

## Persondatapolitik for Vordingborg Forsyning.

### Indledning.

Til brug for afregning samt levering af vand, varme samt bortledning af spildevand er der vigtige personoplysninger, Vordingborg Forsyning har behov for at behandle. Vores persondatapolitik skal bruges som en hjælp til at forstå, hvilke data vi indsamler, hvorfor vi indsamler dem, og hvad vi anvender dem til. Ved Vordingborg Forsyning forstås koncernen og dens datterselskaber.

### Vordingborg Forsynings behandling af dine personoplysninger.

Vi behandler personoplysninger, som du eller en anden part, eksempelvis ejendomsmægler, kommune eller udlejer, har udleveret til os i forbindelse med din tilflytning til vores forsyningsområde. Endvidere behandler vi løbende oplysninger om dit forbrug af vand, evt. varme samt afledning af spildevand eller tømningensordningen.

Disse personoplysninger behandler vi for at kunne leve op til vores kontraktlige forpligtelser over for dig i forbindelse med fakturering og afregning af forbrug samt vores forpligtelser i forbindelse med Vandforsyningsloven, Varmeforsyningsloven samt Spildevandsbekendtgørelsen.

Uden disse oplysninger vil vi ikke kunne forsyne dig med vand, varme og bortlede dit spildevand eller tømme din bundfældningstank.

Det drejer sig typisk om disse personoplysninger:

- navn, adresse, telefon, e-mail
- målnumre, aftagenummer, forbrugernummer (kundernummer)
- forbrugsdata der kan henføres til en person/husstand

Personoplysningerne kan Vordingborg Forsyning også behandle på andre måder, som følger lovgivningen, f.eks. til levering af sms-varslinger, inddrivelse af skyldig forbrugsafregning, lukning af vand og varme, kommunikation med myndigheder/foged/kurator eller tilsvarende instanser, databehandling eller teknisk support.

Vordingborg Forsyning indsamler og anvender desuden de personoplysninger, du selv indtaster på vores selvbetjeningsportal. De oplysninger anvender vi til f.eks. at sende forbrugsopgørelser og information om driftsforstyrrelser til dig, samt sammenholde oplysningerne mod centrale registre eller kommunikere med dig i forbindelse med andre formål, som fremgår af omstændighederne, eller som vi oplyser dig om, når vi indsamler personoplysningerne.

Vordingborg Forsyning behandler ligeledes cookies om besøgende på vores hjemmeside til brug for vurdering af brugbarheden af vores hjemmeside. Du kan læse mere om dette i vores Cookiepolitik på vores hjemmeside.

Vordingborg Forsyning behandler kun personoplysninger i det omfang, det er nødvendigt for at opfylde de formål, oplysningerne er indsamlet til.

Ønsker du et tilgodehavende udbetalt via NemKonto i stedet for gennem din betalingserviceaftale, er det en forudsætning, at vi på forhånd har modtaget og registreret dit CPR-nummer via selvbetjeningsmenuen på vores hjemmeside, hvor du samtidig skal godkende en samtykkeerklæring om, at du giver os lov til at behandle dit CPR-nummer. Det samme gælder, hvis du ønsker, at vi skal sende post til dig via e-Boks. Vær opmærksom på, at du ikke kan sende os dit CPR-nummer via e-mail, da det ikke er en sikker måde at overføre private oplysninger på.

### **Retsgrundlag.**

Behandlingen sker efter følgende retsgrundlag:

- At behandling er nødvendig af hensyn til opfyldelse af en kontrakt, som kunden er part i, jf. artikel 6, stk. 1, litra b i Persondataforordningen, jf. Databeskyttelseslovens § 6.
- At behandlingen er nødvendig af hensyn til overholdelse af retlige forpligtelser, jf. artikel 6, stk. 1, litra c i Persondataforordningen, jf. Databeskyttelseslovens § 6.
- At kunden eventuelt har samtykket til behandlingen, jf. artikel 6, stk. 1, litra a og art. 7, stk. 2, litra a i Persondataforordningen, jf. Databeskyttelseslovens § 6.
- At behandlingen er nødvendig for at beskytte kunden eller en anden fysisk persons vitale interesser, hvis de ikke selv er i stand til at give et samtykke, jf. artikel 9, stk. 2, litra c i Persondataforordningen.
- At behandlingen er nødvendig for, at et retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, jf. artikel 9, stk. 2, litra f i Persondataforordningen.
- Behandlingen af CPR-numre baserer sig på et samtykke fra kunden i henhold til § 11, stk. 2, nr. 2 i Databeskyttelsesloven, medmindre der kan behandles CPR-numre efter lovgivningen.

### **Tidsfrister for sletning/opbevaring.**

Vi stræber efter at slette (eller anonymisere) personoplysninger, så snart de ikke har nogen relevans. Dog opbevarer vi dem altid i minimum 5 år plus indeværende regnskabsår af hensyn til Bogføringslovens § 10. Ofte opbevarer vi installationsoplysninger længere af hensyn til statistiske formål, eksempelvis i forbindelse med ejerskifte.

Følsomme personoplysninger, jf. Persondataforordningens artikel 9, opbevares så længe, de er relevante og nødvendige i forbindelse med en afbrydelse, samt så længe det er relevant og nødvendigt af hensyn til den enkelte kundes eller medarbejders sikkerhed.

### **Dine rettigheder.**

I forbindelse med vores behandling af dine personoplysninger har du følgende rettigheder:

- Retten til at modtage oplysning om, hvordan vi behandler dine personoplysninger (oplysningspligt). Adgangen til indsigt må dog ikke krænke andres rettigheder og frihedsrettigheder.

- Retten til at få indsigt i dine personoplysninger (indsigtsret).
- Retten til at få urigtige personoplysninger rettet (retten til berigtigelse).
- Retten til at få dine personoplysninger slettet (retten til at blive glemt).
- Retten til at gøre indsigelse mod, at dine personoplysninger anvendes til direkte markedsføring.
- Retten til at gøre indsigelse mod automatiske, individuelle afgørelser, herunder profilering.
- Retten til at flytte dine personoplysninger (dataportabilitet). Denne ret indebærer, at du har ret til at få tilsendt de personoplysninger, som vi behandler om dig, i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format, som du har ret til at overføre til en anden tjenesteyder.

Alle ovenstående rettigheder håndteres manuelt ved henvendelse til vores persondataansvarlige. Når du kontakter os, beder vi dig anføre, hvilke personoplysninger du ønsker at rette, opdatere eller fjerne, samt oplyse adressen ændringen vedrører.

Vi kan afvise anmodninger, der er urimeligt gentagende, kræver uforholdsmæssig meget teknisk indgriben (f.eks. at udvikle et nyt system eller ændre en eksisterende praksis væsentligt), påvirker beskyttelsen af andres personlige oplysninger, eller noget som vil være ekstremt upraktisk (f.eks. anmodninger om oplysninger, der findes som sikkerhedskopier).

Hvis vi kan rette oplysninger, gør vi naturligvis dette gratis, med mindre det kræver en uforholdsmæssig stor indsats. Vi bestræber os på at vedligeholde vores tjenester på en måde, der beskytter oplysninger fra fejlagtig eller skadelig ødelæggelse. Når vi sletter dine personoplysninger fra vores tjenester, er det derfor muligt, at vi ikke altid kan slette tilhørende kopier fra vores arkivservere med det samme, og det er ikke sikkert, at oplysningerne fjernes fra vores sikkerhedskopisystemer.

Vi behandler og svarer på kunders henvendelse så hurtigt som muligt og senest en måned efter, at vi har modtaget kundens henvendelse, medmindre anmodningens kompleksitet og omfang gør, at vi ikke kan svares inden for en måned. I så fald kan svarfristen være op til 3 måneder i alt, jf. Persondataforordningens artikel 12.

Du har til hver en tid retten til at klage til Datatilsynet (<https://www.datatilsynet.dk/generelt-om-databeskyttelse/klage-til-datatilsynet/>).

Du kan i øvrigt læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du kan finde på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

### **Oplysninger vi videregiver.**

Vordingborg Forsyning videregiver kun personoplysninger til andre, herunder til offentlige myndigheder, f.eks. SKAT, hvis vi er forpligtiget til det via lovgivning, eller i det omfang det er nødvendigt for leveringen af en ydelse.

Vi videregiver ikke personlige oplysninger til virksomheder, organisationer og enkeltpersoner uden for Vordingborg Forsyning i andre tilfælde end følgende:

#### **Til ekstern databehandling**

Vi videregiver personlige oplysninger til vores samarbejdspartnere eller andre betroede virksomheder eller personer, der behandler dem for os. Deres behandling er baseret på vores instrukser og i overensstemmelse med vores privatlivspolitik og andre gældende tiltag til fortrolighed og sikkerhed, eksempelvis en databehandleraftale.

### **Af juridiske årsager**

Vi videregiver personlige oplysninger til virksomheder, organisationer eller enkeltpersoner uden for Vordingborg Forsyning, hvis vi i god tro mener, at adgang, brug, bevarelse eller offentliggørelse af oplysningerne er nødvendig for at:

Overholde gældende love, bestemmelser, sagsanlæg eller retsgyldige anmodninger fra offentlige myndigheder.

Håndhæve gældende servicevilkår, herunder undersøgelse af potentielle overtrædelser, registrere, forhindre eller på anden måde beskytte mod problemer med bedrageri, sikkerhed eller tekniske problemer.

Holde Vordingborg Forsyning og datterselskaber fri fra skade, vores kunder eller offentlighedens rettigheder, ejendom eller sikkerhed, sådan som det kræves eller tillades i henhold til lovgivningen.

**Vordingborg Forsyning har indgået nødvendige databehandleraftaler med alle, der behandler data på vores vegne. Vi kontrollerer løbende, at vores databehandlers behandling af personoplysninger lever op til kravene efter lovgivningen.**

Vordingborg Forsyning og datterselskaber sælger ikke, deler ikke eller på anden vis spreder dine personoplysninger til tredjepart undtagen i overensstemmelse med denne politik for beskyttelse og behandling af personoplysninger.

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

### **Informationssikkerhed.**

Vi arbejder for at beskytte Vordingborg Forsyning og vores forbrugere mod uautoriseret adgang, ændring, offentliggørelse, misbrug, tab eller ødelæggelse af personoplysninger, som vi lagrer.

Vi har implementeret følgende organisatoriske og tekniske foranstaltninger generelt i Vordingborg Forsyning og datterselskaber:

- Antivirus og firewalls på alle it-systemer, der behandler personoplysninger.
- Backup af alle it-systemer, der behandler personoplysninger.
- Anvendelse af branchetypiske it-systemer til behandlingsaktiviteterne.
- Adgangsbegrænsning til personoplysninger, så der kun gives adgang, hvor det er nødvendigt.
- Databehandleraftaler med leverandører, der behandler personoplysninger på Vordingborg Forsynings vegne.
- Alle ansatte har tavshedserklæring indarbejdet i deres ansættelseskontrakt.

- Vejledning i sikker behandling af personoplysninger og informationsaktiver for personale med adgang til informationssystemer.
- Gennemførelse af ovenstående risikovurdering og dokumentation af alle systemer, der behandler personoplysninger, for at sikre et oplyst grundlag for sikkerhedsniveauet for persondatabelandlingen i virksomheden.

### **Overholdelse og samarbejde med myndigheder.**

Vordingborg Forsyning gennemgår regelmæssigt, at vi overholder vores egen persondatapolitik. Vi overholder også adskillige selvregulerende sikkerhedspolitikker. Når vi modtager formelle skriftlige klager, kontakter vi afsenderen for at følge op på klagen. Vi samarbejder med de relevante lovgivende myndigheder, f.eks. Datatilsynet, om at løse klager om overførsel af personlige data, som vi ikke kan løse direkte med vores brugere.

### **Ændringer.**

Vores privatlivspolitik kan ændres løbende. Vi begrænser ikke dine rettigheder i henhold til denne privatlivspolitik uden dit udtrykkelige samtykke. Eventuelle ændringer af denne privatlivspolitik angives på denne side, og hvis der sker væsentlige ændringer, vil vi gøre opmærksom på dem på en mere iøjnefaldende måde (for visse tjenester oplyser vi bl.a. om ændringer via e-mail).

### **Dataansvarlig.**

Vordingborg Forsyningservice A/S, Brovejen 10, 4760 Vordingborg, CVR: 30708954,

Vordingborg Fjernvarme A/S, Brovejen 10, 4760 Vordingborg, CVR: 30692446

Vordingborg Vand A/S, Brovejen 10, 4760 Vordingborg, CVR: 30238303

Vordingborg Spildevand A/S, Brovejen 10, 4760 Vordingborg, CVR: 30692438

Vordingborg Rens A/S, Brovejen 10, 4760 Vordingborg, CVR: 34900655

Skulle du have spørgsmål, eller ønsker yderligere information, er du velkommen til at henvende dig til Vordingborg Forsyning:

Kontaktoplysninger mail: [kontakt@vordingborgforsyning.dk](mailto:kontakt@vordingborgforsyning.dk) eller tlf. 55 35 37 00