

Privacyverklaring

Bij ENSTROGA B.V. nemen we privacy ernstig. In de volgende privacyverklaring beschrijven we hoe we jouw persoonsgegevens verzamelen, welke gegevens we aanvragen, hoe ze gebruikt worden en voor welke doeleinden ze verwerkt worden. Verder wordt ook verklaard welke rechten je over je gegevens hebt. Wij raden je aan deze privacyverklaring zorgvuldig te lezen.

Hieraan voorafgaand willen we je graag wijzen op de volgende twee gouden regels, die gelden doorheen dit hele document. Namelijk, zo zal ENSTROGA B.V. jouw persoonsgegevens niet aan derden geven of verkopen. Meer nog, jouw persoonsgegevens zullen enkel worden gebruikt om onze diensten en/of producten te verbeteren en om deze aan jouw persoonlijke eisen te kunnen laten voldoen.

Toepasselijkheid

ENSTROGA B.V. kan alle persoonsgegevens van jou verkrijgen, die nodig zijn om de dienstverlening goed uit te voeren. Met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) wordt steeds rekening gehouden. Vragen of klachten over onze privacyverklaring kan je ten alle tijden adresseren aan het volgende e-mailadres: privacy@enstroga.nl. Als je klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan je een klacht indienen bij de toezichthouder van de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Verzamelen van persoonsgegevens

Via de website www.enstroga.nl worden je gegevens opgenomen en verwerkt. ENSTROGA B.V. draagt privacy hoog in het vaandel en opteert dus om op een zeer zorgvuldige manier om te gaan met jouw persoonsgegevens. Je kan er dus vanuit gaan dat jouw gegevens nauwgezet verwerkt en beveiligd worden.

Bij de verwerking van jouw persoonsgegevens houden wij ons aan de eisen, die de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) stelt. ENSTROGA B.V. is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking.

Verwerken van persoonsgegevens

Als je producten en/of diensten van ENSTROGA B.V. afneemt of contact met ENSTROGA B.V. heeft, leggen wij jouw persoonsgegevens vast. Hieronder worden volgende elementen gegroepeerd: jouw naam, adres, woonplaats, geboortedatum, telefoonnummer(s), e-mailadres, betalingsgegevens, verbruik- en meetgegevens, en gegevens van je aansluiting(en) zoals EAN-Codes. Verder worden ook andere gegevens van je netbeheerder, gebruiksinformatie (bv. IP-adressen), krediettoetsingsgegevens en overige gegevens opgeslagen.

Wij gebruiken je gegevens voor het opstellen en uitvoeren van jouw overeenkomst. Daarnaast worden je persoonsgegevens gebruikt om onze dienstverlening te optimaliseren, alsook om je te informeren over nieuwe producten en/of diensten. Als je geen nieuwsbrief meer wenst te ontvangen van ENSTROGA B.V. (met uitzondering van reacties op vragen die je per e-mail naar onze klantenservice stuurt), kan je ons dat altijd mededelen en zullen wij je overeenkomstig uitschrijven voor onze nieuwsbrief.

Er zijn nog enkele andere doeleinden waarvoor we jouw gegevens verwerken. Zo behouden we namelijk het recht voor om kredietwaardigheidstoetsingen uit te voeren om te kunnen bepalen of we een waarborgsom dienen te vragen aan je. Verder willen we je graag op de hoogte houden van onze verschillende acties en nieuwe producten/diensten, zodat je zeker de kans niet mist om te kunnen profiteren van deze informatie.

Bovendien worden telefoongesprekken altijd opgenomen, zodat ENSTROGA B.V. blijvend kan werken aan het optimaliseren van de klantenservice. Indien je niet wilt dat het gesprek

wordt opgenomen, kan je dat aan het begin van het gesprek melden. Het gesprek zal dan niet worden opgenomen. Hoewel, indien telefonisch een contract wordt afgesloten, kunnen we geen uitzondering maken en zal het gesprek toch opgenomen worden.

Als je je contract via een partner, bv. een vergelijkingswebsite, afsluit, ontvangen we jouw gegevens via deze partner. De informatie over wie deze partner is, wordt opgeslagen, zodat wij ook onze verplichtingen tegenover deze partners kunnen nakomen.

Veiligheid

We zorgen ervoor dat je persoonsgegevens altijd veilig zullen zijn – van het eerste verzamelmoment tot het einde van onze samenwerking. Zo zijn jouw gegevens beschermd tegen verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik en bevinden ze zich op beveiligde servers in beveiligde plaatsen.

Jouw gegevens voor je energie contract

Met betrekking tot de levering van elektriciteit en/of gas worden jouw gegevens als volgt verwerkt:

- Het uitwisselen van jouw gegevens met je netbeheerder, voorgaande en toekomstige energieleverancier is nodig om de overstap door te kunnen voeren.
- Daarbij vragen we de einddatum van je huidige contract aan om te kunnen bepalen wanneer we dit contract voor je kunnen opzeggen.
- We ontvangen technische data over je meter, zoals bv. het standaardjaarverbruik, alsook de historische meterstanden zodat we een aanbod op maat kunnen opstellen.
- We verwerken de meterstanden die je ons meedeelt om een juiste factuur te kunnen genereren. Als je beschikt over een slimme meter, vragen we maandelijks jouw meterstanden om zo aan de wettelijke eisen te voldoen en je het verbruiksoverzicht te sturen.
- Belastingadviseurs, advocaten, de belastingdienst of toezichthouders (zoals ACM, AP, of de geschillencommissie) hebben jouw persoonsgegevens nodig voor bv. de afdracht van de BTW of in geval van een dispuut.
- Als wij samenwerken met partners zoals bv. een callcenter, die de klantenservice op zich neemt, hebben zij jouw gegevens nodig om je verder te kunnen helpen.
- Voor verkoopdoeleinden kan het dat je gegevens aan partners worden doorgegeven. Denk maar aan vergelijkingswebsites.
- In het geval dat een payment service provider, bv. iDEAL, ingeschakeld wordt, krijgt deze de nodige informatie om de gevraagde bedragen in te kunnen trekken.
- Als er een reden zou zijn waarom je je termijnbedragen of factuur niet betaalt, zullen wij jouw informatie aan een incassobureau verstrekken.
- Er zijn uitzonderingen in diens gevallen het nodig zal zijn jouw gegevens ook aan andere partijen te geven zoals schuldhulpinstanties, de politie of gemeentes.

Beveiliging, bewaartermijn, recht van verzet

ENSTROGA B.V. bewaart de persoonsgegevens zolang als dat nodig is voor de doelen die hierboven zijn genoemd of om te voldoen aan wettelijke bewaarverplichtingen. De fiscale verplichtingen schrijven voor om gegevens zeven jaar na contracteinde te bewaren. Meterstanden van jouw slimme meter worden vier jaar na ontvangst verwijderd. Andere meterstanden worden door ons verwijderd, omdat deze niet meer nodig worden geacht. Opnames van telefoongesprekken (uitgezonderd sluiting van contracten) worden na 3 maanden verwijderd.

Jouw rechten

Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens in te kijken, te laten wijzigen en te laten verwijderen. Verder heb je het recht om jouw gegevens te downloaden of te beperken indien gewenst. Eventuele bezwaren omtrent jouw gegevens kunnen ook ingediend worden bij ons.

Je hebt het recht om aan ENSTROGA B.V. te vragen of er persoonsgegevens van jouw worden verwerkt. Als dit het geval is, kan je een schriftelijk overzicht van die gegevens verzoeken. Als je van mening bent dat jouw gegevens niet juist zijn, of dat ENSTROGA B.V. uw gegevens niet mag verwerken, kan je ons verzoeken om jouw gegevens te wijzigen of te verwijderen.

Als je een van deze acties bij ons aanvraagt, zullen wij, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen een maand na ontvangst van je verzoek, de informatie verstrekken of de handeling voornemen voorzover wij deze kunnen nakomen. Is je aanvraag ingewikkelder, dan kan de realisatie tot drie maanden duren.

Sales en Bel-me-niet-register

Telefoontjes over onze nieuwe aanbiedingen kan je stoppen indien je je inschrijft bij het Bel-me-niet-register. De registratie is gratis en kan gebeuren op de website www.bel-me-niet.nl. Dit betekent echter niet dat ENSTROGA B.V. je niet meer benadert. Ondanks het Bel-me-niet-register is ENSTROGA B.V. nog steeds toegestaan haar eigen klanten te contacteren. Indien je niet meer wenst opgeroepen te worden inzake verkoopswesties van ENSTROGA B.V., kan je dat melden via e-mail aan onze klantenservice.

Websites van derden

ENSTROGA B.V. is niet verantwoordelijk voor de wijze waarop andere websites, die door middel van links met onze website zijn verbonden, met persoonlijke informatie omgaan. Lees hiervoor de privacyverklaring van de site die je bezoekt.

Wijzigingen

ENSTROGA B.V. behoudt zich het recht voor om deze privacyverklaring te wijzigen.

Cookies

Wij maken op deze website gebruik van cookies. Cookies zijn eenvoudige, kleine bestanden die met pagina's van deze website worden meegestuurd en door jouw browser op jouw harde schijf van jouw computer worden opgeslagen. De daarin opgeslagen informatie kan bij een volgend bezoek weer naar onze servers teruggestuurd worden. Deze cookies worden gebruikt om de website gebruiksvriendelijker te maken en het bezoek van de website te monitoren.

Met behulp van een sessie cookie kunnen wij zien welke onderdelen van de website je met dit bezoek hebt bekeken. Hierdoor kunnen wij onze dienst aanpassen aan het surfgedrag van onze bezoekers. Deze cookies worden automatisch verwijderd zodra je webbrower afsluit.

Op kleine schaal maken wij ook gebruik van permanente cookies, zodat wij je kunnen herkennen bij een nieuw bezoek op onze website. De website kan daardoor speciaal op jouw voorkeuren worden ingesteld. Ook wanneer je toestemming hebt gegeven voor het plaatsen van cookies, kunnen wij dit door middel van een cookie onthouden. Hierdoor hoeft je niet steeds jouw voorkeuren te herhalen waardoor je dus tijd bespaart en een prettiger gebruik van onze website kunt maken. Permanente cookies kan je verwijderen via de instellingen van jouw browser.

Met jouw toestemming plaatsen wij een cookie op jouw apparatuur, welke kan worden opgevraagd zodra je een website uit ons netwerk bezoekt. Hierdoor kunnen wij te weten komen dat je naast onze website ook op de betreffende andere website(s) uit ons netwerk bent geweest. Het daardoor opgebouwde profiel is niet gekoppeld aan jouw naam, adres, e-mailadres e.d., maar dient alleen om advertenties af te stemmen op jouw profiel, zodat deze zo relevant mogelijk zijn voor je.

Met jouw toestemming plaatsen onze adverteerders “tracking cookies” op jouw apparatuur. Deze cookies gebruiken zij om bij te houden welke pagina’s je bezoekt uit hun netwerk, om zo een profiel op te bouwen van jouw online surfgedrag. Dit profiel wordt mede opgebouwd op basis van vergelijkbare informatie, die zij van jouw bezoek aan andere websites uit hun netwerk krijgen. Dit profiel wordt niet gekoppeld aan jouw naam, adres, e-mailadres e.d. zoals bij ons, maar dient alleen om advertenties af te stemmen op jouw profiel zodat deze zo relevant mogelijk zijn voor je.

Sommige tracking cookies worden geplaatst door derden, bv. via onze website advertenties. Deze cookies kan je centraal verwijderen via www.youronlinechoices.com zodat ze niet bij een website van een derde teruggeplaatst worden.

Recht op inzage en correctie of verwijdering van jouw gegevens

Je hebt het recht om te vragen naar een inzage van jouw gegevens, alsook op een correctie of verwijdering van jouw gegevens. Zie hiervoor onze contactpagina. Om misbruik te voorkomen kunnen wij je daarbij vragen om je adequaat te identificeren. Wanneer het gaat om inzage in persoonsgegevens gekoppeld aan een cookie, dien je een kopie van de cookie in kwestie mee te sturen. Je kunt deze terugvinden in de instellingen van je browser.

Meer informatie omtrent het in- en uitschakelen en het verwijderen van cookies kan je vinden in de instructies en/of met behulp van de Help-functie van jouw browser

Google Analytics

Via onze website wordt een cookie geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de “Analytics”-dienst. Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapporten te verkrijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen, indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Wij hebben Google wel toegestaan om de verkregen analytische informatie te gebruiken voor andere Google diensten.

De informatie die Google verzamelt wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd. Jouw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. De informatie wordt overgebracht naar Google en opgeslagen door Google op servers in de Verenigde Staten. Google stelt zich te houden aan de Privacy Shield principes en is aangesloten bij het Privacy Shield-programma van het Amerikaanse Ministerie van Handel. Dit houdt in dat er sprake is van een passend beschermingsniveau voor de verwerking van eventuele persoonsgegevens.

Op onze website zijn buttons opgenomen om webpagina’s te kunnen promoten (“liken”) of delen (“sharen”) op sociale netwerken zoals Facebook. Deze buttons werken door middel van stukjes code, die van Facebook zelf afkomstig zijn. Door middel van deze code worden cookies geplaatst. Wij hebben daar geen invloed op. Gelieve de privacyverklaring van Facebook, die regelmatig kan wijzigen, te lezen, om te weten te komen wat zij met uw (persoons)gegevens doen die zij via deze cookies verwerken.

De verzamelde informatie wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd. De informatie wordt overgebracht naar Twitter, Facebook, Google + en LinkedIn en wordt opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. LinkedIn, Twitter, Facebook en Google + stellen zich te houden aan de Privacy Shield principes en zijn aangesloten bij het Privacy Shield-programma van het Amerikaanse Ministerie van Handel. Dit houdt in dat er sprake is van een passend beschermingsniveau voor de verwerking van eventuele persoonsgegevens.