

## PRIVACY- EN COOKIEVERKLARING Duurzaam Vlaanderen BV

### 1. Verwerking Verantwoordelijke

Duurzaam Vlaanderen BV Via de diensten en/of producten van deze onderneming worden privacygevoelige gegevens (hierna: "Persoonsgegevens" of "Gegevens") verwerkt. Onder de verwerking verstaan we al het gebruik van uw persoonsgegevens. Zoals het opslaan, aanpassen, doorsturen of (gedeeltelijk) verwijderen van deze gegevens.

### 2. Wanneer leggen wij uw gegevens vast?

Als u telefonisch, via onze website(s) of andere verkoopkanalen contact heeft met ons. Dit kan zijn voor een aanvraag, vragen over en/of het afsluiten van een overeenkomst voor een product en/of dienst.

### 3. Soorten persoonsgegevens

Wij kunnen de volgende persoonsgegevens gebruiken voor de doelen die we in deze privacyverklaring noemen:

- Naam, adres, postcode en woonplaats
  - Contactgegevens zoals een (mobiel) telefoonnummer en e-mailadres
  - Contactgegevens zoals bijvoorbeeld looptijd en tariefsoort
  - Geboortedatum en geslacht
  - Gezinsstelling en woningkenmerken
  - Verkeers- en locatiegegevens
  - E-mobility gegevens waaronder gegevens met betrekking tot de transactie op de laadpaal
  - Verbruiksgegevens, meetgegevens, (technische) gegevens van uw aansluiting(en) en andere gegevens van uw netbeheerder
  - Eventueel gegevens van instanties voor krediet toetsing
  - Betalingsgegevens zoals factuuradres, bankrekeningnummer(s) en eventueel creditcardgegevens
  - Inkomensgegevens
  - Gedetailleerde (technische) gegevens over het gebruik van onze websites of apps. Bijvoorbeeld het apparaat-type, browsertype, datum en tijd van de interactie, IP-adres, cookie ID, pagina's die bezocht worden
  - Zoekwoorden die op onze website(s) of app(s) zijn gebruikt
  - Aangekochte gegevens of profielen, zoals welvaart profielen, socio-demografische gegevens of interesses ingedeeld in categorieën
  - Overige gegevens, waaronder gegevens die u met ons heeft gedeeld. Bijvoorbeeld door het invullen van formulieren of tools op onze website(s) of app(s)
  - Gegevens van overige producten en/of diensten (zoals cv-ketels, zonnepanelen, isolatie en thermostaten). Voor meer informatie zie hieronder. Vaak gebruiken we maar een aantal van bovengenoemde gegevens. Welke

dat zijn, hangt af van het doel waarvoor we de gegevens verwerken (zie ook punt 5. Hiervoor kunnen wij uw gegevens verwerken).

We kunnen bovenstaande persoonsgegevens ook combineren om persoonlijke profielen van u op te bouwen, zodat we u gerichte content kunnen tonen op onze website(s) of app(s). En gepersonaliseerde e-mail kunnen toesturen of gepersonaliseerde online advertenties kunnen tonen buiten onze eigen website(s) (zie ook punt 12. Profilerings).

Voor een meer gedetailleerde beschrijving van de producten en/of diensten van Duurzaam Vlaanderen BV, welke persoonsgegevens in het kader daarvan en voor welke doeleinden daarvoor door ons verwerkt worden zie hieronder:

#### Installatie- en servicediensten

Wanneer u zich aanmeldt voor een van onze diensten vragen we u om persoonsgegevens en gegevens over energieverbruik toestellen en daaraan gekoppelde installaties te verstrekken. Deze gegevens worden gebruikt om de dienst uit te kunnen voeren, (bij) u te informeren over de dienst of om u een betere dienst aan te bieden:

- plannen en maken van afspraken voor activiteiten welke zijn gerelateerd aan de dienst;
- ondersteunen van technische informatie m.b.v. foto's bijvoorbeeld bouwkundige constructies;
- beheren van overeenkomsten en garantieverplichtingen;
- informeren van de klant over product/dienst gerelateerd nieuws of – aanbiedingen;
- uitvoeren klanttevredenheidsonderzoeken

#### 4. Zo komen we aan uw gegevens

We vragen uw gegevens op het moment dat u een contract met ons wilt aangaan. Soms bepaalt u zelf of u gegevens aan ons wilt doorgeven of niet. Bijvoorbeeld de gegevens die u zelf kunt invullen op een van onze websites of apps. Voor sommige (aanvullende) producten/diensten is het verplicht bepaalde gegevens door te geven voordat u gebruik kunt maken van deze diensten. Zo wordt uw naam, adres en woonplaats gebruikt als u klant wilt worden.

Bij het invullen van persoonsgegevens geven we waar mogelijk aan welke gegevens noodzakelijk zijn en welke u niet per se hoeft te delen met ons. Daarnaast zijn er ook gegevens die we automatisch ontvangen, zoals uw surfgedrag. Deze gegevens ontvangen we via cookies en soortgelijke

technieken. Zie ook punt 11 en 12 Cookies en Profilerings.

Daarnaast kopen wij ook datasets aan bij derde partijen. Voorbeelden van deze aangekochte data zijn socio-demografische gegevens of interesses ingedeeld in categorieën. U kunt contact opnemen met onze klantenservice voor nadere informatie.

5. Hiervoor kunnen wij uw gegevens verwerken

De verwerking van uw persoonsgegevens gebeurt in overeenstemming met de betreffende wet- en regelgeving. We kunnen, met uw toestemming (voor zover dat vereist is) persoonsgegevens verzamelen voor de volgende doeleinden:

- Het accepteren en uitbrengen van een aanbod aan een bestaande of potentiële klant door ons
  - Uitvoering van de met u gesloten overeenkomst. Zo is de verwerking van persoonsgegevens nodig voor de facturatie, inning en onderlinge communicatie
  - In het kader van de uitvoering van overeenkomst(en) en ten behoeve van marketingdoeleinden kunnen wij uw persoonsgegevens delen met bedrijven binnen onze groep
  - Om een profiel van u aan te maken, zodat we u beter van dienst kunnen zijn en producten en diensten kunnen ontwikkelen die afgestemd zijn op uw interesses en voorkeuren. Zodat we u gerichte content en advertenties kunnen tonen
  - Voor de uitvoering van crediteuren- en debiteuren controle, zoals een creditcheck en accountantscontrole
  - Het berekenen en innen van verschuldigde bedragen op basis van verbruik en bedragen die via de energierekening voor derden worden geïnd
  - Voor de ontwikkeling van producten en diensten en marktonderzoek. We geven uw persoonsgegevens door aan derden (zoals markt- en opiniepeiling instituten) om marktonderzoek te doen. Zo kunnen we u vragen naar uw interesses en of u tevreden bent over de kwaliteit van onze producten, diensten en communicatie
  - Om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving
  - Om u te informeren over (nieuwe) producten en diensten door ons. Rechtstreeks, maar ook bijvoorbeeld door campagnes via: social media zoals Facebook, videokanalen zoals YouTube en/of zoekmachines zoals Google. Hierbij houden we rekening met uw voorkeuren op basis van aangeschafte of afgenomen producten of diensten. En het gebruik van apps, mobiele websites of slimme meter en voorkeuren voor communicatiekanaal waarvoor u toestemming heeft gegeven. U kunt zich hiervoor afmelden door contact op te nemen met onze klantenservice.
  - Als u contact heeft met ons om uw verzoek of vraag te behandelen. Dit kan telefonisch zijn (waarbij gesprekken gemonitord kunnen worden voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden), per e-mail, via een contactformulier, via

een link die is opgenomen in een door ons toegezonden e-mail of via een andere aan u aangeboden elektronische boodschap, via chatfunctie, webcare, enquêtes, prijsvragen of (panel)onderzoeken, (mobiele) websites inclusief apps, als u inlogt op uw account of u aanmeldt voor nieuwsbrieven of via social media

- De behandeling van klachten, vragen, geschillen en deelname aan social media
- Om onze website(s), app(s) en bijbehorende technologieën te analyseren, te onderhouden, te beveiligen en te optimaliseren
- Voor het samenstellen van statistieken om onze website(s), app(s) en de effectiviteit van advertenties te optimaliseren

We gebruiken uw gegevens niet voor andere doeleinden dan die hierboven staan beschreven. Mochten er andere doeleinden zijn voor het gebruik van uw persoonsgegevens, zullen we u eerst om toestemming vragen.

#### 6. Grondslagen voor de verwerking van uw gegevens

We verwerken gegevens omdat dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. Bijvoorbeeld omdat de verwerking noodzakelijk is om onze producten en diensten te kunnen leveren. Daarnaast kunnen we persoonsgegevens verwerken, omdat dit op grond van een wettelijke plicht noodzakelijk is. Het kan ook zo zijn dat we gegevens verwerken, omdat we hier zelf een gerechtvaardigd belang bij hebben. Zoals bij marketing het geval is. Ook kunnen persoonsgegevens worden verwerkt op basis van uw toestemming. Zo vragen wij uw toestemming voordat we cookies plaatsen of bij het uitlezen van de slimme meter.

#### 7. E-mail

Uw e-mailadres kunnen we gebruiken:

- voor het toesturen van noodzakelijke informatie over uw producten en diensten (infomail);
- voor nieuws, ontwikkelingen en aanbiedingen van (nieuwe) producten en diensten (product mail);
- voor het ontvangen van interessante aanbiedingen en acties van Duurzaam Vlaanderen BV
- voor nieuws en informatie over uiteenlopende onderwerpen (nieuwsbrief).

Uw e-mailadres kan ook gebruikt worden om u te informeren over onze producten en/of diensten via campagnes op social media, zoals Facebook, videokanalen zoals YouTube en/of zoekmachines zoals Google. U kunt zich hiervoor afmelden door contact op te nemen met onze klantenservice.

#### 8. Social media

Wij gaan graag, via het web en (eigen) social media kanalen in dialoog met

klanten, gebruikers van onze diensten en van onze apps, bezoekers van de website over onze organisatie, producten en/of diensten. Het doel is om nuttige en relevante informatie te bieden en/of vragen die via social media gesteld worden, te beantwoorden. Wij volgen actief het internet en social media kanalen, zoals Facebook, Twitter en blogs.

Wij behouden ons uitdrukkelijk het recht voor om niet op iedere vraag of opmerking te reageren. Aan het wel of niet inhoudelijk reageren kan dan ook geen enkel recht worden ontleend.

Het kan voorkomen dat bij het deelnemen aan feeds en het beantwoorden van vragen of het reageren op opmerkingen, wij (persoons-)gegevens vastleggen. Deze verwerken we uiteraard in overeenstemming met deze privacyverklaring. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de content die andere gebruikers van social media kanalen plaatsen of hoe zij omgaan met persoonsgegevens. Als u vragen of opmerkingen heeft, neem dan contact met ons op door een e-mail te sturen naar [contact@duurzaamvlaanderen.be](mailto:contact@duurzaamvlaanderen.be).

#### 9. Apps

Duurzaam Vlaanderen maakt in haar dienstverlening geen gebruik van apps.

#### 10. Delen van persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens kunnen binnen onze groep worden uitgewisseld en gecombineerd. (Zie ook punten 1. Verwerkingsverantwoordelijke, 5. Hiervoor kunnen wij uw gegevens verwerken en 12. Profilerings).

Voor de verwerking van uw persoonsgegevens maken wij gebruik van derde partijen die uw gegevens krijgen. Wij verplichten deze derde partijen als verwerker onder meer volgens onze instructies en (beveiligings)standaarden met uw gegevens om te gaan. Deze afspraken leggen we met elke verwerker vast in een zogenaamde verwerkersovereenkomst.

Sommige van deze verwerkers bevinden zich buiten de EU. Als dit het geval is, zorgen wij ervoor dat we met deze partijen aanvullende afspraken hebben gemaakt, zodat een passend beschermingsniveau is gewaarborgd.

#### 11. Cookies

Wij maken bij het aanbieden van onze diensten op websites en apps gebruik van cookies (en andere vergelijkbare technieken zoals javascript, hierna: "cookies"). Een cookie is een klein eenvoudig bestandje met gegevens dat of in de randapparatuur wordt opgeslagen (zoals pc, smartphone tablet) of in de sessie van uw browser staat. Als u een van onze websites bezoekt, slaan we op uw computer informatie op in de vorm van een "cookie". Zo herkennen we u automatisch bij uw volgende bezoek. Cookies zijn ongevaarlijk. Cookies kunnen geen virussen overbrengen. Elk cookie is uniek en kan alleen worden gelezen door de server die het aan uw systeem heeft gegeven. Een belangrijk doel van cookies is dat ze gebruikt worden voor uw gemak.

Bekijk de cookies die we gebruiken in detail.

Voordat we niet-noodzakelijke cookies plaatsen, informeren we u hierover en vragen we uw toestemming. Pas nadat u toestemming heeft gegeven, worden deze cookies geplaatst en uitgelezen. Deze toestemming kunt u op elk willekeurig moment weer aanpassen, door naar de cookie instellingen te gaan. Omdat het plaatsen en uitlezen van niet-noodzakelijke cookies gezien wordt als een verwerking van persoonsgegevens, zijn de overige bepalingen uit deze privacy- en cookieverklaring hier ook op van toepassing (Zie ook met name punten 4. Zo komen wij aan uw gegevens, 12. Profilering, 13. Bewaren, 14. Beveiliging en 16. Uw rechten).

#### 12. Profilering

Duurzaam Vlaanderen maakt geen gebruik van profilering.

#### 13. Bewaren

Wij gebruiken uw persoonsgegevens zolang dat nodig is voor de doelen die we in deze verklaring noemen of om te voldoen aan wettelijke (bewaar)verplichtingen.

#### 14. Beveiliging

We doen ons uiterste best om de persoonsgegevens zo goed mogelijk te beveiligen. We treffen passende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen die proberen te voorkomen dat iemand ongeoorloofde toegang tot uw persoonsgegevens krijgt of deze kan aanpassen, openbaar kan maken of ervoor zorgen dat de persoonsgegevens verloren gaan. Als we zogenaamde verwerkers inschakelen, verplichten we ze onder meer om volgens onze instructies en onze (beveiligings)standaarden met uw persoonsgegevens om te gaan.

#### 15. Meldplicht datalekken

Sinds 1 januari 2016 geldt een meldplicht voor datalekken. Onder een datalek wordt kort gezegd een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens verstaan. Aangezien wij uw persoonsgegevens verwerken, hebben wij een protocol opgesteld hoe wij omgaan met mogelijke datalekken. We maken zorgvuldig de afweging of een datalek gemeld dient te worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of aan betrokkenen (degenen op wie een persoonsgegeven betrekking heeft).

#### 16. Uw rechten

U heeft het recht ons te verzoeken om uw gegevens in te zien, te corrigeren, te verwijderen of te laten weten dat u gebruik wilt maken van uw recht op beperking van de verwerking en overdraagbaarheid van uw gegevens. Ook kunt u verzet aantekenen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens. Als u ons toestemming heeft gegeven voor de verwerking van uw persoonsgegevens, kunt u deze toestemming op eenvoudige wijze intrekken.

Voor het uitoefenen van uw rechten neemt u contact op met onze klantenservice.

We reageren binnen vier weken op uw verzoek.

Bij vragen of klachten heeft u het recht om contact op te nemen met de bevoegde toezichthouder: de Autoriteit Persoonsgegevens.

We zorgen ervoor dat u deze rechten zoveel mogelijk in eigen hand heeft. Zo kunt u op de profielpagina op een van onze websites of apps uw gegevens inzien, corrigeren of verwijderen. En we geven u in onze e-mails de mogelijkheid aan te geven ('verzet aan te tekenen') dat u geen berichten meer wilt ontvangen.

17. Vindt er gegevensoverdracht plaats buiten de EU/EER?

Wij laten enkele diensten en prestaties uitvoeren door zorgvuldig gekozen en afgevaardigde dienstverleners die een zetel buiten de EU hebben (bv. IT-dienstverleners). In dat geval vindt een overdracht naar een derde land plaats. Hiervoor worden de wettelijke vereisten met betrekking tot gegevensbescherming regelingen als basis gebruikt om een passend gegevens beschermingsniveau contractueel vast te leggen met de aanbieder. Hieronder vallen onder meer standaardcontracten van de EU.

18. Gedragscode slimme meter

Duurzaam Vlaanderen maakt geen gebruik van slimme meters.

19. Andere websites

Op onze website(s) treft u een aantal links aan naar andere websites. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de wijze waarop deze sites met persoonlijke informatie omgaan. Lees hiervoor de Privacyverklaring van de site die u bezoekt.

20. Wijzigingen

Wij kunnen deze Privacy- en cookieverklaring eenzijdig wijzigen. We raden u dan ook aan om deze verklaring regelmatig te bekijken. Zo blijft u van eventuele wijzigingen op de hoogte.

Deze privacy- en cookieverklaring is laatstelijk gewijzigd op 16 mei 2018 en in overeenstemming gebracht met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 in werking treedt.

Heeft u na het lezen van deze privacy- en cookieverklaring nog vragen over de bescherming van uw persoonsgegevens? Neem dan contact op met onze functionaris voor de gegevensbescherming, [privacy@DuurzaamVlaanderen.be](mailto:privacy@DuurzaamVlaanderen.be) t.a.v. de Functionaris voor de gegevensbescherming.