

## Privacyverklaring Warm Heeg B.V.

(versie 1 mei 2023)

Warm Heeg B.V., statutair gevestigd te Heeg en kantoorhoudende aan de Simmerkrite 15, 8621 DT, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 8299 8094, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

### Inleiding

Het is voor Warm Heeg B.V. noodzakelijk om persoonsgegevens vast te leggen om haar diensten te kunnen leveren en te zorgen voor een goede communicatie. Warm Heeg B.V. werkt nauw samen met Kelvin B.V. en Coöperatie Warm Heeg U.A. voor een goede bedrijfsvoering en het leveren van warmte. Gezamenlijk is één aanmeldproces ingericht, waarbij elk van de 3 partijen alleen toegang krijgt tot de persoonsgegevens die voor die partij van belang zijn.

In deze privacyverklaring leest u waarom uw persoonsgegevens door Warm Heeg B.V. worden verzameld en hoe daarmee wordt omgegaan. Daarnaast vindt u hier ook al uw rechten met betrekking tot uw gegevens en hoe u gebruik kunt maken van die rechten.

### Doelen

Warm Heeg B.V. verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Het opstellen van een overeenkomst voor aansluiting op een warmtenet en/of een overeenkomst tot levering van warmte.
- Het bij u afleveren van goederen en diensten.
- Het versturen van facturen en verwerken van betalingen.
- Het bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren.
- Het informeren over wijzigingen van onze diensten en producten.
- Het bieden van de mogelijkheid om een account aan te maken waarop uw persoonlijke gegevens kunnen worden gewijzigd en ingezien.
- Alleen indien toestemming is verleend: Het verzenden van onze nieuwsbrief.
- Het opnemen van contact voor het beantwoorden van vragen over het warmtecontract of aanmeldproces. Warm Heeg B.V. bewaart daartoe de gegevens van niet afgeronde vragenformulieren die door u zelf zijn ingevuld.
- Het anoniem analyseren van gedrag op de website om daarmee de website te verbeteren en het aanbod van producten en diensten af te stemmen op voorkeuren van bezoekers.

### Gegevens die Warm Heeg B.V. verwerkt en bewaart

Gedurende de looptijd verzamelt en bewaart Warm Heeg B.V. de persoonsgegevens voor de uitvoering van een aansluitovereenkomst en of een overeenkomst tot levering. Zodra de looptijd is beëindigd, bijvoorbeeld door opzegging, bewaart Warm Heeg B.V. de persoonlijke gegevens nog 3 jaar, i.v.m. met een mogelijke tariefverrekening. Hierna worden deze gegevens uit de administratie van Warm Heeg B.V. verwijderd en/of vernietigd.

Voor de Belastingdienst dienen wij onze administratie in elk geval 7 jaar te bewaren. Dat betekent dat als uw overeenkomst met Warm Heeg B.V. is beëindigd, wij het daarvoor noodzakelijke deel van uw aansluit- en verbruiksgegevens gedurende deze periode bewaren.

Warm Heeg B.V. bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor persoonsgegevens worden verzameld.

Verwerking persoonsgegevens	Warmtebedrijf Warm Heeg		Coöperatie	Bewaartermijn		Reden voor het vastleggen van gegevens
	Levering	Aansluiting				
	Kelvin B.V.	Warm Heeg BV				
<b>Persoonlijke gegevens</b>						
- Voor- en achternaam	noodzaak	noodzaak	noodzaak	3 jaar	na contracteinde	Identificatie en communicatie
- Geboortedatum	noodzaak	noodzaak	niet	3 jaar	na contracteinde	Identificatie en communicatie
- Adresgegevens	noodzaak	noodzaak	noodzaak	3 jaar	na contracteinde	Identificatie en communicatie
- Telefoonnummer	noodzaak	noodzaak	optioneel	3 jaar	na contracteinde	Contactopnemen bij storing of vragen
- E-mailadres	noodzaak	noodzaak	noodzaak	3 jaar	na contracteinde	Reguliere communicatie met klanten en leden
- Bankrekeningnummer	noodzaak	niet	niet	3 jaar	na contracteinde	Betalingen & eventuele tariefverrekening
- Gegevens over uw activiteiten op onze website	opt in	opt in	opt in	30 dagen	na website bezoek	Verbeteren communicatie
<b>Aansluit en verbruiksgegevens</b>						
- Adresgegevens van aansluiting en/of levering van warmte	noodzaak	noodzaak	noodzaak	7 jaar	na contracteinde	Warmtelevering en communicatie
- Gegevens betreffende de huisaansluiting	noodzaak	noodzaak	niet	7 jaar	na contracteinde	Warmtelevering en communicatie
- Meetgegevens, waaronder warmteverbruik	noodzaak	noodzaak	niet	7 jaar	na contracteinde	Optimaliseren warmtelevering
- Factuurinformatie, betaalstatus en gedrag	noodzaak	noodzaak	niet	7 jaar	na contracteinde	Tijdig ontvangen van betalingen
- Wijze van afsluiten van het warmtecontract	noodzaak	noodzaak	niet	18 maanden	na contracteinde	Verbeteren communicatie
- Voortgang in het invullen van het contractformulier	wenselijk	niet	niet	30 dagen	na invullen formulier	Verbeteren communicatie
<b>Dienstverlening</b>						
- Interesse in collectieve inkoopacties	niet	Opt in	niet	7 jaar	na contracteinde	Informeren over collectieve inkoopacties
- Woning informatie nav onze isolatiescan	niet	Opt in	niet	7 jaar	na isolatiescan	Dimensionering warmtenet
- Antwoorden op sociale vragen nav onze isolatiescan	niet	Opt in	niet	7 jaar	na isolatiescan	Verbeteren communicatie
- Interesse in huisbezoek	niet	noodzaak	niet	7 jaar	na aanmelden	Vorkomen ongewenst 2e verzoek

*Gegevens die Warm Heeg B.V. en gelieerde partijen verwerken voor aansluiting, warmtelevering en communicatie*

### Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. We verwachten dat diegenen die onze website bezoeken en eventueel een contactformulier invullen uitsluitend personen zijn van 16 jaar of ouder die interesse hebben in onze producten en/of diensten.

Als u ervan overtuigd bent dat wij zonder toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via [privacy@warmheeg.nl](mailto:privacy@warmheeg.nl), dan verwijderen wij deze informatie.

### Delen van persoonsgegevens met derden

Warm Heeg B.V. deelt uw persoonsgegevens met derden alleen als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de afgesloten overeenkomsten en/of om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichtingen. In andere situaties verstrekt Warm Heeg B.V. uw persoonsgegevens slechts aan derden met uw nadrukkelijke toestemming.

Wij sluiten dan een verwerkersovereenkomst af, om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Warm Heeg B.V. blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Heeft Warm Heeg B.V. u geïnformeerd dat de met u afgesloten overeenkomst wordt beëindigd omdat u niet heeft betaald, dan is Warm Heeg B.V. wettelijk verplicht om uw gegevens door te geven aan de gemeentelijke schuldhulpverleningsinstantie voordat de overeenkomst wordt beëindigd.

### **Hoe beveiligt Warm Heeg B.V. de persoonsgegevens**

Warm Heeg B.V. neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Hiertoe treffen we allerlei technische en organisatorische maatregelen. Daarnaast zorgen we dat uw gegevens zorgvuldig bewaard worden en beschikbaar zijn.

Als u het idee heeft dat uw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of dat er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met de klantenservice van Warm Heeg B.V. of mail naar [privacy@warmheeg.nl](mailto:privacy@warmheeg.nl).

### **Cookies op de website**

Warm Heeg B.V. gebruikt alleen technisch noodzakelijke (ook wel: functionele) cookies en analytische cookies die niet of nauwelijks inbreuk maken op uw privacy.

We gebruiken deze met name om onze website -[www.warmheeg.nl](http://www.warmheeg.nl)- goed te laten functioneren en websitegedrag in zijn algemeenheid te analyseren om onze website verder te optimaliseren.

### **Geautomatiseerde besluitvorming**

Warm Heeg B.V. legt op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten vast die gevolgen kunnen hebben voor personen, zoals het digitaal genereren en ondertekenen van een aansluitovereenkomst of een overeenkomst tot levering, het digitaal genereren en ondertekenen van een SEPA-machtiging en het registreren van het lidmaatschap van de Coöperatie Warm Heeg U.A.

### **Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen**

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering van uw persoonsgegevens sturen naar [privacy@warmheeg.nl](mailto:privacy@warmheeg.nl).

Warm Heeg B.V. wijst u er tevens op dat u de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

### **Wijzigen van dit document**

Deze privacyverklaring kan van tijd tot tijd wijzigen. Als wij andere of nieuwe persoonsgegevens gaan verwerken, dan wordt dit aangepast in deze privacyverklaring. Als deze wijzigingen ook voor u van belang zijn, dan attendeert Warm Heeg B.V. u daarop.

De meest actuele versie van de privacyverklaring kunt u steeds terugvinden op [www.warmheeg.nl](http://www.warmheeg.nl).

### **Contactgegevens**

[www.warmheeg.nl](http://www.warmheeg.nl)

De functionaris persoonsgegevens(bescherming) is te bereiken via [privacy@warmheeg.nl](mailto:privacy@warmheeg.nl).