

Privatlivspolitik for deltagelse i kundepanel hos Aalborg Forsyning A/S

1. Indledning

Aalborg Forsyning A/S er dataansvarlig for behandlingen af dine personoplysninger i forbindelse med kundepanelet. Denne privatlivspolitik beskriver, hvordan Aalborg Forsyning A/S behandler personoplysninger i forbindelse med deltagelse i Aalborg Forsyning A/S ´ kundepanel, i overensstemmelse med GDPR og den danske databeskyttelseslov.

2. Formål med behandling af personoplysninger

Aalborg Forsyning A/S behandler personoplysninger for at inddrage kundepanelet i udvikling og evaluering af produkter og services, kontakte deltagere via e-mail (f.eks. feedback, information og nyhedsbreve), sikre effektiv kommunikation samt gennemføre analyser og undersøgelser. Oplysningerne bruges også til produktudvikling, målretning af undersøgelser og intern rapportering, som hovedregel i anonymiseret eller aggregeret form.

3. Typer af personoplysninger

Aalborg Forsyning A/S behandler følgende kategorier af personoplysninger:

- Identifikationsoplysninger (f.eks. navn og kontaktinfo),
- Forsynings- og boligoplysninger (f.eks. varme, vand, antal husholdningsmedlemmer mv.)
- Demografiske oplysninger (alder, køn),
- Deltagernes feedback og evaluering (svar på spørgeskemaer, kommentarer og anden information, som deltageren frivilligt deler i forbindelse med kundepanelets aktiviteter),
- Deltagelsesoplysninger (dato for tilmelding/framelding, hvilke undersøgelser man har deltaget i, svar på spørgeskemaer mv.)

4. Behandlingsgrundlag (hjemmel)

Behandlingen sker på baggrund af samtykke i henhold til GDPR artikel 6, stk. 1, litra a. Samtykket gives frivilligt ved tilmelding og kan til enhver tid trækkes tilbage.

5. Permissions/tilladelser

Ved tilmelding til kundepanelet gives samtykke til følgende:

- Kontakt via e-mail med information om kundepanelets aktiviteter,
- Modtagelsen af nyhedsbreve,

- Deltage i spørgeskemaundersøgelser og interviews – herunder at blive indkaldt til undersøgelser i kundepanelet,
- Tilladelse til opbevaring og behandling af de afgivne oplysninger med henblik på analyse og evaluering af Aalborg Forsyning A/S' produkter, services og strategier - herunder behandling af deltagerens persondata som er indsamlet ved tilmelding til kundepanelet samt deltagerens data som indsamles i forbindelse med undersøgelser som foretages i kundepanelet.

6. Opbevaring af personoplysninger

Personoplysninger opbevares i en sikker database og vil kun være tilgængelige for autoriseret personale.

Hvis kundepanelet nedlægges, slettes disse oplysninger senest 3 måneder efter nedlæggelsen idet data ønskes opbevaret i tre måneder efter undersøgelsen er slut, hvis der opstår usikkerhed om resultatet af undersøgelsen. I 3-månedersperioden opbevares oplysningerne alene til brug for håndtering af eventuelle spørgsmål eller klager om registreringer.

7. Behandling af data i kundepanelet samt databehandlere

Dine oplysninger vil behandles på 2 forskellige platforme:

1) Tilmelding og administration (stamdata)

Dine stamoplysninger i forbindelse med tilmelding til kundepanelet behandles i et system leveret af vores IT-leverandør og databehandler Make som leverer vores tilmeldingsplatform. Make behandler alene dine personoplysninger på vores vegne og efter vores instruks i henhold til en skriftlig databehandleraftale. Ved din framelding vil din e-mail efter 30 dage opbevares på vores egen platform.

2) Brugerundersøgelser

Dine svar i de konkrete brugerundersøgelser behandles på Aalborg Forsyning A/S' egen platform. Behandlingen sker således direkte hos os som dataansvarlig.

Make og eventuelle øvrige IT-leverandører og analysebureauer, som vi benytter, er databehandlere, der kun må behandle dine oplysninger efter instruks fra os og i overensstemmelse med indgået databehandleraftale. Du vil som deltager i kundepanelet blive informeret herom og du vil få mulighed for at give dit samtykke til denne behandling.

Vi videregiver ikke dine oplysninger til andre modtagere, medmindre vi er forpligtet hertil efter lovgivningen.

8. Datatyper i samtykkeerklæring

Vi behandler identifikations- og kontaktoplysninger samt oplysninger om din brug af forsyningsydelser i det omfang, det er nødvendigt for kundepanelets undersøgelser.

Derudover behandler vi dine besvarelser og input fra spørgeskemaer, interviews og

lignende aktiviteter som fokusgrupper og andre undersøgelser, herunder dine oplysninger om egne erfaringer, holdninger, præferencer og forslag vedrørende vores ydelser, brugerservice, kommunikation og nye tiltag.

Med særskilt samtykke kan vi også behandle foto-, video- og lydoptagelser fra din deltagelse i kundepanelets undersøgelse. Optagelserne kan omfatte dit billede, din stemme og de udsagn, du fremkommer med under aktiviteten.

9. Retten til at trække samtykke tilbage

Samtykke til deltagelsen i kundepanelet kan tilbagekaldes når som helst, uden negative konsekvenser for brugeren.

Samtykke kan tilbagekaldes ved at trykke på ”frameld” i hver mail som udsendes fra kundepanelet til dig som deltager eller ved at kontakte Aalborg Forsyning A/S på [Kontaktperson/funktion][E-mailadresse][Telefonnummer]

Tilbagekaldelse påvirker ikke lovligheden af behandling, der allerede er foretaget før tilbagekaldelsen.

10. Opbevaring af dokumentation for samtykke

Vi opbevarer dokumentation for dit samtykke til deltagelse i kundepanelet, så længe du er tilmeldt panelet.

Behandlingen sker på grundlag af dit samtykke, jf. databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra a, og – for så vidt angår vores efterfølgende dokumentation af din til- og framelding – på grundlag af vores legitime interesse i at kunne dokumentere, at du har tilmeldt dig og/eller frameldt dig panelet, jf. art. 6, stk. 1, litra f.

Når du framelder dig flyttes dine oplysninger til en frameldingsliste i vores panel-system (MAKE). Vi opbevarer denne frameldingsliste i op til 30 dage, hvorefter den slettes, og vi opbevarer herefter alene din e-mailadresse samt dato for din tilmelding og framelding i vores interne system i op til 1 år efter din framelding.

Formålet med denne begrænsede opbevaring er alene at kunne dokumentere, at du har tilmeldt dig og/eller frameldt dig kundepanelet, og hvornår dette er sket.

Vi opbevarer ikke øvrige stamdata (f.eks. oplysninger om dine boligforhold) efter din framelding.

11. Deltagerens rettigheder

Som deltager har du ret til at anmode om indsigt i dine oplysninger - herunder anmode om at få dem rettet eller slettet (medmindre vi er lovmæssigt forpligtet til at opbevare dem), samt ret til at få behandlingen begrænset. Du kan også få dine data overført og gøre indsigelse mod behandlingen, herunder til direkte markedsføring.

12. Klageadgang

Hvis du mener, at Aalborg Forsyning A/S ikke overholder databeskyttelsesreglerne, kan du klage til Datatilsynet via www.datatilsynet.dk.

13. Ændringer i privatlivspolitikken

Aalborg Forsyning A/S kan opdatere denne persondatapolitik. Ændringer vil blive meddelt via e-mail eller på Forsynings hjemmeside.

14. Dataansvarlig

Ved spørgsmål til denne privatlivspolitik eller ved ønske om at udøve rettigheder, kan du kontakte Aalborg Forsyning A/S ´ kundepanel på:

Aalborg Forsyning A/S

CVR-nr. 37189170

Adresse: Norbis Park 100 9310 Vodskov

Telefon: 99828299

E-mail: kundepanel@aalborgforsyning.dk