

## Privacy verklaring

In deze privacy verklaring lees je hoe Joulz omgaat met jouw persoonsgegevens. Met Joulz wordt bedoeld Joulz Diensten B.V., Joulz Infradiensten B.V. en Joulz Meetbedrijf B.V.

Joulz vindt bescherming van persoonsgegevens belangrijk. De persoonsgegevens van klanten en van bezoekers van onze website worden door ons zorgvuldig en goed beveiligd verwerkt. Wij houden ons bij het verwerken van persoonsgegevens aan toepasselijke wetten en privacyregels zoals de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming.

## Wat zijn persoonsgegevens en welke persoonsgegevens verwerken wij

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect te herleiden zijn tot een persoon. Denk aan een naam, telefoonnummer, e-mailadres. Verwerken van persoonsgegevens is alles wat je kunt doen met persoonsgegevens. Bijvoorbeeld vernietigen, lezen, verzenden, bewaren en opzoeken.

Joulz verleent diensten die gericht zijn op de zakelijke markt. Meetgegevens of technische gegevens die door ons worden verwerkt zijn om die reden in de meeste gevallen niet direct of indirect te herleiden tot een natuurlijk persoon. De privacyregels zijn in dat geval niet van toepassing.

In sommige gevallen vragen wij bij de netbeheerder(s) meetgegevens op van slimme kleinverbruik elektra- en gasmeters. Wij doen dit als Onafhankelijke Diensten Aanbieder (ODA) met als doel de gegevens te verwerken in onze e-DataPortal voor onze e-Data dienstverlening. Wij doen dit uitsluitend indien de afnemer die elektriciteit en/of gas afneemt op de betreffende kleinverbruik aansluiting daar vooraf toestemming voor heeft verleend.

Voor het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten, administreren van klantcontactmomenten, afhandelen van storingsmeldingen of klachten, klantcommunicatie en het houden van klanttevredenheidsonderzoeken verwerken wij contactgegevens. Zoals bijvoorbeeld naam, adres, e-mail en telefoonnummer.

## Doeleinden van de verwerking

Joulz verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de volgende doeleinden:

1. het uitbrengen van offertes, het tot stand brengen en uitvoeren van overeenkomsten met klanten en relatiebeheer;
2. het voldoen aan wettelijk verplichtingen;
3. het uitvoeren van crediteuren- en debiteurencontrole;
4. accountantscontroles;
5. het behandelen van geschillen, vragen en klachten;
6. het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische en marketing doeleinden;
7. ten behoeve van klanttevredenheidsonderzoek, markt- en concurrentieonderzoek.

## Bewaartermijnen

Joulz bewaart persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt of op grond van de wet vereist is.

## Cookies

Bij bepaalde onderdelen van onze website gebruiken wij cookies. Een cookie is een klein bestandje dat geplaatst kan worden op je telefoon of computer als je een website opent of een advertentie bekijkt. Met behulp van cookies verzamelt Joulz persoonsgegevens zoals IP adres, het tijdstip van een bezoek en de pagina's die zijn bezocht.

Sommige cookies zijn noodzakelijk om de website (goed) te laten functioneren. Daarnaast gebruikt Joulz cookies voor de volgende doeleinden:

- Voor onderzoek, om de website te optimaliseren en gebruikersvriendelijker te maken.
- Voor advertentiedoelstellingen van commerciële diensten.

Voordat wij cookies plaatsen, informeren we je hierover in het cookie statement. Je kunt dan aangeven of je wel of niet met het plaatsen van cookies akkoord gaat. Wil je liever helemaal geen cookies? Dan kan je deze uitzetten in de instellingen van je browser. Let op: dit kan tot gevolg hebben dat niet alle functionaliteiten van de website werken op je computer of mobiele telefoon. In het cookiestatement vind je een overzicht van de cookies die Joulz gebruikt en hoe lang deze bewaard worden.

### **Met wie delen wij gegevens?**

Joulz kan persoonsgegevens aan derde partijen verstrekken. Met bedrijven die persoonsgegevens verwerken in onze opdracht sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van de gegevens. Joulz blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Daarnaast verstrekken wij persoonsgegevens alleen aan derde partijen als er een wettelijke verplichting is om die gegevens te geven of als je daar toestemming voor hebt gegeven. Heeft Joulz die toestemming voor het doorgeven van persoonsgegevens gekregen, dan is Joulz niet verantwoordelijk voor de verdere verwerking van die gegevens.

### **Beveiliging**

Joulz neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, verlies, misbruik, vervalsing, ongeoorloofde toegang of verspreiding of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. Daarbij maken wij een afweging tussen de risico's, de technische mogelijkheden en de uitvoeringskosten.

### **Datalekken**

Joulz houdt zich aan de Meldplicht Datalekken. Wij vinden het belangrijk dat jouw gegevens veilig zijn. Mocht het zo zijn dat gegevens zijn kwijtgeraakt of toegankelijk zijn waar dit niet zo zou moeten zijn, informeer ons dan zo snel mogelijk. Indien nodig kan Joulz dan contact opnemen met de betrokkenen en de toezichthouder informeren. Een datalek melden kan via [privacy@joulz.nl](mailto:privacy@joulz.nl).

Vermeld in het bericht jouw naam, eventueel de organisatie waarvoor je werkt, het telefoonnummer waarop je bereikbaar bent en een korte omschrijving van het datalek.

### **Rechten**

Je hebt het recht om ons te verzoeken om inzage, rectificatie of verwijdering van de persoonsgegevens die wij van je verwerken. Ook kun je bezwaar maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens (of een deel hiervan) door ons. Daarnaast heb je het recht om de door jou verstrekte gegevens door ons te laten overdragen aan jezelf of aan een andere partij.

We laten je binnen vier weken weten in hoeverre wij aan een verzoek kunnen voldoen. Om zeker te weten dat het verzoek door de juiste persoon wordt gedaan, vragen wij je een kopie van je legitimatie mee te sturen. Maak op deze kopie het BSN-nummer en de pasfoto onleesbaar.

### **Contact, klachten**

Heb je een vraag of een klacht over de verwerking van jouw persoonsgegevens, dan vragen wij je hierover contact met ons op te nemen via [privacy@joulz.nl](mailto:privacy@joulz.nl).

Je hebt altijd het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacy bescherming.

### **Wijzigingen**

Joulz kan wijzigingen aanbrengen in deze privacyverklaring. Wijzigingen zullen op deze website worden gepubliceerd.