

Privacy- en cookieverklaring Voltera

Laatst bijgewerkt: 11 juli 2025

1. Inleiding

Bij IBDB B.V. (hierna: **Voltera, wij of ons**) vinden we uw privacy en het zorgvuldig omgaan met uw persoonsgegevens ontzettend belangrijk. In deze privacy- en cookieverklaring leggen we uit hoe wij persoonsgegevens verzamelen, gebruiken en beveiligen wanneer u onze diensten afneemt of onze website <https://www.voltera.nl> bezoekt. We conformeren ons aan de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)** en de **Telecommunicatiewet**. Dat betekent onder andere dat wij:

- helder aangeven voor welke doeleinden we persoonsgegevens verwerken en welke gegevens daarvoor nodig zijn;
- niet meer persoonsgegevens verwerken dan nodig is om die doeleinden te bereiken;
- u expliciet om toestemming vragen als toestemming vereist is;
- passende technische en organisatorische maatregelen treffen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of onrechtmatige toegang;
- deze verplichtingen ook opleggen aan partijen die persoonsgegevens namens ons verwerken;
- uw rechten respecteren, zoals het recht op inzage, correctie, verwijdering en dataportabiliteit.

Wanneer u vragen heeft over deze privacy- en cookieverklaring of over uw gegevens, neem dan gerust contact op via de gegevens onderaan dit document. Dit beleid is bedoeld om duidelijkheid te geven; mocht iets onduidelijk zijn, laat het ons weten.

2. Persoonsgegevens die wij verwerken en het doel daarvan

Afhankelijk van de manier waarop u met ons in contact komt, verwerken wij verschillende categorieën persoonsgegevens. Hieronder beschrijven we per dienst of interactie welke gegevens wij verzamelen, voor welk doel en hoe lang we die bewaren. De verwerking vindt steeds plaats op grond van de AVG en alleen voor zover noodzakelijk.

2.1 Aanvragen adviesgesprek voor kostenbesparing

Als u via onze website een vrijblijvend adviesgesprek aanvraagt om te bespreken hoe u kunt besparen op uw vaste lasten, vragen wij om uw **naam, e-mailadres en telefoonnummer**. Deze gegevens gebruiken wij om uw verzoek te beantwoorden, de afspraak in te plannen en eventuele vragen te beantwoorden. Wij bewaren de gegevens tot maximaal **drie maanden** na ons laatste contactmoment, zodat we kunnen nagaan of u de juiste informatie heeft ontvangen en of er opvolging nodig is. De juridische grondslag voor deze verwerking is het **voorbereiden en uitvoeren van de overeenkomst** en, wanneer nodig, uw **toestemming**.

2.2 Adviesgesprek over zonnepanelen

Wanneer u via ons een zonnepanelenadviesgesprek aanvraagt, verwerken wij de volgende gegevens: **naam, adres, telefoonnummer** en **e-mailadres**. Met deze gegevens kunnen wij u identificeren, contact met u opnemen, en offertes of aanvullende informatie toesturen. Wij bewaren de gegevens zolang dat nodig is om uw aanvraag af te handelen en, als u besluit niet tot aanschaf over te gaan, tot maximaal **drie maanden** na ons laatste contact. Als u wel een overeenkomst sluit, bewaren we de gegevens langer (zie paragraaf 2.3). Ook hier is de grondslag het **uitvoeren van de overeenkomst** of, als dat nog niet aan de orde is, het **gerechtvaardigd belang** om uw aanvraag te verwerken.

2.3 Aanschaf en installatie van zonnepanelen

Besluit u na het adviesgesprek om zonnepanelen aan te schaffen, dan geven wij de gegevens die u tijdens het adviesgesprek hebt verstrekt door aan de door u gekozen leverancier of installateur. Dit betreft gewoonlijk uw **naam, contactgegevens** en het **installatieadres**. De leverancier gebruikt deze gegevens om de installatie bij u uit te voeren. Wij bewaren uw gegevens zolang de overeenkomst loopt en tot **één jaar** daarna, zodat wij u kunnen ondersteunen bij eventuele garanties, vragen of klachten. De doorgifte van uw gegevens is noodzakelijk voor de **uitvoering van de overeenkomst**.

2.4 Contact en overige communicatie

Op onze website bieden we verschillende manieren om contact met ons op te nemen, zoals via telefoon, e-mail of een contactformulier. Wanneer u contact met ons opneemt, verwerken wij in ieder geval uw **naam, telefoonnummer** en **e-mailadres**, evenals alle informatie die u zelf in uw bericht opneemt. Deze gegevens gebruiken we om uw vragen te beantwoorden en om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. We bewaren deze gegevens zolang als nodig is voor de volledige afhandeling van uw vraag, en tot maximaal **drie maanden** na ons laatste contactmoment, tenzij een langere bewaartermijn juridisch noodzakelijk is.

2.5 Sollicitaties en zakelijke relaties

Als u solliciteert op een functie bij Voltera of zakelijk contact met ons heeft (bijvoorbeeld als leverancier of partner), verwerken wij de gegevens die u in uw sollicitatie of correspondentie verstrekt. Dit kunnen naast identificerende gegevens ook opleidings- en carrièregegevens of bank- en factuurgegevens zijn. Deze informatie wordt uitsluitend gebruikt voor wervings- en selectiedoeleinden of voor het uitvoeren van onze contractuele relatie. We bewaren sollicitatiegegevens maximaal **vier weken** na afloop van de sollicitatieprocedure, tenzij u toestemming geeft om de gegevens langer te bewaren (maximaal **één jaar**). Gegevens van zakelijke relaties bewaren wij zolang de relatie duurt en zo lang als wettelijk verplicht is (bijvoorbeeld in onze financiële administratie).

3. Rechtsgrondslagen voor de verwerking

Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen wanneer daar een geldige rechtsgrond voor bestaat. De belangrijkste rechtsgrondslagen op basis waarvan Voltera gegevens verwerkt, zijn:

- **Uitvoering van de overeenkomst of het treffen van maatregelen voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst** – zoals het plannen van een adviesgesprek of het leveren en installeren van zonnepanelen.
- **Gerechtvaardigd belang** – wij kunnen gegevens verwerken die noodzakelijk zijn om onze diensten aan te bieden, onze website te optimaliseren, fraude te voorkomen of een goede klantenservice te waarborgen. Daarbij maken wij steeds een zorgvuldige belangenafweging en respecteren wij uw privacy.
- **Wettelijke verplichting** – bepaalde gegevens moeten wij bewaren vanwege administratieve of fiscale wetgeving, bijvoorbeeld factuurgegevens of contractinformatie.
- **Toestemming** – in sommige gevallen vragen wij uw uitdrukkelijke toestemming, bijvoorbeeld voordat wij niet-noodzakelijke cookies plaatsen of wanneer we u marketingcommunicatie willen sturen. U kunt uw toestemming op elk moment intrekken.

Wanneer wij een beroep doen op ons gerechtvaardigd belang, lichten wij dat belang toe en houden wij altijd rekening met uw privacybelangen. U kunt bezwaar maken tegen verwerking op basis van gerechtvaardigd belang (zie paragraaf 9).

4. Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor wij ze hebben verzameld, tenzij een langere bewaartermijn verplicht of toegestaan is op grond van de wet. In de paragrafen hierboven hebben wij al per doeleinde aangegeven hoe lang we gegevens bewaren. Daarnaast gelden de volgende algemene bewaartermijnen:

- **Administratie en facturen** – zeven jaar (fiscale bewaarplicht);
- **Correspondentie over vragen of klachten** – tot drie maanden na afhandeling;
- **Gegevens van personen die een dienst afnemen** – gedurende de contractperiode en maximaal één jaar daarna;
- **Sollicitatiegegevens** – vier weken na afloop van de sollicitatieprocedure, tenzij er toestemming is voor langer bewaren.

Na afloop van de bewaartermijnen worden persoonsgegevens verwijderd of geanonimiseerd, zodat ze niet langer herleidbaar zijn tot u als individu.

5. Delen van persoonsgegevens met derden

Voltera deelt uw persoonsgegevens uitsluitend met derde partijen wanneer dat op basis van de wet is toegestaan en wanneer dat noodzakelijk is voor onze dienstverlening. In de volgende situaties kan gegevensuitwisseling plaatsvinden:

- **Dienstverleners en verwerkers** – wij maken gebruik van derden om namens ons diensten te leveren, zoals hostingpartijen, IT-dienstverleners, communicatie- en marketingplatforms, betaal- en factureringssystemen en cookie-providers. Met deze

verwerkers sluiten wij overeenkomsten waarin zij zich verplichten uw gegevens goed te beveiligen en uitsluitend in onze opdracht te verwerken.

- **Leveranciers en installateurs** – wanneer u via Voltera zonnepanelen aanschaft, delen wij uw contactgegevens en installatieadres met de leverancier of installateur zodat deze de overeenkomst kan uitvoeren.
- **Zakelijke partners** – voor zover nodig om u bepaalde diensten aan te bieden of met uw toestemming, kunnen wij gegevens delen met partners waarmee wij samenwerken. Wij geven alleen door wat strikt noodzakelijk is.
- **Toeziethouders en autoriteiten** – soms zijn wij wettelijk verplicht persoonsgegevens te verstrekken aan autoriteiten, zoals de belastingdienst of opsporingsdiensten.

Wij verkopen uw gegevens niet aan derden. Wanneer gegevens buiten de **Europese Economische Ruimte (EER)** worden verwerkt, zorgen wij voor passende waarborgen, zoals het gebruik van standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie of certificeringsmechanismen. We volgen de ontwikkelingen rond internationale doorgifte (zoals de uitspraak in de **Schrems II**-zaak) nauwlettend en passen onze werkwijze aan zodra er nieuwe regels of oplossingen gelden.

6. Cookies en vergelijkbare technologieën

Onze website maakt gebruik van verschillende soorten cookies. Cookies zijn kleine tekstbestandjes die bij uw bezoek aan onze website op uw apparaat worden geplaatst of uitgelezen. Ze worden gebruikt om de site goed te laten functioneren, het gebruik te analyseren en onze communicatie te verbeteren. Wij plaatsen alleen cookies met uw voorafgaande toestemming, behalve wanneer deze strikt noodzakelijk zijn.

6.1 Functionele cookies

Functionele cookies zijn nodig om de website technisch goed te laten werken. Ze onthouden bijvoorbeeld uw voorkeuren (zoals taalinstellingen) en slaan tijdelijk informatie op wanneer u door verschillende pagina's navigeert. Zonder deze cookies werkt de website niet of niet goed. Functionele cookies worden geplaatst op basis van ons gerechtvaardigd belang; toestemming is niet vereist.

6.2 Analytische cookies

Met analytische cookies verzamelen wij statistieken over het gebruik van de website. Deze inzichten helpen ons om de website te verbeteren en gebruiksvriendelijker te maken. Wij gebruiken hiervoor o.a. **Google Analytics**. Om uw privacy te waarborgen hebben wij Google Analytics privacyvriendelijk ingesteld: uw IP-adres wordt gedeeltelijk gemaskeerd, er is een verwerkersovereenkomst gesloten met Google, en gegevens worden niet gedeeld voor andere Google-diensten. Analytische cookies verlopen na maximaal twee jaar. Uw toestemming voor deze cookies is optioneel; zonder toestemming plaatsen wij ze niet.

6.3 Google Tag Manager

Voor het beheer van onze online tags gebruiken wij **Google Tag Manager**. Deze dienst maakt het mogelijk scripts en tags op onze website te laden zonder dat er extra cookies worden geplaatst voor trackingdoeleinden. Google Tag Manager zelf verzamelt geen persoonsgegevens; de tags die via dit systeem worden geladen, kunnen dat wel doen. Voor die tags gelden de instellingen en toestemming die u via onze cookie-banner kunt geven of weigeren.

6.4 Cookie-instellingen beheren

Bij uw eerste bezoek aan onze website tonen wij een cookie-banner waarin u uw cookievoorkeuren kunt aangeven. U kunt cookies achteraf verwijderen of blokkeren via de instellingen van uw browser. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw browser. Houd er rekening mee dat het uitschakelen van cookies invloed kan hebben op de werking van de website.

7. Beveiliging van persoonsgegevens

Wij nemen de beveiliging van persoonsgegevens serieus en treffen passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Zo maken wij gebruik van:

- versleutelde verbindingen (TLS/SSL) wanneer u gegevens invult op onze website;
- toegangscontrole tot onze systemen en gegevensdragers;
- fysieke beveiliging van servers en kantoorruimtes;
- periodieke veiligheidsaudits en monitoring;
- afspraken met derde partijen over vertrouwelijkheid en informatiebeveiliging.

Wij evalueren regelmatig onze beveiligingsmaatregelen en verbeteren deze waar nodig. Toch kan geen enkele methode van overdracht of opslag 100 % veilig zijn. Mocht u de indruk hebben dat uw gegevens niet goed zijn beveiligd of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact met ons op (zie paragraaf 12).

8. Minderjarigen

Onze diensten en website zijn niet gericht op kinderen jonger dan **16 jaar**, en wij hebben niet de intentie om gegevens te verzamelen van minderjarigen zonder toestemming van ouders of voogd. Wij kunnen echter niet altijd controleren of een bezoeker ouder is dan 16 jaar. Wij raden ouders aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen om te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u vermoedt dat wij zonder toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op zodat wij deze informatie kunnen verwijderen.

9. Profilering en geautomatiseerde besluitvorming

Voltera maakt geen gebruik van profilering of geautomatiseerde besluitvorming in de zin van artikel 22 van de AVG. Dit betekent dat wij geen besluiten nemen die uitsluitend gebaseerd zijn op geautomatiseerde verwerking van uw gegevens en die voor u rechtsgevolgen hebben of u op een andere manier aanmerkelijk treffen. Mocht dit in de toekomst wijzigen, dan zullen wij u hierover informeren en uw rechten toelichten.

10. Uw rechten

U heeft diverse rechten om controle te houden over uw persoonsgegevens. Wanneer u een beroep wilt doen op een van de onderstaande rechten, kunt u contact opnemen via de contactgegevens in paragraaf 12. Wij reageren binnen **één maand** op uw verzoek; bij complexe verzoeken kan deze periode met maximaal twee maanden worden verlengd. Om misbruik te voorkomen, kunnen wij u vragen zich te identificeren.

- **Recht op inzage** – U kunt opvragen welke persoonsgegevens wij van u verwerken en voor welke doeleinden.
- **Recht op rectificatie** – Als gegevens onjuist of onvolledig zijn, kunt u ons verzoeken deze te corrigeren of aan te vullen.
- **Recht op vergetelheid** – In bepaalde gevallen kunt u ons vragen uw gegevens te verwijderen, bijvoorbeeld als wij de gegevens niet langer nodig hebben of als u uw toestemming intrekt.
- **Recht op beperking** – U kunt vragen om verwerking te beperken, bijvoorbeeld wanneer u de juistheid van de gegevens betwist of als u bezwaar heeft ingediend.
- **Recht op dataportabiliteit** – U kunt ons vragen uw persoonsgegevens in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat te ontvangen, zodat u deze kunt overdragen aan een andere organisatie.
- **Recht van bezwaar** – Wanneer wij gegevens verwerken op basis van een gerechtvaardigd belang of in het kader van direct marketing, kunt u bezwaar maken tegen die verwerking. Bij marketingberichten bieden wij steeds de mogelijkheid u af te melden.
- **Recht om toestemming in te trekken** – Als de verwerking plaatsvindt op basis van uw toestemming, kunt u uw toestemming op ieder moment intrekken. Dit heeft geen invloed op de rechtmatigheid van de verwerking voordat u de toestemming introk.

11. Melding van datalekken en incidenten

Ondanks onze beveiligingsmaatregelen kan er onverhoopt een beveiligingsincident of datalek plaatsvinden. Wij hanteren een intern protocol voor het tijdig ontdekken, onderzoeken en melden van incidenten. Wanneer er een datalek optreedt met een risico voor uw privacy, zullen wij dit onverwijld melden aan de **Autoriteit Persoonsgegevens** en, indien nodig, aan u als betrokkene. In de melding beschrijven wij de aard van het lek, de mogelijke gevolgen en de maatregelen die zijn genomen om verdere schade te beperken. Wij houden daarnaast een register bij van alle incidenten en lekken om herhaling te voorkomen.

12. Contact, vragen en klachten

Heeft u vragen over deze privacy- en cookieverklaring, wilt u uw rechten uitoefenen of heeft u een klacht over de manier waarop wij met uw gegevens omgaan? Neem dan contact met ons op via:

Voltera – IBDB B.V.

Adres: Keurenplein 4, 1069 CD Amsterdam, Nederland

Telefoon: +31 (0)85 047 4947

E-mail: info@voltera.nl

Wij nemen elke vraag en klacht serieus en zoeken samen met u naar een passende oplossing.

Bent u na onze reactie niet tevreden over de manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, dan kunt u een klacht indienen bij de toezichthouder. In Nederland is dat de

Autoriteit Persoonsgegevens. Meer informatie vindt u op <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>.

13. Wijzigingen in deze verklaring

Wij behouden ons het recht voor om deze privacy- en cookieverklaring aan te passen wanneer veranderingen in wet- en regelgeving, onze diensten of onze werkwijzen daarom vragen. De meest recente versie is altijd beschikbaar op onze website. Controleer deze verklaring daarom regelmatig. Bovenaan dit document ziet u wanneer deze verklaring voor het laatst is bijgewerkt.