

## Privacyverklaring ServiceHouse B.V. handelend onder de naam Qustom Energy

### Inleiding

Deze privacyverklaring is bedoeld om u te informeren over het verwerken van persoonsgegevens door ServiceHouse B.V. Wij zijn bereikbaar onder de volgende algemene contactgegevens:

ServiceHouse B.V. Stationsplein 1 3818 LE Amersfoort e-mail algemeen: <a href="mailto:info@servicehouse.nl">info@servicehouse.nl</a> telefoon: 033-206 96 40
--

Als u specifiek contact met ons wil over deze Privacyverklaring of over het beleid rond de bescherming van uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met onze functionaris gegevensbescherming Dimmen Smolders, via [privacy@servicehouse.nl](mailto:privacy@servicehouse.nl).

In deze privacyverklaring kunt u lezen welke soorten gegevens we van u (kunnen) ontvangen en verwerken als verwerkingsverantwoordelijke, en onder welke voorwaarden we dat mogen doen. De begrippen 'persoonsgegevens', 'verwerkingsverantwoordelijke' en 'verwerking' worden hier bedoeld onder de definities zoals ze in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bedoeld worden. In het kort: als persoonsgegeven van u als betrokkene geldt elke vorm van informatie die herleidbaar is tot u, en onder het verwerken daarvan valt bijna elke handeling die wij kunnen verrichten, van het ontvangen of verzamelen, het inzien en gebruiken tot het verwijderen van de gegevens.

### Wat zijn de beginselen die ServiceHouse gebruikt bij gegevensverwerking?

ServiceHouse hecht veel belang aan een zorgvuldige en veilige vorm van verwerking van uw gegevens, en we willen transparant zijn over wat we (kunnen) doen. We verwerken gegevens alleen voor het doel of de doelen waarvoor ze zijn verzameld, zoals in deze verklaring wordt toegelicht, en bewaren gegevens niet onnodig. We slaan gegevens in Nederland op en al onze systemen en verbindingen zijn beveiligd.

Alle gegevens die we verzamelen of ontvangen zijn alleen in te zien door personen die daartoe geautoriseerd zijn. Dit zijn bijvoorbeeld medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst die u met ons heeft, zoals medewerkers van ons klantenservice-team, of personen die toegang hebben tot onze database(s) voor systeemonderhoud en/of ontwikkeling. Waar we uw gegevens niet specifiek nodig hebben voor één van de doelen zoals in deze privacyverklaring beschreven, worden deze voor zover mogelijk gepseudonimiseerd, geanonimiseerd of verwijderd.

Uw gegevens worden bewaard gedurende de tijd die nodig is voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, en in sommige gevallen langer. Als er een wettelijke verplichting bestaat om gegevens te bewaren voldoen we daar natuurlijk aan. Zo geldt voor facturen een bewaartermijn van 7 jaar.

### Welke gegevens kan ServiceHouse verwerken, en hoe?

ServiceHouse kan in de volgende 4 situaties verschillende soorten persoonsgegevens van u verwerken:

- *Als u onze website bezoekt*

Tijdens het bezoeken van onze website ontvangen we een aantal gegevens, zoals uw IP adres en (bij benadering) de locatie van waar u de website bezoekt. We kunnen ten slotte gegevens verzamelen met betrekking tot uw klikgedrag en de regelmaat en de duur van het bezoeken van onze website.

Tijdens uw bezoek aan deze website worden Google Analytics cookies geplaatst. Bij het gebruik van de cookies wordt het IP-adres van de bezoeker geanonimiseerd.

- *Als u contact met ons opneemt*

U kunt met ons bellen of mailen, en in sommige gevallen is er een chatfunctie, voor vragen of opmerkingen. Als u daar gebruik van maakt ontvangen en bewaren wij de gegevens die u ons doorgeeft. Deze gegevens worden opgeslagen in de beveiligde omgeving van ons backoffice en bij Zendesk, onze aanbieder van klantenservice-diensten. Deze gegevens, en uw contactgegevens, worden na het einde van uw overeenkomst nog maximaal 2 jaar bewaard.

- *Als u (misschien) klant bij ons wil worden*

Wanneer u via onze website of op een andere manier bij ons aangeeft dat u graag een aanbod op maat ontvangt voor de levering van elektriciteit en gas, hebben we uw naam en adresgegevens nodig. We vragen in het Centraal Aansluitingenregister de actuele gegevens rondom uw verbruik, huidige energiecontract en details rond uw aansluiting op. Deze gegevens slaan we niet op als u geen klant van ons wordt. Uitzondering hierop is uw toestemming om de gegevens op te vragen bij het Centraal Aansluitingenregister; we zijn verplicht om deze 1 jaar te bewaren.

- *Als u klant bij ons bent*

Wanneer u een overeenkomst met ons aangaat worden daarvoor de gegevens opgevraagd die wij nodig hebben voor de uitvoering van de overeenkomst, zoals adresgegevens, gegevens over uw meter en uw bankgegevens. Zonder deze gegevens kunnen wij de energieleveringsovereenkomst niet naar behoren uitvoeren.

### Externe partijen die uw gegevens verwerken

ServiceHouse gebruikt gangbare diensten van derde partijen voor ondersteuning van de dagelijkse bedrijfsvoering zoals serveropslag, communicatie, websites en financiële dienstverlening. Voor zover we persoonsgegevens delen met derde partijen en de wet vereist dat we een verwerkersovereenkomst sluiten, leggen we daarin met die partijen vast dat ze gehouden zijn aan de wet, en aan dezelfde strenge eisen voor gegevensbescherming die we voor onze eigen verwerking hanteren.

ServiceHouse werkt samen met wederverkopers voor verkoop- en marketingactiviteiten. Een lijst van deze zogenaamde labels is te vinden op <https://www.servicehouse.nl/partners>. Als u een overeenkomst sluit via één van de labels die wordt uitgevoerd door ServiceHouse, verwerkt het label uw gegevens met als doel het doen van een aanbieding en aanverwante marketing- en verkoopactiviteiten, en verwerkt ServiceHouse - deels dezelfde - gegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst. U kunt voor deze afzonderlijke verwerkingsactiviteiten de verantwoordelijke partij aanspreken.

ServiceHouse deelt gegevens nooit met derde partijen voor andere doelen dan in deze verklaring, of op een andere manier, aan de betrokken persoon kenbaar zijn gemaakt.

### **Uw rechten als betrokkene**

U kunt contact met ons opnemen als u wil weten welke (soorten) persoonsgegevens wij van u hebben opgeslagen. Als u ons verzoekt om gegevens uit onze systemen te verwijderen zullen we daaraan voldoen, mits het mogelijk is om deze gegevens (deels) te verwijderen. Het bestaan van een lopend contract tussen u en ons of verplichtingen in de wet zouden bijvoorbeeld redenen kunnen zijn waarom we uw gegevens (nog) niet kunnen verwijderen.

Als u het oneens bent met de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kunt u daarover een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Informatie daarover en een contactformulier vindt u op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.