

Om din Gasaftale

1. Kort om din naturgaspris

Den naturgaspris, du betaler til Andel Energi A/S, er alene for dit forbrug af naturgas tillagt prisen for transport (transmission) af naturgas i transmissionsnettet. Betalingen for dit forbrug af naturgas varierer alt efter, hvilken gasaftale du har, og består af et gasabonnement og en m³-handelspris. Du kan læse mere om din m³-handelspris i punkt 2, mens størrelsen på dit gasabonnement fremgår af Forsiden. Prisen for transport (transmission) af naturgas gælder for alle vores gasaftaler, og du kan læse mere om den i punkt 2.1.1.



Udover den naturgaspris, du betaler til Andel Energi A/S, betaler du til dit Distributionselskab for transport (distribution) af naturgas i dit lokale naturgasforsyningsnet til din bolig (aftagedsted) samt for afgifter. Du kan læse mere om denne betaling på dit Distributionselskabs hjemmeside.

DET ER VIGTIGT, AT DU AFLÆSER DIN NATURGASMÅLER, HVIS DU ER FLYTTET

Det er vigtigt, at du aflæser din naturgasmåler på den adresse, du flytter ind på, og den adresse, du flytter fra, hvis du her anvendte naturgas som opvarmningsform. Så undgår du at betale for andres naturgasforbrug.

Hvis du ikke aflæser din naturgasmåler, kan du risikere, at aflæsningen bliver skønnet, og så er det vigtigt, at du tjekker, at den skønnede aflæsning passer.

2. Din betaling for forbrug af naturgas

2.1 Gasabonnement

2.1.1 Til dig, der har Spotpris

Din m³-handelspris i leveringsperioden fastsættes på basis af et gennemsnit af månedens dagspriser ved indeks på gasbørsen, EEX i den pågældende måned. Hertil kommer et tillæg, der dækker handelsomkostninger og transport (transmission) af din naturgas. Dette tillæg kan Andel Energi A/S regulere inden for den til enhver tid gældende lovgivning. Da m³-handelsprisen fastsættes bagudrettet, kender vi den ikke altid, når vi begynder at levere naturgas til dig. Du kan altid finde den senest fastsatte, månedlige m³-handelspris på andelenergi.dk.

Din Gasaftale løber, indtil den opsiges. Der er ingen binding på Gasaftalen, som af begge parter kan opsiges med en måneds varsel til udgangen af en måned. Din opsigelse kan ske uden omkostninger, men du skal betale for din Gasaftale i opsigelsesperioden.

2.1.2 Til dig, der har Fastpris

Din m³-handelspris er aftalt på forhånd og kendes derfor for hele leveringsperioden. Du kan se din leveringsperiode og m³-handelspris på Forsiden. Får du leveret naturgas fra os, inden den på Forsiden angivne startdato for levering med en fast m³-handelspris, vil du have Spotpris (se punkt 2.1.1) indtil denne startdato.

Når din leveringsperiode med en fast m³-handelspris slutter, overgår du automatisk til Spotpris, se punkt 2.1.1.

Har du valgt en fast m³-handelspris for en leveringsperiode på mindre end fem måneder, er du bundet i hele leveringsperioden, hvorefter du kan opsigse Gasaftalen med en måneds varsel til udgangen af en måned.

Er leveringsperioden fem måneder eller mere, har du fem måneders binding fra Gasaftalens indgåelse, men herefter kan du opsigse din Gasaftale med en måneds varsel til udgangen af en måned.

Vælger du at opsigse Gasaftalen i bindingsperioden, opkræver vi et gebyr på 1.000 kr. Efter de fem måneder kan din opsigelse ske uden omkostninger, men du skal betale for din Gasaftale i opsigelsesperioden.

Salg af naturgas

Andel Energi A/S' leveringsbetingelser for salg af naturgas til privatkunder, 1. juli 2022

1. Generelle bestemmelser

Disse leveringsbetingelser ('Leveringsbetingelser') gælder for alle naturgasleverancer (inklusive transmission heraf) fra naturgasleverandøren Andel Energi A/S, hvor kundens ('Kunden') anvendelse hovedsageligt er bestemt til at være ikke erhvervsmæssig. Andel Energi A/S, Hovedgaden 36, 4520 Svinninge (cvr-nr. 242 135 28) er et datterselskab i Andel-koncernen og beskrives i det følgende som 'Andel Energi'.

Gasaftalen ('Gasaftale') mellem Andel Energi og Kunden består af:

- En forside ('Forside')
- Bilaget Om din Gasaftale ('Om din Gasaftale')
- Disse Leveringsbetingelser

Er der uoverensstemmelse mellem de tre dele af Gasaftalen, fortolkes delene ud fra en alfabetisk rangorden, hvor (a) har forrang for (b) og (c), mens (b) har forrang for (c).

Udover Gasaftalen er Kunden omfattet af Andel Energi A/S' til enhver tid gældende Privatlivspolitik.

Definitionerne i Leveringsbetingelserne anvendes tilsvarende i de øvrige dele af Gasaftalen.

2. Forholdet mellem kunden og distributionselskabet

Det er en forudsætning for Andel Energi, at Kunden er tilsluttet distributionsnettet via sit distributionselskab ('Distributionselskab') og til enhver tid opfylder de dele af Distributionselskabets distributionsbetingelser, der er nødvendige for, at Andel Energi kan opfylde sin leveringsforpligtelse.

3. Naturgasleverancen

Naturgasleverancen omfatter naturgas og transport af denne til leveringsstedet, som er placeret ved overgangspunktet mellem transmissions- og distributionsnettet. Betaling for distribution til Kundens naturgasmåler i distributionsnettet og afgifter opkræves af Distributionselskabet.

Gaskvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i gasreglementet. Kunden aftager naturgas efter behov. Andel Energi har dog ret til midlertidigt at ophøre med naturgasforsyningen i de tilfælde, hvor Distributionselskabet eller Energinet.dk afbryder denne.

4. Afregning og naturgasforbrugsdata

Løbende afregning af Kundens naturgasleverance sker som udgangspunkt efter Andel Energis valg. Det kan være for- og/eller bagudbetaling med et interval på 1-6 måneder.

Løbende afregning kan efter Andel Energis valg ske aconto på baggrund af et estimeret naturgasforbrug fra Distributionselskabet og de kendte afregningspriser på afregningstidspunktet. Endelig afregning sker minimum én gang om året. Den endelige afregning foretages ud fra Kundens realiserede naturgasforbrug og den/de faktiske afregningspris(er) i den relevante periode. Hvis Kunden er acontoafregnet og har betalt mere eller mindre i forhold til det realiserede naturgasforbrug og/eller de faktiske afregningspris(er) i den relevante periode, bliver der justeret for dette i den endelige afregning.

Afregningsgrundlaget er de forbrugsdata, som Andel Energi modtager fra Distributionselskabet. Kunden og Andel Energi skal acceptere en eventuel efterregulering af regninger som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller Distributionselskabets korrektion af forbrugsdata efter målefejl.

Efterregulering ved målefejl finder sted for en periode svarende til efterregulering af regninger fra Distributions-selskabet ved målefejl.

5. Betaling, modregning og gebyrer

5.1 Betaling og modregning

Alle betalinger vedrørende naturgasleverancen afregnes og angives i danske kroner inklusive moms i det omfang, beløbet er momspligtigt.

Betaling sker efter Kundens valg på en af følgende måder:

- (a) Indbetalingskort (FI)
- (b) Betalingsservice
- (c) Automatisk kortbetaling

Opkrævninger fra Andel Energi oplyser om sidste rettidige indbetalingsdato, og hvor betalingen skal ske til. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Andel Energi berettiget til at beregne renter i henhold til renteloven og gebyrer for udsendelse af rykkerskrivelser og andre nødvendige inddrivelsesomkostninger i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning.

Andel Energi kan endvidere foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Andel Energi og selskaber, som Andel Energi er koncernforbundet med.

5.2 Særligt om automatisk kortbetaling

Har Kunden valgt automatisk kortbetaling, afregnes Kunden automatisk aconto månedsvis forud, medmindre andet er valgt. Kunden har ved tilmelding givet samtykke til, at Andel Energi løbende trækker betalingen for Kundens Gasaftale på det tilmeldte betalingskort. Beløbet trækkes i starten af hver måned. Senest 8 dage før beløbet trækkes, modtager Kunden besked på mail, sms eller lignende med angivelse af beløbets størrelse og beregningen heraf.

Kunden kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke til, at Andel Energi trækker fremtidige betalinger på Kundens betalingskort. Det er Kundens ansvar at vælge en anden betalingsform.

Det er Kundens ansvar, at det tilmeldte betalingskort er opdateret. Hvis det betalingskort, Kunden har givet samtykke til, at Andel Energi løbende trækker betaling på, bliver udskiftet, spærret eller lukket, virker den automatiske kortbetaling ikke mere. Kunden vil modtage en påmindelse om betaling fra Andel Energi, som kan pålægges renter, gebyrer og øvrige inddrivelsesomkostninger, jf. punkt 5.1.

Yderligere betalinger kan Andel Energi trække på det betalingskort, Kunden har tilmeldt efter forudgående besked på mail, sms eller lignende med mindst 8 dages varsel. Yderligere betalinger kan være renter og inddrivelsesomkostninger (jf. punkt 5.1), øvrige gebyrer (jf. punkt 5.3) samt eventuel efteropkrævning, hvis der er opkrævet for lidt i forhold til Kundens realiserede naturgasforbrug og den/de faktiske afregningspris(er).

5.3 Gebyrer

Andel Energi opkræver følgende betalingsgebyrer:
– 49 kr. inklusive moms pr. indbetalingskort, Kunden modtager fra Andel Energi.
– 6,25 kr. inklusive moms pr. betalingsadvisering, Kunden modtager via Betalingsservice.

Kunden kan undgå betalingsgebyr ved at betale via automatisk kortbetaling.

Andel Energis til enhver tid gældende gebyrer kan findes på andelenergi.dk.

6. Sikkerhedsstillelser og kreditgodkendelse

Det er fra Andel Energis side en forudsætning for Gas-aftalens ikrafttræden, at:

- (a) Andel Energi kan kreditgodkende Kunden
- (b) Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau
- (c) Kunden ikke er i restance med betalingen for et tidligere eller andet eksisterende aftaleforhold vedrørende levering af naturgas med Andel Energi.

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Andel Energi stille krav til Kunden om kontant depositum eller anden sikkerhed som vilkår for indgåelse af eller fortsat naturgasleverance under Gasaftalen i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler.

7. Misligholdelse

Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Gasaftalen, har den anden part ret til at ophæve Gasaftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet Kundens manglende opfyldelse af Andel Energis krav om sikkerhedsstillelse jf. punkt 6 eller ophør af Kundens aftaleforhold med Distributions-selskabet. Ophævelse af Gas-aftalen kan føre til afbrydelse af naturgasforsyningen.

Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, kan Andel Energi indberette det til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.

Hvis Distributionsselskabet eller Energinet.dk afbryder eller begrænser naturgasforsyningen til Kunden som følge af forhold, der ikke skyldes Kundens og/eller Andel Energis handling eller undladelse, betragtes det ikke som misligholdelse af Gasaftalen.

8. Leveringshindringer og force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Andel Energis og Kundens forpligtelser i henhold til Gasaftalen, så længe opfyldeshindringen består. Den berørte part skal straks skriftligt orientere den anden part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet. Force majeure-forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt.

Force majeure foreligger, hvis Andel Energi eller Kunden forhindres i at opfylde Gasaftalen på grund af forhold, der indtræder efter indgåelse heraf, og som er uden for den pågældende parts kontrol, og hvis den pågældende part har udvist tilstrækkelig omhu.

Force majeure kan især foreligge ved ekstraordinære naturkræfter, samfundsfjendtlige handlinger, krige, terror, brande, hærværk, it-manipulation eller andre hændelser, som forårsager it-nedbrud, sammenbrud eller skade på maskiner, rørledninger og hjælpeanlæg, frysning eller hydratdannelse i ventiler og rørledninger, umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører og arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter. Arbejdsstridigheder anses for at være uden for partens kontrol, uanset at denne part selv er part i eller årsag til stridighederne. Force majeure foreligger også, hvis force majeure-forholdet medfører, at den pågældende part kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser. Pengemangel er ikke force majeure.

Kan Andel Energi ikke opfylde sine forpligtelser i henhold til Gasaftalen på grund af, at Distributionsselskabet eller Energinet.dk har erklæret force majeure, kan Andel Energi påberåbe sig denne force majeure over for Kunden.

9. Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Gasaftalen. Andel Energi er dog uden ansvar for Kundens eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som Kunden måtte lide i sin egenskab af erhvervsdrivende, medmindre Andel Energi har handlet groft uagtsomt eller forsætligt.

Hvis Kunden gør delvis anvendelse af Andel Energis ydelse til erhvervsmæssige formål, opfordres Kunden til at tegne driftstabsforsikring.

10. Fortrydelsesret

Kunden har ret til at fortryde Gasaftalen i 14 dage fra aftaleindgåelsestidspunktet. Ønsker Kunden at fortryde Gasaftalen, skal Kunden give Andel Energi besked inden udløbet af fristen. Meddelelsen kan gives via formularen på andelenergi.dk/fortrydelsesformular eller ved at kontakte Andel Energis kundeservice på 70 29 29 29.

Har Kunden i forbindelse med aftaleindgåelsen givet samtykke til, at Andel Energis naturgasleverance påbegyndes, inden fortrydelsesfristen på 14 dage er udløbet, anerkender Kunden samtidig at skulle betale for naturgasleverancen inklusive en forholdsmæssig andel af de hertil knyttede abonnementer ved udnyttelse af fortrydelsesretten.

11. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse, bliver Gasaftalen overført og er dermed gældende for samtlige aftagenumre på den nye adresse, medmindre Kunden opsiges Gasaftalen. Flytter Kunden til en adresse, hvor der ikke er indlagt naturgas, ophører Gasaftalen på fraflytningdagen. Gasaftalen vil fortsat gælde for aftagenumre på den fraflyttede adresse, indtil Andel Energi får besked om opsigelse.

Meddelelse om flytning skal gives til Andel Energi senest på dagen, hvor flytningen finder sted.

Kunden skal ved flytning oplyse Andel Energi den nye adresse samt datoen for flytningen. På selve datoen for flytningen skal Kunden endvidere foretage selvaflæsning af naturgasmåleren.

12. Opsigelse, overdragelse m.v.

12.1 Generelt

Leveringsperiode, opsigelsesvarsel og eventuel binding fremgår af henholdsvis Forsiden og Om din Gasaftale.

Ved enhver form for ophør af Gasaftalen vil Kunden modtage en slutopgørelse senest seks uger efter ophørsdatoen.

12.2 Overdragelse

Kundens rettigheder eller forpligtelser i forbindelse med Gasaftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden Andel Energis forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov.

Andel Energi må uden Kundens samtykke gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab i Europa og/ eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter/aktiver og passiver til tredjemand.

13. Dødsfald og insolvens

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Andel Energi straks underrettes herom, og naturgas-måleren skal straks aflæses. Andel Energi kan i disse tilfælde kræve sikkerhedsstillelse for fortsat naturgasleverance jf. punkt 6., medmindre andet er bestemt ved lov.

14. Person- og kontaktoplysninger

Til brug for bl.a. opfyldelse og administration af Gasaftalen, statistiske formål og markedsføring behandler Andel Energi personoplysninger om Kunden.

Behandlingen sker i overensstemmelse med Andel Energi A/S' til enhver tid gældende Privatlivspolitik, der løbende inden for persondatalovgivningens rammer kan opdateres ved meddelelse til Kunden.

Ved indgåelsen af Gasaftalen modtager Kunden Andel Energi A/S' gældende Privatlivspolitik i elektronisk form (som link eller vedhæftning) eller med almindelig post.

Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på andelenergi.dk/privatlivspolitik, ligesom Kunden ved henvendelse til Andel Energis kundeservice kan få fremsendt politikken.

Kunden skal oplyse Andel Energi om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder korrekt adresse, mail, telefonnumre mv. Meddelelser fra Andel Energi, herunder varslinger efter punkt 16, anses for at være kommet frem til Kunden, når Andel Energi har kommunikeret via e-Boks, Betalingsservice, mail, telefonnummer mv., som Kunden har oplyst til Andel Energi.

15. Uoverensstemmelser

Hvis Kunden ikke er tilfreds med Andel Energis behandling, kan Kunden henvende sig til Andel Energi Kundeklager. Henvendelsen giver ikke udsættelse af betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt er aftalt med Andel Energi. Andel Energi svarer Kunden hurtigst muligt.

Hvis Kunden fortsat er utilfreds, har Kunden mulighed for at klage til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, energianke.dk. Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

16. Ændringer

Andel Energi kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Gasaftalen i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Andel Energis levering af sine ydelser i henhold til Gasaftalen, såsom afgifter og omkostninger til distributionselskaber, banker, postdistributionselskaber eller lignende
- For at imødekomme inflation regnet fra august 2021 (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 Gasaftalen.

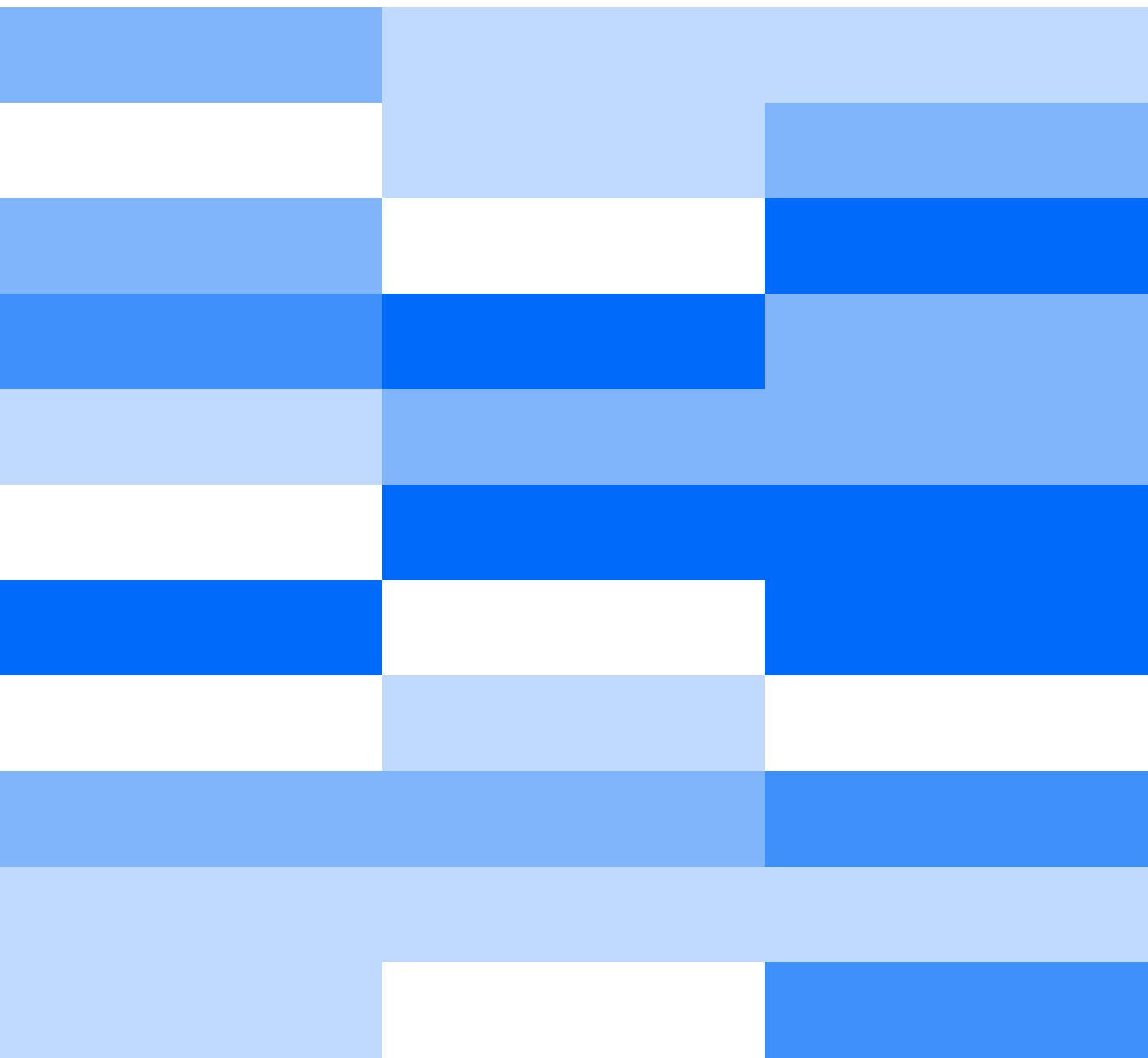
Læs mere på andelenergi.dk/gasvilkårsændringer.

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Ændringer kan varsles ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af elektronisk post (herunder mail, e-Boks og sms), faktura, Betalingsserviceoversigt eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på Andel Energis hjemmeside andelenergi.dk eller lignende steder.

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 lovovertrædelser:

- Eventuelle lovovertrædelser 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, fuldmagts-havere 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 enkeltmandsvirksomheder)
- 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 flytte-meddelelser
- 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 LinkedIns behandling af persondata, henviser vi til LinkedIns 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 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.

