

Privatlivspolitik

Andel Energi A/S

Gældende fra 1. marts 2026*

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, hvordan vi håndterer dine persondata.

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

Nogle steder skriver vi 'enkeltmandsvirksomheder', 'kun for elkunder' eller 'kun for gaskunder' i parentes. Det betyder, at afsnittet kun er relevant for denne gruppe af kunder.

Teksten er bygget tematisk op for at være så let at læse som muligt. Vi har også indsat en indholdsfortegnelse, så du hurtigt kan finde det afsnit, der er relevant for dig.

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

* Elleveringsbekendtgørelsens §§ 3-4 og 11, stk. 2, nr. 2, er først gældende fra den 1. juli 2026, jf. § 41, stk. 2 og 3.

Indhold

1. Dataansvarlig	3
2. Dit kundeforhold	3
2.1 Indgåelse af el-/gasaftale og tilbud på andre produkter og services	3
2.2 Administration af kundeforhold	4
2.3 Brug af app og selvbetjening	5
2.4 Kundeservice og rådgivning	6
2.5 Brug af chatbot	7
2.6 Anvendelse af kunstig intelligens (AI)	7
2.7 Afbrydelse af leverancer	7
2.8 Pligtmæssig information	8
2.9 Persondata om andre parter	8
3. Statistik og forskning	8
4. Markedsføring	8
4.1 Markedsføring af relevante produkter og løsninger	8
4.2 Telemarketing	9
5. Digitale tjenester og vores hjemmeside	10
5.1 Brug af vores hjemmeside	10
5.2 Administration og forbedring af digitale tjenester	10
5.3 Analyse af gennemsnitlige forbrugsmønstre, adfærd og lignende	10
5.4 Markedsføring tilpasset dig og dine interesser	11
6. Samarbejdspartnere med selvstændigt dataansvar	11
7. Fælles dataansvar	11
7.1 Virksomhedssider på sociale medier	11
7.2 Facebook	11
7.3 LinkedIn	12
7.4 Brug af hjemmesiden	12
7.5 Google Ads (DoubleClick og YouTube)	12
8. Overførsler til lande uden for EU/EØS	12
9. Dine rettigheder	13
10. Ændring af vores privatlivspolitik	13

Privatlivspolitik Andel Energi A/S

Gældende fra 1. marts 2026

1. Dataansvarlig

Den dataansvarlige for behandlingen af dine persondata er:

Andel Energi A/S
Cvr-nr. 24213528
Hovedgaden 36
4520 Svinninge
Mail kundeservice@andelenergi.dk
Telefon 70 29 29 29

2. Dit kundeforhold

2.1 Indgåelse af el-/gasaftale og tilbud på andre produkter og services

2.1.1 Formål

Når vi kommer i kontakt med dig om en ny el- eller gasaftale eller flytning af samme, behandler vi dine persondata for at kunne behandle din ordre og tilmelde dig.

Det gælder, hvis du som kunde er i direkte kontakt med os, er i kontakt med os via en eventuel samarbejdspartner eller bruger en formular på vores hjemmeside vedrørende energiløsninger såsom varmepumper, solceller, ladebokse til elbiler eller hjemmebatterier.

Når du indsender en formular og beder os og/eller vores samarbejdspartnere om at sende dig et tilbud, behandler vi dine persondata, ligesom vi videregiver de nødvendige oplysninger til vores samarbejdspartnere, så de kan kontakte dig for at sende et tilbud. Hvis du accepterer tilbuddet, behandler vi og/eller vores samarbejdspartnere de nødvendige oplysninger om dig for at indgå en aftale og levere de relevante produkter og services.

Vi optager telefonsamtaler forud for eventuel aftaleindgåelse med henblik på at dokumentere de oplysninger, der gives til dig.

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, gas eller andre services til dig.
- at give dig et tilbud om levering af andre af vores produkter.
- at sørge for kreditgodkendelse eller lånegodkendelse (for andre produkter end el, gas og serviceaftaler) af dig.
- at sikre entydig identifikation af dig.

Se herudover punkt 2.2 om administration af kundeforhold.

2.1.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail og telefonnummer, herunder når du bruger formularer på vores hjemmeside, der vedrører energiløsninger såsom varmepumper, solceller, ladebokse til elbiler, eller hjemmebatterier.
- CPR-nummer (kun for elkunder).
- CVR-nummer og virksomhedsnavn (kun for enkeltmands-virksomheder).
- Forbrugs- og leveringsoplysninger.
- Type af aftale og produkt.
- Oplysning om kredit- eller lånegodkendelse (kun for andre produkter end el, gas og serviceaftaler).
- Oplysninger om din boligtype, boligens opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand, boligens byggeår og estimeret forbrug, hvis du bestiller en varmepumpe eller et hjemmebatteri.
- Oplysning om elbil og solceller, hvis du bestiller en ladeboks.
- Oplysninger om din boligs elinstallationer, f.eks. om du har en godkendt jordforbindelse i husstanden.

2.1.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv.
- Offentlige registre, herunder BBR og Det Centrale Personregister (CPR).
- 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.
- Ejendomsrådgivere, boligselskaber, udlejere, fuldmagts-havere, eller andre som efter aftale med dig opretter dig som kunde hos os.

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 kunne behandle din anmodning om levering af produkter og services.

Vi behandler dine persondata i forbindelse med indgåelse af aftale som dokumentation for aftaleindgåelsen, jf. elleveringsbekendtgørelsens § 3, stk. 4

Vi behandler derudover dit CPR-nummer (kun for elkunder), da vi er forpligtet til det i medfør af:

- Energinets Markedsforskrift H1 (udstedt med hjemmel i Elforsyningsloven) § 13, stk. 9, jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1.

Vi behandler optagelser af telefonsamtaler forud for eventuel aftaleindgåelse med henblik på at dokumentere de oplysninger, der gives til dig, jf. elleveringsbekendtgørelsens § 4, stk. 1.

Vi behandler desuden optagelser af telefonsamtaler til at forbedre vores tjenester ved at uddanne medarbejdere, kategorisere samtaler for at håndtere hændelser og følge op på tendenser og interesser hos kunder på grundlag af samtykke, jf. GDPR art. 6.1.a.

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, installatører, leverandører af teknisk support og finansielle virksomheder samt leverandører, f.eks. til udsendelse af fysisk og elektronisk post).
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold og på at sende tilbud samt indgå aftaler om relevante produkter og services på din anmodning (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk).
- Offentlige myndigheder.
- Aktører inden for energibranchen (net- og distributionsselskaber og energileverandører) samt det statsejede selskab Energinet, hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf.

2.1.6 Opbevaring

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

Hvis du er eller bliver kunde hos os, så gælder den opbevaringsfrist, som er angivet for hvert behandlingsformål, vi har beskrevet i privatlivspolitikken (f.eks. punkt 2.2 om administration af kundeforhold og punkt 2.4 om kundeservice og rådgivning).

Dokumentation for selve aftaleindgåelsen opbevares i alle tilfælde mindst 1 år fra aftalens indgåelse som krævet efter elleveringsbekendtgørelsen.

Hvis du ikke bliver kunde hos os, så opbevarer vi som hovedregel dine persondata i op til 2 år efter, at du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Optagede telefonsamtaler opbevares i op til 1 år, hvis aftale indgås og opbevares i op til 6 måneder, hvis aftale ikke indgås, som krævet efter elleveringsbekendtgørelsen.

Optagede telefonsamtaler til at forbedre vores tjenester og kategorisere samtaler opbevares i op til 6 måneder efter optagelse.

CPR-nummer (kun for elkunder) opbevarer vi op til 1 år, efter vi har fået oplysning om, at du ikke vil være kunde hos os (når du gør brug af din fortrydelsesret).

Persondata indsendt via formularer på vores hjemmeside opbevarer vi i 90 dage, efter vi har modtaget dem, eller sletter dem, hvis vi får besked fra dig om, at du alligevel ikke ønsker nogen produkter eller 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.

2.2 Administration af kundeforhold

2.2.1 Formål

Når du er kunde hos os, behandler vi dine persondata for at administrere kundeforholdet, herunder med henblik på:

- at sikre, at der bliver leveret el, gas 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 relevant betalingsmetode.
- at håndtere din forespørgsel, hvis du kontakter os.
- at rådgive dig om energiforbrug og energibesparelse.
- at håndtere din opsigelse af elaftale, hvis der ikke foreligger en ny elleveringsaftale på aftagenummeret.
- at udbetale eventuelle tilgodehavender.

2.2.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, bank- og betalingsoplysninger, kunde- og aftalekontonummer, aftagenummer, fuldmagtsforhold og status i CPR (f.eks. navne- og adressebeskyttelse m.v.).
- CPR-nummer (kun for elkunder).
- CVR-nummer og virksomhedsnavn (kun for enkeltmands-virksomheder).
- Oplysning om kredit- eller lånegodkendelse.
- Oplysninger om din boligtype, boligens opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand, boligens byggeår og estimeret forbrug, oplysning om elbil, oplysning om solceller.
- Forbrugs- og leveringsoplysninger.
- Type af aftale og produkt.
- Forbrugsmønstre, energivaner og energirelaterede produkter.
- Eventuelle oplysninger om udeståender samt inkasso og fogedretssager.
- Oplysninger relateret til eventuelle bonusordninger.
- Oplysninger vedrørende klagesager.
- Eventuelle oplysninger om konkurs.
- Eventuelle oplysninger om strømafbrydelser.
- Eventuelle oplysninger om lovovertrædelser (f.eks. tyveri af strøm) relateret til de ydelser, vi leverer, med henblik på anmeldelse til myndigheder.

2.2.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv.
- Offentlige registre, herunder BBR og Det Centrale Personregister (CPR).
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder).
- Evida (kun for gaskunder).
- Kreditoplysningsbureauer.
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flyttemeddelelser.
- Installatører eller serviceudbydere i forbindelse med din installation eller serviceaftale.

- Medlemmer af din husstand, som tilmelder sig el eller gas på jeres adresse.
- Ejendomsmæglere, boligselskaber, udlejere, fuldmagts-havere, andre samarbejdspartnere, som efter aftale med dig opretter dig som kunde hos os.
- 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).

2.2.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.b, da behandlingen af dine persondata er nødvendig for at opfylde din aftale om levering af energiydelser.
- GDPR, artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesser er at føre et ajourført kunderegister.
- Elleveringsbekendtgørelsens § 29, jf. GDPR, artikel 6.1.c, da vi har pligt til at videregive oplysninger om afbrydelse af leverance af el til ejer af en ejendom.
- Energinets Markedsforskrift H1 (udstedt med hjemmel i Elforsyningsloven), herunder forskriftens § 13, stk. 9, jf. GDPR artikel 6.1.c, da behandlingen er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse.
- Samtykke, jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 2 (for gaskunder).

Vi behandler derudover dit CPR-nummer (kun for elkunder) på baggrund af krav herom i henhold til:

- Energinets Markedsforskrift H1 (udstedt med hjemmel i Elforsyningsloven), herunder forskriftens § 13, stk. 9, jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1.

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, installatører, leverandører af teknisk support og leverandørydelser, f.eks. udsendelse af fysisk og elektronisk post).
- Andre samarbejdspartnere, herunder i forbindelse med fordels- og rabataftaler.
- 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 distributionsselskaber og energileverandører) samt det statsejede selskab Energinet, hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf.
- Offentlige myndigheder.
- Gældsinddrivelsesvirksomheder.
- Ejer af en ejendom, hvor elleveringsaftale til et aftage-nummer opsiges af en elkunde, uden at der foreligger en ny elleveringsaftale til dette aftagenummer.

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 2 år efter, at dit kundeforhold ophører, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services. Dokumentation vedrørende fremsendelse af din regning slettes efter 3 år.

Hvis du har købt produkter eller services med garanti, opbevarer vi dine oplysninger minimum i hele garantiperioden, uanset om dit kundeforhold ophører og den anførte opbevaringsfrist udløber før garantiperiodens udløb.

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

- Oplysning om kredit- eller lånegodkendelse og andre oplysninger, som vi er forpligtet til at opbevare iht. bogføringsloven (bl.a. regninger, tilgodehavender, korrespondancer, betalingsoplysninger og lignende oplysninger som er nødvendige for at dokumentere vores bogføring) opbevares i 5 år fra udløb af det regnskabsår, hvor dit kundeforhold ophører.
- CPR-nummer (kun for elkunder) og loginoplysninger til vores selvbetjeningsløsninger opbevarer vi op til 1 år, efter du er stoppet som kunde.
- Oplysninger indsendt via formularer på vores hjemmeside opbevarer vi i 90 dage, efter vi har modtaget dem, eller sletter dem, hvis vi får besked fra dig om, at du alligevel ikke ønsker nogen produkter eller 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.

2.3 Brug af app og selvbetjening

2.3.1 Formål

I tillæg til punkt 2.2 ovenfor om administration af kundeforhold, behandler vi dine persondata i vores selvbetjening og i vores app, hvis du benytter den til at følge med i dit forbrug, dine betalinger og ændre dine oplysninger m.v.

Hvis du har givet tilladelse til at modtage notifikationer, behandler vi dine persondata, så vi kan kontakte dig, f.eks. 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 i appen giver samtykke til, at vi må bruge dine oplysninger i forbindelse med vores markedsføring, kan du læse mere om vores behandling af persondata til det formål under punkt 3.1.

2.3.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, bank- og betalingsoplysninger samt forbrugs- og leveringsoplysninger.
- Loginoplysninger til andelenergi.dk og vores app.
- Oplysninger om din boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand, oplysning om elbil, hjemmebatteri og solceller.
- Forbrugsmønstre, præferencer, energivaner og energi-relaterede produkter.

2.3.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv.
- Offentlige registre, herunder BBR og Det Centrale Personregister (CPR).
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder).
- Evida (kun for gaskunder).
- 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).

2.3.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.b, da behandlingen af dine persondata er nødvendig for at kunne stille en selvbetjeningsløsning til rådighed, hvor du kan se og ændre i dine oplysninger.
- Elleveringsbekendtgørelsens §9, jf. GDPR artikel 6.1.c, da behandlingen er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse.

2.3.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og konsulenter, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed.
- 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).

2.3.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt. Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 1 år efter, at dit kundeforhold er ophørt, eller at du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

- CPR-nummer (kun for elkunder) og loginoplysninger til vores selvbetjeningsløsninger opbevarer vi op til 1 år, efter du er stoppet som kunde.

2.4 Kundeservice og rådgivning

2.4.1 Formål

Når du kontakter vores kundeservice, eller indsender en formular med henblik på, at vi kontakter dig, behandler vi dine persondata for at kunne håndtere din henvendelse.

Vi optager telefonsamtaler for at kunne dokumentere indholdet, men kun hvis du har afgivet samtykke til optagelse, eller hvis vi har legitim interesse i at optage samtalen, f.eks. til dokumentation af en mundtlig aftale. Derudover bruger vi optagelserne til at forbedre vores tjenester ved at uddanne medarbejdere, kategorisere samtaler for at håndtere hændelser og følge op på tendenser og interesser hos kunder. Endvidere optages kunderådgiveren ved henvendelser til kundeservice, for at kvalitetssikre rådgivningen.

Vi bruger kunstig intelligens (AI) til at udarbejde en skriftlig opsummering af telefonsamtaler. AI-systemet opsummerer udelukkende oplysninger af relevans for vores services og frasorterer anden information afgivet under telefonsamtalen.

Vi behandler i øvrigt dine persondata, når vi foretager kundetilfredshedsundersøgelser via telefon, e-mail eller hjemmesider.

2.4.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, bank- og betalingsoplysninger, dit kunde- og aftalekontonummer, aftage-nummer, fuldmagtsforhold og status i CPR (f.eks. navne- og adressebeskyttelse m.v.).
- CPR-nummer (kun for elkunder).
- CVR-nummer, virksomhedsnavn (kun for enkeltmands-virksomheder).
- Oplysning om kredit- eller lånegodkendelse.
- Oplysninger om din boligtype, boligens opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand, boligens byggeår og estimeret forbrug, oplysning om elbil, oplysning om solceller.
- Detaljerede forbrugs- og leveringsoplysninger.
- Type af aftale og produkt.
- Forbrugsmønstre, energivaner og energirelaterede produkter.
- Eventuelle oplysninger om udeståender samt inkasso og fogedretssager.
- Oplysninger relateret til eventuelle bonusordninger.
- Oplysninger vedrørende klagesager.
- Eventuelle oplysninger om konkurs.
- Eventuelle oplysninger om strømafbrydelser.
- Oplysninger om eventuelle lovovertrædelser (f.eks. tyveri af strøm) relateret til de ydelser, vi leverer, med henblik på anmeldelse til myndigheder.
- Forbrugsmønstre, energivaner og energirelaterede produkter.
- Optagelse af telefonsamtaler, opsummering af telefonsamtaler samt korrespondance med kundeservice og/eller andre medarbejdere.
- Oplysninger vedrørende klagesager.

2.4.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv.
- Tredjeparter, som kontakter os på vegne af dig.
- Offentlige registre, herunder BBR og Det Centrale Personregister (CPR).
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder).
- Evida (kun for gaskunder).
- Kreditoplysningsbureauer.
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flyttemeddelelser.
- Installatører eller serviceudbydere i forbindelse med din installation eller serviceaftale.
- Ejendomsmæglere, boligselskaber, udlejere, fuldmagts-havere og andre samarbejdspartnere, som efter aftale med dig opretter dig som kunde hos os.
- 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).
- Medlemmer af din husstand, som tilmelder sig el eller gas på jeres adresse.

2.4.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.b, da behandlingen af dine persondata er

nødvendig for at opfylde din aftale om levering af energiydelser.

- Energinets Markedsforskrift H1 (udstedt med hjemmel i Elforsyningsloven), herunder forskriftens § 13, stk. 9, jf. GDPR artikel 6.1.c, da behandlingen er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse.
- Elleveringsbekendtgørelsens § 11, stk. 2, nr. 2, da behandlingen er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse.

Vi behandler derudover dit CPR-nummer (kun for elkunder) på baggrund af krav herom i henhold til:

- Energinets Markedsforskrift H1 (udstedt med hjemmel i Elforsyningsloven), herunder forskriftens § 13, stk. 9, jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1.

Vi behandler optagelser af telefonsamtaler til at forbedre vores tjenester ved at uddanne medarbejdere, kategorisere samtaler for at håndtere hændelser og følge op på tendenser og interesser hos kunder på grundlag af samtykke, jf. GDPR art. 6.1.a.

Vi behandler optagelser og skriftlig opsummering af telefonsamtaler til brug for dokumentation på grundlag af GDPR art. 6.1.f, hvor det er vores legitime interesse at kunne dokumentere telefonsamtalernes indhold.

Vi behandler optagelser af kunderådgiveren på grundlag af GDPR artikel 6.1.f, hvor det er vores legitime interesse at kunne kvalitetssikre kunderådgivning.

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, installatører, leverandører af teknisk support og leverandørydelser, f.eks. udsendelse af fysisk og elektronisk post).
- Andre samarbejdspartnere, herunder i forbindelse med fordele- og rabataftaler.
- 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 op til 2 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services. Vi opbevarer eventuel optagelse af telefonsamtaler i op til 6 måneder efter optagelsen.

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.

Detaljeret forbrugs- og leveringsoplysninger opbevares som krævet efter elleveringsbekendtgørelsen i mindst 2 år fra forbrugstidspunktet, dog først fra den dag du blev kunde hos os, hvis denne periode er kortere.

2.5 Brug af chatbot

Når du bruger vores chatbot på hjemmesiden, behandler vi persondata om dig for at håndtere din forespørgsel, jf. også punkt 2.4 om kundeservice og rådgivning, ligesom din samtale med vores chatbot også bliver brugt til at forbedre vores chatbots svar og derigennem oplevelsen af samtalen.

Se i øvrigt punkt 2.4.

2.6 Anvendelse af kunstig intelligens (AI)

Hos Andel Energi anvender vi AI til at understøtte vores forretningsprocesser samt levering og præsentation af vores produkter, services og digitale værktøjer m.v.

Vi bruger blandt andet AI til at understøtte vores administration af dit kundeforhold, herunder til at kunne strukturere data og i sidste ende præsentere dig for f.eks. forbrugs-mønstre eller lignende.

Ligeledes bruger vi AI til at understøtte vores kundeservice og rådgivning, så dine forespørgsler f.eks. bliver modtaget og håndteret korrekt.

AI bliver udelukkende brugt til at understøtte de formål, som fremgår af denne privatlivspolitik.

2.7 Afbrydelse af leverancer

2.7.1 Formål

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

For at sikre, at afbrydelse af el eller gas ikke udsætter dig eller personer i din husstand for skade eller fare, kan der i forbindelse med afbrydelsen være et særligt behov for at behandle følsomme personoplysninger eller oplysninger om straffbare forhold. Følsomme personoplysninger kan f.eks. være helbredsoplysninger i forbindelse med sygdom, alderdomssvækkelse eller hjælpeløs tilstand.

Det kan samtidig være nødvendigt at inddrage kommunen eller videregive oplysninger til politiet, f.eks. i tilfælde af tyveri af strøm.

Derudover er det i tilfælde af misligholdelse nødvendigt ved lejemål at informere ejeren af ejendommen om afbrydelsen.

2.7.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, bank- og betalingsoplysninger, leveringspunkt, kunde- og aftalekontonummer, aftagenummer, fuldmagtsforhold og status i CPR (f.eks. navne- og adressebeskyttelse m.v.).
- CPR-nummer (kun for elkunder).
- CVR-nummer, virksomhedsnavn (kun for enkeltmands-virksomheder).
- Forbrugs- og leveringsoplysninger.
- Type af aftale og produkt.
- Oplysninger vedrørende klagesager.
- Eventuelle oplysninger om konkurs.
- Eventuelle oplysninger om strømafbrydelser.
- Eventuelle oplysninger om udestående samt inkasso og fagedretssager.

- Eventuelle oplysninger om børn i husstanden og deres alder.
- Eventuelle oplysninger om lovovertrædelser (f.eks. tyveri af strøm) relateret til de ydelser, vi leverer, med henblik på anmeldelse til myndigheder.

2.7.3 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.

2.7.4 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.
- GDPR artikel 6.1.b, da behandlingen af dine persondata er nødvendig for at sikre overholdelse af den aftale, du har med os om levering af energiydelser.
- Elleveringsbekendtgørelsens § 3, stk. 2, nr. 3, jf. GDPR artikel 6.1.c, da vi har pligt til at videregive oplysninger om afbrydelse af leverance af el til ejer af en ejendom.

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, leverandører af teknisk support og øvrige 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 distributionsselskaber og energileverandører) samt det statsejede selskab Energinet, hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf.
- Offentlige myndigheder.
- Ejer af en ejendom, hvor du misligholder din elleveringsaftale.
- Gældsinddrivelsesvirksomheder.

2.7.6 Opbevaring

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

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 2 år efter, dit kundeforhold er ophørt, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

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

- Bogføringsoplysninger (bl.a. regninger, 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 det regnskabsår, hvor dit kundeforhold ophører.
- CPR-nummer (kun for elkunder) og loginoplysninger til vores selvbetjeningsløsninger opbevarer vi op til 1 år, efter du er stoppet som kunde.

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.

2.8 Pligtmæssig information

Vi har under punkt 2.1-2.7 angivet, hvilke oplysninger vi indsamler om dig. For at blive kunde hos Andel Energi er det obligatorisk, at vi behandler dine kontaktoplysninger, herunder navn, adresse og CPR-nummer (lovpligtigt for elkunder), samt at vi løbende behandler dine forbrugsoplysninger. Disse oplysninger er derfor nødvendige for at etablere og opretholde vores kundeforhold.

2.9 Persondata om andre parter

Vi kan i visse tilfælde bede dig om at afgive persondata om andre personer, herunder personer som er omfattet af din husstand. Det kan f.eks. 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 oplysningerne til os. Du skal derfor henvise dem til denne privatlivspolitik, når du giver os deres oplysninger.

3. Statistik og forskning

3.1 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. I den forbindelse anonymiserer eller pseudonymiserer vi dine oplysninger i videst muligt omfang.

3.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer og fødselsdato.
- Forbrugsmønstre og faktisk forbrug på timeniveau, energivaner og energirelaterede produkter.
- Oplysninger om din boligtype, din boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer), boligens byggeår og estimeret forbrug, oplysning om elbil og om solceller.
- 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.

3.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv.
- Ejendomsrådgivere, boligselskaber, udlejere, fuldmagts-havere eller andre, som efter aftale med dig har videregivet dine oplysninger.

- Offentlige registre, herunder BBR.
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder).
- Transmissions- og distributionsselskaber på energiområdet.
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flyttemeddelelser.

3.4 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.

3.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, leverandører af teknisk support og øvrige 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 samarbejdspartner som f.eks. Danmarks Statistik.

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 2 år efter, at dit kundeforhold er ophørt, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services. Nogle persondata gemmer vi i kortere eller længere tid afhængig af formålet.

Det gælder:

- Bogføringsoplysninger (bl.a. regninger, 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 det regnskabsår, hvor dit kundeforhold ophører.

4. Markedsføring

4.1 Markedsføring af relevante produkter og løsninger

4.1.1 Formål

Vi bruger dine persondata til at sende nyhedsmails samt anden lignende elektronisk/telefonisk markedsføring (herunder om webinarer, konkurrencer m.v.), hvis du har givet samtykke til at modtage markedsføring. Det kan f.eks. være markedsføring af el- og gasaftaler, varmepumpeløsninger, solceller, ladeboks til elbil, hjemmebatterier eller andre produkter. Vi kan også bruge dine oplysninger til markedsføring sendt med almindelig post.

Hvis du giver samtykke til, at vi må ringe til dig i forbindelse med tilbud om køb af vores produkter, behandler vi dine persondata for at kunne kontakte dig.

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

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.

4.1.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato, køn og IP-adresse.
- Forbrugsmønstre, energivaner og energirelaterede produkter.

4.1.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv.
- Offentlige registre, herunder BBR.
- Samarbejdspartnere i forbindelse med markedsføring, herunder samarbejdspartnere der varetager konkurrencer og webinarer m.v.
- Samarbejdspartnere som har indsamlet dit samtykke på vegne af os.
- Sociale medier.

4.1.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Dit samtykke til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, herunder behandling til brug for deltagelse i webinarer og konkurrencer m.v., jf. GDPR artikel 6.1.a.
- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne behandle oplysninger til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, samt forudsat at markedsføring ikke stiller krav om samtykke.

4.1.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, leverandører af teknisk support og øvrige 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.

4.1.6 Opbevaring

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

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 2 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.

Persondata indsendt via formularer på vores hjemmeside opbevarer vi i 90 dage, efter vi har modtaget dem, eller sletter dem, hvis vi får besked fra dig om, at du alligevel ikke ønsker nogen produkter eller services.

4.2 Telemarketing

4.2.1 Formål

Hvis du giver samtykke til, at vi må ringe til dig i forbindelse med tilbud om køb af vores produkter, behandler vi dine persondata for at kunne kontakte dig. Vi optager telefonsamtalen med dig, for at kunne dokumentere oplysninger, der er givet forud for en eventuel aftaleindgåelse.

Du kan læse mere om vores behandling af dine persondata i punkt 2.1 og 2.2.

4.2.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

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

4.2.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

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

4.2.4 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 retlige forpligtigelse til at dokumentere de oplysninger, der er givet forud for eventuel aftaleindgåelse ved telefonsamtale, jf. elleveringsbekendtgørelsens § 4, stk. 1.

4.2.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

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

4.2.6 Opbevaring

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

Vi opbevarer optagelser af telefonsamtaler i op til 1 år, hvis aftale indgås og i op til 6 måneder, hvis aftale ikke indgås, som krævet efter elleveringsbekendtgørelsen.

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

5. Digitale tjenester og vores hjemmeside

5.1 Brug af vores hjemmeside

Når du bruger vores hjemmeside bliver der opsamlet persondata om din adfærd ved hjælp af cookies.

Vi behandler dine persondata i forbindelse med din brug af vores hjemmeside og som yderligere beskrevet i vores cookiepolitik, på grundlag af samtykke iht. GDPR artikel 6.1.a, dog med undtagelse af persondata indsamlet via nødvendige cookies, som vil blive behandlet på grundlag af GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at tilbyde dig en interessant hjemmeside, som fungerer optimalt.

Du kan læse mere om brugen af cookies i vores cookiepolitik, som du kan finde på andelenergi.dk/cookies. Du kan tilbagekalde eller ændre dit samtykke ved at fravælge cookies i cookieoversigten, ligesom du kan blokere cookies i din browser.

5.2 Administration og forbedring af digitale tjenester

5.2.1 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 (herunder ved anvendelse af cookies, se også punkt 4.1 ovenfor).

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

5.2.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

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

5.2.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv.
- Sociale medier og Google Ads.

5.2.4 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.

5.2.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

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

5.2.6 Opbevaring

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

Vi opbevarer som udgangspunkt persondata op til 2 år, efter at dit kundeforhold er ophørt.

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

5.3 Analyse af gennemsnitlige forbrugsmønstre, adfærd og lignende

5.3.1 Formål

For at vi kan udvikle vores produkter og hjælpe vores kunder med at få en bedre brugeroplevelse eller en lavere energiregning, foretager 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.

5.3.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato og betalingsmetode.
- Forbrugsmønstre, energivaner og energirelaterede produkter.
- Oplysninger om din boligtype, din boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe), boligens byggeår, estimeret forbrug, oplysning om elbil og solceller

5.3.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv.
- Offentlige registre, herunder BBR.
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder).
- Evida (kun for gaskunder).
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flyttemeddelelser.
- 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)

5.3.4 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.

5.3.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, leverandører af teknisk support og øvrige 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.

5.3.6 Opbevaring

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

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 2 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

5.4 Markedsføring tilpasset dig og dine interesser

5.4.1 Formål

For at sikre at markedsføring på vores egen hjemmeside, sociale medier m.v., er relevant for dig, behandler vi dine persondata, så vi kan tilpasse markedsføringen efter dine interesser (herunder ved anvendelse af cookies, se også punkt 4.1 ovenfor). Hvis du har givet samtykke hertil, behandler vi også oplysninger vedrørende forbrug, som du har angivet via vores app og selvbetjening, så vi kan tilpasse vores markedsføring specifikt til dig og dine behov.

5.4.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer og fødselsdato.
- Oplysninger om din adfærd på vores digitale tjenester (f.eks. browsere, operativsystem og hvilket indhold du ser m.v.).
- Oplysninger om din adfærd på internettet, herunder dine interesser.
- Oplysninger om din boligtype, din boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer), boligens byggeår, estimeret forbrug, oplysning om elbil eller solceller.
- Oplysninger om dine køb af produkter og services hos selskaber, der er koncernforbundet med Andel Energi A/S.

5.4.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv.
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder).
- Evida (kun for gaskunder).
- Offentlige registre, herunder BBR.
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold og markedsføring (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk).

5.4.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

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

5.4.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

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

5.4.6 Opbevaring

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

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 2 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 (for eksempel browsere, operativsystem m.v.) indsamles og opbevares via cookies og lignende teknologier i overensstemmelse med vores cookiepolitik, som du kan se på andelenergi.dk/cookies.

Informationer om markedsføringsmateriale, vi har sendt til dig, 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.

6. Samarbejdspartnere med selvstændigt dataansvar

Vi indgår løbende samarbejder med forskellige samarbejdspartnere, herunder i forbindelse med fordels- og rabataftaler. I den forbindelse agerer Andel Energi og vores samarbejdspartnere hver især ofte som selvstændigt dataansvarlige for behandling af dine persondata.

Den enkelte samarbejdspartner behandler i den forbindelse dine persondata i overensstemmelse med deres egen privatlivspolitik, mens vi behandler dine persondata i overensstemmelse med vores privatlivspolitik.

7. Fælles dataansvar

Andel Energi kan i visse tilfælde agere som fælles dataansvarlig med eksterne tredjeparter for indsamlingen af dine persondata. Det kan du læse mere nedenfor.

7.1 Virksomhedssider på sociale medier

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

7.2 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.

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.

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

7.4 Brug af hjemmesiden

Som også beskrevet ovenfor i afsnit 5.1 om brug af vores hjemmeside og som yderligere beskrevet i vores cookiepolitik (andelenergi.dk/cookies), anvender Andel Energi cookies til at vise relevante annoncer og til at forbedre vores hjemmeside, f.eks. cookies der tracker de besøgendes adfærd.

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. Det fælles dataansvar omfatter kun det forhold, at vi giver disse tredjeparter mulighed for at indsamle cookiedata (persondata) om dig.

I andre tilfælde vil tredjeparter være Andel Energis databehandlere i forbindelse med de cookies, som sættes på din enhed. Visse af disse databehandlere kan overføre dine persondata til tredjelande uden for EU/EØS, herunder USA. Sådanne overførsler sker på baggrund af EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser, hvori der er inkluderet de nødvendige supplerende foranstaltninger til sikring af dine persondata.

7.5 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/privatliv.

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

8. Overførsler til lande uden for EU/EØS

Som udgangspunkt bliver persondata kun behandlet inden for EU/EØS. Persondata vil dog i begrænset omfang blive overført til tredjelande uden for EU/EØS, herunder f.eks. USA primært i forbindelse med vores og vores underleverandørers brug af USA-baserede leverandører af cloud services. I så fald sikrer vi, at der er etableret et overførselsgrundlag for denne overførsel samt truffet passende sikkerhedsforanstaltninger. Alle overførsler underlægges passende beskyttelsesforanstaltninger som beskrevet i GDPR, art. 46 (oftest EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser

for overførsel af persondata til tredjelande uden for EU/EØS, jf. GDPR, art. 46.2.c), medmindre der foreligger en tilstrækkelighedsafgørelse, jf. GDPR art. 45 (f.eks. som følge af certificering under EU-US Data Privacy Framework for amerikanske virksomheder).

Du har mulighed for at få oplysning om eller eventuelt kopi af hvilke nødvendige garantier, der udgør grundlaget for overførsel af personoplysninger til modtagere uden for EU/EØS ved at kontakte os på GDPR_henvendelser@andelenergi.dk.

9. Dine rettigheder

Du har følgende rettigheder:

- Du har ret til at anmode om indsigt i, berigtigelse af eller sletning af dine persondata.
- Du har 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 tilbagekaldelsen 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 databeskyttelsestilsynsmyndighed, f.eks. Datatilsynet. Derudover har du ret til at

gøre indsigelse mod vores behandling af dine persondata i følgende tilfælde:

- (a) 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.
- (b) 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.

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.

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.

10. 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 i relevant omfang.