

Energie Coöperatie Eemnes is ervan overtuigd dat de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van haar (ex) klanten, potentiële klanten en bezoekers van de website van essentieel belang is voor haar activiteiten. Persoonlijke gegevens van klanten en bezoekers worden daarom met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. Energie Coöperatie Eemnes houdt zich daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 in werking is getreden.

1. Verwerkingsverantwoordelijke

Energie Coöperatie Eemnes U.A, Zonedaken Eemnes U.A. en Energie van Eemnes BV verwerken diensten en/of producten van deze ondernemingen (hierna: "Wij " of Ons) en 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. De ondernemingen zijn gevestigd aan de Watersnip 1, 3755 GK te Eemnes en is voor de gegevensverwerkingen de verwerkingsverantwoordelijke.

Per verbonden onderneming kunnen er aanvullende en/of afwijkende bepalingen in de privacy- verklaringen staan. Dit heeft te maken met de specifieke dienstverlening en/of producten van deze onderneming zoals onze partners. Als u klant bent bij een van onze ondernemingen, adviseren we u om hun privacyverklaring te lezen. Wij verwerken uw persoonsgegevens doordat u bijvoorbeeld gebruik maakt van onze diensten via onze website of apps. Als u lid bent bij een van de verbonden ondernemingen, adviseren we u om hun privacyverklaring te lezen. Wij verwerken uw persoonsgegevens doordat u bijvoorbeeld gebruik maakt van onze diensten via onze website of apps.

2. Wanneer leggen wij uw gegevens vast?

Als u telefonisch, via onze website of andere kanalen contact heeft met ons. Dit kan zijn voor een aanvraag lidmaatschap, 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
- Gezinsamenstelling en woningkenmerken
- Verkeers- en locatiegegevens
- Verbruiksgegevens, meetgegevens, (technische) gegevens van uw aansluiting(en) en andere gegevens van uw netbeheerder
- Betalingsgegevens zoals factuuradres, bankrekeningnummer(s) en eventueel creditcardgegevens
- Gedetailleerde (technische) gegevens over het gebruik van onze website 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 of app(s) zijn gebruikt
- Overige gegevens, waaronder gegevens die u met ons heeft gedeeld. Bijvoorbeeld door het invullen van formulieren of tools op onze website of app(s)
- Gegevens van overige producten en/of diensten (zonnepanelen, isolatie en energietransitie)

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 of app(s). En gepersonaliseerde e-mail kunnen toesturen of gepersonaliseerde onlineadvertenties kunnen tonen buiten onze eigen website (zie ook punt 12. Profilerings).

4. Zo komen we aan uw gegevens

We vragen uw gegevens op het moment dat u lid en/of 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 onze website 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.

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 onze ondernemingen
- 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 lidmaatschap
- 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 website of slimme meter en voorkeuren voor communicatiekanaal waarvoor u toestemming heeft gegeven. U kunt zich hiervoor afmelden via email aan bestuur@eemnesenergie.nl.
- 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 of panel) onderzoeken, (mobiele) website 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, 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 het lidmaatschap en/of 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 door ons en/of (service)partners van Eemnes Energie (actiemail)
- Voor nieuws en informatie over uiteenlopende onderwerpen (nieuwsbrief)

U kunt zich voor al deze e-mails afmelden via bestuur@eemnesenergie.nl

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 door een e-mail te sturen naar bestuur@eemnesenergie.nl.

9. Apps

Wij bieden een deel van onze dienstverlening aan via apps. Via apps kunnen persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt. Het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens via apps valt ook onder deze privacyverklaring. Voor een goede werking van sommige apps willen wij toegang tot gegevens over uw smartphone of tablet, zoals welk besturingssysteem wordt gebruikt. Bij installatie van de app vragen wij uw toestemming voor toegang tot gegevens die voor de werking van de app noodzakelijk zijn.

Wij slaan niets op van uw contacten, apps van andere aanbieders of telefoonnummers. Ook bewaren we geen informatie die irrelevant is voor de werking van de app.

Dit zijn onze apps:

- Bliq
- Hoom
- Econobis

10. Delen van persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens kunnen binnen onze ondernemingen 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 (Beveiliging) 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 de website 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 onze website bezoekt, slaan we op uw computerinformatie 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.

Wij onderscheiden 3 soorten cookies:

- **Noodzakelijke cookies** zijn functionele en statistieke cookies, die nodig zijn om onze website zo goed mogelijk te laten werken. Zo kunnen wij eenvoudig inloggen faciliteren, bijhouden welke pagina's u bezoekt of welke onderwerpen voor u van belang zijn. Daarnaast kunnen we uw gegevens bijhouden als u een offerte vraagt.
- **Relevante cookies** helpen ons onze website, apps en e-mails zo relevant mogelijk voor u te maken en binnen de ondernemingen te personaliseren. Bijvoorbeeld door de acties en aanbiedingen op onze website af te stemmen op uw bezoekgedrag in combinatie met u contractgegevens.
- **Externe cookies** maken de koppeling met social media zoals Facebook en Twitter mogelijk en bieden de functionaliteit om bijvoorbeeld informatie te delen op social media of recensies te kunnen lezen. Deze cookies maken het ook mogelijk om online advertenties van ons buiten onze eigen website voor u zo relevant mogelijk te maken en te personaliseren.

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. Profilerings, 13. Bewaren, 14. Beveiliging en 16. Uw rechten).

Cookies verwijderen

U bepaalt zelf welke cookies op uw apparaat worden opgeslagen en u kunt ook cookies verwijderen die al zijn opgeslagen. De toestemming voor het plaatsen van cookies wordt ook opgeslagen in een cookie. Verwijdert u cookies uit uw browser dan kan uw keuze niet worden herkend en informeren we u opnieuw over het gebruik van cookies en vragen we u om toestemming.

12. Profilerings

Wij kunnen gebruik maken van profilerings. Profilerings betekent het verzamelen, analyseren en combineren van (persoons)gegevens met als doel u in te delen in bepaalde (interesse) categorieën. Voor de opbouw van de

profielen kan het profilerings-algoritme in theorie alle soorten relevante gegevens meenemen die genoemd staan onder punt 3. Soorten persoonsgegevens. Bekijk punten 4. Zo komen wij aan uw gegevens en 11. Cookies voor meer informatie over hoe we de gegevens verkrijgen.

Na het verkrijgen van de gegevens worden daarop analyses uitgevoerd met als resultaat dat we automatisch bepaalde (interesse-) categorieën aan uw profiel toevoegen. Zo zorgt profilering ervoor dat zowel de content van onze website, apps en e-mails en onze aanbiedingen en advertenties beter bij uw interesses aansluiten. Profilering kan impact hebben op uw privacy. Bijvoorbeeld als we op basis van onjuiste of verouderde gegevens verkeerde (interesse-)categorieën aan u hebben gekoppeld. U kunt zich hiervoor afmelden door een mail te verzenden aan bestuur@eemnesenergie.nl mail. We sluiten u dan in het vervolg uit 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 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 kunt u een mail sturen naar bestuur@eemnesenergie.nl.

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 onze website 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 gegevensbeschermingsregelingen als basis gebruikt om een passend gegevensbeschermingsniveau contractueel vast te leggen met de aanbieder. Hieronder vallen onder meer standaardcontracten van de EU.

18. Gedragscode slimme meter

Om onze diensten goed uit te voeren, gebruiken we meetgegevens uit kleinverbruik meetinrichtingen die op afstand uitleesbaar zijn (slimme meters). Leveranciers en de onder hun verantwoordelijkheid handelende meetbedrijven hebben in de Nederlandse energiebranche een gedragscode (/voorwaarden/gedragscode-slimme meters) opgesteld over het gebruik, vastleggen, uitwisselen en bewaren van gegevens uit 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 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 en goedgekeurd op 24 december 2019 en in overeenstemming gebracht met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 in werking is getreden.

21. 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, Peter van Drenth via mail bereikbaar peter@eemnesenergie.nl.