkomen en om het wederzijds respecteren van contracten door energieleveranciers. Hiervoor is het Contract Einde Register (CER); de centrale databank voor alle lopende energiecontracten voor gas en elektriciteit van kleinverbruikers
- Het opvragen van gegevens over je 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.
- Voor specifieke acties, diensten of prijsvragen kunnen wij gebruikmaken van andere gegevens dan is beschreven in dit privacy statement. Daarover zullen wij je dan vooraf informeren.
- Persoonlijke marketing via onze of andere websites of via social media, kunnen we alleen gebruiken als je akkoord bent gegaan met ons cookiestatement. Dan kunnen we ook persoonskenmerken inzetten om gepersonaliseerde content en advertenties te tonen in advertentienetwerken zoals Facebook en/of Google. Wij kunnen je gegevens ook gebruiken om je uit te sluiten van advertenties. We adviseren je dan ook om het privacy beleid van de verschillende social mediabedrijven en andere websites te lezen. Zodat je weet hoe zij omgaan met je persoonsgegevens. Wij kunnen je alleen gepersonaliseerde content op Facebook laten zien, als je hiervoor akkoord hebt gegeven aan Facebook of Google. Daarnaast maken we gebruik van Facebook fanpage, met wie we een joint controller zijn.
- Vattenfall maakt gebruik van Facebook Custom Audience. Om te zien of je een Facebook-account hebt, geven wij je gepseudonimiseerde ('gehashte') e-mailadres en/of telefoonnummer aan Facebook. Andere gegevens delen wij niet met Facebook. Facebook geeft ons alleen geaggregeerde gegevens. Zo kunnen we zien hoe effectief onze campagne was. Deze gegevens zijn niet herleidbaar tot personen.  
Meer informatie over Facebook en Custom Audience kun je hier vinden:
- Over Facebook advertenties: <https://www.facebook.com/ads/about>
- Controle over gegevens bij Facebook (je moet hiervoor wel ingelogd zijn): [\[https://www.facebook.com/adpreferences/advertisers/\]](https://www.facebook.com/adpreferences/advertisers/)
- Privacy beleid: <https://nl-nl.facebook.com/privacy/explanation>

Wil je niet meer benaderd worden voor gerichte marketing via social media bedrijven? Dan kunt je jouw toestemming intrekken bij het social media bedrijf.

En tot slot, goed om te weten: Wij verkopen of verstrekken je persoonsgegevens nooit aan bedrijven buiten de Vattenfall Groep die je gegevens voor eigen commerciële en marketing doeleinden gebruiken.

## 2.4 Wanneer mogen wij je persoonsgegevens gebruiken?

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

- Voor het uitvoeren van de overeenkomst: Je vraagt energie bij ons aan en wij zorgen ervoor dat onze energie en de energienota op het juiste adres wordt afgeleverd.
- Na toestemming: Alleen met jouw toestemming mogen wij bijvoorbeeld de interval meterstanden (kwartier-/ uur-waarden) van je slimme meter uitlezen. Hebben wij je toestemming nodig? Dan vragen wij hierom op dat moment. Je hebt altijd het recht eenmaal gegeven toestemming in te

trekken. De desbetreffende verwerking wordt dan door ons gestaakt. De verwerkingen van je persoonsgegevens die al hebben plaatsgevonden, zullen worden verwijderd. Uitzondering hierop is wanneer er een wettelijke verplichting is om deze persoonsgegevens te bewaren, bijvoorbeeld voor fiscale doeleinden. Hoe kun je je toestemming intrekken? Ga naar Mijn Vattenfall en bij Mijn Verbruik kun je bij 'Instellingen ophalen meterstanden', je toestemming intrekken.

- 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 je persoonsgegevens een gerechtvaardigd belang hebben. Bij het vaststellen van dit gerechtvaardigd belang worden ook altijd je rechten en belangen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens afgewogen tegen de belangen van Vattenfall. Het gerechtvaardigd belang van Vattenfall is gelegen in:
  - 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 onze producten en/of diensten naar je toe.
- Voor een effectief en efficiënt persoonlijk incassotraject, hiervoor maken we gebruik van geautomatiseerde processen.

- Toetsing op betaalgedrag: Wij toetsen bij en/of na het aangaan van de leveringsovereenkomst, maar voordat de levering start, of je straks onze energienota's kunt betalen. Zodat we allebei geen risico lopen als het mis gaat met betalen. Wij maken hierbij gebruik van de bij ons bekende gegevens over je betaalgedrag (indien je binnen 1 jaar afwezigheid opnieuw bij Vattenfall klant wordt) of wij laten een ander bedrijf voor ons deze kredietwaardigheidstoets uitvoeren. De toets en het besluit over de waarborgsom vinden geautomatiseerd plaats. Dit helpt ons om op een uniforme wijze te beslissen of wij een waarborgsom vragen. Dit beperkt ook het aantal verwerkingen van je persoonsgegevens ten opzichte van een handmatige beoordeling.

<witregel>

Er is sprake van profilering. In bepaalde gevallen kunnen wij je aanvraag wel handmatig beoordelen. Dit is bijvoorbeeld het geval als wij het vermoeden hebben dat er sprake is van fraude. Je kunt bij onze Klantenservice altijd terecht voor vragen over de toets en over de uitkomst van de toets. Voor meer informatie, kijk op [vattenfall.nl/waarborg](https://vattenfall.nl/waarborg). Belangrijk om te weten, is dat een toetsing op betaalgedrag zowel voor jou als voor ons van belang is om geen betaalachterstand op te lopen.

- Het doen van klanttevredenheidsonderzoeken ter verbetering van onze producten en diensten en onze service aan jou.
- 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 jou.

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerkingen van persoonsgegevens waarvoor wij een gerechtvaardigd belang hebben. Wil je hiervan gebruikmaken, stuur een mail naar [data.protection.netherlands@vattenfall.com](mailto:data.protection.netherlands@vattenfall.com) en geef aan waarom je bezwaar maakt en welk gerechtvaardigd belang het betreft.

Wij beoordelen of we aan je bezwaar tegemoet kunnen komen. Het kan zijn dat we, ondanks je bezwaar, toch een gerechtvaardigd belang hebben de persoonsgegevens te blijven verwerken.

Heb je bezwaar tegen het ontvangen van commerciële boodschappen of tegen de daarop gebaseerde profilering? Laat het ons weten via [vattenfall.nl/service/contact/privacy/recht-van-bezwaar/aanvraag](https://vattenfall.nl/service/contact/privacy/recht-van-bezwaar/aanvraag). We stoppen dan direct.

## **2.5 We werken samen met derde partijen voor een goede dienstverlening.**

We lichten toe met wie wij je gegevens delen en waarom:

- Met je netbeheerder: Je netbeheerder is namelijk verantwoordelijk voor je aansluiting. Daarnaast is de netbeheerder verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit en/of gas naar je aansluiting. Natuurlijk houden we ons allebei aan vooraf gemaakte afspraken. Onze afspraken zijn vastgelegd in de 'Algemene Voorwaarden voor levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers'.
- Met politie, gemeente, toezichthouders (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens of de ACM) en de Belastingdienst. Wij verstrekken alleen gegevens als we dit volgens de wet verplicht zijn.
- Met adviseurs waaronder advocaten, accountants, auditors.
- Met data-entrybedrijven: Deze bedrijven helpen ons bij optimaliseren van marketingprocessen en uitvoering van campagnes.
- Met callcenterbedrijven: Om je te helpen bij al je vragen en verzoeken. Ook kunnen wij deze bedrijven inschakelen voor marketing en sales activiteiten.
- Met incassobureaus, deurwaarders en bewindvoerders: Als je niet of niet op tijd je rekeningen betaalt, kunnen wij de vordering in handen geven van een deurwaarder of incassobureau. Daarnaast werken we samen met diverse bewindvoerders.
- Met marktonderzoeksbureau: voor onderzoek zoals bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoek.
- Met marketing en sales bureaus: Om ons te helpen bij het opzetten en uitvoeren van effectieve marketing en sales campagnes.
- Met financiële instellingen en payment serviceproviders ten behoeve van betalingen.
- Met een kredietinformatiebureau: Om te kunnen toetsen of je straks onze energienota's kunt betalen.
- Met schulphulpinstanties zoals je gemeente: Dit doen wij niet zonder je toestemming of nadat je hierover bent geïnformeerd.
- Met prijsvergelijking websites: Zij verstrekken informatie over onze aanbiedingen op hun website.
- En ook aan IT-dienstverleners: Voor aanvullende of ondersteunende diensten om onze producten en diensten te leveren

Voor zover deze derde 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. 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: Het Adequaatheidsbesluit van Europese Commissie. Wil je meer weten over de passende waarborgen die Vattenfall afspreekt bij een internationale overdracht van persoonsgegevens? Stuur dan een e-mail naar: [data.protection.netherlands@vattenfall.com](mailto:data.protection.netherlands@vattenfall.com) en vraag naar 'internationale doorgifte van persoonsgegevens'.

## **2.6 Wij bewaren je 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;

- Wanneer je ons toestemming hebt gegeven om iedere dag de meterstanden van je slimme meter uit te lezen (elk kwartier de elektriciteitstanden en/of elk uur de gasstanden), bewaren wij deze meterstanden vier jaar lang vanaf het moment dat wij de meterstanden hebben ontvangen.
- Aan de telefonische opnames voor kwaliteits- en trainingsdoelstellingen is een maximale bewaartermijn van 3 maanden verbonden
- Om je te benaderen om weer klant bij Vattenfall te worden, kunnen we je 4 jaar na beëindiging van de overeenkomst een nieuwe aanbieding doen. Wil je dat niet, dan kun je bezwaar maken. Zie verder bij: Deze rechten heb je.
- De scores van klanttevredenheidsonderzoeken worden 7 jaar bewaard ten behoeve van analyse doeleinden; worden bij deze onderzoeken open vragen beantwoord, dan bewaren wij deze antwoorden 3 jaar;
- Voor de toetsing op betaalgedrag maken we gebruik van de bij ons bekende gegevens over je betaalgedrag van de afgelopen 3 jaar of wij laten een ander bedrijf voor ons deze kredietwaardigheidstoets uitvoeren. Het resultaat van de externe kredietwaardigheidstoets wordt maximaal 60 dagen bewaard.

### **3. Deze rechten heb je**

In ons Privacy Statement willen we je duidelijk uitleggen wat je rechten zijn. Want alleen als je ze kent, kun je er gebruik van maken. We lichten ze hieronder toe:

#### **3.1 Recht op inzage in je persoonsgegevens**

Je hebt het recht om te zien welke persoonsgegevens wij van je hebben en waarvoor wij ze gebruiken. In Mijn Vattenfall [<https://www.vattenfall.nl/service/mijn-vattenfall/#/vf/gegevens>] onder Mijn gegevens, zie je sowieso de gegevens die wij van je hebben en kunnen gebruiken. Wil je liever een overzicht per e-mail ontvangen, ga dan naar Mijn Gegevens en klik op de link 'Inzage persoonsgegevens'. Een brief sturen naar ons postadres of contact [<https://www.vattenfall.nl/service/>] met ons opnemen kan natuurlijk ook. Vraag om inzage in je persoonsgegevens en geef je naam, adres en telefoonnummer aan ons door. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons.

Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen wij je aanvullende vragen stellen om jouw identiteit vast te stellen. We kunnen je vragen om een veilige kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Tip: Kijk op de website van de Rijksoverheid hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

#### **3.2 Recht op wijzigen van je persoonsgegevens**

Je hebt het recht je persoonsgegevens te laten wijzigen als deze onjuist of onvolledig zijn. Wil je je persoonsgegevens laten wijzigen, neem dan contact met ons op of stuur een brief aan ons postadres. Geef aan welke persoonsgegevens we moeten wijzigen en waarom.

Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen wij je nadere vragen stellen om jouw identiteit vast te stellen. Wij kunnen je vragen om een veilige kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons. Tip: Kijk op de website van de Rijksoverheid hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

#### **3.3 Recht op verwijderen van je persoonsgegevens**



Je hebt ook het recht je persoonsgegevens te laten verwijderen. Dit kan als:

- je persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld
- je de toestemming voor verwerking hebt ingetrokken en geen andere rechtsgrond is voor de verwerking
- je bezwaar hebt gemaakt tegen verwerking voor direct marketing of profilering
- er geen gerechtvaardigd belang meer is voor de verwerking
- je persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt blijken

Wil je persoonsgegevens laten verwijderen, neem dan contact met ons op of stuur een brief naar ons postadres. Geef aan welke persoonsgegevens we moeten verwijderen en waarom.

Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen we je aanvullende vragen stellen om je identiteit vast te stellen. We kunnen je vragen om een veilige kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons. Tip: Kijk op de website van de Rijksoverheid hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

Het kan zijn dat we niet of niet volledig aan je verzoek kunnen voldoen. Soms zijn we namelijk verplicht bepaalde persoonsgegevens te bewaren. Bijvoorbeeld voor de Belastingdienst.

### **3.4 Recht op data portabiliteit, download je persoonsgegevens**

Je hebt het recht je persoonsgegevens te downloaden. Dit kan makkelijk zijn als je ze wilt hergebruiken of om ze door te geven aan een ander bedrijf. Je regelt dat eenvoudig in Mijn Vattenfall [<https://www.vattenfall.nl/service/mijn-vattenfall/#/vf/gegevens>]. Ga naar Mijn Gegevens en klik op de link 'data portabiliteit'. Je gegevens worden nu als .csv bestand gedownload. Maar contact opnemen of een brief sturen naar ons postadres kan ook. Vraag dan om data portabiliteit van je persoonsgegevens. Wij vragen je naam, adres en telefoonnummer.

Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen wij je nadere vragen stellen om uw identiteit vast te stellen. Wij kunnen je vragen om een veilige kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons. Tip: Kijk op de website van de Rijksoverheid hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

Als een bedrijf dit recht voor jou aanvraagt, hebben wij een machtiging van jou nodig. We willen zeker weten dat dit bedrijf het in opdracht van jou aanvraagt.

### **3.5 Recht op beperking**

Wil je een beperking van een bepaalde verwerking van je persoonsgegevens? Dat kan in de volgende situaties:

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

Wil je het recht op beperking opvragen, stuur dan een brief naar ons postadres of neem contact met ons op. Geef aan welke verwerking van je persoonsgegevens moeten worden beperkt en waarom.



Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen wij je nadere vragen stellen om uw identiteit vast te stellen. In sommige gevallen kunnen we je vragen om een veilige kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons. Tip: Kijk op de website van de Rijksoverheid hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

### **3.6 Recht van Bezwaar**

Recht van Bezwaar tegen direct marketing:

Natuurlijk houden we je graag op de hoogte van onze activiteiten, aanbiedingen, nieuwe producten of diensten. Maar we begrijpen het ook als je dit niet wilt. Wist je dat je ook zelf kunt bepalen hoe wij je informeren? Je kiest gewoon wat je wilt. Via Recht van Bezwaar geef je je wensen aan. Onze commerciële berichten stoppen we dan. Of we gebruiken alleen nog de manier die je hebt gekozen.

Recht van bezwaar tegen profilering:

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

Recht van Bezwaar vraag je aan via:

- Recht van Bezwaar (tegen direct marketing en/of profilering)
- Chat of contact met onze klantenservice
- Per brief: Postbus 40021, 6803 HA Arnhem.

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen verwerkingen van je persoonsgegevens waarvoor wij een gerechtvaardigd belang hebben. Kijk hiervoor onder het kopje “2.4 Wanneer mogen wij je persoonsgegevens gebruiken” en dan bij de 4<sup>e</sup> bullet. Hier zie je tegen welke verwerkingen je bezwaar kunt maken en hoe je dit aanvraagt.

## **4. Telemarketing**

### **4.1 Wanneer bellen we je met een aanbieding?**

We bellen je alleen als je klant van ons bent of korter dan 4 jaar geleden bent geweest. We bellen ook als je hiervoor toestemming hebt gegeven. Als we bellen dan doen we dat maximaal twee keer per jaar. We bellen je dan alleen over aanbiedingen, nieuwe producten of diensten van Vattenfall. Als je dit niet wilt, laat het dan via het Recht van bezwaar aan ons weten via [vattenfall.nl/privacy/recht-van-bezwaar](https://vattenfall.nl/privacy/recht-van-bezwaar).

### **4.2 Als je langer dan vier jaar geen klant meer bent, bellen we alleen met jouw toestemming**

Ben je langer dan vier jaar geen klant meer bij ons? Of heb je in het verleden aangegeven dat wij je niet mogen bellen? Dan mogen we je alleen bellen als je ons hiervoor toestemming geeft via

vattenfall.nl/privacy/toestemming-telemarketing. Nadat je toestemming hebt gegeven bewaren we je gegevens maximaal vijf jaar. We bellen je niet vaker dan twee keer per jaar. En alleen over aanbiedingen, nieuwe producten of diensten van Vattenfall.

Jouw toestemming om gebeld te worden kun je op ieder moment intrekken. Dit doe je via het Recht van bezwaar via [vattenfall.nl/privacy/recht-van-bezwaar](https://vattenfall.nl/privacy/recht-van-bezwaar). Zolang je je toestemming niet hebt ingetrokken, kunnen we je bellen.

## 5. Wij voeren het Privacy Waarborg van de DDMA

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, de brancheorganisatie voor data driven marketing, heeft de Privacy Waarborg ontwikkeld. Zij beoordelen aan hand van hun privacy-check, of de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Telecommunicatiewet voldoende geborgd zijn in onze marketingprocessen. Ook beoordelen zij of we voldoen aan de basisprincipes voor een eerlijke en zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens

## 6. Beveiliging persoonsgegevens

### 6.1 Ga zelf ook altijd zorgvuldig om met je persoonsgegevens

We begrijpen dat je, net als iedereen, inmiddels veel wachtwoorden nodig hebt. We adviseren je ze altijd goed en veilig te bewaren. Want helaas zijn er oplichters die je gegevens proberen te stelen via 'phishing'. Weet je niet zeker of een mail van ons is, bekijk dan onze mailadressen. En twijfel je, neem dan vooral contact met ons op. [<https://www.vattenfall.nl/klantenservice>].

We raden je aan je laptop, pc, telefoon (apparaten met persoonlijke gegevens) regelmatig te updaten. Gebruik ook een antivirus voorziening. Daarmee voorkom je kwaadaardige software.

Verder raden we af om je apparaten te 'rooten' of 'jailbreaken'. Hiermee gooi je als het ware je beveiliging weer weg. Voor advies en tips verwijzen we je graag naar [[www.veiliginternetten.nl](http://www.veiliginternetten.nl)].

### 6.2 Persoonsgegevens en Vattenfall

We nemen de beveiliging van je gegevens zeer serieus. Je wilt veilig contact met ons opnemen en de website bezoeken. We willen voorkomen dat je gegevens op straat komen te liggen. Daarom hebben we passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om te zorgen dat je gegevens goed beveiligd zijn en alleen voor specifieke doeleinden worden verwerkt. Bij onze beveiliging houden we rekening met de verwerkingsrisico's van je gegevens; vooral als gevolg van verlies of onrechtmatig gebruik van je gegevens, zoals:

1. We zorgen ervoor dat je account is beveiligd en dat niemand van buiten of van binnen kan inloggen en bij je gegevens kan komen. Zo wordt onder andere je wachtwoord versleuteld bij ons opgeslagen.
2. We voeren op onze website en app regelmatig geautomatiseerde veiligheidsscans uit.
3. Communicatie via de website of e-mail vindt versleuteld, gecontroleerd en veilig plaats.
4. We houden continu in de gaten of er (stiekem) inbraakpogingen worden ondernomen. Wij repareren kwetsbaarheden en nemen maatregelen bij inbraak.
5. We gebruiken de laatste technologieën om de beschikbaarheid en veiligheid van onze shop te garanderen.
6. We zorgen ervoor dat we up-to-date zijn met onze software en technologie.
7. We hebben veel systemen die met elkaar communiceren. Wanneer we je gegevens van het ene naar het andere systeem sturen, gebeurt dit veilig en gecontroleerd.

8. We beschermen onze systemen tegen malware, virussen, cryptoware en hacking software.
9. Alleen medewerkers die dat voor de uitvoering van hun functie nodig hebben, kunnen je gegevens inzien voor specifieke doeleinden.
10. We loggen pogingen tot inbraak en het gebruik van je gegevens door onze medewerkers, zodat wij kunnen bijhouden wat er gebeurt. Mochten loggegevens tot personen herleidbaar zijn, dan is er sprake van verwerking van je gegevens. We verwijderen of anonimiseren logs dan ook zodra ze niet meer noodzakelijk zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden gelogd.

#### **7. Heb je een vraag of klacht over je privacy?**

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. Heb je vraag, opmerking of klacht over dit Privacy Statement? Neem dan contact op met onze Data Protection Officer: [data.protection.netherlands@vattenfall.com](mailto:data.protection.netherlands@vattenfall.com)

We doen er alles aan zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht. In dat geval is het mogelijk je klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens in te dienen. Je doet dit via [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteitpersoonsgegevens/tip-ons](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteitpersoonsgegevens/tip-ons)