

# Data protection

## Privacyverklaring - Energieklanten en bezoekers van onze website

Deze privacyverklaring geeft informatie over de verwerking van jouw persoonsgegevens wanneer je onze website bezoekt, gebruikmaakt van diensten en/of producten van of namens Shell Energy Retail B.V. (handelsregister nummer 27271563) ('Shell' of 'wij'). Shell Energy Retail B.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens. Voor alle andere interacties met bedrijven binnen de Shell Groep verwijzen we je naar [shell.com/privacy.html](https://shell.com/privacy.html).

In deze privacyverklaring:

- Welke persoonsgegevens we verwerken
- Waarom wij je persoonsgegevens verwerken en voor welke doeleinden
- Hoe lang we je persoonsgegevens bewaren
- Hoe je toegang kunt krijgen tot je persoonsgegevens en deze kunt aanpassen
- Waar je meer informatie kunt krijgen
- Mogelijkheden die je hebt met betrekking tot je persoonsgegevens

### Speciale kennisgeving voor kinderen jonger dan 16 jaar. Verwerking van persoonsgegevens van kinderen

Wij verzamelen niet bewust persoonsgegevens van kinderen jonger dan 16 jaar, behalve in gevallen waarin Shell speciaal voor kinderen educatieve evenementen organiseert. Als je jonger bent dan 16 jaar, verzoeken we je om ons je persoonsgegevens (bijvoorbeeld naam, adres of e-mailadres) niet te sturen. Als je jonger bent dan 16 jaar en toch een vraag wilt stellen of onze website wilt gebruiken op een manier waardoor je genoodzaakt bent je persoonsgegevens te versturen (zoals voor onderwijs- of innovatie-evenementen), vraag dan je ouder of voogd om dit namens jou te doen.

### Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij verzamelen informatie, ook persoonsgegevens, over jou en anderen binnen je huishouden als klant van Shell en/of bezoeker van een website van Shell of door Shell beheerde social media pagina's ('Shell Social Media Pagina's'). Deze informatie kan bestaan uit:

#### ■ Informatie die je aan ons verstrekt

Om je een offerte aan te kunnen bieden, om een overeenkomst met je te sluiten en deze overeenkomst te beheren en om te verifiëren met wie we te maken hebben als je contact met ons opneemt, vragen we om je naam, e-mailadres, woonadres, contactgegevens van personen die gemachtigd zijn om toegang te krijgen tot jouw account, telefoonnummer, geboortegegevens, bankrekening- of betalingsgegevens (mocht je besluiten dat je een automatische incasso bij ons wilt instellen), andere financiële gegevens zoals betalingsgeschiedenis en betalingsschema's, contractgegevens, aantal personen binnen je huishouden, informatie over andere energieproducten zoals zonnepanelen, batterijopslag of elektrische voertuigen, je contactvoorkeuren en alle andere informatie die je aan ons verstrekt wanneer je persoonlijk contact met ons opneemt;

#### ■ Informatie verkregen door je gebruik van onze diensten en/of producten

We verzamelen ook informatie over je gebruik van diensten en producten van Shell, zoals: meterstanden, verbruiksgegevens, informatie over het elektronische apparaat, IP-adressen, inloggegevens, browsertype en voorkeuren, informatie over je locatie en online identificatiemiddelen om cookies en vergelijkbare technologieën mogelijk te maken.

## ■ Informatie verzameld via externe bronnen

- Openbare bronnen: om ervoor te zorgen dat we de meest actuele informatie over jou hebben en je passende producten en op maat gemaakte diensten kunnen bieden, zullen we informatie die we over jou bewaren combineren met aanvullende informatie die openbaar beschikbaar is of verkregen is via geautoriseerde derden.
- Netbeheerders: netbeheerders zijn verantwoordelijk voor je energieaansluiting en voor het transport van elektriciteit naar je aansluiting. De netbeheerders bieden ons toegang tot gegevens in de nationale databanken voor de gas- en elektriciteitsmarkt, waaronder informatie zoals unieke identificatiegegevens die aan je meter zijn gekoppeld en het adres van het geregistreerde onroerend goed. Als je een slimme meter laat installeren, ontvangen wij ook je meterstanden van je netbeheerder (zie hieronder voor meer informatie over slimme meters).
- Derden die je naar ons kunnen doorverwijzen, zoals prijsvergelijkingsorganisaties.
- Kredietreferentiebureaus.
- Incassobureaus.

## ■ Slimme meters

Als je hardware zoals een slimme meter hebt laten installeren door een netbeheerder, ontvangen we van deze partij automatisch informatie over je energieverbruik. Je kunt je netbeheerder altijd vragen om je slimme meter uit te schakelen.

Met je toestemming kunnen we je meer inzicht in je energieverbruik en bespaartips geven. We ontvangen daarvoor dagelijks je stroomstanden per kwartier en je gasstanden per uur. Je kunt je toestemming op ieder moment weer intrekken door contact met ons op te nemen via [Klantenservice@shellenergy.nl](mailto:Klantenservice@shellenergy.nl). Wij houden ons aan alle toepasselijke wet- en regelgeving en gedragscodes met betrekking tot slimme meters.

## ■ Informatie verzameld via social media

Wanneer je met ons communiceert via social media (bijvoorbeeld wanneer je reageert op een bericht, een bericht deelt of een bericht plaatst, media uploadt, een persoonlijk bericht verzendt of abonneert op een Shell social media pagina), kunnen we persoonsgegevens over jou ontvangen, zoals je gebruikersnaam, profielfoto, woonplaats, e-mailadres en geslacht. We zullen alle persoonsgegevens die we via social media ontvangen gebruiken in overeenstemming met deze privacyverklaring (zie hieronder meer informatie over social media).

## Shell view van de klant

Om ervoor te zorgen dat je een optimale ervaring hebt met de Shell Groep, en afhankelijk van de aard van je relatie met Shell, combineren we informatie die wij hebben verzameld uit de hierboven genoemde bronnen om een persoonlijk profiel van je aan te maken. Dit stelt je in staat om gemakkelijker met verschillende Shell-bedrijven te communiceren en zorgt ervoor dat we de meest actuele informatie over jou hebben om diensten en producten beter te ontwikkelen en aanbiedingen op je

voorkeuren aan te passen en ervoor te zorgen dat deze relevant zijn voor je specifieke interesses.

Houd er echter rekening mee dat je de mogelijkheid hebt om te bepalen hoe Shell deze informatie gebruikt. In sommige gevallen combineren wij je persoonsgegevens. Je kunt je hiervoor afmelden. Lees hier meer over bij 'Jouw rechten met betrekking tot je persoonsgegevens', op [pagina 4](#) van deze privacyverklaring.

## Met welke grondslag verwerken wij uw persoonsgegevens?

De persoonsgegevens die wij verwerken zoals beschreven in deze privacyverklaring, worden alleen verwerkt:

- (alleen indien wettelijk vereist) met je uitdrukkelijke toestemming;
- in zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst met jou (zoals betaalgegevens), of om op uw verzoek voor de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
- in zover dit noodzakelijk is voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen of van een derde, behalve wanneer jouw belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden zwaarder wegen dan de gerechtvaardigde belangen;
- in zover dit voor Shell noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te voldoen; of
- in zover dit noodzakelijk is om de vitale belangen van jou of van een andere natuurlijke persoon te beschermen.

Als de verwerking van je gegevens gebaseerd is op je toestemming, mag je je toestemming ten allen tijde intrekken. Dit is niet van invloed op de geldigheid van de verwerking van gegevens vóór het moment dat je je toestemming hebt ingetrokken. Je kunt het bovenstaande verzoek indienen door contact met ons op te nemen via [Klantenservice@shellenergy.nl](mailto:Klantenservice@shellenergy.nl).

## Wat zijn de gevolgen van het niet verstrekken van je persoonsgegevens?

Als je besluit bovengenoemde informatie voor de in deze privacyverklaring opgenomen doeleinden niet aan ons te verstrekken, dan is het enige gevolg dat het van invloed is op je vermogen om de door ons geleverde producten en diensten te ontvangen.

## Voor welk doel verwerken wij je persoonsgegevens?

Wij verwerken je persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Het verstrekken van een offerte voor onze producten en diensten en het leveren van onze producten en diensten aan jou.
- Het onderhouden van onze relatie en voor marketingdoeleinden

- Accountmanagement, waaronder accountverificatie (om ervoor te zorgen dat alleen jij of iemand die door jou gemachtigd is toegang heeft tot je account en informatie), het voorspellen en berekenen van verbruiksgegevens en het beoordelen van je financiële situatie, zodat we ervoor kunnen zorgen dat wij je het energiepakket aanbieden dat het beste bij je persoonlijke omstandigheden past.
- Klantenservice en ontwikkeling van onze producten en diensten.
- Het uitvoeren en analyseren van marktonderzoeken en marketingstrategieën.
- Acties en prijsvragen van Shell, waaronder het aanbieden van (digitale) cadeaus aan jou als gewaardeerde klant.
- Het opsporen of voorkomen van fraude als je een mobiele betaalfunctie gebruikt om Shell-producten te kopen.

We kunnen je persoonsgegevens ook verwerken voor een secundair doel wanneer ze nauw verwant zijn met de bovenstaande doeleinden, zoals:

- Het opslaan, verwijderen of anonimiseren van je persoonsgegevens.
- Audits, onderzoeken, geschillenbeslechting of verzekeringsdoeleinden, geschillen of verweer tegen vorderingen.
- Statistisch, historisch of wetenschappelijk onderzoek.
- Naleving van wet- en/of regelgeving.
- Voor (de voorbereiding van) een fusie, overname of wijziging in de zeggenschap over Shell.

## Communicatie en marketing – jouw keuzes

Indien je toestemming hebt gegeven om marketing gerelateerde berichten van Shell te ontvangen (of als je eerder goederen en/of diensten van ons hebt gekocht), dan kan je aanbiedingen ontvangen die zijn afgestemd op jouw voorkeuren op basis van de informatie die over jou is verzameld uit de verschillende hierboven beschreven bronnen om je betere producten en steeds meer op maat gemaakte diensten aan te bieden.

We mogen je alleen zonder je voorafgaande toestemming service-updates en berichten sturen wanneer deze updates en/of berichten noodzakelijk zijn voor het goed functioneren van de betreffende producten en diensten die je gebruikt.

Via verschillende kanalen kan je relevante aanbiedingen en berichten ontvangen. Je kan jouw marketingvoorkeuren op elk gewenst moment via de instellingen van je account wijzigen. Ook kan je de afmeldingsfunctie voor de verschillende digitale kanalen gebruiken.

## Transactiebeveiliging en het voorkomen, opsporen en onderzoeken van fraude

Wanneer je gebruikmaakt van een mobiele betaalfunctie om producten en/of diensten van Shell te kopen (indien beschikbaar in je markt), kan je gevraagd worden om aanvullende persoonsgegevens te verstrekken om de transactie af te ronden. Wij kunnen de door jou verstrekte persoonsgegevens gebruiken om fraude te voorkomen, op te sporen en te onderzoeken en om

toe te zien op naleving van de algemene voorwaarden van de mobiele betaalfunctie.

Voor dezelfde doeleinden kunnen we sommige gegevens delen met de betreffende serviceprovider voor mobiele betalingen (zoals PayPal), waaronder begrepen maar niet beperkt tot je IP-adres, apparaat-ID of unieke identifier, het type apparaat, en informatie over de geografische locatie, informatie over je verbinding (voor bijvoorbeeld wifi) en informatie over het mobiele netwerk.

## Screening

Om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, om de activa en werknemers/contractanten van Shell te beschermen en specifiek om ervoor te zorgen dat Shell kan voldoen aan handelscontrole, anti-witwas- en/of anti-omkops- en anti-corruptiewetten en andere wettelijke vereisten, voeren we screening (pre-contract en op periodieke basis tijdens de looptijd van het contract) uit op al onze klanten. Deze screening vindt plaats op basis van openbaar beschikbare of door de overheid uitgegeven sanctielijsten en mediabronnen. Het kan gaan om persoonsgegevens met betrekking tot vermoedelijke of daadwerkelijke criminele activiteiten, procedures of documenten. De screening omvat geen profilering of geautomatiseerde besluitvorming.

## Kredietreferentiebureaus

We zullen kredietreferentiebureaus vragen om een geautomatiseerde verwerking uit te voeren in de vorm van een kredietcontrole voordat we een overeenkomst met je sluiten. We gebruiken kredietreferentiebureaus om het volgende te bevestigen:

- Dat je in het pand woont waar Shell de producten en/of diensten zal leveren.
- Jouw krediet score. Die wordt berekend door kredietreferentiebureaus op basis van informatie, waaronder (maar niet beperkt tot) je financiële rekeningen, kredietaanvragen en insolventiegerelateerde gebeurtenissen.

Shell zal je krediet score gebruiken om automatisch een besluit te nemen over je kredietwaardigheid en om te bepalen of je toekomstige facturen kunt betalen en te bepalen welke producten en diensten wij je kunnen aanbieden. Als je je aanmeldt als klant en niet voldoet aan onze kredietcontrole vereisten, vragen we je mogelijk om een borg te betalen. Met betrekking tot de automatische besluiten die over je worden genomen door de kredietreferentiebureaus en Shell zoals hierboven beschreven, heb je het recht om:

- menselijke tussenkomst te verkrijgen;
- je standpunt kenbaar te maken; en
- een toelichting op het besluit te ontvangen en het besluit aan te vechten.

Je kunt het bovenstaande verzoek indienen door contact met ons op te nemen via [Klantenservice@shellenergy.nl](mailto:Klantenservice@shellenergy.nl).

## Jouw rechten met betrekking tot je persoonsgegevens

Wij streven ernaar om onze informatie zo accuraat mogelijk te houden. Je kunt ons verzoeken:

- toegang te sturen tot je persoonsgegevens;
- je persoonsgegevens te corrigeren of verwijderen (maar alleen als deze niet langer nodig zijn voor een legitieme doelstelling, zoals het afronden van een betaaltransactie);
- geen marketingcommunicatie meer naar je te sturen;
- de verwerking van je persoonsgegevens te beperken;
- je persoonsgegevens uit verschillende bronnen niet langer te combineren om een persoonlijk profiel aan te maken; of
- je persoonsgegevens te verstrekken die je aan Shell hebt verstrekt, in een gestructureerde, digitale vorm die aan een andere partij moet worden doorgegeven, indien dit technisch haalbaar is.

Je kunt de bovenstaande verzoeken indienen door contact met ons op te nemen via [Klantenservice@shellenergy.nl](mailto:Klantenservice@shellenergy.nl).

## Met wie kan je contact opnemen als je een vraag, punt van zorg of klacht hebt?

Heb je opmerkingen, vragen, klachten of een verzoek ten aanzien van de verwerking van je persoonsgegevens? Neem dan contact met ons op via [Klantenservice@shellenergy.nl](mailto:Klantenservice@shellenergy.nl).

Je kunt ook contact opnemen met de Shell Group Chief Privacy Officer bij Shell International B.V. Den Haag – handelsregister nummer 27155369. Correspondentie: Postbus 162, 2501 AN, DEN HAAG of via [privacy-office-SI@shell.com](mailto:privacy-office-SI@shell.com).

Als je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht of de verwerking van je persoonsgegevens door Shell, dan kan je ook een klacht indienen bij je eigen autoriteit voor gegevensbescherming of de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens, bezoekadres Prins Clauslaan 60, 2595 AJ Den Haag. Ga voor meer informatie naar [autoriteitpersoonsgegevens.nl/](http://autoriteitpersoonsgegevens.nl/).

## Cookies en vergelijkbare technologieën

Shell gebruikt cookies en vergelijkbare technologieën die informatie verzamelen en opslaan tijdens je bezoek aan een website van Shell. Hierdoor kan Shell je internetbrowser identificeren en gegevens verzamelen over je gebruik van een website van Shell, welke pagina's je bekijkt en de duur van je bezoek. Bij een volgend bezoek aan onze website worden je gegevens herkend. Op deze manier kunnen we je gebruikservaring van onze website(s) verbeteren. Cookievoorkeuren kan je instellen via je browser – ga voor meer informatie naar het Cookiebeleid van Shell op [shellenergy.nl/website-gebruiksvoorwaarden.pdf](http://shellenergy.nl/website-gebruiksvoorwaarden.pdf)

## Beveiliging van je persoonsgegevens

Wij hebben technische en organisatorische maatregelen getroffen om gegevens die jou betreffen te beschermen tegen onbevoegde toegang en onjuist gebruik. In het bijzonder maken wij voor sommige van onze diensten gebruik van versleuteling, passen wij authenticatie- en verificatieprocessen toe voor toegang tot diensten van Shell en toetsen, beoordelen en evalueren wij regelmatig de effectiviteit van onze beveiligingsmaatregelen.

## Met wie worden je persoonsgegevens gedeeld?

Je persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor bovengenoemde doeleinden en worden alleen op basis van een streng gehandhaafd 'need-to-know'-beginsel gedeeld met:

- Andere organisaties binnen de Shell Groep.
- Geautoriseerde derden die samen met Shell producten en/of diensten leveren, met jouw toestemming.
- Geautoriseerde dienstverleners die betrokken zijn bij mobiele betalingen.
- Geautoriseerde vertegenwoordigers, licentiehouders, dienstverleners en/of onderaannemers (zoals IT-dienstverleners, klantenservice, telemarketingbedrijven, marketing- en reclamebureaus en enquête-aanbieders) van Shell en/of externe auditbedrijven.
- Incassobureaus.
- Kredietreferentiebureaus.
- Bevoegde publieke instanties, overheidsinstanties, toezichthouders of de belastingdienst indien dit nodig is om te voldoen aan een verplichting krachtens wet- of regelgeving waaraan wij moeten voldoen of indien dit is toegestaan op grond van toepasselijke wetgeving.
- Personen aan wie en/of organisatie waaraan Shell haar rechten en/of plichten overdraagt.
- Netbeheerders, om onze diensten aan jou te leveren, om je in staat te stellen deel te nemen aan industry trials en om je informatie bij te werken in nationale databases voor de gas- en elektriciteitsmarkt. Ook wisselen wij informatie uit met de netbeheerder om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving, bijvoorbeeld in het kader van: het aangaan van een aansluit- en transportovereenkomst tussen jou en de netbeheerder, en het bij jou innen van de netbeheerkosten ten behoeve van de netbeheerder.

## Overdracht van persoonsgegevens

Indien persoonsgegevens worden gedeeld met vennootschappen binnen de Shell Groep en/of geautoriseerde derden buiten je land (waaronder ook buiten de Europese Economische Ruimte), nemen we organisatorische, contractuele en juridische maatregelen om ervoor te zorgen dat je persoonsgegevens alleen worden verwerkt voor de bovengenoemde doeleinden en er een voldoende mate van bescherming wordt gehandhaafd om je persoonsgegevens te beschermen. Deze maatregelen omvatten onder meer Binding Corporate Rules (bindende bedrijfsvoorschriften) voor de uitwisseling binnen de Shell Groep en door de Europese Commissie goedgekeurde overdrachtmechanismen voor uitwisseling met derden in landen die onvoldoende mate van bescherming van persoonsgegevens bieden alsmede aanvullende maatregelen waar geldend recht dat vereist. Een kopie van de bindende bedrijfsvoorschriften vind je via de volgende link: [shell.com/privacy.html](https://shell.com/privacy.html)

Behoudens als vermeld in deze privacyverklaring, delen wij zonder je toestemming geen persoonsgegevens, tenzij wij wettelijk gerechtigd of verplicht zijn dit te doen, of indien wij van mening zijn dat dit nodig is om onze rechten, eigendommen of eigen veiligheid of die van onze gebruikers, klanten of andere personen te beschermen en/of te verdedigen. Alleen als Shell daartoe wettelijk verplicht is, worden je persoonsgegevens doorgegeven aan toezichthouders, belastingautoriteiten of opsporingsdiensten.

## Als je met ons communiceert via social media

Als je ervoor kiest om met Shell te communiceren via social media op een door Shell beheerde sociale mediapagina zoals Facebook, Instagram, Twitter of LinkedIn, dan zijn je persoonsgegevens (zoals je naam, profielfoto en het feit dat je geïnteresseerd bent in Shell) zichtbaar voor alle bezoekers van jouw persoonlijke webpagina, afhankelijk van je privacy-instellingen op het relevante social mediaplatform, en dan zal deze informatie ook zichtbaar zijn voor Shell.

Alle informatie die je op deze sites deelt kan je op elk gewenst moment verwijderen via het account van het relevante social media-platform. Shell volgt je activiteit niet op de verschillende social media platforms die je gebruikt. Als je een bericht naar Shell stuurt via een messenger-service op een social media-platform, worden deze berichten niet langer dan een maand na ontvangst bewaard. Neem contact op met Shell als je een verzoek wilt indienen dat je zelf niet in staat bent om actie te ondernemen en dat betrekking heeft op een Shell social media pagina. Lees hier meer over bij 'Jouw rechten met betrekking tot je persoonsgegevens', op [pagina 4](#) van deze privacyverklaring.

Voor zover Shell gezamenlijk verantwoordelijk is met een social media-platform voor een Shell social media pagina, heeft Shell via het social media-platform toegang tot geaggregeerde data met statistieken en inzichten die helpen om inzicht te krijgen in de soorten acties die je onderneemt op Shell social media pagina's. Voor meer informatie over hoe je persoonsgegevens

worden verwerkt op die social media-platforms, inclusief gerichte advertenties die je mogelijk ontvangt, raadpleeg je je privacy-instellingen die toegankelijk zijn via het account van het relevante social media-platform.

## Hoe lang we je gegevens bewaren

Persoonsgegevens die door Shell in overeenstemming met deze privacyverklaring worden verwerkt, worden verwijderd of anoniem gemaakt (zodat ze niet langer naar jou herleidbaar zijn):

- (1) 10 jaar na de transactie, voor informatie met betrekking tot je financiële transacties.
- (2) 10 jaar nadat je relatie met Shell Energy is beëindigd, voor alle andere persoonsgegevens die zijn verzameld in het kader van het beheren van onze relatie met jou als Shell Energy klant.
- (3) Na 90 dagen, als je je gegevens aan ons hebt verstrekt als een prospect (bijvoorbeeld om een offerte te genereren of jouw interesse te registreren), maar je je registratie echter niet hebt voltooid om klant van Shell Energy te worden.

In alle gevallen kan informatie a) langer worden bewaard als er krachtens wet- en regelgeving reden is om dat te doen (de informatie wordt dan verwijderd als deze niet langer nodig is voor de doelstelling van die wet- en regelgeving) of b) korter worden bewaard als de betreffende persoon bezwaar maakt tegen de verwerking van de persoonsgegevens en er geen legitieme reden meer is om deze te bewaren.

## Wijzigingen in deze privacyverklaring

Deze privacyverklaring kan van tijd tot tijd worden gewijzigd. Wij raden je aan de privacyverklaring regelmatig opnieuw te bekijken met het oog op mogelijke wijzigingen. Van ingrijpende wijzigingen zullen we je op de hoogte stellen, zo nodig via een e-mailbericht. Deze privacyverklaring is voor het laatst bijgewerkt in augustus 2021.