

andel energi

Standardvilkår og gebyroversigt for salg af el

Privat



Standardvilkår for salg af el – Privat

Gældende fra den 6. oktober 2022

Disse standardvilkår er gældende for din aftale med Andel Energi. Nogle af punkterne er særligt vigtige, og derfor har vi fremhævet dem her. Vi anbefaler dig dog at læse samtlige vilkår, inden du indgår en aftale med os.

- Disse standardvilkår er gældende for din aftale om levering af el, som du har indgået med Andel Energi. Andel Energi opkræver en række gebyrer i forbindelse med aftalen – du kan altid se de aktuelle gebyrer på [gebyroversigten andelenergi.dk/gebyroversigt](http://gebyroversigten.andelenergi.dk/gebyroversigt).
- Du har ret til at fortryde aftalen under de omstændigheder, som følger af vilkårenes punkt 18. Fortrydelse skal ske ved besked herom til Andel Energi senest 14 dage efter den dag, hvor aftalen blev indgået.
- Al kommunikation fra Andel Energi foregår digitalt via din selvbetjening, som du har adgang til via Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk. Det betyder, at du ikke vil modtage breve fra Andel Energi med almindelig post, men at samtlige meddelelser fra Andel Energi i stedet sendes til dig i din personlige indbakke på din selvbetjening. Her vil du blandt andet modtage ordrebekræftelser, varslinger om ændringer af Aftalen og priser, servicemeddelelser, fakturaer, betalingspåmindelser og rykkere.
- Når der er en besked i din indbakke, får du en mail og evt. sms, så du ved, hvornår du skal tjekke indbakken. Det er dit ansvar at sørge for, at vi altid har din aktuelle mailadresse og dit telefonnummer. Hvis du er fritaget for offentlig Digital Post, kan du anmode om at blive fritaget for digital kommunikation med Andel Energi.
- Andel Energi kan som vilkår for at indgå aftalen eller som vilkår for fortsat levering kræve, at du stiller sikkerhed for dine betalingsforpligtelser under nærmere angivne betingelser. Læs mere om dette i vilkårenes punkt 8.
- Ved udløb af en aftale om levering af el til en fast pris modtager du en besked i din selvbetjening. Hvis ikke du foretager dig noget, overgår du ved aftalens udløb automatisk til vores variable produkt, som du kan læse mere om her: andelenergi.dk/basisenergi
- Du kan opsige aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned. Hvis du væsentligt misligholder aftalen, kan Andel Energi blandt andet ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Læs mere om dette i vilkårenes punkt 9.

Standardvilkår for salg af el – Privat

1. Definitioner

- 1.1. Medmindre andet fremgår af teksten eller af omstændighederne i øvrigt, skal de nedenfor anførte definitioner være gældende i disse standardvilkår:

"Kunden" betyder privatkunder, hvor el-leverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse.

"Andel Energi" betyder Andel Energi A/S, cvr-nr. 242 135 28.

"Vilkårene" betyder disse standardvilkår.

"Aftalen" betyder aftalen, som indgås mellem Andel Energi og Kunden om de specifikke produkter, Kunden har valgt, som vedrører alle de af aftalen omfattede aftagenumre.

"Produktperioden" betyder den periode, som fremgår af Aftalen mellem Andel Energi og Kunden.

2. Generelle bestemmelser

- 2.1. Vilkårene gælder for el-leverancer, inklusive netydelse (distribution), fra Andel Energi til privatkunder, hvor el-leverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse.
- 2.2. Vilkårene udgør en integreret del af Aftalen mellem Andel Energi og Kunden. Ved uoverensstemmelser mellem Vilkårene og Aftalen, har Aftalens bestemmelser forrang.

3. Din selvbetjening

- 3.1. 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, service-meddelelser, fakturaer, betalingspåmindelser og rykkere.
- 3.2. Kunden modtager således ikke meddelelserne som almindelige breve. Andel Energi kan dog vælge at fremsende meddelelser som almindelige breve eller via mail.
- 3.3. Meddelelser fra Andel Energi anses for fremkommet hos Kunden, når disse er sendt til Kundens indbakke i selvbetjeningen.
- 3.4. 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 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.
- 3.5. 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 via brev.

4. Levering

- 4.1. Det er en forudsætning for Andel Energis levering af elektricitet til Kunden, at Kunden er tilsluttet det kollektive forsyningsnet og dermed har indgået en aftale med sit lokale netselskab (Netselskabet), se punkt 5.
- 4.2. El-leverancen er inklusive balancekraft. Det vil sige, at Kunden til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov. Andel Energi har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor Netselskabet afbryder forsyningen.
- 4.3. Andel Energi leverer den aftalte energimængde på det overordnede højspændingsnet i Kundens prisområde (henholdsvis øst og vest for Storebælt) og sørger for den videre transport via Netselskabets distributionsnet frem til leveringspunktet (Kundens kabelskab). El-kvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i Netselskabets betingelser.

5. Forholdet mellem Kunden og Netselskabet

- 5.1. Netselskabet forestår transport af den leverede energimængde fra højspændingsnettet og til forbrugsstedet.
- 5.2. Forholdet mellem Kunden og Netselskabet er reguleret af Netselskabets til enhver tid gældende betingelser for tilslutning til og brug af det kollektive elforsyningsnet (Tilslutningsbestemmelserne). Kunden er ansvarlig for til enhver tid at opfylde Tilslutningsbestemmelserne, som kan findes på Netselskabets hjemmeside.
- 5.3. I forhold til Netselskabet skal Kunden især være opmærksom på følgende vilkår:
 - a) Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendige arbejder på det kollektive elforsyningsnet.
 - b) Kunden skal give Netselskabet uhindret adgang til elanlæg, herunder elmåler og elinstallationer, på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvelse, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af elanlæg med videre, samt afbrydelse af elforsyning.
 - c) Er elforsyningen til Kundens ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal Kunden sørge for, at alle elektriske apparater på Kundens ejendom er slukket, inden genåbningen finder sted.
 - d) Kunden skal på anmodning fra Netselskabet foretage selvaflæsning af elmåler og indberette måleresultatet til Netselskabet.

- e) Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrol-aflæsning af elmåler og hjemhente forbrugsdata.
- f) Kunden skal straks underrette Netselskabet, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.

- 5.4. Andel Energi har fuldmagt til at repræsentere Kunden i forbindelse med leverandørskifte over for Energinet.dk og Netselskabet, herunder gennem datahubben, som er en it-plattform, der ejes og drives af Energinet.dk, og som håndterer måledata, stamdata, nødvendige transaktioner og kommunikation mellem elmarkedets aktører i Danmark.
- 5.5. Mister Kunden sin netadgang, uanset årsagen hertil, kan Andel Energi ikke holdes ansvarlig for opfyldelse af Aftalen og Vilklårene.

6. Pris, betaling og fakturering

- 6.1. Alle priser i Aftalen og i Vilklårene angives og afregnes i danske kroner inkl. moms og opkræves af Andel Energi A/S.
- 6.2. Andel Energi køber net- og systemydelse af Netselskabet og Energinet.dk. Prisen for el tillægges betaling for transport af elektriciteten og de dertil knyttede omkostninger, herunder net- og systemydelse samt omkostninger til offentlige forpligtelser, elafgifter og moms. Netselskabet og Energinet.dk kan ændre i omkostningerne i op- og nedadgående retning. Sådanne ændringer vil blive viderefaktureret uændret til Kunden og varslet i overensstemmelse med gældende lovgivning. De gældende satser, som Andel Energi opkræves af Netselskabet, kan findes i Netselskabets hjemmeside. Elafgifter og betaling af omkostninger til offentlige forpligtelser samt Netselskabets bindende midlertidige prisnedsættelser viderefaktureres uændret til Kunden.
- 6.3. Kunden betaler det til enhver tid gældende faste abonnement til Andel Energi, medmindre andet fremgår af Aftalen. Det faste abonnement betales per aftage-nummer, som er omfattet af Aftalen.
- 6.4. Andel Energi opkræver desuden gebyrer efter gældende gebyroversigt. Gebyroversigten udgør en integreret del af Aftalen mellem Andel Energi og Kunden. Den til enhver tid gældende version af gebyroversigten kan altid findes på Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk.
- 6.5. Medmindre andet fremgår af Aftalen, fakturerer Andel Energi kunder kvartalsvis efter faktisk forbrug. Kunder, som ikke har fjernaflest måler og solcellekunder med årsbaseret nettoafregning, faktureres dog kvartalsvis a conto forud og bagudrettet. Andel Energi udarbejder

hvert år en årsopgørelse til kunder, som afregnes a conto og foretager årligt en periodisk slutafregning, se punkt 7.5. Det kan i Aftalen fastsættes, at afregningen sker månedsvis bagud, a conto forud eller bagudrettet eller på anden måde. Andel Energi kan ændre afregningen og afregningsfrekvensen, herunder hvis den anførte afregningsmåde ikke understøttes af datahubben.

- 6.6. Fakturaer fremsendes elektronisk via Kundens indbakke i selvbetjeningen eller pr. post, såfremt kunden er fritaget for digital kommunikation.
- 6.7. Andel Energi tilbyder et bredt udvalg af betalingsmuligheder. Der pålægges betalingsgebyr efter gældende gebyroversigt. Ved tilmelding til Betalings-service skal Kunden betale sin faktura via girokort, indtil betalingen fremgår af Kundens betalingserviceoversigt.
- 6.8. Ved automatisk kortbetaling eller betalinger via MobilePay gælder Vilkår for automatisk kortbetaling/Mobilepay i tillæg til Vilkårene. Disse kan findes på Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk.
- 6.9. Sidste rettidige betaling er 14 dage fra fakturadato, medmindre andet fremgår af Aftalen. Ved forsinket betaling tillægges rente og gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer efter rentelovens bestemmelser.
- 6.10. Oplysninger om Andel Energis aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk, og som i øvrigt udleveres efter anmodning ved henvendelse til Andel Energi. Andel Energi har ret til at ændre priserne i overensstemmelse med punkt 17.
- 6.11. 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.
- 6.12. Hvis Kunden har penge til gode hos Andel Energi, for eksempel som følge af for meget indbetalt a conto, eller hvis Kunden ved en fejl har betalt en regning flere gange, udbetales pengene via samme betalingsmiddel, som Kunden har benyttet til at betale sin faktura med. Hvis Kunden har betalt med girokort, udbetales pengene dog til Kundens NemKonto. I den forbindelse beder Andel Energi om Kundens CPR-nummer.

7. Måledata mv.

- 7.1. Medmindre andet fremgår af Aftalen, danner Netselskabets måleudstyr grundlag for afregningen mellem Andel Energi og Kunden.
- 7.2. Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og for målingernes korrekthed. Kunden opfordres til at undersøge måleren forud for leveringsstart. Har Kunden mistanke om, at måleren er beskadiget, står stille, registrerer forkert eller på anden måde har unormal funktion, er Kunden forpligtet til straks at underrette Netselskabet 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 Netselskabet med henblik på en afklaring, herunder eventuel målerundersøgelse. Kunden skal acceptere efterregulering af regningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller Netselskabets korrektion af måledata efter målefejl efter lovgivningen.
- 7.3. Det er Kundens pligt, gennem Netselskabet, at sikre Andel Energi de nødvendige måleraflysninger, for eksempel ved Netselskabets fjernaflæsning eller ved at indsende korrekt selvaflæsning én gang om året eller per anfordring.
- 7.4. Andel Energi indhenter via datahubben oplysning om forbrug og tarifoplysninger med videre på hvert enkelt aftagenummer, som er omfattet af Aftalen. Forbruget af elektricitet opgøres ud fra målte eller beregnede data.
- 7.5. Årsafregning, periodisk slutafregning og slutafregning ved ophør af Aftalen sker ud fra målte data. Er det ved afregningen ikke muligt at foretage måleraflysning, afregnes Kunden ud fra et skønnet forbrug, som indberettes til datahubben af Netselskabet efter Energinet.dk's forskrifter. For meget betalte acontobeløb tilbageføres til Kunden samtidig med årsafregningen eller slutafregningen. Hvis Kunden betaler via girokort, sker dette via Kundens Nemkonto. Ved BS-betalinger, automatiske kortbetalinger eller MobilePay tilbageføres beløbet via den af Kunden anvendte betalingsmulighed.
- 7.6. Andel Energi giver Kunden informationer om elforbruget og udviklingen i dette i overensstemmelse med lovgivningen. Kunden har adgang til at se og opdatere egne forbrugsdata i datahubben ved hjælp af personligt login fra Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk.

8. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

- 8.1. Andel Energi kan som vilkår for at indgå Aftalen eller som vilkår for fortsat levering kræve kontant depositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed for Kundens betalingsforpligtelse, hvis Andel Energi vurderer, at der er særlig grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden. Andel Energi kan endvidere kræve, at Kunden skal betale månedsvis forud eller bagud. 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.
- 8.2. 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. Se nærmere under punkt 9.
- 8.3. Sikkerhed forrentes og tilbagebetales efter gældende lovgivning.

9. Misligholdelse

- 9.1. Hvis Andel Energi eller Kunden gør sig skyldig i væsentlig misligholdelse af sine forpligtelser efter Vilkårene 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 Netselskabet. I tilfælde af misligholdelse kan Andel Energi ligeledes bestemme, at Kunden fremadrettet skal afregne el-leverancer inklusive net- og systemydelse, omkostninger til offentlige forpligtelser, elafgifter og moms månedsvis forud eller på anden måde, hvis Kunden ikke allerede gør det. Eventuelle følger af en afbrydelse af el-leverancer inklusive net- og systemydelse er Andel Energi uvedkommende.
- 9.2. Andel Energi kan ikke ophæve Aftalen om levering af elektricitet til Kunden eller foranstalte afbrydelse af elforsyningen på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug. Kunden kan ikke kræve levering fra Andel Energi, hvis Andel Energi berettiget har ophævet Aftalen med Kunden som følge af manglende rettidig sikkerhedsstillelse, før Kunden har betalt det beløb, som Kunden skylder for levering af elektricitet.

- 9.3. Andel Energi kan foranstalte afbrydelse af elforsyningen til Kunden, når Aftalen ophæves. Forsyningsafbrydelse kan ikke ske, hvis Kunden modtager levering fra en anden el-leverandør. Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen, herunder genåbning af forsyningen, afholdes af Kunden.
- 9.4. 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.
- 9.5. Hvis Netselskabet eller den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk) afbryder eller begrænser leveringen til Kunden som følge af forhold, der ikke kan tilskrives Kunden, betragtes dette ikke som misligholdelse af Aftalen.
- 9.6. 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 elnettet eller for leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold. Andel Energi er endvidere ikke ansvarlig for skade eller tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, Energinet.dk eller den nordiske elbørs, Nordpool. Fejl og mangler, som skyldes tekniske forhold i distributionsnettet, og som forårsager skader, er Netselskabets ansvar. Klage over kvaliteten i distributionsnettet rettes til Netselskabet.
- 9.7. Ved dødsfald, hvor der skal ske fortsat levering af el til efterlevende, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Andel Energi straks underrettes herom, og måleren skal straks aflæses. Andel Energi kan i disse tilfælde kræve sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering, se punkt 8, medmindre andet er bestemt ved lov.

10. Leveringshindringer og force majeure

- 10.1. I tilfælde af force majeure suspenderes Andel Energis og Kundens forpligtelser over for hinanden efter Vilkårene og Aftalen, så længe force majeure-forholdet består.
- 10.2. 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.

- 10.3. 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
- ekstraordinære naturkræfter, herunder stormflod, skybrud og isvinter,
 - samfundsfjendtlige handlinger, herunder krig og terror,
 - brand og hærværk,
 - it-manipulation eller andre hændelser, som medfører it-nedbrud, sammenbrud eller skade på elanlæg,
 - umulighed med hensyn til anskaffelse af nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller under-entreprenører,
 - arbejdsstridigheder, herunder lockout og strejke, og
 - forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energi-produktion og/eller -import (varemangel). Endvidere foreligger der force majeure, hvor en part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige omkostninger kan opfylde Vilklårene eller Aftalen. Pengemangel udgør ikke force majeure. Kan Andel Energi ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at Netselskabet eller Energinet.dk har erklæret force majeure i distributions- og/eller transmissionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem Andel Energi og Kunden.

11. Opsigelse

- 11.1. Det aftalte elprodukt leveres i den periode, som fremgår af Aftalen mellem Andel Energi og Kunden. Hvis der ikke er angivet en Produktperiode i Aftalen, løber Produktperioden indtil Aftalen opsiges eller ophæves, se punkt 11.3 og 9.1.
- 11.2. Når Kunden har indgået en Aftale med Andel Energi om levering af el til en fast pris, og Produktperioden for denne Aftale udløber, uden at parterne har indgået ny aftale eller har forlænget Aftalen, overgår Kunden automatisk til et variabelt puljeprodukt. Der afregnes da efter bestemmelserne om det pågældende produkt, som findes på Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk, og efter Vilklårene i øvrigt.
- 11.3. Medmindre andet er bestemt i Aftalen, 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.

- 11.4. Andel Energi kan 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 ophører grundet omstændigheder, der kan tilskrives Kunden.

12. Flytning og overdragelse

- 12.1. Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted), fortsætter Aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiges Aftalen, se herved punkt 11. Prisen for el-leverance på den nye adresse (forbrugssted) fastsættes til Andel Energis pris, der er gældende i det pågældende netområde og prisområde, som Kunden flytter til.
- 12.2. 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 flytning. Andel Energi meddeler Kundens flytning til ny adresse og datoen for flytningen til datahubben.
- 12.3. Hvis der er tilmeldt mere end én Kunde på et aftagenummer, hvor den ene Kunde er flyttet fra aftagenummeret, og den anden Kunde fortsat bor på aftagenummeret, 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. Slutafregning sker efter punkt 12.4 og punkt 13.
- 12.4. Kunden skal aflæse sin elmåler per flyttedatoen, medmindre Kunden har en fjernaflest elmåler, og indberette resultatet til Netselskabet, hvorefter Andel Energi fremsender en slutafregning til Kunden, se punkt 13.
- 12.5. Kunden må hverken helt eller delvist overdrage rettigheder 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 i Europa og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter (aktiver og passiver) til en tredjemand, der opfylder betingelserne for at drive el-handelsvirksomhed i Danmark.

13. Slutafregning

- 13.1. 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.

14. Person- og kontaktoplysninger

- 14.1. Til brug for bl.a. opfyldelse og administration af Aftalen, statistiske formål og markedsføring behandler Andel Energi personoplysninger om Kunden.
- 14.2. 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.
- 14.3. 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.
- 14.4. Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på andelenergi.dk/privatlivspolitik, ligesom Kunden ved henvendelse til Andel Energis kundeservice kan få fremsendt politikken.
- 14.5. Kunden kan få oplysning om Netselskabets behandling af personoplysninger på Netselskabets hjemmeside og i Tilslutningsbestemmelserne. Netselskabet bruger personoplysninger for at kunne levere sikker og pålidelig forsyning af elektricitet til alle kunder. Netselskabet behandler bl.a. personoplysninger, når det varsler afbrydelser, foretager målerbytte eller måler Kundens elforbrug.
- 14.6. Kunden skal oplyse Andel Energi om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder korrekt adresse, mail, telefonnumre mv. Meddelelser fra Andel Energi, herunder varslinger efter punkt 17, anses for fremkommet hos Kunden, når disse er sendt til Kundens indbakke i selvbetjeningen.

15. Særlige afgiftsforhold

- 15.1. Hvis Kunden er omfattet af særlige afgiftsforhold, for eksempel fordi Kunden er elvarmekunde eller egenproducent med solceller eller vindmøller, kan Kunden opnå afgiftsreduktion, hvis der bliver indgået en tilløgsaftale med Andel Energi. I disse tilfælde skal Kunden derfor kontakte Andel Energi med henblik på indgåelse af en tilløgsaftale på nærmere angivne vilkår, medmindre Kunden allerede ved bestillingen har oplyst det særlige afgiftsforhold og modtaget tillægget.

16. Klager og tvister

- 16.1. Andel Energi har en døgnservice, der formidler kontakt til Netselskabet og Energinet.dk om net-tekniske forhold.
- 16.2. Ønsker Kunden at klage over øvrige forhold i forbindelse med Aftalen eller Vilklårene, skal dette ske ved skriftlig henvendelse til Andel Energi, Hovedgaden 36, 4520 Svinninge, mail kundeservice@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.
- 16.3. 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 ec.europa.eu/odr
- 16.4. 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 som udgangspunkt ved Retten i Holbæk som rette værning. Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod Andel Energi ved sit eget hjemting, se nærmere i Retsplejelovens § 244, jøvnfør § 245, stk. 2.

17. Ændringer i aftaleperioden

- 17.1. 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 netselskaber, banker, postdistributionselskaber eller lignende.
 - For at imødekomme inflation regnet fra 1. juli 2017 (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 kundeafærd i forbindelse med administrationen af Aftalen.

Læs mere på Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk

- 17.2. Ændringer varsles i overensstemmelse med gældende lovgivning og i overensstemmelse med punkt 3.
- 17.3. Den til enhver tid gældende version af Vilkårene kan altid findes på Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk

18. Fortrydelsesret

- 18.1. Kunden kan uden begrundelse 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.
- 18.2. Meddelelsen om fortrydelse skal sendes på en af følgende måder:
- Udfyldelse af formular på hjemmesiden andelenergi.dk/fortrydelse
 - Fremsendelse af mail til kundeservice@andelenergi.dk
 - Fremsendelse af brev til Andel Energis Kundecenter, Hovedgaden 36, 4520 Svinninge.
 - Fremsendelse af fax til 70 29 29 11.
 - Benytte den standardfortrydelsesformular, der fremgår i forlængelse af disse Standardvilkår.

- 18.3. Kundens besked skal indeholde følgende:
- Dato for, hvornår Kunden bestilte Aftalen om levering af el.
 - 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.
- 18.4. 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 Vilkårene, hvilket dog ikke er et krav.
- 18.5. Hvis Kunden udøver sin fortrydelsesret, refunderer Andel Energi alle betalinger fra Kunden 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 el, efter udtrykkelig anmodning fra Kunden, skal Kunden uanset det ovenstående betale for det faktiske elforbrug i fortrydelsesperioden, herunder også afgifter og nettariffer.
- 18.6. 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.
- 18.7. Hvis Kunden ønsker, at levering af tjenesteydelser eller forsyning af elektricitet skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal Kunden betale Andel Energi et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor Kunden informerede Andel Energi om Kundens udøvelse af Aftalens fortrydelsesret, sammenlignet med fuld opfyldelse af Aftalen.

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
kundeservice@andelenergi.dk

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

Bestilt den

Forbrugerens navn

Forbrugerens adresse

Dato

Forbrugerens underskrift

(kun relevant hvis formularens indhold meddeles på papir)

Supplerende vilkår for GlobalEnergi

Senest redigeret 1. marts 2017

1. Baggrund

- 1.1. GlobalEnergi er en betegnelse for en løbende donation til Klimafonden (CVR-nr. 333 938 73) knyttet til forbruget af et elprodukt fra Andel Energi A/S.
- 1.2. For både privat- og erhvervskunder gælder det, at henholdsvis Standardvilkår for salg af el – Privat og Standardvilkår for salg af el – Erhverv finder anvendelse. Nærværende vilkår gælder således kun for de særlige aspekter, der gælder ved tilvalg af GlobalEnergi, og er supplerende til ovennævnte standardvilkår.
- 1.3. Både privatkunder og erhvervskunder omtales nedenfor som "Kunden".

2. Gaveforpligtelse til Klimafonden

- 2.1. Ved indgåelse af aftale om køb af et elprodukt med tilvalg af GlobalEnergi, accepterer Kunden at give en løbende donation til Klimafonden på et fastsat antal ører (DKK) pr. kWh el, som Kunden aftager, og som nærmere fremgår af enten ordrebekræftelsen eller aftalen, som Kunden indgår med Andel Energi A/S.
- 2.2. Ordrebekræftelsen eller aftalen med Kunden i dens helhed, som nærværende vilkår er en integreret del af, fungerer samtidig som et gavebrev til Klimafonden.
- 2.3. Donationen til Klimafonden er juridisk bindende for Kunden og gælder lige så længe, som Kunden aftager et elprodukt fra Andel Energi A/S. Gaveforpligtelsen fortsætter således, selvom Kunden skifter elprodukt, medmindre Kunden opsiges donationen, hvilket skal ske med én måneds varsel til udgangen af en måned.
- 2.4. Donationen skal tilgå Klimafonden som grundkapital, som Klimafonden efterfølgende kan disponere over i overensstemmelse med fondens vedtægter.
- 2.5. Donationen opkræves af Andel Energi A/S på Klimafondens vegne og overføres direkte til Klimafonden.

3. Klimafonden og dens virke

- 3.1. Klimafonden er en uafhængig fond, der er stiftet af Andel Holding A/S på baggrund af "Branchedeklarering af elprodukter med klimavalg" af januar 2011.
- 3.2. Klimafonden har til formål at investere modtagne donationer i vedvarende energianlæg (VE-anlæg). Det er hensigten, at klimaeffekten af bidragsydernes elforbrug neutraliseres 1:1 ved produktion og afsætning af samme mængde el (kWh), som Kunden har forbrugt, i løbet af VE-anlæggenes levetid.
- 3.3. Klimafonden er underlagt lov om erhvervsdrivende fonde og fondsmyndighedens tilsyn. Fonden har en uafhængig bestyrelse, og bortset fra betalinger i almindelig samhandel kan fondens midler aldrig gå tilbage til noget selskab i Andel koncernen.
- 3.4. Mere information om Klimafonden og dens vedtægter findes på fondens hjemmeside: klimafonden.dk

4. Information om anvendelse af donationer

- 4.1. Andel Energi A/S informerer på vegne af Klimafonden løbende på hjemmesiden andelenergi.dk om den aggregerede udligning af Kundernes forbrug, om Klimafondens administrationsomkostninger, om sammenhængen mellem donationerne, investeringerne og den faktiske elproduktion samt om overførsler af donationer til Klimafonden og gennemførelse af investeringer.
- 4.2. Information om anvendelse af donationerne vil desuden blive tilsendt de donerende Kunder én gang årligt.

5. Ændringer i kontraktperioden

- 5.1. Energipriser, tilskudssatser og andre rammevilkår kan ændre sig således, at en regulering af donationen – eller fordelingen af donationen mellem grundkapital og frie midler – kan blive nødvendig. I så fald vil Andel Energi A/S på vegne af Klimafonden varsle nye vilkår via din selvbetjening.

Gebyroversigt El Privat

Gældende fra den 1. juli 2022

Gebyrer	Pris i kr. inkl. moms
Betaling via MobilePay	0,00
Betaling via Betalingsservice	6,25
Betaling via girokort	49,00
Udskrift af kopi af faktura	40,00
Indgåelse af betalingsaftale*	140,00
Rykkerskrivelse*	100,00
Inkassomeddelelse*	100,00
Sikkerhedsstillelse	250,00
Undersøgelser ved konstateret uberettiget forbrug	Efter regning

Gebyrer (netrelaterede)

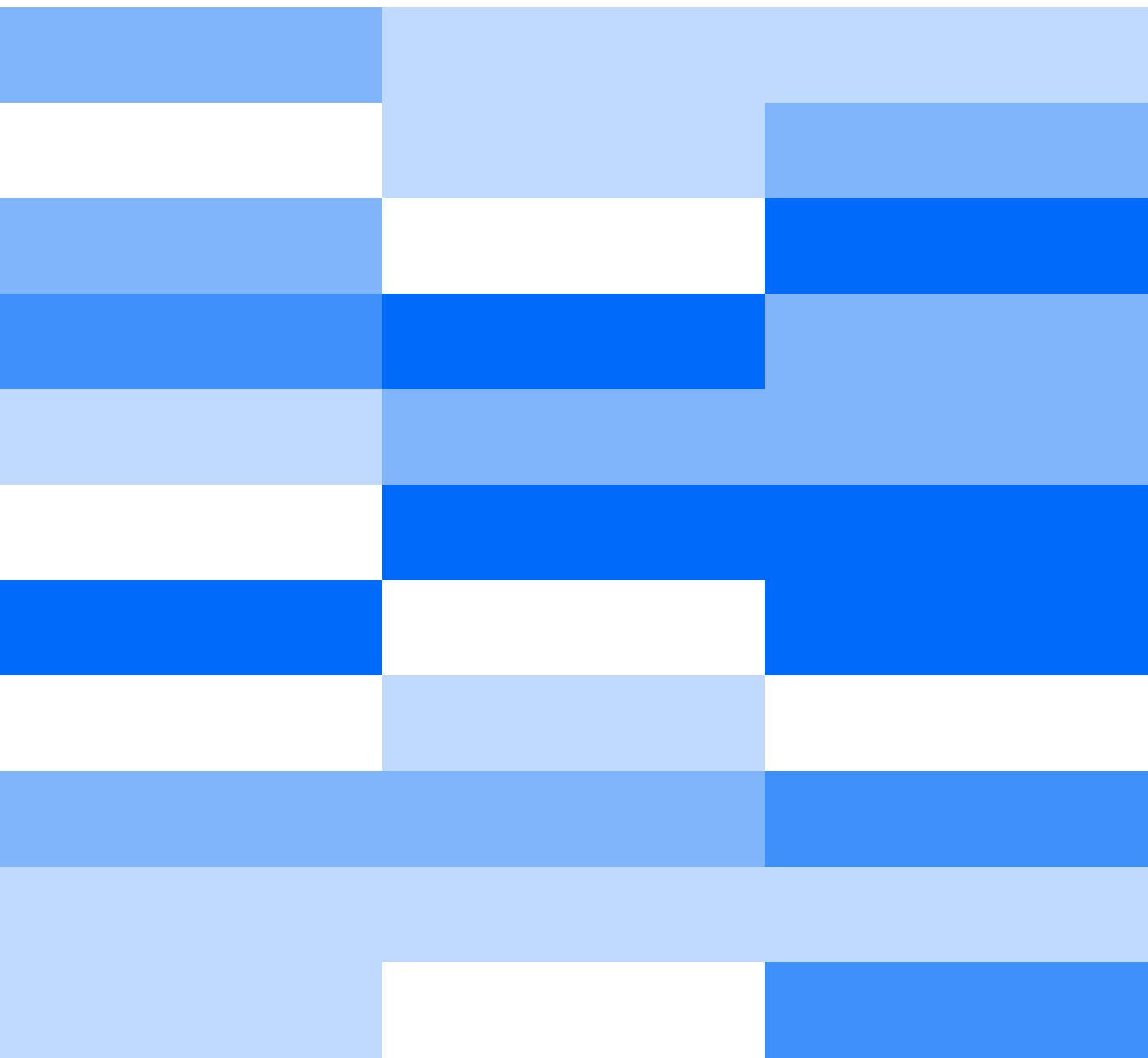
Rykker for manglende selvaflæsning*	86,00
Skønnet aflæsning ved manglende indberetning af aflæsning	95,00
Kontrolaflæsning ved aflæsningsbesøg	646,00
Afbrydelse fjernbetjent*	121,00
Genåbning fjernbetjent	151,00
Genåbning fjernbetjent (uden for normal arbejdstid)	374,00
Besøg med henblik på afbrydelse (lukkebesøg)*	771,00
Genåbning	790,00
Genåbning (uden for normal arbejdstid)	1.765,00
Fogedforretning, udkørende	Efter regning
Fogedforretning (faktisk omkostning til foged og evt. låsesmed)	Efter regning
Forgæves kørsel*	Efter regning
Kontrolmåling ved ekstra måler	2.041,00
Målerundersøgelse på stedet	1.128,00
Målerundersøgelse på akkrediteret værksted	Efter regning
Nedtagning af måler	950,00
Genopsætning af nedtaget måler	1.020,00
Uberettiget forbrug	Efter forbrug

* Momsfrit – prisen er ikke tillagt moms.

Andel Energi er berettiget til at ændre ovenstående gebyrer, hvilket er nærmere beskrevet i Standardvilkårene punkt 17. Nationalbankens officielle udlånsrente + 8%. Rentesats (Reguleres pr. 1.1 og 1.7) Rentesats (pr. 1.1.2017) 8,05 %.

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, 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 fogedretssager
- 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 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 varmepumpeløsninger.

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 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.

