

Dato: 01.07.2022

Privatlivspolitik for kundeforhold

Kontaktoplysninger

Hvis du ønsker at kontakte os angående vores behandling af dine personoplysninger, kan du gøre det på:

Adresse:
Solrødgård Allé 6
3400 Hillerød

Mail:
gdpr@hfors.dk

Telefon.:
48 23 10 00





Indhold

1. Dataansvar	3
2. Behandling af personoplysninger	3
2.1. Anvendelse af personoplysninger for potentielle kunder	4
2.1.1. Opbevaring	4
2.2. Anvendelse af personoplysninger for kunder	4
2.2.1. Opbevaring	6
3. Øvrige oplysninger om behandling	7
3.1. Sikkerhed	7
3.2. Videoovervågning	7
3.3. Modtagere af dine personoplysninger	7
3.4. Retten til at trække samtykke tilbage	8
4. Dine rettigheder	8
5. Klage	9



1. Dataansvar

Vi tager din databeskyttelse alvorligt, og vi har derfor vedtaget denne privatlivspolitik, der fortæller dig, hvordan vi behandler dine data. Vi sikrer en rimelig og gennemsigtig databehandling, der er i overensstemmelse med de gældende databeskyttelsesretlige regler.

Hillerød Forsyning Holding A/S omfatter nedenstående selskaber.

- Hillerød Service A/S CVR-nr.: 32768024
- Hillerød Vand A/S CVR-nr.: 31592496
- Hillerød Varme A/S CVR-nr.: 31592488
- Hillerød Spildevand A/S CVR-nr.: 31592534
- Hillerød Affaldshåndtering A/S CVR-nr. :31592593
- Hillerød Kraftvarme ApS CVR-nr.: 33504977
- Hillerød Fjernkøl A/S CVR-nr.: 38301470
- Fælles Affaldsindsamling A/S CVR-nr.: 38303066

Koncernens serviceselskab Hillerød Service A/S behandler personoplysninger om kunder på vegne af alle selskaber. Hillerød Service A/S er derfor både dataansvarlig og databehandler af dine personoplysninger. Denne privatlivspolitik for kunder gælder for kundeforhold i samtlige ovennævnte selskaber.

Som ny kunde modtager du et oplysningsbrev, hvor det er beskrevet, hvilke oplysninger vi har om dig og med hvilke formål, vi behandler disse. Du kan altid få indsigt i, hvilke oplysninger Hillerød Forsyning har om dig ved at kontakte os.

2. Behandling af personoplysninger

Personoplysninger er alle slags informationer, der i et eller andet omfang kan henføres til dig.

Nedenfor kan du se, på hvilke grundlag vi behandler dine oplysninger, til hvilket formål og i hvor lang tid vi opbevarer dem.



2.1. Anvendelse af personoplysninger for potentielle kunder

For at du kan være potentiel kunde hos os, er det nødvendigt, at vi indsamler følgende personoplysninger om dig:

- Navn
- Adresse
- Telefonnummer
- E-mailadresse
- Eventuelt CPR/CVR-nummer
- Eventuelle mails og korrespondance mellem dig og Hillerød Forsyning, herunder eventuel registrering af relevante forhold i telefonsamtale

Vi behandler personoplysninger om potentielle kunder til følgende formål:

Kontakt og vedligeholdelse af potentielle kunder

- For at kunne kontakte dig og vi kan dække dine behov samt kunne afgive tilbud

Behandlingsgrundlaget for at indsamle og behandle personoplysninger i disse tilfælde er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 2, litra a.

2.1.1. Opbevaring

Vi opbevarer oplysningerne i det tidsrum, lovgivningen tillader, og vi sletter dem, når de ikke længere er nødvendige. Perioden afhænger af karakteren af oplysningen og baggrunden for opbevaringen.

2.2. Anvendelse af personoplysninger for kunder

Når du er kunde hos os, behandler vi dine personoplysninger, som typisk vil være:

- Navn
- Adresse
- Telefonnummer (mobil, fastnet, arbejde)
- E-mailadresse
- Eventuelt CVR/CPR-nummer
- Målnummer/installationsnummer
- Kundenummer
- Billeder af målere og relevante installationer
- Forbrugsdata til brug for afregning
- Oplysninger om betalinger, restancer eller inkasso
- Eventuelle mails og korrespondance med mellem dig og Hillerød forsyning, herunder registrering af relevante forhold i telefonsamtale

- Eventuelle oplysninger om relevante helbredsoplysninger, flytning, konkurs og dødsfald.

Vi behandler personoplysninger om kunder til følgende formål:

Oprettelse, administration og vedligeholdelse af kunder

- Vi benytter dine oplysninger til løbende administration af kundeforhold på baggrund af aftale eller til opfyldelse af vores forsyningspligt.
- I forbindelse med vedligeholdelse og ønske om at optimere kundetilfredsheden, kan du blive tilfældigt udvalgt til at deltage frivilligt i vores kundetilfredshedsundersøgelse.
- Hvis du har givet samtykke til behandling af CPR-nummer, vil du kunne modtage henvendelser via e-Boks, udbetaling via NemKonto, logge på selvbetjening med MitID. Desuden kan vi sikre korrekt identifikation af dig og dermed øge sikkerheden.

Behandlingsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a, b, c og/eller e. Ved behandling af CPR-nummer vil behandlingsgrundlaget være databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 2.

Oprettelse, administration og vedligeholdelse af SMS-service

- Du kan tilmelde sig SMS-service i forbindelse med varsling ved kontrol af målere, midlertidigt lukning for vand eller varme samt i forbindelse med selvbetjeningsportal til tjek af forbrug, afhentning af affald og til at kunne anvende genbrugsstationen uden for åbningstiden.

Behandlingsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a og b.

Besøg og rundvisninger hos Hillerød Forsyning

- Tilmelding til besøg og rundvisninger på vores lokationer og værker tilbydes til skoler, dagtilbud, ungdomsuddannelser, foreninger og virksomheder.

Behandlingsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c og /eller e og artikel 9, stk. 2, litra f.

Afbrydelser af forsyningen

- Såfremt der måtte være behov for afbrydelse af forsyningen, vil vi også behandle oplysninger, som er relevante i denne forbindelse, herunder om nødvendigt følsomme oplysninger.

Behandlingsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c og f, og artikel 9, stk. 2, litra c og f.

Afdragsordninger

- I forbindelse med aftalte afdragsordninger vil følgende personoplysninger blive behandlet:
Navn, adresse, restanceoplysninger og oplysninger om afdragsordningen.

Behandlingsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a og b.

Lovovertrædelser

- Oplysninger om lovovertrædelser vil blive behandlet i det omfang, som er nødvendigt med henblik på anmeldelse til relevante myndigheder.

Behandlingsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra d.

Videoovervågning

- Som led i sikkerhedsforanstaltningerne omkring vores fysiske rammer, er der videoovervågning på området. Vi vil til enhver tid sikre, at al brug af videoovervågning sker i overensstemmelse med TV-overvågningsloven. Du kan læse mere om vores anvendelse af videoovervågning nedenfor i afsnit 4.2.

Behandlingsgrundlaget for indsamling og anvendelse af personoplysninger i forbindelse med videoovervågning er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c og/eller e samt artikel 9, stk. 2, litra f.

2.2.1. Opbevaring

Oplysninger slettes som udgangspunkt i det løbende kalenderår plus fem år efter kunderelationens ophør. Vi opbevarer oplysningerne i det tidsrum, lovgivningen tillader, og vi sletter dem, når de ikke længere er nødvendige.



Er der tale om følsomme personoplysninger, fx helbredsoplysninger, jf. databeskyttelsesforordningen artikel 9, opbevares de så længe, det er relevant og nødvendigt for det pågældende forsyningssted.

Perioden for opbevaring af oplysninger afhænger af karakteren af oplysningen og baggrunden for opbevaring. Det kan være nødvendigt af hensyn til at opfylde Hillerød Forsynings forpligtelser over for dig som kunde og/eller for opfyldelse af relevant lovgivning, herunder særligt bogføringslovens regler om opbevaring, at opbevare dine data i længere tid end fem år.

Oplysninger om eventuelle lovovertrædelser slettes, efter oplysningerne er videregivet til den relevante myndighed.

3. Øvrige oplysninger om behandling

3.1. Sikkerhed

Vi har truffet passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger til at forhindre, at dine oplysninger hændeligt eller ulovligt bliver slettet, offentliggjort, fortabt, forringet, kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lovgivningen. Den dataansvarlige sikrer sig, at behandlingen kun kan finde sted, når alle databeskyttelsesprincipper er opfyldt, jf. databeskyttelsesforordningen artikel 5.

3.2. Videoovervågning

I det tilfælde, hvor videoovervågning benyttes ved vej, gade, plads eller lignende områder, som benyttes til almindelig færdsel, vil Hillerød Forsyning registrere det i politiets register over TV-overvågningskameraer (POLCAM).

Alle optagelser gemmes i 30 dage, hvorefter de slettes. I særlige tilfælde, hvor det er nødvendigt af hensyn til en konkret tvist eller TV-overvågningslovens § 4 c, stk. 2, kan optagelsen opbevares i længere tid.

3.3. Modtagere af dine personoplysninger

Vi benytter en række tredjeparter til opbevaring og behandling af oplysningerne, herunder leverandører af it-løsninger. Tredjeparter behandler udelukkende oplysninger på vores vegne og må ikke anvende dem til deres egne formål. I relevante tilfælde videregives data til f.eks. banker, inkasso, fragtfirmaer etc.

Vi anvender kun leverandører/databehandlere i EU eller tredjelande, som har de nødvendige sikkerhedsmæssige garantier, samt virksomheder i lande, der kan give dine oplysninger en tilstrækkelig beskyttelse.

3.4. Retten til at trække samtykke tilbage

Hvis behandlingen af dine oplysninger er baseret på samtykke, har du til enhver tid ret til at trække dit samtykke tilbage ved at kontakte os. Hvis du tilbagekalder dit samtykke, har det først virkning fra dette tidspunkt.

Tilbagekalder du dit samtykke, ophører vi straks behandlingen af dine personoplysninger. Det gælder kun for oplysninger, der er baseret på samtykke, og ikke hvis det er en legitim interesse.

4. Dine rettigheder

Som kunde og/eller potentiel kunde i Hillerød Forsyning har du en række rettigheder i forbindelse med forsyningens brug af og opbevaring af dine oplysninger.

For at gøre brug af dine rettigheder, eller hvis du har spørgsmål, kan du henvende dig til os på gdpr@hfors.dk.

- Du har til enhver tid ret til at få oplyst, hvilke data vi behandler om dig, hvor de stammer fra, og hvad vi anvender dem til. Du kan også få oplyst, hvor længe vi opbevarer dine persondata, og hvem der modtager data om dig.
- Hvis du anmoder om det, kan vi oplyse dig om de data, vi behandler om dig. Adgangen kan dog være begrænset af hensyn til andre personers privatlivsbeskyttelse, til forretningshemmeligheder og immaterielle rettigheder.
- 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, hvori unøjagtighederne består, og hvordan de kan rettes. Du bedes være præcis omkring din rettelse, ellers vil det besværliggøre vores arbejde og kan i visse tilfælde føre til, at vi ikke kan efterkomme din rettelse.
- I nogle tilfælde vil vi have en forpligtelse til at slette dine persondata. Det gælder f.eks., hvis du trækker et eventuelt afgivet samtykke tilbage. Hvis du mener, at dine data ikke længere er nødvendige i forhold til det formål, 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.
- Du har ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine persondata. Du kan også gøre indsigelse mod vores videregivelse

af dine data til markedsføringsformål. Hvis din indsigelse er berettiget, sørger vi for at standse behandlingen af dine persondata.

- Du har mulighed for at benytte dig af dataportabilitet, hvis du ønsker dine oplysninger flyttet til en anden dataansvarlig eller databehandler.
- Vi sletter af egen drift dine personoplysninger, når de ikke længere er nødvendige for det formål, de er indsamlet, eller når vi ikke har et retsligt grundlag til at opbevare dem længere.

Når du henvender dig med en anmodning om at gøre brug af ovenstående rettigheder, vil vi svare dig inden for en måned. Hvis vi ikke kan imødekomme din anmodning, får du en begrundelse for det.

Du kan i øvrigt læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder.

[Læs vejledningerne på Datatilsynets hjemmeside](#)

5. Klage

Hvis du ønsker at klage over behandlingen af dine personlige oplysninger, kan du kontakte os via e-mail, telefon eller brev.

Adresse:
Solrødgård Allé 6
3400 Hillerød

Mail:
gdpr@hfors.dk

Telefon.:
48 23 10 00

Du kan også kontakte Datatilsynet:
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby