

## **Algemeen**

Enbro NV hecht veel belang aan uw privacy, en doet er dan ook alles aan om haar organisatie inzake het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens in lijn te brengen met de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 (AVG). Deze policy is van toepassing op het volledige klantenbestand en op alle bezoekers van de website.

## **Welke gegevens?**

Persoonsgegevens zijn volgens de AVG alle gegevens die betrekking hebben op een identificeerbare of geïdentificeerde natuurlijke persoon. In de eerste plaats betreft dit de identificatie- en contactgegevens die wij verzamelen via de invulformulieren op onze website. Daarnaast verkrijgen we gegevens door uw gebruik van onze website (zie Cookie Policy), en onze diensten. Ten slotte zijn er de gegevens die u ons overmaakt via andere kanalen, zoals daar zijn onze call centers, onze verkopers, contracten, e-mails en onze partners.

U garandeert dat de gegevens die u meedeelt juist en volledig zijn. Het meedelen van onjuiste gegevens of gegevens die toebehoren aan derden kan ertoe leiden dat de gebruiker, tijdelijk of definitief, iedere toegang, geheel of gedeeltelijk, wordt ontzegd tot de producten en diensten van ENBRO NV.

## **Waarom?**

De voornaamste reden van het verwerken van uw gegevens is de uitvoering van de door u gesloten contracten met Enbro. Om ons in staat te stellen u optimaal te bedienen en een vlekkeloze dienstverlening aan te bieden, hebben wij nood aan uw gegevens.

Een andere reden is dat wij u op die manier kunnen informeren over nieuwe diensten of promoties die voor u van belang kunnen zijn.

## **Wie?**

Uw persoonsgegevens worden met de grootst mogelijke omzichtigheid behandeld en verwerkt. In de eerste plaats door Enbro NV, met zetel te Heulsekasteelstraat 9A, 8501 Kortrijk. Daarnaast worden uw gegevens verwerkt door onze verwerkers: call centers, commercial agents en desgevallend subagents in onderaanneming, netbeheerders, energieleveranciers, bevoegde overheidsinstanties en andere mogelijke partners.

Bij een aantal applicaties, zoals onder meer de digitale klantenzone, dient u zich te identificeren alvorens het platform te gebruiken. Dit laat onze klantendienst toe om u te ondersteunen bij technische problemen en verschaft ons inzicht in uw profiel.

Wij kunnen uw gegevens gebruiken om u rechtstreeks te contacteren, per post, telefoon of op elektronische wijze, zoals via e-mail of SMS. Bij communicatie via elektronische wijze heeft u de mogelijkheid om u uit te schrijven voor toekomstige elektronische communicatie.

Uw gegevens kunnen worden gebruikt voor de verkoop en promotie van producten en diensten en om u op de hoogte te houden van aanbiedingen van ENBRO NV (marktstudies, acties, wedstrijden, gepersonaliseerde informatie- en promotiecampagnes over producten, diensten en andere) en partners, waaronder de Verbruikers Unie – Test Aankoop, met maatschappelijke zetel te Hollandstraat 13, 1060 Sint-Gillis.

Persoonsgegevens zoals naam, voornaam, straat, huisnummer, busnummer, postcode, woonplaats, telefoonnummer kunnen doorgegeven worden aan andere bedrijven waarvan ENBRO NV aanneemt dat ze interessante informatie hebben voor u. Uw e-mailadres wordt enkel doorgegeven mits uw toestemming.

### **Bewaartermijn**

Uw gegevens, die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van uw overeenkomst met Enbro NV, worden bewaard zolang deze overeenkomst loopt. Nadien worden de gegevens nog zeven jaar bijgehouden om te voldoen aan de wettelijke verplichting om boekhoudkundige gegevens en stavingsstukken bij te houden.

### **Rechten van de betrokkene**

De AVG geeft aan de betrokkenen, dit zijn de natuurlijke personen wiens persoonsgegevens verwerkt worden, enkele uitgesproken rechten om controle te houden over de verwerking van diens gegevens. U kan te allen tijde en met redelijke tussenpozen toegang en **inzage** verkrijgen in de door ons verwerkte gegevens. Na identificatie (stuur dus bij voorkeur kopie van uw identiteitskaart mee met uw verzoek) en binnen een termijn van uiterlijk één maand na het verzoek sturen wij u een overzicht van alle verwerkte gegevens in een technisch gangbare en machineleesbare vorm toe. Dit overzicht bevat volgende gegevens:

- De persoonsgegevens;
- De verwerkingsdoeleinden;
- De betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- De ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt
- (indien mogelijk) De periode gedurende dewelke de persoonsgegevens zullen worden opgeslagen, of de criteria om die termijn te bepalen;
- Dat de betrokkene het recht heeft om klacht in te dienen bij de Toezichthoudende Autoriteit of de rechtbank;

Mocht u vaststellen dat er een fout in onze gegevens geslopen is, dan kan u tevens **rectificatie** hiervan vragen, op dezelfde manier.

Aan een eerste aanvraag wordt kosteloos voldaan. Herhaalde aanvragen, of aanvragen in meerdere exemplaren worden uitgevoerd tegen een administratieve kost die u vooraf wordt meegedeeld.

Verder kan u, onder bepaalde omstandigheden, de **beperking** (tijdelijke of definitieve stopzetting) van verwerking vragen. Dit kan indien de gegevens niet correct zijn (gedurende de termijn die redelijkerwijs nodig is voor de rectificatie van de gegevens), onrechtmatig verwerkt worden, de verwerking niet langer dienstig of noodzakelijk is of wanneer bezwaar gemaakt is tegen de verwerking (gedurende de tijd die nodig is om het verzoek van bezwaar te beoordelen).

Met een verzoek houdende het recht van **verwijdering** kan in volgende gevallen de volledige verwijdering van alle verwerkte gegevens vragen:

- de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
- de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
- de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
- de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;

- de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
- de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

### **Recht van bezwaar**

Dit recht neemt een aparte plaats in binnen de rechten van betrokkenen en wordt derhalve apart behandeld. Hier zijn twee onderscheiden scenario's mogelijk.

1. Uw gegevens worden verwerkt ten behoeve van direct marketing

Hiervoor stuurt u een ongemotiveerd verzoek naar Enbro NV, met de duidelijke mededeling dat u bezwaar maakt tegen de verdere verwerking van uw gegevens met betrekking tot direct marketing. De verwerking zal daarna onmiddellijk en onherroepelijk stopgezet worden. Enbro NV houdt hiervoor wel een aparte blacklist bij waarbij de noodzakelijke gegevens worden bijgehouden om blijvend aan dit bezwaar te kunnen voldoen.

2. Uw gegevens worden verwerkt op grond van algemeen belang of een gerechtvaardigd belang

Hiertoe stuurt u een gemotiveerd verzoek naar Enbro NV, met opgave van de reden(en) waarop uw verzoek steunt. Na beoordeling van uw verzoek, en onderzoek of er geen andere dwingende gerechtvaardigde belangen zijn die zwaarder doorwegen dan uw eigen belangen, rechten en vrijheden, wordt de verwerking eventueel stopgezet. In elk geval krijgt u een gemotiveerde beslissing.

In beide gevallen gebeurt het indien van het verzoek kosteloos.

### **Verhaal tegen onrechtmatige verwerking**

Indien u meent in uw rechten en vrijheden te zijn gekrenkt, en na uitputting van het uitoefenen van uw rechten bij Enbro NV, of bij moeilijkheden in verband met het uitoefenen van deze rechten kan u zich wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit met een schriftelijke klacht. De Gegevensbeschermingsautoriteit is te bereiken op volgend adres:

Drukpersstraat 35  
1000 Brussel

U kan tevens verhaal halen bij de nationale rechtbanken. Richt u hiervoor tot de procureur des Konings bij de rechtbank van eerste aanleg, of rechtstreeks tot de voorzitter. Het is ten zeerste aan te raden zich hiervoor te laten bijstaan door een advocaat.

Enbro NV gebruikt op haar website cookies en vergelijkbare technologieën (gezamenlijk “cookies” genoemd). Cookies zijn kleine informatiebestanden die op uw computer of toestel worden opgeslagen wanneer u onze website bezoekt. Onze website maakt gebruik van verschillende soorten cookies: zo zijn er cookies die nodig zijn om onze website correct te laten werken, cookies om uw surfcomfort te verhogen zodat u bijv. niet herhaaldelijk dezelfde informatie ontvangt of moet invoeren, cookies die bepaalde informatie over u registreren voor statistische doeleinden of om u, op basis van de getoonde interesse op onze website, relevante aanbiedingen te doen, eventueel ook buiten onze website, en cookies van derden voor de inhoud en de werking van onze website te verbeteren (o.a. Google Analytics).

U kunt uw browser zo instellen dat deze geen cookies accepteert. Uitleg over het aanpassen van de cookie-instellingen vindt u onder Help of Tools in de meeste browsers. Let op: de meeste websites werken niet optimaal als u cookies uitschakelt.

Wanneer u op onze website surft, volgen wij uw surfgedrag voor analytische doeleinden, voor het optimaliseren van uw surfgemak en voor marketing doeleinden. Indien u niet wil dat deze gegevens gebruikt worden voor marketing doeleinden kan u dit hier aangeven.

Bijlage

**MODELFORMULIER VOOR WEIGERING GEBRUIK GEGEVENS**

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u niet wenst dat uw gegevens gebruikt worden voor marketing doeleinden)

Aan de NV ENBRO  
Heusekasteelstraat 9A  
8501 Kortrijk

E-mail [info@gaele.be](mailto:info@gaele.be)  
Telefoonnummer 02 / 899 04 68

Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) niet wens dat mijn/onze gegevens gebruikt worden voor marketing doeleinden.

.....

— Naam /Namen consument(en) :

.....

— Adres consument(en):

.....

— Datum .....

— Handtekening van consument(en)  
*(alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)*

.....

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.