

27.02.2024

Personvernerklæring

1. Vårt ansvar

1.1. Personvern

Når du inngår avtale med oss, besøker våre nettsider, kontakter kundeservice, logger på Min side eller mottar markedsføring fra oss behandler vi personopplysninger om deg. Denne behandlingen skjer i samsvar med personopplysningsloven.

Nedenfor finner du mer informasjon om vår behandling av personopplysningene og hvilke rettigheter du har knyttet til dette. Du finner mer informasjon om personvern på Datatilsynets nettsider www.datatilsynet.no.

1.2. Behandling av personopplysninger i TrøndelagKraft AS

Behandlingsansvarlig for behandlingen av dine personopplysninger er TrøndelagKraft AS (org.nr. 880 396 072) ved adm. dir. Torkel Rolfseng. Kontaktinformasjonen til TrøndelagKraft AS er:

Postadresse: Pb. 3507 Fyllingsdalen, 5845 Bergen.
Telefon: 73 50 61 61, kundeservice, hverdager 09-16.

TrøndelagKraft AS har i samarbeid med Fjordkraft AS et eget personvernombud som blant annet skal bistå med å ivareta dine rettigheter knyttet til behandlingen av personopplysninger. Ta kontakt via personvernombud@fjordkraft.no eller via postadressen over.

2. Behandling av personopplysninger

2.1. Hvor stammer dine personopplysninger fra?

Opplysninger du gir til oss

Når du inngår strømavtale med oss må vi ha personopplysninger om deg for at vi skal kunne utføre nødvendige oppgaver knyttet til ditt kundeforhold og for at vi skal kunne tilby deg den servicen du forventer.

Disse opplysningene får vi direkte fra deg eller via tredjepart som du har gitt samtykke til. Mens du er kunde hos oss og bruker våre tjenester, samler vi inn og oppbevarer opplysninger om disse aktivitetene.

Når du bruker våre internettsider samler vi inn data om dine bevegelsesmønstre ved hjelp av informasjonskapsler.

Opplysninger vi får fra andre

Dersom du ikke selv har kontaktet oss, men blitt oppringt med forespørsel om å inngå avtale, har vi innhentet dine opplysninger på én av følgende måter:

- Når du flytter inn i ny bolig eller overtar ansvaret for bolig hvor leietaker flytter ut, har vi innhentet ditt navn og telefonnummer fra den som flyttet ut av boligen.
- Vi kjøper kundelister til bruk i vår salgsvirksomhet, og listen inneholder ditt navn, telefonnummer, adresse og fødselsdato.

Før vi inngår avtale med deg henter vi inn opplysninger om deg fra et kredittopplysningsbyrå og fra Folkeregisteret.

Underveis i kundeforholdet kjøper vi inn sannsynlighetsvurderinger om våre kunder fra en eksternt leverandør, og disse vurderingene er basert på statistiske analyser av resultater fra spørreundersøkelser og aggregerte data fra offentlige registre slik som for eksempel folkeregisteret, skatteetaten og Statistisk sentralbyrå (SSB).

2.2. Hvorfor samler vi inn personopplysninger om deg?

Vi samler inn og bruker personopplysninger til ulike formål:

Leverer tjenester

Vi behandler personopplysninger for å levere de produkter og tjenester du har avtalt med oss. Dette innebærer at vi behandler dine personopplysninger for å utføre oppgaver som for eksempel kundeetablering, avregning, fakturering, betaling, innfordring, sende ut informasjon, kundeservice, rapportering og regnskap. Denne behandlingen av personopplysninger skjer på grunnlag av avtalen(e) du har inngått med oss, og på grunnlag av bestemmelser i lover og forskrifter som vi er underlagt. Vi registrerer også henvendelser fra personer som ikke er registrert som kunder. Vi gjør dette for at vi raskere og bedre skal kunne gi hjelp. Grunnlaget for behandlingen er basert på våre berettigede interesser av å kunne følge opp henvendelser ved behov.

Enkelte av våre strømavtaler er basert på samarbeid med tredjepartsaktører, for eksempel avtaler som gir bonuspoeng. Dersom du har inngått en slik avtale oversender vi dine personopplysninger til den gjeldende tredjeparten for registrering av bonuspoengene dine. Vi tilbyr også tilleggstjenester slik som Trippelgaranti. Dersom du inngår avtale om Trippelgaranti vil vi utlevere ditt kundenummer til selskapet som håndterer denne garantien, og dersom du tar i bruk garantien vil flere personopplysninger etter avtale med deg utleveres til det samme selskapet.

Dersom det er færre enn tre år siden sist du var kunde hos oss, vil vi ved oppstart av nytt kundeforhold hente inn arkiverte opplysninger om deg for å kunne yte best mulig kundeservice overfor deg. Grunnlaget for bruken av arkiverte personopplysninger er en interesseavveining hvor muligheten

til å unngå merarbeid er vektlagt.

Innhenting av kredittopplysninger

For alle som ønsker å inngå strømavtale med oss, innhenter vi kredittopplysninger fra et kredittopplysningsbyrå for å vurdere hvorvidt du kan inngå avtale med oss. Grunnlaget for denne behandlingen er at det er en betingelse for å kunne inngå strømavtale. Dersom det er færre enn seks måneder siden sist du var kunde hos oss, bruker vi i stedet din tidligere betalingshistorikk hos oss til dette formålet. Grunnlaget for bruken av tidligere betalingshistorikk er en interesseavveining hvor muligheten til forenkling av arbeidet er vektlagt.

Markedsføring

Når du inngår strømavtale med oss, ber vi om ditt samtykke til å bli med i vårt fordelsprogram TrøndelagKraft Fordel, og til å motta direkte markedsføring fra oss på epost, SMS og sosiale medier (Facebook og Instagram). Dette gjør at vi kan sende deg gode tilbud om våre produkter, samt gode tilbud fra vårt fordelsprogram. Samtykket er frivillig og kan trekkes tilbake via Min side eller ved å kontakte kundesenteret vårt.

Vi gir ikke dine opplysninger videre til selskaper som tilbyr kundefordeler, med mindre dette er avtalt med deg på forhånd.

Dersom du allerede var kunde da den nye personopplysningsloven trådte i kraft i juli 2018, vil vi basert på en interesseavveining ikke innhente nye samtykker til markedsføringsformål fra deg. Du har likevel den samme muligheten til å reservere deg mot markedsføring via Min side eller ved å kontakte kundesenteret vårt.

Vi ønsker å ha markedsføring som er mest mulig relevant for deg, derfor bruker vi dine personopplysninger til å opprette ulike kundekategorier. Denne behandlingen er basert på en interesseavveining hvor vi har vektlagt muligheten til å sende ut mest mulig relevant markedsføring til våre kunder. Kategoriseringen av kunder begrenser ikke din rett til de produkter og tjenester som markedsføres.

Salg

Hvis du ikke er kunde, men har blitt kontaktet av en av våre selgere via telefon, har vi kjøpt en liste som inneholder dine personopplysninger fra en tredjepart. Denne behandlingen baserer seg på en interesseavveining som tar utgangspunkt i at markedsføringsloven tillater telefonsalg uten forhåndssamtykke. I enkelte tilfeller vil vi basert på en interesseavveining sammenstille informasjon fra slike ringelister med informasjon om tidligere kundeforhold, slik at vi kan tilby mest mulig relevante produkter og yte best mulig service til potensielle kunder.

I enkelte tilfeller kontakter vi med hjemmel i markedsføringsloven eksisterende kunder med forespørsel om kjøp av tilleggsprodukter og/eller andre avtaletyper.

Dersom du blir kontaktet av våre selgere blir du spurt om å samtykke til opptak av samtalen. Samtaleopptaket oppbevares i en kort periode for å kunne dokumentere hva som ble avtalt i samtalen, og opptaket benyttes ved eventuell klagesak, til opplæring av medarbeider og til kvalitetssikring av salgsarbeidet.

Forbedring av forretningsprosesser

Vi behandler opplysninger om deg og ditt kundeforhold for å bedre forstå markedene vi opererer i og for å forbedre tjenestene og produktene vi tilbyr våre kunder. Grunnlaget for denne behandlingen av personopplysninger er en interesseavveining, hvor vi mener at aktiviteten bidrar til en effektiv drift av selskapet og best mulige betingelser for våre kunder.

Intern analyse av kundebevegelser

Vi behandler opplysninger om deg for å analysere bevegelser i kundeporteføljen på et overordnet nivå, slik at vi kan forbedre kundebehandlingen og utføre mer relevante salgs- og markedsføringstiltak. Denne behandlingen baserer seg på en interesseavveining hvor muligheten til optimal forretningsdrift og best mulige avtalevilkår for kundene er vektlagt.

Mobilapper

Vi tilbyr ulike mobilapper til våre kunder, hvor bruken av appene innebærer behandling av personopplysninger. Når du laster ned en app (Ladestasjoner, Fordelsklubb, Fjordkraft Mobil), vil du få informasjon om hva du da samtykker til at appen kan få tilgang til via din telefon.

Kundeundersøkelser

For å forbedre vår virksomhet sender vi regelmessig ut kundeundersøkelser til våre kunder. Dersom du svarer på slike kundeundersøkelser samtykker du til at vi kan behandle svarene du har avgitt til å forbedre forretningsvirksomheten vår.

Søknad om stilling hos TrøndelagKraft AS

Hvis du har søkt på stillinger hos oss, lagrer vi ditt navn, kontaktopplysninger, CV, søknad, attester og referanser inntil du får tilbakemelding om at ansettelsesprosessen er ferdig, eller så lenge du ønsker at vi skal oppbevare disse opplysningene. Denne behandlingen av personopplysninger skjer på grunnlag av samtykke fra deg.

Bruk av informasjonskapsler («cookies»)

Vi bruker informasjonskapsler på nettsidene våre for å optimalisere brukeropplevelsen. På våre nettsider kan du lese mer om hvilke informasjonskapsler som benyttes, hvilke opplysninger som behandles, formålet med behandlingen og hvem som behandler opplysningene. Grunnlaget for denne behandlingen av personopplysninger er samtykke fra deg første gangen du besøker våre nettsider.

3. Hvordan vi deler dine opplysninger

3.1. Bruk av eksterne databehandlere

All behandling av personopplysninger hos oss utføres av Fjordkraft AS, og vi har en databehandleravtale med Fjordkraft AS som ivaretar alle dine rettigheter knyttet til personopplysningsloven.

For å gjennomføre ulike forretningsprosesser bruker Fjordkraft AS underleverandører som behandler dine personopplysninger. I slike tilfeller har Fjordkraft AS inngått avtaler for å ivareta personopplysningssikkerheten i alle ledd av behandlingen.

3.2. Utlevering av personopplysninger til andre

Offentlige myndigheter har i enkelte situasjoner lovmessig rett til å be om å få utlevert personopplysninger fra oss. Ved slike forespørsler vil vi alltid forsikre oss om at vedkommende myndighet har hjemmel til å be om utlevering og at utleveringen skjer på en sikker måte.

4. Oppbevaring av personopplysninger

4.1. Lagringstid

Vi lagrer dine personopplysninger hos oss så lenge det er nødvendig for de formål personopplysningene ble samlet inn for, med mindre lovbestemmelser pålegger oss en lengre lagringsperiode.

Foreldelsesloven pålegger oss å oppbevare dine personopplysninger (bl.a. forbruk- og avregningsdata) i tre år for å kunne utføre eventuelle korrigeringer i forbruket ditt tilbake i tid.

Bokføringsloven pålegger oss å oppbevare transaksjonsdata i fem år.

Dersom du har blitt kontaktet av oss i forbindelse med telefonsalg, oppbevarer vi informasjon om våre oppringninger for å forhindre gjentatte oppringninger til samme person. Denne informasjonen lagres i 3 måneder. Samtaleopptak oppbevares i seks måneder før de slettes.

5. Automatiserte avgjørelser

5.1. Kredittvurdering

Kredittvurdering i forkant av avtaleinngåelse er en automatisert avgjørelse som får konsekvenser for deg. Dine personopplysninger knyttes opp mot et register hos eksternt leverandør av kredittopplysninger, og resultatet av den automatiske behandlingen er en kredittvurdering som avgjør hvorvidt vi er villige til å inngå avtale med deg.

6. Dine rettigheter

6.1. Dine rettigheter når vi behandler personopplysninger om deg

Du har etter Personopplysningsloven en rekke rettigheter knyttet til vår behandling av dine personopplysninger. For å ta i bruk dine rettigheter kan du bruke Min side eller kontakte vårt kundesenter. Vi gjennomfører din forespørsel så fort som mulig, og senest innen 30 dager.

Vi vil kunne be deg om å bekrefte identiteten din eller å oppgi ytterligere informasjon før vi lar deg ta i bruk dine rettigheter overfor oss.

Rett til innsyn

Du har rett til å få innsyn i de personopplysningene vi har om deg.

Rett til korrigering

Du har rett til å få uriktige personopplysninger om deg rettet.

Rett til sletting

I særlige tilfeller har du rett til å få slettet personopplysninger om deg, før tidspunktet for vår alminnelige generelle sletting inntreffer.

Rett til innsigelse

Du har rett til å rette innsigelse mot behandlingen av personopplysningene dine, hvor behandlingen ikke er strengt nødvendig for å overholde strøm- og/eller mobilavtalen med deg, eller hvor behandlingen vår ikke er pålagt oss gjennom bestemmelser i lov eller forskrift.

Retten til innsigelse gjelder dermed aktiviteter vi utfører på grunnlag av vår interesseavveining. I slike interesseavveininger tar vi hensyn til dine rettigheter knyttet til personvern, samtidig som vi vektlegger vår mulighet til å kunne tilby deg best mulige tjenester og service. Hvilke aktiviteter dette gjelder er beskrevet i kapittel 2.2 ovenfor.

Du har dessuten rett til å reservere deg mot direkte markedsføring fra oss, noe du gjør ved å trekke samtykket ditt til dette, enten via Min side eller ved å kontakte kundesenteret vårt.

Dataportabilitet

I enkelte tilfeller har du rett til å få utlevert, eller overført til andre, personopplysningene du har gitt til oss, og du skal da få personopplysningene utlevert i et strukturert, alminnelig anvendbart og maskinlesbart format.

Rett til begrensning av behandling

Du har i visse tilfeller rett til å få behandlingen av dine personopplysninger begrenset, for eksempel hvis du bestrider riktigheten av personopplysningene, hvis du har behov for personopplysninger vi ikke lenger trenger eller hvis du har gjort innsigelser mot behandlingen av personopplysninger.

Du kan lese mer om innholdet i disse rettighetene på Datatilsynets nettside: www.datatilsynet.no.

6.2. Klage

Dersom du mener at vi ikke har overholdt dine rettigheter knyttet til personopplysningsloven, har du rett til å klage til Datatilsynet, Postboks 8177, 0034 Oslo, postkasse@datatilsynet.no.

Datatilsynet oppfordrer deg til først å klage direkte til oss, slik at vi kan uttale oss om saken før Datatilsynet behandler den. Har du spørsmål om dette kan du kontakte vårt personvernombud.

6.3. Endringer

Hvis det skulle skje endring av våre tjenester eller endringer i regelverket om behandling av personopplysninger, kan det medføre en endring i informasjonen du er gitt her. Hvis vi har dine kontaktopplysninger vil vi ved større endringer i personvernerklæringen gjøre deg oppmerksom på disse. Ellers vil oppdatert informasjon alltid finnes lett tilgjengelig i på vår nettside.