



## Privacyverklaring Gridwise

Gridwise verwerkt persoonsgegevens. Gridwise is voor deze verwerkingen de verwerkingsverantwoordelijke. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verwerken, op welke basis wij dit doen, hoe lang wij ze bewaren en wat je rechten zijn. Dit beleid is van toepassing op alle verwerkingen via de website [www.gridwise.nl](http://www.gridwise.nl) (hierna: "Website") en alle diensten, producten, applicaties en tools voor de levering van energie (hierna: "Diensten").

Gridwise zorgt ervoor dat de verwerking van je persoonsgegevens strikt voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("**AVG**").

### 1. Wanneer en hoe verzamelen wij gegevens?

Wij verzamelen persoonsgegevens op drie manieren:

- **Direct:** Gegevens die je zelf aan ons verstrekt (bijv. bij het afsluiten van een contract of contact met de klantenservice).
- **Indirect:** Gegevens die wij ontvangen via onafhankelijke wederverkopers en partners wanneer je daar een offerte of informatie opvraagt.
- **Automatisch:** Gegevens die worden geregistreerd tijdens je bezoek aan de Website.

### 2. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Afhankelijk van de afgenomen Dienst verwerken wij de volgende categorieën gegevens:

- **Registratiegegevens:** Voor- en achternaam, geboortedatum, geslacht, e-mailadres, telefoonnummer, handtekening en leveringsadres. Bij zakelijke klanten ook de bedrijfsnaam en het KvK-nummer.
- **Financiële gegevens:** IBAN-nummer en betaalgegevens voor de automatische incasso en facturatie.
- **Leveranciers- & Meetgegevens:** Aansluit- en meetgegevens van de netbeheerder en de unieke EAN-code van je energieaansluiting. Dit omvat ook verbruiksgegevens uit de slimme meter (kleinverbruikmeetinrichtingen).
- **Online identificatiegegevens:** IP-adres, inloggegevens en beveiligingsinformatie voor de toegang tot je persoonlijke account.
- **Feedback & Contact:** Reviews, feedback en eventuele opnames of monitoring van telefoongesprekken met onze klantenservice (voor trainingsdoeleinden).
- **Voorkeuren & Surfgedrag:** Gegevens over je klik- en paginabezoek om de Website te optimaliseren.

### 3. Doeleinden en rechtsgronden van de verwerking

Wij verwerken je gegevens uitsluitend op basis van de wettelijke AVG-grondslagen en voor de volgende doeleinden:

- **Uitvoering van de overeenkomst:** Voor het beoordelen en accepteren van je aanvraag, het leveren van energie, facturatie, klantenservice en het melden van de einddatum van je contract.
- **Wettelijke verplichting:** Voor het voldoen aan fiscale wetgeving, energieregelgeving en wettelijke administratieplichten.
- **Gerechtvaardigd belang:** Voor risicobeheer, interne kwaliteitsverbetering, de beveiliging van onze systemen en het uitvoeren van een kredietwaardigheidscontrole.
- **Toestemming:** Voor direct marketing, het versturen van nieuwsbrieven en het uitlezen van specifieke slimme meterdata buiten de standaard wettelijke meetmomenten om. Gegeven toestemming kun je altijd weer intrekken.

#### 4. Delen van gegevens met derden

Gridwise verkoopt je gegevens nooit aan derden. Wij delen je gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening of om te voldoen aan de wet:

- **Verwerkers:** Wij werken samen met IT-dienstverleners en subverwerkers (zoals Creditsafe voor kredietwaardigheidsscores). Met deze partijen sluiten wij strikte verwerkersovereenkomsten om de veiligheid en vertrouwelijkheid van je gegevens te garanderen.
- **Doorgifte buiten de EU:** Indien gegevens worden verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte (zoals in de Verenigde Staten), waarborgen wij dit via Europese modelcontractbepalingen (Standard Contractual Clauses) en het EU-US Data Privacy Framework.
- **Overheidsinstanties:** Alleen wanneer wij hiertoe wettelijk verplicht zijn (bijvoorbeeld de Belastingdienst of de ACM).

#### 5. Bewaartermijnen

Wij bewaren je persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk is voor de doelen waarvoor ze zijn verzameld:

- **Klantgegevens:** Tot maximaal 7 jaar na beëindiging van de overeenkomst (conform de wettelijke fiscale bewaarplicht).
- **Offertes en aanvragen (niet geworden klanten):** Maximaal 6 maanden na het laatste contact, tenzij je toestemming hebt gegeven voor een langere termijn.
- **Opgenomen telefoongesprekken:** Maximaal 30 dagen, tenzij er een geschil is dat afhandeling vereist.

#### 6. Cookies en vergelijkbare technieken

Op onze Website gebruiken wij cookies, local storage incentives en tracking pixels:

- **Surfgedrag:** Wij meten algemene, niet-identificeerbare bezoekgegevens om de functionaliteit van de site te verbeteren.
- **Local Storage:** Veilige opslag in je eigen browser om instellingen te onthouden. Je kunt dit zelf via je browser opschonen.
- **Tracking Pixels:** Kleine onzichtbare bestanden in e-mails (oa nieuwsbrieven) waarmee wij zien of de e-mail is geopend.
- **Links naar derden:** Onze Website bevat soms links naar externe partijen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor hun privacybeleid.

#### 7. Jouw rechten onder de AVG

Je hebt volledige controle over je eigen persoonsgegevens. Je kunt te allen tijde schriftelijk of per e-mail de volgende rechten inroepen:

- **Recht op inzage:** Opvragen welke gegevens wij van je verwerken.
- **Recht op rectificatie:** Het corrigeren van onjuiste of onvolledige gegevens.
- **Recht op verwijdering ("vergetelheid"):** Het laten wissen van je gegevens, zolang er geen wettelijke bewaarplicht meer op rust.
- **Recht op beperking:** Het tijdelijk stopzetten van de verwerking.
- **Recht op dataportabiliteit:** Het opvragen van je gegevens in een gestructureerd formaat om deze over te dragen naar een andere partij.
- **Recht van bezwaar:** Bezwaar maken tegen verwerkingen gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang of tegen direct marketing.

#### 8. Contact en Klachten

Voor vragen, het uitoefenen van je rechten of opmerkingen over deze privacyverklaring kun je contact opnemen met onze klantenservice via de contactgegevens op **www.gridwise.nl**.

Mochten we er samen niet uitkomen, dan heb je op grond van de privacywetgeving ook het recht om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder: de Autoriteit Persoonsgegevens.

**Versie:** Mei 2026