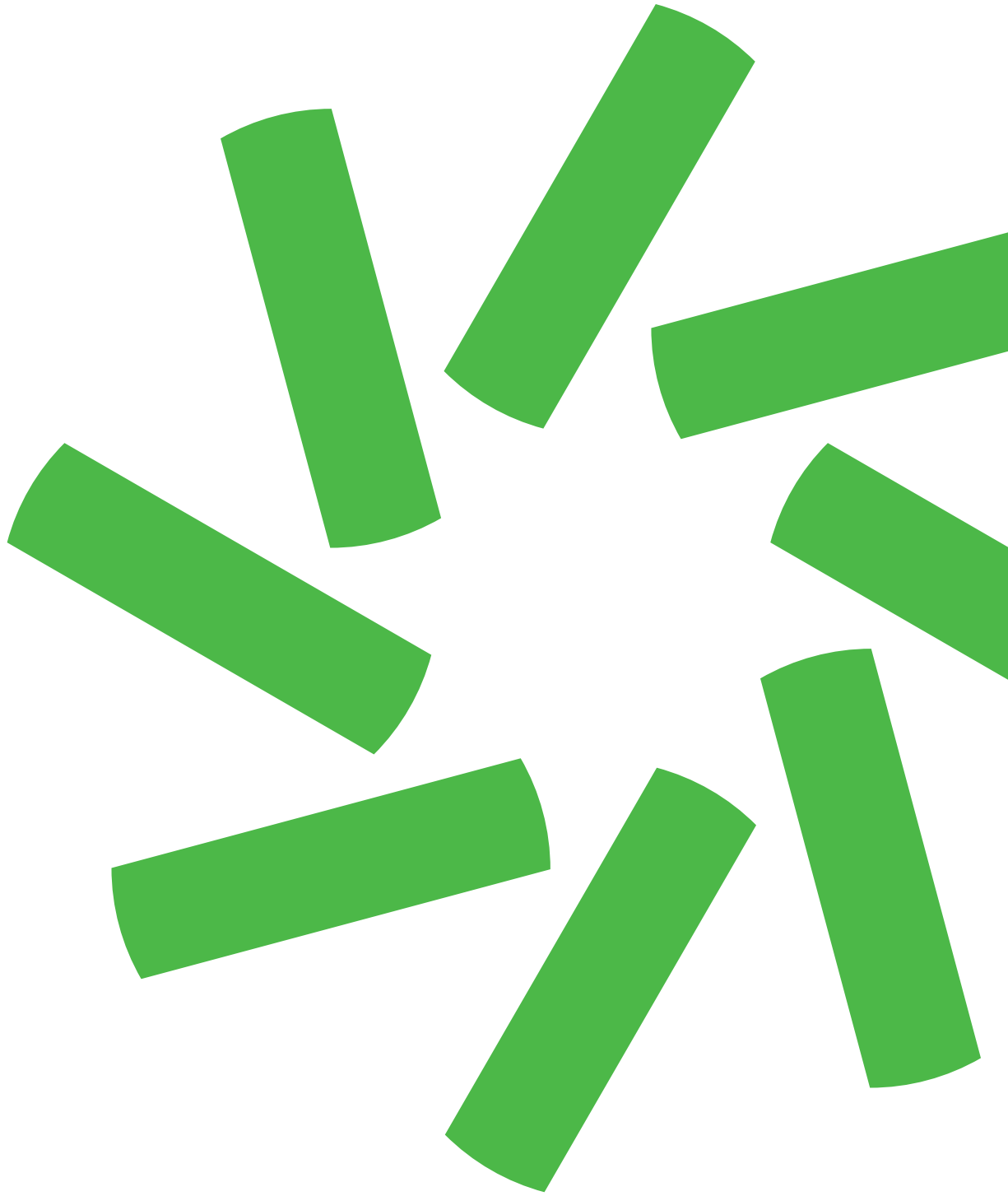


Persondatapolitik

Privatlivspolitik for behandling af kundeoplysninger
for Modstrøm Danmark A/S



Privatlivspolitik for behandling af kundeoplysninger for Modstrøm Danmark A/S

1. GENEREL INFORMATION

- 1.1 Dette dokument vedrører Modstrøm Danmark A/S, CVR-nr. 33884788 med registreret adresse Islands Brygge 43, 1. 2300 København S ("Modstrøm", "vi" eller "os") og indeholder vores privatlivspolitik vedrørende indsamling og behandling af de Personoplysninger vi har modtaget om dig i de sammenhænge, der bliver beskrevet nedenfor (denne "Privatlivspolitik").

2. DEFINITIONER

- 2.1 "Gældende persondatalovgivning" henviser til den generelle forordning om databeskyttelse (forordning nr. 2016/679), som suppleres og gennemføres ved lov nr. 502 af 23. maj 2018 (Databeskyttelsesloven) og relateret national lovgivning, samt Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor (E-Privacy direktivet) samt nationale implementeringer heraf.
- 2.2 "Personoplysninger" betyder enhver form for information om en fysisk person, der direkte eller indirekte kan identificeres ved en identifikator som eksempelvis navn, adresse, lokaliseringsdata eller IP-adresser.
- 2.3 "Behandling" betyder enhver aktivitet, som personoplysninger gøres til genstand for som eksempelvis indsamling, organisering, opbevaring, sletning eller videregivelse.
- 2.4 "Dataansvarlig" henviser til os i dette tilfælde, idet vi afgør, til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler der må foretages Behandling af Personoplysninger.

3. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

- 3.1 Vi Behandler følgende Personoplysninger, når du bliver kunde hos os:
- (a) navn;
 - (b) e-mailadresse;
 - (c) telefonnummer;
 - (d) adresse;
 - (e) CPR-nr.;
 - (f) kontooplysninger;
 - (g) målenummer;
 - (h) strømforbrug; og
 - (i) kunde- og aftagenummer.

Ovenstående Behandling af Personoplysninger er nødvendig for at indgå aftale med os om levering af strøm og for at opretholde kontraktforhold med os.

- 3.2 Vi Behandler følgende Personoplysninger, når du anmoder om et tilbud:
- (a) navn;
 - (b) e-mailadresse;
 - (c) adresse (leverings- og kontaktadresse);

(d) telefonnummer; samt

(e) CPR-nummer og kontooplysninger (dog kun hvis du vælger at give os disse oplysninger).

- 3.3 Derudover kan vi behandle:

- (a) Personoplysninger såsom teknisk data, herunder din IP-adresse;
- (b) Telefonopkald med dig; og
- (c) Personoplysninger vedrørende sociale problemer, som vi får kendskab til ved strømafbrydelse.

- 3.4 Udover de Personoplysninger, som du selv afgiver, så modtager og behandler vi følgende Personoplysninger om dig, når du tilmelder dig konkurrencer og nyhedsbreve, hvor du giver samtykke til, at vi må kontakte dig:

- (a) navn;
- (b) e-mailadresse; og
- (c) telefonnummer.

4. FORMÅLET MED BEHANDLINGEN

- 4.1 Vi Behandler ovenstående Personoplysninger med følgende formål:
- (a) for at levere din strøm og energioptimeringsydelser og varer (Ydelsen);
 - (b) for at levere marketing fra os;
 - (c) for at informere dig om opdateringer eller servicemeddelelser vedrørende Ydelsen eller anvendelsesvilkår;
 - (d) for at forbedre og udvikle Ydelsen, samt for at analysere din brug af Ydelsen;
 - (e) for intern træning og uddannelse af vores ansatte;
 - (f) for at overholde lovkrav;
 - (g) for at foretage en kreditvurdering;
 - (h) for at kunne håndhæve vores anvendelsesvilkår og dermed afbryde din strøm, hvis du ikke betaler vores regninger; og
 - (i) for at kunne kommunikere med andre netselskaber og domstole, fogedretten, inkassovirksomheder samt andre aktører i forbindelse med strømafbrydelse og inddrivelse af gæld.

5. AUTOMATISKE INDIVIDUELLE AFGØRELSER, HERUNDER PROFILERING

- 5.1 De følgende Personoplysninger er genstand for automatisk Behandling:
- (a) Navn; og
 - (b) CPR-nummer.
- 5.2 Formålene med den automatiske Behandling er, at vi skal foretage en kreditvurdering af dig, når du indgår en kreditaftale med os.

6. RETSGRUNDLAG

6.1 I det følgende kan du for hvert behandlingsformål se, på hvilket grundlag vi behandler dine Personoplysninger:

PERSONOPLYSNING	FORMÅL	BEHANDLINGSGRUNDLAG
- navn; - e-mailadresse; - telefonnummer; - adresse; - CPR-nummer; - strømforbrug; - kontooplysninger; - målenummer; og - kunde- og aftagenummer.	At leverer din strøm og energioptimeringsydelser og varer. Punkt ovenfor: 4.1(a). At informere dig om opdateringer af Ydelsen eller anvendelsesvilkår. Punkt ovenfor: 4.1(c).	Behandlingen er nødvendig for opfyldelsen af en kontrakt med dig eller til gennemførelse af foranstaltninger forud for indgåelse af en kontrakt.
- navn; - telefonnummer; og - e-mailadresse.	At levere marketing fra os. Punkt ovenfor: 4.1(b)	Du har givet samtykke til, at Behandlingen af Personoplysninger kan ske. Vi kan også levere markedsføring fra os til eksisterende kunder på baggrund af vores legitime interesse.
- navn; - kundennummer; - e-mailadresse; og - telefonnummer.	At forbedre og udvikle Ydelsen eller nye ydelser og produkter, samt for at analysere din brug af Ydelsen. Dette sker ved kundeanalyser og energiberegninger. Punkt ovenfor: 4.1(d).	Behandlingen er nødvendig for at kunne forfølge vores legitime interesse i at forbedre vores Ydelse.
- navn; og - CPR-nummer.	At foretage en kreditvurdering af dig. Punkt ovenfor: 4.1(g).	Behandlingen er nødvendig for at kunne forfølge vores legitime interesse i at drive virksomhed.
- telefonopkald med dig.	Vi behandler telefonopkald med dig til brug for intern træning og uddannelse af vores ansatte. Punkt ovenfor: 4.1(e).	Du har givet samtykke til, at Behandlingen af Personoplysningerne sker ved at du i starten af opkaldet aktivt har taget stilling til om samtalen må optages eller ej.
- navn; - adresse; - CPR-nummer; og - e-mailadresse.	Vi behandler dine Personoplysninger for at opfylde vores forpligtelser i henhold til Elforsyningsloven og Energinet (markedsforskrifter). Punkt ovenfor: 4.1(f).	Behandlingen er nødvendig for at vi kan overholde en retlig forpligtelse, der påhviler os.
- navn; - e-mailadresse; - telefonnummer; - adresse; - strømforbrug; - målenummer; - kunde- og aftagenum-mer; og - personoplysninger vedrørende sociale problemer.	At kunne håndhæve vores anvendelsesvilkår og dermed afbryde din strøm, hvis du ikke betaler vores regninger. Punkt ovenfor: 4.1(h)4.1(h). At kunne kommunikere med andre netselskaber og domstole, fogedretten, inkassovirksomheder samt andre aktører i forbindelse med strømafbrydelse og inddrivelse af gæld. Punkt ovenfor: 4.1(i)	Behandlingen er nødvendig for opfyldelsen af en kontrakt med dig eller til gennemførelse af foranstaltninger forud for indgåelse af en kontrakt.

6.2 Du har ubetinget ret til at gøre indsigelser mod Behandling af dine Personoplysninger til brug for direkte marketing. Du har også ret til at tilbagekalde dit forudgående samtykke. Tilbage-kaldelsen af dit samtykke har ingen konsekvenser for den lovlige Behandling af Personoplysningerne forud for tilbagekaldelsen, ligesom vi fortsat må Behandle dine Personoplysninger på andet retligt grundlag, bortset fra direkte marketing.

6.3 Hvis du gør indsigelse mod Behandlingen af dine Personoplysninger, som behandles på bag-grund af vores legitime interesser, vil vi straks ophøre med at behandle dine oplysninger til disse formål.

7. MODTAGERE AF PERSONOPLYSNINGER

- 7.1 Vi kan dele og videregive dine Personoplysninger til relevante modtagere såsom:
- (a) Vores tyske Datterselskab Modstrøm DE for at overholde lovgivningen og de krav, der følger af Energinets markedsforskrifter, herefter der, i det omfang det er påkrævet, sker videregivelse til Datahub, der er Energinets IT-system.
 - (b) Eksterne software leverandører for at yde teknisk support.
 - (c) Eksterne serviceudbydere til lagring af kundedatabase.
 - (d) Nets i form af betalingsservice samt mobilepay for at kunne tilmelde sig automatisk betaling samt trækning af beløb og i forbindelse med rykkeropkrævning.
 - (e) Kreditvurderingsvirksomheder, i det omfang det er påkrævet, i forbindelse med kreditvurderingen.
 - (f) Eksterne inkassoselskaber, i det omfang det er nødvendigt, for inddrivelse af gæld til os.
 - (g) Domstole og fogedretten, i det omfang det er nødvendigt og relevant, for at løse tvister eller for at få fogedrettens bistand til afbrydelse af strømmen eller inddrivelse af gæld til os.
 - (h) Aktører i forbindelse med lukning af strøm, såsom netselskabet i den konkrete sag, foged, låsesmed, taxachauffør samt sagsbehandler fra os, i forbindelse med lukning af strøm. Vi kan også videregive oplysninger til myndigheder om sociale problemer vi får kendskab til i den forbindelse eller til politiet, hvis vi får kendskab til ulovligheder på adressen, der skal anmeldes.
 - (i) Brug af eksterne tele/marketingvirksomheder for at kunne markedsføre vores Ydelser og udsende kundekampagner.
 - (j) Leverandører og samarbejdspartnere.
 - (k) Nordic Insurance Group <https://www.nordicinsurance.group/> og ADIS (<https://www.adis.as/adis/da/home>) med henblik på, at Nordic Insurance Group kan servicere og formidle forsikringer til dig.
- 7.2 Vi overfører ikke dine Personoplysninger til lande etableret uden for EU/EØS.
- 7.3 Når du besøger vores website, kan du blive henvist til andre hjemmesider, hvor Behandlingen dine Personoplysninger ikke er under vores kontrol. De andre hjemmesiders privatlivspolitik regulerer Behandlingen af dine personoplysninger på det pågældende website.

8. BESVARELSE AF JURIDISKE HENVENDELSER OG FOREBYGGELSE AF SKADE

Vi kan tilgå, bevare og dele dine Personoplysninger til besvarelsen af en juridisk henvendelse (eksempelvis ransagningskendelser, retskendelser, indstævninger eller lignende), eller, hvis det er nødvendigt for at opdage, forhindre eller påtale svindel eller anden ulovlig aktivitet, beskytte os selv, dig eller andre brugere, herunder som en del af en efterforskning. Dette kan være informationer vi får kendskab til, når vi afbryder for strøm.

9. COOKIES, PIXELS OG ANDRE SYSTEMTEKNOLOGIER

Vi indsamler og gemmer information ved at anvende teknologi såsom cookies, pixels og lokal lagring (på din browser eller enhed). Se venligst vores cookiepolitik på vores hjemmeside, for yderligere information om, hvordan vi anvender denne type af teknologi.

10. OPBEVARING AF PERSONOPLYSNINGER

- 10.1 Vi opbevarer dine Personoplysninger så længe det er nødvendigt for at kunne levere vores Ydelse. Vi sletter dine Personoplysninger 3 år efter endt aftaleforhold.
- 10.2 Vi opbevarer Personoplysninger i det omfang disse fremgår af bogføringsmateriale, som vi er forpligtet til at opbevare i medfør af bogføringsloven. I så fald vil vi opbevare Personoplysningerne i

5 år samt løbende kalenderår.

- 10.3 Vi opbevarer dokumentation for dit samtykke til markedsføring i 2 år efter vi sidste gang har sendt dig markedsføring.
- 10.4 Vi opbevarer telefonsamtaler i op til 90 dage til brug for intern træning og uddannelse af vores ansatte.

11. BØRN

Ydelsen er ikke rettet mod personer under 13 år ("Barnet"). Vi indsamler ikke Personoplysninger om personer under 13 år med viden herom. Kontakt venligst msdata@modstroem.dk hvis du bliver bevidst om, at et barn, som du er forælder til eller værge for, har givet os adgang til Personoplysninger uden dit samtykke, for at udøve din ret til at få indsigt i, berigtige, slette, begrænse Behandlingen af Personoplysningerne eller gøre indsigelse mod Behandlingen.

12. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER MED KUNSTIG INTELLIGENS (AI)

12.1 Vores brug af AI

Vi anvender kunstig intelligens (AI) i begrænset omfang som et værktøj til at gøre vores kommunikation og service mere effektiv.

Vi bruger følgende systemer:

- Alvenir.ai's model – til transskribering af opkald.
- Lexii – til opsummering af emails og opkald samt assistance i kommunikationen.

12.2 Hvilke oplysninger behandles

Når vi benytter AI, kan systemerne få adgang til følgende typer oplysninger:

- Email-indhold
- Lydoptagelser fra opkald
- Kommunikationsdata (fx tidspunkt, afsender/modtager)

AI'en behandler som udgangspunkt ikke personoplysninger. Det kan dog ske, at personoplysninger indgår i en samtale eller e-mail, og i så fald behandles disse også gennem AI'en.

12.3 Formål med brugen af AI

Vi anvender AI til:

- at transskribere opkald til tekst,
- at opsummere emails og opkald,
- at hjælpe med udarbejdelse af udkast til emails,
- at forbedre vores kommunikation og serviceeffektivitet.

12.4 Behandlingsgrundlag

Behandlingen sker på baggrund af vores legitime interesse i at kunne tilbyde effektiv kommunikation og god kundeservice, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f.

12.5 Sikkerhed og deling af data

- Vi deler kun oplysninger med Alleverandører, som behandler data på vores vegne efter klare instrukser.
- Kundedata anvendes aldrig til at træne eksterne AI-modeller som Claude eller GPT.

12.6 Opbevaring

Oplysninger behandlet gennem AI-systemer gemmes kun, så længe det er nødvendigt for de nævnte formål.

12.7 Dine rettigheder

Du har ret til at vide, hvordan vi bruger AI til at behandle oplysninger. Du kan anmode om indsigt, rettelse eller sletning af dine data, ligesom du kan gøre indsigelse mod brugen af AI eller kræve, at en eventuel automatiseret behandling bliver vurderet af et menneske

13. DINE RETTIGHEDER

- 13.1 Du er berettiget til at anmode om indsigt i og yderligere information om Behandlingen af dine Personoplysninger, eller anmode om at vi retter, berigtiger, fuldender, sletter eller begrænser Behandlingen af dine Personoplysninger. Du er berettiget til to (2) gange om året at bede om en gratis kopi af dine Personoplysninger, som vi behandler. Vi er berettiget til at kræve et rimeligt gebyr baseret på vores administrative omkostninger, såfremt du ønsker yderligere kopier.
- 13.2 Du er berettiget til at få begrænset Behandlingen af dine Personoplysninger, hvis;

i. du har anfægtet nøjagtigheden af Personoplysningerne,

ii. behandlingen er ulovlig, og du har anmodet om en begrænsning heraf,

iii. vi ikke længere har brug for dine Personoplysninger til det oprindelige formål, men vi kræver det for at etablere, udøve eller forsvare rettigheder, eller iv. en vurdering af hvilket hensyn der vejer tungest i forbindelse med en anmodning om sletning er i gang.

- 13.3 Hvor vores Behandling er automatisk og baseret på samtykke eller opfyldelse af en aftale, har du ret til dataportabilitet. Dataportabilitet betyder, at du kan modtage Personoplysningerne, som du har givet os adgang til, i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format, og at du har ret til at overføre Personoplysningerne til en anden dataansvarlig.

14. KONTAKTINFORMATION

- 14.1 Ønsker du at udøve dine rettigheder, eller har du spørgsmål angående vores Behandling af dine Personoplysninger, bedes du kontakte os på følgende e-mailadresse msdata@mod-stroem.dk. I din e-mail bedes du venligst angive dit fulde navn, dit telefonnummer samt kun-denummer. Du kan også ringe til os på + 45 82 100 200.
- 14.2 Hvis du ønsker at klage over vores Behandling af dine Personoplysninger, har du mulighed for at indsende din klage til Datatilsynet: Borgergade 28, 5, 1300 København K, telefon: +45 33 19 3200 e-mail: dt@datatilsynet.dk.

15. MEDDELELSE OM ÆNDRING AF DENNE PRIVATLIVSPOLITIK

- 15.1 Hvis vi foretager ændringer i denne Privatlivspolitik, giver vi dig meddelelse herom på vores hjemmeside. Såfremt ændringerne kræver dit samtykke, giver vi dig yderligere, særskilt meddelelse under omstændighederne herfor og anmoder om dit samtykke i overensstemmelse med Gældende Persondatalovgivning.