

Privatlivspolitik

Nuværende og tidligere kunder hos vores 5 forskellige selskaber der repræsenterer:

Kerteminde Forsyning A/S

Kerteminde Forsyning - Spildevand A/S

Kerteminde Forsyning - Vand A/S

Kerteminde Forsyning - Varme A/S

Kerteminde Forsyning - Renovation A/S

Herefter kaldet selskabet.

Som dataansvarlig virksomhed ligger databeskyttelse os meget på sinde. Vi værner om de personoplysninger, som vi håndterer, og vi sikrer os, at vi lever op til databeskyttelseslovgivningen. Vi giver de personer, som vi behandler oplysninger om ("*de registrerede*"), informationer om vores databehandlinger og om de rettigheder, som man har som registreret.

I denne privatlivspolitik beskriver vi vores behandling af oplysninger om kunder.

Hvem vi er - og hvordan du kan kontakte os

Den dataansvarlige virksomheds identitet og kontaktoplysninger

KERTEMINDE FORSYNING A/S

Kohaven 12

5300 Kerteminde

CVR-nr. 32079253

Kundeservice: +45 70 25 33 33

forsyning@kertemindeforsyning.dk

www.kertemindeforsyning.dk

KERTEMINDE FORSYNING - SPILDEVAND A/S

Kohaven 12

5300 Kerteminde

CVR-nr. 32077315

Kundeservice: +45 70 25 33 33

forsyning@kertemindeforsyning.dk

www.kertemindeforsyning.dk

KERTEMINDE FORSYNING - VAND A/S

Kohaven 12

5300 Kerteminde

CVR-nr. 32077412

Kundeservice: +45 70 25 33 33

forsyning@kertemindeforsyning.dk

www.kertemindeforsyning.dk

KERTEMINDE FORSYNING - VARME A/S

Kohaven 12

5300 Kerteminde

CVR-nr. 32077404

Kundeservice: +45 70 25 33 33

forsyning@kertemindeforsyning.dkwww.kertemindeforsyning.dk**KERTEMINDE FORSYNING - RENOVATION A/S**

Kohaven 12

5300 Kerteminde

CVR-nr. 32077420

Kundeservice: +45 70 25 33 33

forsyning@kertemindeforsyning.dkwww.kertemindeforsyning.dk**Kontakt vedrørende databeskyttelse**

Hvis du har spørgsmål om vores behandling af dine oplysninger, er du altid velkommen til at kontakte vores kundeservice.

Du kan kontakte kundeservice på følgende måder:

- På e-mail: Skriv til: forsyning@kertemindeforsyning.dk
Husk at almindelig e-mail ikke er en sikker kommunikation. Skriv ikke noget i din e-mail, som er privat eller følsomt, eller som du i øvrigt synes skal beskyttes.
- Ved brev: Skriv til postadressen nævnt ovenfor, att. kundeservice.
- Kontaktformular på Kerteminde Forsyning hjemmeside

Vores behandlinger af personoplysninger**Kategorier af personoplysninger**

De oplysninger, som vi behandler om dig, kan omfatte:

- Almindelige personoplysninger, herunder
 - identifikationsoplysninger, herunder navn, adresse, kunde nr., telefonnummer og e-mail
 - forbrugshistorik
 - betalingshistorik, betalingsoplysninger samt lønoplysninger og årsopgørelse i forbindelse med kreditvurdering og låneoprettelse
 - oplysninger, der indgår i vores korrespondance med dig
- CPR-nummer
 - CPR-nummer i forbindelse med inddragelse af restancer, kreditvurdering og låneoprettelse samt underskrifter på dokumenter
 - Udbetaling via NemKonto

- Henvendelser via e-Boks
 - Kundelogin via digital ID
 - Entydig identifikation
 - Overdragelse af fordringer til Skat.
- Cookies om besøgende på vores hjemmeside, se nærmere i vores cookiepolitik.

Formål og retsgrundlag

Vores databehandlinger har følgende formål:

- Administration af kundeforholdet, vedligeholdelse og opdyrkning af kundeforhold samt løbende samhandel
- Statistiske formål: Der foretages analyser af samhandel og rapportering på de generelle kundeoplysninger, der indsamles
- Optimering af drift og sikring af forsyningssikkerheden i selskabet

Retsgrundlaget for vores behandling af personoplysninger er:

- Ved behandling af personoplysninger i forbindelse med gennemførelse af dine bestillinger og køb, herunder bl.a. levering, kreditgivning og betaling, er retsgrundlaget for vores registrering af oplysningerne databeskyttelseslovens § 6, stk. 1, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b, om behandlinger, som er nødvendige for at indgå en kontrakt og for udførelsen af kontrakten.
- Når vi registrerer oplysninger, som er krævet efter bogføringsloven eller som led i indberetningspligten til skattemyndighederne, er retsgrundlaget databeskyttelseslovens § 6, stk. 1, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c, om behandling, som er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse, som påhviler den dataansvarlige.
- Retsgrundlaget for vores indsamling og registrering af de øvrige personoplysninger er databeskyttelseslovens § 6, stk. 1, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, om behandlinger, som er nødvendige for en legitim interesse, der ikke overstiges af hensynet til de registrerede. Den legitime interesse, der begrunder behandlingen, er hensynet til at fremme Kerteminde Forsyning A/S med datterselskaber's forretning og tilbyde kunder den bedste service og gode tilbud. Retsgrundlaget kan også være, at den registrerede har givet samtykke til behandling af sine personoplysninger til et eller flere specifikke formål, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6 stk. 1 (a) og artikel 9 stk.1 (a).

- Videregivelse af oplysninger om dig vil kunne ske under iagttagelse af behandlingsreglerne i databeskyttelseslovgivningen og anden dansk lovgivning. Vi vil i hvert enkelt tilfælde vurdere, om videregivelsen kræver dit udtrykkelige samtykke, eller om videregivelsen kan ske på andet retsgrundlag.
- Hvis vi videregiver generelle kundeoplysninger til andre virksomheder i Kerteminde Forsyning A/S koncernen med henblik på markedsføring, vil vi iagttage lovgivningens krav om de særlige procedurer, der skal følges, herunder at du får mulighed for at gøre indsigelse. Vores videregivelse vil ske i henhold til betingelserne i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, om behandlinger, som er nødvendige for en legitim interesse, der ikke overstiges af hensynet til de registrerede. Den legitime interesse, der begrunder behandlingen, er hensynet til at fremme Kerteminde Forsyning A/S koncernens forretning og tilbyde vores kunder den bedste service og gode tilbud.
- Statistik. Retsgrundlaget for databehandlinger udelukkende i statistisk og videnskabeligt øjemed er databeskyttelseslovens § 6, stk. 1, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra e, om behandlinger, som er nødvendige af hensyn til udførelse af en opgave i samfundets interesse. Kun oplysninger, som er nødvendige for undersøgelsen anvendes, og oplysningerne anvendes ikke til andre formål end ren statistik.

Kategorier af modtagere

Vi videregiver eller overlader personoplysninger til følgende kategorier af modtagere:

- Bankforbindelser i forbindelse med administration af betalinger
- Skattemyndigheder og andre myndigheder for at efterleve forpligtelser efter lovgivningen
- Vores databehandlere på grundlag af databehandleraftaler
- Andre tredjeparter i form af eksterne leverandører, samarbejdspartnere og brancheforeninger i det omfang, at det er nødvendigt og relevant for levering af en ydelse
- Eventuelle sikre tredjelande eller certificerede modtagere i tredjelande ved brug af cloudløsninger som fx Microsoft 365.

Chatbot

På vores hjemmeside finder du en chatfunktion, udviklet af chatbot-udbyderen [Karla](#). Chatfunktionen er designet til at assistere brugere som dig med at finde information på hjemmesiden og skabe brugervenlighed. For løbende at forbedre systemets funktioner og evner, gemmes data fra afholdte samtaler. Det anbefales derfor, at du ikke uopfordret deler personoplysninger, når du interagerer med chatfunktionen.

Læs mere om håndtering og opbevaringen af data relateret til chatfunktionen her:

[Karla - data og sikkerhed](#)

Særligt om nyhedsbreve

Ved tilmelding til Kerteminde Forsynings nyhedsbrev accepterer du, at din e-mailadresse registreres, samt dit fornavn og efternavn.

Vi benytter oplysninger om din e-mailadresse til at udsende nyhedsbreve. Kerteminde Forsynings behandling sker på baggrund af dit samtykke, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a.

Du kan til enhver tid trække dit samtykke tilbage ved at klikke på afmeldingslinket i bunden af nyhedsbrevet. Hvis du trækker dit samtykke tilbage, vil vi slette din e-mailadresse og øvrige oplysninger, du eventuelt har givet os i denne forbindelse, fra vores udsendelsesliste, og du vil ikke længere modtage det pågældende nyhedsbrev fra Kerteminde Forsyning.

Vi benytter en ekstern service til udsendelse af nyhedsbreve. Servicen registrerer fornavn, efternavn, mailadresse. Dertil kommer information om operativsystem, terminaltype og information om klik og åbninger. Servicen kan også registrere nyhedsbrevsmottagerens IP-nummer.

Servicen registrerer, hvor mange og hvem der åbner nyhedsbrevet, hvornår nyhedsbrevet åbnes (dato og tidspunkt), og hvilke links der klikkes på, om det gøres fra en mobilenhed eller en browser, og operativsystem. Kerteminde Forsyning modtager rapporter fra vores leverandør baseret på de informationer, der indsamles. Statistik om åbninger af nyhedsbreve og klik på links bliver løbende anonymiseret automatisk efter 30 dage. Herefter indgår oplysningerne kun i generel statistik og kan ikke henføres til personer.

Disse informationer benytter vi til at analysere, hvilke artikler nyhedslæserne klikker sig videre til, og tilrettelægger på denne baggrund fremtidige nyhedsbreve ud fra dette, fx i hvilken rækkefølge historierne skal præsenteres i nyhedsbrevet.

Hvis brugeren afmelder et nyhedsbrev, opbevarer vi samtykket og de tilhørende data i 2 år, hvorefter de slettes, medmindre brugeren tilmelder sig nyhedsbrevet igen.

Inaktive brugeres data slettes automatisk efter 2 år.

Kerteminde Forsynings behandling sker på baggrund af vores legitime interesse i at kunne tilrettelægge fremtidige nyhedsbreve ud fra de informationer, der indsamles, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f (interesseafvejningsreglen).

Sletning

Vi sletter oplysningerne om dig, når de ikke længere er nødvendige.

Kerteminde Forsyning A/S koncernen følger generelt den opbevaringsfrist, der gælder efter bogføringsloven. For at sikre korrekt håndtering af tilbagevendende kundeforhold, potentielle reklamationssager og garantiforpligtelser og for at kunne leve op til vores forpligtelser, har vi vurderet, at det er nødvendigt at gemme oplysninger i op til fem år plus indeværende fra forretningsforholdet er ophørt.

Dine rettigheder

Du har efter lovgivningen en række rettigheder i forhold til vores behandling af oplysninger om dig. Du kan gøre brug af dine persondatarettigheder ved at henvende dig til os. Vores kontaktoplysninger finder du øverst i denne politik.

Når du har anmodet om at få adgang til oplysninger om dig, at få dem rettet eller slettet, eller hvis du har gjort indsigelse mod vores databehandling, undersøger vi, om det er muligt at imødekomme dig ønske. Vi giver dig svar på din henvendelse så hurtigt som muligt og senest en måned efter, at vi har modtaget din henvendelse.

Dine rettigheder

- **Ret til at se oplysninger (*indsigtsret*)**
Du har ret til at få indsigt i de oplysninger, som vi behandler om dig.

- **Ret til berigtigelse (*rettelse*)**
Hvis du mener, at de persondata, vi behandler om dig, er unøjagtige, har du ret til at få dem rettet. Du skal henvende dig til os og oplyse os om, hvori unøjagtighederne består, og hvordan de kan rettes. Vi skal i alle tilfælde tage stilling til, om vi mener din anmodning er berettiget. Når du henvender dig med en anmodning om at få rettet eller slettet dine persondata, undersøger vi, om betingelserne er opfyldt, og gennemfører i så fald ændringer eller sletning så hurtigt som muligt.

- **Ret til sletning**
Vi sletter generelt persondata, når de ikke længere er nødvendige. I særlige tilfælde har du ret til at få specifikke oplysninger om dig slettet, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer. Det gælder fx, hvis du trækker dit samtykke tilbage, og vi ikke har et andet grundlag for at behandle oplysningerne. Hvis du mener, at dine data ikke længere er nødvendige i forhold til det formål, som vi indhentede dem til, kan du bede om at få dem slettet. Du kan også kontakte os, hvis du mener, at dine persondata bliver behandlet i strid med lovgivningen eller andre retlige forpligtelser.

- **Ret til begrænsning af behandling**
Hvis du bestrider oplysninger, som vi har registreret eller på anden vis behandler, kan du anmode os om at begrænse behandlingen af oplysningerne, indtil vi har haft mulighed for at fastslå, om oplysningerne er korrekte. Du kan også anmode om begrænsning i stedet for sletning, hvis du mener vores behandling af oplysningerne er ulovlig, eller hvis du mener vi ikke længere har brug for oplysningerne, eller hvis du mener dine legitime interesser går forud for den dataansvarliges legitime interesser. Hvis du får medhold i, at vores behandling skal begrænses, må vi fremover kun behandle oplysningerne med dit samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.

- **Ret til at transmittere oplysninger (*dataportabilitet*)**

Du har ret til at modtage persondata, du har stillet til rådighed for os, og dem, vi har indhentet om dig hos andre aktører på baggrund af dit samtykke. Hvis vi behandler data om dig som led i en kontrakt, hvor du er part, kan du også få tilsendt dine data. Du har også ret til at overføre disse persondata til en anden tjenesteudbyder. Du kan også bede os om at få oplysningerne sendt direkte fra den dataansvarlige til en anden myndighed eller virksomhed. Hvis du ønsker at bruge din ret til dataportabilitet, vil du modtage dine persondata fra os i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.
- **Ret til indsigelse**

Du har ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af oplysninger om dig. Du kan også gøre indsigelse mod vores videregivelse af dine data til markedsføringsformål. Du kan bruge kontaktoplysningerne øverst til at sende en indsigelse. Hvis din indsigelse er berettiget, sørger vi for at ophøre med behandlingen af oplysningerne.
- **Ret til at få information om nye formål**

Hvis vi ønsker at bruge oplysninger om dig til et andet formål, end de formål, som vi tidligere har oplyst over for dig, fx i denne privatlivspolitik, har du ret til at få information herom, inden vi viderebehandler oplysningerne til det andet formål.
- **Ret til at trække dit samtykke tilbage**

Hvis vores behandling af dine oplysninger sker på grundlag af dit samtykke, kan du til enhver tid trække samtykket tilbage. Hvis du tilbagekalder samtykket, må vi fremover ikke længere behandle oplysningerne. Tilbagekaldelse af samtykke påvirker ikke lovligheden af den behandling, der er baseret på samtykke inden tilbagekaldelsen. Hvis vi har et andet lovligt grundlag for behandling end samtykke med et selvstændigt formål – eksempelvis opbevaring af oplysninger af hensyn til overholdelse af reglerne om bogføring – vil denne behandling fortsat kunne finde sted.

Hvis du ikke er tilfreds med vores svar, har du mulighed for at klage til Datatilsynet. Det gælder generelt, at hvis du er utilfreds med den måde, dine personlige oplysninger er blevet behandlet på, kan du klage til Datatilsynet, som derefter undersøger sagen og træffer en afgørelse.

Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk.

NB! Du kan skrive til Datatilsynet via Digital Post på Borger.dk, hvor fremsendelsen af din henvendelse sker sikkert (*krypteret*). Vi anbefaler, at du bruger Digital Post, hvis din henvendelse indeholder fortrolige eller følsomme personoplysninger.