

Juridische informatie en privacyverklaring

Hieronder vindt u meer informatie over het privacy- en cookiebeleid van Essent Belgium nv (hierna “wij”), met maatschappelijke zetel gevestigd te Veldkant 7, 2550 Kontich, KBO 0476.243.769, RPR Antwerpen. U vindt er ook meer informatie over de voorwaarden voor het gebruik van onze websites en mobiele applicaties.

A. PRIVACYBELEID

a. Algemeen

We zijn ervan overtuigd dat de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van essentieel belang is voor onze activiteiten. Daarom doen we er alles aan om ervoor te zorgen dat onze activiteiten voldoen aan de actuele regelgeving, in het bijzonder de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer en haar uitvoeringsbesluiten (hierna “de privacywetgeving”). Hieronder vindt u een overzicht van de gegevens die we verwerken, wat we doen met deze gegevens en wie deze gegevens ontvangt. Conform de privacywetgeving worden we in dit kader beschouwd als de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

Persoonsgegevens worden door ons met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. We zullen persoonsgegevens verzamelen die u ingeeft op onze websites, onze mobiele applicaties en de Mijnessent.be-omgeving. Daarnaast zullen we ook persoonsgegevens verwerken die we verkrijgen via andere kanalen, zoals via ons callcenter, de contracten die u met ons afsluit, de communicatie die u met ons voert per e-mail, brief, fax en via onze partners. Door persoonsgegevens aan ons mee te delen, verklaart u zich akkoord met de inhoud van deze privacyverklaring. Indien u persoonsgegevens van andere personen meedeelt, maakt u zich sterk dat u de inhoud van deze privacyverklaring aan deze personen hebt meegedeeld en dat deze personen met de inhoud ervan akkoord gaan.

b. Welke persoonsgegevens?

De persoonsgegevens die wij verzamelen, gebruiken en verwerken omvatten onder meer volgende gegevens: uw naam en voornaam, aansluitings- en facturatieadres (straatnaam, huisnummer, busnummer, postcode en woonplaats), informatie over en configuratie van uw toegangspunt, e-mailadres, ip-adres, telefoonnummer, geslacht, geboortedatum, voorkeurtaal, bankrekeningnummer, energieverbruik, EAN-code, gezinssamenstelling, rijksregisternummer,

audio-opnames, videobeelden, aanwezigheid van een productie-installatie, verbruiksgegevens en metergegevens via smart metering-toepassingen, meternummer en uw status als beschermde afnemer.

c. Voor welke doeleinden?

Uw persoonsgegevens zijn voornamelijk bestemd voor het beheer van onze (toekomstige, bestaande en voormalige) klantenrelatie met u. Dit omvat onder meer de opmaak en opvolging van uw klantdossier en energiecontract, de uitvoering van uw contract met ons, het beantwoorden van uw vragen en klachten en het aanbieden van onze producten en diensten. Daarnaast worden deze gegevens ook gebruikt voor markt- en tevredenheidsonderzoek, informatieve campagnes, het toezenden van nieuwsbrieven en onder de vorm van statistische informatie voor rapporterings-, financiële en marketingdoeleinden. Ten slotte is het mogelijk dat uw persoonsgegevens verwerkt worden met als doel het opstellen van een klantprofiel en deze gegevens te verrijken met andere gegevens om u zo op een betere, meer gepersonaliseerde manier van dienst te kunnen zijn.

d. Aan wie?

Voor de verwerking van persoonsgegevens doen wij ook beroep op contractueel met ons verbonden ondernemingen en ondernemingen die rechtstreeks of onrechtstreeks met ons verbonden zijn. Met contractueel verbonden ondernemingen wordt afgesproken dat uw gegevens enkel en alleen verwerkt mogen worden voor de uitvoering van de overeenkomst tussen ons en deze onderneming en conform onze instructies. De toegang tot deze gegevens wordt beperkt tot de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de taken door deze onderneming. Hiernaast zullen wij uw persoonsgegevens overmaken aan de bevoegde instanties in het kader van onze wettelijke verplichtingen, gerechtelijke informatievragen en juridische procedures. Voor de doeleinden zoals hierboven beschreven kunnen wij deze gegevens ook overmaken aan de vennootschappen die rechtstreeks of onrechtstreeks verbonden zijn met ons.

We zullen uw gegevens enkel doorgeven aan contractueel met ons verbonden ondernemingen met het oog op prospectie en promotiedoeleinden (zoals het toesturen van commerciële informatie over hun producten en/of diensten) voor deze ondernemingen indien u hiervoor uw uitdrukkelijke toestemming hebt gegeven.

Indien wij gebruik maken van diensten van een partner die gevestigd is buiten de Europese Economische Ruimte zal ook deze partner omzichtig omspringen met uw persoonsgegevens. Om een correcte behandeling van uw persoonsgegevens te waarborgen, maken wij in dat geval gebruik van de modelcontracten, zoals voorgesteld door de Europese Commissie.

e. Recht op inzage, verbetering en verzet

U hebt steeds de mogelijkheid om toegang te vragen tot uw persoonsgegevens of een correctie van deze gegevens te vragen. U kan deze vraag schriftelijk richten tot Essent Belgium NV, Veldkant 7, 2550 Kontich of door het contactformulier op onze contactpagina in te vullen. Indien u zich wenst te verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor commerciële

doeleinden of de verwerking ervan in het kader van een markt- of een tevredenheidsonderzoek, dan kan u dit steeds doen door een schrijven te richten aan Essent Belgium NV, Veldkant 7, 2550, Kontich of door het contactformulier op onze contactpagina in te vullen. Zowel bij een vraag tot toegang of wijziging van uw gegevens als bij een vraag tot verzet vragen wij u wel om u te identificeren, via een kopie van uw identiteitskaart. Als u uw verzoek indient per brief, vragen we u uw verzoek te dagtekenen en te ondertekenen.

f. Dataveiligheid

Wij nemen de nodige maatregelen om er voor te zorgen dat uw persoonlijke gegevens voldoende beveiligd worden. Zo worden uw gegevens beschermd tegen verlies, vernietiging, vervalsing, manipulatie, ongeoorloofde toegang en ongeoorloofde openbaarmaking. Zo wordt ons intern netwerk onder meer beveiligd door firewalls.

g. Verwijzing naar andere websites

Op onze website vindt u een aantal links naar andere websites. We kunnen niet verantwoordelijk worden gesteld voor de wijze waarop deze andere websites omgaan met uw gegevens. U leest hiervoor best de privacyverklaring van de website waarnaar de link verwijst.

B. COOKIES

a. Wat is een cookie?

Een cookie is een klein tekstbestandje dat met sommige pagina's van de website wordt meegestuurd en door uw browser tijdelijk of permanent op de harde schijf van uw computer wordt opgeslagen. De daarin opgeslagen informatie kan bij een volgend bezoek weer naar onze servers teruggestuurd worden.

De informatie die we verzamelen met behulp van cookies helpt ons om eventuele fouten te identificeren of om u specifieke diensten te laten zien waarvan wij denken dat ze voor u van belang kunnen zijn. Het is mogelijk dat wij informatie opslaan die direct aan u gerelateerd is. Wij gebruiken daarnaast mogelijk ook cookies van zorgvuldig geselecteerde partners met wie we samenwerken en die onze diensten op hun website adverteren.

b. Welke cookies worden door ons gebruikt?

Hieronder vindt u een gedetailleerde lijst van alle soorten cookies die wij op onze websites gebruiken.

1. JavaScript ondersteuning

- Naam: has_js
- Doeleinde: een has_js-cookie test de browseromgeving om te zien of de browser een bepaalde functie ondersteunt

- Verloopt na 1 jaar
2. Taalcookie
- Naam: clientLanguage
 - Doeleinde: een clientLanguage-cookie houdt de taalkeuze van de bezoeker bij
 - Verloopt na 1 jaar
3. Segment cookie
- Naam: clientSegment
 - Doeleinde: een clientSegment-cookie houdt bij voor welk type segment de bezoeker gekozen heeft
 - Verloopt na 1 jaar
4. Partner cookie
- Naam: oid
 - Doeleinde: een oid-cookie houdt bij via welke partner van ons de bezoeker op de website is beland
 - Verloopt na 1 week
5. Utility cookie
- Naam: utility
 - Doeleinde: een utility-cookie houdt het nutstype bij dat de bezoeker heeft aangeduid (aardgas, elektriciteit of beiden)
 - Verloopt na 1 jaar
6. PHPSESSID
- Naam: SESS-cookie
 - Doeleinde: Een SESS-cookie verbetert de gebruikerservaring op de website door het bijhouden van gebruikersinstellingen
 - Verloopt na afsluiten browserscherm
7. _dcgtm_UA-xxxxxxx-xx

- Naam: _dcgtm_UA-cookie
- Doeleinde: een dcgtm_UA-cookie houdt bij hoe de gebruiker de website bezoekt, met het oog op de verbetering van diensten en online portalen
- Verloopt na 1 dag

8. _ga

- Naam: _ga-cookie
- Doeleinde: Een _ga-cookie houdt bij hoe de gebruiker de website bezoekt, met het oog op de verbetering van diensten en online portalen. Deze cookie houdt ook de trafiekherkomst en campagnegegevens bij en wordt verwerkt conform het privacybeleid van Google dat u terugvindt op <https://support.google.com/analytics/answer/6004245>
- Verloopt na 2 jaar

9. TDCPM & TDID

- Naam: TDCMP, TDID
- Doeleinde: TDCMP en TDID zijn de "TheTradeDesk" cookies die remarketing campagnes mogelijk maken.
- Verloopt na 365 dagen

10. TDID

- Naam: _ga-cookie
- Doeleinde: Een _ga-cookie houdt bij hoe de gebruiker de website bezoekt, met het oog op de verbetering van diensten en online portalen. Deze cookie houdt ook de trafiekherkomst en campagnegegevens bij en wordt verwerkt conform het privacybeleid van Google dat u terugvindt op <https://support.google.com/analytics/answer/6004245>
- Verloopt na 2 jaar

11. sbt_i

- Naam: Selligent site behavioural targeting
- Doeleinde: Een sbt_i cookie houdt een unieke anonieme id bij van de gebruiker, met het oog op personalisatie van diensten en online portalen. Deze cookie houdt ook de campagnegegevens bij.
- Verloopt na 1 jaar

12. LIG_CONV_XXXXX

- Naam: Ligatus conversion tracking
- Doeleinde: Meten van conversies. Deze anonieme informatie wordt gebruikt om de waarde van advertising partners te meten
- Verloopt na 14 dagen

13. Adwords

- Naam: Google adservices
- Doeleinde: Meten van conversies. Deze anonieme informatie wordt gebruikt om de waarde van advertising partners te meten en wordt verwerkt conform het privacybeleid van Google dat u terugvindt op <https://www.google.com/intl/nl/policies/privacy/>
- Verloopt na 1 jaar

14. zcc, ztcc

- Naam: Zanox
- Doeleinde: Meten van conversies. Deze anonieme informatie is gebruikt voor het vaststellen van vergoedingen voor partners
- Verloopt na 1 jaar

15. cfduid

- Naam: Cloudfare
- Doeleinde: Wordt geïnstalleerd door de CloudFlare service om vertrouwd webverkeer te identificeren gebaseerd op het IP-adres.
- Verloopt na 1 jaar

c. Beheer van cookies

- Hieronder vindt u per type browser informatie over hoe u cookies kan blokkeren:
- Internet Explorer: <http://windows.microsoft.com/nl-NL/windows7/Block-enable-or-allow-cookies>
- Chrome: <http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=nl&answer=95647>

- Firefox: <http://support.mozilla.org/nl/kb/cookies-in-en-uitschakelen-websites-voorkeuren?redirectlocale=nl&redirectslug=Cookies+in+-+en+uitschakelen>
- Safari: <http://support.apple.com/kb/PH5042>

Hou er wel rekening mee dat, wanneer u cookies uitschakelt, bepaalde grafische elementen misschien niet mooi zullen verschijnen, of dat u bepaalde applicaties niet optimaal zult kunnen gebruiken.

C. GEBRUIK VAN ONZE WEBSITE EN MOBIELE APPLICATIES

Wij besteden de grootste zorg aan het ontwerp en de instandhouding van onze websites en mobiele applicaties.

U als gebruiker dient zich ervan bewust te zijn dat de informatie, met name omtrent de te koop aangeboden diensten en producten, zonder voorafgaandelijke kennisgeving gewijzigd kan worden. We kunnen in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud en het bestaan van andere sites waarmee hyperlinks worden gelegd. Evenmin zijn wij aansprakelijk voor schade voortvloeiende uit eventuele storingen of onderbrekingen in onze website.

De benamingen, logo's en andere tekens die op onze websites en mobiele applicaties worden gebruikt, onder het logo van en de naam Essent Belgium, zijn merken en/of handelsnamen die wettelijk beschermd zijn. Elk gebruik ervan of van gelijkaardige tekens is volstrekt verboden zonder ons voorafgaandelijk en schriftelijk akkoord.

Alle intellectuele eigendomsrechten (waaronder niet limitatief inbegrepen benamingen, logo's, verstrekte informatie, gegevens) met betrekking tot onze websites en mobiele applicaties zijn onze eigendom of eigendom van onze licentiegevers. Elk gebruik ervan of van gelijkaardige tekens is volstrekt verboden zonder onze voorafgaande schriftelijke goedkeuring.