

## **Privatlivspolitik for Sindal Varmeforsyning A.m.b.a.**

### **1. Hvem er vi?**

Sindal Varmeforsyning A.m.b.a. (herefter "Sindal Varmeforsyning/vi/os/vores") behandler som et led i bl.a. vores lovmæssige forpligtelser i henhold til reglerne om forsyningsvirksomhed oplysninger om dig som vores kunde, når du besøger vores hjemmeside [www.sindal-varmeforsyning.dk](http://www.sindal-varmeforsyning.dk) eller i henhold til vores kontraktlige forpligtelser overfor dig.

Med nærværende privatlivspolitik informeres du om disse behandlinger af personoplysninger, ligesom du informeres om dine rettigheder i den forbindelse.

Vi er dataansvarlige for de personoplysninger, som vi behandler om dig. Vores kontaktoplysninger er

Sindal Varmeforsyning A.m.b.a.  
CVR-nr. 59 42 69 15  
Baggevognsvej 32  
9870 Sindal  
E-mail: [info@sindalvarmeforsyning.dk](mailto:info@sindalvarmeforsyning.dk)  
Telefon: 98936733

### **2. Hvordan behandler vi dine personoplysninger?**

Nedenfor kan du finde en beskrivelse af hver enkelt behandlingsaktivitet, information om hvilke personoplysninger der behandles, formålet med behandlingen, behandlingsgrundlaget, videregivelse, behandlingens varighed og, hvor dette er relevant, oplysning om overførsel af personoplysninger til tredjelande.

#### **2.1. Vores lovgivningsmæssige forpligtelser**

Som et led i bl.a. vores lovmæssige forpligtelser, behandler vi oplysninger om dig i form af navn, telefonnummer, e-mail, adresse og forbrugernummer til følgende formål:

- Registrering af dig som forbruger/kunde i vores systemer
- At give dig information om dit forbrug

Personoplysninger behandles indledningsvist på baggrund af vores retlige forpligtelse til at varetage forsyningsvirksomhed, jf. databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra c, og efterfølgende med henblik på at opfylde en aftale mellem dig og Sindal Varmeforsyning A.m.b.a., jf. databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b.

#### **2.2. Vores kontraktmæssige forpligtelser**

Som led i opfyldelsen af vores aftalemæssige forpligtelser med dig behandler vi oplysninger om dig i form af navn, adresse, e-mail, telefonnummer, forbrugernummer, forbrugsdata, forespørgsler, fraflytningsdato til følgende formål:

- Udsendelse af velkomstbrev til forbrugere
- Aconto regninger
- Registrering i E-forsyning
- Fjernaflæsning af målere
- Registrering af forbrugere
- Behandling af forespørgsler via selvbetjeningsmodul

Behandlingen af dine almindelige personoplysninger er nødvendige af hensyn til opfyldelse af en kontrakt med dig, jf. databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b.

## **2.3. Særlige behandlingsaktiviteter**

### **2.3.1. Billeder på hjemmeside**

Vi offentliggør billeder på vores hjemmeside fra arrangementer og generalforsamlinger afholdt af Sindal Varmeforsyning. Formålet med behandlingen er at kunne fremvise billeder fra de afholdte arrangementer til forbrugere.

Retsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, idet det er i vores legitime interesse at dele billeder fra afholdte arrangementer med forbrugere på hjemmesiden.

### **2.3.2. Håndtering af oplysninger vedrørende dødsbo**

Vi behandler personoplysninger i forbindelse med håndtering af dødsbo. Vi behandler almindelige personoplysninger om den afdøde forbruger samt den afdøde forbrugers pårørende/kontaktperson i form af navn, adresse, forbrugernummer samt udestående beløb.

Retsgrundlaget for behandling af almindelige personoplysninger om den afdøde forbruger er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b (opfyldelse af kontrakt). Retsgrundlaget for behandling af almindelige personoplysninger om den pårørende er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, idet det er vores legitime interesse at gøre krav gældende overfor dødsboet.

Hvis der ikke er pårørende, der agerer som kontaktperson i forbindelse med dødsboet, bliver den afdøde forbrugers personoplysninger videregivet til Skifteretten. Retsgrundlaget for videregivelse af oplysninger til Skifteretten er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b (opfyldelse af kontrakt).

### **2.3.3. Behandling af klager fra Forsyningstilsynet**

Vi behandler almindelige personoplysninger i forbindelse med behandling af klager fra Forsyningstilsynet. Vi behandler almindelige personoplysninger i form af navn, forbrugernummer, forbrugsdata og klagens indhold. Formålet med behandlingen er at kunne besvare den klage, der er modtaget via Forsyningstilsynet fra en forbruger.

Retsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningen artikel 6, stk. 1, litra f, idet det er vores legitime interesse at kunne besvare og dokumentere omstændighederne vedrørende en klage.

Vi videregiver oplysninger om klager til Forsyningstilsynet med henblik på at kunne dokumentere forløbet, jf. databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitim interesse).

### **2.3.4. Konverteringsprojekter**

I forbindelse med at vi udfører konverteringsprojekter på områder, behandler vi almindelige personoplysninger om forbrugere, der bor i de udvalgte områder i form af adresse og forsyningskilde. Formålet med behandlingen er at kunne udarbejde beregninger til brug for projekter med nye tilslutninger.

Retsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, idet det er vores legitime interesse at undersøge nye muligheder for etablering af nye områder med tilslutning til fjernvarme.

Vi videregiver dine oplysninger til eksterne rådgivere med henblik på at få udarbejdet beregninger til brug for projektet. Retsgrundlaget for videregivelsen er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f (legitim interesse).

### **2.3.5. Restancer, tvangsauktioner og konkurs**

Vi behandler oplysninger om forbrugere, hvis regninger ikke betales. Vi behandler almindelige personoplysninger i form af navn, nuværende adresse, fødselsdato, telefonnummer, e-mail, forbrugernummer, dato for fakturaudstedelse, restancebeløb, dato og beløb for rykkerskrivelsen. Formålet med behandlingen er at gøre krav gældende.

Retsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningen artikel 6, stk. 1, litra b, idet behandlingen er nødvendig for at kunne opfylde kontrakten.

Hvis en forbruger fraflytter sin adresse uden at sikre betaling af alle regninger, registreres forbrugeren hos inkasso, hvor vi videregiver personoplysninger i form af navn, nuværende adresse, fødselsdato, telefonnummer, e-mail, forbrugernummer, dato for fakturaudstedelse, restancebeløb, dato og beløb for rykkerskrivelsen til HornskovVindberg. Videregivelsen af dine personoplysninger sker i henhold til vores legitime interesse i at benytte en tredjepart til inddrivelse af vores tilgodehavender, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f.

### **2.3.6. SMS-service med driftsmeddelelser**

Vi behandler personoplysninger om dig i tilfælde af, at du tilmelder dig vores SMS-service, hvor du kan modtage driftsmeddelelser. Vi behandler dine almindelige personoplysninger i form af adresse og telefonnummer.

Retsgrundlaget for behandlingen af personoplysninger er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, idet det er vores legitime interesse at kunne sende forbrugere driftsmeddelelser efter forbrugernes eget ønske.

### **2.3.7. Tilmelding til generalforsamling via selvbetjeningsmodul på hjemmeside**

Vi behandler personoplysninger om dig, når du tilmelder dig til vores generalforsamling via selvbetjeningsmodulet på hjemmesiden. Vi behandler almindelige personoplysninger i form af navn og adresse med det formål at registrere tilmelding til generalforsamling.

Retsgrundlaget for behandlingen af personoplysninger er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, idet det er vores legitime interesse at registrere tilmeldinger til deltagelse i generalforsamlingen.

### **2.3.8. Videoovervågning**

Af sikkerheds- og driftsmæssige formål samt kriminalpræventive hensyn har vi opsat TV-overvågning på vores områder og pladser, og vi behandler i den forbindelse almindelige personoplysninger i form af billede og video.

Retsgrundlaget for behandlingen af almindelige personoplysninger er vores legitime interesse i at varetage sikkerhed og driftsmæssige formål samt kriminalpræventive hensyn, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f.

### **2.3.9. Optimering af forbruget i forsyningen**

Vi behandler personoplysninger om forbrugere for at kunne optimere på forbruget i forsyningen. Vi behandler almindelige personoplysninger i form af adresse og målnummer. Formålet med behandlingen er at kunne reagere, hvis der identificeres muligheder for optimering af driften.

Retsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningen artikel 6, stk. 1, litra f, idet det er i vores interesse løbende at kunne optimere på driften.

#### **2.3.10. Behandling af problemer/driftsforstyrrelser hos forbrugere**

Vi behandler personoplysninger om dig i tilfælde af, at du som forbruger rapporterer om driftsproblemer med forsyningen. Vi behandler almindelige oplysninger i form af navn, adresse, telefonnummer, forbrugsdata, forbrugsnummer, forespørgsel, evt. ønskede arbejdsopgaver samt mulige fotos af husstand. Formålet med behandlingen er at kunne hjælpe og supportere i forbindelse med eventuelle driftsproblemer med forsyningen.

Retsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b, idet det er nødvendigt for opfyldelse af kontrakt.

### **3. Opbevaring og sletning af personoplysninger**

Vi opbevarer dine personoplysninger, så længe dette er nødvendigt for at opfylde det eller de formål med behandlingen, som er angivet ovenfor. Vi sletter således dine personoplysninger, når vi ikke længere har et sagligt formål med at opbevare disse. Til brug for vurderingen af opbevaringsperioden vil vi lægge vægt på eventuelle lovgivningsmæssige forpligtelser til opbevaring, forældelsesregler m.v., ligesom vi vil vurdere opbevaringsperioderne i lyset af behandlingens risiko.

Herudover vil dine personoplysninger blive opbevaret i overensstemmelse med opbevaringsperioderne som nævnt nedenfor:

- Tilslutningsaftaler fungerer som dokumentation for en adressers tilslutning til fjernvarme. Oplysninger opbevares i 5 år plus indeværende år efter, at adressen udtræder af tilslutningsaftalen.
- Oplysninger om forbrugere, med undtagelse af tilslutningsaftaler, opbevares i 5 år plus indeværende år efter, at forbrugerforholdet er afsluttet i overensstemmelse med bogføringslovens regler, dog således at der fortsat sker opbevaring i relevant omfang i det tilfælde, hvor Sindal Varmeforsyning fortsat har et udestående med forbrugeren.
- I forbindelse med konverteringsprojekter opbevares oplysninger til efter endt konverteringsprojekt og dermed i maksimalt 3 år mens de enkelte projekter står på.
- Oplysninger der behandles i forbindelse med klager modtaget fra Forsyningstilsynet opbevares til efter endt afgørelse i de konkrete sager. Forsyningstilsynet behandler klagesager i 1 – 1,5 år forud for endelig afgørelse. Derfor opbevares oplysningerne i maksimalt 2 år.
- Forespørgsler der modtages via selvbetjeningsmodulet på hjemmesiden slettes løbende efter besvarelse af den enkelte forespørgsel.
- Oplysninger til brug for udsendelse af driftsmeddelelser via SMS opbevares i 5 år plus indeværende år efter, at kundeforholdet er afsluttet i overensstemmelse med bogføringslovens regler.
- Billede(r) opbevares i maksimalt 5 år med henblik på at fremvise billeder fra arrangementer, som er afholdt af Sindal Varmeforsyning.
- Optagelser fra TV-overvågning i kriminalitetsforebyggende øjemed opbevares som det klare udgangspunkt i maksimalt 30 dage i overensstemmelse med TV-overvågningslovens regler. I helt særlige tilfælde, hvor det er nødvendigt af hensyn til en konkret tvist, kan optagelsen opbevares i længere tid.

#### **4. Overladelse og overførsel af dine personoplysninger**

I forbindelse med behandlingen af dine personoplysninger, overlader vi disse til behandling hos en række af vores databehandlere, herunder udbydere af IT-systemer og hosting-løsninger.

I forbindelse med vores brug af Microsoft Office 365 kan der i henhold til Microsofts sædvanlige vilkår ske overførsel af personoplysninger til Microsoft Corporation beliggende i USA samt dennes underdatabehandlere. Microsoft Corporation er certificeret under EU-US Data Privacy Framework, og grundlaget for overførslen er således dette godkendte framework. Der henvises i øvrigt til Microsofts oplysninger vedr. brug af underdatabehandlere: <https://servicetrust.microsoft.com/DocumentPage/aead9e68-1190-4d90-ad93-36418de5c594>.

#### **5. Hvilke rettigheder har du?**

I henhold til databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven har du en række rettigheder, når vi behandler personoplysninger om dig.

##### Ret til at se oplysninger (indsigtsret), artikel 15

Du har ret til at få indsigt i de oplysninger, som vi behandler om dig, samt en række yderligere oplysninger.

##### Ret til berigtigelse, artikel 16

Du har ret til at få urigtige oplysninger om dig selv rettet.

##### Ret til sletning, artikel 17

I særlige tilfælde har du ret til at få slettet oplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.

##### Ret til begrænsning af behandling, artikel 18

Du har i visse tilfælde ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle oplysningerne - bortset fra opbevaring - 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), artikel 20

Du har i visse tilfælde ret til at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

##### Ret til indsigelse, artikel 21

Du har i de tilfælde, hvor behandlingen af personoplysninger er baseret på legitime interesser, ret til at gøre indsigelse mod vores ellers lovlige behandling af dine personoplysninger.

Du kan også gøre indsigelse mod vores behandling af dine personoplysninger til direkte markedsføring.

##### Klage til Datatilsynet

Du har mulighed for at klage over vores behandling af dine personoplysninger til Datatilsynet via [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk) eller Datatilsynet, Carls Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, e-mail [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk) og telefon 33 19 32 00.