

Privacy statement

Eteck Energie Bedrijven B.V. en alle aan haar gelieerde rechtspersonen, hierna te noemen "Eteck", gevestigd aan Stationsplein 6, 2275 AZ te Voorburg, Kamer van Koophandel nummer 51756048 is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in dit privacy statement.

Contactgegevens:

Website: www.eteck.nl
Adres: Stationsplein 6
Postcode en plaats: 2275 AZ Voorburg
Telefoonnummer: 085-0218 000

Verwerken van persoonsgegevens

Onder persoonsgegevens wordt verstaan alle gegevens die direct of indirect iets over een natuurlijk persoon zeggen, zoals bijvoorbeeld uw naam, adres, telefoonnummer en uw e-mailadres, maar ook – al dan niet in combinatie daarmee – uw verbruiksgegevens indien van toepassing.

Onder het verwerken wordt verstaan alles wat er mogelijk is met persoonsgegevens, zoals bijvoorbeeld het verzamelen, het opslaan, het opvragen, het gebruiken, het met elkaar in verband brengen en het verwijderen van gegevens uit onze administratiesystemen.

Eteck kan persoonsgegevens van derden verwerken met wie er (nog) geen (klant)relatie is of is geweest, bijvoorbeeld als wij uw gegevens van uw verhuurder ontvangen om een overeenkomst aan te gaan of om onze (gezamenlijke) belangen te beschermen.

Persoonsgegevens die wij verwerken

Wij verwerken persoonsgegevens van u als energieafnemer en/of als (klant)relatie doordat u gebruik maakt van onze website, onze producten en diensten en/of omdat u deze gegevens zelf aan ons heeft verstrekt. Hieronder vindt u een overzicht van de (persoons)gegevens die wij kunnen verwerken:

- NAWT-gegevens (zoals naam, straatnaam en huisnummer, postcode en bedrijfsnaam, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer en gegevens over het aansluitadres);
- contractgegevens (zoals geboortedatum, (factuur)adres, klantnummer, afgenomen producten en diensten, contractnummer, contracthistorie, contractduur en KvK-nummer);
- klachtgegevens (zoals meldingen, ingediende klachten en de afhandeling daarvan);
- online-gegevens (zoals web(site)gebruik, browser, browserversie, operating system, OS-versie, IP-adres, verbindingsmomenten en verbindingstype);
- technische gegevens (zoals technische gegevens energieaansluiting, EAN-code, meternummer, hardware- en softwareversie, instellingsgegevens en gegevens van randapparatuur);
- financiële gegevens (zoals bankrekeningnummer, betaalwijze, machtiging, betalingen, achterstanden,

vorderingen en betaalgegevens);

- (slimme) meet- en/of verbruiksgegevens (zoals gebruiksdata, individuele meetgegevens, (historisch) stroomverbruik, gasverbruik, productiegegevens stroom (PV-panelen), thermostaatgegevens (temperaturen) en cv-gegevens;
- voicelogging (opslaan en loggen van telefoongesprekken);
- mogelijke overige persoonsgegevens die u actief verstrekt bijvoorbeeld door een (uitbreiding) van het persoonsprofiel op MijnEteck, middels correspondentie en/of persoonsgegevens die u telefonisch aan ons doorgeeft.

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

Wij verwerken geen bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens van u.

Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- het aangaan en/of uitvoeren van een / de met u gesloten (leverings)overeenkomst, waaronder het monitoren en vaststellen van uw verbruik en het monitoren van de correcte werking van systemen;
- het in rekening brengen van voorschotten, het vaststellen en toesturen van (jaar)afrekeningen, het incasseren van facturen, het afhandelen van uw betaling en de mogelijke overdracht van de benodigde gegevens aan een derde partij om de vordering te kunnen incasseren;
- het verzenden van onze nieuwsbrief inzake onze dienstverlening en andere marketing- en communicatieactiviteiten;
- het per post, e-mail of telefoon leggen van contact indien dit nodig is voor onze dienstverlening (in het kader van behandeling van vragen, meldingen, klachten, storingen en geschillen en de afhandeling daarvan), waaronder inbegrepen mededelingen over onderhoud en wijzigingen in onze dienstverlening;
- om u de mogelijkheid te bieden een account aan te maken voor MijnEteck om toegang te hebben tot uw eigen gegevens;
- voor trainingsdoeleinden ter verbetering van onze dienstverlening (gerechtvaardigd belang), om de onderling gemaakte afspraken na te kunnen gaan en in het kader van (juridische) bewijsvoering;
- om aanvullende diensten voor u te verzorgen: zo maken wij voor onze dienstverlening bijvoorbeeld gebruik van MijnEteck Online en de MijnEteck App, waarbij persoonsgegevens kunnen worden verwerkt (heeft u een slimme meter en maakt u gebruik van MijnEteck, dan gebruiken wij uw (meet)gegevens om inzicht te geven in uw verbruik); en
- wij verwerken ook persoonsgegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn, zoals gegevens die wij nodig hebben voor onze belastingaangifte.

Persoonsgegevens verwerken wij uitsluitend op basis van één of meer grondslagen die genoemd worden in artikel 6 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), in het bijzonder:

- het uitvoeren van de met u gesloten overeenkomst(en);
- het nakomen van een wettelijke verplichting (bijvoorbeeld opgelegd door (overheids)instanties als de Autoriteit Consument en Markt (ACM), de Gemeente, de Belastingdienst, de politie of in het kader van accountantscontroles);
- op basis van de door u gegeven toestemming. Als een verwerking gebaseerd is op door u gegeven

toestemming dan kan u die toestemming te allen tijde weer intrekken. Verwerkingen die uitgevoerd zijn vóór de intrekking, blijven rechtmatig uitgevoerd (het intrekken van uw toestemming heeft geen terugwerkende kracht);

- een gerechtvaardigd belang van Eteck of gerechtvaardigde belangen van derden. Daarbij kunt u denken aan de correcte werking van installaties en het zo veel mogelijk garanderen van leveringszekerheid aan afnemers, maar ook aan de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten (kwaliteitsdoeleinden), ter optimalisatie van onze bedrijfsvoering (managementinformatie, algemene strategie en beleid) en voor promotie- en marketingdoeleinden (informerende nieuwe producten en diensten en/of activiteiten van Eteck).

Indien u van ons in het kader van promotie- en/of marketingdoeleinden via e-mail, app, telefonisch of per post informatie ontvangt, kunt u zich hier te allen tijde voor afmelden via de afmeldmogelijkheid die in de betreffende berichten wordt geboden via een specifiek verzoek daartoe aan onze Afdeling Customer Care (zie gegevens hieronder).

Hoe lang wij persoonsgegevens bewaren

Uw persoonsgegevens bewaren wij niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Wij hanteren de volgende bewaartermijnen voor de volgende (categorieën) van persoonsgegevens:

- maximaal één (1) jaar indien u contact met Eteck heeft gehad maar wij geen contractuele klantrelatie zijn aangegaan;
- aan de eventuele opnames van telefoongesprekken voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden is een maximale bewaartermijn van zes (6) maanden verbonden;
- gedurende de looptijd van uw overeenkomst met Eteck en voor een periode van maximaal vijf (5) jaren nadat de klantrelatie is geëindigd;
- maximaal zeven (7) jaar nadat de klantrelatie is geëindigd voor gegevens die wij conform onze fiscale verplichtingen dienen te bewaren.

Daarnaast gebruiken wij uw gegevens voor interne analyses, voor prognoses, voor procesverbeteringen en voor wettelijk verplichte rapportages (zoals aan een toezichthouder). Mogelijke gegevens die nodig zijn voor een (dreigende) (buiten)gerechtelijke procedure bewaren wij niet langer dan noodzakelijk.

Delen van persoonsgegevens met derden

Wij delen uw persoonsgegevens met verschillende derden als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Bijvoorbeeld het callcenter om meldingen aan te nemen, onderhoudspartijen om service en onderhoud uit te voeren, meetbedrijven voor het monitoren en vaststellen van verbruik of de Belastingdienst. Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Eteck blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Als u onze website of de MijnEteck App bezoekt, dan kunnen wij uw gebruik van onze website of de

MijnEteck App koppelen aan de informatie die bij ons over u bekend is om onze dienstverlening aan u te verbeteren. Ook kunnen wij de gegevens gebruiken voor het uitvoeren van analyses om meer gerichte informatie op de sites te zetten. Hiermee kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren en aanpassen aan de wensen van klanten. Dit doen wij op basis van cookietechnieken en met cookies vergelijkbare technieken. Dit lichten wij verder toe in ons cookiestatement.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

Als klant van Eteck kunt u via MijnEteck (uw klantportaal) inzien over welke persoonsgegevens wij in ieder geval beschikken. Hierdoor heeft u altijd direct inzage in uw persoonsgegevens. U heeft een aantal rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens die wij van u hebben. Als u gebruik wenst te maken van een van de hieronder uitgelegde rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die Eteck van u heeft, dan kunt u dit doen door het contactformulier in te vullen via [deze link](#). Uiteraard kunt u ook een verzoek indienen via MijnEteck of door een e-mail te sturen naar meldpuntprivacy@eteck.nl. In het verzoek moet u zoveel mogelijk specificeren op welke persoonsgegevens uw verzoek betrekking heeft en het verzoek moet zijn voorzien van uw naam, adres en telefoonnummer. Wij reageren zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier (4) weken op uw verzoek. De behandeling van het verzoek is kosteloos, tenzij er sprake is van ongegronde of buitensporige verzoeken. Voordat een verzoek door ons in behandeling kan worden genomen, zijn wij verplicht u te identificeren.

Recht op inzage van uw persoonsgegevens

U heeft recht op inzage in uw persoonsgegevens; dit houdt in dat u bij ons kunt opvragen welke persoonsgegevens er van u worden verwerkt en voor welke doelen die gegevens worden gebruikt.

Recht op rectificatie van uw persoonsgegevens

U heeft het recht om uw persoonsgegevens te laten verbeteren of aanvullen als deze gegevens onjuist of onvolledig zijn.

Recht op verwijdering van uw gegevens (“vergetelheid”)

U kunt ons verzoeken om uw gegevens te verwijderen. Let er hierbij op dat wij hier niet altijd aan hoeven te voldoen. Als u uw eerder gegeven toestemming intrekt, zijn wij niet verplicht uw gegevens te verwijderen als er een andere rechtsgrond bestaat voor de verwerking (zoals bij een wettelijke verplichting of omdat wij uw gegevens nodig hebben om producten en/of diensten te kunnen leveren).

Recht van bezwaar tegen het gebruik van uw persoonsgegevens

U kunt bezwaar maken tegen het verwerken van uw persoonsgegevens voor direct marketing of vanwege uw specifieke situatie. Let wel, dit is alleen van toepassing voor verwerkingen door Eteck met als basis de grondslag gerechtvaardigd belang.

Recht op beperking van het gebruik van uw persoonsgegevens

Als u denkt dat de verwerking van uw persoonsgegevens onrechtmatig is of als u van mening bent dat wij uw persoonsgegevens langer bewaren dan nodig, maar u wilt zelf dat deze gegevens niet worden gewist, dan kunt u een verzoek tot beperking van de verwerking doen. Uw persoonsgegevens blijven dan opgeslagen maar worden in principe verder niet gebruikt.

Recht op gegevensoverdraagbaarheid (recht op dataportabiliteit)

U kunt bij ons een verzoek indienen om de persoonsgegevens die wij van u hebben ook zelf (elektronisch) te verkrijgen of Eteck te verzoeken deze over te dragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke. Het recht op gegevensoverdraagbaarheid geldt alleen voor persoonsgegevens die zijn verzameld op basis van de grondslag toestemming of op basis van een overeenkomst.

Daarnaast gaat het hier alleen om persoonsgegevens die door uzelf zijn verstrekt en aan u gerelateerd zijn. Zoals persoonsgegevens die actief en bewust door u zijn verstrekt (zoals uw e-mailadres bij het aangaan van de overeenkomst met Eteck) en persoonsgegevens die zijn verstrekt door middel van het gebruik van een apparaat of dienst (zoals via MijnEteck Online, door gebruik van de MijnEteck App of middels de door de aanwezige meter verzamelde gegevens). Afgeleide gegevens (zoals een interesseprofiel opgebouwd door bezoekersgedrag (van onze website of de MijnEteck App) te registreren) vallen uitdrukkelijk niet onder gerelateerde gegevens.

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

De bescherming van uw gegevens nemen wij serieus en wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze Afdeling Customer Care via telefoonnummer 085-0218000.

Vermoeden van een datalek

Wij vinden de bescherming en de veiligheid van uw gegevens heel belangrijk. Mocht u constateren dat er bijvoorbeeld gegevens zijn kwijtgeraakt of toegankelijk zijn waar dit niet zou moeten, dan worden wij daar uiteraard graag zo spoedig mogelijk van op de hoogte gebracht. Daarmee zijn wij in staat hierover waar nodig contact met de betrokkenen op te kunnen opnemen en de toezichthouder hierover te kunnen informeren. U kunt uw melding hiervan doen via meldpuntdatalekken@eteck.nl. Vermeld in uw e-mail in ieder geval uw naam, eventueel het bedrijf waar u voor werkt als u een zakelijke afnemer bent, uw (zakelijke) telefoonnummer en een korte omschrijving van het geconstateerde datalek. Heeft u een (mogelijk) datalek geconstateerd, meld dit ons dan zo snel mogelijk.

Waar kunt u terecht met een vraag of klacht?

Voor vragen of klachten over onze verwerking van uw persoonsgegevens kunt u ons digitaal of per post benaderen. Stuur uw schriftelijke vraag of klacht naar Eteck t.a.v. de Afdeling Customer Care via Antwoordnummer 11021, 2280 VC Rijswijk. Of gebruik het contactformulier op onze website www.eteck.nl, de MijnEteck App of via MijnEteck Online. Daarnaast kunt u met vragen of klachten over onze verwerking van persoonsgegevens terecht bij onze Functionaris Gegevensbescherming (FG) die Eteck heeft aangesteld om toe te zien op de naleving van de AVG. U kunt zich in dat geval rechtstreeks richten tot onze FG, bereikbaar via meldpuntprivacy@eteck.nl. Ook kunt u zich rechtstreeks wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) om een klacht in te dienen.

Wijzigingen

Wij behouden ons het recht voor om de inhoud van dit privacy statement tussentijds zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen. Eventuele aanpassingen worden gepubliceerd op de website van Eteck. Check daarom regelmatig het actuele privacy statement op www.eteck.nl.

Voorburg, 11 december 2024