



## **Hillerød Varme A/S**

### **Indhold**

Beskyttelse af dit privatliv .....	2
Dataansvar - kontaktoplysninger .....	2
Vi behandler følgende oplysninger om dig .....	2
Formål og retsgrundlag for behandling.....	4
Opbevaring af data .....	5
Videregivelse af data .....	5
Sikkerhed .....	6
Overførsel til tredjeland .....	6
Dine rettigheder: .....	7
Klage .....	10
Version.....	10



## Beskyttelse af dit privatliv

Vi sikrer, at dine personoplysninger behandles i overensstemmelse med gældende persondatalovgivning.

- Vi tager behandling af dine persondata alvorlig.
- Vi sikrer rimelig og gennemsigtig databehandling.
- Denne privatlivspolitik fortæller, hvordan vi behandler dine personoplysninger.

Ændringer i behandlingen af personoplysninger:

Vi forbeholder os retten til at opdatere og ændre nuværende retningslinjer for behandling af personoplysninger. Ændres retningslinjerne, rettes datoen for "sidst opdateret" nederst på siden. Disse retningslinjer bliver evalueret og om nødvendigt revideret en gang årligt.

## Dataansvar - kontaktoplysninger

Hillerød Varme A/S er dataansvarlig og kan kontaktes via følgende oplysninger:

Hillerød Varme A/S

CVR.nr.: 31592488

Solrødgårds Alle 6

3400 Hillerød

Kontaktoplysninger:

Mail: [info@hfors.dk](mailto:info@hfors.dk)

Tlf.nr.: 48 23 10 00

**Læs mere her:**

*Hillerød Varme A/S er ikke forpligtet til at udpege en databeskyttelsesrådgiver, men du er til enhver tid velkommen til at kontakte vores kontaktperson omkring vores behandling af dine personoplysninger.*

## Vi behandler følgende oplysninger om dig

Vi behandler de oplysninger, der er nødvendige for at opfylde Hillerød Varme A/S's forsyningspligt, hvilket er følgende oplysninger:

- Navn
- Adresse
- Telefonnummer (fastnet)



- Mobilnummer, (hvis oplyst af dig)
- Telefonnummer (hvis oplyst af dig)
- E-mailadresse (hvis oplyst af dig)
- Eventuelt CVR-nummer
- Eventuel bank kontonummer (hvis oplyst af dig)
- Målnummer
- Kundenummer
- Installationsnummer
- Oplysninger om boligforhold og -type
- Ejendomsnummer
- Forbrugsdata, dvs. varmemålerdata til brug for afregning. Målerdata indhentes én gang månedligt via fjernaflæsning.
- Oplysninger om betalinger, restancer eller inddrivelseskridt
- Eventuelle mails og korrespondance med kunder, herunder eventuel registrering af relevante forhold i telefonsamtale
- Eventuelle klagesager
- Eventuelle statistiske afvigelser
- Eventuelle oplysninger om flytning, død og eventuel konkurs
- Aktiviteter hos kunden
- TV-overvågning

Evt. CPR-nummer hvis vi har modtaget dit samtykke hertil eller i den situation, hvor vi skal overdrage en fordring til restanceinddrivelsesmyndigheden, og du ikke har oplyst CPR-nummeret selv.

#### Afbrydelser af varmforsyningen:

Såfremt der måtte være behov for afbrydelse af varmforsyningen, vil vi også behandle oplysninger, som er relevante i denne forbindelse, herunder om nødvendigt følsomme oplysninger (så som oplysninger om helbredsmæssige forhold, truende adfærd, børn og dyr på leveringsstedet) og eventuel afbrydelsesstatistik.

#### Afdragsordninger:

I forhold til aftalte afdragsordninger vil følgende personoplysninger blive behandlet: Navn, adresse, restanceoplysninger og oplysninger om afdragsordningen.

#### Lovovertrædelser:

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

#### Cookies:

Vi behandler også personoplysninger i forbindelse med cookies – se nærmere herom i vores cookie-politik.

## Formål og retsgrundlag for behandling

Vi behandler kun dine oplysninger i det omfang, som det er nødvendigt for at opfylde de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet.

Formålet med vores behandling af dine personoplysninger er følgende:

1. Løbende administration i forbindelse med opfyldelse af forsyningspligten og afregning af dit forbrug.
2. Løbende administration i forbindelse med opfyldelse af vores aftale om levering af varme, såfremt der ikke er forsyningspligt, og afregning af dit forbrug i den forbindelse.
3. Optimering af drift og sikring af forsyningsikkerheden i Hillerød Varme A/S
4. Optimering af drift og sikring ved kundetilfredsundersøgelser
5. TV-overvågning til bekæmpelse af forebyggelse af kriminalitet
6. Hvis vi behandler CPR-numre efter inddrivelseslovens § 2, stk. 5-6 sker det med det formål at inddrive fordringer

Hvis der er givet samtykke til behandling af CPR-nummer kan det være til ét af følgende formål:

- Udbetaling via NemKonto
- Henvendelser via e-Boks
- Inddrivelse

Retsgrundlag for behandling af dine oplysninger er artikel 6 i persondataforordningen, inddrivelsesloven og databeskyttelsesloven. Vi har præciseret dette nærmere under "Læs mere" f.s.va. persondataloven og databeskyttelsesloven.

Vi skal oplyse dig om vores retsgrundlag for behandling af dine oplysninger, som er følgende:

### **1. Behandling af oplysninger med henblik på opfyldelse af forsyningspligten:**

Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra c (behandlingen er nødvendig for Hillerød Varme A/S's overholdelse af sin retlige forpligtelse)

### **2. Behandling af oplysninger med henblik på opfyldelse af en aftale:**

Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra b (behandlingen er nødvendig for Hillerød Varme A/S opfyldelse af en aftale, som eksempelvis ved en aftalt afdragsordning).

### **3. Optimering af drift og forsyningsikkerhed**

Persondataforordningens artikel 6, litra e og f angår databehandling på grund af samfundets interesse eller fordi det er en legitim interesse (afvejningsregel). Når Hillerød Varme A/S anvender fjernafmålingsmålere på grund af ønsket om at optimere driften og ressourcebesparelse, sker der en hyppigere indsamling af data mhp at sikre dette formål.

### **4. Kundetilfredshedsundersøgelser**

Persondataforordningens artikel 6, litra a angår databehandling på baggrund af registreredes samtykke til behandling af sine personoplysninger til det specifikke formål

### **5. TV-overvågning:**

Hillerød Varme A/S benytter TV-overvågning, som anvendes for at forebygge og bekæmpe indbrud og misbrug på vores lokationer. Behandlingen er derfor nødvendig og behandles efter artikel 6, stk. 1, litra f.

## 6. CPR-numre:

*Databeskyttelseslovens (behandlingen af personnummer som følge af lovgivningen)*

Hvis der er givet **samtykke** til behandling af **CPR-nummer**, vil der kun ske den behandling af CPR-nummeret, som samtykket omfatter. Ved inddrivelse er vores retsgrundlag lovbekendtgørelse nr. 29 af 12/01/2015 om inddrivelse af gæld til det offentlige, § 2, hvor vi kan indhente og behandle CPR-nummer på baggrund af samtykke samt i de situationer, hvor du dels ikke vil oplyse CPR-nummeret, dels hvor der er begrundet tvivl om rigtigheden af skyldnerens oplysning.

### **Behandling af følsomme personoplysninger i forbindelse med afbrydelsessituationer:**

Persondataforordningens artikel 9, stk. 2, litra c om behandling, der er nødvendig for at beskytte den registrerede eller en anden fysisk persons vitale interesser, hvis de ikke selv er i stand til at give et samtykke. Eller persondataforordningens artikel 9, stk. 2, litra f om, at behandlingen er nødvendig for at et retskrav kan forsvares.

## **Korrekte og opdaterede personoplysninger**

Personoplysningerne, som vi behandler, skal være korrekte og opdaterede. Vi opdaterer derfor dine personoplysninger, hvis du beder os herom, eller vi bliver opmærksom på, at dine oplysninger ikke er korrekte.

### **Læs mere her:**

Vi beder dig også selv sørge for, at de oplysninger, som vi har registreret på dig, er korrekte. Du kan opdatere dine kontaktoplysninger mv. ved at henvende dig til Hillerød Forsynings Kundecenter.

## **Opbevaring af data**

Dine data opbevares kun så længe, det er nødvendigt af hensyn til at opfylde Hillerød Varme A/S forpligtelser over for dig som kunde, og/eller for opfyldelse af relevant lovgivning, herunder særligt bogføringslovens regler om opbevaring af bogføringsmateriale i 5 år.

Er dine data følsomme, jf. persondataforordningens artikel 9, opbevares de så længe, at dette er relevant og nødvendigt for det pågældende forsyningssted i forbindelse med en afbrydelse, samt så længe det er relevant og nødvendigt af hensyn til den enkelte kundes eller medarbejders sikkerhed.

Oplysninger om eventuelle lovovertredelser slettes efter oplysningerne er videregivet til relevante myndighed, og/eller når det ulovlige forhold er bragt til ophør.

TV-overvågning slettes automatisk efter 30 dage, jf. tv-overvågningslovens § 4 c, stk. 4.

## **Videregivelse af data**

Vi videregiver kun dine personoplysninger til andre, såfremt vi er forpligtet hertil via lovgivning, eller til vores leverandører i det omfang, de skal levere en ydelse, som berører dig. Herudover videregiver vi dine personoplysninger til samarbejdspartnere/koncernselskaber, såfremt dette er muligt at gøre i overensstemmelse med de persondataretlige regler.

Vi overlader også din personoplysninger til vores databehandlere. Vi har indgået behørigte databehandleraftaler med disse databehandlere.

Vi kan dele oplysninger, der ikke identificerer personer, med offentligheden og vores partnere. Vi kan for eksempel dele oplysninger med offentligheden for at vise generelle tendenser om, hvordan vores forbrugeres forbrug fordeler sig

**Læs mere her:**

*Oplysningerne videregives til – Hillerød Service A/S. Hillerød Service A/S er Hillerød Forsynings interne selskab der står for at løse alle driftsopgaver for forsyningens driftsselskaber, hvilket er årsagen til at der er indgået intern databehandler aftale mellem Hillerød Varme A/S og Hillerød Service A/S.*

## **Sikkerhed**

Dine persondata er beskyttet hos os, og vi har en intern databeskyttelsespolitik.

**Læs mere her:**

*Hillerød Varme A/S har udarbejdet en lovpligtig, intern databeskyttelsespolitik. Den indeholder interne instrukser og beskriver de foranstaltninger, som Hillerød Varme A/S har truffet, og som beskytter dine persondata mod hændeligt eller ulovligt at blive tilintetgjort, gå tabt eller blive ændret, mod uautoriseret videregivelse, og mod at uvedkommende får adgang eller kendskab til disse oplysninger.*

*Hillerød Varme A/S har procedurer for tildeling af adgangsrettigheder, som indebærer, at alene de medarbejdere, for hvem det er nødvendigt for udførelse af deres arbejdsopgaver, har adgang til dine personoplysninger. Vi laver løbende back-up af vores datasæt for at undgå datatab.*

*Skulle der ske et sikkerhedsbrud, der resulterer i høj risiko for dine rettigheder, herunder for diskrimination, ID-tyveri, økonomisk tab, tab af omdømme eller anden væsentlig ulempe, vil Hillerød Varme A/S underrette dig om sikkerhedsbruddet så hurtigt som muligt i det omfang, som krævet i persondataforordningens artikel 34.*

## **Overførsel til tredjeland**

Hillerød Varme A/S anvender som udgangspunkt ikke databehandling eller databehandlere i 3. lande. Hvis det undtagelsesvist sker, overholdes bestemmelserne i den gældende lovgivning.



## Dine rettigheder:

### Ret til indsigt i personoplysninger

Du har ret til at få indsigt i de persondata Hillerød Varme A/S behandler om dig.

Vi har kan afvise anmodning af indsigtsretten i tilfælde af:

1. De er urimeligt gentagende
2. Kræver uforholdsmæssig meget teknisk indgriben, som for eksempel at udvikle et nyt system eller ændre en eksisterende praksis væsentligt
3. Påvirker beskyttelsen af andres personlige oplysninger
4. Eller som vil være vanskeligt at genfinde, som for eksempel anmodninger om oplysninger, der findes som sikkerhedskopier

[Læs mere her:](#)

*På ethvert tidspunkt har du ret til at få oplyst, hvilke persondata Hillerød Varme A/S behandler om dig, jf. persondataforordningens artikel 15. Adgangen kan dog være begrænset af hensynet til forretningshemmeligheder og/eller immaterielle rettigheder.*

*Hvis du ønsker at gøre brug af din ret til indsigt, kan du henvende dig til Hillerød Varme A/S via kontaktoplysningerne nævnt ovenfor. Vi behandler og svarer på din henvendelse så hurtigt som muligt og senest en måned efter, at vi har modtaget din henvendelse, medmindre anmodningens kompleksitet og omfang gør, at vi ikke kan svare inden for en måned. I så fald kan svarfristen blive op til 3 måneder i alt, jf. persondataforordningens artikel 12.*

### Berigtigelse eller sletning af personoplysninger

Du har ret til at få unøjagtige persondata rettet eller slettet.

[Læs mere her:](#)

*Hvis du mener, at de oplysninger, som Hillerød Varme A/S behandler om dig, er urigtige eller ikke er korrekte, har du ret til at få dem rettet eller slettet, jf. persondataforordningens artikel 16 og 17.*

*Såfremt vi er enige med dig i, at de oplysninger, som vi behandler, er urigtige eller ikke er korrekte, sletter eller korrigerer vi snarest muligt disse oplysninger.*

*Sletning eller berigtigelsen vil dog ikke ske, såfremt Hillerød Varme A/S er retligt forpligtet til at opbevare alle eller dele af dine persondata, eller det er nødvendigt at opbevare disse persondata, for at et retskrav kan fastlægges eller forsvares. I så fald vil Hillerød Varme A/S kun opbevare de oplysninger, som Hillerød Varme A/S er retlig forpligtet eller berettiget til og vil slette øvrige persondata om dig.*



*Hvis du ønsker at gøre brug af retten til berigtigelse eller sletning, skal du henvende dig til Hillerød Varme A/S via kontakt mailen [info@hfors.dk](mailto:info@hfors.dk), og fortælle os, hvilke oplysninger, som du mener, ikke er korrekte, eller hvilke oplysninger, som du ønsker slettet. Vi behandler og svarer på din henvendelse så hurtigt som muligt og senest en måned efter, at vi har modtaget din henvendelse, medmindre anmodningens kompleksitet og omfang gør, at vi ikke kan svare inden for en måned. I så fald kan svarfristen blive op til 3 måneder i alt, jf. persondataforordningens artikel 12.*

## **Tilbagekaldelse af samtykke**

Du har ret til at trække dit samtykke til Hillerød Varme A/S's behandling af dine personoplysninger tilbage, såfremt Hillerød Varme A/S baserer hele eller dele af sin behandling på samtykke.

**Læs mere her:**

*Du har til enhver tid ret til at trække dit samtykke til Hillerød Varme A/Ss behandling af dine persondata helt eller delvist tilbage, jf. persondataforordningens artikel 7.*

*Hvis du trækker dit samtykke, vil Hillerød Varme A/S ophøre med at behandle de persondata, som du har tilbagekaldt dit samtykke i relation til, medmindre Hillerød Varme A/S er retligt forpligtet eller berettiget til at opbevare alle eller dele af dine persondata. I så fald vil Hillerød Varme A/S kun opbevare de oplysninger, som Hillerød Varme A/S er retlig forpligtet til, og vil slette øvrige persondata om dig. Din tilbagetrækning af dit samtykke berører ikke lovligheden af den behandling, som Hillerød Varme A/S har foretaget, indtil din tilbagetrækning af samtykket.*

*Hvis du ønsker at gøre brug af din ret til at tilbagetrække dit samtykke, kan du henvende dig til Hillerød Varme A/S via mail: [info@hfors.dk](mailto:info@hfors.dk). Vi behandler og svarer på din henvendelse så hurtigt som muligt og senest en måned efter, at vi har modtaget din henvendelse, medmindre anmodningens kompleksitet og omfang gør, at vi ikke kan svare inden for en måned. I så fald kan svarfristen blive op til 3 måneder i alt, jf. persondataforordningens artikel 12.*

## **Indsigelse**

Du har ret til at gøre indsigelse imod Hillerød Varme A/Ss behandling af dine persondata.

**Læs mere her:**

*Du har til enhver tid ret til at gøre indsigelse imod Hillerød Varme A/Ss behandling af dine persondata. Du kan ligeledes gøre indsigelse, hvis du mener, at dine persondata bliver behandlet i strid med gældende regler eller det samtykke, som du har givet Hillerød Varme A/S, jf. persondataforordningens artikel 21.*

*Hvis du ønsker at gøre indsigelse, kan du benytte mail: [info@hfors.dk](mailto:info@hfors.dk).*





*Er din indsigelse berettiget, vil Hillerød Varme A/S ophøre med at behandle persondata om dig. Vi behandler og svarer på din henvendelse så hurtigt som muligt og senest en måned efter, at vi har modtaget din henvendelse, medmindre anmodningens kompleksitet og omfang gør, at vi ikke kan svare inden for en måned. I så fald kan svarfristen blive op til 3 måneder i alt, jf. persondataforordningens artikel 12.*

## **Begrænsning**

Du har ret til få begrænset Hillerød Varme A/Ss behandling af persondata i visse situationer.

### **Læs mere her:**

*Du har ret til at få begrænset Hillerød Varme A/Ss behandling af dine personoplysninger i følgende tilfælde, jf. persondataforordningens artikel 18:*

- *Mens Hillerød Varme A/S behandler en indsigelse, som du har gjort imod rigtigheden af de persondata, som Hillerød Varme A/S behandler om dig eller imod lovligheden af behandlingen. Begrænsningen af behandlingen gælder indtil, at Hillerød Varme A/S har færdigbehandlet din indsigelse.*
- *Hillerød Varme A/Ss behandling er ulovlig, men du ønsker ikke sletning af oplysningerne, men derimod alene, at anvendelsen af persondatene begrænses.*

*Hvis du ønsker at gøre brug af din ret til begrænsning af behandling af persondata, kan du benytte mail: [info@hfors.dk](mailto:info@hfors.dk). Vi behandler og svarer på din henvendelse så hurtigt som muligt og senest en måned efter, at vi har modtaget din henvendelse, medmindre anmodningens kompleksitet og omfang gør, at vi ikke kan svare inden for en måned. I så fald kan svarfristen blive op til 3 måneder i alt, jf. persondataforordningens artikel 12.*

## **Dataportabilitet**

Hvis vores behandling af dine personoplysninger baserer sig på samtykke eller en kontrakt, og vores behandling er foretaget automatisk, har du ret til dataportabilitet.

### **Læs mere her:**

*Retten til dataportabilitet indebærer, at du har ret til at få tilsendt de persondata, som du har oplyst til os i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format, som du har ret til at overføre til en anden tjenesteyder, jf. persondataforordningens artikel 20.*

*Det skal bemærkes at overførsel til anden tjenesteyder, kun kan ske såfremt Hillerød Varme A/S ikke har forsyningspligt.*

*Hvis du ønsker at gøre brug af retten til dataportabilitet, kan du henvende dig til Hillerød Varme A/S mail: [info@hfors.dk](mailto:info@hfors.dk). Vi behandler og svarer på din henvendelse så hurtigt som muligt og senest en måned efter, at vi har modtaget din henvendelse, medmindre anmodningens kompleksitet og omfang gør, at vi ikke kan svare inden for en måned. I så fald kan svarfristen blive op til 3 måneder i alt, jf. persondataforordningens artikel 12.*



## Klage

Du har ret til at klage til Datatilsynet over Hillerød Varme A/Ss behandling af dine personoplysninger.

[Læs mere her:](#)

*Datatilsynets kontaktoplysninger er følgende:*

*Adresse: Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby*

*E-mail: dt@datatilsynet.dk*

*Telefon: + 45 33 19 32 00*

*Hjemmeside: www.datatilsynet.dk*

## Version

### VERSION

### REVIDERET OG OPDATERET

### DATO:

<b>1</b>	23/05-2018
<b>2</b>	27/1-2021