

Privacy- en Cookieverklaring Contractportaal.com

Contractportaal.com is er voor ú en daarom hechten wij veel waarde aan uw privacy. In deze privacy- en cookieverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen, voor welke doeleinden en hoe wij gebruik maken van cookies. De persoonlijke informatie die u ons verschaft, wordt zorgvuldig behandeld. Mocht u contact met ons willen opnemen m.b.t. uw privacy, vindt u onze contact gegevens onderaan deze privacy verklaring.

Welke gegevens verwerken wij?

Wij verwerken de volgende gegevens:

- naam;
- adres;
- (woon)plaats;
- geboortedatum;
- e-mailadres;
- telefoonnummer;
- huidige energieleverancier;
- nieuwe energieleverancier;
- energieverbruik;
- opzegdatum/afloopdatum van het huidige contract;
- financiële gegevens: bankrekeningnummer;
- eventuele persoonsgegevens die u in een contactformulier, WhatsApp-bericht of e-mail opneemt;

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Als u energieprijzen wilt vergelijken, gebruiken we uw postcode, huisnummer en geschat verbruik of bedrijf/woonsituatie om een op maat gemaakt prijsoverzicht te geven. Aanbiedingen die leveranciers doen zijn hiervan afhankelijk, onder andere vanwege verschillen in verwachte kosten t.a.v. transport en incasso. Wij gebruiken uw gegevens daarnaast voor de volgende doeleinden:

- om de overstap te faciliteren en u hierover te informeren;
- om onze dienstverlening te analyseren en te verbeteren;
- voor het behandelen van uw eventuele vragen en/of verzoeken over onze diensten;
- om op onze homepage te publiceren op welke dag en tijdstip u bent overgestapt, en naar welke leverancier, en in welke plaats u woont (wanneer u hiervoor uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven);
- om uw review te publiceren onder de door u opgegeven naam;

- om u een aantal keer per jaar een nieuwsbrief toe te sturen en u op de hoogte te houden wanneer uw contract bijna afloopt ('contractsherinnering service'), tenzij u zich hiervoor heeft afgemeld;
- om u maximaal 4 keer per jaar een link te sturen naar ons tevredenheidsonderzoek, zodat wij het overstapproces in kaart kunnen brengen, tenzij u zich hiervoor heeft afgemeld.

Ontvangers van de gegevens

Uw gegevens geven we alleen door aan de door u gekozen energieleverancier en worden niet doorverkocht aan andere partijen of voor andere doeleinden gebruikt. Daarnaast maken wij gebruik van de diensten van IT-dienstverleners, hosting providers, social media, call centra en marketeers. Voor zover zij toegang hebben tot uw gegevens is dat voor bovenstaande doelen en uitsluitend in opdracht van ons; zij mogen verder niets met uw gegevens doen.

Bewaartermijnen

Wanneer u gegevens opgeeft om een prijsvergelijking te maken, bewaren we deze opgegeven gegevens gedurende zes maanden. In deze periode kunnen wij u middels een service call benaderen om het aanbod toe te lichten

Wanneer u kiest om over te stappen via onze dienst, bewaren wij deze gegevens nadat de overstap geheel afgerond is gedurende de looptijd van uw contract maar minimaal 3 jaar om eventuele vragen en verzoeken vanuit u of de leverancier te kunnen beantwoorden en u op de hoogte te houden van eventueel verlengaanbod tegen het einde van de looptijd van uw contract. Zie ook de privacyverklaring van de betreffende energieleverancier om na te gaan hoe zij met uw gegevens omgaan. Na afloop van uw contract bewaren we uw gegevens nog 3 jaar om u opnieuw een scherp aanbod te kunnen doen indien u niet gekozen heeft voor het verlengingsaanbod.

Wanneer u contact met ons opneemt via een contactformulier, e-mail of WhatsApp, bewaren we uw gegevens zolang als nodig is om uw vraag of verzoek te kunnen behandelen, en daarna nog 6 maanden om eventuele vervolgvragen te kunnen behandelen.

Voor ontvangst van de nieuwsbrief, of voor deelname aan klanttevredenheidsonderzoek, bewaren we uw gegevens voor dit doel totdat u aangeeft hier geen gebruik van te willen maken. U kunt u te allen tijde uitschrijven via de link in de mail.

Cookies

Wij maken op onze website gebruik van cookies en soortgelijke technieken. Een cookie is een eenvoudig klein bestand dat met pagina's van deze website [en/of Flash-applicaties] wordt meegestuurd en door uw browser op uw harde schijf van uw computer wordt opgeslagen. De daarin opgeslagen informatie kan bij een volgend bezoek weer naar onze servers teruggestuurd worden.

Gebruik van functionele cookies

Met behulp van een permanent cookie kunnen wij u herkennen bij een nieuw bezoek op onze website. De website kan daardoor speciaal op uw voorkeuren worden ingesteld. Ook wanneer u toestemming hebt gegeven voor het plaatsen van cookies, kunnen wij dit door middel van een cookie onthouden. Hierdoor hoeft u niet steeds uw voorkeuren te herhalen, waardoor u dus tijd bespaart en een prettiger gebruik van onze website kunt maken. Permanente cookies kunt u verwijderen via de instellingen van uw browser.

Gebruik van sessiecookies

Met behulp van een sessie cookie kunnen wij zien welke onderdelen van de website u met dit bezoek hebt bekeken. Wij kunnen onze dienst daardoor zoveel mogelijk aanpassen op het surfgedrag van onze bezoekers. Deze cookies worden automatisch verwijderd zodra u uw webbrowser afsluit.

Tracking cookies van onszelf

Met uw toestemming plaatsen wij een cookie op uw apparaat, welke kan worden opgevraagd zodra u een website uit ons netwerk bezoekt. Hierdoor kunnen wij te weten komen dat u naast onze website ook op de betreffende andere website(s) uit ons netwerk bent geweest. Het daardoor opgebouwde profiel is gekoppeld aan uw IP-adres en dient alleen om advertenties af te stemmen op uw profiel, zodat deze zo veel mogelijk relevant voor u zijn.

Tracking cookies van onze adverteerders

Met uw toestemming plaatsen onze adverteerders “tracking cookies” op uw apparaat. Deze cookies gebruiken zij om bij te houden welke pagina’s u bezoekt uit hun netwerk, om zo een profiel op te bouwen van uw online surfgedrag. Dit profiel wordt mede opgebouwd op basis van vergelijkbare informatie die zij van uw bezoek aan andere websites uit hun netwerk krijgen. Dit profiel is gekoppeld aan uw IP-adres en dient alleen om advertenties af te stemmen op uw profiel zodat deze zo veel mogelijk relevant voor u zijn.

Via onze website worden de volgende tracking cookies van derden geplaatst:

- Hotjar
- Google Tag Manager

Google Analytics

Via onze website wordt een cookie geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de “Analytics”-dienst. Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Wij hebben Google toegestaan de verkregen analytics-informatie te gebruiken voor andere Google-diensten. De informatie die Google verzamelt wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd. Uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. De informatie wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten.

Beveiliging

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om uw gegevens te beschermen tegen verlies, en onrechtmatige verwerking zoals diefstal en onbevoegde inzage. Zo versturen wij uw gegevens via een beveiligde verbinding naar de door u gekozen energieleverancier.

Uw rechten m.b.t. uw persoonsgegevens

U heeft de volgende rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens:

- u kunt een verzoek indienen om inzage in de gegevens die we van u verwerken;
- u kunt een overzicht, in een gangbaar formaat, opvragen van de gegevens die we van u verwerken;
- u kunt een verzoek indienen tot rectificatie, beperking of bezwaar van de verwerking van uw gegevens.

- u heeft het recht uw gegevens te laten verwijderen.
- u kunt u toestemming die u aan Contractportaal.com heeft gegeven op elk moment intrekken.
- u heeft het recht op een menselijke blik bij besluiten die over u gaan en mag bezwaar maken tegen geautomatiseerde besluitvorming en profilering.

Om misbruik te voorkomen kunnen wij u daarbij vragen om u adequaat te identificeren. Wanneer het gaat om inzage in persoonsgegevens gekoppeld aan een cookie, dien u een kopie van het cookie in kwestie mee te sturen. U kunt deze terug vinden in de instellingen van u browser. U kunt uw een mail of brief met uw verzoek sturen aan Contractportaal.com via de onderaan deze privacy verklaring vermelde contactgegevens. Vermeld uw volledige NAW-gegevens en e-mail adres en uw verzoek. Wij nemen dan zo snel mogelijk contact op met u over uw verzoek.

Heeft u een klacht over hoe we met uw gegevens omgaan, dan horen wij dit graag van u, maar u heeft ook het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder (de Autoriteit Persoonsgegevens).

Wijziging privacy- en cookieverklaring

Contractportaal.com behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze privacy- en cookieverklaring.

Contractportaal.com
t.a.v. Privacy Officer
Prinsengracht 697-2
1017 JV Amsterdam
energieservicedesk@contractportaal.com