

Privacyverklaring

Geldt voor warmtebond.nl en mijn.warmtebond.nl

Versie: 2025-10-01

Korte samenvatting

- We gebruiken uw gegevens om onderhoud en storingen goed te regelen. Dit is nodig voor uw abonnement.
- We analyseren geanonimiseerd of gepseudonimiseerd hoe warmtepompen presteren. Dit helpt storingen voorkomen en onze service verbeteren. U kunt hier bezwaar tegen maken.
- Voor marketing meten we alleen als u daar toestemming voor geeft via de cookie-instellingen.
- U heeft rechten. U kunt deze eenvoudig gebruiken via warmtebond.nl/privacy-verzoek of per e-mail. We reageren binnen 30 dagen.

1. Wie zijn wij en hoe bereikt u ons?

Wij zijn De Warmtebond B.V., gevestigd in Hilversum. Heeft u een vraag over privacy of wilt u een verzoek doen? Stuur een e-mail naar privacy@warmtebond.nl of schrijf ons per post (zie website voor postadres).

2. Wie is waarvoor verantwoordelijk?

De Warmtebond is verwerkingsverantwoordelijke voor onderhoud, storingen, planning en uw portaal. Onze aangesloten installateurs werken meestal als verwerker namens De Warmtebond. Doen zij een eigen opdracht buiten De Warmtebond om, dan zijn zij zelfstandig verantwoordelijk. Dit vermelden wij op de werkbom of in de opdrachtbevestiging.

3. Welke gegevens gebruiken wij en waar komen die vandaan?

- Contact- en contractgegevens en installatie-/servicegegevens (bijvoorbeeld werkbommen, foutcodes of status). Soms gaat het om foto's van onderdelen.
- Portaal- en beveiligingslogs (zoals IP-adres, tijdstempel en apparaat).
- Herkomst van de gegevens: van u, van uw installatie (via fabrikant/gateway of onze module), van de installateur en uit ons portaal (bijv. inloglogs).

4. Waarvoor gebruiken wij uw gegevens en op welke grond?

Doel	Wat doen we?	Grondslag
Service en onderhoud	Plannen en uitvoeren van onderhoud en storingen (ook op afstand) en gebruik van het portaal.	Uitvoering van de overeenkomst
Administratie	Facturen en boekhouding.	Wettelijke plicht
Service analytics*	Kijken naar trends en prestaties (geanonimiseerd/pseudoniem) voor kwaliteitsverbetering en storingspreventie.	Gerechtvaardigd belang. U kunt bezwaar maken
Beveiliging	Inlogbeveiliging, auditlogs en het voorkomen van misbruik.	Gerechtvaardigd belang
Communicatie	Afspraken en service-updates.	Uitvoering van de overeenkomst
Marketing analytics	Statistiek/marketing op de website.	Toestemming (via cookie instellingen)

* Toelichting bij service-analytics:

We gebruiken zo min mogelijk gegevens, zoals type toestel, foutcodes, tijdstempels en een regio-niveau. Waar mogelijk werken we geanonimiseerd of met pseudoniemen. We gebruiken deze analyses niet voor marketing of profilering van personen. Service analytics heeft geen invloed op uw prijs, dekking of individuele besluiten. We bekijken resultaten alleen op geaggregeerd niveau, bijvoorbeeld per type toestel of per regio.



5. Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Categorie	Termijn
Financiële administratie	7 jaar (fiscale bewaarplicht)
Servicedossier (incl. werkbonden)	Contractduur + 5 jaar
Service-analytics-datasets	Maximaal 24 maanden; daarna alleen samengevoegde statistiek zonder personen
Beveiligings-/inloglogs	6–12 maanden
Marketingdata (op toestemming)	Tot intrekking of 24 maanden na de laatste interactie

6. Met wie delen wij uw gegevens?

Wij delen alleen wat nodig is met partijen die ons helpen: installateurs (als verwerker), hosting/IT-leveranciers, klantenservice-tools, betaaldienstverlener en accountant. Met verwerkers sluiten wij een verwerkersovereenkomst. Een overzicht van onze leveranciers en subverwerkers is op verzoek beschikbaar via privacy@warmtebond.nl. Als wij leveranciers wijzigen, leggen wij dat intern vast en werken wij waar nodig deze verklaring bij.

7. Eigen diensten van de installateur

Soms levert een aangesloten installateur aan u ook aanvullende diensten vanuit zijn eigen bedrijf, los van De Warmtebond. In dat geval verwerkt de installateur uw gegevens als zelfstandig verantwoordelijke en geldt zijn eigen privacyverklaring. De Warmtebond heeft geen toegang tot de gegevens van die eigen opdrachten, gebruikt die gegevens niet, en deelt die gegevens niet met anderen.

Wij houden uw Warmtebond-dossier en het dossier van een eventuele losse opdracht strikt gescheiden.

8. Cookies en vergelijkbare technieken

Functionele cookies zijn nodig voor het portaal. Analytische of marketingcookies gebruiken wij alleen als u daar toestemming voor geeft. U kunt in de banner kiezen uit Accepteren, Weigeren of Instellingen. Uw keuze wordt gelogd. We gebruiken

geen bundeltoestemming: noodzakelijke cookies werken altijd; analytische/marketingcookies alleen als u dat kiest. Service-analytics draait in onze eigen systemen en gebruikt geen marketingcookies.

9. Gerechtvaardigd belang

Voor verwerkingen op basis van gerechtvaardigd belang (zoals service-analytics en beveiligingslogs) hebben wij een interne belangenafweging gemaakt. U kunt hier bezwaar tegen maken via privacy@warmtebond.nl of onze privacy-pagina

10. Uw rechten en hoe u deze gebruikt

U heeft het recht op inzage, rectificatie, verwijdering, beperking, dataportabiliteit en bezwaar. U kunt deze rechten eenvoudig gebruiken via warmtebond.nl/privacy-verzoek of per e-mail naar privacy@warmtebond.nl. Bij verwerking op basis van gerechtvaardigd belang (zoals service-analytics of beveiligingslogs) kunt u altijd bezwaar maken. Wij beoordelen uw verzoek en laten u weten wat dit betekent. Wij reageren binnen 30 dagen. Als wij twijfelen aan uw identiteit, kunnen wij u vragen om aanvullende verificatie.

11. Hoe beveiligen wij uw gegevens?

Wij passen passende beveiliging toe: versleuteling bij transport en opslag, strikte toegangsrechten en MFA, logging met korte bewaartermijn, back-ups, toetsing van leveranciers en privacy by design/default.

12. Monitoring zonder camera of microfoon

Bij monitoring gebruiken wij geen microfoon of camera. Monitoring en route-optimalisatie leiden alleen tot meldingen of voorstellen. Een medewerker kijkt altijd mee voordat er actie wordt ondernomen.

13. Wijzigingen in deze verklaring

Bovenaan ziet u de versie en ingangsdatum. Als er belangrijke wijzigingen zijn, informeren wij u actief.

Contactgegevens

Warmtebond B.V.
KvK: 97038415
Telefoon: 088 4647766
E-mail: privacy@warmtebond.nl

