

Privacy statement Loek Warmte

Loek Warmte gebruikt en beveiligt uw persoonsgegevens volgens de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op handhaving van deze wet.

Uitgangspunten

Wij hanteren de volgende uitgangspunten:

- Alle persoonsgegevens die aan ons verstrekt zijn voor het opstellen van de leveringsovereenkomsten zijn met uw toestemming verkregen;
- Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke informatie en nemen alle redelijke voorzorgsmaatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen;
- Wij houden ons strikt aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke wetgevingen omtrent de verwerking van persoonsgegevens.

Waar hebben wij uw persoonsgegevens voor nodig?

Wij gebruiken uw gegevens bij:

- Het leveren van warmte en verhuur een warmtepomp;
- Het afsluiten van de leveringsovereenkomst;
- Het doen van betalingen;
- Het innen van verschuldigde betalingen;
- Het uitvoeren van onderhoud en reparaties van de te huren en te verhuren roerende en onroerende zaken;
- Het afhandelen van geschillen en klachten;
- Het doen uitoefenen van een accountantscontrole;
- Intern beheer van de organisatie;
- Het nakomen van wettelijke verplichtingen;
- Onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening;
- Communicatie met huurders over al deze bovenstaande punten.

Welke persoonsgegevens hebben we nodig?

Bij het afsluiten van een leveringsovereenkomst hebben wij de volgende persoonsgegevens van u nodig:

- Uw volledige naam, adres en woonplaats (NAW-gegevens);
- Uw geboortedatum;

- Uw telefoonnummer;
- Uw e-mailadres;
- Het IBAN nummer van uw betaalrekening;
- Contactgegevens van u als huurder, voor het uitvoeren van werkzaamheden voor onderhoud en reparatie aan het gehuurde.

Het verwerken van uw persoonsgegevens is gebaseerd op (de intentie tot) het aangaan van een overeenkomst. Het komt voor dat wij voor een specifiek doel, uw expliciete toestemming vragen. Indien u toestemming verleent, kunt u uw toestemming eenvoudig weer intrekken door dit bij ons te melden.

Wie heeft toegang tot uw gegevens?

Loek Warmte medewerkers die persoonsgegevens nodig hebben voor hun werk hebben toegang tot persoonsgegevens en mogen deze inzien en verwerken. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Alleen als het strikt noodzakelijk is hebben externe relaties toegang tot persoonsgegevens. Met externe partijen zijn altijd verwerkersovereenkomsten afgesloten waarin geheimhouding van de te verwerken persoonsgegevens is afgesproken.

Bewaartermijnen

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig. Daarna vernietigen wij uw persoonsgegevens of bewaren wij de gegevens op een manier dat ze niet meer te herleiden zijn naar een persoon.

Beveiliging van uw persoonsgegevens

Wij willen dat niemand uw persoonsgegevens misbruikt of deze bekijkt terwijl dat niet mag. Wij beveiligen uw persoonsgegevens daarom goed en conform de wetgeving. Technische veiligheidsmaatregelen ter bescherming van uw gegevens controleren wij regelmatig en passen wij als het nodig is aan de nieuwste techniek aan. Deze principes gelden ook voor bedrijven die in opdracht van ons zijn ingeschakeld. Gaat er ondanks onze beveiliging iets mis en zou dat eventueel negatieve gevolgen kunnen hebben voor u? Dan informeren wij u daarover zo snel mogelijk. In het geval van een datalek handelen wij volgens de handleiding AVG van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Gegevens aan derden

Om u goed van dienst te kunnen zijn als klant, verstrekken wij soms persoonsgegevens aan derden. Wij verstrekken uw gegevens alleen aan derde partijen die door ons zijn ingeschakeld. Zijn er werkzaamheden (reparaties of onderhoud) nodig? Dan kan het zijn dat wij een van onze vaste aannemers inschakelen. Om de werkzaamheden te kunnen doen, geven wij onze aannemer uw naam, adres, telefoonnummer en/of e-mailadres. Wij spreken met onze aannemers af dat zij uw persoonsgegevens nooit ergens anders voor gebruiken dan voor het afhandelen van de reparatiemelding. Soms zijn wij wettelijk verplicht persoonsgegevens aan derden te verstrekken. Bijvoorbeeld aan bevoegde autoriteiten bij een strafrechtelijk onderzoek. In andere gevallen dan hierboven beschreven vragen wij eerst om uw toestemming.

De Loek Warmte website

Wij verzamelen en gebruiken uw persoonlijke gegevens op onze website in de eerste plaats om (web)diensten aan te kunnen bieden en om met u te communiceren. Uw gegevens worden daarnaast gebruikt voor onderzoek en het uitvoeren van analyses, met als doel om onze diensten en websites te verbeteren. Wij verwerken op onze websites de volgende gegevens van u:

- Op sommige onderdelen van de Loek Warmte-website vragen wij om aanvullende persoonlijke informatie, zoals uw naam, thuis- of werkadres en/of uw telefoonnummer;
- Surf- en klikgedrag: wij kunnen informatie verzamelen over uw bezoek aan de Loek Warmte-website, inclusief de pagina's die u daarop bekijkt, de koppelingen (links) waarop u klikt en de andere acties die u onderneemt. Daarnaast verzamelen wij bepaalde standaardinformatie, zoals uw IP-adres, het type en de taal van de browser, de tijd van uw bezoek en het webadres van waaruit u de Loek Warmte-website bereikte.

Welke rechten heeft u?

Het recht op inzage

U heeft het recht op inzage in uw persoonsgegevens. Dat houdt in dat u ons mag vragen of er persoonsgegevens worden vastgelegd en zo ja,

welke dat zijn. Een verzoek tot inzage van persoonsgegevens kan schriftelijk of via het contactformulier op onze website worden ingediend. Een brief kunt u sturen ter attentie van Loek Warmte. Voordat we een verzoek tot inzage in behandeling nemen moet u zich eerst identificeren. Dit kunt u doen door langs te komen met een ID kaart of paspoort (het origineel) *. Wanneer een verzoek tot inzage is gedaan en u geïdentificeerd bent, krijgt u een volledig overzicht toegestuurd van de persoonsgegevens die bij ons verwerkt worden en met welk doel dat wordt gedaan. Het verzoek tot inzage beantwoorden wij binnen vier weken. U kunt ook een afspraak maken om uw gegevens op een Loek Warmte kantoor te komen inzien.

De volgende gegevens worden niet door ons uitgeleverd:

- Persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik;
- Persoonsgegevens van derden;
- Persoonsgegevens die worden gebruikt in het kader van de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten en andere gevallen genoemd in de uitzonderingen van art. 23 AVG.

Het recht op correctie en verwijdering

Als de persoonsgegevens die wij van u verwerkt hebben niet juist zijn, heeft u het recht om deze aan te laten passen. U kunt ons ook vragen uw persoonsgegevens te verwijderen. Hier zijn een aantal uitzonderingen op, zoals onze plicht om bepaalde gegevens te bewaren volgens wettelijke bewaartermijnen. Een verzoek tot correctie of verwijdering van persoonsgegevens kunt u schriftelijk of via het contactformulier op onze website indienen. Een brief kunt u sturen ter attentie van Loek Warmte. Voordat wij een verzoek tot correctie of verwijdering van persoonsgegevens in behandeling nemen, moet u zich eerst identificeren. Dit kunt u doen door langs te komen met een ID kaart of paspoort (het origineel) *. Binnen vier weken beantwoorden wij uw verzoek.

Het recht van dataportabiliteit

Op uw verzoek kunnen wij persoonsgegevens die wij van u hebben, naar u of een andere organisatie, overdragen. Dit heeft betrekking op uw recht van dataportabiliteit. Een verzoek kan schriftelijk of via het contactformulier op onze website worden ingediend. Een brief kunt u sturen naar Loek Warmte. Voordat wij een verzoek tot dataportabiliteit in behandeling nemen, moet u zich eerst identificeren. Dit kunt u doen door

langs te komen met een ID kaart of paspoort (het origineel) *. Uw verzoek beantwoorden wij binnen vier weken.

** Als u jonger bent dan 16 jaar of niet handelingsbevoegd bent, moet het verzoek tot inzage, -correctie, -verwijdering, -verzet of dataportabiliteit worden ingediend door de wettelijke vertegenwoordiger.*

Overige informatie

Heeft u vragen?

Uw vragen over het Privacy Statement stelt u via het contactformulier op de website of via telefoonnummer 088 3087000.

Wijzigingen Privacy Statement

Loek Warmte kan wijzigingen aanbrengen in het Privacy Statement. Wij adviseren u daarom om deze regelmatig te bekijken. U blijft dan op de hoogte van wijzigingen.