Privacyverklaring

Verhelp Energie Problemen is ervan overtuigd dat de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van haar (ex) klanten, potentiële klanten en bezoekers van de website(s) van essentieel belang is voor haar activiteiten. Om die reden worden dan ook persoonlijke gegevens van klanten en bezoekers met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. Verhelp Energie Problemen houdt zich daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

1. Verwerkingsverantwoordelijke

Verhelp Energie Problemen maakt deel uit van Financial Advising & Services. Via de diensten en/of producten van deze ondernemingen (hierna: "Wij " of “Ons”) 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.

Verhelp Energie Problemen, gevestigd aan het Overschiestraat 182, 1062XK te Amsterdam is voor de gegevensverwerkingen binnen Financial Advising & Services de verwerkingsverantwoordelijke.

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

Contractgegevens zoals bijvoorbeeld looptijd en tariefsoort

Geboortedatum en geslacht

Gezinssamenstelling 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 krediettoetsing

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 welvaartsprofielen, 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)

Vaak gebruiken we maar een aantal van bovengenoemde gegevens. Welke dat zijn, hangt af van het doel waarvoor we de 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 onlineadvertenties kunnen tonen buiten onze eigen website(s).

4. Zo komen we aan uw gegevens

We vragen uw gegevens op het moment dat u advies van ons wilt innen. 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.

Daarnaast kopen wij ook datasets aan bij derde partijen. Voorbeelden van deze aangekochte data zijn socio-demografische gegevens of interesses ingedeeld in categorieën. Bij deze partijen kunnen datasets aangekocht worden: EDM, Cendris, Tetraeder, PostNL, Sizo.

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 debiteurencontrole, 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 opiniepeilinginstituten) 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 het contactformulier in te vullen en aan ons te verzenden: particulieren/zzp, mkb, grootzakelijk.

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, vragen we u eerst om toestemming.

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 (productmail)

Voor het ontvangen van interessante aanbiedingen en acties van Verhelp Energie Problemen en/of (service)partners van Verhelp Energie Problemen (actiemail)

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 het contactformulier in te vullen en aan ons te verzenden: particulieren/zzp, mkb, grootzakelijk.

8. Social media

Wij gaan graag via het web en (eigen) social mediakanalen 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 mediakanalen, 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 mediakanalen plaatsen of hoe zij omgaan met persoonsgegevens. Als u vragen of opmerkingen heeft, neem dan contact met ons op: particulieren/zzp, mkb, grootzakelijk.

9. Delen van persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens kunnen binnen onze groep worden uitgewisseld en gecombineerd.

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 (beveiliging)standaarden met uw gegevens om te gaan. Deze afspraken leggen we met elke verwerker vast in een zogenaamde verwerkersovereenkomst.

10. 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.

11. 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.

12. 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).

13. 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 aan tekenen 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 recht van verzet klikt u hier. De overige rechten oefent u uit door het contactformulier in te vullen en aan ons te verzenden: particulieren/zzp, mkb, grootzakelijk. 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.

14. 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.

15. Wijzigingen

Wij kunnen deze Privacy- en cookie verklaring 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 02 maart 2019 en in overeenstemming gebracht met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 in werking treedt.

16. Vragen

Heeft u na het lezen van deze privacy- en cookie verklaring nog vragen over de bescherming van uw persoonsgegevens? Neem dan contact op met onze functionaris voor de gegevensbescherming.