



Privacy Policy Veolia Belux (Last update February 2023)

NV Veolia nv-sa en haar verbonden ondernemingen in België en Luxemburg (hierna genoemd “wij” of “Veolia”) informeren u dat wij bepaalde persoonsgegevens van u verwerken, in hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke. Wij zullen uw persoonsgegevens verwerken en beschermen in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 van 27 april 2016 (hierna “AVG”) en de toepasselijke nationale wetgeving.

De huidige nota omschrijft :

1. De wijze waarop wij uw persoonsgegevens verzamelen;
2. Draagwijdte van de verwerking van uw persoonsgegevens (welke persoonlijke informatie wij verzamelen, voor welke doeleinden en op basis van welke wettelijke rechtsgrond);
3. Hoe lang uw persoonsgegevens bewaard en verwerkt worden;
4. Aan wie uw persoonsgegevens doorgegeven kunnen worden;
5. De beschermingsmaatregelen die wij voor deze persoonsgegevens nemen;
6. Uw rechten met betrekking tot deze verwerkingen;
7. Informatie m.b.t. cookies
8. Contactgegevens Data Privacy Compliance Officer en gegevensbeschermingsautoriteiten
9. Onze identificatie- en contactgegevens

De Privacy policy kan van tijd tot tijd gewijzigd worden. Indien er belangrijke wijzigingen worden doorgevoerd, zullen wij u hiervan op de hoogte brengen.

1. De wijze waarop wij uw persoonsgegevens verzamelen

Wij kunnen de persoonsgegevens verzamelen :

- Rechtstreeks bij u wanneer wij contact hebben met u, onder meer wanneer u toegang krijgt tot onze lokalen, digitale platformen of websites (zie ook Website Privacy notice); of
- Vertrekkende van publieke bronnen, zoals bijvoorbeeld de Kruispuntbank van Sociale Zekerheid; of
- Via derden, zoals bijvoorbeeld uw voormalige warmteleverancier of het Vlaamse Energieagentschap.

Gelieve te willen noteren dat wij, op voorwaarde dat u hier uitdrukkelijk mee toestemt, in sommige gevallen en na voorafgaandelijke aankondiging hiervan, telefoongesprekken kunnen opnemen en zullen verwerken voor de doeleinden die verder uiteengezet worden..

Wij beogen geen persoonsgegevens van derden die minder dan 16 jaar oud zijn te verzamelen, verwerken of bewaren, tenzij dit bij wet is toegestaan. Indien wij vernemen dat wij persoonlijke gegevens van personen van minder dan 16 jaar in ons bezit hebben (behalve voor de gevallen die bij wet voorzien zijn), zullen wij deze verwijderen uit onze bestanden.

2. Draagwijdte van de verwerking van de persoonsgegevens

Hieronder kan u een overzicht vinden m.b.t. (i) welke persoonsgegevens wij verwerken, (ii) voor welke doeleinden en (iii) op basis van welke wettelijke rechtsgrond:

Voorwerp van de behandeling	Aard van de informatie	Gebruik/verwerkingsdoeleind	Wettelijke basis
U Identificeren	Identificatiegegevens (naam, geslacht, geboortedatum, nationaliteit, adres, nummer identiteitskaart, klantnummer, rijksregisternummer, informatica login en paswoord, e-mailadres, identificatiegegevens van de toestellen die u gebruikt (mac-adres, ip, persoonlijke identificatiegegevens van uw toestel), domain names, beroepsmachtigingen, beroeps- en onderwijsparcours, persoonsgegevens die via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en KBO verzameld worden in kader van de naleving van art. 4.1.3 Energiebesluit (bestrijding energiefraude).	Toegang tot de lokalen waar wij gevestigd zijn of onze diensten leveren Toegang tot onze websites of digitale tools (zie ook Website Privacy notice) Correspondentie met u Uitvoering van onze contracten	Uitvoeren van onze contracten Naleven wettelijke verplichtingen (o.a. om energiefraude te bestrijden) Gerechtvaardigd belang voor de toegangscontrole tot onze sites/ informaticatools (zie ook Website Privacy notice) en tot de lokalen waar wij gevestigd zijn en waar wij onze diensten leveren Gerechtvaardigd belang van de prestatieopvolging in verband met het gebruik en de opvolging van onze informaticatools

Voorwerp van de behandeling	Aard van de informatie	Gebruik/verwerkingsdoeleinde	Wettelijke basis
<p>Corresponderen met u</p>	<p>Identificatiegegevens</p> <p>Persoonlijke voorkeuren (taal, voeding, interesse voor onze producten of diensten)</p>	<p>Contact met u, meer bepaald in het kader van (het onderhandelen van) onze contracten</p> <p>Toezenen van facturen en correspondentie in verband met contracten</p> <p>Uitnodigen tot en organisatie van events en direct marketing t.a.v. bestaande klanten</p> <p>Klantenprospectie (met inbegrip van "direct marketing") gericht tot potentiële klanten</p> <p>Verzoek tot beroepreferenties</p>	<p>Uitvoering van onze contracten</p> <p>Naleven wettelijke verplichtingen</p> <p>Gerechtvaardigd belang om u informatie door te geven omtrent onze diensten en activiteiten en deze te promoten</p> <p>Uw toestemming, die u op elk moment terug kan intrekken (zie punt 6. "Uw Rechten")</p> <p>Gerechtvaardigd belang om aan onze klanten en dienstverleners referenties te vragen teneinde ons toe te laten contracten af te sluiten.</p>

Voorwerp van de behandeling	Aard van de informatie	Gebruik	Wettelijke basis
<p>Verzekeren en verbeteren van de kwaliteit van onze diensten en ons imago</p>	<p>Identificatiegegevens</p> <p>Persoonlijke voorkeur</p> <p>Audio-opnames van de telefonische gesprekken (met uw toestemming)</p> <p>Verbruikersprofiel van onze diensten, meer bepaald van uw energieverbruik</p>	<p>Markt- en klanttevredenheids - studies</p> <p>Toezenen van informatie omtrent onze diensten en/of activiteiten</p> <p>Kwaliteitsopvolging van onze diensten en/of de perceptie van ons imago</p> <p>Bepalen van verbruikersprofielen</p>	<p>Uitvoering van onze contracten en/of precontractuele maatregelen</p> <p>Naleven wettelijke bepalingen</p> <p>Gerechtvaardigd belang om aan klanten, prospecten, journalisten en andere derden informatie te leveren omtrent onze diensten en onze activiteiten</p> <p>Gerechtvaardigd belang om de perceptie van derden te volgen (waaronder onze klanten, prospecten, leveranciers en journalisten) van onze prestaties, van de contacten met hen en/of van ons imago, ten einde de kwaliteit van onze diensten en ons imago te verzekeren en/of deze te verbeteren</p>
<p>Verzekeren van de toegang tot de sites waar wij aanwezig zijn en waar wij onze diensten uitvoeren</p>	<p>Identificatiegegevens</p> <p>Videobeelden</p>	<p>Toegangscontrole en beveiliging van de betreffende sites</p>	<p>Uitvoering van onze contracten en/of precontractuele maatregelen</p> <p>Respect voor de wettelijke verplichtingen</p> <p>Gerechtvaardigd belang om de toegang tot onze sites te controleren</p>

Voorwerp van de behandeling	Aard van de informatie	Gebruik	Wettelijke basis
Evaluatie van de kandidaturen voor de tewerkstelling binnen onze onderneming en en/of de levering van diensten aan onze onderneming en	Identificatiegegevens	Evaluatie van de sollicitaties	<p>Uitvoering van onze contracten of precontractuele maatregelen</p> <p>Naleven wettelijke verplichtingen</p> <p>Gerechtvaardigd belang voor de opvolging en bewaring van de sollicitaties. Mits toestemming kunnen deze gegevens langer bewaard om hiernaar te kunnen verwijzen op een latere datum mocht een betrekking niet onmiddellijk beschikbaar zijn.</p>
Facturatie en betalingen	<p>Identificatiegegevens</p> <p>Financiële gegevens (meer bepaald rekeningnummer)</p>	Betaling van onze financiële verplichtingen en verzamelen van de bedragen die ons verschuldigd zijn	<p>Uitvoering van onze contracten en/of precontractuele maatregelen</p> <p>Naleven wettelijke verplichtingen</p>

Voorwerp van de behandeling	Aard van de informatie	Gebruik	Wettelijke basis
Opvolging van de wettelijke verplichtingen, geschillen of rechtszaken	Identificatiegegevens en alle gegevens die kaderen in het geschil of de rechtzaak	Administratieve opvolging van de informatie die Veolia nodig heeft om de wettelijke verplichtingen te kunnen naleven of de opvolging van schadegevallen en/of geschillen of procesvoeringen	<p>Naleven wettelijke verplichtingen met betrekking tot het arbeidsrecht, de sociale zekerheid en de sociale bescherming</p> <p>Het gerechtvaardigd belang van een goed administratief beheer van onze onderneming met betrekking tot het vennootschapsrecht</p> <p>Het gerechtvaardigd belang voor de eventuele opvolging van schadegevallen of procesvoeringen waarbij derden zijn betrokken, of waarbij de uitoefening, de vaststelling of de verdediging van een recht voor de rechtbanken bij betrokken zijn</p>

Uw persoonlijke gegevens worden slechts gebruikt voor die doeleinden waarvoor ze werden verzameld. Indien wij uw persoonsgegevens nodig hebben voor een nieuw doel, niet verbonden aan het initieel doel van zijn gebruik, zullen wij u hiervan op de hoogte brengen en ook uw akkoord vragen mocht de regeling dit vereisen.

In het algemeen geeft de verwerking van uw gegevens geen aanleiding tot een geautomatiseerde, individuele beslissingsneming en, mocht dit het geval zijn, zal u hieromtrent worden ingelicht en zal u aldus een recht van verzet hebben.

De weigering om ons de nodige persoonlijke informatie te leveren, nodig voor de uitvoering van een contract en/of om toegang te hebben tot en/of het gebruik van onze tools of digitale platformen kan resulteren in een weigering om met u een contract af te sluiten en/of om de prestaties te leveren waarbij de toegang tot deze persoonlijke informatie nodig is, meer bepaald met betrekking tot identificatiedoelstellingen.

3. Hoe lang worden uw gegevens bewaard en verwerkt?

Uw gegevens worden opgeslagen voor een periode die in functie is van de noden van de verwerking en die, per verwerking, worden vastgelegd in het verwerkingsregister of in overeenstemming met de wettelijk verplichte bewaartermijn. Bij het vastleggen van de tijdsduur houden wij rekening met de aard en de kwantiteit van de informatie die u aanbelangt en die in ons bezit is alsmede met het doeleinde waarvoor zij werden verzameld.

In het bijzonder passen wij volgende bewaarrichtlijnen toe:

- Uitgangspunt voor het bijhouden van je persoonsgegevens is de wettelijke bewaartermijn (vaak is dat tot 10 jaar na het einde van een contract of de verrichting van een transactie). Voor de uitoefening van onze rechten kan dat langer zijn, zoals de wettelijke verjaringstermijn. Schrijft de wet geen bewaartermijn voor, dan kan de bewaring korter zijn.
- Persoonsgegevens van (werknemers van) mogelijke nieuwe klanten gebruiken wij gedurende 5 jaar, tenzij er in de tussentijd een contact was met de prospect. Dan gaat een nieuwe termijn van 5 jaar in. De prospect kan te allen tijde vragen om zijn persoonsgegevens te laten verwijderen (zie punt 6 'uw rechten').
- Persoonsgegevens van sollicitanten en uit telefoongesprekken gebruiken wij maximum gedurende 1 jaar.
- De gegevens die via camerabewaking werden opgeslagen worden gedurende 1 maand bijgehouden.

Na afloop van de bewaartermijn is het mogelijk dat uw persoonlijke gegevens nog in onze back-ups of archieven te vinden zijn, maar ze worden niet meer actief in een bestand verwerkt.

Meer informatie over onze bewaartermijnen is op eenvoudig verzoek beschikbaar.

4. Overdracht van persoonsgegevens en verwerking door externe dienstverleners

Meestal gaat Veolia zelf over tot de verwerking van de persoonsgegevens, maar voor bepaalde verwerkingen doet zij een beroep op een beperkt aantal externe verwerkers zoals IT/cloud dienstverleners, of onderaannemers, die optreden als onze verwerkers. Wij zien erop toe dat er strikte regels worden gevolgd en dat de betrokken verwerkers:

- alleen over de gegevens beschikken die ze nodig hebben om hun opdrachten uit te voeren;
- zich tegenover ons hebben verplicht om die gegevens veilig en vertrouwelijk te verwerken en enkel te gebruiken voor de uitvoering van hun opdrachten en dit conform de instructies die wij hen hebben gegeven.

Wij kunnen uw gegevens eveneens overdragen aan volgende derden:

- aan klanten, leveranciers, publieke instanties, warmtenetbeheerders, warmteproducenten of andere warmteleveranciers, indien dit nodig is voor de uitvoering van onze contracten, voor de naleving van een wettelijke verplichting, of op grond van het gerechtvaardigd belang van onze onderneming voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van een recht voor de

rechtbanken;

- andere ondernemingen binnen de groep Veolia
- Onze professionele adviseurs en advocaten, voor zover nodig in het kader van hun advisering of om ons bij te staan in geschillen of rechtszaken.

In gevallen van overdracht van persoonsgegevens aan derden, nemen wij de nodige maatregelen om te garanderen dat uw gegevens in betrouwbare handen blijven.

Uw persoonsgegevens worden niet overhandigd of behandeld door internationale organisaties en/of personen gevestigd buiten de Europese Economische Ruimte. Indien wij dit ooit wel zouden doen, zal de overdracht en de verwerking gebeuren door het nemen van de nodige vrijwaringsmaatregelen ten einde de toe te passen wetgeving te respecteren (typeovereenkomsten, bindende ondernemingsregels, enz. ...) U zal hiervan op dat moment ook uitdrukkelijk worden ingelicht.

5. Veiligheid en vertrouwelijkheid

Alleen personen die daartoe gemachtigd zijn, hebben toegang tot persoonsgegevens, en enkel als die gegevens relevant zijn om hun opdracht te vervullen.

Wij hebben nodige administratieve, technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen genomen om de vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens te vrijwaren en om eventueel verlies, misbruik en/of niet-toegestane toegang of wijziging van de persoonsgegevens te vermijden.

Wij kunnen soms overgaan tot de anonimisering van uw persoonsgegevens in die mate dat zij niet meer met u kunnen worden geassocieerd. In dat geval verliest deze informatie het karakter van persoonsgegevens.

Verder proberen we ervoor te zorgen dat we uw persoonlijke gegevens accuraat en up-to-date houden. Met het oog hierop verzoeken wij u vriendelijk om ons op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen in uw persoonsgegevens (zoals een wijziging in uw contactgegevens).

Meer informatie over onze beschermingsmaatregelen is op eenvoudig verzoek beschikbaar.

6. Uw rechten

Wij spannen ons in om u te verzekeren dat de persoonsgegevens die u aanbelangen juist en up-to-date zijn.

Binnen de grenzen van artikelen 15 – 22 AVG beschikt u over de volgende rechten:

- Recht op toegang tot uw persoonsgegevens;
- Recht op informatie (o.a. omtrent het oogmerk van hun behandeling, de duurtijd van hun bezit, de bron van de persoonsgegevens die in ons bezit zijn, de personen aan wie uw persoonsgegevens mogen worden overhandigd en de vraag of uw persoonsgegevens aanleiding kunnen geven tot een geautomatiseerde behandeling);
- Recht tot wijziging of correctie van uw persoonsgegevens;
- Recht tot wissen van gegevens die op u betrekking hebben ('recht om te worden

- vergeten'),
- Recht om u te verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens en/of tot beperking van de verwerking;
 - Recht om uw persoonsgegevens te ontvangen in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machinaal leesbaar formaat en uw persoonsgegevens aan een andere organisatie te (laten) verstrekken;
 - een recht om uw toestemming tot verwerking te herroepen

Mocht u de zendingen van onze newsletters of andere informatie van commerciële aard betreffende Veolia (met inbegrip van "direct marketing") niet meer wensen te ontvangen, kan u op elk moment gebruik maken van uw recht tot verzet tegen "direct marketing"/uw recht om uw toestemming te herroepen door contact op te nemen met ons of door het volgen van de instructies die op de marketingdocumenten zelf zijn vermeld, met name door het aanklikken van de link "uitschrijven" die op iedere toezending van onze marketingprospecties vermeld staat.

Tot slot heeft u het recht om een klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens door ons in te dienen bij de bevoegde gegevensbeschermingsautoriteit (zie punt 8).

U kan in betreffend geval uw rechten uitoefenen door een e-mail te versturen op volgend e-mailadres: dataprotection.be@veolia.com voor België en dataprotection.lu@veolia.com voor Luxemburg.

Wij streven ernaar om zo snel mogelijk te reageren op uw verzoeken of vragen. Wij kunnen vooraf een identiteitsbewijs aanvragen om uw verzoek te controleren, voor zover er redelijkerwijs aan uw identiteit getwijfeld kan worden.

7. Cookies

Onze website maakt gebruik van cookies die persoonsgegevens van u kunnen verzamelen. U kunt het gebruik van bepaalde cookies accepteren of weigeren door de juiste instellingen in onze cookie-banner te selecteren. U kan deze toestemming steeds te allen tijde intrekken. Voor meer informatie, zie onze Cookie Policy.

8. Data Privacy Compliance Officer en Gegevensbeschermingsautoriteiten

Voor iedere aanvullende informatie of elke klacht met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens, kunt u zich wenden tot

- Onze Data Privacy Compliance Officer, door gebruik te maken van volgend e-mailadres voor België dataprotection.be@veolia.com en dataprotection.lu@veolia.com voor Luxemburg.
- België : de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, website www.gegevensbeschermingsautoriteit.be
- Luxembourg : la Commission nationale pour la protection des données 15, Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux, site web <https://cnpd.public.lu>

9. Onze identificatie- en contactgegevens

NV Veolia nv-sa of één van haar verbonden ondernemingen gevestigd in België of Luxemburg, hiervoor geïdentificeerd, is de verantwoordelijke voor de verwerking. U kan ons contacteren op Poincarélaan 78-79, 1060 Sint-Gillis, België, KBO nr. 0406.129.003, of volgend e- mailadres: dataprotection.be@veolia.com voor België en dataprotection.lu@veolia.com voor Luxemburg.