

andel energi

Standardvilkår og gebyroversigt for salg af naturgas

Privat

A decorative graphic at the bottom of the page consists of a grid of squares in various shades of blue (from light to dark) and white, arranged in a non-uniform, overlapping pattern.

Standardvilkår for salg af naturgas – Privat

Gældende fra den 15. oktober 2021

1. Generelle bestemmelser

- 1.1 Disse vilkår (Vilkårene) gælder for leverancer af naturgas fra Andel Energi A/S, cvr-nr. 242 135 28 (Andel Energi) til privatkunder, hvor naturgasleverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke erhvervsmæssig anvendelse for kunden (Kunden).
- 1.2 Der indgås mellem Andel Energi og Kunden en aftale (Aftalen) om de specifikke produkter, som Kunden har valgt, som vedrører alle de af Aftalen omfattede aftagenumre. Vilkårene udgør en integreret del af Aftalen mellem Andel Energi og Kunden. Ved uoverensstemmelser mellem Vilkårene og Aftalen, har Aftalens bestemmelser forrang.

2. Din selvbetjening

- 2.1 Al kommunikation fra Andel Energi til Kunden foregår digitalt via selvbetjeningsuniverset, som findes på andelenergi.dk/minside. Samtlige meddelelser fra Andel Energi vedrørende Aftalen sendes derfor til Kundens indbakke, som findes på Kundens personlige side i selvbetjeningen. Disse meddelelser kan blandt andet omfatte Aftalen, Vilkårene, ordrebekræftelser, varslinger om ændringer af Aftalen og Vilkårene, så som priser, servicemeddelelser, regninger, betalingspåmindelser og rykkerskrivelser.
- 2.2 Kunden modtager således ikke meddelelserne som almindelige breve. Andel Energi kan dog vælge at fremsende meddelelser som almindelige breve eller via mail.
- 2.3 Meddelelser fra Andel Energi anses for fremkommet hos Kunden, når disse er sendt til Kundens indbakke i selvbetjeningen.
- 2.4 Første gang, Kunden logger ind på selvbetjeningen, skal Kunden anvende NemID. Det er herefter muligt at oprette et personligt login, som anvendes fremover.

- 2.5 Når Andel Energi sender meddelelser til Kundens indbakke, modtager Kunden en mail om, at der er besked i indbakken. Hvis Andel Energi ikke har Kundens mail, eller Andel Energi får kendskab til, at e-mailen ikke er nået frem til Kunden, sendes der i stedet en SMS-besked til Kunden. Kunden skal derfor oplyse sin mailadresse og sit mobilnummer ved indgåelse af Aftalen. Ved ændring af mailadresse og evt. mobilnummer er Kunden forpligtet til straks at opdatere oplysningerne på Kundens personlige side i selvbetjeningen eller ved at kontakte Andel Energis kundeservice, da manglende opdatering anses for misligholdelse af Aftalen.
- 2.6 Hvis Kunden er fritaget fra offentlig Digital Post, kan Kunden anmode om at blive fritaget for digital kommunikation med Andel Energi. Det er en betingelse, at Kunden kan dokumentere, at Kunden er fritaget for offentlig Digital Post. Hvis Kunden herefter fritages for digital kommunikation med Andel Energi, vil Kunden modtage meddelelser fra Andel Energi som almindelige breve.

3. Levering

- 3.1 Det er en forudsætning for Andel Energis levering af naturgas til Kunden, at Kunden er tilsluttet distributionssystemet, og dermed har indgået en aftale med sit lokale distributionselskab (Distributionsselskabet), jf. punkt 4.
- 3.2 Naturgasleverancen er undergivet den til enhver tid gældende lovgivning, herunder naturgasforsyningsloven med tilhørende bekendtgørelser og gasreglementet. Andel Energi har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor Distributionsselskabet afbryder forsyningen.
- 3.3 Andel Energi leverer den aftalte mængde naturgas frem til afgangsfangen på Kundens gasmåler (målerstedet). Naturgassen skal på leveringsstedet opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i Distributionsselskabets betingelser.

4. Forholdet mellem Kunden og Distributionsselskabet

- 4.1 Distributionsselskabet forestår transport af naturgassen til målerstedet.
- 4.2 Forholdet mellem Kunden og Distributionsselskabet er reguleret af Distributionsselskabets til enhver tid gældende betingelser for tilslutning til og brug af distributionssystemet (Distributionsbetingelserne). Kunden er ansvarlig for til enhver tid at opfylde Distributionsbetingelserne, som kan findes på Distributionsselskabets hjemmeside.
- 4.3 I forhold til Distributionsselskabet skal Kunden især være opmærksom på følgende vilkår:
- Distributionsselskabet har ansvaret for naturgasforsyningsanlægget, herunder vedligeholdelse heraf og kan afbryde naturgasforsyningen i en række tilfælde som er oplistet i Distributionsbetingelserne.
 - Kunden skal på anmodning fra Distributionsselskabet foretage selvaflæsning af gasmåler og indberette måleresultatet til Distributionsselskabet.
 - Distributionsselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af gasmåler og hjemtage forbrugsdata.
- 4.4 Andel Energi har fuldmagt til at repræsentere Kunden i forbindelse med leverandørskifte over for Distributionsselskabet, herunder i forhold til at indhente Kundens aftagenummer og forbrugsdata til opfyldelse af Aftalen.
- 4.5 Afbrydes Kundens adgang til naturgasforsyningen, uanset årsagen hertil, kan Andel Energi ikke holdes ansvarlig for opfyldelse af Aftalen og Vilklårene.

5. Måledata mv.

- 5.1 Den leverede naturgasmængde opgøres ved aflæsning af gasmåleren hos Kunden på grundlag af Distributionsselskabets måleudstyr, medmindre andet fremgår af Aftalen. Aflæsningsmetode vælges af Distributionsselskabet, der fremsender oplysninger om forbruget til Kunden og Andel Energi.
- 5.2 Distributionsselskabet er ansvarlig for måleudstyret og for målingernes korrekthed. Kunden opfordres til at undersøge gasmåleren forud for leveringsstart. Har Kunden mistanke om, at gasmåleren er beskadiget, står stille eller på anden måde registrerer forkert, er Kunden forpligtet til straks at underrette Distributionsselskabet herom. Hvis Kunden eller Andel Energi får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, er Andel Energi berettiget til på vegne af Kunden, at rette henvendelse til Distributionsselskabet med henblik på en afklaring,

herunder eventuel målerundersøgelse. Kunden skal acceptere efterregulering af regningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller Distributionsselskabets korrektion af måledata efter målefejl i henhold til lovgivningen.

- 5.3 Årsafregning, periodisk slutafregning og slutafregning ved ophør af Aftalen sker ud fra målte data. For meget betalte a conto beløb fratrækkes i den næstkommende a conto afregning, som fremsendes samtidig med årsafregningen eller slutafregningen, jf. punkt 6.4.

6. Pris, betaling og fakturering

- 6.1 Alle priser i Aftalen og i Vilklårene angives og afregnes i danske kroner og opkræves af Andel Energi A/S.
- 6.2 Oplysninger om Andel Energis aktuelle priser på naturgas, bidrag, gebyrer og andre priser fremgår af Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk, og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til Andel Energi. Andel Energi har ret til at ændre priserne i overensstemmelse med punkt 10.
- 6.3 Medmindre andet fremgår af Aftalen, fakturerer Andel Energi kunder a conto forud til dækning af det forventede eller aftalte årsforbrug af naturgas, bidrag, gebyrer m.v. Perioden, som a conto faktureres, fremgår af Aftalen. A conto betalingerne reguleres i tilfælde af prisændringer og væsentlige ændringer i forbruget.
- 6.4 Andel Energi udarbejder hvert år en årsopgørelse til kunder, som afregnes a conto, når Andel Energi har modtaget den årlige opgørelse af forbruget fra Distributionsselskabet, og foretager en afregning af en eventuel difference mellem Kundens faktiske forbrug og a conto betalingerne. Indbetalte a conto beløb forrentes ikke. Andel Energi kan ændre afregningen og afregningsfrekvensen, hvis den anførte afregningsmåde ikke understøttes af Distributionsselskabet.
- 6.5 Andel Energi fremsender regningerne elektronisk via Kundens indbakke i selvbetjeningen, jf. punkt 2, og tilbyder de betalingsmuligheder, som fremgår af Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk. Andel Energi opkræver ikke gebyr for fremsendelse af regning. Der pålægges betalingsgebyr i henhold til gældende prisliste.
- 6.6 Sidste rettidige betalingsdato er påført regningerne. Ved forsinket betaling tillægges rente og gebyrer for rykker skrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer i henhold til rentelovens bestemmelser.

- 6.7 Andel Energi kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Andel Energi eller til selskaber, som Andel Energi er koncernforbundet med.
- 6.8 Andel Energi foretager på vegne af Distributionsselskabet afregning (samfakturering) af Kunden for transport i distributionssystemet og transmissionssystemet, skatter og afgifter m.v., og medtages i regningen fra Andel Energi. Andel Energi kan kræve a conto afregning for den forventede afregning fra Distributionsselskabet, uanset om Distributionsselskabet ikke laver a conto afregning.
- 6.9 Såfremt Kunden tillige har indgået eller senere indgår en serviceaftale med Andel Energi, er Andel Energi berettiget til at fakturere Kunden for denne aftale på én og samme regning.
- 6.10 Andel Energi giver mindst én gang årligt Kunden oplysning om udviklingen i priser og gebyrer, som Kunden er berørt af.
- 6.11 Andel Energi er berettiget til at tilbagebetale Kundens tilgodehavende ved anvendelse af den betalingsform, som Kunden har anvendt, eller Kundens NemKonto.

7. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

- 7.1 Andel Energi kan som vilkår for at indgå Aftalen eller som vilkår for fortsat levering kræve forudbetaling ud over a conto betalinger, kontant depositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed for Kundens betalingsforpligtelse, såfremt Andel Energi vurderer, at der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden. Andel Energi kan endvidere kræve, at Kunden skal betale månedsvis forud. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance over for Andel Energi. Der vil altid være tale om en individuel vurdering, hvor Andel Energi især lægger vægt på Kundens betalingsmønster og eventuelle anmærkninger hos kreditoplysningsbureauer.
- 7.2 Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Andel Energis risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre fem måneders betaling. Andel Energi kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes, dog med en frist til at stille sikkerheden i overensstemmelse med gældende lovgivning. Manglende sikkerhedsstillelse inden for den af Andel Energi fastsatte frist er en væsentlig misligholdelse.
- 7.3 Sikkerhed forrentes og tilbagebetales i henhold til gældende lovgivning.

8. Aftaleperiode

- 8.1 Det aftalte naturgasprodukt leveres i den periode, som fremgår af Aftalen mellem Andel Energi og Kunden (Produktperioden). Såfremt der ikke er angivet en Produktperiode i Aftalen, løber Produktperioden indtil Aftalen opsiges eller ophæves, jf. punkt 11.1 og punkt 15.1.
- 8.2 Udløber Produktperioden uden at parterne har indgået ny aftale eller har forlænget Aftalen, overgår Kunden til et produkt, som har en variabel pris. Der afregnes da efter bestemmelserne om det pågældende produkt, som findes på Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk, og efter Vilklårene i øvrigt.

9. Flytning og overdragelse

- 9.1 Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted) fortsætter Aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiges Aftalen, jf. herved punkt 11. Andel Energis opfyldelse af Aftalen forudsætter, at Kunden er tilsluttet naturgasforsyningsanlægget hos Distributionsselskabet på det nye forbrugssted.
- 9.2 Kunden skal give Andel Energi meddelelse om flytning samt andre adresseændringer. Meddelelse om flytning skal gives senest 14 dage før datoen for flytning og tidligst to måneder inden datoen for flytningen. Andel Energi meddeler Kundens flytning til ny adresse og dato for flytningen til de relevante distributionsselskaber.
- 9.3 Hvis der er tilmeldt mere end én Kunde på et aftage-nummer, hvor den ene Kunde er flyttet fra aftage-nummeret, og den anden Kunde fortsat bor på aftage-nummeret, kan den fraflyttede Kunde kræve at blive slettet som forbruger på aftagenummeret med én dags varsel med den virkning, at den fraflyttede forbruger ikke hæfter for fremtidigt forbrug på aftagenummeret. Som betingelse for afmeldelse med forkortet frist kan Andel Energi kræve, at Kunden dokumenterer fraflytningen.
- 9.4 Kunden skal aflæse sin gasmåler per flyttedatoen, og indberette resultatet til Andel Energi, hvorefter Andel Energi fremsender en slutafregning til Kunden, jf. punkt 12.
- 9.5 Kunden må hverken helt eller delvist overdrage rettig-heder eller forpligtelser ifølge Aftalen og Vilklårene uden Andel Energis forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. Andel Energi er berettiget til, uden Kundens samtykke, at gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter (aktiver og passiver) til en tredjemand, der opfylder betingelserne for at være gasleverandør i Danmark.

10. Ændringer i aftaleperioden

- 10.1 Andel Energi kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:
- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Andel Energis levering af sine ydelser efter Aftalen, så som afgifter og omkostninger til distributionselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende
 - For at imødekomme inflation regnet fra 1. januar 2018 (indeks 100)
 - Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis
 - Ved produktændringer
 - For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundeadfærd i forbindelse med administrationen af Aftalen.

Læs mere på Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk

- 10.2 Ændringer varsles i overensstemmelse med gældende lovgivning og i overensstemmelse med punkt 2.
- 10.3 Den til enhver tid gældende version af Vilklårene kan altid findes på Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk.

11. Opsigelse

- 11.1 Medmindre andet er bestemt i Aftalen, se punkt 8, er denne uopsigelig i fem måneder. Herefter kan Kunden opsiges Aftalen med en måneds varsel til udgangen af en måned, dog tidligst med virkning seks måneder efter tidspunktet for aftaleindgåelsen.
- 11.2 Opsiger Kunden uretmæssigt Aftalen inden for uopsigelsesperioden, helt eller delvist for et eller flere af de af Aftalen omfattede aftagenumre, opkræver Andel Energi et gebyr til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af Aftalen. På samme vis kan Andel Energi opkræve et gebyr, hvis Kunden ikke giver Andel Energi de nødvendige oplysninger til at kunne gennemføre en bestilling, for eksempel, men ikke begrænset til oplysning om Kundens aftagenummer, eller hvis Aftalen i øvrigt opfører grundet omstændigheder, der kan tilskrives Kunden.

12. Slutafregning

- 12.1 Andel Energi sender slutafregning til Kunden senest seks uger efter Aftalens ophør. Tilsvarende sender Andel Energi flytteafregning til Kunden senest seks uger efter tidspunktet for leveringsophør på den fraflyttede adresse i forbindelse med flytning.

13. Person- og kontaktoplysninger

- 13.1 Til brug for bl.a. opfyldelse og administration af Aftalen, statistiske formål og markedsføring behandler Andel Energi personoplysninger om Kunden.
- 13.2 Behandlingen sker i overensstemmelse med Andel Energi A/S' til enhver tid gældende Privatlivspolitik, der løbende indenfor persondatalovgivningens rammer kan opdateres ved meddelelse til Kunden.
- 13.3 Ved indgåelsen af Aftalen modtager Kunden Andel Energi A/S' gældende Privatlivspolitik i elektronisk form (i Kundens indbakke i selvbetjeningen, eller som link eller vedhæftning via mail) eller med almindelig post.
- 13.4 Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på andelenergi.dk/privatlivspolitik, ligesom Kunden ved henvendelse til Andel Energis kundeservice kan få fremsendt politikken.
- 13.5 Kunden skal oplyse Andel Energi om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder korrekt adresse, mail, telefonnumre mv. Meddelelser fra Andel Energi, herunder varslinger efter punkt 10, anses for fremkommet hos Kunden, når disse er sendt til Kundens indbakke i selvbetjeningen.

14. Fortrydelsesret

- 14.1 Kunden kan fortryde Aftalen, hvis den er indgået via Andel Energis hjemmeside, per telefon eller hos en af Andel Energis konsulenter ved fjernsalg eller uden for Andel Energis forretningssted. Kunden skal blot give Andel Energi besked om udøvelse af fortrydelsesretten senest 14 dage efter den dag, hvor Aftalen blev indgået.
- 14.2 Meddelelsen om fortrydelse skal sendes på én af følgende måder:
- Udfyldelse af formular på hjemmesiden andelenergi.dk/fortrydelse
 - Fremsendelse af mail til naturgas@andelenergi.dk
 - Fremsendelse af brev til Andel Energis Kundecenter, Hovedgaden 36, 4520 Svinninge
- 14.3 Kundens besked skal indeholde følgende:
- Dato for hvornår Kunden bestilte Aftalen om levering af naturgas
 - Kundens fulde navn
 - Kundens adresse og postnummer
- Andel Energi opfordrer desuden Kunden til at oplyse kundenummer, aftagenummer eller kontraktnummer for at sikre, at meddelelsen behandles hurtigst muligt.

- 14.4 Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis blot Kundens meddelelse er sendt, inden fortrydelsesfristen er udløbet. Kunden kan vælge at bruge den standard fortrydelsesformular, som findes i bunden af Vilklårene, hvilket dog ikke er et krav.
- 14.5 Hvis Kunden bruger sin fortrydelsesret, refunderer Andel Energi alle betalinger, om nogen, uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor meddelelsen om fortrydelse blev modtaget. Hvis der er indgået en aftale om straks-levering af naturgas, efter udtrykkelig anmodning fra Kunden, skal Kunden uanset det ovenstående betale for det faktiske naturgasforbrug i fortrydelsesperioden, herunder også distributionsomkostninger, skatter og afgifter.
- 14.6 Andel Energi gennemfører tilbagebetalingen med samme betalingsmiddel, som Kunden benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre Kunden udtrykkeligt har bedt om andet. Under alle omstændigheder pålægges Kunden ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.
- 14.7 Mere information vedrørende denne 14-dages fortrydelsesret kan læses på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hjemmeside kfst.dk/Forbrugerforhold.
- 15.4 Såfremt Distributionsselskabet afbryder eller begrænser leveringen til Kunden, som følge af forhold der ikke kan tilskrives Kunden, betragtes dette ikke som misligholdelse af Aftalen.
- 15.5 En misligholdende part er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Kunden kan dog i intet tilfælde gøre krav på erstatning for driftstab, avancetab eller andet indirekte tab over for Andel Energi, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed. Andel Energi er heller ikke erstatningsansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i naturgasforsyningen eller for leverancens kvalitet. Andel Energi er endvidere ikke ansvarlig for skade eller tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Distributionsselskabet. Fejl og mangler, som skyldes tekniske forhold i distributionsnettet, og som forårsager skader, er Distributionsselskabets ansvar. Klage over kvaliteten i distributionsnettet rettes til Distributionsselskabet.
- 15.6 Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Andel Energi straks underrettes herom, og gasmåleren skal straks aflæses. Andel Energi kan i disse tilfælde kræve sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering, jf. punkt 7, medmindre andet er bestemt ved lov.

15. Misligholdelse

- 15.1 Hvis Andel Energi eller Kunden gør sig skyldig i væsentlig misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til Vilklårene eller Aftalen, kan den ikke-misligholdende part ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning eller med de frister, som gælder efter lovgivningen. Som væsentlig misligholdelse regnes blandt andet manglende opfyldelse af Andel Energis krav om sikkerhedsstillelse inden for en af Andel Energi fastsat frist eller ophør af Kundens aftale med Distributionsselskabet. Ophævelse af Aftalen kan medføre afbrydelse af naturgasforsyningen, hvis Kunden ikke har en aftale med den forsyningspligtige leverandør. Eventuelle følger af en afbrydelse af naturgasforsyningen er Andel Energi uvedkommende.
- 15.2 Andel Energi vil i tilfælde af en ophævelse af Aftalen, meddele dette til Distributionsselskabet.
- 15.3 Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, sker inddrivelse af restancer efter reglerne i Andel Energis restanceprocedure. Andel Energi er berettiget til at indberette forholdet til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.

16. Leveringshindringer og force majeure

- 16.1 I tilfælde af force majeure suspenderes Andel Energis og Kundens forpligtelser over for hinanden efter Vilklårene og Aftalen, så længe force majeure forholdet består.
- 16.2 Force majeure forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt. Den berørte part skal straks skriftligt orientere den anden part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet.
- 16.3 Force majeure foreligger, hvis Andel Energi eller Kunden forhindres i at opfylde Aftalen på grund af forhold, der indtræder efter aftaleforholdets start, og som er uden for den pågældende parts kontrol. Som force majeure kan blandt andet henregnes
- (i) ekstraordinære naturkræfter, herunder stormflod, skybrud og isvinter,
 - (ii) samfundsfjendtlige handlinger, herunder krig og terror,
 - (iii) brand og hærværk,
 - (iv) it-manipulation eller andre hændelser som medfører it-nedbrud, sammenbrud eller skade på anlæg,
 - (v) umulighed med hensyn til anskaffelse af nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører
 - (vi) arbejdsstridigheder herunder lockout og strejke hos Andel Energi,

(vii) forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import (varemangel). Endvidere foreligger force majeure, hvor en part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige omkostninger kan opfylde Vilklårene eller Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure. Kan Andel Energi ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at Distributionsselskabet eller transmissionselskabet har erklæret force majeure, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem Andel Energi og Kunden.

17. Klager og Tvister

17.1 Ønsker Kunden at klage over forhold i forbindelse med Aftalen eller Vilklårene, skal dette ske ved skriftlig henvendelse til
Andel Energi,
Hovedgaden 36, 4520 Svinninge,
Mail: naturgas@andelenergi.dk
Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger med videre, medmindre dette udtrykkeligt aftales med Andel Energi. Andel Energi besvarer Kundens henvendelse hurtigst muligt.

17.2 Hvis Kunden ikke er tilfreds med Andel Energis håndtering af en klage, kan Kunden viderebringe klagen til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, som kan kontaktes på telefon 41 71 50 00 eller via mail: post@energianke.dk. Ankenævnets hjemmeside er energianke.dk. EU-Kommissionens online klageportal kan ligeledes anvendes ved indgivelse af en klage. Dette er særligt relevant, hvis Kunden er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives da på <http://ec.europa.eu/odr>

17.3 Tvister i relation til Vilklårene og Aftalen, som ikke kan løses i mindelighed mellem parterne, herunder ved henvendelse til Ankenævnet på Energiområdet, skal afgøres efter dansk ret og anlægges efter retsplejelovens bestemmelser om værneting (stedlig kompetence) § 244, jf. § 245, stykke 2.

17.4 Hvis Kunden er utilfreds med håndtering af persondata har Kunden mulighed for at klage til Datatilsynet, der kan kontaktes via dt@datatilsynet.dk. Mere information herom findes på Datatilsynets hjemmeside, datatilsynet.dk

Standard- fortrydelsesformular

Du kan vælge at bruge denne blanket, hvis du vil fortryde din aftale.

Formularen sendes til:

Andel Energi A/S
Hovedgaden 36
4520 Svinninge
naturgas@andelenergi.dk

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende tjenesteydelser: Levering af naturgas.

Bestilt den _____

Forbrugerens navn _____

Forbrugerens adresse _____

Dato _____

Forbrugerens underskrift _____

(kun relevant hvis formularens indhold meddeles på papir)

Ændringer til de gældende gebyrer den 1. juli 2022

Den 1. juli 2022 ændrer vi på nogle af vores gebyrer.

Her kan du se, hvilke gebyrer der bliver ændret:

- Gebyret for betaling med betalingslinje (manuelt) hæver vi fra 29 kr. til 49 kr.
- Opsigelsesgebyret ved fraflytning på 89 kr. udgår
- Gebyret for ekstraordinær regningskopi nedsætter vi fra 43,75 kr. til 40 kr.

Du kan som alternativ til betaling med betalingslinje (manuelt) vælge at betale din regning med de billigere alternativer Betalingsservice eller MobilePay.

Du kan ændre din betalingsform på Min side.

Gebyroversigt Naturgas til privatkunder

Gældende fra den 1. juli 2020

Betalingsgebyrer	Pris i kr.
Betaling via MobilePay (Automatisk)	0,00
Betaling via Betalingsservice (Automatisk)	6,25
Betaling med Betalingslinje (Manuelt)	29,00

Særlige gebyrer

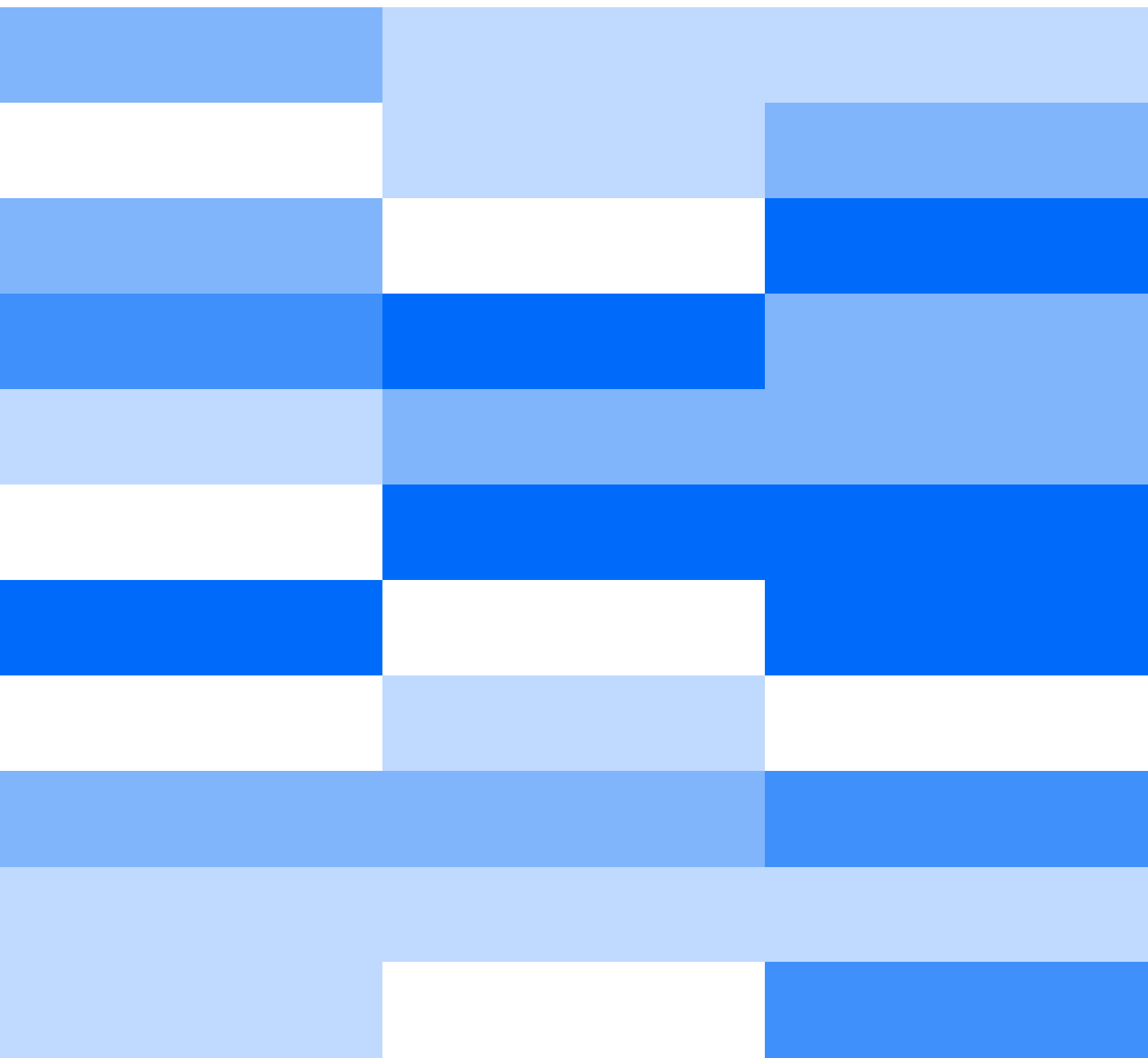
Ekstraordinær udskrift af regningskopi	43,75
Opgørelsesgebyr ved fraflytning	89,00
Gebyr for indgåelse af Betalingsaftale (afdragsordning)*	140,00
Gebyr for rykkerskrivelse*	100,00
Gebyr for inkassomeddelelse*	100,00
Gebyr for sikkerhedsstillelse	250,00
Opsigelse af aftale inden for 6 mdr. bindingsperiode	500,00

* Momsfrit (prisen er ikke tillagt moms)

Andel Energi opkræver gebyrer på vegne af respektive naturgas distributionselskaber, og derfor kan der forekomme gebyrer fra disse på regningen. For information om gebyrer fra naturgas distributionselskaber henvises til deres hjemmesider, som kan findes på andelenergi.dk/gasdistribution

Privatlivspolitik

Gældende fra den 1. februar 2022



Privatlivspolitik Andel Energi A/S

Gældende fra den 1. februar 2022

Denne privatlivspolitik forklarer, hvordan Andel Energi A/S ("Andel Energi", "vi" eller "os") behandler dine persondata.

Når vi modtager persondata om dig, er det vores mål, at du har tillid til, at vi behandler dine persondata på en gennemsigtig og sikker måde. Det er derfor vigtigt for os, at du tager dig tid til at læse denne privatlivspolitik, som forklarer dig om vores håndtering af dine persondata.

Denne privatlivspolitik gælder for kunder i Andel Energi A/S, og du finder dokumentet på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

I denne privatlivspolitik er der visse steder angivet 'enkeltmandsvirksomheder', 'kun for elkunder' eller 'kun for gaskunder' i parentes for at angive, at afsnittet kun er relevant for denne kundegruppe. Ved 'enkeltmandsvirksomheder' forstås virksomheder, hvortil der er tilknyttet et personligt hæftelsesansvar.

Udover privatlivspolitikken gælder vores cookiepolitik, som du kan finde på andelenergi.dk/cookies.

1. Dataansvarlig

Den dataansvarlige for behandlingen af dine persondata er:

Andel Energi A/S
Cvr.-nr. 242 135 28
Hovedgaden 36
4520 Svinninge

Vores kontaktoplysninger er:

Mail: kundeservice@andelenergi.dk
Telefon: 70 29 29 29

2. Beskrivelse af behandlingen

2.1 Tilbud på el-/gasaftale

2.1.1 Formål

Når du kontakter os vedrørende en ny aftale og beder os sende dig et tilbud, behandler vi dine persondata for at kunne udarbejde og sende dig et tilbud.

Hvis du ønsker at blive kunde i Andel Energi, behandler vi de nødvendige oplysninger om dig med henblik på:

- at indgå en aftale om levering af el, naturgas eller andre af vores produkter eller services til dig
- at kreditvurdere dig, og
- at sikre entydig identifikation af dig

2.1.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer
- Kreditvurdering

Hvis du ønsker at tage imod et tilbud, behandler vi herudover:

- CPR-nummer (kun for elkunder)

Se herudover mere i pkt. 2.2 om administration af kundeforhold.

2.1.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Kreditoplysningsbureauer
- Medlemmer af din husstand, som tilmelder sig el eller gas på jeres adresse
- Ejendomsmæglere, boligselskaber, udlejere, fuldmagts-havere, eller andre som efter aftale med dig opretter dig som kunde hos os
- CPR
- Vores samarbejdspartnere, hvis du indgår en aftale med dem om køb af vores services og produkter

2.1.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.b, da behandlingen af dine persondata er nødvendig for at udarbejde tilbud på en el-/gasaftale og senere for at indgå en el-/gasaftale

Vi behandler derudover dit CPR-nummer på baggrund af:

- Energinets Markedsforskrift H1 (udstedt med hjemmel i Elforsyningsloven), herunder forskriftens afsnit 4, jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1

2.1.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support, leverandørydelser og finansielle institutioner)
- Aktører inden for energibranchen (netselskaber og energileverandører), hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller tilsvarende
- Offentlige myndigheder og det statsejede selskab Energinet
- Samarbejdspartnere

2.1.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 3 år efter, at dit kundeforhold ophører, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Nogle persondata gemmer vi i kortere eller længere tid. Det gælder:

- Kreditvurderinger og bogføringsoplysninger jf. bogføringsloven (bl.a. fakturaer, tilgodehavender, korrespondancer, betalingsoplysninger og lignende oplysninger som er nødvendige for at dokumentere vores bogføring) opbevarer vi i 5 år fra udløb af regnskabsåret
- CPR-nummer og loginoplysninger til vores selvbetjeningsløsninger opbevarer vi op til 1 år, efter du er stoppet som kunde

2.2 Administration af kundeforhold

2.2.1 Formål

Når du er kunde hos os, behandler vi dine persondata til brug for administration af kundeforholdet, herunder med henblik på:

- at sikre, at der leveres el, naturgas eller andre af vores produkter til din adresse
- at opkræve, modtage og registrere betaling for vores ydelse(r)
- at identificere dig, når du kontakter os

- at holde dine kontakt- og adresseoplysninger opdaterede
- at opfylde øvrige forpligtelser for dig eller os, der følger af aftalen og lovgivningen
- at tilmelde dig betalingservice
- at håndtere din forespørgsel, hvis du kontakter os
- at rådgive dig om forbrug og energibesparelse
- at udbetale eventuelle tilgodehavender

2.2.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato, bank- og betalingsoplysninger, dit kunde- og aftagenummer, fuldmagtsforhold og status i CPR (for eksempel navne- og adressebeskyttelse m.v.)
- CPR-nummer
- Forbrugs- og leveringsoplysninger
- Oplysninger om din boligs opvarmningsform
- Type af aftale og produkt
- Kreditvurdering
- Eventuelle oplysninger om udestående samt inkasso- og fogedretssager
- Oplysninger relateret til eventuelle bonusordninger
- Oplysninger vedrørende klagesager
- Eventuelle oplysninger om konkurs
- Eventuelle oplysninger om strømafbrydelser
- CVR-nummer, virksomhedsnavn (kun for enkeltmandsvirksomheder)

Oplysninger om lovovertredelser:

- Eventuelle lovovertredelser relateret til de ydelser vi leverer (tyveri af strøm) med henblik på anmeldelse til myndigheder

2.2.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Kreditoplysningsbureauer
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flytte-meddelelser
- Installatører i forbindelse med din serviceaftale
- Medlemmer af din husstand, som tilmelder sig el eller gas på jeres adresse
- Ejendomsmæglere, boligselskaber, udlejere, fuldmagthavere eller andre, som efter aftale med dig opretter dig som kunde hos os

2.2.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.b, da behandlingen af dine persondata er nødvendig for opfyldelsen af din aftale om levering af energiydelser

- Energinets Markedsforskrift H1 (udstedt med hjemmel i Elforsyningsloven), herunder forskriftens afsnit 4, jf. GDPR, artikel 6.1.c

Vi behandler derudover dit CPR-nummer på baggrund af:

- Energinets Markedsforskrift H1 (udstedt med hjemmel i Elforsyningsloven), herunder forskriftens afsnit 4, jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1
- Samtykke jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 2 (for gaskunder)

2.2.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Aktører inden for energibranchen (net- og distributions-selskaber og energileverandører), hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf
- Offentlige myndigheder og det statsejede selskab Energinet
- Gældsinddrivelsesvirksomheder
- Samarbejdspartnere herunder i forbindelse med bonusordninger

2.2.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 3 år efter, at dit kundeforhold ophører, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Nogle persondata gemmer vi i kortere eller længere tid. Det gælder:

- Kreditvurderinger og bogføringsoplysninger jf. bogføringsloven (bl.a. fakturaer, tilgodehavender, korrespondancer, betalingsoplysninger og lignende oplysninger som er nødvendige for at dokumentere vores bogføring) opbevarer vi i 5 år fra udløb af regnskabsåret
- CPR-nummer og loginoplysninger til vores selvbetjeningsløsninger opbevarer vi op til 1 år, efter du er stoppet som kunde

2.3 Afbrydelse af leverancer

2.3.1 Formål

Hvis du misligholder din el- eller gasaftale, kan det i særlige tilfælde være nødvendigt at afbryde din el- eller gasforsyning.

For at beskytte dine eller en anden persons vitale interesser (for eksempel for at sikre, at du og din husstand og vores ansatte ikke kommer til skade) kan der i sådanne situationer være et særligt behov for at behandle følsomme oplysninger eller oplysninger om strafbare forhold (for eksempel helbredsoplysninger i forbindelse med alderdomssvækkelse og hjælpeløs adfærd). Det vil særligt være tilfældet, hvis vi er nødsaget til at inddrage kommunen eller politiet.

2.3.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato, bank- og betalingsoplysninger, leveringspunkt, dit kunde- og aftagenummer, fuldmagtsforhold og status i CPR (for eksempel navne- og adressebeskyttelse mv.)
- CPR-nummer (kun for elkunder)
- Forbrugs- og leveringsoplysninger
- Oplysninger vedrørende klagesager
- Eventuelle oplysninger om konkurs
- Eventuelle oplysninger om strømafbrydelser
- Eventuelle oplysninger om udestående samt inkasso- og fagedretssager
- CVR-nummer, virksomhedsnavn (kun for enkeltmands-virksomheder)
- Eventuelle oplysninger om børn i husstanden og deres alder

Følsomme oplysninger:

- Eventuelle helbredsoplysninger

Oplysninger om lovovertrædelser:

- Eventuelle lovovertrædelser relateret til de ydelser vi leverer (tyveri af strøm) med henblik på anmeldelse til myndigheder

2.3.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Kreditoplysningsbureauer
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flyttemeddelelser
- Installatører i forbindelse med din serviceaftale
- Gældsinddrivelsesselskaber

2.3.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Beskyttelse af dine eller andres vitale interesser, jf. GDPR artikel 6.1.d og artikel 9.2.c
- Databeskyttelseslovens § 8, stk. 5, jf. GDPR artikel 6.1.d og artikel 9.2.c

2.3.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Aktører inden for energibranchen (net- og distributions-selskaber og energileverandører), hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf
- Offentlige myndigheder og det statsejede selskab Energinet
- Gældsinddrivelsesvirksomheder

2.3.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 3 år efter, at dit kundeforhold ophører, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Nogle persondata gemmer vi i kortere eller længere tid. Det gælder:

- Bogføringsoplysninger (bl.a. fakturaer, tilgodehavender, korrespondancer, betalingsoplysninger og lignende oplysninger, som er nødvendige for at dokumentere vores bogføring) opbevarer vi som krævet efter bogføringsloven i 5 år fra udløb af regnskabsåret
- CPR-nummer og loginoplysninger til vores selvbetjeningsløsninger opbevarer vi op til 1 år, efter du er stoppet som kunde

2.4 Brug af app og selvbetjeningsunivers

2.4.1 Formål

Hvis du som kunde benytter dig af vores app eller selvbetjening, behandler vi dine persondata, bl.a. så du kan følge med i dit forbrug. Vi behandler de oplysninger, du indtaster.

Hvis du har givet tilladelse til at modtage notifikationer, behandler vi dine persondata, så vi kan kontakte dig, for eksempel hvis dit forbrug afviger fra det forventede. Det kan vi gøre ved at sende dig en notifikation via vores app, e-mail eller en sms.

Hvis du giver samtykke til, at vi må bruge dine oplysninger i forbindelse med vores markedsføring, kan du læse mere om vores behandling af persondata i denne henseende under pkt. 2.5-2.6.

2.4.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, bank- og betalingsoplysninger samt forbrugs- og leveringsoplysninger
- Login-oplysninger
- Oplysninger om din boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange der går hjemme)
- Forbrugsmønstre, præferencer, energivaner og energiforbrugende udstyr

2.4.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)

2.4.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at tilbyde dig at bruge vores app og selvbetjeningsunivers som services og at sende dig notifikationer om dit forbrug, hvis du frivilligt har tilmeldt dig sådanne notifikationer

2.4.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber, der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)

2.4.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 6 måneder efter, at dit kundeforhold ophører, eller at du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

2.5 Markedsføring af relevante produkter og løsninger (nyhedsmails m.v.)

2.5.1 Formål

Vi bruger dine persondata til at sende nyhedsmails samt anden lignende elektronisk/ telefonisk markedsføring, hvis du har givet samtykke til at modtage markedsføring. Det kan f.eks. være markedsføring af el- og gasaftaler eller varmpumpeløsninger.

Dit samtykke til at modtage markedsføring kan f.eks. være indhentet ifm., at du tilmelder dig vores konkurrencer via blandt andet andelenergi.dk eller sociale medier. Du kan altid framelde dig nyhedsmails og anden elektronisk/telefonisk markedsføring.

Vi kan også benytte dine oplysninger til brug for markedsføring via almindelig post.

2.5.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato
- Forbrugsmønstre, energivaner og energiforbrugende udstyr

2.5.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Offentlige myndigheder

2.5.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne markedsføre vores produkter

2.5.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Samarbejdspartnere i forbindelse med markedsføring

2.5.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 3 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services eller indtil du trækker dit samtykke til markedsføring tilbage.

Informationer om markedsføringsmateriale, vi har sendt, opbevarer vi som udgangspunkt op til 2 år efter registrering.

Dokumentation for, at der er afgivet et markedsførings-samtykke, opbevares i op til 2 år efter, at det er trukket tilbage.

2.6 Markedsføring tilpasset dig og dine behov

2.6.1 Formål

For at sikre, at vores markedsføring på vores egen hjemmeside og på sociale medier er relevant for dig, behandler vi dine persondata, så vi kan tilpasse markedsføringen efter dine interesser og din adfærd på internettet. Hvis du har givet samtykke hertil, behandler vi også oplysninger, som du har angivet via vores app og selvbetjening, vedrørende forbrug, så vi kan tilpasse vores markedsføring specifikt til dig og dine behov.

Vi anvender i denne forbindelse blandt andet dine persondata til brug for målrettet annoncering på både andelenergi.dk og eksterne sider.

2.6.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato
- Oplysninger om din adfærd på vores digitale tjenester (for eksempel browsere, operativsystem og hvilket indhold du ser mv.)
- Oplysninger om din adfærd på internettet, herunder dine personlige interesser
- Oplysninger om din boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange, der går hjemme)
- Loginoplysninger til andelenergi.dk og vores app

2.6.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)

2.6.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Dit samtykke til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, jf. GDPR artikel 6.1.a

2.6.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Sociale medier (f.eks. Facebook, LinkedIn, YouTube, Instagram)

2.6.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 3 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Oplysninger om din adfærd på vores hjemmeside og ved brug af vores digitale tjenester (f.eks. fra cookies, IP-adresser, apps mv.) opbevarer vi som udgangspunkt op til 1 år efter registrering, eller indtil du trækker dit samtykke tilbage.

Informationer om markedsføringsmateriale, vi har sendt, opbevarer vi som udgangspunkt op til 2 år efter registrering.

Cookiedata indsamles og opbevares i øvrigt i overensstemmelse med vores cookiepolitik, som du kan se på andelenergi.dk/cookies.

Dokumentation for, at der er afgivet et markedsførings-samtykke, opbevares i op til 2 år efter, at det er trukket tilbage.

2.7 Administration og forbedring af digitale tjenester

2.7.1 Formål

For at sikre, at vores digitale tjenester fungerer optimalt og for at give dig den bedste oplevelse, når du benytter vores digitale tjenester, behandler vi persondata om dig for at kunne udvikle og optimere vores digitale tjenester.

Derudover bruger vi oplysningerne til statistiske formål, markedsundersøgelser og interne undersøgelser for at forbedre måden, vi kommunikerer med dig på.

2.7.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Oplysninger om din adfærd på vores digitale tjenester (for eksempel browsere, operativsystem og hvilket indhold du ser m.v.)

2.7.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Sociale medier og Google Ads

2.7.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Dit samtykke til behandlingen af dine persondata til brug for udvikling og optimering af vores tjenester, jf. GDPR artikel 6.1.a

2.7.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Sociale medier (f.eks. Facebook, LinkedIn, YouTube) og Google Ads

2.7.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Vi opbevarer som udgangspunkt persondata op til 14 måneder efter registrering.

Cookiedata indsamles og opbevares i øvrigt i overensstemmelse med vores cookiepolitik, som du kan finde på andelenergi.dk/cookies.

2.8 Kundeservice og rådgivning

2.8.1 Formål

Når du kontakter vores kundeservice med en generel forespørgsel, en klage, med henblik på energirådgivning eller lignende, behandler vi dine persondata for at kunne håndtere din forespørgsel.

Derudover foretager vi også løbende kundetilfredshedsundersøgelser både på telefon, e-mail og på hjemmesiden, ligesom vi optager telefonsamtaler til dokumentation og uddannelse af medarbejdere.

2.8.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato, bank- og betalingsoplysninger, leveringspunkt, dit kunde- og aftagenummer, fuldmagtsforhold og status i CPR (eksempelvis navne- og adressebeskyttelse m.v.)
- Forbrugsmønstre, energivaner og energiforbrugende udstyr
- Optagelse af telefonsamtaler samt korrespondance med kundeservice og/eller andre medarbejdere
- Oplysninger vedrørende klagesager
- Oplysninger om din boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange, der går hjemme)

2.8.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Kreditoplysningsbureauer

- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flytte-meddelelser
- Installatører i forbindelse med din serviceaftale

2.8.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne varetage kundeforholdet med dig, herunder at håndtere dine forespørgsler og rådgive dig om dit energiforbrug og forbedre vores kundeservice
- Dit samtykke til behandlingen af optagelser af telefonsamtaler, jf. GDPR artikel 6.1.a

2.8.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)

2.8.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 3 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services. I visse tilfælde gemmer vi oplysningerne i længere tid, hvis oplysningerne indgår som led i en igangværende sag, hvor det er nødvendigt at gemme oplysningerne.

Vi opbevarer optagelse af telefonsamtaler op til 2 år efter optagelse. I visse tilfælde gemmer vi oplysningerne i længere tid, hvis oplysningerne indgår som led i en igangværende sag, hvor det er nødvendigt at gemme oplysningerne.

2.9 Analyse af gennemsnitlige forbrugsmønstre, adfærd og lignende

2.9.1 Formål

For at vi kan udvikle vores produkter og hjælpe vores kunder med at få en bedre brugeroplevelse eller en lavere energiregning, laver vi analyser af gennemsnitlige forbrugsmønstre, betalinger, tilmeldingsforhold og lignende.

Analyserne bruger vi til at opnå større indsigt i vores kunders adfærd, bl.a. for at vi kan sende besked om afvigelser i energiforbruget til vores kunder.

2.9.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato og betalingsmetode
- Forbrugsmønstre, energivaner og energiforbrugende udstyr
- Oplysninger om din boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange der går hjemme)

2.9.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flytte-meddelelser

2.9.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne foretage analyser, som understøtter de beskrevne formål

2.9.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser).
- Selskaber, der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde vores selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Aktører inden for energibranchen (netselskaber og energileverandører), hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf
- Offentlige myndigheder og det statsejede selskab Energinet

2.9.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 3 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

2.10 Statistik og forskning

2.10.1 Formål

Vi behandler dine persondata med henblik på at udarbejde statistik og forskning på energiområdet.

Forskningen vedrører bl.a. hvordan dynamiske elpriser påvirker forbrug og elvaner med henblik på at undersøge, om dette kan bidrage til den grønne omstilling.

2.10.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato
- Forbrugsmønstre og faktisk forbrug på timeniveau, energivaner og energiforbrugende udstyr
- Oplysninger om din boligs opvarmingsform, evt. egen produktion af el, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange der går hjemme)
- Oplysninger om dit produktvalg og den samlede elpris, du betaler, tidspunktet for din registrering som kunde hos Andel Energi, om du opnår reduceret elafgift, om du betaler forud, bagud eller en kombination af disse
- Aftagenummer og kundenummer

2.10.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Transmissions- og distributionsselskaber på energiområdet
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flyttemeddelelser

2.10.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne udarbejde eller bidrage til statistik og forskning på energiområdet

2.10.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde vores selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Universiteter og andre forskningsinstitutioner til brug for forskning og statistik på energiområdet. Oplysninger kan i forbindelse med analyser blive sendt til forskningsinstitutionernes eksterne samarbejdspartnere som f.eks. Danmarks Statistik

2.10.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 3 år efter, at dit kundeforhold ophører, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Nogle persondata gemmer vi i kortere eller længere tid. Det gælder:

- Bogføringsoplysninger (bl.a. fakturaer, tilgodehavender, korrespondancer, betalingsoplysninger og lignende oplysninger som er nødvendige for at dokumentere vores bogføring) opbevarer vi som krævet efter bogføringsloven i 5 år fra udløb af regnskabsåret

2.11 Konkurrencer

2.11.1 Formål

Hvis du deltager i en konkurrence arrangeret af os, behandler vi dine persondata for at kunne registrere din deltagelse, udtrække en vinder og sende dig en eventuel præmie.

2.11.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer

2.11.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Sociale medier
- Samarbejdspartnere der varetager konkurrencerne

2.11.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at arrangere og afholde konkurrencen.

2.11.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser).

2.11.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Vi opbevarer persondata op til 6 måneder efter konkurrencens udløb.

Dokumentation for at der er afgivet et markedsførings-samtykke opbevares i op til 2 år efter, at det er trukket tilbage.

2.12 Telemarketing

2.12.1 Formål

Hvis du giver samtykke til, at vi må ringe til dig i forbindelse med at tilbyde dig at købe vores produkter, behandler vi dine persondata for at kunne kontakte dig.

2.12.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer
- Optagelse af dele af telefonsamtaler (hvis du vælger at tage imod vores tilbud)

Hvis du tager imod vores tilbud, kan du se yderligere om vores behandling af dine persondata i pkt. 2.1 og 2.2.

2.12.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Samarbejdspartnere som har indsamlet dit samtykke på vegne af os

2.12.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Dit samtykke til at vi må behandle dine persondata i forbindelse med at kontakte dig med et tilbud, jf. GDPR artikel 6.1.a
- Vores legitime interesse i at gemme dele af telefonsamtale med henblik på at dokumentere aftaleindgåelsen, jf. GDPR artikel 6.1.f

2.12.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)

2.12.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Vi opbevarer optagelser af telefonsamtaler i 3 måneder, hvorefter de slettes, medmindre der er en konkret grund til, at det er nødvendigt, at de gemmes i længere tid.

Dokumentation for at der er afgivet et markedsførings-samtykke opbevares i op til 2 år efter, at det er trukket tilbage.

3. Pligtmæssig information

Vi har under punkt 2.1 og 2.2 angivet, hvilke oplysninger vi indsamler om dig. For at blive kunde hos Andel Energi er det obligatorisk, at vi behandler dine kontakt-oplysninger, herunder navn, adresse og CPR-nummer (kun for elkunder), samt at vi løbende behandler dine forbrugsoplysninger. Hvis du ikke giver os de oplysninger, har vi ikke mulighed for at etablere eller opretholde et kundeforhold.

4. Persondata om andre parter, som du afgiver

Vi kan i visse tilfælde bede dig om at afgive persondata om andre personer, herunder personer som er omfattet af din husstand. Det kan for eksempel være tilfældet, hvis du tilmelder din husstand som kunde hos os eller kontakter os på vegne af andre. Hvis du afgiver persondata om andre, skal du være sikker på, at de er indforståede med det, og at du har lov til at give den slags oplysninger til os. Du skal derfor henvise dem til denne privatlivspolitik, når du giver os deres oplysninger.

5. Overførsler til lande udenfor EU/EØS

Når Andel Energi behandler dine persondata via en databehandler, kan dine persondata undtagelsesvist blive behandlet i lande uden for EU/EØS. I så fald vil data blive overført på grundlag af GDPR artikel 46 om fornødne garantier, herunder EU-Kommissionens Standardbestemmelser for at sikre, at databehandlerens databeskyttelsesniveau er i overensstemmelse med gældende lovgivning.

6. Fælles dataansvar

Andel Energi kan i visse tilfælde agere som fælles dataansvarlig med eksterne tredjeparter for så vidt angår indsamlingen af dine persondata. Du kan læse mere herom nedenfor.

6.1 Virksomhedssider på sociale medier

Andel Energi har virksomhedssider på flere sociale medier, herunder LinkedIn, Facebook og Instagram, som du kan besøge og anvende. Andel Energi er i den forbindelse fælles dataansvarlig med udbyderen af det sociale medie som beskrevet nedenfor. Et sådant fælles dataansvar omfatter kun den indledende indsamling af dine persondata på vores virksomhedssider.

6.1.1 Facebook

Vi har indgået en aftale om fælles dataansvar med Facebook Ireland Limited ("Facebook") baseret på Facebooks standardbetingelser. Denne aftale beskriver vores og Facebooks respektive ansvar, når du besøger vores virksomhedssider på Facebook og Instagram. Aftalen er tilgængelig på facebook.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

For mere information om Facebooks behandling af persondata, henviser vi til Facebooks privatlivspolitik, som du kan finde på facebook.com/privacy/explanation. For mere information om Facebooks behandling af persondata, når du bruger Instagram, henviser vi til Instagrams privatlivspolitik, som du kan finde på instagram.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

6.1.2 LinkedIn

Vi har indgået en aftale om fælles dataansvar med LinkedIn Ireland Unlimited Company ("LinkedIn") baseret på LinkedIns standardbetingelser. Denne aftale beskriver vores og LinkedIns respektive ansvar, når du besøger vores virksomhedsprofil på LinkedIn. Aftalen er tilgængelig på linkedin.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

For mere information om LinkedIn's behandling af persondata, henviser vi til LinkedIn's privatlivspolitik, som du kan finde på linkedin.com.

6.2 Brug af hjemmesiden

Som også beskrevet ovenfor og som yderligere beskrevet i vores cookiepolitik (andelenergi.dk/cookies), anvender Andel Energi cookies, inkl. cookies der tracker besøgendes adfærd, til at forbedre vores hjemmeside og til at vise relevante annoncer.

Nogle af disse cookies placeres af tredjeparter, såsom Google Ads (DoubleClick), Facebook og LinkedIn. I forbindelse hermed vil vi ofte være fælles dataansvarlige med de tredjeparter, som fremgår nedenfor. Et sådant fælles dataansvar omfatter kun det forhold, at vi giver disse tredjeparter mulighed for at indsamle cookie data (persondata) om dig.

I andre tilfælde vil tredjeparter udgøre Andel Energi's databehandlere i forbindelse med de cookies, som sættes på din enhed. Visse af disse databehandlere kan overføre dine persondata til tredjelande udenfor EU/EØS, herunder USA.

Sådanne overførsler sker på baggrund af Kommissionens standardkontraktbestemmelser, hvori der er inkluderet de nødvendige supplerende foranstaltninger til sikring af dine persondata.

6.2.1 Google Ads (DoubleClick og Youtube)

Vi har indgået en aftale om fælles dataansvar med Google Ireland Limited ("Google") baseret på Googles standardbetingelser. Denne aftale beskriver vores og Googles respektive ansvar. Aftalen er tilgængelig på google.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

For mere information om Googles behandling af persondata, henviser vi til Googles privatlivspolitik, som du kan finde på google.com.

6.2.2 Facebook

Vi har indgået en aftale om fælles dataansvar med Facebook baseret på Facebooks standardbetingelser. Denne aftale beskriver vores og Facebooks respektive ansvar. Aftalen er tilgængelig på facebook.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

For mere information om Facebooks behandling af persondata, henviser vi til Facebooks privatlivspolitik, som du kan finde på facebook.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

6.3 Plugins

Vores hjemmeside bruger et plugin fra Facebook.

Når du besøger vores hjemmeside, vil din browser automatisk oprette en direkte forbindelse til Facebooks server. Facebook vil via dette link modtage persondata om dig, herunder din IP-adresse og information om hvorvidt du har interageret med Facebooks plugin.

Vi er fælles dataansvarlig med Facebook for indsamlingen af persondata, der sker, når du besøger vores hjemmeside.

Vi har indgået en aftale om fælles dataansvar med Facebook baseret på Facebooks standardbetingelser. Denne aftale beskriver vores og Facebooks respektive ansvar. Aftalen er tilgængelig på facebook.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

For mere information om Facebooks behandling af persondata, henviser vi til Facebooks privatlivspolitik, som du kan finde på facebook.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

7. Dine rettigheder

Du har følgende rettigheder:

- Du har ret til at anmode om indsigt i, berigtigelse af eller sletning af dine persondata
- Du har også ret til at få behandlingen af dine persondata begrænset
- Hvis behandlingen af dine persondata er baseret på dit samtykke, har du ret til at tilbagekalde dit samtykke til enhver tid. Din tilbagekaldelse vil ikke have betydning for lovligheden af behandlingen foretaget inden din tilbagekaldelse af dit samtykke. Du kan tilbagekalde dit samtykke og gøre brug af dine rettigheder som anført nedenfor
- Du har ret til at modtage de persondata, som du selv har afgivet, i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format (dataportabilitet)
- Du kan altid indgive en klage til en databeskyttelses-tilsynsmyndighed, f.eks. Datatilsynet

Derudover har du ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine persondata i følgende tilfælde:

- Hvis vores behandling af dine persondata er baseret på GDPR artikel 6.1.f, se ovenfor under behandlingsgrundlag, har du til enhver tid ret til at gøre indsigelse mod en sådan behandling af grunde, der måtte vedrøre din særlige situation
- Ligeledes har du en ubetinget ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine persondata, hvis vi behandler dine oplysninger med henblik på direkte markedsføring

Du kan gøre brug af dine rettigheder ved at sende os en e-mail på kundeklager@andelenergi.dk eller ringe til os på 70 29 29 29.

Der kan være betingelser eller begrænsninger til disse rettigheder. Det er derfor ikke sikkert, at du f.eks. har ret til dataportabilitet i det konkrete tilfælde. Dette afhænger af de konkrete omstændigheder i forbindelse med behandlingsaktiviteterne.

8. Ændring af vores privatlivspolitik

Denne privatlivspolitik erstatter alle tidligere versioner. Det vil være nødvendigt løbende at opdatere og ændre denne politik, og vi forbeholder os derfor ret til at opdatere og ændre den. I tilfælde af væsentlige ændringer giver vi dig besked på andelenergi.dk eller pr. e-mail, hvis det er nødvendigt.

