Privacyverklaring Alter Energy

Laatst bijgewerkt 10/02/2026

Deze Privacyverklaring regelt de verwerking van je persoonsgegevens door:

Alter Energy
BE0733.621.094
Terlaak 4 , 3980 Tessenderlo-Ham, België
info@alter-energy.be
www.alter-energy.be

Wat zijn persoonsgegevens?

Een persoonsgegeven is elk stukje informatie dat ons toelaat om jou te identificeren of herkenbaar te maken, zoals bijvoorbeeld je naam en contactgegevens, je geboortedatum, foto's, je e-mail of telefoonnummer, je log-in en paswoord of elk ander gegeven dat aan jou gekoppeld is of kan worden zoals bijvoorbeeld je gedrag op onze website, je voorkeuren, je locatiegegevens, het IP-adres van je internetverbinding.

Deze gegevens mogen we op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EZU (de "GDPR") enkel onder zeer strenge voorwaarden verwerken en jij hebt als bezoeker aan onze website het recht om te weten hoe we dat doen.

Lees deze Privacyverklaring aandachtig. We leggen hierin uit hoe we je persoonsgegevens verwerken en welke cookies we gebruiken. Door je persoonsgegevens te delen op onze website, door ons te contacteren per e-mail/per telefoon of door het overmaken van een vraag/klacht, verklaar je kennis te hebben genomen van deze Privacyverklaring.

Welke gegevens verwerken we over jou?

Wij verwerken in het kader van haar werkzaamheden de volgende persoonsgegevens:

Als je contact met ons opneemt via het contactformulier op onze website

Als je via het contactformulier op onze website contact met ons opneemt, verwerken wij je contactgegevens en de inhoud van je bericht of vraag met als enige doel om je een antwoord te bieden op je bericht of vraag en in die zin onze verbintenis ten aanzien van jou uit te voeren. Wij bewaren je gegevens niet langer dan 2 jaar en gebruiken die alleen voor het beantwoorden van je bericht. Wij vragen doorgaans volgende gegevens: naam, adres, telefoon, e-mail, reden van contactname en beschrijving van je vraag. Indien nodig vragen wij om bijkomende informatie te verstrekken of te uploaden en dit enkel met het doel jouw vraag zo goed mogelijk te kunnen categoriseren en beantwoorden.

Als je als klant een bestelling plaatst op onze website

Als je een bestelling plaatst op onze website verwerken we je contactgegevens. Dit doen we voor het leveren van de door jou bestelde producten en het verwerken van de facturatie en dit volgens de uitvoering van de overeenkomst waarom je verzocht hebt. Je contactgegevens houden we bij tot 2 jaar na je laatste bestelling. Facturatiegegevens worden bewaard voor een periode van 10 jaar.

Als je je inschrijft voor onze nieuwsbrief

Wij verzenden geregeld newsletters, mailings en andere communicatie. Aan onze bestaande klanten doen we dat automatisch, voor iedereen die zich vrijwillig inschrijft voor onze nieuwsbrief doen we dat op basis van je expliciete toestemming. In elk geval kan je steeds uitschrijven via de link onderaan in onze mailings. We verwerken in deze context je voornaam en je e-mailadres, samen met analytische cijfers over het succes van onze mailings in onze mailingdatabase gedurende 2 jaar na je laatste interactie met ons.

Verwerking van leveranciersgegevens
Als je een leverancier bent, verwerken we je leveranciersgegevens. Dit omvat doorgaans je vennootschapsgegevens, contactgegevens van je betrokken personeelsleden, financiële en facturatiegegevens. Deze gegevens worden door jou als leverancier aan ons verstrekt en verwerkt in het kader van de uitvoering van onze overeenkomst. We bewaren deze gegevens conform onze boekhoudkundige verplichtingen gedurende een termijn van 10 jaar.

Quotes en testimonials van klanten
Als je ons toestemming geeft, verwerken wij je gegevens om "onze klanten getuigen" quotes of testimonials op onze website te plaatsen. Hiervoor gebruiken we je voornaam, naam, functie, quote en foto. Deze gegevens kunnen geplaatst worden op onze website en op onze socialmediakanalen zoals Facebook, LinkedIn en Instagram. Je kan ons op elk moment verzoeken om deze gegevens te verwijderen van onze website en kanalen.

Als je solliciteert
Als je solliciteert op een vacature die wij aanbieden, via onze website, via mail, via telefoon, of via een andere jobsite, verwerken we je persoons- en sollicitatiegegevens voor het beheer van het sollicitatieproces.
De gegevens die we hiervoor verwerken zijn je contactgegevens, cv, motivatiebrief en andere gegevens die je met ons hebt meegedeeld. Wanneer je uit eigen beweging gevoelige gegevens verstrekt, sta je ons toe deze te verwerken. Je sollicitatiegegevens worden niet langer bewaard dan 24 maanden, tenzij we je graag willen opnemen onze wervingsreserve. In dat geval vragen we hiervoor expliciet toestemming.

Als je een afspraak of meeting vastlegt via onze website
Als je een afspraak of meeting bij ons vastlegt, verwerken we je contactgegevens en de inhoud van je vraag en alle informatie die je vrijwillig meegeeft bij de boeking van je afspraak of meeting. Je gegevens worden enkel gebruikt voor deze afspraak of meeting en voor de voorbereiding van het gesprek. Deze data wordt enkel intern gedeeld als je dossier bij ons wordt opgestart. Als je geen cliënt wordt, bewaren we deze gegevens niet langer dan 24 maanden. We gebruiken deze gegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang om je een betere dienstverlening te garanderen.

Als je contact opneemt met onze customer care
We verwerken mogelijk ook je persoonsgegevens in de context van onze klantenzorg. Dat is bijvoorbeeld het geval als je ons klachten of complimenten overmaakt via onze website, per e-mail, brief of telefoon of ook nog als wij klantentevredenheidsonderzoeken uitvoeren.

In die gevallen verwerken wij, afhankelijk van de specifieke situatie, jouw naam, aanspreking, e-mailadres, telefoonnummer, de vraag of je al dan niet klant bent, de inhoud van je klacht of compliment, jouw antwoorden op ons tevredenheidsonderzoek, je adresgegevens en andere noodzakelijke informatie. De gegevens die we in deze context verwerken, kunnen variëren in functie van de situatie, maar we kijken er steeds op toe dat we niet meer gegevens verwerken dan strikt noodzakelijk is in elke specifieke situatie.

Die persoonsgegevens die je in deze context met ons deelt, verkregen we rechtstreeks van jou en we gebruiken ze uitsluitend in het kader van de afhandeling van jouw klacht of compliment of in het kader van onze klantentevredenheid, op basis van ons gerechtvaardigd belang om aan klantentevredenheid en kwaliteit van dienstverlening te werken.

Na de afhandeling van jouw klacht of compliment of na het verwerken van jouw reacties op onze klantentevredenheidsonderzoeken bewaren we uw gegevens 24 maanden.

Als je onze livechat gebruikt
Op onze website vind je een livechat waarmee je rechtstreeks in contact komt met onze medewerkers en een

chatbot die jou geautomatiseerde antwoorden op veel voorkomende vragen kan geven. Als je als bestaande klant gebruik maakt van deze livechat of chatbot, verwerken wij jouw naam, e-mailadres, geboortedatum, polisnummer en de inhoud van de livechat zelf. Als je nog geen klant bent, deel je met ons enkel de inhoud van de chat zelf. We doen dit in uitvoering van een overeenkomst met jou (het beantwoorden van je vragen op jouw verzoek daartoe). We verwerken ook statistische en technische gegevens verbonden aan de chatsessie die ons toelaten het gebruik van de livechat en chatbot te analyseren en de werking ervan te verbeteren. We doen dit op basis van ons gerechtvaardigd belang om onze dienstverlening permanent te verbeteren. Chatsessies worden tot 24 maanden bewaard.

Onze social media en online marketing

Wij gebruiken vanzelfsprekend ook social media accounts. Je vindt ons bijvoorbeeld op Facebook, op Instagram, op Messenger, op LinkedIn, op Google en op Youtube. Als je onze social media kanalen bezoekt, is het in de eerste plaats van belang te weten dat je daarbij persoonsgegevens deelt met het bedrijf dat eigenaar is van het social medium in kwestie. Dit gebeurt buiten onze controle en verantwoordelijkheid. Als je wil weten hoe social media omgaan met jouw gegevens, raden we je aan de privacyverklaring van elk social medium aandachtig te lezen.

Als je met ons in interactie gaat op onze social media, deel je ook persoonsgegevens met ons. Je doet dat op eigen initiatief en wij hebben een gerechtvaardigd belang om deze gegevens te verwerken in de context van ons contact met jou. Welke gegevens precies we verwerken, hangt volledig van jezelf af. Je deelt met ons potentieel bijvoorbeeld je profielnaam of gebruikersnaam, je echte naam, foto, polisnummer, adresgegevens, en elke inhoudelijke vraag die je ons stelt of comment die je achterlaat.

Terwijl je onze website bezoekt

Als je onze website bezoekt, vragen wij je toestemming om cookies en andere trackers te mogen plaatsen (zie onze cookie banner).

Als je ons toestemming geeft om analytische cookies of trackers te plaatsen, verzamelen wij analytische informatie over je surfgedrag op onze website, zoals je IP-adres, je (beperkte) locatiegegevens, je unieke online ID, informatie over het toestel dat je gebruikt om onze website te bezoeken, de website vanaf dewelke je doorklikte naar onze website en je surfgedrag op onze website. We doen dit om op basis van je voorkeuren je gebruikservaring op onze website te verbeteren.

Als je ons toestemming geeft om functionele cookies te plaatsen, kunnen wij de spamfilter op ons contactformulier activeren en help je ons onze inkomende data netjes te houden.

Als je ons toestemming geeft om marketing cookies te plaatsen, kunnen wij je acties als websitegebruiker registreren om de effectiviteit van een advertentie te meten en om je gerichte advertenties te tonen.

Met wie delen we je persoonsgegevens?

Wij geven je persoonsgegevens niet door aan derden voor commerciële redenen.

We kunnen vanzelfsprekend je gegevens delen met dienstverleners waarop wij beroep moeten doen voor de goede werking van onze website, onze administratie, informatica en boekhouding. Een up to date lijst van de externe verwerkers waarmee persoonsgegevens gedeeld worden is beschikbaar op aanvraag via e-mail. We kiezen deze verwerkers zorgvuldig om jouw privacy te garanderen en sluiten met elk van hen een schriftelijke overeenkomst waarin ze garanderen dat ze alle geldende gegevensbeschermingswetgeving respecteren. We kiezen hierbij waar mogelijk voor Europese leveranciers, maar als we beroep moeten doen op niet-Europese derden zorgen we ervoor dat je gegevens buiten Europa even veilig zitten als hier in Europa. Zo sluiten we waar nodig Standaard Contractuele Clausules af met deze partners en zorgen we voor bijkomende waarborgen.

Bij interne reorganisaties of overdracht van onze activiteiten, kunnen wij wel je gegevens doorgeven aan andere vennootschappen die in dat geval de continuïteit van onze dienstverlening kunnen garanderen. Wij proberen je in zulke gevallen vooraf te informeren, maar je begrijpt dat dit niet onder alle omstandigheden technisch of commercieel haalbaar is.

In zeldzame gevallen kunnen wij verplicht zijn om persoonsgegevens bekend te maken op basis van een gerechtelijk bevel of om te voldoen aan andere dwingende wet- of regelgeving. Wij proberen je naar best vermogen vooraf te informeren, tenzij dat om wettelijke redenen niet kan.

Indien noodzakelijk delen wij jouw gegevens met onze dochterbedrijven of partners.

Wat zijn jouw rechten met betrekking tot je persoonsgegevens?

Als betrokkene heb je, indien de voorwaarden vervuld zijn zoals vermeld in de AVG, recht op:

- Je hebt het recht om op elk moment gratis kennis te nemen van je persoonsgegevens en van het gebruik dat wij van die persoonsgegevens maken of om er een kopie van te vragen.
- Je hebt ook het recht om de verbetering of (in sommige gevallen) verwijdering van je gegevens te vragen.
- Je mag in een aantal gevallen opgesomd in de AVG ook vragen om de verwerking van je persoonsgegevens te beperken.
- Je hebt het recht om je te verzetten tegen de verwerking van je persoonsgegevens als je daar ernstige en legitieme redenen voor hebt die onze noodzaak om je gegevens te verwerken overstijgen of om een eerder gegeven toestemming in te trekken. Je hebt ook steeds het recht om je te verzetten tegen het gebruik van persoonsgegevens voor doeleinden van direct marketing, zelfs zonder daarvoor een reden te moeten aangeven.
- Je beschikt over het recht om je persoonsgegevens in digitale en leesbare vorm op te vragen en/of aan andere verantwoordelijken over te laten dragen aan een andere dienstverlener van je keuze.

Je hebt in elk geval het recht om een klacht in te dienen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit als we niet binnen 30 dagen passend gevolg gegeven hebben aan een verzoek op basis van één van de hierboven vermelde rechten:

GBA / APD
Drukpersstraat 35
1000 Brussel
Tel : +32 (0)2 274 48 00
contact@apd-gba.be

Je kan ook terecht voor de burgerlijke rechtbank voor het vorderen van schadevergoeding.

Hoe beveiligen we je persoonsgegevens?

Wij hebben de gepaste veiligheidsmaatregelen genomen op technisch en organisatorisch vlak om de veiligheid van je persoonsgegevens te garanderen. Zo zijn onze server en softwaretools beveiligd met een username en paswoord, gelden er toegangsbeperkingen en wordt waar mogelijk multi-factor authenticatie toegepast als extra beveiligingslaag. Waar mogelijk passen wij encryptie toe, zowel bij opslag als tijdens de gegevensoverdracht.

Onze IT-infrastructuur wordt actief gemonitord en beschermd met up-to-date antivirussoftware en firewalls. We evalueren en verbeteren onze beveiligingsmaatregelen voortdurend om te blijven voldoen aan de nieuwste normen en wetgeving.

Bij een beveiligingsincident hanteren wij een strikt intern protocol om mogelijke risico's snel te beperken en, indien nodig, de bevoegde autoriteiten en betrokkenen tijdig te informeren.

In geen geval kunnen wij aansprakelijk gehouden worden voor enige directe of indirecte schade die voortvloeit uit een foutief of onrechtmatig gebruik door een derde van de persoonsgegevens.

Cookies

Onze website gebruikt cookies en gelijkaardige technologieën. Dit helpt ons om je een betere gebruikerservaring te bieden wanneer je onze website bezoekt en laat ons ook toe onze website te optimaliseren. Zonder je voorafgaande toestemming plaatsen wij uitsluitend strikt noodzakelijke cookies. Voor alle andere cookies vragen wij eerst je toestemming via onze cookiebanner. Je kan je cookievoorkeuren steeds beheren in onze footer. Jouw cookie consent heeft een geldigheidsduur van 6 maanden, nadien polsen wij opnieuw naar jouw voorkeuren.

Cookielijst
Een cookie is een klein tekstbestand met gegevens die een website (wanneer een gebruiker deze bezoekt) op jouw apparaat wil opslaan om zodoende informatie over bijvoorbeeld je taalvoorkeur te kunnen herinneren. Deze cookies worden door ons ingesteld en heten interne cookies. Daarnaast gebruiken we externe cookies of third party cookies, namelijk cookies van een ander domein dan de website waarop je je bevindt. We gebruiken cookies en andere tracking-technologieën specifiek voor de volgende doeleinden:

Noodzakelijke cookies
Deze cookies zijn nodig om onze website correct te laten werken en worden daarom geplaatst zonder jouw toestemming. We gebruiken ze bijvoorbeeld om je cookie consent te bevragen en te bewaren. We verzamelen geen persoonsgegevens met deze cookies en geven de verzamelde informatie nooit door aan derde partijen.

Prestatiecookies
We willen onze website en diensten natuurlijk blijven verbeteren. Prestatiecookies zijn daarbij een handig hulpmiddel. Ze geven ons informatie zoals het aantal bezoekers op onze website, welke pagina's het populairst zijn, enz. We plaatsen ze evenwel nooit zonder jouw toestemming, maar zouden het natuurlijk erg appreciëren mocht je ons je toelating geven.

Functionele cookies
We bieden je graag extra functies en persoonlijke instellingen aan, zodat je de beste surfervaring hebt. Zonder je toestemming zullen bepaalde functies van onze website jammer genoeg niet werken.

Marketingcookies
Deze cookies worden geplaatst voor marketingdoeleinden en worden gebruikt om je surfgedrag te volgen nadat je onze website hebt bezocht en/of om je gepersonaliseerde advertenties te tonen. Deze cookies kunnen door ons of door derden op onze website worden geplaatst. Je bepaalt zelf of je toestemming geeft voor het plaatsen van dergelijke marketing cookies.

Voor een volledig overzicht van de cookies die wij gebruiken verwijzen we naar de lijst in onze cookiebanner.

Als je vaststelt dat andere cookies via onze website geplaatst worden, danken wij je ons daarvan onmiddellijk te verwittigen, zodat wij de nodige aanpassingen kunnen doen.

We geven je zo veel mogelijk informatie over cookies geplaatst door derde partijen. Als je toch meer wil weten, verwijzen we je graag naar de privacyverklaringen van deze partijen op hun respectieve websites. Let op: wij oefenen geen enkele invloed uit op de inhoud van die verklaringen, noch op de inhoud van de cookies van deze derde partijen.

Als je verder nog vragen of opmerkingen hebt over de verwerking van je persoonsgegevens, contacteer ons dan per e-mail.

Dit document werd geleverd door Sirius Legal Business Law Firm bv - www.siriuslegal.be