

Nuon Privacy Statement

Zo weet u precies wat uw rechten en onze plichten zijn

Privacy is niet zomaar iets, het is een grondrecht. Daarom hechten wij veel waarde aan privacy en dus ook aan het beschermen van persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. Uw persoonsgegevens worden met de grootst mogelijke zorgvuldig behandeld en beveiligd. Uw persoonsgegevens zijn bij ons in goede handen.

1. We hebben onze afspraken vastgelegd in dit Privacy Statement

Wij (N.V. Nuon Sales Nederland en Westpoort Warmte B.V.) zijn verantwoordelijk voor het verwerken van uw persoonsgegevens. Hieronder leggen u dan ook graag uit wanneer wij om uw persoonsgegevens vragen en waarvoor wij deze gebruiken. Deze uitgangspunten gelden voor iedereen die contact heeft met ons, of u nu klant bent of bent geweest. Ook geldt dit statement als u klant wilt worden of als u onze websites bezoekt. Wij kunnen het Privacy Statement wijzigen. De laatste versie vindt u altijd op deze website. Bij materiële wijzigingen van het Privacy Statement informeren wij hierover rechtstreeks.

2. Wat doen wij met uw persoonsgegevens?

We vertellen u er graag meer over. Zodat u precies weet wat u van ons kunt verwachten.

2.1 Wanneer leggen wij uw persoonsgegevens vast?

Als u contact met ons heeft, leggen we persoonsgegevens van u vast. Daar kunnen we kort over zijn. Of u nu een nieuwe klant van ons wordt of bent geweest, een offerte aanvraagt, uw mailadres doorgeeft, abonneert op onze nieuwsbrief, onze app(s) gebruikt, met ons belt of chat, na elk contact kunnen wij persoonsgegevens van u vastleggen.

Natuurlijk vaak gewoon omdat dit nodig is. Want zonder adresgegevens is het niet mogelijk energie bij u te leveren. Maar ook om u steeds beter vooraf te adviseren en te helpen. Via onze adviestools, seintjes en Mijn Nuon. We bieden graag hulp bij energie besparen en daarnaast zorgen we er zo goed mogelijk voor dat we u een persoonlijk en bij u passend/relevant aanbod doen.

2.2 Welke persoonsgegevens leggen wij vast?

Wij leggen verschillende persoonsgegevens van u vast. We kunnen persoonsgegevens van u verzamelen en verwerken zoals uw voor- en achternaam, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s), geboortedatum, bankrekeningnummer en verbruiksgegevens van gas, warmte, elektriciteit of andere producten/diensten en ook uw interesses in producten en diensten.

We leggen uw gebruikersnaam vast. Die geeft u als u zich aanmeldt bij uw persoonlijke omgeving van Mijn Nuon, bij uw aanmelding van Nuon Exclusief of als u gebruik maakt van onze app's. Bij een bezoek aan onze websites kunnen wij uw surf- en klik-gegevens verwerken als u het plaatsen van cookies heeft geaccepteerd. Meer informatie over ons Cookie statement vindt u op nuon.nl/cookieverklaring

Naast de persoonsgegevens die wij van u ontvangen, ontvangen wij ook vanuit andere bronnen persoonsgegevens. Dit kan informatie zijn uit openbare bronnen, zoals van het CBS en het Kadaster en ook van derden zoals klantinformatiebedrijven. De soorten gegevens die we hierbij verzamelen zijn onder andere adressen, woningkenmerken, demografische gegevens en bedrijfskenmerken zoals sector en aantal werknemers.

2.3 Hiervoor kunnen we uw persoonsgegevens gebruiken

Hier geven we aan waar we uw persoonsgegevens voor **kunnen** gebruiken. Het is dus niet zo dat we dit altijd doen. Maar zo weet u wel precies waar u aan toe bent. We kunnen uw persoonsgegevens gebruiken om :

- Uw aanvraag voor een product of dienst te beoordelen en te accepteren.
- Elektriciteit, gas en/ of warmte of een ander product of dienst aan u te leveren.
- Uw (slimme) meterstanden te verwerken voor het sturen van een factuur, uw overstap naar ons of een andere leverancier te verzorgen of uw verhuizing te regelen

- U te registreren voor Mijn Nuon. Zodat u zelf uw energiezaken regelt wanneer u wilt.
 - Uw vraag te beantwoorden, via de telefoon, e-mail, chat, app of andere sociale media.
 - U te informeren. Bijvoorbeeld via nieuwsbrieven en video's, maar ook als onze energietarieven wijzigen.
 - Een klacht, geschil of vordering te behandelen.
 - Te gebruiken voor kwaliteits- en opleidingsdoeleinden.
 - Als u telefonisch contact opneemt kunnen we uw gesprek meeluisteren of opnemen. We gebruiken dit voor kwaliteits- en opleidingsdoeleinden om onze dienstverlening te verbeteren. Natuurlijk wordt u hierover van te voren geïnformeerd en zorgen we ervoor dat de opgenomen telefoongesprekken na korte tijd worden vernietigd.
 - Betaalgedrag te toetsen.
 - Wij toetsen na het aangaan van de leveringsovereenkomst (maar voordat wij starten met de energielevering) uw betaalgedrag, waarbij we een inschatting maken of u in staat bent om onze facturen te betalen. Komt uit de toets dat u in het verleden moeite had uw rekeningen te betalen of dat het risico hoger is dan gemiddeld dat u niet aan uw betalingsverplichtingen zou kunnen voldoen, dan vragen wij u een waarborgsom te betalen, zoals beschreven in de Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas 2017.
 - U nieuwsbrieven, magazines, aanbiedingen voor producten en diensten of andere marketingberichten te sturen.
 - Voor onze marketingberichten kunnen we verschillende kanalen gebruiken, zoals e-mail, apps, sociale media en uw persoonlijke onlineaccounts, zoals Mijn Nuon. Ook kunnen we persoonskenmerken inzetten om gepersonaliseerde content en advertenties te tonen in advertentienetwerken zoals Twitter en/of Facebook. We adviseren u dan ook om het privacy beleid van de verschillende social media bedrijven te lezen. Zodat u weet hoe zij omgaan met uw persoonsgegevens.
 - Te bepalen of we u kortingen of een aanbiedingen kunnen geven voor soortgelijke producten en/of diensten.
 - U te verleiden met een aanbod om weer klant te worden, als u geen klant meer bent. Wilt u liever niet dat wij u aanbiedingen doen, maak dan gebruik van het Recht van Bezwaar. Aan u de keus.
 - Klanttevredenheidsonderzoek te doen waarmee we onze producten, diensten of dienstverlening kunnen verbeteren.
 - Interne verbeteranalyses te doen.
 - We streven ernaar onze klanten optimaal te bedienen. We zijn continu bezig met het verbeteren van onze producten en onze dienstverlening. Hierbij maken we ook gebruik van data analyse. Zo kunnen we zien wat er goed gaat en wat er nog beter kan. Hierdoor weten we wat we moeten verbeteren en krijgen we ideeën voor nieuwe producten en diensten. Voor deze analyses gebruiken we de databronnen die worden genoemd onder 'Welke persoonsgegevens leggen wij vast'. Bij deze analyses trekken we algemene conclusies over klantgroepen en gebruiken we geen direct herleidbare persoonsgegevens zoals bijvoorbeeld naam en emailadres.
- Voorbeelden van verbeter analyses:
- Analyses naar de oorzaken van positieve en negatieve klantfeedback zodat we onze processen kunnen verbeteren.
 - Meten van de hoeveelheid contacten met onze klantenservice kanalen om bijvoorbeeld informatie op de website te verbeteren.
 - Rapporteren op de effectiviteit van onze processen en campagnes
- Persoonlijke, relevante aanbiedingen te doen.
 - We informeren u over producten en diensten die voor u relevant zijn. Met behulp van data analyse onderscheiden we klantgroepen met dezelfde voorkeuren of gedragingen en vertalen die op een geautomatiseerde manier naar aanbiedingen die passen bij individuele klanten. Hiervoor maken we gebruik van de door u verstrekte persoonsgegevens aangevuld, soms aangevuld met beschrijvende gegevens (bijvoorbeeld over woningen) van externe klantinformatiebedrijven.
- Voorbeelden hiervan zijn:
- Van onze klanten weten we welk energiecontract ze hebben, wat het verbruik is enz. Hierdoor kunnen we bij bijvoorbeeld het aflopen van uw energiecontract een passend nieuw aanbod doen.
 - Op basis van de gegevens die we van u hebben vermoeden we dat u bijvoorbeeld interesse heeft in duurzame producten. Daarom krijgt u dan van ons een aanbieding voor een duurzaam product.
- Producten of diensten aan te bieden via een van de Nuon apps. Dit privacy statement en eventuele aanvullende statements zijn ook van toepassing op onze apps.
 - Onze Nuon Exclusief punten, cadeautjes en voordelen aan te bieden.

- Cookies en daarmee vergelijkbare technieken aan te bieden. Hierdoor worden onze websites persoonlijker en relevanter voor u. Ons Cookie beleid vindt u op nuon.nl/cookieverklaring
- Ten behoeve van een veilige en betrouwbare IT omgeving.
- Fraude te voorkomen of op te sporen en audits/onderzoeken te doen.
- Te voldoen aan wet-en regelgeving. Op grond van verschillende wetten en regels zijn we verplicht persoonsgegevens te verwerken. Zoals voor de Belastingdienst (btw, energiebelasting). Maar soms ook voor derden, zoals de politie als het gaat om een strafrechtelijk onderzoek, of aan een toezichthouder.
- Uw aanmelding of opzegging bij de netbeheerder die verantwoordelijk is voor de aansluiting en het transport van elektriciteit en/of gas. Dit staat beschreven in de Algemene voorwaarden voor de levering en gas van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers.
- Schuldhulpverlening te regelen als dat wenselijk is. Dit doen wij natuurlijk alleen met uw toestemming of als wij u hierover geïnformeerd hebben.
- Accountantscontroles te kunnen uitvoeren.
- Persoonsgegevens te kunnen verwerken en delen met een externe partij bij (de voorbereiding op een) fusie, overname of wijziging in de zeggenschap van het bedrijf.
- U een passend energieadvies te geven tijdens uw afspraak voor een energiescan.
- Uw verhuizing of overstap van energieleverancier administratief snel en goed te verwerken. We gebruiken hiervoor het Centraal Aansluitregister (CAR). Hierdoor is uitwisseling van data tussen netbeheerders en energieleveranciers een stuk eenvoudiger.
- Opzegboetes te voorkomen en om het wederzijds respecteren van contracten door energieleveranciers. Hiervoor is het Contract Einde Register (CER); de centrale databank voor alle lopende energiecontracten voor gas en elektriciteit van kleinverbruikers
- Het opvragen van gegevens over uw verbruik in de voorafgaande jaren in het Toegankelijk Meet Register (TMR). Een register waarin meterstanden en verbruiken van alle aansluitingen worden beheerd die energieleveranciers onder bepaalde voorwaarden kunnen raadplegen.

En tot slot, goed om te weten: Wij verkopen of verstrekken uw persoonsgegevens **nooit** aan bedrijven die uw gegevens voor eigen commerciële en marketing doeleinden gebruiken. Beloofd.

2.4 Wanneer mogen wij uw persoonsgegevens gebruiken?

Wij mogen uw persoonsgegevens alleen verzamelen en verwerken als er een zogenaamde wettelijke grondslag voor is. Dit zijn de wettelijke grondslagen:

- Voor het uitvoeren van de overeenkomst: U vraagt energie bij ons aan en wij zorgen ervoor dat onze energie en de energienota op het juiste adres wordt afgeleverd.
- Na toestemming: Alleen met uw toestemming mogen wij bijvoorbeeld de interval meterstanden (kwartier-/ uurwaarden) van uw slimme meter uitlezen. U heeft altijd het recht eenmaal gegeven toestemming in te trekken. De desbetreffende verwerking wordt dan door ons gestaakt. De verwerkingen van uw persoonsgegevens die al hebben plaatsgevonden, blijven rechtmatig. Hebben wij uw toestemming nodig? Dan vragen wij hierom op dat moment. En hier kunt u ook altijd uw toestemming weer intrekken. Hoe kunt u uw toestemming intrekken? Ga naar Mijn Nuon en bij Mijn Verbruik kunt u bij 'Instellingen ophalen meterstanden', uw toestemming intrekken.
- Op basis van de wet: Op grond van verschillende wetten en regels zijn we verplicht persoonsgegevens te verwerken. Zoals voor de Belastingdienst (btw, energiebelasting). Maar soms ook voor derden, zoals de politie als het gaat om een strafrechtelijk onderzoek, of de toezichthouder.
- Als er sprake is van gerechtvaardigd belang. Dit betekent dat we voor deze verwerkingen van uw persoonsgegevens een gerechtvaardigd belang hebben. Bij het vaststellen van dit gerechtvaardigd belang worden ook altijd uw rechten en belangen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens afgewogen tegen de belangen van Nuon. Het gerechtvaardigd belang van Nuon is gelegen in:
 - Het waarborgen van de functionaliteit en veiligheid van onze netwerken
 - Fraude monitoring, preventie en detectie ten behoeve van risicomanagement en om de continuïteit en reputatie van het bedrijf te waarborgen.
 - Marketingactiviteiten en profilering: om persoonlijk en relevant te kunnen zijn in het aanbieden van producten en/of diensten naar u toe.

- Toetsing op betaalgedrag: Wij toetsen vooraf of u straks onze energienota's kunt betalen. Zodat we allebei geen risico lopen als het mis gaat met betalen. Wij maken hierbij gebruik van de bij ons bekende gegevens over uw betaalgedrag (indien u binnen 1 jaar afwezigheid opnieuw bij Nuon klant wordt) of wij laten een ander bedrijf voor ons deze kredietwaardigheidstoets uitvoeren. De toets en het besluit over de waarborgsom vinden geautomatiseerd plaats. Dit helpt ons om op een uniforme wijze te beslissen of wij een waarborgsom vragen. Dit beperkt ook het aantal verwerkingen van uw persoonsgegevens ten opzichte van een handmatige beoordeling. U kunt bij onze Klantenservice altijd terecht voor vragen over de toets en over de uitkomst van de toets. Voor meer informatie, kijk op nuon.nl/waarsborg
- Het doen van klanttevredenheidsonderzoeken ter verbetering van onze producten en diensten en onze service aan u.
- Eventuele overdracht te regelen, zoals fusie of een overname van het bedrijf(sonderdeel).
- Meeluisteren en opnemen van telefoongesprekken: voor kwaliteitscontrole en trainingsdoeleinden ter verbetering van de service aan u.

U heeft het recht om bezwaar te maken tegen verwerkingen van persoonsgegevens waarvoor wij een gerechtvaardigd belang hebben. Stuur een brief of e-mail (na 22.00 uur en in het weekend) en geef aan waarom u bezwaar maakt en welk gerechtvaardigd belang het betreft. Wij beoordelen of we aan uw bezwaar tegemoet kunnen komen. Het kan zijn dat we, ondanks uw bezwaar, toch een gerechtvaardigd belang hebben de persoonsgegevens te blijven verwerken.

Heeft u bezwaar tegen het ontvangen van commerciële boodschappen of tegen de daarop gebaseerde profilering? Laat het ons weten via nuon.nl/service/contact/privacy/recht-van-bezwaar/aanvraag. We stoppen dan direct.

2.5 We werken samen met derde partijen als dit ten goede komt aan onze service voor u

We lichten toe met wie wij uw gegevens delen en waarom:

- Met uw netbeheerder: Uw netbeheerder is namelijk verantwoordelijk voor uw aansluiting. Daarnaast is de netbeheerder verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit en/of gas naar uw aansluiting. Natuurlijk houden we ons allebei aan vooraf gemaakte afspraken. Onze afspraken zijn vastgelegd in de 'Algemene Voorwaarden voor levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers'.
- Met politie, toezichthouders (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens of de ACM) en de Belastingdienst. Wij verstrekken alleen gegevens als we dit volgens de wet verplicht zijn.
- Met adviseurs waaronder advocaten, accountants, auditors.
- Met data-entrybedrijven: Deze bedrijven helpen ons bij optimaliseren van marketing processen en uitvoering van campagnes.
- Met callcenterbedrijven: Om u te helpen bij al uw vragen en verzoeken. Ook kunnen wij deze bedrijven inschakelen voor marketing en sales activiteiten.
- Met incassobureaus, deurwaarders en bewindvoerders: Als u niet of niet op tijd uw rekeningen betaalt, kunnen wij de vordering in handen geven van een deurwaarder of incassobureau. Daarnaast werken we samen met diverse bewindvoerders.
- Met marktonderzoeksbureau: voor onderzoek zoals bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoek.
- Met marketing en sales bureaus: Om ons te helpen bij het opzetten en uitvoeren van effectieve marketing en sales campagnes.
- Met financiële instellingen en payment service providers ten behoeve van betalingen.
- Met een kredietinformatiebureau: Om te kunnen toetsen of u straks onze energienota's kan betalen.
- Met schulphulpinstanties zoals uw gemeente: Dit doen wij niet zonder uw toestemming of nadat u hierover bent geïnformeerd.
- Met prijsvergelijkingsbureaus: Zij verstrekken informatie over onze aanbiedingen op hun website.
- En ook aan dienstverleners op het gebied van automatisering: voor onder meer het onderhoud van onze netwerken of de opslag van gegevens.

Voor zover deze partijen voor hun werkzaamheden de beschikking krijgen over persoonsgegevens, hebben wij duidelijke technische en organisatorische afspraken gemaakt om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking.

We werken met derde partijen binnen en buiten Europa. Als het buiten Europa is, dan maken we afspraken volgens de regels die gelden bij internationale doorgifte van persoonsgegevens. We gebruiken de standaardbepalingen voor gegevensbescherming die zijn goedgekeurd door de Europese Commissie.

Of het betreffende land waar de persoonsgegevens worden verwerkt biedt een passend beschermingsniveau vergelijkbaar met Europa. De Europese Commissie heeft hiervoor dan een adequaatheidsbesluit vastgesteld: Het Adequaatheidsbesluit van Europese Commissie

Wilt u meer weten over de passende waarborgen die Nuon afsprekt bij een internationale overdracht van persoonsgegevens? Stuur dan een e-mail naar: data.protection.netherlands@nuon.com En vraag naar 'internationale doorgifte van persoonsgegevens'.

2.6 Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is.

- Zeven jaar na einde van de overeenkomst: dan bewaren we de persoonsgegevens die nodig zijn om te voldoen aan onze fiscale verplichtingen
- Wanneer u ons toestemming heeft gegeven om iedere dag de meterstanden van uw slimme meter uit te lezen (elk kwartier de stroomstanden en/of elk uur de gasstanden), bewaren wij deze meterstanden vier jaar lang vanaf het moment dat wij de meterstanden hebben ontvangen.
- Aan de telefonische opnames voor kwaliteits- en trainingsdoelstellingen is een maximale bewaartermijn van 3 maanden verbonden

2.7 Hoe veilig zijn uw gegevens bij ons?

Krijgen we uw gegevens, dan zorgen we ervoor dat ze beveiligd zijn tegen verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik. We bewaren persoonsgegevens op servers in een beveiligde omgeving. Mocht een andere partijen voor ons persoonsgegevens verwerken dan stellen we uiteraard dezelfde beveiligingseisen. Uw persoonlijke gegevens zijn bij ons in goede handen.

3. Deze rechten heeft u

In ons Privacy Statement willen u duidelijk uitleggen wat uw rechten zijn. Want alleen als u ze kent, kunt u er gebruik van maken. We lichten ze hieronder toe:

3.1 Recht op inzage in uw persoonsgegevens

U heeft het recht om te zien welke persoonsgegevens wij van u hebben en waarvoor wij ze gebruiken. In Mijn Nuon onder Mijn gegevens, ziet u sowieso de gegevens die wij van u hebben of gebruiken. Wilt u liever een overzicht per e-mail ontvangen, ga dan naar Mijn Gegevens en klik op de link 'Inzage persoonsgegevens'.

Een brief sturen of contact met ons opnemen kan natuurlijk ook. Vraag om inzage in uw persoonsgegevens en geef uw naam, adres en telefoonnummer aan ons door. Omdat het om persoonsgegevens gaat, vragen wij u om een kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. U ontvangt binnen een maand een reactie van ons.

Tip: Kijk op de website van de Rijksoverheid hoe u veilig een kopie van uw identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

3.2 Recht op wijzigen van uw persoonsgegevens

U heeft het recht uw persoonsgegevens te laten wijzigen als wij ze onjuist of onvolledig hebben verwerkt of als we ze niet volgens de privacywet en -regelgeving hebben verwerkt.

Wilt u uw persoonsgegevens laten wijzigen, neem dan contact met ons op of stuur een brief aan ons postadres. Geef aan welke persoonsgegevens we moeten wijzigen en waarom. Omdat het om persoonsgegevens gaat, vragen wij u om een kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. U ontvangt binnen een maand een reactie van ons.

3.3 Recht op verwijderen van uw persoonsgegevens

U heeft ook het recht uw persoonsgegevens te laten verwijderen. Dit kan als:

- uw persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld
- u de toestemming voor verwerking heeft ingetrokken en geen andere rechtsgrond is voor de verwerking
- u bezwaar heeft gemaakt tegen verwerking voor direct marketing of profilering
- er geen gerechtvaardigd belang meer is voor de verwerking
- uw persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt blijken

Wilt u persoonsgegevens laten verwijderen, neem dan contact met ons op of stuur een brief naar ons postadres. Geef aan welke persoonsgegevens we moeten verwijderen en waarom. Omdat het om persoonsgegevens gaat, vragen wij u om een kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs.

Daarna ontvangt u binnen een maand een reactie van ons. Het kan zijn dat we niet of niet volledig aan uw verzoek kunnen voldoen. Soms zijn we namelijk verplicht bepaalde persoonsgegevens te bewaren. Bijvoorbeeld voor de Belastingdienst.

3.4 Recht op data portabiliteit, download uw persoonsgegevens

U heeft het recht uw persoonsgegevens te downloaden. Dit kan makkelijk zijn als u ze wilt hergebruiken of om ze door te geven aan een ander bedrijf.

U regelt dat eenvoudig in Mijn Nuon: Ga naar Mijn Gegevens en klik op de link 'data portabiliteit'.

Uw gegevens worden nu als .csv bestand gedownload.

Maar contact opnemen of een brief sturen naar ons postadres kan ook. Vraagt u dan om data portabiliteit van uw persoonsgegevens, ook uw meetgegevens kunt u op deze manier bij ons opvragen. Wij vragen uw naam, adres en telefoonnummer. En omdat het om persoonsgegevens gaat, vragen wij om een kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. U ontvangt vervolgens binnen een maand een reactie van ons. Wij sturen u deze gegevens toe in een computer-leesbaar bestand.

Als een bedrijf dit recht voor u aanvraagt, hebben wij een machtiging van u nodig. We willen zeker weten dat dit bedrijf het in opdracht van u aanvraagt.

3.5 Recht op beperking

Wilt u een beperking van een bepaalde verwerking van uw persoonsgegevens? Dat kan in de volgende situaties:

- Gedurende de periode dat wij de juistheid van uw persoonsgegevens op uw verzoek controleren
- De verwerking van uw persoonsgegevens is onrechtmatig en u vraagt beperking van deze verwerking en niet de verwijdering ervan
- Wij hebben uw persoonsgegevens niet meer nodig, maar u heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering
- Gedurende de periode dat u een antwoord afwacht op de vraag of wij voor een bepaalde verwerking een gerechtvaardigd belang hebben

Wilt u het recht op beperking vragen, stuur dan een brief of mail naar ons post of mail adres. Geef aan welke verwerking van uw persoonsgegevens moeten worden beperkt en waarom. Omdat het om persoonsgegevens gaat, vragen wij u om een kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Wij vragen u dit omdat wij moeten kunnen vaststellen dat u de persoon bent op wie de persoonsgegevens betrekking hebben. U ontvangt binnen een maand een reactie van ons.

3.6 Recht van Bezwaar

Recht van Bezwaar tegen direct marketing: Natuurlijk houden we u graag op de hoogte van onze activiteiten, aanbiedingen, nieuwe producten of diensten. Maar we begrijpen het ook als u dit niet wilt. Wist u dat u ook zelf kunt bepalen hoe wij u informeren? U kiest gewoon wat u wilt. Via Recht van Bezwaar geeft u uw wensen aan. Onze commerciële berichten stoppen we dan. Of we gebruiken alleen nog de manier die u heeft gekozen.

Recht van bezwaar tegen profilering: Wij informeren u over producten en diensten die relevant zijn voor u. Met behulp van data analyses kunnen we u aanbiedingen doen die bij u passen. Ook hiervoor kunt u natuurlijk bij ons aangeven dat u dit liever niet wilt. Gebruik hiervoor uw Recht van Bezwaar tegen profilering.

Recht van Bezwaar vraagt u aan via :

- Recht van Bezwaar (tegen direct marketing en/of profilering)
- Chat of contact met onze klantenservice
- Per brief: Postbus 40021, 6803 HA Arnhem.

U heeft het recht om bezwaar te maken tegen verwerkingen van uw persoonsgegevens waarvoor wij een gerechtvaardigd belang hebben. Kijk hiervoor onder het kopje 'Als er sprake is van gerechtvaardigd belang'. Hier ziet u tegen welke verwerkingen u bezwaar kunt maken en hoe u dit aanvraagt.

3.7 Liever geen aanbiedingen meer per telefoon? Meld u aan bij het Bel-me-niet-register.

Bent u geen klant bij ons en wilt u niet langer gebeld worden over aanbiedingen geef uw telefoonnummer dan door via het Bel-me-niet-Register.

Uw telefoonnummer staat dan in het register en daarna mogen bedrijven u niet meer telefonisch benaderen voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden. Houdt u er wel rekening mee dat deze registratie niet geldt als u klant bent of bent geweest, of heeft aangegeven dat u een keer door ons benaderd wilt worden.

4. Wij voeren het Privacy Waarborg van de DDMA

We mogen het Privacy Waarborg van de DDMA voeren. Met dit Privacy Waarborg laten we zien dat we zorgvuldig en transparant omgaan met persoonsgegevens. En daar zijn we blij mee.



De Privacy Autoriteit van de DDMA, de branche organisatie voor data driven marketing, heeft de Privacy Waarborg ontwikkeld. Deze Privacy Autoriteit beoordeelt aan hand van de privacy-check, of de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Telecommunicatiewet voldoende geborgd zijn in onze marketingprocessen. Ook beoordelen zij of we voldoen aan de basisprincipes voor een eerlijke en zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens.

5. Ga ook zelf zorgvuldig met uw persoonsgegevens om

We begrijpen dat u, net als iedereen, inmiddels veel wachtwoorden nodig heeft. We adviseren u ze altijd goed en veilig te bewaren. Want helaas zijn er oplichters die uw gegevens proberen te stelen via 'phishing'.

We raden u aan uw laptop, pc, telefoon (apparaten met persoonlijke gegevens) regelmatig te updaten. Gebruik ook een anti-virus voorziening. Daarmee voorkomt u kwaadaardige software.

Wij raden u ten eerste af om uw apparaten te 'rooten' of 'jailbreaken'. Hiermee gooit u als het ware uw beveiliging weer weg. Voor advies en tips verwijzen we u graag naar www.veiliginternetten.nl.

Weet u niet zeker of een mail van ons is, bekijk dan onze mailadressen. En twijfelt u, neem dan vooral contact met ons op.

6 Heeft u een vraag of klacht over uw privacy?

We hebben zo goed mogelijk uitgelegd wat ons Privacy Statement inhoudt. Goed om nog te weten dat wij een Data Protection Officer hebben aangesteld. Voor advies aan de organisatie en om toezicht te houden op de naleving van de privacy wet- en regelgeving binnen Nuon.

Heeft u vragen over dit Privacy Statement of een klacht over hoe wij persoonsgegevens verwerken? Neemt u dan per e-mail contact op met onze Data Protection Officer: data.protection.netherlands@nuon.com

We doen er alles aan zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht. In dat geval is het mogelijk uw klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens in te dienen.

U doet dit via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons