

Privacy statement Polisa Energy
handelsnaam van ServiceHouse B.V.

Met deze privacy statement informeren wij u over het verwerken van persoonsgegevens door Polisa Energy, een handelsnaam van ServiceHouse B.V.

1. Wat is verwerken van persoonsgegevens?

Verwerken is alles wat er met persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, opslaan, opvragen, gebruiken, met elkaar in verband brengen en verwijderen van gegevens uit onze administratie. Dit is dus een zeer ruim begrip. Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect iets over een natuurlijk persoon zeggen. Bijvoorbeeld naam en adres, maar ook – in combinatie daarmee – verbruiksgegevens.

2. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?

Polisa Energy is een handelsnaam van ServiceHouse B.V., geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62009761, gevestigd te Amersfoort aan het Stationsplein 21, 3818 LE. ServiceHouse B.V. is de verwerkingsverantwoordelijke van uw persoonsgegevens.

3. Van wie verwerken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken gegevens van personen met wie wij een klantrelatie hebben, willen krijgen of hebben gehad. Dat zijn dus bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- (voormalige) klanten
- Personen die interesse tonen in onze producten en diensten
- Personen die aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waar wij een klantrelatie mee hebben, willen krijgen of hebben gehad.

Als een bedrijf of organisatie een klantrelatie met ons heeft en contactgegevens van zijn medewerkers aan ons doorgeeft, is dat bedrijf of die organisatie verplicht om deze personen hierover te informeren. In deze privacyverklaring kunnen deze personen zien hoe wij met hun persoonsgegevens omgaan.

Wij kunnen ook persoonsgegevens verwerken van derden met wie wij geen klantrelatie hebben of hebben gehad, bijvoorbeeld als u een huis huurt inclusief energie.

4. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij beschikken over persoonsgegevens als u deze zelf aan ons hebt verstrekt of als u gebruik maakt van onze diensten en/of producten. Wij kunnen ook over deze gegevens beschikken door openbare bronnen te raadplegen en/of door het verrijken van gegevens via derden.

De persoonsgegevens die wij verwerken zijn:

- NAW-gegevens
- geslacht
- geboortedatum
- contractgegevens
- communicatie (e-mails, voicelogs, chat)
- IBAN rekeningnummer
- klachten
- financiële gegevens
- technische gegevens aansluiting (bv. EAN code)
- (slimme) meet-, laad- en verbruiksgegevens
- laadpasnummer (UID)
- standaard jaarverbruik
- foto en video van elektriciteitsaansluitingen

- profielen
- tijds- en locatiegegevens inzake laadtransacties
- tijds- en locatiegegevens inzake digitale ondertekening

Wij bewaren persoonsgegevens volgens ons interne retentiebeleid en/of zo lang als (i) u klant bent of interesse blijft tonen in onze diensten, (ii) wij wettelijk verplicht zijn gegevens te bewaren, of (iii) wij op goede gronden menen gegevens te mogen bewaren, voor zover noodzakelijk.

5. Waarvoor verwerkt Polisa Energy persoonsgegevens?

a. Uitvoering overeenkomst tussen u en Polisa Energy

Als u klant bij ons wilt worden of als u een nieuw product of een nieuwe dienst wilt afnemen, hebben wij persoonsgegevens nodig. Zo mogen energieleveranciers bij alle nieuwe klanten een kredietwaardigheidsonderzoek doen om te beoordelen of wij u als klant kunnen accepteren of dat wij u eerst om een waarborgsom vragen voordat wij uw aanmelding verder kunnen verwerken. Wij kunnen u geen diensten leveren zonder uw gegevens hiervoor te gebruiken. Wij gebruiken uw naam en (e-mail)adresgegevens bijvoorbeeld voor onze administratie en om contact met u te onderhouden. Wij gebruiken uw persoonsgegevens ook voor het beantwoorden van uw vragen en de afhandeling van klachten en geschillen, ook na afloop van de overeenkomst. Wij leggen gesprekken vast, bijvoorbeeld telefoongesprekken en chatsessies die u met ons voert. Dat geldt ook voor de vragen die u ons per e-mail, post, app, chat of telefonisch stelt. Dit doen wij onder meer voor trainingsdoeleinden (gerechtvaardigd belang) en om op een later moment onze afspraken met u te kunnen nagaan en in het kader van (juridische) bewijsvoering. Maar we hebben uw gegevens bijvoorbeeld ook nodig om onze dienstverlening technisch mogelijk te maken.

We verwerken uw persoonsgegevens onder meer om (jaar)nota('s) te sturen en deze te incasseren en om bij te houden wat u heeft verbruikt in de afgelopen periode. Ook stellen we een nieuw termijnbedrag vast. Als u bij het aangaan van uw overeenkomst een incassomachtiging hebt gegeven, incasseren we maandelijks de verschuldigde (termijn)bedragen van uw rekening. Als u bijvoorbeeld uw (jaar)nota('s) niet (op tijd) betaalt, ook niet nadat we u daarvoor een herinnering hebben gestuurd, kunnen we onze vordering op u ter incasso overdragen aan een derde partij. Deze partij ontvangt van ons dan uw gegevens die nodig zijn om de vordering te incasseren, zoals uw naam, adresgegevens en de factuur waar het om gaat.

b. Om overeenkomsten met leveranciers en zakelijke klanten aan te gaan en uit te voeren

Als u voor uw werk contact hebt met ons kunnen wij uw persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om vast te kunnen stellen of u het bedrijf mag vertegenwoordigen. Of om contact te onderhouden met het bedrijf waarvoor u werkt.

c. Om wettelijke verplichtingen na te komen

In sommige gevallen zijn we wettelijk verplicht (service)berichten te sturen. Hierbij kunt u denken aan de situatie dat de (energie)leveringstarieven wijzigen. Wij informeren u dan persoonlijk over deze wijziging.

Wij kunnen ook wettelijk verplicht zijn om medewerking te verlenen aan een verzoek om persoonsgegevens van klanten te verstrekken aan bevoegde overheidsinstanties, zoals een toezichthouder (bijvoorbeeld de Autoriteit Consument en Markt ("ACM")), de Gemeente, de Belastingdienst of aan de politie. De verdere verwerking van die gegevens valt onder de verantwoordelijkheid van die overheidsinstanties. Wij werken hier alleen aan mee als we hebben vastgesteld dat dit verzoek aan de wettelijke

eisen voldoet. Omdat wij moeten voldoen aan wettelijke verplichtingen, verwerken wij uw gegevens ook in het kader van accountantscontroles.

Polisa Energy sluit een aansluitovereenkomst met u namens uw netbeheerder en wisselt uw persoonsgegevens om die reden met de netbeheerder uit. Daarnaast verwerken wij uw persoonsgegevens voor het innen van vorderingen voor derden. Zoals bijvoorbeeld de netbeheerkosten van uw netbeheerder die wij bij u in rekening brengen en vervolgens afdragen aan uw netbeheerder.

- e. *Om toestemming te vragen voor het verwerken van bepaalde persoonsgegevens*
Bijvoorbeeld om u te informeren over (nieuwe) relevante producten en diensten van andere groepsmaatschappijen van Polisa Energy en/of activiteiten en acties die Polisa Energy in samenwerking met haar zorgvuldig geselecteerde partners organiseert.

Als u een slimme meter heeft, vragen we met uw toestemming dagelijks de meterstanden op bij uw netbeheerder. De netbeheerder leest de meterstanden uit en levert ons deze op dag-, uur- en kwartierbasis aan. Bijvoorbeeld als u gebruik wilt maken van onze verbruik- en inzichtdiensten, waarmee we u inzicht bieden in uw energieverbruik en -kosten. Als u hiervoor toestemming geeft, kunt u die op elk gewenst moment weer intrekken. Dit kan door contact op te nemen met onze Klantenservice. Het intrekken van uw toestemming kan niet met terugwerkende kracht.

- f. *Om onze producten en diensten verder te ontwikkelen en verbeteren*
Om u goed van dienst te zijn en te blijven, werken wij voortdurend aan de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten. In sommige gevallen verwerken wij hiervoor persoonsgegevens. Dat doen wij onder meer voor kwaliteitsdoeleinden. Bijvoorbeeld als u een vraag stelt over een product.
- g. *Om onze bedrijfsvoering te verbeteren*
Wij verwerken uw gegevens voor het opleveren van managementinformatie en het bepalen van onze algemene strategie en het organisatiebeleid.
- h. *Om onze promotie- en marketingwerkzaamheden uit te voeren*
Uw persoonsgegevens worden door ons ook gebruikt voor promotie- en/of marketingdoeleinden. Bijvoorbeeld om u te informeren over (nieuwe) relevante producten en diensten en/of activiteiten. Dit doen wij via e-mail, app, telefonisch of per post. Als u op deze informatie geen prijs stelt, kun u zich hiervoor afmelden via de afmeldmogelijkheid die in deze berichten wordt geboden of kunt u contact opnemen met onze klantenservice.

Als u geen klant meer bent, kunnen we u nog benaderen met een aanbod om weer klant te worden, tenzij u zich hiervoor hebt afgemeld. Polisa Energy hanteert hiervoor een termijn van maximaal twee jaar na het beëindigen van de klantrelatie.

Als u onze website bezoekt, dan kunnen wij uw gebruik van onze website koppelen aan de informatie die bij ons over u bekend is om onze dienstverlening aan u te verbeteren en om relevante advertenties te tonen. Ook kunnen wij de gegevens gebruiken voor het uitvoeren van analyses om voor u meer gerichte informatie op de sites te zetten. Dit leggen wij u verder uit in ons cookiestatement dat u vindt op onze website.

Links naar andere sites

Op de websites van Polisa Energy zijn enkele links naar websites van andere partijen opgenomen. Polisa Energy draagt geen verantwoordelijkheid voor de wijze waarop deze partijen met uw gegevens omgaan. Kijk daarom of de door u bezochte site een

privacyverklaring heeft. Zo ja, lees deze om te zien of u zich kunt vinden in het daarin beschreven privacy beleid van de betreffende partij.

6. Aan wie verstrekken wij uw persoonsgegevens?

Wij schakelen derde partijen in voor de ondersteuning van de dagelijkse bedrijfsvoering, zoals serveropslag, communicatie, websites, financiële en juridische dienstverlening. Ook delen wij uw persoonsgegevens met derden voor de uitvoering van uw overeenkomst, bijvoorbeeld met uw netbeheerder, voor het uitgeven en uitlezen van verbruiksgegevens van uw laadpas of de installatie van uw laadoplossing.

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 als die wij voor onze eigen verwerking hanteren.

ServiceHouse B.V. 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 met één van de labels, die wordt uitgevoerd door ServiceHouse B.V., verwerkt het label uw gegevens met als doel een aanbieding te doen en aanverwante marketing- en verkoopactiviteiten uit te voeren. ServiceHouse verwerkt - deels dezelfde - gegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst. U kunt voor deze afzonderlijke verwerkingsactiviteiten de verantwoordelijke partij aanspreken.

Op het moment dat u klant wenst te worden bij Polisa Energy, verstrekken wij uw gegevens aan Economic Data Resources B.V. ("EDR"). EDR zal op basis van deze gegevens een advies geven over uw kredietwaardigheid. EDR gebruikt uw gegevens voor onderzoek naar uw kredietwaardigheid en uw contactgegevens. Daarnaast worden al uw gegevens met betrekking tot uw betaalgedrag gedeeld met EDR in het kader van het tegengaan van betalingsrisico's en het voorkomen van problematische schulden. Dit betekent dus dat indien als gevolg van een betalingsachterstand de dienstverlening is gestopt, deze informatie mogelijk gevolgen kan hebben voor het aangaan van andere overeenkomsten met (financiële) verplichtingen. Als u bezwaar wilt maken of informatie wenst over het gebruik van uw persoonsgegevens door EDR, zie: <https://www.edrcreditservices.nl/privacy-statement>.

7. Wat zijn mijn rechten?

U heeft een aantal rechten bij het verwerken van uw persoonsgegevens. Er zijn altijd uitzonderingen mogelijk op deze rechten, waardoor we geen gehoor aan uw verzoek kunnen geven. Als dat zo is dan leggen we dat aan u uit. U heeft de volgende rechten:

- Recht op inzage van uw persoonsgegevens
- Recht op rectificatie van uw persoonsgegevens
- Recht op gegevenswissing ("vergetelheid")
- Recht van bezwaar tegen het gebruik van uw persoonsgegevens
- Recht op beperking van het gebruik van uw persoonsgegevens
- Recht op gegevensoverdraagbaarheid (ook wel het recht op dataportabiliteit genoemd)

Als u ons een verzoek stuurt over één van deze rechten, reageren wij hier binnen vier weken op. U kunt uw verzoek mailen naar privacy@servicehouse.nl. In het verzoek specificeert u zoveel mogelijk op welke persoonsgegevens uw verzoek betrekking heeft. Ook voorziet u uw verzoek van uw naam, adres en telefoonnummer. Om er zeker van te zijn dat een verzoek door uzelf is gedaan, kunnen wij vragen om een kopie van uw identiteitsbewijs op te sturen. Wij vragen u

dan om bepaalde gegevens op deze kopie onherkenbaar te maken. Bijvoorbeeld de strook met nummer onderaan het paspoort, paspoortnummer en BSN. De kopie vernietigen wij direct nadat wij u hebben geïdentificeerd. Er zijn geen kosten verbonden aan dit verzoek. Behalve als u ongegronde of buitensporige verzoeken doet.

8. Zijn mijn persoonsgegevens beveiligd bij Polisa Energy?

Uw persoonsgegevens worden zorgvuldig bewaard. Wij doen dit niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor wij de gegevens verwerken. Binnen Polisa Energy kunnen uw persoonsgegevens alleen worden gebruikt door medewerkers die hier vanuit hun functie toegang toe moeten hebben. Willen wij gegevens voor een ander doel gebruiken dan waarvoor ze oorspronkelijk verwerkt waren? Dan kunnen wij dat alleen als tussen beide doelen een nauwe verwantschap bestaat. Uw persoonsgegevens kunnen ook tussen de onderdelen van ServiceHouse B.V. worden uitgewisseld. Maar alleen als hiervoor een grondslag is en als dit verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld.

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging (per ongeluk of onrechtmatig), verlies, misbruik, vervalsing, ongeoorloofde toegang of verspreiding of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van uw persoonsgegevens. Zo kunnen wij bijvoorbeeld gebruikmaken van encrypties, toegangscodes en pseudonimisering van persoonsgegevens. Daarbij maken wij een afweging tussen de risico's, de technische mogelijkheden en de uitvoeringskosten.

9. Waar kan ik terecht met een vraag of een klacht?

Wij zijn bereikbaar via de contactgegevens onder aan de pagina.

Als u specifiek contact met ons wilt over deze privacyverklaring of over het beleid rond de bescherming van uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming via privacy@servicehouse.nl.

10. Kunnen wij dit document wijzigen?

Ja, ons privacy statement kan van tijd tot tijd wijzigen. Als er wijzigingen optreden in de wet of in onze diensten en producten, kunnen die gevolgen hebben voor de manier waarop wij uw persoonsgegevens gebruiken. Wij stellen u hiervan op de hoogte als dat noodzakelijk is.