

# Privacyverklaring

## PRIVACY- EN COOKIE VERKLARING Zon Advies Nederland B.V.

Zon Advies Nederland heeft de privacyregels hoog in het vaandel staan en vind het belangrijk u daarover uitgebreid te informeren. Persoonlijke gegevens van klanten en bezoekers worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. Zon Advies Nederland houdt zich daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 in werking is getreden.

### 1. Verwerkingsverantwoordelijke

Zon Advies Nederland B.V. is onderdeel van de volgende gelieerde bedrijven; Solar Sales B.V. en Zon Advies MKB.

Via de diensten en/of producten van deze ondernemingen worden privacygevoelige gegevens (hierna: "Persoonsgegevens" of "Gegevens") verwerkt. Onder de verwerking verstaan we al het gebruik van uw persoonsgegevens. Zoals het opslaan, aanpassen, doorsturen of (gedeeltelijk) verwijderen van deze gegevens.

Zon Advies Nederland B.V., gevestigd aan Nijverheidsweg 1, 6662NG te Elst (Gld) is voor de gegevensverwerkingen binnen de gelieerde bedrijven de verwerkingsverantwoordelijke.

Per verbonden onderneming kunnen er aanvullende en/of afwijkende bepalingen in de privacy- verklaringen staan. Dit heeft te maken met de specifieke dienstverlening en/of producten van deze onderneming.

Als u klant bent bij een van de verbonden ondernemingen, adviseren we u om hun privacyverklaring te lezen.

Wij verwerken uw persoonsgegevens doordat u bijvoorbeeld gebruik maakt van onze diensten via onze websites of apps.

### 2. Wanneer leggen wij uw gegevens vast?

Als u telefonisch, via onze website(s) of andere verkoop- en marketingkanalen contact met ons heeft. Dit kan zijn voor een (offerte)aanvraag, vragen over en/of het afsluiten van een koopovereenkomst voor een product en/of dienst.

### 3. Soorten persoonsgegevens

Wij kunnen de volgende persoonsgegevens gebruiken voor de doelen die we in deze privacyverklaring noemen:

- Naam, adres, postcode en woonplaats
- Contactgegevens zoals een (mobiel) telefoonnummer en e-mailadres
- Contractgegevens zoals bijvoorbeeld koopsom, producten en diensten
- Geboortedatum en geslacht
- Verkeers- en locatiegegevens
- Eventueel gegevens van instanties voor krediettoetsing
- Betalingsgegevens zoals factuuradres, bankrekeningnummer(s) en eventueel creditcardgegevens

- Gedetailleerde (technische) gegevens over het gebruik van onze websites of apps. Bijvoorbeeld het apparaat-type, browsertype, datum en tijd van de interactie, IP-adres, cookie ID, pagina's die bezocht worden
- Zoekwoorden die op onze website(s) of app(s) zijn gebruikt
- Aangekochte gegevens of profielen, zoals welvaartsprofielen, socio-demografische gegevens of interesses ingedeeld in categorieën
- Overige gegevens, waaronder gegevens die u met ons heeft gedeeld. Bijvoorbeeld door het invullen van formulieren of tools op onze website(s) of app(s)
- Gegevens van overige producten en/of diensten ten behoeve van het binnenklimaat (zoals cv-ketels, zonnepanelen, isolatie en thermostaten).

Vaak gebruiken we maar een aantal van bovengenoemde gegevens. Welke dat zijn, hangt af van het doel waarvoor we de gegevens verwerken.

We kunnen bovenstaande persoonsgegevens ook combineren om persoonlijke profielen van u op te bouwen, zodat we u gerichte content kunnen tonen op onze website(s) of app(s). En gepersonaliseerde e-mail kunnen toesturen of gepersonaliseerde online advertenties kunnen tonen buiten onze eigen website(s).

Voor een meer gedetailleerde beschrijving van de producten en/of diensten van Zon Advies Nederland, welke persoonsgegevens in het kader daarvan en voor welke doeleinden daarvoor door ons verwerkt worden zie hieronder:

### **Installatie- en servicediensten**

Wanneer u zich aanmeldt voor een van onze diensten vragen we u om persoonsgegevens en gegevens over energieverbruikstoestellen en daaraan gekoppelde installaties te verstrekken. Deze gegevens worden gebruikt om de dienst uit te kunnen voeren, (bij) u te informeren over de dienst of om u een betere dienst aan te bieden:

- Plannen en maken van afspraken voor activiteiten welke zijn gerelateerd aan de dienst
- Verzamelen van technische informatie over onderhoud, storingen, storingsfrequenties en reparaties aan toestellen op merkniveau
- Ondersteunen van technische informatie m.b.v. foto's van toestellen, toestel- en installatiedelen, opstellingsruimtes en bouwkundige constructies
- Beheren van overeenkomsten en garantieverplichtingen
- Informeren over product/dienst gerelateerd nieuws of aanbiedingen
- Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoeken.

### **Monitoring**

Bij deze dienst verleent de klant goedkeuring aan bedrijf om in voornoemde woning bijvoorbeeld:

- Historisch verbruik
- Data omvormer / zonnepanelen systeem

Op te vragen, te verzamelen, in te lezen en te analyseren gedurende de looptijd van de overeenkomst.

De omvormer data betreft de bruto productiewaarden van uw zonnepanelen systeem.

Deze data wordt uitgevraagd via de fabrikant van de omvormer. De data wordt gebruikt

om het opgewekte vermogen van uw zonnepanelen systeem te monitoren ten behoeve o.a. van de vermogens garantie en prestaties van uw zonnepanelen systeem.

#### **4. Zo komen we aan uw gegevens**

We vragen uw gegevens op het moment dat u een contract met ons wilt aangaan. Soms bepaalt u zelf of u gegevens aan ons wilt doorgeven of niet. Bijvoorbeeld de gegevens die u zelf kunt invullen op een van onze websites of apps. Voor sommige (aanvullende) producten/diensten is het verplicht bepaalde gegevens door te geven voordat u gebruik kunt maken van deze diensten. Zo wordt uw naam, adres en woonplaats gebruikt als u klant wilt worden.

Bij het invullen van persoonsgegevens geven we waar mogelijk aan welke gegevens noodzakelijk zijn en welke u niet per se hoeft te delen met ons. Daarnaast zijn er ook gegevens die we automatisch ontvangen, zoals uw surfgedrag. Deze gegevens ontvangen we via cookies en soortgelijke technieken. Zie ook punt 9. en 10. Cookies en Profilerings.

Daarnaast kopen of ontvangen wij ook datasets aan bij derde partijen. Voorbeelden van deze aangekochte of ontvangen data zijn socio-demografische gegevens of interesses ingedeeld in categorieën. Bij deze partijen worden datasets aangekocht of ontvangen: Solvari, Comparisa en Centraal Beheer Achmea .

#### **5. Hiervoor kunnen wij uw gegevens verwerken**

De verwerking van uw persoonsgegevens gebeurt in overeenstemming met de betreffende wet- en regelgeving. We kunnen, met uw toestemming (voor zover dat vereist is) persoonsgegevens verzamelen voor de volgende doeleinden:

- Het accepteren en uitbrengen van een aanbod aan een bestaande of potentiële klant door ons
- Uitvoering van de met u gesloten overeenkomst. Zo is de verwerking van persoonsgegevens nodig voor de facturatie, inning en onderlinge communicatie. Wij verstrekken uw gegevens ook aan partijen die namens ons installatie- en servicewerkzaamheden verrichten.
- In het kader van de uitvoering van overeenkomst(en) en ten behoeve van marketingdoeleinden kunnen wij uw persoonsgegevens delen met bedrijven binnen onze groep
- Om een profiel van u aan te maken, zodat we u beter van dienst kunnen zijn en producten en diensten kunnen ontwikkelen die afgestemd zijn op uw interesses en voorkeuren. Zodat we u gerichte content en advertenties kunnen tonen
- Voor de uitvoering van crediteuren- en debiteurencontrole, zoals een creditcheck en accountantscontrole
- Het berekenen en innen van verschuldigde bedragen op basis van verbruik en bedragen die via de energierekening voor derden worden geïnd
- Voor de ontwikkeling van producten en diensten en marktonderzoek. We geven uw persoonsgegevens door aan derden (zoals markt- en opiniepeilinginstituten) om marktonderzoek te doen. Zo kunnen we u vragen naar uw interesses en of u tevreden bent over de kwaliteit van onze producten, diensten en communicatie
- Om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving
- Om u te informeren over (nieuwe) producten en diensten door ons. Rechtstreeks, maar ook bijvoorbeeld door campagnes via: social media zoals Facebook, videokanalen zoals YouTube en/of zoekmachines zoals Google. Hierbij houden

we rekening met uw voorkeuren op basis van aangeschafte of afgenomen producten of diensten. En het gebruik van apps, mobiele websites of slimme meter en voorkeuren voor communicatiekanaal waarvoor u toestemming heeft gegeven. U kunt zich hiervoor afmelden door contact met ons op te nemen via: [klantenservice@zonadviesnederland.nl](mailto:klantenservice@zonadviesnederland.nl)

- Als u contact heeft met ons om uw verzoek of vraag te behandelen. Dit kan telefonisch zijn (waarbij gesprekken gemonitord kunnen worden voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden), per e-mail, via een contactformulier, via een link die is opgenomen in een door ons toegezonden e-mail of via een andere aan u aangeboden elektronische boodschap, via chatfunctie, webcare, enquêtes, prijsvragen of (panel)onderzoeken, (mobiele) websites inclusief apps, als u inlogt op uw account of u aanmeldt voor nieuwsbrieven of via social media.
- De behandeling van klachten, vragen, geschillen en deelname aan social media.
- Om onze website(s), app(s) en bijbehorende technologieën te analyseren, te onderhouden, te beveiligen en te optimaliseren
- Voor het samenstellen van statistieken om onze website(s), app(s) en de effectiviteit van advertenties te optimaliseren

We gebruiken uw gegevens niet voor andere doeleinden dan die hierboven staan beschreven. Mochten er andere doeleinden zijn voor het gebruik van uw persoonsgegevens, zullen we u eerst om toestemming vragen.

## **6. Grondslagen voor de verwerking van uw gegevens**

We verwerken gegevens omdat dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. Bijvoorbeeld omdat de verwerking noodzakelijk is om onze producten en diensten te kunnen leveren. Daarnaast kunnen we persoonsgegevens verwerken, omdat dit op grond van een wettelijke plicht noodzakelijk is. Het kan ook zo zijn dat we gegevens verwerken, omdat we hier zelf een gerechtvaardigd belang bij hebben. Zoals bij marketing het geval is.

## **7. E-mail**

Uw e-mailadres kunnen we gebruiken:

- Voor het toesturen van noodzakelijke informatie over uw producten en diensten (infomail)
- Voor nieuws, ontwikkelingen en aanbiedingen van (nieuwe) producten en diensten (productmail)
- Voor het ontvangen van interessante aanbiedingen en acties van Zon Advies Nederland, gelieerde bedrijven en/of (service) partners zoals Centraal Beheer
- Voor nieuws en informatie over uiteenlopende onderwerpen (nieuwsbrief)

U kunt zich voor al deze e-mails afmelden door gebruik te maken van de afmeldlink in het toegezonden e-mailbericht. Uw e-mailadres kan ook gebruikt worden om u te informeren over onze producten en/of diensten via campagnes op social media, zoals Facebook, videokanalen zoals YouTube en/of zoekmachines zoals Google. U kunt zich hiervoor afmelden door contact met ons op te nemen via: [klantenservice@zonadviesnederland.nl](mailto:klantenservice@zonadviesnederland.nl)

## 8. Delen van persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens kunnen binnen onze gelieerde bedrijven en Partners worden uitgewisseld en gecombineerd. (Zie ook punten 1. Verwerkingsverantwoordelijke, 5. Hiervoor kunnen wij uw gegevens verwerken en 10. Profilerings).

Voor de verwerking van uw persoonsgegevens maken wij gebruik van derde partijen die uw gegevens krijgen. Wij verplichten deze derde partijen als verwerker onder meer volgens onze instructies en (beveiliging)standaarden met uw gegevens om te gaan. Deze afspraken leggen we met elke verwerker vast in een zogenaamde verwerkersovereenkomst.

## 9. Cookies

Wij maken bij het aanbieden van onze diensten op websites en apps gebruik van cookies (en andere vergelijkbare technieken zoals javascript, hierna: "cookies"). Een cookie is een klein eenvoudig bestandje met gegevens dat of in de randapparatuur wordt opgeslagen (zoals pc, smartphone tablet) of in de sessie van uw browser staat. Als u een van onze websites bezoekt, slaan we op uw computer informatie op in de vorm van een "cookie". Zo herkennen we u automatisch bij uw volgende bezoek. Cookies zijn ongevaarlijk. Cookies kunnen geen virussen overbrengen. Elk cookie is uniek en kan alleen worden gelezen door de server die het aan uw systeem heeft gegeven. Een belangrijk doel van cookies is dat ze gebruikt worden voor uw gemak.

Wij onderscheiden 3 soorten cookies:

- **Noodzakelijke cookies** zijn functionele en statistieken cookies, die nodig zijn om onze websites zo goed mogelijk te laten werken. Zo kunnen wij eenvoudig inloggen faciliteren, bijhouden welke pagina's u bezoekt of welke onderwerpen voor u van belang zijn. Daarnaast kunnen we uw gegevens bijhouden als u een offerte vraagt, een berekening wilt maken of producten in uw winkelmandje zet.
- **Relevante cookies** helpen ons onze websites, apps en e-mails zo relevant mogelijk voor u te maken en binnen de innogy Retail Nederland groep te personaliseren. Bijvoorbeeld door de acties en aanbiedingen op onze websites af te stemmen op uw bezoekgedrag in combinatie met u contractgegevens.
- **Externe cookies** maken de koppeling met social media zoals Facebook en Twitter mogelijk en bieden de functionaliteit om bijvoorbeeld informatie te delen op social media of recensies te kunnen lezen. Deze cookies maken het ook mogelijk om online advertenties van innogy Retail Nederland groep buiten onze eigen websites voor u zo relevant mogelijk te maken en te personaliseren.

Voordat we niet-noodzakelijke cookies plaatsen, informeren we u hierover en vragen we uw toestemming. Pas nadat u toestemming heeft gegeven, worden deze cookies geplaatst en uitgelezen. Deze toestemming kunt u op elk willekeurig moment weer aanpassen, door naar de cookie instellingen te gaan. Omdat het plaatsen en uitlezen van niet-noodzakelijke cookies gezien wordt als een verwerking van persoonsgegevens, zijn de overige bepalingen uit deze privacy- en cookieverklaring hier ook op van toepassing

U bepaalt zelf welke cookies op uw apparaat worden opgeslagen en u kunt ook cookies verwijderen die al zijn opgeslagen. De toestemming voor het plaatsen van cookies wordt ook opgeslagen in een cookie. Verwijdert u cookies uit uw browser dan kan uw keuze

niet worden herkend en informeren we u opnieuw over het gebruik van cookies en vragen we u om toestemming.

## **10. Profilering**

Wij kunnen gebruik maken van profilering. Profilering betekent het verzamelen, analyseren en combineren van (persoons)gegevens met als doel u in te delen in bepaalde (interesse)categorieën.

Voor de opbouw van de profielen kan het profilerings-algoritme in theorie alle soorten relevante gegevens meenemen die genoemd staan onder punt 3. Soorten persoonsgegevens. Bekijk punten 4. Zo komen wij aan uw gegevens en 11. Cookies voor meer informatie over hoe we de gegevens verkrijgen.

Na het verkrijgen van de gegevens worden daarop analyses uitgevoerd met als resultaat dat we automatisch bepaalde (interesse-)categorieën aan uw profiel toevoegen.

Zo zorgt profilering ervoor dat zowel de content van onze websites, apps en e-mails en onze aanbiedingen en advertenties beter bij uw interesses aansluiten.

Profilering kan impact hebben op uw privacy. Bijvoorbeeld als we op basis van onjuiste of verouderde gegevens verkeerde (interesse-)categorieën aan u hebben gekoppeld. U kunt zich hiervoor afmelden door contact op te nemen met ons via: [klantenservice@zonadviesnederland.nl](mailto:klantenservice@zonadviesnederland.nl). We sluiten u dan in het vervolg uit van profilering.

## **11. Bewaren**

Wij gebruiken uw persoonsgegevens zolang dat nodig is voor de doelen die we in deze verklaring noemen of om te voldoen aan wettelijke (bewaar)verplichtingen.

## **12. Beveiliging**

We doen ons uiterste best om de persoonsgegevens zo goed mogelijk te beveiligen. We treffen passende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen die proberen te voorkomen dat iemand ongeoorloofde toegang tot uw persoonsgegevens krijgt of deze kan aanpassen, openbaar kan maken of ervoor zorgen dat de persoonsgegevens verloren gaan. Als we zogenaamde verwerkers inschakelen, verplichten we ze onder meer om volgens onze instructies en onze (beveiligings)standaarden met uw persoonsgegevens om te gaan.

## **13. Meldplicht datalekken**

Sinds 1 januari 2016 geldt een meldplicht voor datalekken. Onder een datalek wordt kort gezegd een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens verstaan. Aangezien wij uw persoonsgegevens verwerken, hebben wij een protocol opgesteld hoe wij omgaan met mogelijke datalekken. We maken zorgvuldig de afweging of een datalek gemeld dient te worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of aan betrokkenen (degenen op wie een persoonsgegeven betrekking heeft).

## **14. Uw rechten**

U heeft het recht ons te verzoeken om uw gegevens in te zien, te corrigeren, te verwijderen of te laten weten dat u gebruik wilt maken van uw recht op beperking van de verwerking en overdraagbaarheid van uw gegevens. Ook kunt u verzet aan tekenen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens. Als u ons toestemming heeft gegeven

voor de verwerking van uw persoonsgegevens, kunt u deze toestemming op eenvoudige wijze intrekken. Voor het uitoefenen van uw recht van verzet en de uitoefening van de overige rechten kunt u contact opnemen met ons via: [klantenservice@zonadviesnederland.nl](mailto:klantenservice@zonadviesnederland.nl) We reageren binnen vier weken op uw verzoek.

Bij vragen of klachten heeft u het recht om contact op te nemen met de bevoegde toezichthouder: de Autoriteit Persoonsgegevens.

## **15. Andere websites**

Op onze website(s) treft u mogelijk een aantal links aan naar andere websites. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de wijze waarop deze sites met persoonlijke informatie omgaan. Lees hiervoor de Privacyverklaring van de site die u bezoekt.

## **16. Wijzigingen**

Wij kunnen deze Privacy- en cookie verklaring eenzijdig wijzigen. We raden u dan ook aan om deze verklaring regelmatig te bekijken. Zo blijft u van eventuele wijzigingen op de hoogte.

Deze privacy- en cookieverklaring is laatstelijk gewijzigd op 13 mei 2020 en in overeenstemming gebracht met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 in werking treedt.

Heeft u na het lezen van deze privacy- en cookie verklaring nog vragen over de bescherming van uw persoonsgegevens? Neem dan contact op met onze [klantenservice@zonadviesnederland.nl](mailto:klantenservice@zonadviesnederland.nl)