

Privatlivspolitik for behandling af kundeoplysninger i Modstrøm-koncernen

Privatlivspolitik for behandling af kundeoplysninger i Modstrøm-koncernen - Modstrøm Danmark A/S, EasyGreen ApS og SpotShop ApS

1. GENEREL INFORMATION

1.1 Dette dokument vedrører følgende selskaber:

- **Modstrøm Danmark A/S**, CVR-nr. 33884788, Hedegaardsvej 88, 2. sal (øst), 2300 København S
- **EasyGreen ApS**, CVR-nr. 42308536, Hedegaardsvej 88, 2. sal (øst), 2300 København S
- **SpotShop ApS**, CVR-nr. 42308536, Industrivej 25, 3320 Skævinge (samlet benævnt "Modstrøm-koncernen", "vi" eller "os").

1.2 Dokumentet indeholder vores privatlivspolitik vedrørende indsamling og behandling af de personoplysninger, vi har modtaget om dig i de sammenhænge, der bliver beskrevet nedenfor (denne "Privatlivspolitik").

1.3 Når du indgår en aftale med eller giver samtykke til et af selskaberne i Modstrøm-koncernen, kan dine personoplysninger behandles af det relevante selskab og i visse tilfælde deles internt i koncernen i overensstemmelse med 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 f.eks. navn, adresse, lokaliseringsdata eller IP-adresser.

2.3 "Behandling" betyder enhver aktivitet, som personoplysninger gøres til genstand for, som f.eks. indsamling, organisering, opbevaring, sletning eller videregivelse.

2.4 "Dataansvarlig" henviser til det selskab i Modstrøm-koncernen, der afgør til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler der må foretages behandling af personoplysninger.

3. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

3.1 Afhængigt af dit kundeforhold og de produkter eller tjenester du anvender, kan vi behandle følgende kategorier af Personoplysninger:

- (a) navn;
- (b) e-mailadresse;
- (c) telefonnummer;
- (d) adresse;
- (e) CPR-nummern;
- (f) kontooplysninger;
- (g) målenummer;
- (h) strømforbrug;
- (i) kunde- og aftagenummer.

Ovenstående behandling af Personoplysninger kan være nødvendig for at indgå aftale med os om levering af strøm, energirelaterede services eller

andre produkter samt for at opretholde kontraktforholdet.

Hvilke Personoplysninger der behandles i det enkelte tilfælde afhænger af dit kundeforhold og de produkter eller tjenester du anvender. Visse oplysninger, såsom målenummer, strømforbrug og CPR-nummer, vil typisk kun blive behandlet i forbindelse med energileverancer eller relaterede ydelser.

3.2 Vi kan behandle følgende personoplysninger, når du anmoder om et tilbud:

- (a) navn;
- (b) e-mailadresse;
- (c) adresse (leverings- og kontaktsadresse);
- (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 tekniske oplysninger såsom IP-adresse, browseroplysninger og enhedsdata
- (b) Telefonopkald med dig;
- (c) personoplysninger vedrørende sociale problemer, som vi får kendskab til ved strømafbrydelse.

3.4 Udover de personoplysninger, som du selv afgiver, kan vi modtage og behandle følgende personoplysninger om dig, når du tilmelder dig konkurrencer, nyhedsbreve eller marketingkampagner, hvor du giver samtykke til, at vi må kontakte dig:

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

Hvis du giver samtykke til markedsføring, kan dine kontaktoplysninger anvendes af selskaber i Modstrøm-koncernen til at kontakte dig med tilbud om produkter og services.

3.5 Samtykke til markedsføring i Modstrøm-koncernen

Hvis du giver samtykke til at modtage markedsføring, kan dette samtykke anvendes af selskaber i Modstrøm-koncernen.

Det betyder, at du kan blive kontaktet af følgende selskaber:

- Modstrøm Danmark A/S
- EasyGreen ApS
- SpotShop ApS

Vedrørende produkter og services inden for blandt andet:

- levering af strøm og energiaftaler
- solcelleanlæg
- varmepumper
- ladebokse til elbiler
- belysning og relaterede produkter til hjemmet
- energibesparende løsninger og energioptimering
- andre energi- og boligrelaterede produkter og services.
- Kontakt kan ske via:
- e-mail
- telefon
- SMS

Kontakt kan ske via:

- e-mail
- telefon

- SMS

3.6 Kilder til personoplysninger

I visse tilfælde kan vi modtage personoplysninger om dig fra andre kilder end dig selv. Dette kan f.eks. være:

- samarbejdspartnere eller leverandører, der formidler tilbud eller kam-pagner fra Modstrøm-koncernen
- offentligt tilgængelige registre, herunder adresseoplysninger
- aktører i energimarkedet, herunder netselskaber eller Energinets DataHub, når det er nødvendigt for levering af strøm eller administra-tion af dit kundeforhold.

Disse oplysninger behandles i overensstemmelse med gældende person-datalovgivning og til de formål, der er beskrevet i denne privatlivspolitik. Du kan til enhver tid trække dit samtykke tilbage ved at kontakte os eller ved at afmelde dig via link i vores kommunikation.

3.7 Kilder til personoplysninger

I forbindelse med indgåelse af aftaler om levering af strøm, energirelate-rede ydelser eller andre produkter kan vi vurdere risikoen for manglende betaling.

Denne vurdering kan blandt andet baseres på oplysninger, som du selv har afgivet, oplysninger om adresse, boligtype eller geografiske forhold samt andre relevante oplysninger.

I visse tilfælde kan vi også indhente kreditoplysninger fra kreditoplys-ningsbureauer eller andre relevante kilder med henblik på at vurdere be-talingsrisikoen og fastsætte passende betalingsvilkår, herunder eventuel sikkerhedsstillelse.

Sådanne vurderinger foretages som led i vores legitime interesse i at sikre en ansvarlig håndtering af kundeforhold.

4. FORMÅLET MED BEHANDLINGEN

4.1 Vi kan behandle ovenstående personoplysninger med følgende formål:

- (a) for at levere strøm, energirelaterede ydelser samt andre produk-ter og tjenester, som udbydes af selskaber i Modstrøm-koncernen ("Ydelsen");
- (b) for at levere marketing fra os og andre selskaber i Modstrøm-koncernen
- (c) for at informere dig om opdateringer eller servicemeddelelser vedrørende vores ydelser eller anvendelsesvilkår
- (d) for at forbedre og udvikle vores ydelser samt analysere din brug af disse
- (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
- (i) for at kunne kommunikere med netselskaber, myndigheder og andre relevante aktører i forbindelse med energileverancer og eventuel inddrivelse af gæld.

5. AUTOMATISKE INDIVIDUELLE AFGØRELSE, HERUNDER PROFILERING

5.1 Følgende personoplysninger kan være genstand for automatisk behandling:

- (a) Navn;
- (b) CPR-nummer.

5.2 Formålene med den automatiske behandling er blandt andet at fore-tage kreditvurdering i forbindelse med indgåelse af kreditaftaler samt at understøtte visse interne processer, herunder analyse og kvalitetssikring af kommunikation som beskrevet i afsnit 12.

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 Personoplysningerne kan ske. Vi kan også levere markedsføring fra os til eksisterende kunder på baggrund af vores legitime interesse.
- navn; - kundenummer; - 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) Selskaber i Modstrøm-koncernen, herunder Modstrøm Danmark A/S, EasyGreen ApS og SpotShop ApS, når det er nødvendigt for levering af ydelser, administration af kundeforhold eller hvis du har givet samtykke til markedsføring fra koncernen.

(b) Vores tyske datterselskab Modstrøm DE for at overholde lovgivningen og de krav, der følger af Energinets markedsforskrifter, hvorefter der, i det omfang det er påkrævet, sker videregivelse til Datahub, der er Energinets IT-system.

(c) Eksterne softwareleverandører for at yde teknisk support.

(d) Eksterne serviceudbydere til lagring af kundedatabase.

(e) Nets i form af betalingsservice samt MobilePay for at kunne tilmelde dig automatisk betaling samt trækning af beløb og i forbindelse med rykkeropkrævning.

(f) Kreditvurderingsvirksomheder, i det omfang det er påkrævet i forbindelse med kreditvurderingen.

(g) Eksterne inkassoselskaber, i det omfang det er nødvendigt for inddrivelse af gæld.

(h) 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.

(i) Aktører i forbindelse med lukning af strøm, såsom netselskabet i den konkrete sag, foged, låsesmed, taxachauffør samt sagsbehandler fra os.

(j) Myndigheder i forbindelse med sociale forhold eller ulovligheder, som vi får kendskab til i forbindelse med strømafbrydelse.

(k) Brug af eksterne tele- og marketingvirksomheder for at kunne markedsføre vores ydelser og udsende kundekampagner.

(l) Leverandører og samarbejdspartnere.

(m) Nordic Insurance Group og ADIS med henblik på, at Nordic Insurance Group kan servicere og formidle forsikringer til dig.

(n) Leverandører af analyse- og AI-systemer, som anvendes til transskribering, analyse af kommunikation, kvalitetssikring og compliancekontrol.

7.2 Vi overfører ikke dine Personoplysninger til lande etableret uden for EU/EØS.

7.3 Når du besøger vores websites, kan du blive henvist til andre hjemmesider, hvor behandlingen af dine personoplysninger ikke er under vores kontrol. De andre hjemmesiders privatlivspolitikker 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 besvarelse af en juridisk henvendelse (f.eks. ransagningskendelser, retskendelser, indstævninger eller lignende), eller hvis det er nødvendigt for at opdage, forhindre eller påtale svindel eller anden ulovlig aktivitet samt for at beskytte os selv, dig eller andre brugere.

Dette kan også ske som led i en efterforskning eller i forbindelse med håndhævelse af vores rettigheder eller overholdelse af gældende lovgivning.

I visse tilfælde kan dette omfatte oplysninger, vi får kendskab til i forbindelse med vores levering af ydelser, herunder i forbindelse med håndtering af kundeforhold, betalingsmisligholdelse eller andre forhold, hvor det er nødvendigt at involvere relevante myndigheder eller samarbejdspartnere.

9. COOKIES, PIXELS OG ANDRE SYSTEMTEKNOLOGIER

Når du besøger vores hjemmesider eller anvender vores digitale tjenester, kan vi indsamle og gemme oplysninger ved brug af teknologier såsom cookies, pixels og lokal lagring på din browser eller enhed.

Disse teknologier anvendes blandt andet til:

- at sikre funktionaliteten af vores hjemmesider
- at forbedre brugeroplevelsen
- at analysere brugen af vores tjenester
- at tilpasse indhold og markedsføring.

Når du besøger vores hjemmeside første gang, vil du blive præsenteret for en cookie-meddelelse, hvor du kan vælge hvilke typer cookies du vil acceptere.

Du kan læse mere om vores brug af cookies i vores cookiepolitik på: <https://www.modstroem.dk/diverse/cookiepolitik/>

10. OPBEVARING AF PERSONOPLYSNINGER

10.1 Vi opbevarer dine Personoplysninger så længe det er nødvendigt for at kunne levere vores Ydelser. Vi opbevarer typisk dine Personoplysninger i op til 3 år efter endt aftaleforhold.

I visse tilfælde kan Personoplysninger dog opbevares længere, f.eks. hvis det er nødvendigt for at overholde bogføringsloven eller for at fastlægge, gøre gældende eller forsvare et retskrav.

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.

I visse tilfælde reducerer vi løbende mængden af personoplysninger, f.eks. ved maskering eller anonymisering, når det fulde identifikationsbehov ikke længere er nødvendigt.

10.3 Vi opbevarer dokumentation for dit samtykke til markedsføring, herunder tidspunktet for afgivelse af samtykket og den samtykketekst der blev accepteret, i 2 år efter vi sidst har sendt dig markedsføring.

10.4 Telefonsamtaler kan blive optaget og opbevaret til brug for dokumentation, kvalitetssikring og overholdelse af gældende regler for telemarketing.

For telefonsalg vedrørende strømaftaler opbevares optagelser:

- i 12 måneder, hvis opkaldet fører til en aftale
- i 6 måneder, hvis opkaldet ikke fører til en aftale.

For øvrige opkald kan optagelser opbevares i op til 90 dage til brug for intern træning og kvalitetssikring.

10.5 Vi kan opbevare Personoplysninger i længere tid end ovenfor angivet, hvis det er nødvendigt for at fastlægge, gøre gældende eller forsvare et retskrav, herunder i forbindelse med inkasso eller tvister.

11. BØRN

Vores ydelser og produkter er ikke rettet mod personer under 13 år ("Barnet").

Vi indsamler ikke bevidst Personoplysninger om personer under 13 år uden samtykke fra en forælder eller værge.

Hvis vi bliver opmærksomme på, at vi har modtaget Personoplysninger fra et barn under 13 år uden det nødvendige samtykke fra en forælder eller værge, vil vi tage rimelige skridt til at slette sådanne oplysninger.

Hvis du er forælder eller værge og bliver opmærksom på, at et barn har givet os adgang til Personoplysninger uden dit samtykke, kan du kontakte os for at udøve din ret til at få indsiget i, berigtige, slette eller begrænse behandlingen af Personoplysningerne eller gøre indsigelse mod behandlingen.

Du kan kontakte os på msdata@modstroem.dk

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, kundeservice og compliancekontrol mere effektiv.

Vi bruger følgende systemer:

- Alveni.ai's model – til transskribering, analyse og compliancekontrol af telefonsamtaler.
- 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:

- e-mail-indhold
- lydoptagelser fra opkald
- kommunikationsdata (fx tidspunkt, afsender/modtager)

AI-systemerne kan behandle personoplysninger i det omfang sådanne oplysninger indgår i e-mails, opkald eller anden kommunikation med os.

12.3 Formål med brugen af AI

Vi anvender AI til:

- at transskribere opkald til tekst
- at analysere opkald med henblik på kvalitetssikring og overholdelse af gældende regler for telemarketing
- at opsummere e-mails og opkald
- at hjælpe med udarbejdelse af udkast til e-mails
- at forbedre vores kommunikation og serviceeffektivitet.

Analyse af telefonsamtaler kan også ske med henblik på at sikre overholdelse af gældende regler for telemarketing, dokumentation af aftaleindgåelser samt beskyttelse af kunder mod fejl eller misforståelser i forbindelse med salg.

AI-systemerne anvendes som et støtteværktøj til analyse og kvalitetssikring. Eventuelle vurderinger eller analyser foretaget af AI anvendes alene som støtte for vores medarbejdere og danner ikke i sig selv grundlag for automatiske afgørelser uden menneskelig vurdering.

12.4 Behandlingsgrundlag

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

12.5 Sikkerhed og deling af data

- Vi deler kun oplysninger med AI-leverandører, som behandler data på vores vegne som databehandlere i henhold til databehandlafter og efter vores dokumenterede instrukser.
- Kundedata anvendes ikke til at træne eksterne AI-modeller som f.eks. 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 har ret til at få en kopi af dine personoplysninger.

Yderligere kopier kan være forbundet med et rimeligt gebyr baseret på vores administrative omkostninger.

13.2 Du er berettiget til at få begrænset behandlingen af dine Personoplysninger, hvis:

- du har anfægtet nøjagtigheden af Personoplysningerne,
- behandlingen er ulovlig, og du har anmodet om en begrænsning heraf,
- vi ikke længere har brug for dine Personoplysninger til det oprindelige formål, men vi kræver dem for at etablere, udøve eller forsvare retskrav, eller
- 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 de Personoplysninger, 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. MEDDELELSE OM ÆNDRING AF DENNE PRIVATLIVSPOLITIK

14.1 Ønsker du at udøve dine rettigheder, eller har du spørgsmål angående vores behandling af dine Personoplysninger, kan du kontakte os på følgende e-mailadresse:

msdata@modstroem.dk

I din henvendelse bedes du venligst angive dit fulde navn, dit telefonnummer samt eventuelt kundenummer.

Du kan også kontakte os telefonisk på +45 82 100 200.

Modstrøm Danmark A/S håndterer forespørgsler vedrørende persondataskyddelse på vegne af selskaber i Modstrøm-koncernen.

15. MEDDELELSE OM ÆNDRING AF DENNE PRIVATLIVSPOLITIK

15.1 Hvis vi ændrer i denne Privatlivspolitik, vil vi give meddelelse herom på vores hjemmesider.

Hvis ændringerne kræver dit samtykke, vil vi give dig yderligere særskilt meddelelse herom og indhente dit samtykke i overensstemmelse med gældende persondatalovgivning.