

Privacybeleid

Wat is het doel van ons privacybeleid?	1
Voor wie is ons privacybeleid bestemd?	1
Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens en op welke rechtsgrond?.....	2
Welke persoonsgegevens verwerken wij en hoelang bewaren wij deze?	3
Over welke rechten beschikt u om het gebruik van uw persoonsgegevens te controleren?.....	4
Wie kan toegang krijgen tot uw persoonsgegevens?	5
Kunnen uw persoonsgegevens buiten de Europese Unie worden doorgegeven?	5
Hoe beschermen wij uw persoonsgegevens?	5
Gebruiken wij cookies wanneer u ons platform bezoekt?.....	6
Met wie kunt u contact opnemen voor meer informatie over het gebruik van uw persoonsgegevens?6	
Hoe kunt u contact opnemen met de GBA?	6
Kan het Privacybeleid worden gewijzigd?	6

Wat is het doel van ons privacybeleid?

Simply Energy, dat het BEST-platform beheert, hecht groot belang aan de bescherming van uw persoonsgegevens en aan de vertrouwelijkheid ervan. Een zorgvuldige gegevensverwerking vormt voor ons een fundamentele waarborg voor betrouwbaarheid en vertrouwen.

Ons privacybeleid geeft concreet uiting aan onze **verbintenis om binnen Simply Energy de toepasselijke regelgeving inzake persoonsgegevensbescherming na te leven**, en in het bijzonder de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Dit privacybeleid heeft tot doel u op een transparante wijze te informeren over de manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken en over de redenen die aan deze verwerking ten grondslag liggen, in het kader van de **diensten** die wij u aanbieden.

Voor wie is ons privacybeleid bestemd?

Dit privacybeleid geldt voor **iedere gebruiker van ons platform** die de leeftijd van 13 jaar heeft bereikt, ongeacht zijn of haar woon- of verblijfplaats.



Indien u de hierboven vermelde wettelijke minimumleeftijd niet hebt bereikt, mag u geen gebruik maken van onze diensten zonder de **voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming** van een van uw ouders of van de persoon die het ouderlijk gezag uitoefent. Deze toestemming dient per e-mail te worden bezorgd aan gdpr@simplyenergy.be.

Indien u van mening bent dat wij persoonsgegevens van uw kind verwerken zonder dat u daarvoor toestemming hebt verleend, verzoeken wij u contact met ons op te nemen via bovenvermeld e-mailadres.

Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens en op welke rechtsgrond?

Wij verwerken uw persoonsgegevens hoofdzakelijk voor de volgende doeleinden:

- **Om u toegang te verlenen tot onze dienst en alle bijbehorende functionaliteiten** (bv. raadpleging van energiegegevens, prestatieanalyses, facturatie, enz.), op basis van onze algemene gebruiksvoorwaarden.
- **Om gebruikersaccounts te beheren** (bv. het aanmaken, beheren en verwijderen van accounts en het verlenen van toegang tot de dienst), op basis van onze algemene gebruiksvoorwaarden.
- **Om communicatie tussen gebruikers mogelijk te maken via het interne berichtenplatform** dat wij ter beschikking stellen, op basis van onze algemene gebruiksvoorwaarden.
- **Om communicatie met onze ondersteuningsdienst mogelijk te maken via onze chat-of chatbotfunctionaliteit**, op basis van onze algemene gebruiksvoorwaarden.
- **Om u technische e-mails te bezorgen (bv. met betrekking tot een wachtwoordwijziging)**, op basis van ons gerechtvaardigd belang om de veiligheid van uw account te waarborgen en u de informatie te verstrekken die noodzakelijk is voor een correcte werking van de dienst.
- **Om documenten te kunnen uploaden naar en importeren op ons platform**, op basis van onze algemene gebruiksvoorwaarden.
- **Om de veiligheid, kwaliteit en betrouwbaarheid van onze diensten dagelijks te waarborgen en verder te verbeteren** (bv. via statistieken, gegevensbeveiliging en kwaliteitscontrole), op basis van de wettelijke verplichtingen die op ons rusten, onze algemene gebruiksvoorwaarden en ons gerechtvaardigd belang om onze diensten naar behoren te laten functioneren.

Uw persoonsgegevens worden in de eerste plaats **rechtstreeks bij u** verzameld wanneer u gebruikmaakt van ons platform. Daarnaast kunnen bepaalde gegevens worden verkregen via

PRIVACY BELEID

uw elektriciteitsdistributienetbeheerder. Wij verbinden ons ertoe uw persoonsgegevens uitsluitend te verwerken voor de hierboven beschreven **doeleinden**.

Welke persoonsgegevens verwerken wij en hoelang bewaren wij deze?

Hieronder vindt u een overzicht van de **categorieën persoonsgegevens** die wij verwerken, evenals de toepasselijke **bewaartermijnen**:

- Voor **particuliere** gebruikers: **identificatiegegevens** (bv. naam en voornaam) en **contactgegevens** (bv. e-mailadres). Deze gegevens worden bewaard gedurende de volledige looptijd van de dienstverlening, vermeerderd met de toepasselijke wettelijke verjaringstermijnen, die doorgaans vijf jaar bedragen.
- Voor **professionele** gebruikers: **professionele identificatiegegevens** (bv. naam, voornaam, functie, onderneming, enz.) en professionele **contactgegevens** (bv. zakelijk e-mailadres en telefoonnummer). Deze gegevens worden bewaard gedurende de volledige looptijd van de dienstverlening, vermeerderd met de toepasselijke wettelijke verjaringstermijnen, die doorgaans vijf jaar bedragen.
- **Voor particuliere gebruikers, voor gegevens met betrekking tot het privéleven** (bv. kwartierwaarden van afname en injectie geregistreerd door de slimme meters van de deelnemers, verbruiksindexen, gegevens over de kwaliteit van de elektriciteitsvoorziening, belastingscurves en vergelijkbare gegevens, enz.). Deze gegevens worden bewaard zolang dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening.
- **Voor particuliere gebruikers, voor economische en financiële gegevens** (bv. IBAN, SEPA-mandaat, energiefacturen, enz.). Deze gegevens worden bewaard gedurende de periode die noodzakelijk is voor de uitvoering van de transactie en het beheer van facturatie en betalingen, vermeerderd met de toepasselijke wettelijke verjaringstermijnen, die doorgaans tussen vijf en tien jaar bedragen.
- **Voor professionele gebruikers, wanneer er geen duidelijk onderscheid bestaat tussen de naam van uw onderneming en uw persoonlijke naam** (bv. eenmanszaken, zelfstandigen of micro-ondernemingen), **economische en financiële gegevens** (bv. bankrekeningnummer, verificatiecode, enz.). Deze gegevens worden bewaard gedurende de periode die noodzakelijk is voor de uitvoering van de transactie en het beheer van facturatie en betalingen, vermeerderd met de toepasselijke wettelijke verjaringstermijnen, die doorgaans tussen vijf en tien jaar bedragen.
- **E-mailadres voor het versturen van technische berichten** wordt bewaard totdat uw account wordt verwijderd.
- **Verbindingsgegevens** (bv. logbestanden, IP-adres, enz.) worden gedurende één jaar bewaard.

Na afloop van de toepasselijke bewaartermijnen worden uw persoonsgegevens **onherroepelijk** verwijderd. Zodra deze gegevens zijn gewist, kunnen wij ze niet langer aan u ter beschikking stellen. In voorkomend geval kunnen uitsluitend geanonimiseerde gegevens worden bewaard voor **statistische** doeleinden.

Wij wijzen u er tevens op dat wij in geval van een **geschil**, gerechtelijke procedure of administratief onderzoek verplicht kunnen zijn **alle** relevante gegevens te bewaren gedurende de volledige behandeling van het dossier, ook wanneer de hierboven vermelde bewaartermijnen inmiddels zijn verstreken.

Over welke rechten beschikt u om het gebruik van uw persoonsgegevens te controleren?

De toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming kent u een aantal **specifieke rechten** toe. U kunt deze rechten **op elk moment en kosteloos** uitoefenen om controle te behouden over de wijze waarop wij uw persoonsgegevens verwerken.

- Recht op **inzage** en **afschrift** van uw persoonsgegevens, voor zover de uitoefening van dit recht geen afbreuk doet aan bedrijfsgeheimen, vertrouwelijke informatie of het briefgeheim.
- Recht op **rectificatie** van persoonsgegevens die onjuist, verouderd of onvolledig zijn.
- Recht van **bezwaar** tegen de verwerking van uw persoonsgegevens wanneer deze verwerking is gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang, tenzij wij dwingende en gerechtvaardigde redenen kunnen aantonen die zwaarder wegen dan uw belangen, rechten en vrijheden.
- Recht op **gegevenswissing** (“recht om vergeten te worden”) voor persoonsgegevens die niet noodzakelijk zijn voor de goede werking van onze diensten.
- Recht op **bepierking** van de verwerking van uw persoonsgegevens, waardoor het gebruik van uw gegevens tijdelijk kan worden beperkt wanneer de rechtmatigheid van een verwerking wordt betwist.
- Recht op **gegevensoverdraagbaarheid**, waardoor u een deel van uw persoonsgegevens in een gestructureerde en gangbare vorm kunt ontvangen om deze eenvoudig op te slaan of over te dragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.
- Recht om **richtlijnen** te geven met betrekking tot uw persoonsgegevens na uw overlijden, hetzij rechtstreeks, hetzij via een vertrouwenspersoon of een rechthebbende.

Om uw verzoek te kunnen **behandelen**, dient dit rechtstreeks door u of door uw vertegenwoordiger te worden ingediend via gdpr@simplyenergy.be.

Verzoeken die niet van u of van uw rechtsgeldig aangestelde vertegenwoordiger afkomstig zijn, kunnen niet in behandeling worden genomen. Wanneer er twijfel bestaat over de identiteit van de aanvrager of over de vertegenwoordigingsbevoegdheid, kunnen wij vragen om een **identiteitsbewijs** en/of een bewijs van vertegenwoordiging voor te leggen.

Wij behandelen uw verzoek **zo spoedig mogelijk** en uiterlijk binnen één maand na ontvangst ervan. Indien een verzoek technisch bijzonder complex is of indien wij gelijktijdig een groot aantal verzoeken ontvangen, kan deze termijn worden verlengd tot maximaal drie maanden.

Wij behouden ons het recht voor om **niet in te gaan op** verzoeken die kennelijk **ongegrond** of **buitensporig** zijn, met name wanneer zij een **herhaald** karakter vertonen.

Wie kan toegang krijgen tot uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt door **onze medewerkers** en door **onze technische dienstverleners**, en dit **enkel voor** zover noodzakelijk voor **het leveren en goed functioneren van onze diensten**. Wij zien er bovendien op toe dat **al onze technische dienstverleners vooraf zorgvuldig worden geselecteerd en geëvalueerd** om te waarborgen dat zij de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming strikt naleven.

Daarnaast garanderen wij dat uw persoonsgegevens nooit worden verkocht, verhuurd of doorgegeven aan derden of commerciële partners voor hun eigen doeleinden.

Kunnen uw persoonsgegevens buiten de Europese Unie worden doorgegeven?

De persoonsgegevens die via ons platform worden verwerkt, worden uitsluitend gehost op servers die zich binnen de Europese Unie bevinden.

Daarnaast streven wij ernaar uitsluitend gebruik te maken van technische oplossingen waarvan de servers eveneens binnen de Europese Unie zijn gevestigd. Indien dit uitzonderlijk niet mogelijk is, zien wij er strikt op toe dat **passende waarborgen worden getroffen zodat de vertrouwelijkheid en bescherming van uw persoonsgegevens gewaarborgd blijven.**

Hoe beschermen wij uw persoonsgegevens?

Wij nemen **passende technische en organisatorische maatregelen** om de **veiligheid** van uw persoonsgegevens dagelijks te waarborgen en om risico's zoals vernietiging, verlies, wijziging, onbevoegde toegang of ongeoorloofde openbaarmaking zoveel mogelijk te voorkomen.

Technische beveiligingsmaatregelen	Organisatorische beveiligingsmaatregelen
<ul style="list-style-type: none">• Versleuteling van gebruikerswachtwoorden ("Front" endzijde)• Versleuteling van gebruikerswachtwoorden ("Back" endzijde)• Verplichting voor gebruikers om sterke wachtwoorden te gebruiken bij het aanmelden ("Front" endzijde)• Versleuteling van de gebruikersdatabank "at rest"	<ul style="list-style-type: none">• Alarmsysteem• Afgesloten kantoorruimten• Toegang badges• Beleid voor het gebruik van informatiesystemen• Beleid inzake toegangsrechten en wachtwoordbeheer• Procedure voor het beheer van datalekken en beveiligingsincidenten• Procedure voor de behandeling van verzoeken van betrokkenen

<ul style="list-style-type: none">• HTTPS-protocol• Traceerbaarheid van toegangen• Sterke wachtwoorden voor de medewerkers van Simply Energy• Replicatie van de databank op back-up- en noodherstelsystemen	<ul style="list-style-type: none">• Interne gedrags- en veiligheidsregels• Regelmatige sensibilisering en opleiding van onze medewerkers
--	---

Gebruiken wij cookies wanneer u ons platform bezoekt?

Wij garanderen dat voor de werking van dit platform geen advertising- of marketingcookies worden gebruikt.

Wel maken wij gebruik van statistische cookies om inzicht te krijgen in het gebruik van ons platform en de prestaties ervan te analyseren. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar ons Cookiebeleid.

Met wie kunt u contact opnemen voor meer informatie over het gebruik van uw persoonsgegevens?

Om een optimale bescherming en correcte verwerking van uw persoonsgegevens te waarborgen, hebben wij officieel een **onafhankelijke Functionaris voor Gegevensbescherming** ("DPO") aangesteld en gemeld bij de bevoegde toezichthoudende autoriteit.

U kunt onze DPO op elk moment en kosteloos contacteren via gdpr@simplyenergy.be indien u meer informatie wenst over de wijze waarop wij uw persoonsgegevens verwerken of indien u vragen heeft over de bescherming van uw gegevens.

Hoe kunt u contact opnemen met de GBA?

U kunt op elk moment contact opnemen met de **Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)** via de volgende contactgegevens: GBA, Drukpersstraat, 35, 1000 Brussel; of per telefoon: +32 (0)2 274 48 00 of +32 (0)2 274 48 35.

Kan het Privacybeleid worden gewijzigd?

Wij behouden ons het recht voor om dit Privacybeleid **op elk moment** te wijzigen om rekening te houden met nieuwe toepasselijke regelgeving en met **nieuwe verwerkingsactiviteiten** die wij in de toekomst zouden invoeren.