

**Persondatapolitik
for
Elektrus A/S**

Elektrus

Indholdsfortegnelse

1. Generelt	3
2. Former for personoplysninger, som vi indsamler	3
2.1 Oplysninger, som du giver os.....	3
2.2 Oplysninger, som vi indsamler automatisk.....	3
3. Hvordan vi bruger personoplysninger	5
3.1 Levering af vores produkter og serviceydelser	5
3.2 Kundesupport.....	5
3.3 Produktforbedring	5
3.4 Forretningsmæssige aktiviteter.....	5
3.5 Kommunikation, markedsføring og annoncering.....	6
4. Hvordan vi kan dele persondata.....	6
4.1 Tredjepartsleverandører.....	6
4.2 Koncern selskaber.....	6
4.3 Tvungne oplysninger.....	6
5. Deling og offentliggørelse af indsamlede oplysninger.....	6
6. Retsgrundlaget for brug af persondata.....	7
7. Sikkerhed, opbevaring og tilbageholdelse af persondata, som vi har indsamlet	7
7.1 Opbevaring	8
8. Dine rettigheder.....	8
9. Rettelser, sletning og indvendinger	8
10. Ændringer i vores persondatapolitik.....	9

I. Generelt

For at kunne levere el fra kunderne modtager Elektrus oplysninger om vores kunder, hvilke oplysninger kan karakteriseres som personoplysninger. Personoplysninger omfatter alle informationer vedrørende en identificerbar fysisk person.

Persondatapolitikken ("Politikken"), forklarer hvilke persondata, vi indhenter fra dig - enten direkte eller indirekte - og om, hvordan vi bruger disse oplysninger. Politikken dækker også de valg, du kan foretage mht. de persondata, vi indsamler, og hvordan du kan kontrollere disse beslutninger. Den er gældende for alle produkter og servicetjenester, som Elektrus A/S og de dertil hørende selskaber. Derudover er den ligeledes gældende for alle de websider, som Elektrus styrer, samt ligeledes for andre offline interaktioner, såsom fysisk besøg på en af Elektrus adresser, fysisk besøg af en ansat hos Elektrus, deltagelse i arrangementer med Elektrus (kollektivt betegnet som, "servicetjenester"). Vi beder dig gennemlæse Politikken for at få klarhed over, hvordan Elektrus kan indhente, bruge og dele dine personoplysninger. Betegnelserne, "vi", "os" eller "Elektrus" er hver især beregnet til at referere til Elektrus.

Elektrus behandler dine personoplysninger i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (Databeskyttelsesforordningen), god databehandlerskik og de retningslinjer, der fremgår af denne persondatapolitik.

Elektrus A/S er dataansvarlig og kan kontaktes via Elektrus, Haderslevvej 25, 3000 Helsingør, tlf. 48405070.

Selskabet er ikke forpligtet til at udpege en databeskyttelsesrådgiver, men du er til enhver tid velkommen til at kontakte os omkring vores behandling af dine personoplysninger.

Elektrus forbeholder sig retten til at opdatere og ændre nærværende retningslinjer for behandling af personoplysninger.

2. Former for personoplysninger, som vi indsamler

2.1 Oplysninger, som du giver os

Vi indsamler de oplysninger, som du giver os ved aftaleindgåelse, eller når du henvender dig til os.

Det kan være oplysninger om navn, adresse, telefonnummer, cpr.nr., og mail adresse. Vi indsamler og anvender de personoplysninger, du indtaster på vores selvbetjeningsportal og i vores app til at give dig bedre produkter og services.

2.2 Oplysninger, som vi indsamler automatisk

Vi indsamler automatisk oplysninger om dig, såsom Funktionsdata og Brugsdata om, hvordan du bruger dine Elektrus produkter eller information, som er indhentet gennem vores brug af cookies og lignende teknologier, når du bruger, logger ind eller interagerer med os via vores hjemmeside eller app. Vi kan f.eks. indsamle oplysninger om den type af enhed, du bruger, til at logge ind på vores hjemmeside, operativsystemet og versionen, din IP-adresse, din generelle geografiske placering, som er oplyst af din

IP-adresse, hvilken browser, du bruger, de websider, som du besøger på vores websider, og om og hvordan, du interagerer med indholdet, der er tilgængeligt på vores websider.

Funktionsdata Disse oplysninger er absolut nødvendige for, at vi kan levere vand, varme, el og fjerne dit affald og spildevand korrekt og sikkert. For at være kunde hos Elektrus vil du ikke kunne fravælge denne dataindsamling, deling og/eller behandling af disse persondata. Disse oplysninger omfatter dit navn og efternavn(e), adresse, e-mailadresse, telefonnumre, boligforhold (BBR oplysninger), ejerforhold på adressen, kundenummer, aftagenummer og målnummer.

Specifikt om CPR nummer:

Elektrus indhenter og videregiver oplysninger om cpr.nr. til Inddrivelsesmyndigheden som led i inddrivelse af udeståender, jf. gældsinddrivelsesloven § 2, stk. 5 og 6. I visse tilfælde vil vi dog have brug for at indhente yderligere oplysninger, fx har vi brug for dit cpr.nr., hvis du ønsker tilgodehavender udbetalt via din Nemkonto.

Hvorfor vi indsamler funktionsdata: Vi indsamler disse oplysninger for at sikre, at dine produkter og services fungerer korrekt og for at give dig en optimal kundeservice.

Brugsdata:

For at forbedre oplevelse med Elektrus og for at tilbyde dig forbedrede produkter og serviceydelser, der opfylder vores kunders behov og forventninger, indsamler vi også brugsdata.

Aktivitetsdata. Disse omfatter bl.a. elforbrug, til- og fraflytningsoplysninger.

Hvorfor: Vi indsamler disse oplysninger for at hjælpe med at sikre, at vores produkter og services fungerer optimalt og korrekt, for at bestemme hvilke typer af produkt- eller funktionsforbedringer, der tilfredsstiller vores kunder bedst, og for at hjælpe med at kunne forudsige potentielle problemer med vores produkter. Indsamling af disse oplysninger er i vores legitime interesse for at hjælpe dig med eventuelle problemer.

Få hjælp fra Elektrus:

Hvis du kontakter os enten fysisk eller digitalt for at få hjælp, vil vi kunne indsamle visse oplysninger fra dig personligt eller gennem vores produkter.

Vi indsamler: Dette vil kunne omfatte kontaktoplysninger, såsom dit navn, din e-mailadresse, dit telefonnummer, dit datanavn på de sociale netværk, (hvis du kontakter os gennem en social netværkskanal såsom Facebook, LinkedIn og Instagram), og indholdet af dine chats og andre kommunikationer med Elektrus kundeserviceafdeling, (herunder stemmeoptagelse, hvis du ringer til kundeservice). Indsamling af de ovennævnte informationer er nødvendige for at kunne yde en optimal kundeservice.

Hvorfor: Vi indsamler disse oplysninger for at give dig den optimale og mest effektive kundeservice. For at behandle kundens henvendelser og tekniske spørgsmål, bruger vi kontaktoplysninger for at svare kunden gennem kundens foretrukne metode (pr. telefon, e-mail eller gennem de sociale netværk). Hvis der er tale om tekniske problemer, bruger vi systemdiagnostiske data for effektivt at finde frem til

problemet. Hvis der er tale fakturering/ betalingsforhold, bruger vi betalingsinformationer så som Betalingservice nummer. Brugen af denne form for oplysninger er nødvendig for at gennemføre aftalen, som vi har indgået med dig.

3. Hvordan vi bruger personoplysninger

Elektrus bruger de oplysninger, som vi indsamler, for at kunne give dig de produkter og serviceydelser, som vi tilbyder, hvilket omfatter at bruge disse oplysninger til at forbedre og tilpasse vores produkter og serviceydelser. Vi bruger også de indsamlede data til at kommunikere med dig, f.eks. til at informere dig om ændringer, driftsmeddelelser og nye produkter og services.

Elektrus bruger de indsamlede oplysninger til følgende formål:

- Levering af vores produkter og serviceydelser
- Kundesupport/ kundeservice
- Produktforbedringer
- Kommunikation og markedsføring

3.1 Levering af vores produkter og serviceydelser

Vi bruger oplysninger til at levere, betjene, understøtte og forbedre de produkter og serviceydelser, som vi tilbyder, for at sikre, at vores kunder kan lytte så ubesværet som muligt. Det er nødvendigt at bruge dine persondata til dette formål for at gennemføre aftalen, vi har indgået med dig.

3.2 Kundesupport

Vi bruger oplysninger til at besvare henvendelser fra vores kunder, diagnosticere produktproblemer, løse kundernes henvendelser og til at yde andre former for kundepleje og kundeservice. Det er nødvendigt at bruge dine persondata til dette formål for at gennemføre aftalen, vi har indgået med dig.

3.3 Produktforbedring

Vi bruger oplysninger til uddannelsesformål og til at forbedre produkter og servicetjenester, herunder vedligeholdelse og forbedring af funktionaliteterne af vores produkter og servicetjenester, udvikling og tilføjelse af nye funktioner eller egenskaber, såsom at bruge fejlrapporter til at forbedre kvaliteten af vores ydelser, og anvendelsen af brugsdata for at beslutte hvilke områder, der skal have førsteprioritet. Det er nødvendigt at bruge dine persondata til dette formål.

3.4 Forretningsmæssige aktiviteter

Vi bruger data til at udvikle aggregatanalyser og business intelligence, der gør det muligt for os at operere, beskytte, træffe velbegrundede beslutninger og udfærdige rapporter om vores virksomheds fremdrift, resultater og fremtid. Det er nødvendigt at bruge dine persondata til dette formål. Dog sker dette på et anonymiseret og aggregeret niveau.

3.5 Kommunikation, markedsføring og annoncering

Vi bruger de indsamlede oplysninger til at levere og gøre vores kommunikation med dig mere personlig. F.eks. kan vi kontakte dig via e-mail eller gennem andre former for e-kommunikation, for at informere dig om driftsproblemer. Derudover bruger vi cookies og lignende teknologier for at udføre statistik på vores sites.

4. Hvordan vi kan dele persondata

Elektrus sælger ikke og vil ikke sælge nogen form for personlige oplysninger om vores kunder. Vi kan dele oplysninger med følgende typer af tredjeparter.

4.1 Tredjepartsleverandører

Elektrus bruger en række forskellige tredjepartsleverandører til at udføre serviceydelser, såsom kundeadministration, webadministration og hosting, online køb af produkter, kreditkortbehandling og e-mailkommunikation. Vi deler kun de af dine persondata, som er nødvendige for at afslutte en transaktion eller levere et produkt eller en service, som du har anmodet om og eller godkendt, og kun med leverandører eller, der arbejder på vores vegne med det formål, som er beskrevet i denne politik. I sådanne tilfælde vil dine personlige oplysninger blive delt med disse leverandører, men kun med det formål at tilvejebringe serviceydelser i overensstemmelse med instruktioner fra Elektrus og med indholdet i denne politik.

For de af vores leverandører, som indsamler, opbevarer og behandler personoplysninger på vegne af Elektrus, er der indgået databehandleraftaler, som regulerer dette forhold.

4.2 Koncern selskaber

Vi deler oplysninger med Elektrus koncernselskaber. Dette sker med henblik på forretningsmæssige formål, så som intern administration og driftsopgaver.

4.3 Tvungne oplysninger

Når det er vedtaget ved lov, og strengt nødvendigt for udførelsen af funktionen af serviceydelserne, eller for at beskytte vores rettigheder, eller de rettigheder, der tilkommer vores tilknyttede selskaber eller vores brugere, udleverer vi dine persondata til de retshåndhævende myndigheder, undersøgelsesorganisationer, vores tilknyttede selskaber eller til brug i retssager.

5. Deling og offentliggørelse af indsamlede oplysninger

Vi deler oplysninger i en samlet form og/eller på en sådan måde, at modtageren af disse data, f.eks. en tredjepart, der bruger dem til en brancheanalyse, ikke er i stand til at kunne identificere dig.

Bemærk venligst, at nogle af vores produkter og services indeholder links til produkter eller applikationer fra tredjeparter, hvis persondatapolitik kan være anderledes end Elektrus. Hvis du afgiver personlige oplysninger til nogle af disse tredjeparter eller deres produkter, vil dine persondata være omfattet af disse tredjeparters persondatapolitik, og vi opfordrer dig til at gennemlæse disse politikker omhyggeligt.

Når du deler dine persondata med tredjeparter, kan dine persondata blive overført til lande, hvor lovgivningen om databeskyttelse af dine personlige oplysninger kan være mindre omfattende end den er i dit eget land. Vi er meget omhyggelige med at beskytte dine persondata og har iværksat passende mekanismer for at beskytte dem, når de bliver overført til udlandet. Vi overdrager dine persondata i overensstemmelse med den gældende lovgivning om beskyttelse af persondata, og vi iværksætter passende foranstaltninger, for at sikre os, at dine persondata opbevares sikkert af enhver tredjepart, som vil få adgang til dine personlige oplysninger.

6. Retsgrundlaget for brug af persondata

Elektrus kan behandle, herunder registrere, systematisere og videregive oplysninger, hvis:

1. Du har givet udtrykkeligt samtykke hertil, eller
2. Hvis behandlingen er nødvendig af hensyn til opfyldelsen af en aftale, som du er part i eller af hensyn til gennemførelse af foranstaltninger, der træffes på din anmodning forud for indgåelsen af en sådan aftale.
3. Hvis behandlingen er nødvendig for, at den dataansvarlige eller den tredjemand, til hvem oplysningerne videregives, kan forfølge en berettiget interesse, og hensynet til den registrerede ikke overstiger denne interesse.

Det vil sige, at du i visse tilfælde vil blive bedt om at give samtykke. I andre tilfælde vil Elektrus kunne indsamle og behandle oplysningerne om dig uden dit samtykke, hvis det er nødvendigt for opfyldelse af aftalen, eller nødvendigt ud fra en konkret hensynsafvejning. Det kunne fx være oplysninger til brug for behandling af fakturaer, ordrer, information om brud, eller anden form for forsyningsproblemer og lignende.

7. Sikkerhed, opbevaring og tilbageholdelse af persondata, som vi har indsamlet

Elektrus tager beskyttelsen og sikkerheden af dine personlige oplysninger seriøst. Selvom vi gør en betydelig indsats for at beskytte dine persondata, som vi har indsamlet, findes der ikke noget sikkerhedssystem, der er uigennemtrængeligt.

Vi anvender en række af tekniske og organiseringsmæssige foranstaltninger og industristandarder for at beskytte dine persondata og hjælpe med til at beskytte dine personoplysninger imod tab, tyveri, misbrug og uautoriseret adgang, videregivelse, ændring og ødelæggelse. F.eks. gemmer vi de personlige oplysninger, som du oplyser, på computersystemer med begrænset adgang og i kontrollerede omgivelser. Derudover sikrer vi os, at vores tredjeparts leverandører iværksætter passende og tilstrækkelige sikkerhedsforanstaltninger. Dette sikrer vi gennem vores indgåede databehandler aftaler med vores leverandører.

Du kan kun få adgang til dine online forbrugsdata ved at bruge et individuelt bruger-login og et password. For at kunne beskytte dine persondata skal du holde dit password fortroligt og ikke udlevere det til andre personer. Du bedes venligst meddele os omgående, hvis du tror, at dit password er blevet misbrugt. Derudover bør du altid logge ud og lukke din browser, når du er færdig med din session.

7.1 Opbevaring

Persondata, som er indsamlet af Elektrus, lagres som udgangspunkt inden for EU. Dog benytter enkelte af vores leverandører sig af underleverandører, som findes i 3. land. Elektrus og vores leverandører har iværksat passende mekanismer til at beskytte persondata, når disse bliver overført internationalt.

Elektrus beholder dine personlige oplysninger, så længe vi anser det for nødvendigt, for at gøre det muligt for dig at bruge vores produkter og serviceydelser, for at overholde de gældende love (herunder lov om forældelse af fordringer - LBK nr. 1238 af 09/11/2015), for at løse tvister mellem parter og ellers som nødvendigt for at give os mulighed for at drive vores forretning. Alle former for personlige oplysninger, som vi indsamler, vil være omfattet af denne Persondatapolitik og af vores interne retningslinjer for compliance.

8. Dine rettigheder

Ifølge gældende lovgivning har du ret til at få oplyst, hvilke personoplysninger, vi behandler om dig. Hvis det viser sig, at oplysningerne er urigtige eller vildledende, har du ret til at kræve disse berigtiget.

Med forbehold for den gældende lovgivning, kan du gøre dette på følgende måder:

- Du kan anmode om en kopi af dine persondata, som vi er i besiddelse af.
- Du kan oplyse os om enhver form for ændringer i dine persondata, eller om, at du gerne vil have, at vi foretager en rettelse i nogle af de persondata, som vi opbevarer om dig.
- I visse situationer kan du anmode om at slette, blokere eller begrænse de persondata, vi opbevarer om dig eller fremsætte indsigelse mod bestemte måder, som vi bruger dine persondata på, og i visse situationer kan du ligeledes anmode om at sende de persondata, som du har givet til os, til en tredjepart.

Når vi bruger dine persondata med dit forudgående samtykke, kan du tilbagetrække dit samtykke når som helst. Derudover, når vi behandler dine persondata baseret på vores legitime interesse eller i offentlighedens interesse, har du ret til at fremsætte indsigelse imod denne brug af dine personlige oplysninger, når som helst.

Vi stoler på, at de persondata, som du har givet os er fuldstændige, nøjagtige og opdaterede. Du bedes venligst meddele os enhver form for ændringer eller om en hvilken som helst unøjagtighed i dine persondata ved at rette henvendelse via Elektrus hjemmeside. Vi behandler og svarer på din henvendelse så hurtigt som muligt

Du kan i øvrigt læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du kan finde på www.datatilsynet.dk.

9. Rettelser, sletning og indvendinger

Elektrus sletter eller anonymiserer de indsamlede oplysninger og data, når de ikke længere er relevante for Elektrus.

Dine personoplysninger opbevares 3 år efter afsluttet kundeforhold eller længere tid, hvis påkrævet efter lovgivningen. Således opbevares materiale, der er påkrævet efter bogføringsloven (bogføringsmateriale) i 5 år plus indeværende regnskabsår.

Vi forpligter os til at samarbejde med dig for at finde frem til en rimelig løsning på en klage eller en bekymring, som du måtte have mht. brugen af dine personlige oplysninger. Hvis du alligevel er af den opfattelse, at vi ikke har behandlet din klage eller din henvendelse korrekt, kan du have ret til at indgive en anmeldelse til Datatilsynet over de data og oplysninger, Elektrus er i besiddelse af vedrørende dig, jf. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016, artikel 21.

10. Ændringer i vores persondatapolitik

Elektrus kan ændre eller opdatere herværende Politik, når det er nødvendigt for at afspejle kundernes feedback og ændringer i vores produkter og serviceydelser. Derfor opfordres du til at gennemlæse den med jævne mellemrum. Når vi opdaterer denne politik, vil vi forny "Senest opdateret" datoen, som du finder øverst i denne politik. Hvis der sker væsentlige ændringer i politikken eller i, hvordan vi bruger dine persondata, vil vi offentliggøre nyheden om disse ændringer på Elektrus hjemmeside.