

Integritets-och personuppgiftspolicy Gävle Energikoncern

Från 2024-05-29 gäller följande policy som upprättats för Gävle Energi AB.

Syfte

Syftet med policyn är att informera dig om hur vi behandlar dina personuppgifter, vad vi använder dem till, vilka som får ta del av dem samt hur du kan ta vara på dina rättigheter.

Gävle Energikoncernen (nedan nämnd Gävle Energi) värnar om din integritet. Vår koncern består av Gävle Energi AB (modern) och dess dotterbolag Gävle Kraftvärme AB, Gävle Energisystem AB, Gävle Energi Elnät AB samt Bionär Närvärme AB. Vi vill att du som kund, leverantör eller anställd ska kunna känna dig trygg när du uppger dina personuppgifter till oss. Därför har vi tagit fram en personuppgiftspolicy. Den utgår från gällande dataskyddslagstiftning och förtydligar hur vi jobbar för att ta tillvara dina rättigheter. Policyn är godkänd av Gävle Energi AB:s styrelse.

Bakgrund

Vi behandlar dina personuppgifter i huvudsak för att fullfölja våra åtaganden och följa gällande lagar. Vår utgångspunkt är att inte behandla fler personuppgifter än vad som behövs för ändamålet och vi strävar alltid efter att använda de minst integritetskänsliga uppgifterna.

Vi behöver också dina personuppgifter för att ge dig bra service exempelvis för marknadsföring, uppföljning och information, samt för att utföra kund- och marknadsanalyser.

Du har rätt att neka att vi använder personuppgifter för direktmarknadsföring. När vi samlar in personuppgifter om dig för första gången får du mer information om detta och hur du kan avsäga dig det.

Så här behandlar vi dina personuppgifter

Vi behandlar endast personuppgifter när vi har laglig grund. Vi behandlar inte personuppgifter i annat fall än när de behövs för att fullgöra förpliktelser enligt avtal och/eller lag. Vi säljer inte dina personuppgifter till någon och vi delar naturligtvis inte ut dina personuppgifter till vem som helst. Gävle Energi kan komma att dela dina personuppgifter till utförare av våra tjänster för att de i sin tur ska utföra delar av våra åtaganden gentemot dig. Vi är då gemensamt personuppgiftsansvarig tillsammans med dessa utförare. För de personuppgifter som delas med våra upphandlade leverantörer gäller det avtal vi har upprättat mellan varandra. Om delning av dina personuppgifter sker ser vi till att överföringen sker på ett säkert sätt som bevarar din integritet. Personuppgifter som inte längre behövs för att fullgöra våra förpliktelser kommer att tas bort enligt arkivlagen. Gallring sker enligt vår informationshanteringsplan. Nedan är kategorier av mottagare som vi kan dela dina uppgifter med.

Samarbetspartners	För att leverera våra tjänster anlitar vi avtalade underleverantörer. I vårt samarbete med dessa kan personuppgifter komma att överföras i syfte att utföra uppdrag
--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Systemleverantörer	För affärssystem och ärendehantering. För att kunna genomföra våra uppdrag och tjänster så lagrar vi dina uppgifter i våra affärssystem (system som administrerar våra kunder och tjänster och supportärendehantering)
Leverantörer av tryck och distribution	Vi kan även komma att dela uppgifter om dig med leverantörer som tillhandahåller tryck och distribution
Myndigheter	Vi kan komma att lämna nödvändig information till myndigheter såsom SCB, Post och telestyrelsen, polisen, Skatteverket eller andra myndigheter om vi är skyldiga att göra det enligt lag

När vi lämnar ut dina personuppgifter

Vi överför inte personuppgifter i andra fall än de som uttryckligen anges i denna policy. Vi lämnar endast ut dina personuppgifter till tredje part om det är nödvändigt för att uppfylla våra förpliktelser enligt lag, om vi ser ett berättigat intresse eller om du har samtyckt till det. I de fall vi lämnar ut personuppgifter till tredje part upprättar vi speciella avtal såsom personuppgiftsbiträdesavtal och sekretessavtal, som säkerställer att personuppgifterna behandlas på ett betryggande sätt.

Överföring till tredje land

Vissa leverantörer kan ha en del av sin verksamhet i länder utanför Sverige eller EU/EES, så kallat "tredje land". Om det av nödvändighet, för att fullgöra vår leverans till dig, behöver överföra dina personuppgifter till en leverantör i ett sådant tredje land, vidtar vi lämpliga skyddsåtgärder och säkerställer att överförda uppgifter hanteras i enlighet med gällande lag. Dels finns det vissa sådana länder som EU-kommissionen har beslutat att de uppfyller den nivå på skydd för personlig integritet som krävs, dels skriver vi vid behov regelmässigt avtal med våra leverantörer om att de är tvungna att tillämpa klausuler som EU-kommissionen har godkänt beträffande skydd för den personliga integriteten.

Här följer exempel på personuppgifter vi behandlar

- Kontaktuppgifter, till exempel namn, telefonnummer, e-postadress
- Personnummer
- Användarnamn
- Betalkortsnummer, kreditkortsnummer och andra bankrelaterade uppgifter
- Uppgifter som du registrerar självant och uppgifter du lämnar via samtycke
- Innehåll som du själv publicerar, så kallat "användargenererat" innehåll
- Debiteringsgrundande information, till exempel avtal och mätvärden
- Information om din anläggning/bostad/lokal
- Information om din datatrafik som genereras via bredband (t ex IP-adress)
- All avtalsrelaterad information
- Övrig frivilligt lämnad information i fritextfält via kontaktformulär eller liknande
- Positionering, användning av platsinformation i exempelvis App.

Ändamål med behandlingen	Laglig grund för behandlingen (varför behandlingen är nödvändig)
För att bekräfta din identitet och verifiera dina person- och kontaktuppgifter	Uppfylla avtal och åtaganden vi har gentemot dig
För att kunna leverera tjänster till dig	Uppfylla avtal och åtaganden vi har gentemot dig
För att kunna ge dig den kundservice och hjälp du kan behöva rörande våra tjänster.	Uppfylla avtal och åtaganden vi har gentemot dig
För att följa tillämplig lagstiftning, såsom bokföringslagar.	Följa tillämplig lagstiftning
För kundgrupps- och marknadsanalys i syfte att förbättra våra tjänster för dig.	För vårt berättigade intresse utifrån en intresseavvägning
För utskick av erbjudanden och marknadsföring.	För vårt berättigade intresse utifrån en intresseavvägning
För andra behandlingar	Behöver vi inhämta ditt samtycke innan vi börjar att behandla dessa personuppgifter

När informerar vi dig om att vi samlat in dina personuppgifter?

När vi jobbar med marknadsmässiga åtgärder och insamlar information om dig, har du rättighet att begära information om hur vi har fått tag i personuppgifterna, vad vi kommer att använda dem till och vilka rättigheter du har, allt enligt dataskyddslagstiftningen. Du kommer också att bli informerad om vem som är ansvarig för personuppgiftsbehandlingen och hur du kan kontakta oss om du har frågor eller behöver lämna en begäran eller förfrågan som avser dina personuppgifter och/eller rättigheter.

Därutöver kan personuppgifter lämnas till eller inhämtas från kreditupplysningsföretag för bedömning av konsumentens ekonomiska förutsättningar att fullgöra avtalet. Personuppgifter kan komma att uppdateras mot offentliga register för att säkerställa att de är korrekta och för att avtalet med konsumenten ska kunna fullgöras.

Vi samlar in dina personuppgifter på följande sätt

- Uppgifter som du tillhandahåller oss direkt
- Uppgifter som du lämnar i samband med att du tecknar avtal med oss
- Uppgifter som registreras när du besöker vår hemsida
- Uppgifter som vi får från offentliga register
- Uppgifter som vi får när du anlitar en av våra medarbetare
- Uppgifter som vi får när du anmäler dig till nyhetsbrev och andra utskick
- Uppgifter som vi får när du svarar på enkäter och undersökningar
- Uppgifter som vi får när du kontaktar oss eller besöker oss.
- Uppgifter som registreras då du väljer att följa oss och/eller kommentera på våra sociala medier.

Dina personuppgifter behandlas på ett betryggande sätt

Vi har rutiner och arbetsätt för att dina personuppgifter ska lagras och hanteras på ett säkert sätt. Utgångspunkten är att endast personer inom Gävle Energi AB och dess dotterbolag som behöver personuppgifterna för att utföra sina arbetsuppgifter, ska ha tillgång till dem.

I fråga om känsliga personuppgifter har vi inrättat särskilda behörighetskontroller, vilket innebär ett högre skydd för dina personuppgifter.

Våra IT-system har din integritet i fokus och skyddar mot intrång, förstöring samt andra händelser som kan innebära en risk för din integritet.

Ansvar

Gävle Energi är personuppgiftsansvariga, vilket innebär att bolaget är ansvarigt för hur dina personuppgifter behandlas och att dina rättigheter tas tillvara. Datadelningsavtal reglerar ansvaret mellan moderbolaget och dotterbolagen. Vid särskilda fall har dotterbolagen eget personuppgiftsansvar.

Dataskyddsombud

Dataskyddsombudet är utsedd att tillvarata den registrerades rättigheter och integritet och följer upp så att personuppgifter blir behandlade korrekt.

Rättelse och insyn

Gävle Energi och dess dotterbolag, strävar efter att all den information som vi behandlar ska vara korrekt. Oavsett vilken information vi har sparad om dig ska du alltid kunna ha kontroll över dina egna uppgifter. Därför har du enligt gällande dataskyddslagstiftning tillgång till följande rättigheter.

Rätt att begära registerutdrag. Du kan begära utdrag över registrerade personuppgifter och verifiera den informationen vi har om dig. [Registerutdrag](#) begär du under "Konsumenträtt" på vår hemsida.

Rätt till rättelse. Du har rätt att få felaktig eller icke-komplett information om dig själv korrigerad.

Rätt att bli raderad och dra tillbaka ett samtycke. Du har rätt att begära att få dina personuppgifter raderade om det är så att uppgifterna inte längre är nödvändiga för det syfte de samlades in för. Om uppgifterna är sparade p.g.a. en lagstiftad skyldighet att spara viss information eller när det finns andra legitima skäl till att uppgifterna måste sparas, till exempel gällande avtal och obetalda skulder har du dock inte rätt att kräva att dessa raderas.

Rätt till dataportabilitet. Om vår rätt att behandla dina personuppgifter grundar sig på ett samtycke från dig eller för att fullgöra ett avtal med dig kan du ha rätt att begära att få ut uppgifterna i ett maskinläsbart format, i syfte att återanvända dem hos ett annat företag. Det gäller främst uppgifter som du själv lämnat till oss. Det är med andra ord endast vissa uppgifter som omfattas av rätten till dataportabilitet

Rätt att göra invändningar mot viss typ av behandling. Du har alltid rätt att slippa direktmarknadsföring och att invända mot sådan behandling av personuppgifter som bygger på en intresseavvägning (berättigat intresse). Om du invänder mot direktmarknadsföring kommer vi att upphöra med behandlingen av dina personuppgifter för det ändamålet

För de fall vi använder intresseavvägning som laglig grund för ett ändamål har du möjlighet att invända mot behandlingen. För att kunna fortsätta behandla dina personuppgifter efter en sådan invändning behöver vi kunna visa ett tvingande berättigat skäl för den aktuella behandlingen som väger tyngre än dina intressen, rättigheter eller friheter

Rätt att begränsa behandling av personuppgifter. Du har rätt att begränsa behandlingen av dina personuppgifter om du exempelvis anser att de inte är korrekta. Vi använder inte automatiserat beslutsfattande.

Klagomål

Om du har några frågor gällande denna personuppgiftspolicy eller anser att vi på något sätt brustit i vår hantering av dina personuppgifter kan du kontakta vårt Dataskyddsombud, du kan även kontakta Integritetsskyddsmyndigheten (IMY).

Kontaktuppgifter

Dataskyddsombudet dataskyddsombud@gavleenergi.se

Gävle Energi

Kundservice 026-17 85 75
kundservice@gavleenergi.se

Postadress Förrådsgatan 6, 801 29 GÄVLE
Box 783, 809 03 GÄVLE

IMY imy@imy.se