

Behandling av personuppgifter – Elavtal

Dina personuppgifter – Vårt Ansvar

Denna information beskriver hur Svensk NaturEnergi behandlar dina personuppgifter och hur vi ser till att behandling av dina personuppgifter utförs på ett ansvarsfullt sätt och i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning. Informationen gäller dig som är kund till Svensk Naturenergi och har tecknat ett elavtal med oss. Din integritet är viktig för oss och vi vill därför att du läser vidare för att få veta mer om vår personuppgiftsbehandling.

GDPR (General Data Protection Regulation) är en ny EU-förordning som börjar gälla i hela EU den 25 maj 2018. GDPR ersätter den svenska Personuppgiftslagen. Mycket är sig likt, men kraven på hur vi får behandla dina personuppgifter som din elleverantör skärps.

Med anledning av GDPR anser vi att det är viktigt att du vet vilka rättigheter du har som vår kund och hur vi behandlar dina personuppgifter. Du kan läsa vidare om dina rättigheter och personuppgiftsbehandlingen i denna informationstext eller på vår hemsida, www.svensknaturenergi.se.

Personuppgiftsansvarig

Svensk NaturEnergi AB org.nr. 556618-8552 är personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter. Det innebär bland annat att Svensk NaturEnergi skyddar dina personuppgifter med nödvändiga åtgärder och att du alltid har rätt att kontakta oss för att få reda på vilka personuppgifter vi har sparade om dig.

Kontakta oss

Har du några frågor är du välkommen att höra av dig till oss på Dataskyddsombud, Svensk NaturEnergi AB, 401 84 Göteborg eller mejla till gdpr@svensknaturenergi.se

Skulle du anse att vår behandling av dina personuppgifter sker i strid med tillämplig dataskyddslagstiftning har du även rätt att lämna in ett klagomål till Datainspektionen.

Vilka uppgifter samlas in och behandlas?

Svensk NaturEnergi behandlar personuppgifter som du lämnar till oss i och med vårt avtalsförhållande, när du loggar in och använder vår tjänst Mina sidor eller när du är i kontakt med oss via exempelvis kundservice.

Utöver de personuppgifter som du själv lämnar till oss kan vi komma att samla in personuppgifter om dig från andra parter. Personuppgifterna kan komma att hämtas in från förmedlingstjänster, nätägare, kreditupplysningsbolag och i vissa fall från andra elbolag där du har varit kund.

Vi kan också behöva inhämta dina personuppgifter genom offentliga register för att säkerställa att de är korrekta. Om du har skyddade personuppgifter kommer vi att hantera dina uppgifter enligt våra interna rutiner för behandling av sådana personuppgifter.

Exempel på personuppgifter som vi kan komma att behandla är följande:

- namn,
- telefonnummer,
- mejladress,
- adress,
- personnummer, samordningsnummer eller motsvarande identifieringskod,
- anläggnings id, mätarnummer, områdes-ID, elförbrukning, el- och nätleverantör eller annan information som är nödvändig för att kunna fullgöra den tjänst som erbjuds,
- kundnummer, lägenhetsnummer och fastighetsbeteckning,
- förekomst av säkerhet, t.ex. borgensman,
- bankuppgifter, uppgifter om autogiro och betalningsreferenser (exempelvis OCR-nummer),
- kreditupplysning och uppgift från inkassobolag,
- betalningsförsummelse och uppgifter om betalningar,
- uppgifter hänförliga till eventuella synpunkter,
- uppgifter om och svar på marknadsundersökningar,
- uppgifter om användning av vissa tjänster såsom Mina sidor i form av lösenord, besökstid, köpanvändargenererad data m.m.
- inspelad information, inspelning av fullmakter för byte av elleverantör, inspelning av accepter vid köp över telefon.

Samtycke

Om behandling av dina personuppgifter skulle kräva ditt samtycke inhämtar vi det separat.

Varför behandlar Svensk NaturEnergi dina personuppgifter?

Som kund hos oss kan dina personuppgifter komma att behandlas för att vi ska kunna utföra våra skyldigheter som elleverantör och avtalspart. Under avtalsförhållandet behandlar vi dina personuppgifter för att exempelvis kunna fullgöra åtagandena gentemot dig enligt elavtalet, skicka ut fakturor, administrera din betalning och autogiroansökan, hantera omförhandling av ditt elavtal samt för att kunna inhämta uppgifter om din elförbrukning. Vi behandlar även dina personuppgifter för att kommunicera med dig t.ex. via kundservice eller för att vi ska kunna skicka ut relevanta erbjudanden, nyhetsbrev och annan information som är intressant för dig som kund hos oss.

När vi utför marknadsundersökningar och när vi lämnar information om Svensk NaturEnergi och våra tjänster såsom vid utskick av nyhetsbrev behandlar vi dina personuppgifter med stöd av en intresseavvägning. Denna behandling är nödvändig för vårt berättigade intresse att utveckla och förbättra de produkter och tjänster som vi erbjuder och för att behålla god kundkontakt med dig.

Dina personuppgifter behandlas även för att kunna erbjuda dig god service t.ex. genom användning av Mina sidor och för att vi ska kunna föra statistik över besöks som gör på våra digitala kanaler samt för att vi ska kunna granska och analysera hur våra tjänster används. Slutligen kan Svensk NaturEnergi behöva behandla dina personuppgifter för att leva upp till krav enligt lag, förordning eller myndighetsföreskrift eller för att tillvarata ett rättsligt anspråk, t.ex. vid sena eller uteblivna betalningar, enligt bokföringslagen eller när vi förmedlar information om ändrade avtalsvillkor.

Hur länge sparas dina uppgifter?

Vi behandlar information om dig som kund för att kunna ge den bästa servicen. Vi sparar inte dina uppgifter under längre tid än vad som är nödvändigt med hänsyn till ändamålen med behandlingen.

Om du avslutar din användning av våra tjänster eller på annat sätt avslutar ditt kundförhållande med oss kommer dina personuppgifter i normalfallet att lagras i upp till 12 månader från dagen för avregistrering. Undantaget är underlag som behöver sparas enligt bokföringslagen eller annan lag. Om det kan misstänkas att det kan ha förekommit bedrägerier eller annan otillbörlig användning av våra internetjänster, förbehåller vi oss rätten att lagra din uppgifter under en längre period till dess att misstankar har utretts.

Kreditupplysning och uppgifter från inkassobolag som vi samlar in för att godkänna dig som elkund samt inspelad information sparar vi inte

Vi har i övrigt löpande rutiner som säkerställer att vi inte lagrar onödiga uppgifter om dig och vi minimerar lagringstiden i så stor utsträckning som möjligt.

Vem har tillgång till dina personuppgifter?

Vi är restriktiva med att lämna ut dina personuppgifter. Dina personuppgifter används av Svensk NaturEnergi och våra personuppgiftsbiträden såsom förmedlingstjänster, printleverantör, datalagrings tjänsteleverantörer, inkasso- och kreditupplysningsbolag. Dina personuppgifter kan komma att lämnas ut till bolag som ingår i samma concern som Svensk NaturEnergi. I övrigt lämnar vi inte ut dina personuppgifter till andra bolag eller myndigheter om vi inte är skyldiga att göra det på grund av lag, förordning eller myndighetsbeslut eller för att skydda våra rättigheter eller tredjeparts rättigheter.

Dina personuppgifter kommer inte att överföras till länder utanför EU/EES och i de fall sådant sker, sker detta enligt särskilt högt ställda krav och avtal.

Dina rättigheter

Du har rätt att när som helst återkalla ditt samtycke till viss personuppgiftsbehandling. Om du återkallar ditt samtycke kommer vi att radera de personuppgifter som behandlades enbart med stöd av samtycket.

Vi vill alltid vara transparenta med hur vi behandlar dina personuppgifter. Om du vill få insyn i vilka personuppgifter som vi behandlar om dig har du rätt att (kostnadsfritt en gång om året) få information och en kopia på vilka personuppgifter vi har om dig och hur vi behandlar dessa uppgifter. Din begäran behöver vara skriftlig och egenhändigt undertecknad och innehålla uppgift om namn och personnummer. Vi behöver detta för att kunna säkerställa att vi lämnar ut uppgifterna till rätt person.

Du har rätt att få felaktiga uppgifter rättade och kompletterade. Du har även i vissa fall rätt att få dina personuppgifter raderade, till exempel om de inte längre är nödvändiga för det ändamål för vilket de samlades in. Du har själv möjlighet att logga in på Mina Sidor och rätta felaktiga uppgifter. Du kan begära radering av dina uppgifter i den utsträckning som överensstämmer med gällande lagstiftning.

Du har rätt att invända mot behandling av dina uppgifter för bland annat direktmarknadsföring och i de fall vi behandlar uppgifterna efter en intresseavvägning.

Du har även rätt att få uppgifterna överförda till en annan personuppgiftsansvarig när det är tekniskt möjligt.