

## Privacyverklaring voor klanten

**Naast een veilige omgeving voor onze monteurs staat veiligheid ook op één bij onze dienstverlening aan klanten. Dit doen we niet alleen door hen te voorzien van een veilige energievoorziening, maar ook door op een goede manier om te gaan met hun persoonsgegevens. Voor het vervullen van onze taken kunnen wij namelijk niet om het gebruik van persoonsgegevens heen. Wij vinden het belangrijk om zorgvuldig en integer om te gaan met persoonsgegevens en we zijn open en eerlijk over wat we met die gegevens doen. Daarom leest u in deze privacyverklaring welke persoonsgegevens wij van u verzamelen en waarvoor wij deze gebruiken. Samen werken we aan een veilige en betrouwbare omgeving.**

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 9 november 2022.

### Wat doet Fudura?

Fudura is de schakel tussen ondernemen en energie. Dagelijks zorgen we ervoor dat ondernemingen slimmer en beter omgaan met energie. Met het leveren van meetdiensten, data gedreven diensten én infradiensten verduurzamen wij het Nederlandse bedrijfsleven. Wij geloven in een wereld waar eerlijk en efficiënt om wordt gegaan met energie.

### Wettelijke plicht

Het vertrouwelijk behandelen van uw gegevens vinden wij belangrijk vanuit morele overwegingen. Hiernaast zijn we er ook wettelijk toe verplicht. Als ontvanger van persoonsgegevens dienen we voor de omgang met deze gegevens te voldoen aan alle regels uit de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG en UAVG). De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert of bedrijven zich aan de AVG houden. Ook in de Elektriciteits- en Gaswet zijn artikelen opgenomen over de omgang met vertrouwelijke gegevens. Alleen zo kunnen we ieders privacy beter beschermen.

### Wanneer verwerken wij persoonsgegevens?

Maakt u gebruik van diensten of producten van Fudura of bezoekt u onze website? Dan verwerken wij mogelijk (uw) persoonsgegevens. 'Verwerken van persoonsgegevens' betekent het verzamelen, vastleggen, opslaan, gebruiken, doorsturen, verspreiden, beschikbaar stellen en/of

samenbrengen van de gegevens. Conform de AVG zijn persoonsgegevens alle gegevens die betrekking hebben op een 'geïdentificeerd of identificeerbaar natuurlijk persoon'. U als onze klant of zakelijke relatie behoort mogelijk tot deze groep.

### Waarom kunnen we niet zonder?

Voor het vervullen van onze taken kunnen wij niet om het gebruik van persoonsgegevens heen. Wij hebben uw gegevens o.a. namelijk nodig voor:

- afhandeling van de door u aangevraagde informatie;
- het aangaan van en het uitvoeren van een overeenkomst met u;
- het voldoen aan wet- en regelgeving;
- nadere informatie over actuele ontwikkelingen;
- het verbeteren van onze dienstverlening;
- het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek;
- beveiliging en verbetering van onze website.

### Optimale bescherming

In lijn met de AVG beschermen we uw persoonsgegevens door middel van de volgende getrapte aanpak:

#### 1. Doelmatig gebruik

##### *Alleen als het nodig is*

Wij verwerken alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van onze werkzaamheden.

##### *Nooit langer bewaren dan noodzakelijk*

Persoons- en bedrijfsgegevens bewaren we niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor wij uw gegevens verwerken. Maar soms zijn wij verplicht uw gegevens langer te bewaren, bijvoorbeeld als dat volgt uit (fiscale) wetgeving.

Na afloop van de bewaartermijn vernietigen we de persoonsgegevens of bewaren we ze geanonimiseerd, zodat ze niet meer te herleiden zijn naar een persoon.

#### 2. Grondslag

Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen op basis van de grondslagen zoals genoemd in de AVG. Verwerken wij uw persoonsgegevens op basis van uw toestemming, dan heeft u altijd het recht die toestemming in te zien, te verbeteren, aan te passen of te verwijderen.

### 3. Veilige bewaarplaats

Persoonsgegevens bewaren we op een veilige plek. Hierbij nemen we alle noodzakelijke organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen, om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen.

#### *Digitaal*

Per applicatie richten we een passend niveau van beveiliging in dat in lijn is met het Informatiebeveiligingsbeleid.

#### *Fysiek*

Om ongeoorloofde toegang tot onze interne systemen te voorkomen beheren we de toegang tot onze kantoren en elektriciteits- en gasstations. Daarnaast zijn papieren archieven in onze kantoren beveiligd en bergen onze medewerkers dossiers op in afgesloten lockers.

### 4. Alleen geautoriseerde toegang

Alleen geautoriseerde medewerkers en toegelaten partijen hebben bij ons toegang tot plekken waar persoonsgegevens van klanten worden verwerkt.

#### *Toegangsbeheer eigen medewerkers*

Alleen medewerkers die persoonsgegevens nodig hebben om hun werkzaamheden uit te kunnen voeren, hebben toegang tot de gegevens. Wie toegang kan krijgen tot welke gegevens is door autorisaties en gebruikersprofielen gedefinieerd. We beoordelen periodiek of deze autorisaties nog up-to-date zijn.

#### *Gegevens delen met externe partijen*

Bij Fudura delen we alleen gegevens met derden als dit noodzakelijk is voor onze bedrijfsvoering, als we hiertoe wettelijk verplicht zijn of als dit volgt uit een andere verplichting.

Als we persoonsgegevens aan derden verstrekken doen we dit, waar mogelijk, geanonimiseerd of geaggregeerd, zodat de gegevens niet meer te herleiden zijn naar specifieke personen of organisaties. We verkopen geen persoonsgegevens aan derden ten behoeve van eigen commerciële doeleinden.

#### *Noodzakelijk voor bedrijfsvoering*

Om op efficiënte en effectieve wijze onze doelstellingen te realiseren gebruiken we partijen die o.a. persoonsgegevens voor ons verwerken. Deze partijen of instanties dienen een verwerkersovereenkomst getekend hebben, waarin staat waarvoor ze de gegevens ontvangen en mogen verwerken en hoe ze de gegevens dienen te beveiligen. Zo zorgen we ervoor dat externen net zo zorgvuldig met persoonsgegevens omgaan als wijzelf.

#### *Wettelijke verplichtingen*

De energiemarkt is zo gereguleerd dat naast de regelgeving van de AP ons, als meetbedrijf en onafhankelijke dienst aanbieder, ook bepaalde verplichtingen op worden gelegd. Zo zijn we wettelijk verplicht gegevens te delen met onder andere energieleveranciers, landelijke en regionale netbeheerders en overheidsinstanties.

#### *Overige verplichtingen*

Ook bepaalde instanties kunnen ons verplichten persoonsgegevens te verstrekken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de politie in het kader van fraude of strafrechtelijk onderzoek. Wij werken hier enkel aan mee als dit volgt uit wet- en regelgeving.

#### *Geografische bescherming*

Fudura verwerkt in principe alleen persoonsgegevens binnen de EU. Indien een verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt buiten de EU, maken wij contractuele afspraken zoals genoemd in de AVG. Met deze afspraken borgen we eenzelfde niveau van privacybescherming als binnen de EU.

### 5. Geheimhoudingsplicht

Iedereen die bij Fudura toegang heeft tot de persoonsgegevens van klanten dient hier zorgvuldig mee om te gaan. Medewerkers zijn gebonden aan de vertrouwelijkheidsverklaring, het compliancy-protocol en de gedragswijzer van Fudura.

### 6. Uw rechten

Als klant van Fudura heeft u het recht op inzage, verbetering, aanvulling en verwijdering van uw persoonsgegevens die door ons zijn verwerkt. U kunt hiervoor een verzoek indienen bij [privacy@fudura.nl](mailto:privacy@fudura.nl). Binnen vier weken wordt dit verzoek beantwoord.

#### *Recht op inzage*

Wanneer u een verzoek tot inzage indient, laten we u zien welke gegevens we van u vastleggen en waarvoor we ze gebruiken, hoe we eraan komen, wie ze eventueel ontvangen.

#### *Recht op verbetering en aanvulling*

U heeft het recht uw persoonsgegevens aan te laten passen, wanneer deze onjuist of onvolledig zijn.

#### *Recht van verwijdering*

Als uw persoonsgegevens niet meer nodig zijn voor het doel waarvoor ze werden verzameld, kunt u ons vragen deze te verwijderen. Alleen als we wettelijk verplicht zijn uw gegevens te bewaren (bijvoorbeeld voor de belastingdienst), is dit niet mogelijk.

### **Recht van dataportabiliteit**

Op uw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van u gebruiken overdragen aan u of een organisatie van uw keuze. In de wetgeving zijn hiervoor wel een aantal beperkingen opgenomen. We zullen altijd meewerken aan deze overdracht voor zover dit mogelijk is.

## **Cookies**

Bezoekt u onze website, dan verwerken we persoonsgegevens met cookies. We gebruiken cookies die noodzakelijk zijn voor een goed werkende website. Maar we kunnen ook cookies gebruiken waardoor onze website het best werkt. U kunt zelf kiezen welke cookies de site mag gebruiken. Zie ook onze *cookieverklaring* op de website.

## **Voor wie?**

Deze privacyverklaring geldt voor alle (potentiële) klanten en andere zakelijke relaties van Fudura. De website van Fudura verwijst in een aantal gevallen met een link naar andere organisaties. Deze organisaties vallen niet onder deze privacyverklaring. Zij regelen zelf hoe zij met uw persoonsgegevens omgaan.

U kunt bij [privacy@fudura.nl](mailto:privacy@fudura.nl) altijd terecht met al uw vragen over onze omgang met uw persoonsgegevens.

Wanneer wij er samen niet uitkomen, kunt u contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Deze instantie houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens. Op <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl> leest u hoe u contact op kunt nemen met de AP. Gelukkig is dit zelden nodig. We doen ons uiterste best om samen tot een passende oplossing te komen

## **Vragen?**

U kunt bij [privacy@fudura.nl](mailto:privacy@fudura.nl) altijd terecht met al uw vragen over onze omgang met uw persoonsgegevens.

Wanneer wij er samen niet uitkomen, kunt u contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Deze instantie houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens. Op <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl> leest u hoe u contact op kunt nemen met de AP. Gelukkig is dit zelden nodig. We doen ons uiterste best om samen tot een passende oplossing te komen

## **Wijzigingen**

Wij kunnen deze Privacyverklaring wijzigen. De meest recente versie van deze Privacyverklaring staat altijd op de website.