

Vattenfall Privacy Statement

Zo weet je precies wat je rechten en onze plichten zijn

Privacy is niet zomaar iets, het is een grondrecht. Daarom hechten wij veel waarde aan privacy en dus ook aan het beschermen van persoonsgegevens die je aan ons verstrekt. Je persoonsgegevens worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. Je persoonsgegevens zijn bij ons in goede handen.

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 dan ook 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. Wij kunnen het Privacy Statement wijzigen. 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. Daar kunnen we kort over zijn. Of je nu een nieuwe klant van ons wordt of bent geweest, een offerte aanvraagt, je mailadres doorgeeft, abonneert op onze nieuwsbrief, onze app(s) gebruikt, met ons belt of chat, na elk contact kunnen wij persoonsgegevens van je vastleggen.

Natuurlijk vaak gewoon omdat dit nodig is. Want zonder adresgegevens is het niet mogelijk energie bij je te leveren. Maar ook om je steeds beter vooraf te adviseren en te helpen. Via onze adviestools, seintjes en Mijn Vattenfall. We bieden graag hulp bij energie besparen en daarnaast zorgen we er zo goed mogelijk voor dat we je een persoonlijk en bij jou passend/relevant aanbod doen.

2.2 Welke persoonsgegevens leggen wij vast?

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

We leggen je gebruikersnaam vast. Die geef je als je je aanmeldt bij je persoonlijke omgeving van Mijn Vattenfall, bij je aanmelding van Exclusief of als je gebruik maakt van onze app's. Bij een bezoek aan onze websites kunnen wij je surf- en klik-gegevens

verwerken als je het plaatsen van cookies hebt geaccepteerd. Meer informatie over ons Cookie statement vind je op vattenfall.nl/cookieverklaring

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

2.3 Hiervoor kunnen we je persoonsgegevens gebruiken

Hier 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 waar je aan toe bent. 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, 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 wordt je hierover van te voren geïnformeerd en zorgen we ervoor dat de opgenomen telefoongesprekken na korte tijd worden vernietigd.
- Betaalgedrag te toetsen.
- Wij toetsen 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, zoals beschreven in de Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas 2017.
- Je nieuwsbrieven, magazines, aanbiedingen voor producten en diensten of andere marketingberichten te sturen. Voor onze marketingberichten kunnen we verschillende kanalen gebruiken, zoals e-mail, apps, sociale media en je persoonlijke onlineaccounts, zoals Mijn Vattenfall. Ook kunnen we persoonskenmerken inzetten om gepersonaliseerde content en advertenties te tonen in advertentienetwerken zoals Twitter en/of Facebook. We adviseren je dan

ook om het privacy beleid van de verschillende social media bedrijven te lezen. Zodat je weet hoe zij omgaan met je persoonsgegevens.

- Te bepalen of we je kortingen of aanbiedingen kunnen geven voor soortgelijke producten en/of diensten.
- Je te verleiden met een aanbod om weer klant te worden, als je geen klant meer bent. Wilt 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. 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 bijvoorbeeld naam en emailadres.
Voorbeelden van verbeter analyses:
 - 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 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. Hiervoor maken we gebruik van de door jou verstrekte persoonsgegevens aangevuld, soms aangevuld met beschrijvende gegevens (bijvoorbeeld over woningen) van externe klantinformatiebedrijven.
Voorbeelden hiervan zijn:
 - Van onze klanten weten we welk energiecontract ze hebben, wat het verbruik is enz. 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 vermoeden we dat je bijvoorbeeld interesse heeft in duurzame producten. Daarom krijg je dan van ons een aanbieding voor een duurzaam product.
- Producten of diensten aan te bieden via een van de Vattenfall apps. Dit privacy statement en eventuele aanvullende statements zijn ook van toepassing op onze apps.
- Onze Exclusief punten, cadeautjes en voordelen aan te bieden.
- Cookies en daarmee vergelijkbare technieken aan te bieden. Hierdoor worden onze websites persoonlijker en relevanter voor jou. Ons Cookie beleid vindt je op vattenfall.nl/cookieverklaring
- 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.
- Je aanmelding of opzegging bij de netbeheerder die verantwoordelijk is voor de aansluiting en het transport van elektriciteit en/of gas. Dit staat beschreven in de Algemene voorwaarden voor de levering en gas van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers.
- Schuldhelpverlening 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 passend energieadvies te geven tijdens je afspraak voor een energiescan.
- Jouw 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.

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

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. 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, blijven rechtmatig. Hebben wij je toestemming nodig? Dan vragen wij hierom op dat moment. En hier kun je ook altijd je toestemming weer intrekken. 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 producten en/of diensten naar je toe.
 - Toetsing op betaalgedrag: Wij toetsen vooraf 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. 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
 - 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 verwerkingen van persoonsgegevens waarvoor wij een gerechtvaardigd belang hebben. Stuur een brief of e-mail (na 22.00 uur en in het weekend) 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. We stoppen dan direct.

2.5 We werken samen met derde partijen als dit ten goede komt aan onze service voor jou.

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, 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 marketing processen 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 service providers 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 prijsvergelijkingsbureaus: Zij verstrekken informatie over onze aanbiedingen op hun website.
- En ook aan 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.

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 Adequaateheidsbesluit van Europese Commissie

Wil je meer weten over de passende waarborgen die Vattenfall afsprekt bij een internationale overdracht van persoonsgegevens? Stuur dan een e-mail naar: 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 stroomstanden 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

2.7 Hoe veilig zijn je gegevens bij ons?

Krijgen we je gegevens, dan zorgen we ervoor dat ze beveiligd zijn tegen verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik. We bewaren persoonsgegevens op servers in een beveiligde omgeving. Mocht een andere partijen voor ons persoonsgegevens verwerken dan stellen we uiteraard dezelfde beveiligingseisen. Je persoonlijke gegevens zijn bij ons in goede handen.

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 onder Mijn gegevens, zie je sowieso de gegevens die wij van je hebben of 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 of contact met ons opnemen kan natuurlijk ook. Vraag om inzage in je persoonsgegevens en geef je naam, adres en telefoonnummer aan ons door. Omdat het om persoonsgegevens gaat, vragen wij je om een 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.

3.2 Recht op wijzigen van je persoonsgegevens

Je hebt het recht je persoonsgegevens te laten wijzigen als wij ze onjuist of onvolledig hebben verwerkt of als we ze niet volgens de privacywet en -regelgeving hebben verwerkt.

Wilt 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 persoonsgegevens gaat, vragen wij je om een kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. JE ontvangt binnen een maand een reactie van ons.

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 persoonsgegevens gaat, vragen wij je om een kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs.

Daarna ontvang je binnen een maand een reactie van ons. 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: 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, ook je meetgegevens kun je op deze manier bij ons opvragen. Wij vragen je naam, adres en telefoonnummer. En omdat het om persoonsgegevens gaat, vragen wij om een kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Je ontvangt vervolgens binnen een maand een reactie van ons. Wij sturen je deze gegevens toe in een computer-leesbaar bestand.

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 vragen, stuur dan een brief of mail naar ons post of mail adres. Geef aan welke verwerking van je persoonsgegevens moeten worden beperkt en waarom. Omdat het om persoonsgegevens gaat, vragen wij je om een kopie van je

rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Wij vragen je dit omdat wij moeten kunnen vaststellen dat je de persoon bent op wie de persoonsgegevens betrekking hebben. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons.

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 natuurlijk 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 'Als er sprake is van gerechtvaardigd belang'. Hier zie je tegen welke verwerkingen je bezwaar kunt maken en hoe je dit aanvraagt.

3.7 Liever geen aanbiedingen meer per telefoon?

Meld je aan bij het Bel-me-niet-register. Ben je geen klant bij ons en wil je niet langer gebeld worden over aanbiedingen geef je telefoonnummer dan door via het Bel-me-niet-Register.

Jouw telefoonnummer staat dan in het register en daarna mogen bedrijven je niet meer telefonisch benaderen voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden. Houdt er wel rekening mee dat deze registratie niet geldt als je klant bent of bent geweest, of hebt aangegeven dat je een keer door ons benaderd wilt worden.

4. 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 Privacy Autoriteit van de DDMA, de branche organisatie voor data driven marketing, heeft de Privacy Waarborg ontwikkeld. Deze Privacy Autoriteit beoordeelt aan hand van de 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.

5. Ga ook zelf zorgvuldig met je persoonsgegevens om

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'.

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

Wij raden je ten zeerste 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.

Weet je niet zeker of een mail van ons is, bekijk dan onze mailadressen. En twijfel je, neem dan vooral contact met ons op.

6 Heb je een vraag of klacht over je 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.

Heb je vragen over dit Privacy Statement of een klacht over hoe wij persoonsgegevens verwerken? Neem 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 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-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons