

Privatlivspolitik for kundeoplysninger

Zeanet ejer og driver el-nettet i store dele af Slagelse Kommune. Vi tager behandling af personoplysninger alvorligt. Vi sikrer en rimelig og gennemsigtig databehandling i overensstemmelse med gældende regler om behandling af persondata.

Denne privatlivspolitik fortæller hvorfor og hvordan vi behandler personoplysning om potentielle, nye, eksisterende og tidligere kunder.

Dataansvarlig og kontaktoplysninger på vores øverste persondataansvarlige:

Zeanet A/S er persondataansvarlig for behandling af persondata og kan kontaktes via følgende oplysninger:

Zeanet A/S
CVR-nummer: 26863899
Nordvej 6
4200 Slagelse
E-mail: kontakt@zeanet.dk

Hvis du har spørgsmål om vores behandling af dine personoplysninger, er du til enhver tid velkommen til at kontakte os herom.

Personoplysninger

Vi behandler de personoplysninger, der er nødvendige for at opfylde Zeanet A/S' forsyningspligt eller aftaleforhold hvilket kan være alle eller dele af nedenstående afhængig af kundeforholdet:

- Navn
- Adresse
- Telefonnummer (hvis oplyst af dig)
- E-mailadresse (hvis oplyst af dig)
- Eventuelt CVR/CPR-nummer
- Ejerforhold
- Målernummer
- Kundenummer
- Installationsnummer
- Oplysninger om boligforhold og -type
- Ejendomsnummer
- Matrikelnummer
- Ledningsplacering
- Plantegninger
- Dato for byggetilladelse
- Billeder af f.eks. ejendommen i forbindelse med projekter og installationer
- Oplysninger om betalinger, restancer eller inddrivelseskridt
- Eventuelle mails og korrespondance med kunder, herunder eventuel registrering af relevante forhold i telefonsamtale
- Eventuelle klagesager
- Eventuelle statistiske oplysninger, herunder afvigelse
- Eventuelle oplysninger om flytning, død og eventuel konkurs

- Aktiviteter hos kunden
- Forbrugsdata, dvs. målerdata/forbrug til brug for afregning (indhentes én gang årligt eller hyppigere via fjernaflæsning)

Afbrydelser

Såfremt der måtte være behov for afbrydelse i forsyningen, vil vi også behandle oplysninger, som er relevante i denne forbindelse, herunder om nødvendigt følsomme oplysninger (så som oplysninger om helbredsmæssige forhold) samt oplysninger om evt. truende adfærd, børn og dyr på leveringsstedet og eventuel afbrydelsesstatistik.

Afdragsordninger

I forhold til aftalte afdragsordninger vil følgende personoplysninger blive behandlet: Navn, adresse, restanceoplysninger og oplysninger om afdragsordningen.

Lovovertrædelser

Oplysninger om lovovertrædelser vil blive behandlet i det omfang, som er nødvendigt med henblik på anmeldelse til relevante myndigheder.

Cookies

Vi behandler personoplysninger i forbindelse med cookies – se nærmere herom i vores cookie-politik.

CPR-nummer

Vi behandler dit CPR-nummer, hvis vi har modtaget dit samtykke hertil eller hvor det følger af lovgivningen. Såfremt behandlingen af dit CPR-nummer bygger på et samtykke, kan du til enhver tid trække dette tilbage. Dette kan gøres enten via vores kundeportal eller ved at kontakte os.

Formål og grundlag

Vi behandler personoplysninger til følgende formål:

- Løbende administration i forbindelse med opfyldelse af forsyningspligten og afregning af forbrug
- Løbende administration i forbindelse med opfyldelse af vores aftale, såfremt der ikke er forsyningspligt, og afregning af dit forbrug i den forbindelse.
- Optimering af drift og sikring af forsynings sikkerheden
- Hvis vi behandler CPR-numre efter inddrivelseslovens § 2, stk. 5-6 sker det med det formål at inddrive fordringer
- Hvis der er givet samtykke til behandling af CPR-nummer kan det være til ét af følgende formål:
 - Udbetaling via nem-konto
 - Henvendelser via e-boks
 - Vedligeholdelse af adresse

Vi behandler kun dine oplysninger i det omfang, som det er nødvendigt for at opfylde de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet.

Retsgrundlag for behandling af dine oplysninger er artikel 6 i persondataforordningen, inddrivelsesloven og databeskyttelsesloven. Vi har præciseret dette nærmere nedenfor:

Behandling af oplysninger med henblik på opfyldelse af forsyningspligten:

Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra c, jf. databeskyttelseslovens § 6.

Behandling af oplysninger med henblik på opfyldelse af en aftale:

Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra b, jf. databeskyttelseslovens § 6.

Optimering af drift og forsynings sikkerhed

Persondataforordningens artikel 6, litra e og f, angår databehandling på grund af samfundets interesse eller fordi det er en legitim interesse (afvejningsregel), jf. databeskyttelseslovens § 6. Dette er eksempelvis tilfældet, når vi på grund af ønsket om at optimere driften og opnå ressourcebesparelser, anvender fjernaflæste målere til hyppigere indsamling af data, end blot til afregningsformål. Legitim interesse kan f.eks. også være, når vi laver markedsføring, henvendelser om brug af vores serviceprodukter, kampagner eller kundetilfredshedsundersøgelser mhp. mere tilfredse kunder.

Behandling af følsomme personoplysninger i forbindelse med afbrydelsessituationer:

Persondataforordningens artikel 9, stk. 2, litra c om behandling, der er nødvendig for at beskytte den registrerede eller en anden fysisk persons vitale interesser, hvis de ikke selv er i stand til at give et samtykke, jf. databeskyttelseslovens § 7. Eller persondataforordningens artikel 9, stk. 2, litra f om, at behandlingen er nødvendig for at et retskrav kan forsvares, jf. databeskyttelseslovens § 7.

CPR-numre:

Databeskyttelseslovens § 11 (behandlingen af personnummer som følge af lovgivningen). Hvis der er givet samtykke til behandling af CPR-nummer, vil der kunne ske den behandling af CPR-nummeret, som samtykket omfatter. Ved inddrivelse er vores retsgrundlag lovekendtgørelse nr. 29 af 12/01/2015 om inddrivelse af gæld til det offentlige (gældsinddrivelseslovens) § 2, hvor vi kan behandle CPR-nummer, på baggrund af samtykke, hvis vi ikke er bekendt med det, samt i de situationer, hvor du dels ikke vil oplyse CPR-nummeret, dels hvor der er begrundet tvivl om rigtigheden af skyldnerens oplysning.

Indsamling af personoplysninger

De personoplysninger, vi behandler om dig, kommer fra dig selv, men vi indsamler også dine personoplysninger fra andre. Vi indsamler bl.a. oplysninger om ejerforhold, adresse, flytning, boligforhold- og type og matrikel- og ejendomsnummer fra kommunen, ejendomsmæglere, bygherre, entreprenører, Tingbogen, Statstidende og Den Offentlige Informationsserver, OIS. Billeder og oplysninger om aktiviteter kommer ofte fra entreprenører/håndværkere.

Deling og videregivelse af personoplysninger

Vi videregiver kun personoplysninger til andre udenfor koncernen, såfremt vi er forpligtet hertil via lovgivning, eller til vores leverandører i det omfang, de skal levere en ydelse, som berører dig.

For at understøtte administration og drift anvender vi databehandlere, der kun behandler personoplysninger på vegne af os.

Behandling af personoplysninger hos en databehandler sker efter en instruks, der udtrykkeligt beskriver behandling og sikkerhed omkring persondata.

Sletning

Dine data opbevares kun så længe det er nødvendigt af hensyn til at opfylde vores forpligtelser over for dig som kunde, samarbejdspartnere og andre og for opfyldelse af relevant lovgivning. Dog opbevarer vi altid bogføringsmateriale i 5 år af hensyn til bogføringsloven. Vi opbevarer også forbrugsoplysninger længere af hensyn til at kunne optimere driften og sikre forsyningsikkerheden. Er dine data følsomme, jf. persondataforordningens artikel 9, opbevares de så længe dette er relevant og nødvendigt for det pågældende forsyningssted i forbindelse med en afbrydelse, samt så længe det er relevant og nødvendigt af hensyn til den enkelte kundes eller medarbejders sikkerhed. Oplysninger om eventuelle lovovertrædelser slettes efter oplysningerne er videregivet til relevante myndighed.

Dine rettigheder

Kontaktoplysninger, hvis du vil benytte dine rettigheder

Såfremt du ønsker at gøre brug af nedenstående rettigheder, skal du kontakte os gennem de kontaktoplysninger, som er oplistet øverst i privatlivspolitikken.

Vi behandler og svarer på din henvendelse så hurtigt som muligt og senest en måned, efter at vi har modtaget din henvendelse, medmindre anmodningens kompleksitet og omfang gør, at vi ikke kan svare inden for en måned. I så fald kan svarfristen blive op til 3 måneder i alt.

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

Ret til indsigt

Du har ret til at få indsigt i de persondata, som vi behandler om dig, samt en række yderligere oplysninger. Adgangen til indsigt må dog ikke krænke andres rettigheder og frihedsrettigheder.

Ret til berigtigelse (rettelse)

Du har ret til at få urigtige personoplysninger om dig selv rettet.

Ret til sletning af personoplysninger

I særlige tilfælde har du ret til at få slettet oplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.

Ret til begrænsning af behandling

Du har i visse tilfælde ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle oplysningerne – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller med henblik på, at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.

Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet)

Når vores behandling af dine personoplysninger baserer sig på samtykke eller en kontrakt, og behandlingen er foretaget automatisk, har du ret til dataportabilitet. Denne ret indebærer, at du har ret til at få tilsendt de personoplysninger, som vi behandler om dig i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format, som du har ret til at overføre til en anden tjenesteyder.

Indsigelse

Du har ret til at gøre indsigelse imod behandling af dine persondata, hvis behandling sker efter reglerne i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra e eller litra f, herunder profilering. Vi må efter en indsigelse ikke længere behandle personoplysningerne, medmindre vi kan påvise vigtige legitime grunde til behandlingen, der går forud for registreredes interesser, rettigheder og frihedsrettigheder, eller behandlingen er nødvendig for, at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 21. Du har ret til at gøre indsigelse imod behandling af dine persondata, hvis behandlingen sker til direkte markedsføring, herunder profilering, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 21. Efter en indsigelse må vi ikke længere behandle dine persondata til dette formål.

Ret til indsigelse imod profilering

Du har som udgangspunkt ret til ikke at være genstand for en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling, herunder profilering, som har retsvirkning eller på tilsvarende vis betydelig påvirker dig, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 22.

Ret til at tilbagekalde samtykke

Hvis vi baserer vores behandling på dit samtykke, har du til enhver tid ret til at trække dit samtykke til vores behandling af dine persondata helt eller delvist tilbage. Din tilbagetrækning af dit samtykke berører ikke lovligheden af den behandling, som vi har foretaget, indtil din tilbagetrækning af samtykket. Hvis du tilbagekalder dit samtykke, har det derfor først virkning fra dette tidspunkt. Du kan trække dit samtykke tilbage via vores kundeportal eller ved at kontakte os.

Klage

Såfremt du ønsker at klage over vores behandlingen af personoplysninger, har du ret til at indgive en klage til Datatilsynet, som har følgende kontaktoplysninger:

Datatilsynet
Borgergade 28, 5, 1300 København K
dt@datatilsynet.dk
+ 45 33 19 32
www.datatilsynet.dk

Ændring af privatlivspolitik

Vi kan til enhver tid foretage ændringer af politikken for at holde den ajourført eller for at overholde lovkrav eller ændringer i den måde, hvorpå vi driver vores forretning. Vi vil selvfølgelig sørge for, at du bliver gjort opmærksom på væsentlige ændringer, f.eks. via vores hjemmeside, information på regningen, lokale aviser og sociale medier. Vi opfordrer dig til regelmæssigt at tjekke og gennemgå politikken, så du altid ved, hvilke oplysninger vi indsamler, hvordan vi bruger dem, og hvem vi deler dem med.

December 2020