

Læsevejledning til vilkår for Andel Energi × Clever Go

Disse vilkår gælder for din Andel Energi × Clever Go aftale. Det er én samlet aftale med Andel Energi A/S CVR-nr. 24213528, Hovedgaden 36, 4520 Svinninge ("Andel Energi"), men da den kombinerer flere produkter med forskellige vilkår, er der nogle forhold, du skal være særligt opmærksom på. Derfor har vi fremhævet dem her.

Aftalen består af to dokumenter

Din Andel Energi × Clever Go aftale består af følgende dokumenter:

- (a) Din aftale ("Aftalen"), som viser, hvilke produkter som indgår i din Andel Energi × Clever Go aftale – både for levering af el og din ladeløsning.
 - (b) Dine vilkår, som indeholder tre dele:
 - "Vilkår for salg af el til privatkunder", som er vilkårene for din elaftale.
 - "Gebyroversigt – El til privatkunder", som er de gebyrer, der gælder din elaftale
 - "Vilkår – Forbrugsafregnet opladning", som er vilkårene for din ladeløsning.
- Opstår der uoverensstemmelse mellem aftalen (a) og (b) vilkårene, har aftalen forrang.

Sådan skal du læse vilkårene for ladeløsningen

Da din aftale er én samlet aftale med Andel Energi, skal du være opmærksom på dette, når du læser vilkårene for ladeløsningen.

Når der står **Clever**, skal du forstå det som **Andel Energi**.

Ifølge § 2 *Pris og betaling* opkræver Andel Energi A/S betaling på vegne af Clever for Forbrugsafregnet Opladning, og Clever kan til enhver tid vælge selv af håndtere opkrævningen. Efter den 30. november 2026 vil dette ikke længere være tilfældet, og opkrævning vil til enhver tid ske gennem Andel Energi A/S.

Sådan skal du læse aftalen

Din Andel Energi × Clever Go aftale er en samlet aftale med Andel Energi. Aftalen omfatter en elaftale og en forbrugsafregnet ladeløsning.

Fra den 30. november 2026 er en del af Clever A/S fusioneret ind i Andel Energi. Clever er fra den 30. november 2026 derfor både navnet på et brand og et selskab. Brandet Clever tilhører Andel Energi, som er din aftalepart.

Selskabet Clever A/S er underleverandør og står for Clevers offentlige ladenetværk. Gennem din Andel Energi × Clever Go aftale, kan du lade på Clevers offentlige ladenetværk.

Vær opmærksom på, at selvom et punkt om misligholdelse går igen på tværs af de to vilkår for henholdsvis elaftalen og ladeløsningen, så gælder de hver især for den del af aftalen, de vedrører.

Vilkår for salg af el til privatkunder

Disse vilkår gælder for den aftale om levering af el, som du har indgået med Andel Energi. Nogle af punkterne er særligt vigtige, og derfor har vi fremhævet dem her. Vi anbefaler dog, at du læser alle vilkårene.

- Du kan altid følge dit forbrug og finde dine regninger på Min side på andelenergi.dk eller i Andel Energi appen.
- Du bestemmer selv, hvordan du vil betale din regning. Andel Energi tilbyder forskellige betalingsformer med og uden gebyr. På Min side på andelenergi.dk kan du nemt skifte betalingsform. Læs mere om betaling i punkt 5.3.
- Andel Energi kan opkræve en række gebyrer i forbindelse med aftalen. Du kan altid se de aktuelle gebyrer i gebyr-oversigten på andelenergi.dk/gebyr. Læs mere om gebyrer i punkt 5.4.
- Som betingelse for at indgå aftalen, eller fortsætte leveringen af el, kan Andel Energi kræve, at du stiller sikkerhed for dine betalingsforpligtelser. Læs mere i punkt 7.
- Du har ret til at fortryde aftalen inden for 14 dage fra den dag, du indgik aftalen. Andel Energi skal have besked om din fortrydelse via formularen på andelenergi.dk/fortryd, eller ved at du kontakter vores kundeservice på 70 29 29 29. Læs mere om betingelserne i punkt 11.
- Skal du flytte, er det vigtigt, du giver Andel Energi besked, så du får din aftale med til din nye bolig. Du kan melde flytning på andelenergi.dk/flyt. Læs mere om flytning i punkt 12.
- Du kan opsige din aftale med 1 måneds varsel til udgangen af en måned. Hvis du ikke overholder din del af aftalen, kan Andel Energi bl.a. opsige aftalen med øjeblikkelig virkning. Læs mere i punkt 8 og punkt 13.
- Andel Energi sender de fleste meddelelser til dig på den mail, du har oplyst, eller via din digitale postkasse, f.eks. e-Boks. Det kan bl.a. være ordrebekræftelser, varslinger om ændringer, servicemeddelelser og betalingspåmindelser. Læs mere om meddelelser i punkt 15.
- Det er dit ansvar at sørge for, at Andel Energi altid har din aktuelle adresse, mail og telefonnummer. Du kan altid opdatere dine kontaktoplysninger på Min side på andelenergi.dk
- Som kunde hos Andel Energi er du omfattet af vores privatlivspolitik, der beskriver, hvordan vi behandler dine persondata. Du kan altid finde den gældende privatlivspolitik på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

Vilkår for salg af el til privatkunder

Gældende fra 1. oktober 2025

1. Generelle bestemmelser

Disse vilkår ('Vilkår') gælder for alle leverancer af el (inklusive transport heraf) fra elhandelsselskabet Andel Energi A/S, hvor kundens ('Kunden') anvendelse hovedsageligt er bestemt til at være ikke-erhvervsmæssig.

Andel Energi A/S, Hovedgaden 36, 4520 Svinninge (cvr-nr. 242 135 28) er et datterselskab i Andel-koncernen og bliver i det følgende betegnet som 'Andel Energi'.

Vilkårene udgør en integreret del af elaftalen mellem Andel Energi og Kunden ('Elaftalen'). Ved uoverensstemmelser mellem Vilkårene og Elaftalen, har Elaftalens bestemmelser forrang.

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

2. Forholdet mellem kunden og netselskabet

Kundens geografisk bestemte netselskab ('Netselskab') varetager på vegne af Andel Energi transport af strømmen fra højspændingsnettet til leveringsadressen via distributionsnettet.

I hele aftaleperioden med Andel Energi skal Kunden være tilsluttet distributionsnettet. Kunden har i den forbindelse et særskilt aftaleforhold med Netselskabet angående tilslutningen, og for dette aftaleforhold gælder Netselskabets bestemmelser for tilslutning til og brug af distributionsnettet ('Tilslutningsbestemmelser'). Det er en forudsætning for Andel Energi, at Kunden til enhver tid opfylder Netselskabets til enhver tid gældende Tilslutningsbestemmelser.

Tilslutningsbestemmelserne kan findes på Netselskabets hjemmeside.

I forbindelse med Kundens aftaleindgåelse har Andel Energi fuldmagt til at repræsentere Kunden over for Netselskabet og Energinet, som er systemansvarlig for det danske elsystem og sikrer balancen mellem elforbrug og elproduktion i Danmark.

I forhold til Netselskabet skal Kunden særligt være opmærksom på og respektere følgende vilkår:

- (a) Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendigt arbejde på distributionsnettet.

- (b) Kunden skal give Netselskabet uhindret adgang til el-anlæg, herunder elmåler og elinstallationer på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af elanlæg mv. og i forbindelse med afbrydelse af elforsyningen.
- (c) Er elforsyningen til Kundens ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal Kunden sørge for, at alle elektriske apparater på ejendommen er slukkede, inden genåbningen finder sted.
- (d) Kunden skal på anmodning fra Netselskabet foretage selvaflæsning af elmåler og indberette resultatet til Netselskabet.
- (e) Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af elmålere og hente elforbrugsdata hjem.
- (f) Kunden skal straks underrette Netselskabet, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.

3. Elleverancen

Elleverancen sker til det punkt, der, efter Kundens aftaleforhold med Netselskabet, betragtes som tilslutningspunktet for Kundens elinstallation.

Elleverancens kvalitet skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer, der fremgår af Netselskabets Tilslutningsbestemmelser og/eller offentlige forskrifter.

Kunden skal oplyse Andel Energi om forhold, der kan have betydning for Andel Energis levering, for eksempel større ændringer i Kundens forventede elforbrug. Andel Energi kan i nogle tilfælde vælge at henvise Kunden til at kontakte Netselskabet. Andel Energi har ret til midlertidigt at stoppe med at levere el i de tilfælde, hvor Netselskabet eller Energinet afbryder elforsyningen.

4. Elprisen

4.1 Elprisens sammensætning

Kundens elpris er sammensat af tre dele; betaling for forbrug af el, transport af el samt betaling for offentlige forpligtelser og afgifter. De enkelte elementer i elprisen beskrives nærmere i punkt 4.2-4.4.

4.2 Betaling for forbrug af el

Kunden betaler et elabonnement pr. elmåler (aftagenummer). Elabonnementets størrelse fremgår af Elaftalen.

Herudover betaler Kunden en kWh-handelspris for hver forbrugt kWh. kWh-handelsprisen kan være fast eller variabel, og metoden for fastsættelse af kWh-handelsprisen fremgår af Elaftalen.

4.3 Betaling for transport af el

Kunden betaler det netabonnement, som Andel Energi til enhver tid opkræves af Netselskabet for Kundens elmåler (aftagenummer). For hver forbrugt kWh betaler Kunden også den nettarif, som Andel Energi til enhver tid opkræves af Netselskabet for transport af el.

Herudover betaler Kunden øvrige beløb, som Andel Energi til enhver tid opkræves af Netselskabet og/eller Energinet for leveringen af net- og systemydelser til Kunden.

4.4 Betaling for offentlige forpligtelser, skatter og afgifter

Kunden betaler de takster for offentlige forpligtelser, skatter og afgifter, som Andel Energi til enhver tid er forpligtet til at opkræve Kunden på vegne af den danske stat.

4.5 Ændringer i nettarif, offentlige forpligtelser, skatter og afgifter

Netselskabet/Energinet/den danske stat kan ændre satserne for de nævnte betalinger i punkt 4.3-4.4 i opad- eller nedadgående retning, ligesom de kan indføre yderligere former for betalinger, afgifter mv. Sådanne ændringer vil uden videre slå igennem i Kundens samlede elpris og vil kun blive varslet over for Kunden, hvis den gældende lovgivning ufravigeligt kræver det.

De til enhver tid gældende satser, som Andel Energi opkræves af Netselskabet, kan findes på Netselskabets hjemmeside. De gældende satser for offentlige forpligtelser og afgifter kan findes på henholdsvis Energinets hjemmeside energinet.dk og Energistyrelsens hjemmeside ens.dk.

4.6 Kunder som er berettigede til særlige afgiftsforhold

Kunden er selv ansvarlig for at undersøge og give besked til Andel Energi, hvis Kunden er berettiget til særlige afgiftsforhold. I så fald indgås en særskilt aftale, som udgør et tillæg til Elaftalen. Er Kunden allerede godkendt til særlige afgiftsforhold, får Andel Energi automatisk besked om det, og Kunden skal ikke gøre noget.

Læs mere om særlige afgiftsforhold på andelenergi.dk/afgiftsforhold.

5. Afregning, regninger og betaling

5.1 Afregning

Løbende afregning af Kundens elforbrug sker som udgangspunkt efter Andel Energis valg. Det kan være for- og/eller bagudbetaling med et interval på 1-6 måneder. Det fremgår af Elaftalen, hvordan Kunden bliver afregnet.

Fjernaflest elmåler med samme tidsinterval som elbørsens spotpris

Hvis Kunden har en fjernaflest elmåler, og Netselskabet afregner Kundens elforbrug over for Andel Energi i det samme tidsinterval, som strømmen handles på elbørsen, sker afregningen ud fra Kundens realiserede elforbrug og den/de aktuelle afregningspris(er) i det pågældende interval.

Fjernaflest elmåler med andet tidsinterval end elbørsens spotpris

Hvis Kunden har en fjernaflest elmåler, og Netselskabet afregner Kundens elforbrug over for Andel Energi i et andet tidsinterval, end strømmen handles på elbørsen, sker afregningen ud fra Kundens elforbrug i det af Netselskabets afregnede tidsinterval ud fra et gennemsnit af den/de aktuelle afregningspris(er) i det pågældende interval.

Ikke-fjernaflest elmåler

Hvis Kunden ikke har en fjernaflest elmåler, og/eller hvis Netselskabet endnu ikke er begyndt at timeafregne Kundens elforbrug over for Andel Energi, sker den endelige afregning minimum én gang om året. Den endelige afregning foretages ud fra Kundens realiserede elforbrug og den/de faktiske afregningspris(er) i den relevante periode.

Hvis Kunden er acontoafregnet og har betalt mere eller mindre i forhold til det realiserede elforbrug og/eller de faktiske afregningspris(er) i den relevante periode, bliver der justeret for dette i den endelige afregning. Dette gælder, uanset om Kunden er afregnet til timepriser eller ej.

5.2 Regninger

Kunden modtager sine regninger på et varigt medie efter Andel Energis valg. Et varigt medie kan f.eks. være mail eller digital postkasse. Regninger vil også være tilgængelige på Min side på andelenergi.dk/minside i op til 5 år. Ønsker Kunden at være fritaget for digital kommunikation fra Andel Energi, skal Kunden anmode Andel Energi om dette.

Andel Energi giver Kunden besked, når en ny regning ligger klar til betaling på Min side. Kunden er selv ansvarlig for, at betalingen gennemføres.

5.3 Betaling og modregning

Alle betalinger vedrørende elleverancen afregnes og angives i danske kroner inklusive moms i det omfang, beløbet er momspligtigt. Der pålægges gebyr efter gældende gebyroversigt, som kan findes på andelenergi.dk/gebyr.

Betaling sker efter Kundens valg på en af følgende måder:

- (a) Indbetalingskort (FI)
- (b) Betalingservice
- (c) Automatisk betaling med app, betalingskort eller lignende

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

Andel Energi kan derudover foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Andel Energi og selskaber, som Andel Energi er koncernforbundet med. Er Kunden tilmeldt Betalingservice eller anden automatisk betaling, vil tilgodehavender så vidt muligt blive tilbageført via den betalingsform, Kunden bruger.

I forbindelse med tilbagebetaling af tilgodehavender kan Andel Energi bede om nødvendige oplysninger fra Kunden.

5.3.1 Særligt om Betalingsservice

Ved tilmelding til Betalingsservice skal Kunden betale sin regning via indbetalingskort, indtil betalingen fremgår af Kundens betalingsserviceoversigt.

5.3.2 Særligt om automatisk betaling

Kunden har ved tilmelding til automatisk betaling givet samtykke til, at Andel Energi løbende trækker betalingen for Kundens Elaftale via den tilmeldte app, betalingskort eller lignende. Beløbet trækkes i starten af hver måned. Senest 8 dage før beløbet trækkes, modtager Kunden besked på mail, sms eller lignende med angivelse af beløbets størrelse.

Kunden kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke til, at Andel Energi trækker fremtidige betalinger via den tilmeldte app, betalingskort eller lignende. Opsigelse af aftalen skal som udgangspunkt ske samme sted som tilmeldingen. Det er Kundens ansvar at vælge en anden betalingsform. Undlader Kunden at vælge en anden betalingsform, vil Kunden i stedet overgå til betaling via indbetalingskort (FI).

Det er Kundens ansvar, at oplysningerne om den tilmeldte app, betalingskort eller lignende er opdateret hos Andel Energi, hvis f.eks. betalingskortet bliver udskiftet, spærret eller lukket. Hvis en betaling ikke kan gennemføres på grund af Kundens forhold, vil Kunden modtage en påmindelse om betaling fra Andel Energi, som kan pålægges renter, gebyrer og øvrige inddrivelsesomkostninger, jf. punkt 5.3.

Yderligere betalinger kan Andel Energi trække via Kundens valgte betalingsform efter forudgående besked på mail, sms eller lignende med mindst 8 dages varsel. Yderligere betaling-er kan være renter og inddrivelsesomkostninger (jf. punkt 5.3), øvrige gebyrer (jf. punkt 5.4) samt eventuel efteropkrævning, hvis der er opkrævet for lidt i forhold til Kundens realiserede elforbrug og den/de faktiske afregningspris(er).

Kunden kan afvise en betaling eller gøre indsigelse mod en allerede gennemført betaling ved at kontakte Andel Energi. Efter reglerne i betalingstjenesteloven har Kunden også mulighed for at gøre indsigelse imod en gennemført betaling ved at rette henvendelse til sin bank.

5.4 Gebyrer

Netselskabet kan pålægge Andel Energi en række gebyrer ('Netgebyr') som følge af Kundens handlinger eller undladelser i forskellige situationer eller som følge af forskellige hændelser eller faktiske omstændigheder, som er forbundet til Kunden. Det kan f.eks. være Netgebyr for Netselskabets besøg hos Kunden med henblik på afbrydelse af elforsyningen (lukkebesøg). Andel Energi opkræver betaling hos Kunden til dækning af Netgebyrer, medmindre årsagen til Netselskabets opkrævning af Netgebyret udelukkende skyldes Andel Energis uagtsomme handling eller undladelse. Netgebyrernes størrelse kan variere afhængig af, hvilket Netselskab Kunden har. Netselskabets gebyrer fremgår af Netselskabets hjemmeside, og Kunden opfordres til at holde sig opdateret.

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

6. Elforbrugsdata og elmålerudstyr

6.1 Elforbrugsdata

Andel Energi foretager den endelige afregning på baggrund af Kundens elforbrugsdata, som de fremgår af Energinets it-plattform, DataHub. Hvis der er uoverensstemmelse om Aftalens startdato, vil Andel Energi bruge den startdato, der fremgår af Datahub.

Netselskabet er ansvarlig for Kundens elmålerudstyr, måling af Kundens elforbrug og for overførsel af Kundens elforbrugsdata til DataHub.

Hvis Netselskabet, på grund af elmålerfejl eller af anden årsag, ikke leverer valide elforbrugsdata rettidigt, kan Andel Energi vælge at foretage endelig afregning på baggrund af et skønnet elforbrug, der beregnes af Kundens Netselskab. Kunden skal acceptere dette.

Hvis Netselskabet senere korrigerer og fremsender valide elforbrugsdata, efter Kunden har indbetalt på baggrund af et skønnet elforbrug, justeres der efterfølgende for dette.

6.2 Elmålerudstyr

Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og for målingernes korrekthed. Kunden opfordres til at foretage en visuel undersøgelse af elmåleren, herunder dennes plombering, forud for og under aftalen med Andel Energi. Har Kunden mistanke om, at elmåleren er beskadiget, står stille, registrerer forkert eller på anden måde har unormal funktion, er Kunden forpligtet til straks at informere Netselskabet. Hvis Kunden eller Andel Energi i øvrigt har mistanke om, at de foretagne elmålinger ikke er korrekte, kan Andel Energi anmode Netselskabet om at kontrollere elmåleren efter de til enhver tid gældende regler. Hvis Kunden ønsker elmåleren undersøgt, skal Kunden kontakte Andel Energi, som herefter står for kontakten til Netselskabet. Netselskabet kan pålægge Andel Energi et gebyr for undersøgelsen, som Andel Energi efterfølgende kan opkræve betaling for hos Kunden jf. punkt 5.4.

7. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

For at Elaftalen kan træde i kraft, er det fra Andel Energis side en forudsætning at:

- Andel Energi kan kreditgodkende Kunden.
- Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau.
- Kunden ikke er i restance med betalingen for et tidligere eller andet eksisterende aftaleforhold, vedrørende levering af el, med Andel Energi.

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

8. Misligholdelse

Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Elaftalen, har den anden part ret til at ophæve Elaftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet Kundens manglende opfyldelse af Andel Energis krav om sikkerhedsstillelse jf. punkt 7 eller ophør af Kundens aftaleforhold med Netselskabet.

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

Hvis Netselskabet eller Energinet afbryder eller begrænser elforsyningen til Kunden som følge af forhold, der ikke skyldes Kundens og/eller Andel Energis handling eller undladelse, betragtes det ikke som misligholdelse af Elaftalen.

9. Leveringsforhindringer og force majeure

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

Force majeure foreligger, hvis Andel Energi eller Kunden forhindres i at opfylde Elaftalen på grund af forhold, der indtræder efter indgåelse heraf, og som er uden for den pågældende parts kontrol, og hvis den pågældende part har udvist tilstrækkelig omhu. Force majeure kan især foreligge ved ekstraordinære naturkræfter, samfundsfjendtlige handlinger, krige, terror, brande, hærværk, it-manipulation eller andre hændelser, som forårsager it-nedbrud, sammenbrud eller skade på elanlæg, umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører og arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter. Arbejdsstridigheder anses for at være uden for partens kontrol, uanset at denne part selv er part i eller årsag til stridighederne. Force majeure foreligger også, hvis force majeure-forholdet medfører, at den pågældende part kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser. Pengemangel er ikke force majeure.

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

10. Erstatningsansvar

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

Hvis Kunden delvis anvender Andel Energis ydelse til erhvervsmæssige formål, opfordrer Andel Energi Kunden til at tegne en driftstabsforsikring.

Andel Energi er ikke ansvarlig for manglende elforsyning, skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i elnettet, ligesom Andel Energi ikke er ansvarlig for elleverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold.

Andel Energi er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, Energinet eller den nordiske elbørs, Nord Pool Spot. Fejl og mangler, som skyldes tekniske forhold i distributionsnettet, samt Netselskabets manglende overholdelse af Tilslutningsbestemmelserne, er Netselskabets ansvar. Kunden skal i denne forbindelse rette eventuelle erstatningskrav mod Netselskabet.

11. Fortrydelsesret

Kunden har ret til at fortryde Elaftalen i 14 dage fra det tidspunkt, hvor Aftalen er indgået. Ønsker Kunden at fortryde Elaftalen, skal Kunden give Andel Energi besked inden udløbet af fristen. Kunden kan give Andel Energi besked via formularen på andelenergi.dk/fortryd eller ved at kontakte Andel Energis kundeservice.

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

12. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse, bliver Elaftalen overført til den nye adresse. Aftalen vil gælde for samtlige aftagenumre på den nye adresse, medmindre Kunden opsiges Elaftalen.

Elaftalen vil tillige fortsat gælde for aftagenumre på den fraflyttede adresse, indtil Andel Energi får besked om opsigelse, jf. punkt 13.

Hvis Kunden på opsigelsestidspunktet er ejer, eller i offentlige registre fortsat står som ejer, af den fraflyttede ejendom, henvises til punkt 13.2 (a)-(c).

Meddelelse om flytning skal gives til Andel Energi inden for disse frister:

- Tilflytning: Tidligst 2 måneder før og 5 hverdage efter flytning.
- Fraflytning: Tidligst 2 måneder før og senest 1 hverdag før flytning.

Kunden skal ved flytning oplyse Andel Energi sin nye adresse, datoen for flytningen og sit cpr-nummer. Hvis elmåleren ikke kan fjernaflæses af Netselskabet, skal Kunden foretage selv-aflæsning af elmåleren på datoen for flytningen. Modtager

Andel Energi ikke en aflæsning i forbindelse med flytningen, kan Andel Energi vælge at foretage en slutaftregning af elforbruget på den fraflyttede adresse på baggrund af et skønnet elforbrug, der beregnes af Kundens Netselskab. Kundens manglende aflæsning kan udløse et gebyr, jf. punkt 5.4. Modtager Andel Energi efterfølgende en aflæsning, kan Andel Energi vælge at efterregulere slutaftregningen.

Hvis Kunden fraflytter, før månedens afregningspriser er fastsat, slutaftregner Andel Energi elforbruget i den pågældende måned på den fraflyttede adresse til de på afregningstidspunktet kendte afregningspriser.

13. Opsigelse og overdragelse

13.1 Generelt

Leveringsperiode, opsigelsesvarsel og eventuel binding fremgår af Elaftalen.

Ved enhver form for ophør af Elaftalen modtager Kunden en slutopgørelse senest 6 uger efter ophørsdatoen.

13.2 Særlige opsigelsesbetingelser for ejere

Hvis Kunden på opsigelsestidspunktet er ejer eller i offentlige registre fortsat står som ejer af den ejendom, som Elaftalen vedrører, får Kundens opsigelse uanset punkt 13.1 først effekt fra det tidligste af følgende tidspunkter:

- (a) Når Andel Energi fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, og har haft mulighed for at verificere, at Kunden eller en anden kunde har indgået en ny aftale med et elhandelsselskab om leverance af el til ejendommen, eller
- (b) Når Andel Energi fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, og har haft mulighed for at verificere, at elforsyningen til ejendommen er afbrudt, eller
- (c) Når Andel Energi fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, og har haft mulighed for at verificere, at Kunden ikke længere står som ejer af ejendommen i offentlige registre. Hvis Kunden anmoder Andel Energi om afbrydelse af elforsyningen til ejendommen jf. (b) ovenfor, vil Andel Energi straks videresende anmodningen til det relevante Netselskab. Netselskabet vil herefter stå for afbrydelsen. Netselskabet kan pålægge Andel Energi et gebyr for afbrydelsen, som Andel Energi efterfølgende kan opkræve betaling for hos Kunden, jf. punkt 5.4.

13.3 Overdragelse

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

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

14. Dødsfald og insolvens

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Andel Energi straks have besked, og elmåleren skal straks aflæses. Andel Energi kan i disse tilfælde kræve sikkerhedsstillelse for fortsat leverance af el jf. punkt 7, medmindre andet er bestemt ved lov.

15. Kontaktoplysninger og meddelelser

15.1 Kontaktoplysninger

Det er Kundens ansvar at sørge for, at Andel Energi altid har Kundens korrekte adresse, mail og telefonnummer.

15.2 Meddelelser

Kunden kan modtage meddelelser fra Andel Energi via telefon, brev, mail og anden elektronisk post (herunder Betalingsservice, digitale postkasser, som f.eks. e-boks, og sms).

Andel Energi kan sende alle former for meddelelser om Aftalen til Kundens digitale postkasse (f.eks. e-boks) eller den mail, Kunden har oplyst. Det kan blandt andet være ordre-bekræftelser, varslinger om ændringer af Aftalen og priser jf. punkt 17, servicemeddelelser, regninger, betalingspåmindelser og rykkere. Kunden vil som udgangspunkt ikke modtage meddelelserne med almindeligt brev. Andel Energi kan dog frit vælge at sende meddelelser til Kunden som almindeligt brev.

Meddelelser fra Andel Energi, herunder varslinger efter punkt 17, anses for at være kommet frem til Kunden, når Andel Energi har kommunikeret via de kontaktoplysninger, som Kunden har oplyst til Andel Energi. Når Andel Energi sender meddelelser til Kunden på mail eller via Kundens digitale postkasse (f.eks. e-boks), har meddelelsen samme juridiske retsvirkning, som hvis den var sendt til Kunden med almindelig post. Kunden skal derfor åbne og kontrollere meddelelser modtaget på mail fra Andel Energi på samme måde som meddelelser modtaget med almindelig post.

16. Uoverensstemmelser

Hvis Kunden ikke er tilfreds med Andel Energis behandling, kan Kunden henvende sig skriftligt til:

Andel Energi Kundeklager,
Hovedgaden 36, 4520 Svinninge,
mail: kundeklager@andelenergi.dk.

Henvendelsen giver ikke udsættelse af betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt er aftalt med Andel Energi. Andel Energi svarer Kunden hurtigst muligt.

Hvis Kunden fortsat er utilfreds, har Kunden mulighed for at klage til:

Ankenævnet på Energiområdet,
Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby,
energianke.dk.

Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

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.

Uoverensstemmelser i relation til Vilklårene og Elaftalen, 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 værneting. 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. Andel Energis ret til at ændre Aftalen

De aktuelle vilkår kan altid findes på andelenergi.dk/vilkår.

17.1 Ændringer til gunst for dig

Andel Energi kan ensidigt ændre Aftalen uden varsel, hvis ændringerne er til Kundens fordel eller ikke indeholder indholdsmæssige ændringer, f.eks. sproglige præciserings.

17.2 Ændringer til ugunst for dig

Andel Energi kan ensidigt ændre Aftalen ved f.eks. produktændringer, ændre eller indføre nye priser, gebyrer eller vilkår i de tilfælde, som er beskrevet nedenfor i punkt 17.2.1-17.2.5 (udtømmende). Andel Energi kan vælge at lave flere ændringer samtidig.

At Aftalen kan ændres ensidigt betyder, at Kunden ikke aktivt skal godkende ændringerne. Kunden har dog altid ret til at opsige Aftalen, inden ændringerne træder i kraft, medmindre der er tale om ændringer i net- eller systemydelse, der viderefaktureres uændret til Kunden, hvilket ikke giver opsigelsesret.

Andel Energi er forpligtet til at varsle Kunden individuelt, og senest 3 måneder inden ændringen træder i kraft. Der er dog enkelte undtagelser:

- Ændringer i net- og systemydelse kan varsles senest 1 måned, før ændringerne træder i kraft.
- Ændringer i følgende prislelementer skal ikke varsles:
 - (a) Skatter og afgifter.
 - (b) Midlertidige nedsættelser af prislelementet for netydelser, hvor netydelserne efter kontrakten viderefaktureres uændret til elkunden, og hvor prislelementet for netydelserne efterfølgende sættes op til det hidtidige beløb.
 - (c) Ændringer i den samlede elpris, der alene følger af metoden til udregning af elprisen.

Varsling kan ske ved individuel kommunikation via brev, digital postkasse, e-mail eller sms. Dog kan varsling af ændringer af net- og systemydelse, der viderefaktureres uændret til Kunden, samt elafgifter desuden ske ved anvendelse af regning.

17.2.1 Produktændringer

Andel Energi kan lave produktændringer, hvis ændringerne er begrundet i de situationer, som er beskrevet nedenfor.

For at Andel Energi kan lave produktændringer på baggrund af dette vilkår, skal de(n) ændringsbegrundende situation(er) påvirke Aftalen.

- (a) Ændringer hos elbørsen (Nord Pool), den balanceansvarlige, Energinet og/eller Kundens Netselskab kan videreføres til Kundens Aftale. Hvis aflæsningsintervallet f.eks. ændres fra hver time til hvert kvarter, vil Andel Energi kunne videreføre denne ændring i Kundens Aftale.
- (b) Andel Energi kan ændre produktet som følge af teknisk udvikling på energiområdet. Det kan f.eks. være, at der indføres nye målepunkter i husstanden og dermed indføres mulighed for at udskille energiforbrug, der i dag er omfattet af Aftalen.
- (c) Nye eller ændrede tekniske krav, f.eks. sikkerhedskrav til teknisk udstyr, Andel Energis app og selvbetjeningsløsninger.
- (d) Ophør eller ændring af aftaler med samarbejdspartnere og leverandører, som betyder, at produktet ikke kan leveres i samme form.
- (e) Hvis de grundlæggende forudsætninger for produktet har ændret sig, kan Andel Energi indføre proportionale produktændringer, som afspejler ændringen i de grundlæggende forudsætninger.
- (f) Situationer som beskrevet i punkt 17.2.2, 17.2.4 og 17.2.5.

17.2.2 Incitament til at reducere/ændre energiforbrug eller til en mere effektiv kundedadfærd

Andel Energi bestræber sig løbende på at bidrage til at nedbringe både samfundets og den enkelte kundes energiforbrug. Det kan f.eks. være ved at ændre Aftalen på en måde, der giver Kunden et incitament til at flytte sit energiforbrug til tidspunkter, der giver en samfundsøkonomisk gevinst.

17.2.3 Årlig indeksregulering af priser og gebyrer

Følgende gælder kun for indeksregulering, dvs. ikke de øvrige ændringsbegrundelser beskrevet i punkt 17.2.1, 17.2.2, 17.2.4 og 17.2.5.

Den generelle prisudvikling i samfundet (inflation) kan påvirke Andel Energis omkostninger. Andel Energi kan derfor have behov for at regulere priser og gebyrer omfattet af Aftalen i takt med denne udvikling.

I tillæg til punkt 17.2.1, 17.2.2, 17.2.4 og 17.2.5 kan Andel Energi derfor hvert kalenderår indeksregulere priser og gebyrer omfattet af Aftalen på baggrund af Danmarks Statistiks forbrugerprisindeks. Den årlige indeksregulering kan maksimalt udgøre ændringen i Indekset for det forudgående kalenderår. Det er uden betydning, om Kunden var kunde hos Andel Energi i det forudgående kalenderår.

Eventuelle stigninger varsles i løbet af første halvår (dvs. senest den 30. juni). Eksempel: Hvis årsstigningen i Indekset for 2025 er 4 %, kan Andel Energi den 30. juni 2026 varsle, at prisen stiger med 4 % med virkning fra den 1. oktober 2026.

17.2.4 Gebyrændring ved ændring i betalings- og kommunikationsløsninger

Andel Energi kan ændre de mulige betalings- og kommunikationsløsninger og i den forbindelse indføre eller ændre gebyrer for brug af en eller flere betalings- og

kommunikationsløsninger, så længe Andel Energi fortsat tilbyder mindst ét sædvanligt alternativ til samme omkostning, som før ændringen.

Gebyrernes størrelse vil altid overholde gældende regler.

Gebyrerne kan i tillæg til dette punkt i øvrigt ændres i overensstemmelse med punkt 17.2.3 og 17.2.5.

17.2.5 Andre ændringer

I tillæg til punkt 17.2.1-17.2.4 kan Andel Energi ændre i Aftalen, hvis ændringerne er begrundet i en eller flere situationer beskrevet nedenfor.

For at Andel Energi kan lave ændringer på baggrund af dette vilkår, skal de(n) ændringsbegrundende situation(er) påvirke Aftalen.

For omkostningsændringer, herunder prisstigninger, gebyrstigninger og indførsel af nye gebyrer, skal situationerne desuden medføre øgede omkostninger for Andel Energi sammenlignet med en tilsvarende periode det forudgående kalenderår.

Ved vurderingen af behovet for en omkostningsændring og af størrelsen af den tilkommer der Andel Energi et forretningsmæssigt skøn.

- (a) Omkostningsstigninger forbundet med:
 - betalingsløsninger, postdistribution, fakturerings-systemer, og/eller
 - nye omkostninger i forbindelse med indkøb og transport af Kundens el, som går ud over metoden til udregning af elprisen (som beskrevet i Kundens Aftale).
- (b) Ny eller ændret lovgivning, påbud, afgørelser, fortolkningsbidrag, tilkendegivelser, krav eller praksis fra domstole, administrative myndigheder eller klagenævn f.eks. på forbruger-, el-, skatte- og afgiftsområdet.
- (c) Ændringer hos elbørsen (Nord Pool), den balanceansvarlige, Energinet og/eller Kundens Netselskab kan videreføres til Kundens Aftale. Hvis aflæsningsintervallet f.eks. ændres fra hver time til hvert kvarter, vil Andel Energi kunne videreføre denne ændring i Kundens Aftale.
- (d) Ophører udgivelsen eller ændres grundlaget for beregningen af Indekset, jf. punkt 17.2.3, har Andel Energi ret til at erstatte Indekset i punkt 17.2.3 med et lignende indeks fra Danmarks Statistik.
- (e) Produktændringer omfattet af punkt 17.2.1.

Standardfortrydelsesformular

Hvis du vil fortryde din aftale, kan du udfylde formularen på andelenergi.dk/fortryd eller bruge denne blanket.

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 formulærens indhold meddeles på papir)

Formularen sendes til enten kundeservice@andelenergi.dk eller Andel Energi A/S, Hovedgaden 36, 4520 Svinninge.

Gebyroversigt El til privatkunder

Gældende fra 1. august 2025

Gebyrer	Pris i kr.
MobilePay	0,00
Betalingskort	0,00
Betalingservice	8,00
Indbetalingskort (FI-kode)	49,00
Særlige gebyrer	
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

Andel Energi er berettiget til at ændre ovenstående gebyrer, hvilket er nærmere beskrevet i punkt 17 i vilkårene for salg af el til privatkunder.

Netrelaterede gebyrer

Andel Energi opkræver gebyrer på vegne af dit netselskab. Der kan derfor være netrelaterede gebyrer på din regning. Du kan læse mere om gebyrerne på dit netselskabs hjemmeside.

* Andel Energi kan pålægge renter efter renteloven. Rentesatsen er Nationalbankens officielle udlånsrente plus et tillæg på 8%.

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.
- Ejendomsrådgivere, 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.

Vilkår – forbrugsafregnet opladning

Andel Energi x Clever Go

10. april 2024

Disse vilkår gælder for enhver aftale om Andel Energi x Clever Go mellem Clever A/S, CVR-nr. 32468349, Støberigade 14, 3. sal, DK-2450 København SV ("**Clever**") og dig som kunde ("**Kunden**"). Du skal være myndig for at indgå aftalen.

Andel Energi x Clever Go er en aftale om forbrugsafregnet opladning, som Clever udbyder til kunder hos Andel Energi A/S. Forbrugsafregnet opladning er, når du foretager et særskilt køb af opladning på en af Clevers offentlige eller semi-offentlige ladestandere, hvor der udelukkende betales for den konkrete opladning ("**Forbrugsafregnet Opladning**").

Det er en betingelse for, at du kan foretage Forbrugsafregnet Opladning efter disse vilkår, at du har en aftale med Andel Energi A/S om leverance af strøm til din husstand (elaftale tilknyttet Andel Energi x Clever Go). Hvis du ikke har en elaftale med Andel Energi A/S på opladningstidspunktet, er din opladning omfattet af Clevers almindelige Clever Go-vilkår: [Vilkår for Clever Go - Forbrugsafregnet Opladning](#).

Du er aftaleparten i købet af Forbrugsafregnet Opladning, uanset om en anden person eller virksomhed er angivet som betaler. Det betyder, at det er dig, der skal sørge for, at disse vilkår bliver overholdt.

Selvom du evt. er forbruger, så er dit køb af Forbrugsafregnet Opladning ikke omfattet af forbrugeraftaleloven, da købet indgås ved hjælp af en Clever-ladestander, der er en automat. Det betyder bl.a., at du ikke har ret til at fortryde købet.

§ 1 Forbrugsafregnet Opladning på Clevers ladenetværk

1.1 Opladning på Clevers offentlige og semi-offentlige ladenetværk

Du skal bruge den ladebrik, som Clever udleverer til dig, eller Clevers App for at oplade fra en Clever-ladestander, da Clevers ladenetværk er tilsluttet et identifikationsmodul.

Du er ansvarlig for, at ladebrikken opbevares forsvarligt. Hvis ladebrikken eller dit Clever-login i Clevers App bruges af en anden person, er du ansvarlig for, at disse vilkår overholdes, herunder at der sker betaling for opladningen.

Ladebrikken tilhører Clever og skal destrueres eller returneres, hvis vi kræver det. Du må ikke foretage indgreb, kopiering m.v. af en ladebrik.

Du må ikke anvende, påføre eller påsætte udstyr på en Clever-ladestander, herunder fx adaptere, kabler mv., der ikke er beregnet til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler.

Clever

1.1.1 Beskadigelse eller tab af ladebrik

Clever ombytter uden beregning en beskadiget ladebrik. Hvis du fejlmelder en ladebrik som beskadiget, deaktiverer Clever ladebrikken. Du skal destruere eller returnere en beskadiget ladebrik til Clever.

Mister du din ladebrik, skal du straks ringe til Clevers kundeservice på tlf. 82 30 30 30 og få spærret ladebrikken for at undgå misbrug. Clever sender dig uden beregning en ny. Vi kan kræve, at du skriftligt bekræfter, at du har mistet din ladebrik, og i tilfælde af tyveri kan vi også kræve, at du anmelder forholdet til politiet.

Clever er ikke ansvarlig for tab, du har haft som følge af, at din ladebrik er bortkommet, beskadiget eller på anden måde defekt.

1.2 Forbrugsoversigt

Du kan se en oversigt over dine Forbrugsafregnede Opladninger i Clevers App, når du er logget ind med den e-mailadresse du har benyttet ved bestilling af en ladebrik fra Clever.

1.3 Fejlmelding

Hvis du oplever fejl eller mangler ift. Forbrugsafregnede Opladninger, kan du kontakte Clevers kundeservice på tlf. 82 30 30 30 eller kundeservice@clever.dk.

§ 2 Pris og betaling

Prisen består af dit faktiske kWh-forbrug til opladningen som ganges med den pris pr. kWh, som gælder på opladningstidspunktet.

Prisen pr. kWh er variabel og kan være forskellig mellem Clever-ladestandere. Du kan altid se den pris pr. kWh, der gælder for den Clever-ladestander, som du vil benytte i Clevers App og på www.clever.dk.

Når du har afsluttet en Forbrugsafregnet Opladning, modtager du en kvittering for dit køb via e-mail med en specifikation af beløbet.

Andel Energi A/S opkræver betaling fra dig på Clevers vegne for Forbrugsafregnet Opladning. Clever kan dog til enhver tid vælge selv at håndtere opkrævningen.

Beløbet forfalder første gang til betaling på det tidspunkt, der fremgår af fakturaen eller Betalingsservicemeddelelsen. Fristen for betaling er forfaldsdagen.

§ 3 Hvis du misligholder disse vilkår

Clever kan uden forudgående varsel deaktivere din opladningsadgang, hvis du væsentlig misligholder disse vilkår, herunder fx undlader at betale et forfaldent krav.

Hvis Clever har deaktiveret din opladningsadgang, kan Clever kræve, at du skal udbedre det forhold, der er årsag til deaktivering, før Clever genaktiverer din opladningsadgang.

Clever

Herudover gælder dansk rets almindelige regler.

§ 4 Dine kontaktoplysninger

Du er forpligtet til at sikre, at Clever altid har korrekte kontaktoplysninger på dig, herunder navn, adresse, e-mail, telefonnumre, mv. Det er vigtigt, for at Clever kan kontakte dig.

Når Clever sender en meddelelse til dig via e-Boks, digital meddelelse fra Betalingsservice, den e-mailadresse, som du har oplyst til Clever eller som SMS til det mobilnr., som du har oplyst til Clever, så anses meddelelsen for at være kommet frem til dig på det tidspunkt, hvor den er blevet sendt. Det betyder, at meddelelsen er bindende for dig, selvom du ikke har læst den – uanset om det skyldes, at du har undladt at åbne meddelelsen eller at du ikke adgang til den. Dette gælder alle meddelelser, som Clever sender til dig, fx betalingspåkrav.

§ 5 Behandling af personoplysninger

Clever behandler personoplysninger i forbindelse med Aftalen. Du kan se, hvordan Clever behandler dine personoplysninger i Clevers persondatapolitik, som du finder på <https://clever.dk/om-clever/persondatapolitik/>

§ 6 Klage og tvister

Du kan altid kontakte Clevers kundeservice på tlf. 82303030 eller kundeservice@clever.dk.

Hvis du er forbruger og du er utilfreds med Clevers behandling af en klage, kan du klage til Mæglingsteamet for Forbrugerklager og eventuelt senere Forbrugerklagenævnet, hvis betingelserne herfor er opfyldt. Du kan finde yderligere oplysninger og tilgå klageportalen på naevneneshus.dk. Du kan også kontakte klagenævnet via brev til Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, eller e-mail klageportalen@naevneneshus.dk. Hvis det ikke lykkes at nå til enighed hos Mæglingsteamet for Forbrugerklager, kan du derefter indgive en klage til Forbrugerklagenævnet, hvis betingelser herfor er opfyldt, se naevneneshus.dk.

Du kan også bruge Europa-Kommissionens online klageportal, hvilket er særligt relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her - <http://ec.europa.eu/odr>.

Hvis du er erhvervsdrivende, skal enhver tvist mellem dig og Clever afgøres ved Københavns Byret som første instans.