

# Privacyverklaring

Deze privacyverklaring geldt voor alle klanten, zakelijke relaties en (digitale) bezoekers van ReDo Projects I B.V., ReDo Projects II B.V., ReDo Projects III B.V., ReDo Projects IV B.V., ReDo Projects V B.V. en ReDo Energie Techniek B.V.. In verband met de leesbaarheid noemen we de verschillende B.V.'s in deze privacyverklaring allemaal "ReDo". ReDo is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens en is gevestigd aan Rafaëlweg 54, 6114 BZ in Susteren.

Contactgegevens:

Adres: Rafaëlweg 54 6114 BZ te Susteren

Telefoonnummer: 085-0466056

Website: [www.redogroep.nl](http://www.redogroep.nl)

## Wat zijn persoonsgegevens?

In de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is bepaald dat een persoonsgegeven "alle informatie is over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon". Dit betekent dat de informatie direct over u gaat of dat u door middel van deze informatie te herleiden bent. Er zijn veel soorten persoonsgegevens. Denk bijvoorbeeld aan uw naam, adres en telefoonnummer. Maar ook het serienummer van uw warmtemeter en de bijbehorende verbruiksgegevens zijn aan te merken als persoonsgegevens.

## Waarom heeft ReDo uw persoonsgegevens nodig?

Om ons werk als warmteleverancier te kunnen uitvoeren, is het noodzakelijk om over uw persoonsgegevens te beschikken. Om uw persoonsgegevens te verwerken eist de wetgever dat hier een of meerdere juridische redenen aanwezig zijn. Deze juridische redenen worden grondslagen genoemd. De AVG kent verschillende van deze grondslagen. Zo kan het verwerken van de persoonsgegevens noodzakelijk zijn om te voldoen aan een wettelijke verplichting, om vitale belangen te beschermen, om een gerechtvaardigd belang te behartigen of om een overeenkomst uit te voeren. Ook is het toegestaan om persoonsgegevens te verwerken als u daar toestemming voor geeft.

Wij hebben uw persoonsgegevens onder andere nodig voor de volgende doelen:

- Om een overeenkomst met u aan te kunnen gaan;
- U te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren;
- U te informeren over wijzigingen van onze diensten;
- U de mogelijkheid te bieden een account aan te maken voor het hebben van toegang tot uw verbruiksgegevens;
- Om diensten voor u te verzorgen.

Dit zijn allemaal doelen die onder de grondslag "de uitvoering van een overeenkomst" vallen. ReDo verwerkt ook persoonsgegevens indien wij hiertoe wettelijk verplicht zijn, zoals gegevens die wij nodig hebben voor onze belastingaangifte.

## Welke persoonsgegevens verwerkt ReDo?

ReDo verwerkt persoonsgegevens van u als energieafnemer doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam;
- Geboortedatum;
- Adresgegevens (zowel uw aansluitadres als uw correspondentieadres);
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Meetdata;
- Metergegevens;
- Financiële gegevens;
- Digitale gegevens

- Gespreksopnames;
- Storingsgegevens;
- Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt bijvoorbeeld door een profiel op ons klantenportaal aan te maken, door deze te vermelden in correspondentie, zowel telefonisch als schriftelijk.

### **Maakt ReDo gebruik van cookies?**

ReDo gebruikt technische, functionele en analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan onze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor een goede technische werking van onze website en voor uw gebruiksgemak. Zo zorgen cookies er bijvoorbeeld voor dat uw voorkeursinstellingen onthouden worden en kunnen wij cookies gebruiken om onze website te optimaliseren.

Maakt u liever geen gebruik van cookies? Geen probleem. U kunt het gebruik van cookies in uw internetbrowser uitschakelen. Dit zorgt ervoor dat uw internetbrowser geen cookies meer opslaat. Het is ook mogelijk om alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser te verwijderen. Ook als u cookies heeft uitgeschakeld kunt u onze website bezoeken.

### **Verzamelt ReDo ook persoonsgegevens van minderjarigen?**

Wij hebben niet de intentie gegevens te verzamelen van bezoekers jonger dan 16 jaar zonder dat zij expliciete toestemming hebben van hun ouders of voogd. Wij kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 jaar is. Als u ervan overtuigd bent dat wij zonder de benodigde toestemming gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via [info@redogroep.nl](mailto:info@redogroep.nl) of stuur een brief naar ReDo Groep, Rafaëlweg 54, 6114 BZ te Susteren.

### **Hoe lang bewaart ReDo persoonsgegevens?**

ReDo bewaart uw gegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Uiteraard respecteert ReDo hierbij de wettelijke bewaartermijnen voor persoonsgegevens. Na afloop daarvan vernietigen we persoonsgegevens of worden ze geanonimiseerd bewaard. Dit betekent dat ze niet meer tot u herleidbaar zijn. Wij hanteren de volgende bewaartermijnen voor de volgende categorieën van persoonsgegevens:

- Voor persoonsgegevens van klanten hanteren wij een maximale bewaartermijn van zeven jaar na einde van de overeenkomst. Wij bewaren de persoonsgegevens die nodig zijn om te voldoen aan onze fiscale verplichtingen.
- Telefonische opnames die worden gemaakt voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden bewaren wij gedurende maximaal 3 maanden.

### **Deelt ReDo mijn persoonsgegevens met derden?**

ReDo kan uw persoonsgegevens delen met externe partijen als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. Er zijn externe partijen die voor ons optreden als verwerker van persoonsgegevens. ReDo blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen. Denk bij dit soort partijen bijvoorbeeld aan onze klantenservice die uw meldingen en vragen aanneemt en aan onderhoudspartijen om service en onderhoud uit te voeren. Er zijn ook externe partijen die zelf verantwoordelijk zijn voor een zorgvuldige verwerking van uw gegevens, denk bijvoorbeeld aan accountants, deurwaarders en incassobureaus.

Om te garanderen dat deze bedrijven eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens in acht nemen, sluiten wij een verwerkersovereenkomst of gegevensuitwisselingsovereenkomst met deze bedrijven.

ReDo kan uw persoonsgegevens ook delen als dit nodig is om te voldoen aan een wettelijke verplichting, dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij het delen van gegevens met de Belastingdienst.

ReDo mag uw persoonsgegevens alleen met andere derden delen als u hiervoor nadrukkelijk toestemming heeft gegeven.

## **Hoe beschermt ReDo mijn persoonsgegevens?**

ReDo neemt de bescherming van uw persoonsgegevens serieus en neemt daardoor passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongewenste wijziging tegen te gaan. Zo zorgt ReDo ervoor dat alleen medewerkers die persoonsgegevens nodig hebben voor hun werk hier toegang toe krijgen. Om dit te regelen maken wij gebruik van autorisaties en gebruikersprofielen. Ook zorgt ReDo ervoor dat alle computerprogramma's over een passend niveau van beveiliging beschikken.

Alle medewerkers van ReDo zijn gebonden aan een geheimhoudingsverklaring. Bovendien hebben wij een handleiding waarin staat hoe we omgaan met persoonsgegevens.

Als u van mening bent dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of als u aanwijzingen heeft van misbruik, neem dan contact met ons op.

## **Wat is de werkwijze van ReDo bij een datalek?**

Zijn uw gegevens toegankelijk geweest voor onbevoegde personen of heeft er op een ander manier een datalek plaatsgevonden, dan dienen medewerkers van ReDo de directie hiervan per direct op de hoogte te stellen. Indien u merkt dat sprake is van een datalek dan vragen we u ons zo snel mogelijk hierover te informeren via [info@redogroep.nl](mailto:info@redogroep.nl) of via ons telefoonnummer 085-0466056.

Als sprake is geweest van een datalek zal ReDo er zorg voor dragen dat de schade zoveel mogelijk beperkt wordt en dat er geen herhaling plaatsvindt. Als hier aanleiding voor is, zal ReDo ook overgaan tot het op de hoogte stellen van de toezichthouder en de betrokken personen.

## **Wat zijn mijn rechten ?**

Op grond van de AVG heeft u verschillende rechten. Als u van een van deze rechten gebruik wenst te maken, dan kunt u een verzoek indienen via [info@redogroep.nl](mailto:info@redogroep.nl). Het is ook mogelijk om een brief te sturen naar: ReDo Groep, Rafaëlweg 54, 6114 BZ te Susteren. Wij streven ernaar binnen vier weken op uw verzoek te reageren. Duurt het toch iets langer voordat wij op uw verzoek kunnen reageren? Dan zullen we u hiervan op de hoogte brengen. Als u een schriftelijk verzoek indient, dan vragen wij u om zich te identificeren.

### *Recht op informatie*

Omdat wij uw persoonsgegevens gebruiken, heeft u het recht om te weten wat wij met uw gegevens doen en waarom wij dit doen. Daarom heeft ReDo deze privacyverklaring opgesteld waarin u alle relevante informatie kunt vinden.

### *Recht op inzage*

U heeft het recht om inzage te verkrijgen in de persoonsgegevens die ReDo van u verwerkt. U kunt via de MijnReDo omgeving inzien over welke persoonsgegevens wij de beschikking hebben. Hierdoor heeft u altijd direct inzage in uw persoonsgegevens. Het is ook mogelijk om schriftelijk een verzoek tot inzage in uw gegevens in te dienen. Wij geven u deze informatie gratis.

### *Recht op rectificatie*

U heeft het recht om ReDo te vragen uw persoonsgegevens te rectificeren (wijzigen) als deze niet kloppen. Deze rectificatie kan bestaan uit aanpassing van de aanwezige gegevens maar ook uit een aanvulling van incomplete gegevens.

### *Recht op gegevens verwijderen*

U heeft het recht op gegevenswissing, ook wel het recht op vergetelheid genoemd. Dit betekent dat u een verzoek kan indienen voor het verwijderen van uw persoonsgegevens. ReDo kan slechts aan een dergelijk verzoek voldoen als uw persoonsgegevens niet langer noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor wij ze hebben gekregen of als u uw toestemming intrekt die de grondslag was voor het verwerken van uw persoonsgegevens en er geen andere grondslag is om uw gegevens te bewaren.

### *Recht op beperking van de verwerking*

U heeft het recht om ReDo te vragen tijdelijk te stoppen met het gebruik van uw persoonsgegevens. Dit is slechts mogelijk in bepaalde wettelijk vastgelegde situaties. Een voorbeeld van een dergelijke situatie is het geval waarin u ReDo heeft gevraagd uw gegevens te wijzigen maar dit verzoek moet nog worden beoordeeld door ReDo.

### *Recht op dataportabiliteit*

Het recht op dataportabiliteit wordt ook wel het recht om gegevens over te laten dragen genoemd. Dit houdt in dat u het recht heeft om ons te vragen de persoonsgegevens die wij van u hebben aan u of aan een organisatie van uw keuze over te dragen. De AVG verbindt aan deze overdracht wel enkele voorwaarden. ReDo zal voldoen aan een verzoek tot overdracht voor zover dit technisch mogelijk is.

### **Maakt ReDo gebruik van geautomatiseerde besluitvorming?**

ReDo neemt niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van ReDo) tussen zit. Hiermee voldoet ReDo aan uw recht op een menselijke blik bij besluiten, zoals vastgelegd in de AVG.

### **Mag ReDo deze privacyverklaring wijzigen?**

ReDo controleert regelmatig of deze privacyverklaring nog actueel is. Als dit niet zo is, dan heeft ReDo het recht om deze privacyverklaring aan te passen. ReDo raadt u daarom aan om regelmatig de actuele privacyverklaring te bekijken.

### **Hoe kan ik een klacht indienen tegen ReDo wegens schending van de AVG?**

ReDo doet er alles aan om te voldoen aan alle verplichtingen in de AVG. ReDo zal er dan ook alles aan doen om samen met u tot een oplossing te komen bij eventuele problemen. Als u van mening bent dat er toch sprake is van een schending van de AVG, dan is het mogelijk om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit is de nationale toezichthouder met betrekking tot de AVG. Meer informatie over het indienen van een klacht vindt u via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/meldingsformulier-klachten>.

### **Heeft u nog vragen?**

Heeft u nog vragen over deze privacyverklaring, neem dan contact met ons op via ons e-mailadres [info@redogroep.nl](mailto:info@redogroep.nl) of via ons telefoonnummer: 085-0466056 (op werkdagen bereikbaar van 08:00 tot 16:30 uur).

Susteren, 15 maart 2024