



Privacystatement

Heel Nederland schakelt om. Eneco helpt steeds meer mensen en bedrijven met omschakelen naar schone, slimme en zelf opgewekte energie. Zo maken we duurzame energie van iedereen.

Eneco biedt laagdrempelige en betaalbare oplossingen voor consumenten en bedrijven. Ook investeren we volop in duurzame energie, zelf of samen met partners. We voorzien al miljoenen klanten dagelijks van schone energie en maken zo samen goede stappen naar een duurzamer Nederland.

Doen we dan álles samen? Nee: je gegevens blijven natuurlijk van jouzelf en van niemand anders. We houden ons uiteraard aan de privacy wetgeving – de Algemene Verordening Gegevensbescherming – en beschermen jouw persoonsgegevens.

Om de energietransitie succesvol te laten verlopen, is het noodzakelijk dat we de bescherming van persoonsgegevens als harde randvoorwaarde meenemen bij onze bestaande en te ontwikkelen nieuwe diensten. We zorgen ervoor dat jouw persoonsgegevens zorgvuldig worden verwerkt en beveiligd.

Eneco verwerkt persoonsgegevens. Wij willen je hierover graag duidelijk informeren. In dit privacystatement geven wij je antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van persoonsgegevens door Eneco in Nederland. Zo leggen we in dit privacystatement uit hoe we jouw gegevens verwerken en waarvoor we dat doen. We vertellen je hier ook wat je zelf kunt beslissen over het gebruik van je gegevens. Dit privacystatement geldt voor iedere dienstverlening van Eneco waarbij persoonsgegevens worden verwerkt. Dat leggen we hieronder uit.

Verwerken van persoonsgegevens

1. Wat is verwerken van persoonsgegevens?

Verwerken is alles wat er met persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het opslaan, opvragen, gebruiken, met elkaar in verband brengen en verwijderen van gegevens uit onze administratie. Dit is dus een zeer



ruim begrip. Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect iets over een natuurlijk persoon zeggen. Bijvoorbeeld je naam en adres, maar ook – in combinatie daarmee - je verbruiksgegevens.

2. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens

Eneco bestaat uit de N.V. Eneco Beheer en de met haar in de (Eneco-)groep verbonden rechtspersonen en vennootschappen ("groepsmaatschappijen"). Waar wij in dit privacystatement spreken over Eneco, bedoelen wij Eneco in Nederland.

De groepsmaatschappijen van Eneco die persoonsgegevens conform dit privacystatement verwerken zijn:

- **[Eneco Consumenten B.V.](#)**
- **[Eneco Zakelijk B.V.](#)**
- **[Eneco eMobility B.V.](#)**
- **[Eneco Installatie Bedrijven B.V.](#)**
- **[Eneco Services B.V.](#)**
- **[Eneco Warmte & Koude B.V.](#)**
- **[Eneco Warmte & Koude Leveringsbedrijf B.V.](#)**
- **[Eneco Warmtenetten B.V.](#)**
- **[Eneco Smart Energy B.V.](#)**
- **[Eneco Wind B.V.](#)**
- **[Eneco Solar, Bio & Hydro B.V.](#)**

Alle bovengenoemde groepsmaatschappijen van Eneco verwerken persoonsgegevens bij de uitvoering van hun dienstverlening. Wil je weten welk onderdeel van Eneco verantwoordelijk is voor de verwerking van jouw persoonsgegevens? Neem dan via de bovenstaande link contact op met de groepsmaatschappij van Eneco waar je producten en/of diensten afneemt.

Eneco heeft aanvullende privacyverklaringen voor sommige **[producten en diensten](#)** en voor **[solliciteren bij Eneco](#)**, met informatie over welke persoonsgegevens worden verwerkt en voor welk doel.



3. Van wie verwerkt Eneco persoonsgegevens?

Wij verwerken gegevens van personen met wie wij een klantrelatie hebben, willen krijgen of hebben gehad. Dat zijn dus bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- (voormalige) klanten;
- personen die interesse tonen in onze producten en diensten, of
- personen die aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waar wij een klantrelatie mee hebben, willen krijgen of hebben gehad.

Als een bedrijf of organisatie een klantrelatie met Eneco heeft en contactgegevens van zijn medewerkers aan ons doorgeeft, is dat bedrijf of die organisatie verplicht om deze personen hierover te informeren. In dit privacystatement kunnen deze personen zien hoe wij met hun persoonsgegevens omgaan.

Wij kunnen persoonsgegevens verwerken van derden met wie wij geen klantrelatie hebben of hebben gehad, bijvoorbeeld als je een huis huurt inclusief energie. Of om jouw en onze belangen te beschermen, bijvoorbeeld in het kader van fraudebestrijding en het inventariseren van stakeholders bij infrastructurele projecten.

4. Welke persoonsgegevens verwerkt Eneco?

Eneco beschikt over persoonsgegevens als je deze zelf aan ons hebt verstrekt of gebruik maakt van onze diensten en/of producten. Eneco kan ook over deze gegevens beschikken door openbare bronnen te raadplegen en/of door het verkrijgen van gegevens via derden. Hier vind je een overzicht van de categorieën van persoonsgegevens, zoals deze per groepsmaatschappij worden verwerkt.

Eneco hanteert de volgende bewaartermijnen. Heb je contact met ons maar besluit je geen klant te worden dan bewaren we je persoonsgegevens maximaal drie maanden. Word je wel klant dan bewaren we de persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst zolang als je klant bent en voor een periode van maximaal twee jaar (consumenten) of vijf jaar (zakelijke klanten) na einde klantrelatie. In die periode gebruiken we je persoonsgegevens voor de afhandeling



van de overeenkomst en om je incidenteel te benaderen met de vraag om weer klant te worden. Daarnaast gebruiken we je gegevens in die periode voor interne analyses, prognoses en procesverbeteringen en voor wettelijk verplichte rapportages (bijvoorbeeld aan een toezichthouder). De persoonsgegevens die nodig zijn voor een (dreigende) (buiten)gerechtelijke procedure kunnen we langer dan twee jaar bewaren. Namelijk zolang als nodig is voor de procedure en maximaal twintig jaar. Persoonsgegevens die nodig zijn om te voldoen aan de wettelijke bewaarplicht van de belastingdienst bewaren we tot zeven jaar na einde klantrelatie.

5. Waarvoor verwerkt Eneco persoonsgegevens?

Uitvoering overeenkomst tussen jou en Eneco

a. Om een klantrelatie met je aan te gaan en tot stand te kunnen brengen

Als je klant bij ons wilt worden of wanneer je een nieuw product of een nieuwe dienst wilt afnemen, hebben wij persoonsgegevens nodig. Zo mogen energieleveranciers bij alle nieuwe klanten een kredietwaardigheidsonderzoek doen om te beoordelen of wij je als klant kunnen accepteren, of dat wij je eerst om een waarborgsom vragen voordat wij je aanmelding verder kunnen verwerken.

Hiervoor kunnen wij ook gegevens over je gebruiken die wij van anderen ontvangen. Bijvoorbeeld van het bedrijf dat het kredietwaardigheidsonderzoek voor ons verricht.

b. Om de overeenkomst uit te kunnen voeren

Als je klant bij ons bent, willen wij je goed van dienst zijn. Voor het uitvoeren van de overeenkomst die wij met jou of een derde (bijvoorbeeld met je verhuurder als je een huis huurt inclusief energie) hebben gesloten en om onze diensten aan je te kunnen leveren, verwerken wij je persoonsgegevens. Wij kunnen je geen diensten leveren zonder je gegevens hiervoor te gebruiken. Wij gebruiken je naam en (e-mail)adresgegevens bijvoorbeeld voor onze administratie en om contact met je te onderhouden. Wij gebruiken je persoonsgegevens ook voor het beantwoorden van je vragen en de afhandeling van klachten en geschillen, ook na afloop van de overeenkomst. Wij leggen gesprekken vast, bijvoorbeeld telefoongesprekken en chatsessies die je met ons voert. Dat geldt ook voor de vragen die je ons per e-mail, post, app, chat of telefonisch stelt. Dit doen wij onder meer voor trainingsdoeleinden



(gerechtvaardigd belang) en om op een later moment onze afspraken met jou te kunnen nagaan en in het kader van (juridische) bewijsvoering. Maar we hebben je gegevens bijvoorbeeld ook nodig om onze dienstverlening technisch mogelijk te maken.

We verwerken je persoonsgegevens onder meer om je (jaar)nota('s) te kunnen sturen en deze te kunnen incasseren en om bij te houden wat je hebt verbruikt in de afgelopen periode. Ook stellen we een nieuw termijnbedrag vast. Als je bij het aangaan van je overeenkomst een incassomachtiging hebt gegeven, incasseren we maandelijks de verschuldigde (termijn)bedragen van je rekening.

Als je bijvoorbeeld je (jaar)nota('s) niet (op tijd) betaalt, ook niet nadat we je daarvoor een herinnering hebben gestuurd, kunnen we onze vordering op jou ter incasso overdragen aan een derde partij. Deze partij ontvangt van ons dan je gegevens die nodig zijn om de vordering te kunnen incasseren, zoals je naam, adresgegevens en de factuur waar het om gaat.

Eneco biedt een deel van haar dienstverlening aan via de Eneco App. De persoonsgegevens die Eneco verwerkt kunnen ook worden verwerkt via de Eneco App. Meer informatie hierover vind je in de App. Heb je een slimme meter en gebruik je de Eneco App, dan gebruiken we je (meet)gegevens om je inzicht te geven in je energieverbruik.

c. Om overeenkomsten met leveranciers en zakelijke klanten aan te gaan en uit te voeren

Als je voor je werk contact hebt met Eneco kunnen wij je persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om vast te kunnen stellen of je je bedrijf mag vertegenwoordigen. Of om contact te kunnen onderhouden met het bedrijf waarvoor je werkt.

Wettelijke verplichting

d. Om wettelijke verplichtingen na te komen

In sommige gevallen zijn we wettelijk verplicht (service)berichten te sturen. Hierbij kun je denken aan de situatie dat de (energie)leveringstarieven wijzigen. Wij



informereren je dan persoonlijk over deze wijziging.

Eneco kan ook wettelijk verplicht zijn om medewerking te verlenen aan een verzoek om persoonsgegevens van klanten te verstrekken aan bevoegde overheidsinstanties, zoals een toezichthouder (bijvoorbeeld de Autoriteit Consument en Markt ("ACM")), de Gemeente, de Belastingdienst of aan de politie. De verdere verwerking van die gegevens valt onder de verantwoordelijkheid van die overheidsinstanties. Wij werken hier alleen aan mee als we hebben vastgesteld dat dit verzoek aan de wettelijke vereisten voldoet.

Omdat wij moeten voldoen aan wettelijke verplichtingen, verwerken wij jouw gegevens ook in het kader van accountantscontroles.

Eneco houdt zich ook aan de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters. Deze gedragscode bevat gedragsregels over het gebruik, het vastleggen, het uitwisselen en het bewaren van gegevens die zijn verkregen uit een slimme meter. Hebben de gegevens uit een slimme meter betrekking op jou, maar ben je geen klant van Eneco, bijvoorbeeld omdat je huurder van onze klant bent, dan heb je ook de rechten die onder het kopje Regels & Rechten vermeld staan.

Eneco sluit een aansluitovereenkomst met je namens jouw netbeheerder en wisselt je persoonsgegevens in verband daarmee met de netbeheerder uit.

Daarnaast verwerken wij je persoonsgegevens voor het innen van vorderingen ten behoeve van derden. Zoals bijvoorbeeld de netbeheerkosten van je netbeheerder die wij bij je in rekening brengen en vervolgens afdragen aan je netbeheerder.

Toestemming

e. Eneco kan jou ook om toestemming vragen om bepaalde persoonsgegevens te mogen verwerken.

Bijvoorbeeld om je te informeren over voor jou (nieuwe) relevante producten en diensten van andere groepsmaatschappijen van Eneco en/of activiteiten en acties die Eneco in samenwerking met door haar zorgvuldig geselecteerde partners organiseert, zoals bijvoorbeeld Dagjes Uit.



Als je een slimme meter hebt, vragen we met je akkoord dagelijks je meterstanden op bij je netbeheerder. De netbeheerder leest de meterstanden uit en levert ons deze op dag-, uur- en kwartierbasis aan. Bijvoorbeeld als je gebruik wilt maken van onze verbruik- en inzichtdiensten waarmee we je inzicht bieden in je energieverbruik en -kosten. Als je daarvoor toestemming hebt gegeven, kun je die op elk gewenst moment weer intrekken. Dit kan via Mijn Eneco of door contact op te nemen met onze Klantenservice. Het intrekken van je toestemming heeft geen terugwerkende kracht. Bij Warmte gebruiken we met jouw toestemming meetgegevens om onze warmtenetten zo efficiënt mogelijk aan te kunnen sturen.

Gerechtvaardigd belang

f. Voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten

Om je goed van dienst te zijn en te blijven, werken wij voortdurend aan de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten. In sommige gevallen verwerken wij hiervoor persoonsgegevens. Dat doen wij onder meer voor kwaliteitsdoeleinden. Bijvoorbeeld als je een vraag stelt over een product.

g. Voor onze bedrijfsvoering

Ten behoeve van managementinformatie en ter bepaling van onze algemene strategie en beleid.

h. Voor promotie- en marketingdoeleinden

Je persoonsgegevens worden door Eneco ook gebruikt voor promotie- en/of marketingdoeleinden. Bijvoorbeeld om je te informeren over voor jou (nieuwe) relevante producten en diensten en/of activiteiten Eneco maakt hierbij gebruik van profilering.

Profilering is geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, waarbij aan de hand van persoonsgegevens bepaalde persoonlijke aspecten van jou worden geëvalueerd. Eneco past dit toe om bijvoorbeeld persoonlijke voorkeuren, interesses en bezoekersgedrag te analyseren of te voorspellen. Hiervoor kunnen wij ook gegevens over je gebruiken die wij van anderen kopen. Wij kunnen daarmee de inhoud van onze informatie en aanbiedingen beter op jouw interesses afstemmen. Bij Eneco vindt geen geautomatiseerde besluitvorming op basis van profilering plaats als



daaraan rechtsgevolgen voor jou zijn verbonden of het besluit jou in aanmerkelijke mate treft.

We informeren je in het kader van promotie- en/of marketingdoeleinden via e-mail, app, telefonisch of per post. Als je op deze informatie geen prijs stelt, kun je je hiervoor afmelden via de afmeldmogelijkheid die in deze berichten wordt geboden. Je kunt dit ook melden bij het onderdeel van Eneco waar je diensten of producten afneemt per email naar klantenservice@eneco.com of schriftelijk op Antwoordnummer 5166, 3000 VB Rotterdam.

Als je geen klant meer bent, kunnen we je nog benaderen met een aanbod om weer klant te worden, tenzij je je hiervoor hebt afgemeld. Eneco hanteert hiervoor een termijn tot maximaal twee jaar na het beëindigen van de klantrelatie.

Als je onze website bezoekt, dan kunnen wij je gebruik van onze website koppelen aan de informatie die bij ons over je bekend is om onze dienstverlening aan jou te verbeteren en om voor jou relevante advertenties te tonen. Ook kunnen wij de gegevens gebruiken voor het uitvoeren van analyses om voor jou meer gerichte informatie op de sites te zetten. Hiermee kan Eneco haar dienstverlening verder verbeteren en aanpassen aan de wensen van klanten. Daarnaast combineren wij je online surf-, zoek-, en klantgedrag om jou online en/of offline relevante aanbiedingen en aanbevelingen te doen, afgestemd op jouw voorkeuren of interesses en om onze campagnes te optimaliseren. Dit doen wij op basis van cookietechnieken en met cookies vergelijkbare technieken. Dit leggen wij je uit in ons [cookiestatement](#).

i. Voor statistische en wetenschappelijke doeleinden

We kunnen de gegevens die wij van je hebben vastgelegd ook gebruiken om analyses uit te voeren en onderzoek te doen, ook als we deze gegevens niet meer nodig hebben voor andere doeleinden. Dat wil zeggen dat de gegevens alleen nog maar voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden gebruikt.

Links naar andere sites

Op de websites van Eneco zijn enkele links naar websites van andere partijen opgenomen. Eneco draagt geen verantwoordelijkheid voor de wijze waarop deze



partijen met jouw gegevens omgaan. Kijk daarom of de door jou bezochte site een privacyverklaring bevat. Zo ja, lees deze om te zien of je je kunt vinden in het daarin beschreven privacybeleid van de betreffende partij.

6. Verwerkt Eneco ook bijzondere en/of strafrechtelijke persoonsgegevens?

Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens over gezondheid, gegevens over religieuze of levensbeschouwende overtuigingen, etnische gegevens of gegevens betreffende ras, politieke opvattingen, het lidmaatschap van een vakbond, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, genetische gegevens en gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid. Eneco verwerkt géén bijzondere persoonsgegevens, tenzij dat door de wet is toegestaan. Vraag je ons om bijzondere persoonsgegevens over je vast te leggen of maak je deze gegevens zelf openbaar? Dan verwerken wij deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening.

Strafrechtelijke persoonsgegevens

Een andere categorie gegevens betreft de strafrechtelijke gegevens. Het gaat daarbij om de verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen. Ook gaat het om persoonsgegevens betreffende een door de rechter opgelegd verbod naar aanleiding van onrechtmatig of hinderlijk gedrag. Deze gegevens kan Eneco ook verwerken als de wet dat toelaat of in het kader van onderzoek naar strafbare feiten of bij hinderlijk en/of (eerder vertoond) agressief gedrag.

7. Aan wie verstrekt Eneco mijn persoonsgegevens?

Eneco kan je persoonsgegevens verstrekken aan dienstverleners, die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze diensten en die daarbij in onze opdracht persoonsgegevens verwerken. Eneco kan bijvoorbeeld dienstverleners inschakelen voor IT-ondersteuning of bij de afhandeling of levering van onze diensten. Eneco verstrekt aan dienstverleners uitsluitend gegevens die noodzakelijk zijn voor de dienstverlening. Eneco verplicht de dienstverleners met wie Eneco



persoonsgegevens deelt deze uitsluitend te gebruiken in het kader van de betreffende dienstverlening aan Eneco of om aan wettelijke verplichtingen te voldoen. De dienstverleners mogen ook uitsluitend op instructie van Eneco handelen. Eneco verplicht deze dienstverleners de gegevens afdoende technisch en organisatorisch te beveiligen en geheim te houden.

Hoewel het uitgangspunt van Eneco is om bij voorkeur dienstverleners in te schakelen in landen binnen de EER waar een passend beschermingsniveau geldt, kunnen de dienstverleners die Eneco inschakelt over de hele wereld gevestigd zijn. Dit kan daarom doorgifte meebrengen aan derden in landen die niet hetzelfde beschermingsniveau van persoonsgegevens kennen als Nederland.

Eneco doet dit echter alleen indien door deze derden een passend beschermings- en beveiligingsniveau kan worden geboden. Bijvoorbeeld omdat **deze landen** door de Europese Commissie zijn aangewezen als landen met een vergelijkbaar beschermingsniveau, het gaat om doorgifte op basis van het **EU-VS Privacyshield** of door gebruik te maken van de **EU model clauses**. Dat zijn door de Europese Commissie opgestelde standaardcontracten voor de doorgifte van persoonsgegevens aan een land dat niet hetzelfde beschermingsniveau biedt als binnen de EER.

Je persoonsgegevens kunnen zowel tijdens als na de verwerking voorwerp zijn van onderzoek door bevoegde nationale autoriteiten van de landen waar dergelijke gegevens zich vanwege het verwerkingsproces bevinden. Daarnaast kan Eneco (wettelijk) verplicht worden om je persoonsgegevens te verstrekken aan overheidsinstanties, toezichthouders, politie of bijvoorbeeld aan professionele raadgevers (zoals een bewindvoerder of advocaat).

Je persoonsgegevens worden zonder jouw toestemming niet verkocht aan derde partijen die deze vervolgens voor eigen doeleinden verder verwerken.

Regels & Rechten

8. Wat zijn mijn rechten?



Je hebt een aantal rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die Eneco van je heeft. Deze rechten worden hieronder uitgelegd. Rechten zijn niet absoluut, er zijn altijd uitzonderingen mogelijk waardoor we geen gehoor aan je verzoek kunnen geven. Als dat zo is dan leggen we dat aan je uit.

Als je Eneco een verzoek stuurt over één van deze rechten, zal Eneco hier binnen vier weken op reageren. Je kunt je verzoek doen per post of per e-mail . Stuur je verzoek aan Eneco o.v.v. 'privacy' schriftelijk naar Antwoordnummer 5166, 3000 VB Rotterdam of per e-mail naar klantenservice@eneco.com. In het verzoek moet je zoveel mogelijk specificeren op welke persoonsgegevens je verzoek betrekking heeft. Ook moet je je verzoek voorzien van je naam, adres en telefoonnummer. Het doen van een verzoek is kosteloos, tenzij je ongegronde of buitensporige verzoeken doet.

Voordat we aan je verzoek kunnen voldoen, zijn we wettelijk verplicht je te identificeren. Er zijn verschillende mogelijkheden om een kopie van je identiteitsbewijs te maken zonder dat je pasfoto en het burgerservicenummer (BSN) worden mee gekopieerd. Zie hiervoor bijvoorbeeld de [KopieID app van de Rijksoverheid](#).

Recht op inzage van je persoonsgegevens

Je hebt recht op inzage in je persoonsgegevens. Dit houdt in dat je bij het onderdeel van Eneco waar je diensten en/of producten afneemt, kunt opvragen welke persoonsgegevens er van je worden verwerkt en voor welke doelen die gegevens worden gebruikt.

Recht op rectificatie van je persoonsgegevens

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te laten verbeteren of aanvullen als deze gegevens onjuist of onvolledig zijn.

Recht op gegevenswissing ("vergetelheid")

Je kunt ook een verzoek doen aan Eneco om je gegevens te verwijderen. Eneco hoeft hier niet altijd aan te voldoen. Als je je toestemming intrekt hoeft Eneco je gegevens niet te verwijderen als er een andere rechtsgrond is voor de verwerking. Bijvoorbeeld omdat Eneco wettelijk verplicht is je gegevens te bewaren of omdat de



gegevens nodig zijn om diensten aan je te kunnen leveren.

Recht van bezwaar tegen het gebruik van je persoonsgegevens

Je kan bezwaar maken tegen het verwerken van persoonsgegevens voor direct marketing of vanwege je specifieke situatie. Dit is alleen van toepassing voor verwerkingen onder de grondslag gerechtvaardigd belang.

Recht op beperking van het gebruik van je persoonsgegevens

Als je denkt dat de verwerking van je gegevens door Eneco onrechtmatig is of als Eneco je gegevens niet langer nodig heeft, maar je wilt zelf dat deze gegevens niet worden gewist, dan kun je een verzoek tot beperking van de verwerking doen. Je gegevens blijven dan opgeslagen maar worden in principe verder niet gebruikt. Het verzoek tot beperking kan ook worden gedaan als je nog wacht op een controle van je gegevens of op een antwoord op je verzet tegen het gebruik.

Recht op gegevensoverdraagbaarheid (ook wel het recht op dataportabiliteit genoemd)

Je kunt Eneco een verzoek doen om de gegevens die Eneco van jou heeft ook zelf (elektronisch) te verkrijgen of Eneco als verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken deze over te dragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.

Het recht op gegevensoverdraagbaarheid geldt alleen voor persoonsgegevens die zijn verzameld op basis van toestemming of op basis van een overeenkomst.

Daarnaast gaat het alleen om persoonsgegevens welke zijn verstrekt door, en gerelateerd aan, jou. Hieronder wordt verstaan zowel persoonsgegevens die actief en bewust door jou zijn verstrekt (zoals je e-mailadres bij het aangaan van je overeenkomst met Eneco), als persoonsgegevens die zijn verstrekt door middel van het gebruik van een apparaat of dienst (bijvoorbeeld door de Eneco App of Toon verzamelde gegevens). Afgeleide gegevens (bijvoorbeeld een interesseprofiel opgebouwd door bezoekersgedrag te registreren) vallen uitdrukkelijk niet onder gerelateerde gegevens.

9. Welke regels gelden voor Eneco bij de verwerking van persoonsgegevens?



Bij de verwerking van persoonsgegevens in Nederland is Eneco onder meer gebonden aan:

- **De Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG')**
- **De Gedragscode Slimme Meters voor Leveranciers**
- **De Gedragscode Verwerking voor Overige Diensten Aanbieders**
- **De Telecommunicatiewet**

De Gedragscode Slimme Meters voor Leveranciers en de Gedragscode Verwerking voor Overige Diensten Aanbieders zijn goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens.

Veiligheid

10. Zijn mijn persoonsgegevens (be)veilig(d) bij Eneco?

Je persoonsgegevens worden zorgvuldig bewaard en niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verwerkt. Binnen Eneco kunnen je persoonsgegevens alleen worden gebruikt door medewerkers die hier gelet op hun functie toegang toe moeten hebben. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Willen wij gegevens voor een ander doel gebruiken dan waarvoor ze oorspronkelijk verwerkt waren? Dan kunnen wij dat alleen wanneer er tussen beide doelen een nauwe verwantschap bestaat.

Je persoonsgegevens kunnen ook tussen de onderdelen van Eneco worden uitgewisseld. Maar alleen als hiervoor een grondslag is en wanneer dit verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld.

Eneco neemt passende technische en organisatorische maatregelen om je persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging (per ongeluk of onrechtmatig), verlies, misbruik, vervalsing, ongeoorloofde toegang of verspreiding of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van je persoonsgegevens. Zo kan Eneco bijvoorbeeld gebruik maken van encrypties, toegangscode's en pseudonimisering van persoonsgegevens. Daarbij maakt Eneco een afweging tussen de risico's, de technische mogelijkheden en de uitvoeringskosten.



11. Waar kan ik een datalek melden?

Eneco vindt het heel belangrijk dat de gegevens veilig zijn. Mocht het zo zijn dat gegevens bijvoorbeeld zijn kwijtgeraakt of toegankelijk zijn waar dit niet zou moeten, wil je ons dan zo snel mogelijk informeren? Zodat wij hierover waar nodig contact kunnen opnemen met de betrokkenen en de toezichthouder hierover kunnen informeren? Dit doe je via meldpuntdatalekken@eneco.com. Vermeld in je e-mail je naam, eventueel de organisatie waarvoor je werkt, je telefoonnummer en een korte omschrijving van het datalek. Eneco houdt zich aan de Meldplicht Datalekken. Dit betekent dat wij een ernstig datalek van persoonsgegevens binnen 72 uur na constatering van het datalek melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Heb je een (mogelijk) datalek ontdekt? Meld dit ons zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur nadat je het datalek hebt geconstateerd. [Meer informatie](#).

Informatie

12. Waar kan ik terecht met een vraag of klacht?

Voor vragen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens door Eneco kun je een e-mail sturen aan klantenservice@eneco.com of schriftelijk naar Antwoordnummer 5166, 3000 VB Rotterdam o.v.v. 'privacy' en het betreffende bedrijfs onderdeel waar je diensten en/of producten afneemt.

Daarnaast kun je met vragen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens door Eneco terecht bij de Functionaris Gegevensbescherming ("FG") die Eneco heeft aangesteld om toe te zien op de naleving van de AVG. Je kunt je in dat geval rechtstreeks richten tot onze FG, bereikbaar via meldpuntprivacy@eneco.com. Ook kun je je rechtstreeks wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens om een klacht in te dienen.

13. Kan Eneco dit privacy statement wijzigen?

Ja, ons privacy statement kan van tijd tot tijd wijzigen. Als er wijzigingen optreden in de wet of in onze diensten en producten, kunnen die gevolgen hebben voor de manier waarop wij jouw persoonsgegevens gebruiken. In dat geval wordt het privacy



statement aangepast en informeren wij je daarover. De meest actuele versie van ons privacystatement kun je steeds terugvinden op www.eneco.nl.

Versie: juni 2019