

Privacy Statement DELTA Energie B.V.

Inhoud

- Artikel 1. [Algemeen](#)
- Artikel 2. [Wanneer is dit privacy statement van toepassing?](#)
- Artikel 3. [Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens?](#)
- Artikel 4. [Wanneer leggen wij uw persoonsgegevens vast?](#)
- Artikel 5. [Welke persoonsgegevens leggen wij vast?](#)
- Artikel 6. [Hiervoor kunnen we uw persoonsgegevens gebruiken:](#)
- Artikel 7. [Wanneer mogen wij uw persoonsgegevens gebruiken?](#)
- Artikel 8. [Met wie delen we uw persoonsgegevens?](#)
- Artikel 9. [Beveiliging](#)
- Artikel 10. [Automatische besluitvorming](#)
- Artikel 11. [Bewaartermijn](#)
- Artikel 12. [Uw privacy rechten](#)
- Artikel 13. [Heeft u een vraag of klacht over uw privacy?](#)

1. Algemeen

DELTA respecteert uw privacy en volgt de kaders van de wet om uw persoonsgegevens te beschermen. Daarbij verwerken we uw persoonsgegevens zorgvuldig en veilig in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hieronder leggen wij graag uit wanneer wij om uw persoonsgegevens vragen, waarvoor wij deze gebruiken en hoe u daar zelf ook invloed op kan uitoefenen.

Dit privacy statement kan van tijd tot tijd wijzigen als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Het meest actuele privacy statement vindt u altijd op deltaenergie.nl. Bij belangrijke wijzigingen van dit Privacy Statement informeren wij hierover per e-mail of op een andere wijze.

2. Wanneer is dit privacy statement van toepassing?

De privacyverklaring is van toepassing op alle persoonsgegevens die DELTA verwerkt van (potentiële of ex-) klanten van één van onze producten of diensten, van gebruikers van onze websites of apps.

3. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens?

DELTA Energie B.V. (gevestigd te Middelburg aan de Buitenruststraat 10 (4337 EH)), is verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die wij verwerken. Dit houdt in dat DELTA beslist welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel dat gebeurt en op welke manier. U kunt DELTA Energie B.V. bereiken via zijn klantenservice: 0118 – 22 55 00.

4. Wanneer leggen wij uw persoonsgegevens vast?

Als u contact met ons heeft leggen we persoonsgegevens van u vast. Als u een nieuwe klant van ons wordt of bent geweest, een offerte aanvraagt, uw mailadres doorgeeft, abonneert op onze nieuwsbrief, onze app gebruikt, met ons belt of chat; na elk contact kunnen wij persoonsgegevens van u vastleggen.

5. 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, meterstanden en verbruiksgegevens van gas of elektriciteit of andere producten/diensten.

We leggen ook uw gebruikersnaam vast bij aanmelding bij de persoonlijke omgeving van MijnDELTA of als u gebruik maakt van onze apps. Bij een bezoek aan onze websites kunnen wij uw surf- en klikgegevens verwerken als u het plaatsen van cookies heeft geaccepteerd. Meer informatie over ons Cookie statement vindt u op deltaenergie.nl/cookies

6. Hiervoor kunnen we uw persoonsgegevens gebruiken:

- **Om contact met u te onderhouden en uw vragen te kunnen beantwoorden.**
- **Het behandelen van een klacht, geschil of vordering.**
- **Het opnemen van telefoongesprekken en chatgesprekken voor kwaliteits- en opleidingsdoeleinden.** Wanneer u contact opneemt met de klantenservice van DELTA kunnen we het telefoongesprek en de chat opnemen. De klantenservice van DELTA neemt telefoongesprekken op voor trainings- en coachingsdoeleinden ter verbetering van de service aan u.
- **Voor communicatie gericht op verkoop van producten en diensten.** Dit kan zijn telefonisch, aan de deur, via e-mail of per post in de brievenbus. Als (potentiële) klant van DELTA Energie kunt u door ons benaderd worden. Wanneer u geregistreerd staat in het bel mij niet register doen wij dit niet. U kunt dit ook tijdens een telefoongesprek aangeven. Wenst u niet meer hiervoor benaderd te worden laat het ons dan weten via onze klantenservice. Voor telefonische verkoop en verkoop aan de deur maken we gebruik van gegevens van externe bedrijven welke ons socio-demografische data aanleveren.
- **Bij bezoek aan de DELTA website en het gebruik van onze Apps.** Om te zorgen dat u informatie op onze websites snel en eenvoudig kunt vinden, gebruiken we cookies. Zie meer informatie over onze cookiebeleid op deltaenergie.nl/cookies
- **Communicatie via social media.** DELTA is actief op social media platforms zoals Facebook, Twitter, Google+, YouTube, Instagram en LinkedIn. Als u via social media contact opneemt met DELTA, verwerken we uw gegevens om vragen die u via social media stelt te kunnen beantwoorden.
- **Acties via social media.** Als u deelneemt aan acties op de social media-pagina's van DELTA verwerken we uw contactgegevens om de actie uit te kunnen voeren en u te informeren over het vervolg en de uitslag van de actie. Uw contactgegevens worden bewaard zolang nodig is om de actie te kunnen uitvoeren.
- **Het doen van gepersonaliseerde informatie en aanbiedingen op websites.** Als u bij het bezoeken van onze websites ervoor kiest cookies te laten plaatsen, verwerken wij uw gegevens om voor u relevant te zijn door u informatie en advertenties te laten zien die aansluiten bij uw interesses en voorkeuren. Kijk voor meer informatie over ons cookiebeleid: deltaenergie.nl/cookies
- **Trendanalyse.** DELTA voert op basis van geaggregeerde informatie onderzoek naar trends in het gebruik van diensten en producten. Bij het uitvoeren van deze trendanalyses verwerken wij uw gegevens om statistische analyses te kunnen uitvoeren. De informatie die wij uit deze analyses halen, gebruiken wij om ons huidige producten- en dienstenportfolio en onze processen te evalueren en deze aan te passen op basis van nieuwe ontwikkelingen. De resultaten van deze analyses worden uitsluitend op samengevoegde basis gerapporteerd. Dit betekent dat de resultaten op geen enkele wijze tot individuele klanten zijn te herleiden.
- **Marktonderzoek.** Marktonderzoek wordt uitgevoerd met allerlei verschillende doeleinden. Dit kan variëren van het meten van klanttevredenheid, interesse in en behoeften rondom producten en diensten tot het testen en evalueren van campagnes. Voor marktonderzoek schakelt DELTA marktonderzoekbureaus in maar vaak wordt onderzoek door de eigen marktonderzoek-afdeling uitgevoerd. Het bureau of de eigen marktonderzoek-afdeling nodigt selecties van klanten per e-mail uit om een vragenlijst in te vullen of geeft een selectiebureau opdracht om klanten te selecteren voor een gesprek. Op basis van de informatie die DELTA zo verzamelt wordt de dienstverlening geoptimaliseerd, worden producten verbeterd en wordt besloten om nieuwe producten al dan niet aan te gaan bieden.
- **Betaalgedrag toetsen.** Wij toetsen na het aangaan van de leverings-overeenkomst (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 de 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.

- **Ten behoeve van een veilige en betrouwbare IT omgeving.**
- **Fraude te voorkomen of op te sporen en audits/onderzoeken te doen.**
- **Om 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.
- **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.
- **Schuldhelpverlening te regelen.** 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.** Zoals bij (de voorbereiding op een) fusie, overname of wijziging in de zeggenschap van het bedrijf.
- **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 bevestigd die energieleveranciers onder bepaalde voorwaarden kunnen raadplegen.
- **Bij bezoek aan de DELTA-winkel om uw vraag te beantwoorden of een overeenkomst met u af te sluiten.**

7. 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 geeft aan een product of dienst van ons te willen afnemen en wij zorgen ervoor dat onze producten en de nota daarvan 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.
- **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 DELTA. Het gerechtvaardigd belang van DELTA is gelegen in:

- **Het waarborgen van de functionaliteit en veiligheid van onze netwerken.**
- **Fraude monitoring, preventie en detectie ten behoeve van risicomangement en om de continuïteit en reputatie van het bedrijf te waarborgen.**
- **Marketingactiviteiten;** 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 een extern bedrijf die voor ons deze kredietwaardigheidstoets uitvoert. 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. Voor meer informatie: kijk bij paragraaf 10 hieronder.
- **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).**
- **Opnemen van telefoon- en chat gesprekken:** 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 e-mail naar privacy@deltanergie.nl 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.

8. Met wie delen we uw persoonsgegevens?

We verkopen uw persoonsgegevens niet aan derden voor marketing- of verkoopdoeleinden. Wel zullen we soms gegevens delen met derden voor als dat nodig is voor een goede bedrijfsvoering of in verband met de uitvoering van een overeenkomst die u met ons heeft gesloten. Hieronder lichten wij toe met wie wij uw gegevens kunnen 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.
- **Met politie, toezichthouders (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens of de ACM) en de Belastingdienst.** Wij verstreken alleen gegevens als we daartoe volgens de wet verplicht zijn.
- **Met salespartners voor marketing- en salesactiviteiten.**
- **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 marktonderzoeksbureaus.** Voor onderzoek zoals bijvoorbeeld een klanttevredenheidsonderzoek.
- **Met marketing- en salesbureaus.** Om ons te helpen bij het opzetten en uitvoeren van effectieve marketing- en salescampagnes.
- **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.
- **Met dienstverleners op het gebied van automatisering.** Voor onder meer het onderhoud van onze netwerken of de opslag van gegevens.

- **Met zakelijke partners, zoals uw bemiddelaar.** Zij adviseren of bemiddelen tussen u en DELTA.

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

9. Beveiliging

DELTA neemt technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Denk hierbij aan informatiebeveiligingsbeleid, spamfilters, virusscanners, training van onze medewerkers, beveiligde servers en fysieke beveiliging van ruimtes waar gegevens zijn opgeslagen.

Ga zelf ook zorgvuldig met uw persoonsgegevens

Wij adviseren u ook zorgvuldig en vertrouwelijk met uw gegevens om te gaan en uw inlog- en persoonsgegevens niet publiekelijk te delen. Om fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen. Maak altijd gebruik van sterke wachtwoorden en bewaar deze goed en veilig. Wij raden u aan uw laptop, pc, telefoon (apparaten met persoonsgegevens) regelmatig te updaten. Gebruik ook een anti-virus voorziening. Daarmee voorkomt u kwaadaardige software. Voor advies en tips, verwijzen wij u graag naar veiliginternetten.nl.

Waar slaan wij uw persoonsgegevens op?

Wij slaan uw gegevens op binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Het kan echter voorkomen dat bepaalde gegevens die we verzamelen, worden doorgegeven aan of opgeslagen op een bestemming buiten de EER, bijvoorbeeld omdat een van onze externe dienstverleners daar gevestigd is. Wanneer hiervan sprake is, 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.

10. Automatische besluitvorming

DELTA maakt gebruik van automatische besluitvorming bij de kredietwaardigheidscontrole. Op basis hiervan bepaalt DELTA de risico's welke zij loopt bij het afsluiten van de overeenkomst(en) met haar klanten voor wat betreft onder andere wanbetalingen. DELTA besteedt de kredietwaardigheidscontrole uit aan Economic Data Resources B.V. (EDR). Voor deze controle ontvangt EDR de volgende persoonsgegevens: naam, adres, geslacht en geboortedatum. Als u bezwaar wilt maken of informatie wenst over het gebruik van uw persoonsgegevens door EDR, zie: edrcreditservices.nl/privacystatement.

11. Bewaartermijn

DELTA bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel van de verwerking. Of zo lang als op grond van de wet is vereist. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard, is afhankelijk

van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillend zijn.

12. Uw privacy rechten

Graag willen we u wijzen op de privacy rechten die u heeft. Via de klantenservice van DELTA of via privacy@deltaenergie.nl kunt u een verzoek indienen om uw persoonsgegevens in te zien, te laten corrigeren of te verwijderen. Of wilt u bezwaar maken tegen de ontvangst van commerciële aanbiedingen, ook dit kan door middel van een verzoek via de klantenservice of bovenstaand mailadres. U bereikt de klantenservice van DELTA Energie B.V. via 0118 – 22 55 00. Omdat het om persoonsgegevens gaat, kunnen wij u nadere vragen stellen om uw identiteit vast te stellen. Uw verzoek zal binnen één maand na ontvangst worden beantwoord.

We lichten de rechten hieronder kort toe.

• Recht op inzage

U heeft het recht om te zien welke persoonsgegevens wij van u hebben en waarvoor wij ze gebruiken.

• Recht op correctie

U heeft het recht om uw persoonsgegevens te (laten) corrigeren als deze onjuist, onvolledig of niet relevant zijn. Dit kan u doen in de MijnDELTA-omgeving.

• Recht om vergeten te worden

U kunt, in een aantal gevallen, vragen om verwijdering van uw persoonsgegevens. Wij zullen dan de gegevens verwijderen die tot u herleidbaar zijn behalve de gegevens die wij op basis van de wet moeten bewaren.

• Recht op bezwaar

Dit recht geldt voor de persoonsgegevens die wij gebruiken voor direct marketing. Wilt u geen commerciële informatie ontvangen over (nieuwe) producten of diensten van DELTA, dan kunt u ons dat laten weten via onze Klantenservice of via privacy@deltaenergie.nl.

• Recht op dataportabiliteit

Wilt u de (digitale) persoonsgegevens die DELTA van u verwerkt ontvangen, dan kunt u een beroep doen op uw recht op data portabiliteit. Dit houdt in dat u uw gegevens verstrekt krijgt in een vorm waarin u deze, mocht u dit wensen, eenvoudig door kunt geven aan een andere organisatie. Dit recht geldt alleen voor de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt in het kader van de overeenkomst(en) die u met ons heeft gesloten.

13. Heeft u een vraag of klacht over uw privacy?

DELTA heeft een Data Protection Officer in dienst, die erop toeziet dat de verwerking van persoonsgegevens binnen DELTA in overeenstemming is met de AVG. Heeft u vragen over dit Privacy Statement of een klacht over hoe wij uw persoonsgegevens verwerken? Neemt u dan per email contact op met onze Data Protection Officer via privacy@deltaenergie.nl. We zullen dan uw vraag of klacht zo goed mogelijk beantwoorden. Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw vraag of klacht is het mogelijk om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens in te dienen via autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons.