



Privacyverklaring SVP

SVP Holding B.V., SVP Distributie & Levering B.V. en SVP Productie B.V. (hierna "SVP")

In deze verklaring leggen we uit hoe we met uw privacy en uw persoonsgegevens omgaan. We leggen dit uit aan de hand van 3 thema's:

- 1. Gebruik van uw persoonsgegevens*
- 2. Verwerking van uw persoonsgegevens om*
- 3. Uw rechten*

1. Waarvoor gebruiken we uw persoonsgegevens?

Om u goed van dienst te zijn en om ons werk als warmteleverancier zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren, verwerkt SVP uw persoonsgegevens. We hebben zorgvuldig vastgelegd hoe we dat doen.

1.1 Wat zijn persoonsgegevens?

Bij persoonsgegevens kunt u denken aan: uw naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer en e-mailadres. Dit soort gegevens kunnen wij aan u vragen als u bijvoorbeeld een formulier invult, een brief of e-mail stuurt, of met onze klantenservice belt. Ook als u de website van SVP bezoekt, verstrekt u ons in sommige gevallen persoonsgegevens via bijvoorbeeld MijnSVP - mijn.svpbv.nl.

1.2 Van wie verwerken we persoonsgegevens?

Van alle personen met wie we contact hebben, of die onze website bezoekt, kunnen we persoonsgegevens verwerken als dat nodig is. Dat kunnen particulieren zijn, hun gemachtigden, ouders of voogden. Maar ook bestuurders, vertegenwoordigers en medewerkers van organisaties en bedrijven.

1.3 Wat voor persoonsgegevens verwerken wij van u?

Voor het uitoefenen van de Warmteleveringsovereenkomst is het vereist dat wij de volgende gegevens van u verwerken:

- Achternaam
- Voorna(a)m(en)
- Geslacht
- Adres
- Huisnummer
- Postcode
- Woonplaats
- Geboortedatum
- LDC-nummer
- Telefoonnummer
- Mobiele nummer
- Emailadres
- Bankrekeningnummer
- Eventuele doorlopende machtiging
- Informatievoorkeur

1.4 Met wie delen we persoonsgegevens?

Indien uw betalingen niet op tijd worden voldaan bestaat er de wettelijke plicht voor SVP om uw dossier met persoonsgegevens over te dragen aan een deurwaarder. In het geval van SVP delen wij de volgende gegevens met Deurwaarderskantoor Janssen:

- Voorletters

- Achternaam
- Adres
- Postcode
- Woonplaats
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Klantnummer
- IBAN

1.5 Waarvoor gebruiken we uw persoonsgegevens?

SVP verwerkt uw persoonsgegevens voor zorgvuldig vastgestelde doelen. Hierna leest u met welke doelen wij uw persoonsgegevens verwerken.

- Beoordelen en accepteren van (potentiële) klanten, het aangaan en uitvoeren van de warmteleveringsovereenkomst met een klant en het afwickelen van het betalingsverkeer.
- Voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- Beheren van de relatie met de klant.

2. Hoe gaan we met uw persoonsgegevens om?

Uw persoonsgegevens behandelen we zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk.

2.1 Algemeen

Wie houdt toezicht op de verwerking van persoonsgegevens?

De bescherming van uw persoonsgegevens is vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevens bescherming (AVG). De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) houdt toezicht op de naleving van deze wet.

Wat doen we bij fraude en misbruik?

Dan kan SVP uw persoonsgegevens doorgeven aan Politie en Justitie, of aan SVP-medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de veiligheid en de handhaving van bedrijfsregels. Het kan bijvoorbeeld gaan om persoonsgegevens, om opnames van telefoongesprekken of om IP-adressen van websitebezoekers.

Veilig en vertrouwelijk

Vanzelfsprekend zijn uw persoonsgegevens bij SVP in goede handen. SVP zorgt ervoor dat uw gegevens goed beveiligd zijn. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring getekend. Dat betekent dat zij zorgvuldig omgaan met de gegevens die u ons heeft toevertrouwd. Alleen geautoriseerd personeel mag uw gegevens verwerken.

2.2 Persoonlijk contact met SVP

Veel contacten tussen u en SVP verlopen via app, het klantportaal MijnSVP, brieven, formulieren, e-mail, persoonlijke gesprekken en telefonisch. Persoonsgegevens die u daarbij doorgeeft, verwerken we als dat nodig is.

Op verschillende manieren contact

De meeste klanten hebben via e-mail contact met SVP. Daarnaast wordt er ook veel informatie uitgewisseld via brieven en (online-)formulieren. Ook per app, via het klantportaal MijnSVP, sms, mms, chat en sociale netwerken is er contact. De persoonsgegevens die u aan ons doorgeeft, kunnen door SVP worden verwerkt. Bijvoorbeeld om uw vragen te beantwoorden, aanbiedingen te doen of om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Bellen met SVP

Als u ons belt, kunnen we het telefoongesprek opnemen. Dat doen we vooral om onze medewerkers te kunnen trainen, coachen en beoordelen. En ook om de kwaliteit van onze

dienstverlening te verbeteren. Daarnaast nemen we gesprekken op, om achteraf te kunnen terugluisteren wat we hebben besproken.

2.3 Bezoek aan de SVP-website, mijn SVP en de SVP Smartapp

Websites en online platforms werken beter en sneller dankzij zogenaamde cookies. Ook de website, het klantportaal en de app van SVP maken hier gebruik van.

Wat is een cookie?

Een “cookie” is een klein bestand dat op uw computer wordt opgeslagen als u voor het eerst een website bezoekt. Bij elk volgend bezoek vanaf die computer, wordt het cookie herkend. Zo ontstaat een bezoekersprofiel. Daarin staat bijvoorbeeld welke pagina’s u op de website heeft bekeken en hoe vaak. Dit gebeurt ook als u een website van SVP bezoekt.

Waarom gebruiken we cookies?

Dankzij cookies werken de SVP-website, het klantportaal MijnSVP en de SVP Smartapp sneller en makkelijker. Met behulp van een cookie weten we ook welke pagina’s u heeft bezocht.

Kunt u uw cookies blokkeren?

U kunt cookies op uw computer blokkeren. Dat kan via de privacy-instellingen van de webbrowser die u gebruikt (bijvoorbeeld Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox of Safari). Dan worden alle cookies van alle websites die u bezoekt, geblokkeerd. Websites en online platforms kunnen hierdoor wel trager werken, of zelfs helemaal niet. Ook inloggegevens worden niet onthouden.

Worden bezoekers van de SVP-website, het klantportaal MijnSVP en de SVP Smartapp geregistreerd?

SVP houdt de IP-adressen bij van bezoekers. Iedereen die internet gebruikt (ook via de mobiele telefoon), heeft een IP-adres. Zonder IP-adres kunt u niet internetten. SVP gebruikt IP-adressen om fraude te bestrijden (denk aan cybercrime, trojans en phishing). Maar: SVP heeft nooit direct toegang tot persoonsgegevens die horen bij deze IP-adressen.

3. Wat zijn uw rechten?

- Recht op inzage. Dat is het recht van u om een kopie te ontvangen van de persoonsgegevens die SVP van u verwerkt. Indien SVP het verzoek in goede orde heeft ontvangen heeft SVP vanaf dat moment 4 weken de tijd om aan uw verzoek te voldoen.
- Recht op vergetelheid. Het recht om uw gegevens te laten wissen.
- Rectificatie en aanvulling. Het recht om de persoonsgegevens die u verwerkt te laten wijzigen.
- Het recht op dataportabiliteit. Het recht om persoonsgegevens over te laten dragen aan een andere partij.
- Het recht op beperking van de verwerking. Het recht om minder gegevens te laten verwerken.
- Het recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering. Het recht op een menselijke blik bij besluiten.
- Het recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking.

3.1 Hoe kan ik mijn persoonsgegevens inzien?

Bent u klant van SVP en wilt u zien welke persoonsgegevens van u bij ons bekend zijn? Alle persoonsgegevens die SVP van u heeft kunt u terugvinden op het klantportaal MijnSVP - mijn.svpbv.nl (indien u nog geen account heeft kunt u op de website terugvinden hoe u een account kunt maken). U kunt ook gebruik maken van uw 'Recht van inzage'. Stuur uw verzoek met een kopie van een geldig paspoort, rijbewijs of ander identiteitsbewijs, naar ons toe via klantenservice@svpbv.nl. Hierbij dienen het BSN-nummer en de eventuele cijferreeks geanonimiseerd te zijn.

3.2 Hoe kan ik mijn persoonsgegevens corrigeren?

Als uw persoonsgegevens niet kloppen, dan kunt u SVP vragen om de gegevens aan te passen. Dit noemen we het 'Recht van correctie'. U kunt dit doen op de manier zoals u gewend bent. Bijvoorbeeld via internet (MijnSVP - mijn.svpbv.nl), via de SVP Smartapp, via de Klantenservice of via het SVP-kantoor.

3.3 Kan ik mijn toestemming intrekken?

Voor het verwerken van uw persoonsgegevens heeft u ons toestemming gegeven. U kunt uw toestemming om uw gegevens te verwerken per brief intrekken. Een kopie van een geldig paspoort dient u mee te sturen. De intrekking van uw toestemming heeft betrekking voor de verwerking van uw gegevens. De gegevens die wij nodig hebben voor onze dienstverlening (warmtelevering en facturatie) zullen we blijven gebruiken (b.v. opname meterstanden, betalingen, correspondentie omtrent storingen etc.).

3.4 Dataportabiliteit

U heeft het recht van overdraagbaarheid van persoonsgegevens. Dat houdt in dat u het recht heeft om de persoonsgegevens te ontvangen die SVP van u heeft. U kunt deze gegevens zelf opslaan voor persoonlijk (her)gebruik. Ook kun u de gegevens doorgeven aan een andere organisatie.

3.5 Bewaartermijn

SVP bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is en in ieder geval *nooit langer dan 7 jaar*. Gegevens worden na verloop van deze termijn duurzaam vernietigd.

3.6 Wilt u geen persoonlijke aanbiedingen ontvangen?

Wilt u niet dat SVP uw persoonsgegevens gebruikt om u actief te benaderen met persoonlijke aanbiedingen? Dan kunt u gebruikmaken van uw 'Recht van verzet'. Stuur ons een brief waarin u dat meldt. De adressen staan hieronder.

3.7 Een klacht indienen bij SVP

U kunt een klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

- telefonisch, via de afdeling Klantenservice, tel. 0900 9807 (lokaal tarief);
- via internet, met het formulier op de portal;
- schriftelijk.

In de brief vermeldt u:

Een omschrijving van uw klacht | uw naam | uw adresgegevens | uw telefoonnummer | uw handtekening.

3.8 Termijn

U kunt uw klacht indienen tot twee maanden nadat het feit waarover u een klacht wilt indienen, heeft plaatsgevonden. Of tot twee maanden nadat u van dat feit kennis had kunnen nemen.

3.9 Reactie

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, ontvangt u zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging van ons. Als u uw klacht via internet heeft ingediend, ontvangt u dat binnen 3 werkdagen. Als u een brief heeft gestuurd, ontvangt u dat binnen 10 werkdagen. Uiterlijk binnen zes weken na de ontvangstbevestiging, handelt de directie van SVP uw klacht af. Of, bij complexe zaken, binnen de termijn die we met u hebben afgesproken.

3.10 Uw klacht voorleggen aan een andere partij

U kunt uw klacht ook neerleggen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Voor de procedure kunt u terecht op de website van de AP: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/>.