

Privacyverklaring

Innova Energie B.V., gevestigd aan de Oude Middenweg 85, 2491 AC te Den Haag, vindt uw persoonlijke gegevens erg belangrijk en wij nemen de bescherming van uw persoonsgegevens als harde randvoorwaarde mee bij onze bestaande en te ontwikkelen diensten.

Door middel van deze privacyverklaring willen wij een duidelijke en begrijpelijke uitleg geven over de verwerking van persoonsgegevens door Innova Energie. Wij zijn er verantwoordelijk voor dat uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en op een zorgvuldige wijze worden verwerkt.

Door uw (persoons)gegevens op te geven op onze website, met onze algemene voorwaarden akkoord te gaan, een aanvraag te doen en/of een contract met ons aan te gaan of uit te voeren, gaat u ermee akkoord dat wij uw gegevens volgens deze privacyverklaring gebruiken.

Deze privacyverklaring is ingedeeld op vijf onderwerpen:

1. [De verwerking van uw persoonsgegevens](#)
2. [Uw rechten](#)
3. [De veiligheid van uw persoonsgegevens](#)
4. [Vragen of klachten](#)
5. [Wijzigingen privacyverklaring](#)

1. De verwerking van uw persoonsgegevens

1.1. Wat is verwerken van persoonsgegevens?

Het verwerken van persoonsgegevens betreft alle handelingen die een organisatie kan uitvoeren met persoonsgegevens. Handelingen die er in ieder geval onder vallen, zijn het:

1. verzamelen;
2. vastleggen;
3. ordenen;
4. structureren;
5. opslaan;
6. bijwerken of wijzigen;
7. opvragen;
8. raadplegen;
9. gebruiken;
10. doorzenden;
11. verspreiden;
12. beschikbaar stellen;
13. samenbrengen;
14. met elkaar in verband brengen;
15. afschermen;
16. wissen; en
17. vernietigen van gegevens.

Het verwerken is dus een zeer ruim begrip. Persoonsgegevens zijn alle gegevens waarmee een natuurlijke persoon direct of indirect kan worden herkend. Bijvoorbeeld uw naam, adres en woonplaats, maar ook – in samenhang daarmee – uw meterstanden.

1.2. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

Innova Energie B.V. is samen met de (Innova-)groep verbonden rechtspersonen (“groepsmaatschappijen”) verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens (Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG).

De groepsmaatschappijen (hierna tezamen: Innova Energie of wij) verwerken persoonsgegevens bij de uitvoering van hun dienstverlening.

De onderstaande rechtspersonen maken deel uit van de (Innova-)groep:

1. Innova Energie B.V. (KvK-nummer: 27374930)
2. Innova Energy B.V. (KvK-nummer: 34167679)
3. Innova Duurzaam B.V. (KvK-nummer: 66220343)
4. NCIS B.V. (KvK-nummer: 27249178)
5. Innova Group B.V. (KvK-nummer: 67675182)

Indien u wilt weten welke groepsmaatschappij van Innova Energie verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens, neem dan via toezicht@innovaenergie.nl contact op met de Functionaris Gegevensbescherming (“FG”) die Innova Energie heeft aangesteld om toe te zien op de naleving van de AVG.

1.3. Van wie verwerkt Innova Energie persoonsgegevens?

Innova Energie verwerkt persoonsgegevens van de volgende personen:

1. (voormalige) klanten;
2. personen die interesse tonen in Innova Energie’s producten en diensten;
3. personen die aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waar Innova Energie een klantrelatie of zakenrelatie mee heeft, wilt krijgen of heeft gehad;
4. bezoekers en gebruikers van de website of app;
5. sollicitanten, inleenkrachten, ZZP’ers, en stagiair(e)s;
 - a. Innova Energie heeft een aanvullende privacyverklaring voor deze groep. Deze kunt u raadplegen indien u solliciteert via onze bedrijfswebsite (<https://www.innovaenergie.nl/werken-bij-innova/>).

1.4. Welke persoonsgegevens verwerkt Innova Energie?

Innova Energie beschikt over uw persoonsgegevens als u deze zelf, of via een tussenpersoon of derde, aan ons heeft verstrekt of gebruik maakt van onze producten en/of diensten.

Innova Energie kan ook over deze persoonsgegevens beschikken door openbare bronnen te raadplegen en/of door het verrijken van gegevens via derden.

Daarnaast heeft Innova Energie, naar aanleiding van het faillissement van Flexenergie B.V. (handelend onder de naam EnergieFlex), via de Curator de persoonsgegevens verkregen van de voormalige EnergieFlex-klanten.

Onderstaand een overzicht van de persoonsgegevens die Innova Energie verwerkt.

Categorieën van persoonsgegevens	Innova Energie B.V.	Innova Duurzaam B.V.
1. NAW-gegevens	X	X
2. Contractgegevens	X	X
3. Klachten	X	X
4. Online: navigatie, internet	X	X
5. Technische gegevens aansluiting	X	X
6. Financiële gegevens	X	X
7. Afgeleide financiële data	X	X
8. (Slimme) meet- en verbruiksgegevens	X	X
9. Profielen	X	X

Vaak gebruikt Innova Energie maar een aantal van de bovengenoemde gegevens. Welke dat zijn, hangt af van het doel waarvoor Innova Energie uw gegevens verwerkt.

Website gebruik

U kunt onze website bezoeken zonder ons informatie te geven over uw identiteit. Er zijn wel situaties waarbij informatie van u nodig is die tot uw naam, adresgegevens of e-mailadres kan leiden. Deze gegevens worden bijvoorbeeld gebruikt om u toegang te geven tot alle functionaliteiten van het Mijn Innova klantportaal, maar ook om met u te corresponderen, met name nadat u een contact- of aanmeldformulier heeft ingevuld.

Innova Energie verzamelt ook gegevens over uw klik- en zoekgedrag op onze website, zodat wij onze website kunnen blijven verbeteren in het voordeel van u als bezoeker, bijvoorbeeld door u zo relevant mogelijk te informeren over onze producten en diensten. Dit doen wij volgens de wet en met de grootste zorgvuldigheid. Meer hierover leest u in ons [cookiebeleid](#).

1.5. Voor welke doeleinden verwerkt Innova Energie persoonsgegevens?

Innova Energie verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

1. **Uitvoering overeenkomst tussen u en Innova Energie**
 - a. voor het beoordelen en accepteren van (potentiele) klanten, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een betrokkene en het afwickelen van het betalingsverkeer;
 - b. voor het factureren en innen van vorderingen ten behoeve van Innova Energie en/of derden;
 - c. voor het uitvoeren van crediteuren- en debiteurencontrole;

2. **Wettelijke verplichting**
 - a. voor (informatie)verzoeken van overheidsinstanties;
 - b. voor de fiscale bewaarplicht;
 - c. voor accountantscontroles;
 - d. voor het Besluit leveringszekerheid Elektriciteitswet 1998 en het Besluit leveringszekerheid Gaswet
 - e. voor versturen van wettelijke verplichte (service)berichten, bijvoorbeeld wanneer de leveringstarieven wijzigen, of het verbruiks- en kostenoverzicht (VKO);
 - f. voor de naleving van bindende (branche)afspraken en de [Gedragscode Leveranciers Slimme Meters](#);

3. **Gerechtvaardigd belang**

Een gerechtvaardigd belang kan bijvoorbeeld zijn:

- a. een onderzoek bij het vermoeden van fraude of het opsporen van (pogingen tot) strafbaar gedrag gericht tegen Innova Energie of tegen Innova Energie's klanten, branche of medewerkers;
- b. analyse van persoonsgegevens met betrekking tot betaling risico's;
- c. ten behoeve van een schadeclaim om naast de gegevens van een klant ook gegevens van de wederpartij te kunnen verwerken. Dit is geoorloofd als het belang van degene van wie de gegevens worden verwerkt niet zwaarder weegt;
- d. voor de ontwikkeling en verbetering van Innova Energie's producten en diensten voor kwaliteitsdoeleinden;
 - a. bijvoorbeeld om u suggesties te doen voor andere producten en/of diensten waar u mogelijk in geïnteresseerd bent;
- e. ter bepaling van Innova Energie's algemene strategie en beleid;
- f. voor promotie- en marketingdoeleinden;
 - a. bijvoorbeeld om u gerichte advertenties aan te bieden die relevant voor u zijn;
- g. voor analysedoeleinden om te begrijpen hoe mensen gebruikmaken van Innova Energie's website, zodat Innova Energie die intuïtiever kan maken;
- h. voor statistische en wetenschappelijke doeleinden;

4. **Toestemming**

Wij verwerken persoonsgegevens met toestemming van de betrokkene voor:

- a. het uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten om een relatie tot stand te brengen, in stand te houden of uit te breiden;
- b. de automatische incasso;
- c. de energieverbruikersmanager waarvoor de slimme meter voor elektriciteit (per kwartier), voor gas (per uur), of per dag wordt uitgelezen;

U ontvangt een service of marketingbericht van Innova Energie?

Wij gebruiken (middels soft opt-in) met uw toestemming uw e-mailadres om een generieke of gepersonaliseerde service of marketingbericht te kunnen toezenden. Wij kunnen hierbij meten in hoeverre de service of marketingberichten geopend worden. U kunt zich voor de marketingberichten uitschrijven via de knop 'afmelden'.

1.6. Hoelang bewaart Innova Energie persoonsgegevens?

Innova Energie verwerkt persoonsgegevens zolang als dat nodig is voor de doelen die in deze privacyverklaring zijn genoemd of om te voldoen aan wettelijke (bewaar)verplichtingen.

Bewaartermijn persoonsgegevens van klanten

Persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst bewaart Innova Energie zolang de overeenkomst duurt. En na afloop van de overeenkomst bewaart Innova Energie de persoonsgegevens:

1. die fiscaal van belang zijn, voor een periode van zeven jaar (fiscale bewaarplicht);
2. die noodzakelijk zijn voor eventuele vorderingen,
 - a. bij een particulier contract en/of particuliere voorwaarden voor een periode van twee jaar,
 - b. bij een zakelijk contract en/of zakelijke voorwaarden voor vijf jaar,
3. die nodig zijn voor een (dreigende) (buiten)gerechtelijke procedure, zolang als nodig is voor de procedure en maximaal twintig jaar;
4. die buiten de bovenstaande categorieën vallen, voor een periode van twee jaar, tenzij de persoonsgegevens niet meer nodig zijn. In dat geval worden de betreffende persoonsgegevens direct verwijderd (of geanonimiseerd).

Centrale registers

Naast de bovenstaande bewaartermijnen, gelden wettelijke bewaartermijnen voor de persoonsgegevens die Innova Energie opvraagt uit centrale registers. Onderstaand een overzicht van de bewaartermijnen die Innova Energie moet hanteren voor deze gegevens volgens de Informatiecode Elektriciteit en Gas.

Artikel	Gegevens	Bewaartermijn	Toelichting
10.1.1.2	C-AR gegevens	Ten hoogste 8 jaar nadat de gegevens hun geldigheid hebben verloren	Vanaf datum ontvangst
10.1.2.3	EAN-codeboek	Ten hoogste 3 maanden	Vanaf datum ontvangst
10.1.3.2	CER gegevens	Ten hoogste 7 jaar nadat de gegevens hun geldigheid hebben verloren	Vanaf datum uithuizing/uitswitch
10.1.3.3	Contracteindegegevens	Ten hoogste 3 maanden	Vanaf datum ontvangst
10.1.4.3	TMR gegevens	Ten hoogste 3 maanden	Vanaf datum ontvangst

1.7. Maakt Innova Energie gebruik van profilering?

Als u bij Innova Energie klant bent, dan kan Innova Energie uw (persoons)gegevens gebruiken voor segmentatie- en profileringsdoeleinden, oftewel: om u zo relevant en persoonlijk mogelijk te benaderen en de contactdruk te beperken. Soms maakt Innova Energie daarbij ook gebruik van externe bronnen. Daarvoor analyseert Innova Energie beschikbare (persoons)gegevens en wordt onder andere gebruikgemaakt van Energie Data Services Nederland (EDSN), het Handelsregister en het Kadaster. Er worden geen bijzondere persoonsgegevens in profielen verwerkt en Innova Energie maakt hierbij geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming.

Voor profileringsdoeleinden kan Innova Energie de volgende gegevens analyseren:

1. meetgegevens (zoals meterstanden, verbruiken, stamdata, EAN-codering);
2. personalia en betalingsgegevens (zoals naam, adres, woonplaats, geboortedatum, geslacht, bankrekeningnummer, telefoonnummer, e-mailadres);
3. transactiegegevens (zoals het aantal producten en/of diensten dat u heeft afgenomen of uw betalingsgeschiedenis met de betreffende groepsmaatschappij(en) van Innova Energie);
4. overige betaalgeschiedenis (op basis van rapportages van handelsinformatiebureaus);
5. gedragsgegevens (zoals gegevens op basis van uw surf- en klikgedrag);
6. interactiegegevens (zoals uw communicatie met de betreffende groepsmaatschappij(en) van Innova Energie en cookieherkenningen);
7. contractgegevens (zoals de begin- en einddatum van uw contract).

1.8. Aan wie verstrekt Innova Energie mijn persoonsgegevens?

Om Innova Energie's dienstverlening te optimaliseren, werken wij samen met derde partijen, zoals tussenpersonen, energieadviseurs, callcenters, handelsinformatiebureaus, gerechtsdeurwaarders en autoriteiten. Innova Energie beschermt uw (persoons)gegevens en geven derde partijen alleen toegang tot uw persoonsgegevens wanneer het wettelijk verplicht is of wanneer dit ten goede komt aan de dienstverlening.

Voordat Innova Energie gebruikmaakt van de dienstverlening van een derde partij en uw persoonsgegevens aan deze partij verstrekt, worden duidelijke afspraken gemaakt. Dit doet Innova Energie – indien het wettelijk verplicht is - middels een verwerkersovereenkomst, zodat ook uw uitbestede (persoons)gegevens van beveiligingswaarborgen zijn voorzien.

Credit check

Op het moment dat u klant wenst te worden, verstrekt Innova Energie uw gegevens aan Economic Data Resources B.V. (EDR). EDR zal op basis van deze gegevens een advies geven over uw kredietwaardigheid en de kredietwaardigheid van de onderneming en eventuele negatieve bemerkingen ten aanzien van het bestuur/leiding van de onderneming. Er wordt hierbij geen gebruikgemaakt van geautomatiseerde besluitvorming. EDR gebruikt deze gegevens voor onderzoek naar de kredietwaardigheid en contactgegevens van u en uw onderneming. Als u bezwaar wilt maken of informatie wenst over het gebruik van uw persoonsgegevens door EDR, zie: <https://www.edrcreditservices.nl/privacy-statement/>.

1.9. Vindt er gegevensoverdracht plaats buiten de EU/EER?

Innova Energie kan diensten en prestaties laten uitvoeren door derde partijen (gerechtvaardigd belang), die in het kader van hun dienstverlening toegang hebben tot de persoonsgegevens die Innova Energie van u verwerkt. Deze derde partijen worden uiteraard zorgvuldig uitgekozen en kunnen buiten de EU gevestigd zijn. Voor het overdracht van uw persoonsgegevens naar een land buiten de EU, worden de wettelijke vereisten met betrekking tot gegevensbeschermingsregelingen als basis gebruikt om een passend gegevensbeschermingsniveau contractueel vast te leggen met de derde partij.

2. Uw rechten

Onder de AVG heeft u een aantal rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die Innova Energie van u verwerkt. Deze rechten zijn hieronder uitgelegd. Innova Energie wilt u erop attenderen dat uw privacy rechten niet absoluut zijn, er zijn immers altijd uitzonderingen mogelijk waardoor niet aan uw verzoek kan worden voldaan. Als dat het geval is, dan legt Innova Energie dat altijd aan u uit.

U kunt een verzoek – op basis uw privacy rechten – indienen bij Innova Energie per e-mail via klantenservice@innovaenergie.nl. Als u een dergelijk verzoek indient, dan kan Innova Energie aanvullende informatie aan u vragen om uw identiteit vast te stellen. Innova Energie streeft ernaar om binnen een maand na ontvangst van uw verzoek, de gevraagde informatie aan u verstrekken. Afhankelijk van de complexiteit van uw verzoek kan deze termijn met nog eens twee maanden worden verlengd. Innova Energie informeert u hier dan binnen een maand na ontvangst van uw verzoek over.

2.1. Recht op inzage

U heeft het recht op inzage in uw persoonsgegevens die door Innova Energie worden verwerkt. Op verzoek zal Innova Energie een kopie verstrekken van de persoonsgegevens die van u worden verwerkt.

2.2. Recht op vergetelheid/wissing

U heeft het recht om Innova Energie te vragen uw persoonsgegevens te wissen wanneer een van de volgende omstandigheden van toepassing is:

1. uw persoonsgegevens zijn niet meer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld;
2. Innova Energie verwerkt uw persoonsgegevens met uw toestemming, en u trekt uw toestemming weer in;
3. u maakt bezwaar tegen de gegevensverwerking;
4. de verwerking van uw persoonsgegevens is in strijd met de wet;
5. uw gegevens moeten worden gewist op basis van een wettelijke verplichting.

2.3. Recht op rectificatie en aanvulling

Indien u uw persoonsgegevens wilt wijzigen of aanvullen, dan kunt u een verzoek indienen of uw persoonsgegevens zelf wijzigen via uw persoonlijke pagina op [mijn Innova](#).

2.4. Recht op dataportabiliteit

U kunt Innova Energie vragen uw persoonsgegevens over te dragen aan u of een andere partij, zodat de ontvanger deze makkelijk kunt (her)gebruiken. Als voorwaarden gelden dat uw persoonsgegevens:

1. door u zijn verstrekt aan Innova Energie;
2. worden verwerkt op basis van uw toestemming of de uitvoering van een overeenkomst;
3. worden verwerkt via geautomatiseerde systemen.

2.5. Recht op beperking van de verwerking

U heeft het recht om Innova Energie te vragen de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken in de volgende gevallen:

1. Innova Energie verwerkt mogelijk onjuiste persoonsgegevens van u;
2. de gegevensverwerking is in strijd met de wet, maar u wilt niet dat wij uw persoonsgegevens wissen;
3. uw persoonsgegevens zijn niet meer nodig voor het doel waarvoor deze zijn verzameld door Innova Energie, maar u heeft de persoonsgegevens nodig voor een rechtsvordering;
4. u maakt bezwaar tegen de verwerking van uw persoonsgegevens en het is nog niet duidelijk of de dwingende gerechtvaardigde belangen van Innova Energie zwaarder wegen dan die van u.

2.6. Het recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering

U heeft het recht op een menselijke blik bij besluiten die over u gaan.

2.7. Het recht om uw toestemming in te trekken

Indien u toestemming heeft gegeven voor de verwerking van uw persoonsgegevens, dan heeft u het recht om uw toestemming te allen tijde weer in te trekken.

2.8. Het recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking

U heeft in twee situaties het recht om Innova Energie te vragen om uw persoonsgegevens niet meer te gebruiken. Ten eerste als wij uw gegevens gebruiken voor direct marketing. Ten tweede kunt u bezwaar maken vanwege uw specifieke situatie. Dit geldt alleen als wij uw persoonsgegevens verwerken op grond van een taak van algemeen belang of op grond van een gerechtvaardigd belang.

3. De veiligheid van uw persoonsgegevens

3.1. Zijn mijn persoonsgegevens (be)veilig(d) bij Innova Energie?

Uw privacy vindt Innova Energie erg belangrijk en wij beveiligen deze met alle mogelijke middelen. Innova Energie treft regelmatig passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen een onrechtmatige verwerking. Al uw (persoons)gegevens worden met zorgvuldigheid verwerkt en in een beveiligde omgeving opgeslagen.

Bij Innova Energie worden uw persoonsgegevens alleen gebruikt door medewerkers die hier gelet op hun functie toegang toe moeten hebben. Innova Energie's medewerkers hebben uiteraard een geheimhoudingsplicht. Naast de standaardbeveiligingsprocedures, worden technische en functionele controles uitgevoerd. Het doel hiervan is het waarborgen van de veiligheid van onze IT-systemen en het identificeren van mogelijke risico's. Indien Innova Energie verwerkers inschakelt, dan worden zij verplicht – via een verwerkersovereenkomst – onder meer om volgens Innova Energie's instructies en (beveiligings)standaarden met uw persoonsgegevens om te gaan.

Uw persoonsgegevens kunnen ook tussen de groepsmaatschappijen van Innova Energie worden uitgewisseld. Maar alleen als hiervoor een grondslag is en wanneer dit verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld.

3.2. Hoe gaat Innova Energie om met datalekken?

Onder een datalek wordt een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens verstaan, waarbij persoonsgegevens zijn blootgesteld aan verlies of onrechtmatige verwerking. Een voorbeeld van een datalek is wanneer persoonsgegevens in handen zijn gevallen van derden die geen toegang tot die gegevens zouden mogen hebben.

Innova Energie doet haar uiterste best om datalekken te voorkomen. Zo heeft Innova Energie beleid opgesteld omtrent de handelswijze met (mogelijke) datalekken. Mocht een datalek zich onverhoopt toch voordoen, dan maakt Innova Energie, met inachtneming van de AVG, zorgvuldig de afweging of een datalek gemeld dient te worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of aan de betrokkenen (degenen op wie een persoonsgegeven betrekking heeft). Daarnaast neemt Innova Energie naar aanleiding van elk datalek zowel preventieve als corrigerende maatregelen.

4. Vragen of klachten

Bij vragen en klachten ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens heeft u het recht om contact op te nemen met de bevoegde toezichthouder, de [Autoriteit Persoonsgegevens](#). Specifieke informatie over het melden van een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens vindt u op de website: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/gebruik-uw-privacyrechten/klacht-melden-bij-de-ap>.

Ook kunt u met vragen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens door Innova Energie terecht bij de Functionaris Gegevensbescherming ("FG"), die Innova Energie heeft aangesteld om toe te zien op de naleving van de AVG. U kunt zich in dat geval rechtstreeks richten tot onze FG, bereikbaar via toezicht@innovaenergie.nl.

Heeft u andere vragen of opmerkingen? U kunt Innova Energie bereiken op werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur op telefoonnummer 070-301 66 10 of per e-mail via klantenservice@innovaenergie.nl.

5. Wijzigingen privacyverklaring

Innova Energie behoudt zich het recht voor om eenzijdig wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. Indien Innova Energie voornemens is om uw persoonsgegevens verder te verwerken voor een ander doel dan waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld, dan vertrekt Innova Energie voorafgaand aan de verwerking u alle relevante informatie over dat andere doel via deze privacyverklaring. U vindt de datum van de laatste aanpassingen onderaan deze paragraaf. Innova Energie raadt u aan om deze verklaring regelmatig te bekijken. Zo blijft u op de hoogte van eventuele wijzigingen.

Versie: 10 april 2020