

## PRIVACYVERKLARING ALGEMEEN

Lyv helpt u om slim in te spelen op de energiemarkt. Hiervoor hebben wij gegevens van u nodig. Lyv kan op verschillende manieren de beschikking krijgen over data. Deze data kunnen aangemerkt worden als persoonsgegevens. Alle data en persoonsgegevens die bekend zijn bij Lyv worden zorgvuldig behandeld, verwerkt en tenminste beveiligd conform geldende wet- en regelgeving.

In deze privacyverklaring legt Lyv uit hoe en waarom (persoonlijke) gegevens worden verkregen en/of verwerkt in het kader van het gebruik van de website getlyv.com en/of het gebruik van Lyv Smart Living en Lyv Smart Home.

Als er iets in deze verklaring wijzigt, maakt Lyv dit kenbaar op de website.

### PERSOONSGEGEVENS

Lyv verwerkt persoonsgegevens om haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren en aan te laten sluiten bij uw behoeften. Het kan gaan om naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum, bankrekeningnummer, betalingsgegevens, verbruiksgegevens, verkeers- en locatiegegevens, gebruikersinformatie (IP-adressen, internetdata en vaste en mobiele telefonie-data), eventueel gegevens van instanties voor krediettoetsing en overige gegevens, waaronder gegevens die u zelf aan Lyv verstrekt.

### PERSOONSGEGEVENS VIA WEBSITE EN SOCIAL MEDIA

#### KLIKGEDRAG EN BEZOEKGEGEVENS

Op de website worden algemene bezoekgegevens bijgehouden. Lyv registreert het IP-adres van uw computer, de eventuele gebruikersnaam, het tijdstip van opvraging en gegevens die de browser van een bezoeker meestuurt. We gebruiken de gegevens eventueel voor statistische analyses van bezoek- en klikgedrag op de website. Ook optimaliseren wij hier de werking van de website mee.

Wij proberen deze gegevens zo veel mogelijk te anonimiseren. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt.

#### GEBRUIK VAN COOKIES

Wij maken bij het aanbieden van elektronische diensten gebruik van cookies. Een cookie is een eenvoudig klein bestandje dat met pagina's van deze website wordt meegestuurd en door uw browser op de harde schijf van uw computer wordt opgeslagen. Wij gebruiken cookies om uw instellingen en voorkeuren te onthouden. Deze cookies worden gebruikt om de website Lyv beter te laten functioneren, gebruiksvriendelijker te maken en het bezoek van de website te monitoren.

U kunt deze cookies uitzetten via uw browser, zie bijvoorbeeld deze [toelichting door de Consumentenbond](#) voor uitleg.

#### YOUTUBE



Via de site van Lyv kunt u YouTube filmpjes bekijken door op de betreffende link te klikken. Met het bekijken van dit soort filmpjes kan YouTube cookies plaatsen. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om advertentiecookies. Lees het [privacy beleid van Youtube](#) voor meer informatie, alsook het [specifieke privacy beleid van YouTube](#) om je persoonlijke informatie te beschermen.

---

## GOOGLE ANALYTICS

Via onze website worden cookies 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.

De informatie die Google Analytics verzamelt over het gebruik van onze website wordt, met inbegrip van het adres van uw computer (IP-adres), overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Lees het [privacy beleid van Google](#) voor meer informatie, alsook het specifieke privacy beleid van Google Analytics.

Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe onze website gebruikt wordt, om rapporten over de website aan ons te kunnen verstrekken en om haar adverteerders informatie over de effectiviteit van hun campagnes te kunnen bieden. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Wij hebben Google niet toegestaan de verkregen Analytics-informatie te gebruiken voor andere Google diensten.

---

## FACEBOOK TWITTER LINKEDIN

Op deze website zijn knoppen opgenomen om pagina's te kunnen promoten of delen op sociale netwerken LinkedIn en Twitter. Deze knoppen worden gerealiseerd door code die wordt aangeleverd door Facebook en Twitter zelf. Deze code plaatst onder meer een cookie (zie cookies).

Leest u de privacyverklaring van Facebook en van Twitter en LinkedIn (welke regelmatig kunnen wijzigen) om te zien wat zij met uw persoonsgegevens doen die zij met deze code verwerken.

---

## NIEUWSBRIEF

Via een nieuwsbrief willen wij geïnteresseerden informeren over nieuws op het gebied van energiebesparing, onze diensten en aanverwante zaken. Uw e-mailadres wordt alleen met uw toestemming toegevoegd aan de lijst van abonnees. Iedere nieuwsbrief bevat een link waarmee u zich kunt afmelden. Het abonneebestand van de nieuwsbrief wordt niet aan derden verstrekt.

---

## OVERIGE VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

Lyv houdt zich bij de verwerking van al die persoonsgegevens aan de betreffende wet- en regelgeving. Waar dat vereist is, vraagt Lyv altijd uw toestemming. Lyv kan persoonsgegevens verzamelen voor de volgende doelen:

## **O DE LEVERING VAN PRODUCTEN EN DIENSTEN**

Lyv gebruikt uw gegevens, zoals contact- en betalingsgegevens, NAW-gegevens, informatie over uw apparaten en/of stroomgebruik, voor het opzetten en onderhouden van diensten en producten. U kunt hierbij denken aan het leveren van meetapparatuur, het uitlezen van een slimme meter (al dan niet via een gateway) voor onder andere de optimalisatie van uw stroomverbruik, het maken van rapportages of het aansturen van apparaten of het bieden van service op technisch gebied. Ook worden uw gegevens verwerkt voor de administratie, zoals voor het factuur- en incassoproces of het toetsen van uw kredietwaardigheid bij derden. De verwerking van uw persoonsgegevens is in deze gevallen noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst tussen u en Lyv of vindt plaats op basis van uw toestemming voor zover het niet noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst tussen u en Lyv.

## **O VERBETERING VAN DE PRODUCTEN EN DIENSTEN**

Op basis van algemene gebruikersinformatie kan Lyv verbeterpunten ontdekken en uitvoeren. Ook is het mogelijk dat u wordt gevraagd mee te doen aan een onderzoek over de diensten of producten van Lyv. Deze verwerkingen vinden plaats op basis van onze gerechtvaardigde belangen, namelijk de uitvoering van normale bedrijfsactiviteiten, of, indien noodzakelijk, op basis van uw toestemming.

## **O MARKETING EN COMMUNICATIE**

Lyv is continu in beweging. Als er nieuwe diensten of producten of leuke acties beschikbaar komen die u mogelijk interesseren, dan attendeert Lyv u daar graag op. Uiteraard kunt u uw marketingvoorkeuren zelf aanpassen. Hiernaast kan Lyv uw gegevens gebruiken om de informatie op de website of in een e-mail op uw situatie af te stemmen. Dit geldt voor aanbiedingen, maar bijvoorbeeld ook in geval van storingen in het gebied van uw postcode of een bepaald product. Deze verwerkingen vinden plaats op basis van uw toestemming. Wanneer wij u benaderen in het kader van gelijksoortige producten of diensten van ons als die u eerder van ons heeft afgenomen, verwerken wij uw persoonsgegevens op basis van onze gerechtvaardigde belangen, namelijk de uitvoering van onze normale bedrijfsactiviteiten. Uiteraard kunt u zich altijd uitschrijven voor deze mailings.

## **O PRODUCTEN EN DIENSTEN VAN DERDEN**

Het is mogelijk dat Lyv, terwijl u gebruikmaakt van de diensten en producten van Lyv, aanbiedingen aan u voorlegt van eventuele partners van Lyv, zoals, batterij aanbieders, applicatieproviders of appstore adverteerders, promotors. Wij sturen u enkel dit soort aanbiedingen indien u daarvoor toestemming heeft gegeven. Als u gebruik maakt van dergelijke aanbiedingen of een transactie aangaat, dan kan Lyv relevante gegevens verzamelen en doorgeven aan de partners waarvan de promoties of transacties afkomstig zijn. Ook dit vindt enkel plaats op basis van uw toestemming.

Voor het gebruik van uw gegevens door partners geldt hun eigen privacy-beleid. Het is verstandig dit eveneens te raadplegen.

## **O VOLDOEN AAN (WETTELIJKE) VERPLICHTINGEN**

Lyv kan wettelijk verplicht worden om bepaalde verwerkingen uit te voeren. Bijvoorbeeld vanwege een juridisch proces of als handhavende instanties (zoals een toezichthouder) dit eisen. Ook kan het verwerken van persoonsgegevens nodig zijn als er een audit wordt uitgevoerd. Dit kan ertoe leiden dat Lyv persoonsgegevens verwerkt zonder dat u hiervan op de hoogte wordt gebracht en/of zonder uw (voorafgaande) toestemming. Uiteraard zullen wij u, voor zover is toegestaan, vooraf inlichten over dergelijke verwerkingen.

## **O ANONIMISEREN**

Ter ondersteuning van de genoemde doeleinden en in het kader van dataminimalisatie is het mogelijk dat wij uw gegevens anonimiseren, dit doen wij op basis van ons gerechtvaardigd belang, namelijk de optimalisatie van onze diensten. Volledig geanonimiseerde gegevenssets kunnen langdurig worden bewaard voor onderzoek en ontwikkeling, ook na afloop van uw overeenkomst met Lyv. Geanonimiseerde gegevens kunnen mogelijk worden gedeeld met derden. Afhankelijk van de doelen vindt de verstrekking plaats op grond van onze gerechtvaardigde belangen of op basis van uw toestemming.

---

## **AAN WIE KUNNEN UW (PERSOONS)GEGEVENS EVENTUEEL BEKEND WORDEN GEMAAKT?**

Wij delen persoonsgegevens met derden enkel in overeenstemming met de AVG.

## **O WERKNEMERS VAN LYV**

Een beperkte groep werknemers van Lyv krijgt toegang tot uw persoonsgegevens voor zover dat nodig is om taken naar behoren uit te voeren.

## **O (VERKOOP)PARTNERS**

Als u via een van de verkooppartners van Lyv klant wordt, of u gaat via Lyv in op een aanbieding die door een partner wordt uitgevoerd, dan is het mogelijk dat Lyv bepaalde persoonsgegevens aan die partners bekendmaakt. Dit gebeurt uitsluitend met uw toestemming. Voor zover uw persoonsgegevens worden gedeeld indien dit noodzakelijk is voor de levering van onze diensten aan u, vindt het delen van persoonsgegevens plaats op grond van noodzakelijkheid voor de uitvoering van onze overeenkomst met u. Uiteraard wordt een dergelijke verstrekking beperkt tot wat strikt noodzakelijk is.

## **O ANDERE DERDEN (ZOALS MONTEURS E.D.)**

Lyv kan ook persoonsgegevens delen met zorgvuldig geselecteerde derden, als het delen van de gegevens noodzakelijk is voor het leveren of uitvoeren van de diensten en/of producten. Dit is bijvoorbeeld het geval als je kiest voor installatie van de door u gekozen diensten via een monteur, wij informatie delen met energieleveranciers voor de optimalisatie van uw stroomverbruik of wanneer Lyv bij achterstallige betalingen een incassobureau inschakelt. Lyv eist van deze derden dat de persoonsgegevens die met hen worden gedeeld, vertrouwelijk worden behandeld en enkel gebruikt worden voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

## **O LANDEN BUITEN DE EUROPESE ECONOMISCHE RUIMTE**

Uw persoonsgegevens worden opgeslagen op servers in de EU. In principe verlaten uw persoonsgegevens de EU dus niet. In sommige gevallen kan het echter noodzakelijk zijn om uw persoonsgegevens te delen met ontvangers die zich buiten de Europese Economische Ruimte ('EER') bevinden. Dit doen wij enkel wanneer het strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van onze dienstverlening.

Indien wij persoonsgegevens delen met ontvangers buiten de EER, dragen wij er zorg voor dat uw persoonsgegevens zorgvuldig worden verwerkt en voldoende worden beveiligd. Wij delen dan ook enkel persoonsgegevens wanneer:

- 1) Er sprake is van een adequaatheidsbesluit: dit is het geval wanneer het land buiten de EER een passend niveau van gegevensbescherming biedt – de Europese Commissie verleent dan een adequaatheidsbesluit; of
- 2) Er *Standard Contractual Clauses* zijn afgesloten met de ontvangende partij. Deze modelcontracten zijn opgesteld door de Europese Commissie en bevatten voldoende waarborgen om de bescherming van uw persoonsgegevens te garanderen.

## **BEWAARtermijnen**

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doelen waarvoor ze zijn verzameld. Hieronder kunt u zien hoe lang wij uw persoonsgegevens, per doel, bewaren:

- De levering van producten en diensten: 2 jaar na einde van de overeenkomst;
- De verbetering van producten en diensten:
- Marketing en communicatie:
- Producten en diensten van derden: 2 jaar na einde van de overeenkomst;
- Voldoen aan wettelijke verplichtingen: [xxx] of tot 10 jaar na afloop van de gerechtelijke procedure.

Geanonimiseerde gegevens worden niet aangemerkt als persoonsgegevens en mogen dus langer worden bewaard dan hierboven is weergegeven.

## UW RECHTEN

Wij mogen uw persoonsgegevens niet ongelimiteerd gebruiken. Door de volgende rechten kunt u het gebruik van uw persoonsgegevens door ons beperken:

- Wanneer wij uw persoonsgegevens gebruiken omdat u toestemming heeft gegeven, mag u deze toestemming altijd intrekken;
- U mag ons vragen welke persoonsgegevens wij van uw bezitten. Ook mag u ons vragen om deze informatie in te zien. Dit wordt het recht op inzage genoemd;
- Kloppen de persoonsgegevens die wij van u hebben niet? Dan heeft u het recht om deze onjuiste informatie te laten wijzigen of aan te vullen;
- Soms mag u ons vragen om u te vergeten. Dit zullen wij dan doen door uw persoonsgegevens te verwijderen. U mag ons dit vragen wanneer de door ons gebruikte informatie niet meer nodig is, u uw toestemming intrekt, wij uw persoonsgegevens gebruiken terwijl dit niet mag of als wij uw persoonsgegevens langer hebben bewaard dan is toegestaan. Wij hoeven u niet altijd te vergeten. Dit recht geldt niet wanneer wij uw persoonsgegevens nodig hebben om ons recht op vrijheid van meningsuiting uit te oefenen, wij wettelijk verplicht zijn om uw persoonsgegevens te gebruiken of wanneer wij uw persoonsgegevens gebruiken vanwege een wettelijke taak van algemeen belang of een algemeen belang op het gebied van volksgezondheid, we de informatie in het algemeen belang moeten archiveren of wanneer wij uw persoonsgegevens nodig hebben voor rechtsvordering;
- Soms mag u ons vragen om het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken. Dit mag u doen wanneer de persoonsgegevens mogelijk niet juist zijn, wij uw persoonsgegevens gebruiken terwijl dit niet mag, de persoonsgegevens niet meer nodig zijn of wanneer u bezwaar heeft gemaakt tegen het gebruik door ons;
- U heeft het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens door ons. Maken wij gebruik van uw persoonsgegevens voor marketing? Dan stoppen wij met het gebruik wanneer u bezwaar maakt. In andere gevallen stoppen wij ook met het gebruik van uw persoonsgegevens, behalve wanneer wij een dringende, belangrijke reden hebben om ze toch te gebruiken;
- U heeft het recht om uw persoonsgegevens te kunnen gebruiken bij een andere partij: het recht op overdraagbaarheid. Wij moeten uw persoonsgegevens dan op een manier kunnen teruggeven waardoor dit mogelijk is. Let op, u heeft dit recht alleen wanneer wij uw persoonsgegevens gebruiken om een overeenkomst met u uit te voeren, of wanneer u toestemming heeft gegeven.

U kunt contact met ons opnemen voor bovengenoemde verzoeken en eventuele andere vragen en opmerkingen over de manier waarop Lyv omgaat met uw persoonsgegevens via het contactformulier op onze website (<http://getlyv.com/interesse-in-lyv/ik-wil-contact>).

Wij zullen uiterlijk één maand na ontvangst van uw verzoek reageren. Wij kunnen uw verzoek toewijzen, afwijzen of uitstellen. In het laatste geval reageren wij binnen 3 maanden na ontvangst van uw verzoek. Een beroep op bovengenoemde rechten is gratis, tenzij uw verzoeken ongegrond of buitensporig zijn.



Ook heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens indien u niet tevreden bent met de manier waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens. Echter hopen wij dat u ons eerst de kans geeft om dit samen met u op te lossen.

## **CONTACT**

Heeft u vragen of opmerkingen over onze privacyverklaring? U kunt ons bereiken via

Lyv BV, Binnendelta, 7C 1261 WZ, Blaricum, [info@getlyv.com](mailto:info@getlyv.com)