

EON Integritetspolicy Kundundersökningar

Giltiga från och med 2018-11-15.

1. Inledning

E.ON Sverige AB och våra dotterbolag i Sverige är personuppgiftsansvariga för de uppgifter som du lämnar till oss på eon.se eller direkt till oss på något annat sätt. I denna text finner du en kortfattat beskrivning av lagstiftningen och vårt sätt att hantera personuppgifter.

Vi behandlar bara personuppgifter när vi har ett berättigat syfte och ändamål och vi behandlar alltid personuppgifter med respekt för den personliga integriteten. Känsliga personuppgifter behandlas bara om det finns särskilt starka skäl och om det finns lagkrav för det. Vi lämnar bara ut personuppgifter till någon utanför E.ON om det står klart att de rättsliga förutsättningarna för detta är uppfyllda.

2. Insamling av personuppgifter

Vi använder oss av så kallade cookies vid besök på eon.se. Dessa cookies används som hjälpmedel till besökaren så att personen enkelt kan nå korrekt information och anpassa sitt besök efter individuella önskemål. Besökaren har möjlighet att säga nej eller ja till cookies i webbläsaren enligt önskemål. Om besökaren avvisar cookies kan vi inte garantera den digitala funktionaliteten i våra tjänster på eon.se

Besökaren kan även frivilligt lämna sina personuppgifter till oss via hemsidan och vi kan dessutom få tillgång till personuppgifter när någon lämnar sina uppgifter till oss via brev, e-post, telefon, etc. eller genom att vi får uppgifter från offentliga register och liknande.

3. Rättslig grund för vår behandling av personuppgifter

Den rättsliga grunden skiljer sig beroende på vilken typ av behandling av personuppgifter som vi genomför. För kundundersökningar är den rättsliga grunden för vår behandling en intresseavvägning, det vill säga vi har noga avvägt integritetsintrånget för dig i förhållande till nyttan som denna undersökning i slutändan kan ge dig och oss.

4. Information till den registrerade

När personuppgifter lämnas till oss får den som lämnar sina personuppgifter information om:

- vilket E.ON bolag som är ansvarig för behandlingen av personuppgifterna
- för vilket ändamål personuppgifterna samlas in
- annan information som behövs för att den som lämnar personuppgifter skall kunna ta tillvara sina rättigheter såsom information om det finns andra mottagare av uppgifterna. Rätten att ansöka om information och få rättelse.
- om vi samlar in personuppgifterna själv och du inte känner till att vi har den typen av uppgifter kommer vi att informera dig.

5. Ändamål

Vi samlar bara in personuppgifter för vissa bestämda och berättigade ändamål. Normalt sätt är ändamålet att utföra en tjänst som berörd person har begärt. Vi behandlar inte personuppgifter för ändamål som är oförenliga med det ursprungliga ändamålet. Information om ändamålet i det specifika fallet framgår exempelvis i anslutning till e-postformulär, avtalsvillkor eller liknande.

Syftet och ändamålet med att behandla dina personuppgifter i samband med undersökningar är att förbättra din upplevelse som kund. I vissa fall är undersökningen inte anonym då vi gärna vill ha möjlighet att ta kontakt med dig efter undersökningens genomförande om det skulle behövas. Då framgår detta tydligt i informationen. I andra fall är undersökningen anonym på så sätt att vi inte har tillgång till vem som har svarat vad i undersökningen, samtidigt finns den informationen sparad hos det företag som tillhandahåller verktyget som vi använder för undersökningar.

6. Behandling av personuppgifter i tredje land

Dina personuppgifter kan i vissa fall komma att hanteras i ett land utanför EES området. För att säkerställa en säker hantering har vi vidtagit lämpliga skyddsåtgärder. I de flesta fall är detta i form av ett godkänt standardavtal. Förekommande avtal som vi använder finner du på <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=cel-ex%3A32010D0087>

7. Samtycke

Om ni tidigare har lämnat ett samtycke kan ni på ett enkelt sätt återkalla detta. Vi kommer då inte att behandla ytterligare personuppgifter eller att uppdatera tidigare lämnade uppgifter om personen då samtycke är en förutsättning för behandling av personuppgifterna.

8. Marknadsföring

I de fall personuppgifter kan komma att användas för direktmarknadsföring anges detta i samband med att personuppgifterna samlas in. Den som inte vill att personuppgifter används för direktmarknadsföring kan anmäla detta till oss.

Vi genomför inte direktmarknadsföring gentemot personer som inte är intresserade av detta. För att säkerställa detta matchar vi personuppgifter mot olika spårregister för direktmarknadsföring.

9. Tjänster som vi tillhandahåller

Avbrottsinformation är en tjänst som vi tillhandahåller. Om du använder tjänsten kommer vi att inhämta din platsinformation via din GPS. Denna information behövs för att kunna leverera information till dig om aktuella avbrott. Så fort vi har fått denna information från dig och information om aktuella avbrott i området har levererats till dig raderas den information vi inhämtat från dig.

10. Information till kund vid utskick av bekräftelser via SMS och E-Post

När vi kommunicerar med dig så har vi antingen fått dina personuppgifter (till exempel namn, e-post, telefonnummer) från dig eller inhämtat dem via en annan källa såsom exempelvis fastighetsägare, utflyttande kund. Uppgifterna kan även ha inhämtats från offentliga och privata register. Denna information använder vi för att kommunicera med dig via sms eller e-post när vi till exempel bekräftar en flyttanmälan eller att en betalning kommit oss tillhanda.

11. Överlämnande av personuppgifter till andra parter

Personuppgifter kan komma att överlämnas till andra bolag inom E.ON eller till samarbetspartners. Det kan vara för att vi har ett samarbete som kräver att vi delger vissa uppgifter till våra samarbetspartners och det kan vara för att utföra de uppgifter som berörd person har begärt. Det kan också vara så att vi använder oss av personuppgiftsbiträden. När sådant överlämnande sker lämnar vi tydliga instruktioner om hur den mottagande parten skall behandla personuppgifterna.

När överlämnande skall ske tar vi alltid hänsyn till de lagar och övriga bestämmelser som reglerar åtskillnad mellan elhandelsföretag och elnätsföretag. Detta innebär att personuppgifter inte alltid kan lämnas till andra E.ON bolag även om personen ifråga hade önskat det.

Personuppgifter lämnas normalt sätt inte till bolag i länder utanför EU eller EES området. Om så ändå sker säkerställer E.ON först att samtliga rättsliga förutsättningar är uppfyllda.

12. Säkerhet

Vi vidtar alltid de tekniska och organisatoriska åtgärder som är möjliga för att skydda de personuppgifter som behandlas. Vårt syfte med detta är att se till att uppgifterna inte förloras, förstörs, manipuleras eller blir tillgängliga för obehöriga. Vi strävar efter att åstadkomma en säkerhetsnivå som är tillräckligt hög med hänsyn till de tekniska möjligheter som finns.

13. Gallring

Vi bevarar inte personuppgifter längre än nödvändigt. När personuppgifterna inte längre behövs raderas eller anonymiseras de. Detta gäller exempelvis när en fråga som inkommit via e-post har besvarats eller när ett avtalsförhållande har upphört och parternas mellanhavanden är slutreglerade. I vissa fall kan uppgifter behöva sparas en längre tid, till exempel för bokföringsändamål. När det gäller undersökningar så kommer dessa att finnas kvar tre månader efter det att undersökningen är avslutad. Därefter kommer dina svar att anonymiseras.

14. Rätt att få information (Registerutdrag) och rättelse

För att begära ett registerutdrag kontakta kundtjänst på **0771-22 24 24** så hjälper vi dig. Alternativt besök någon av våra receptioner där du via ett formulär kan ansöka om registerutdrag, ta med dig giltig fotolegitimation.

Du har rätt att begära rättelse eller radering av förekommande personuppgifter.

Likaså kan du begära begränsning av vår behandling av dina personuppgifter. Du har även rätt att invända mot vår behandling av förekommande personuppgifter.

15. Rätt till Dataportabilitet

Om du själv har levererat vissa personuppgifter såsom att du exempelvis har förbrukat energi och på så sätt givit upphov till ett förbrukningsmönster har du rätt till dataportabilitet. Detta kan du använda om det är aktuellt att till exempel flytta med förbrukningssiffror till en ny leverantör.

16. Klagomål till Datainspektionen

Om du är missnöjd med vår behandling av förekommande personuppgifter har du rätt att lämna ett klagomål till Datainspektionen, det gör du på e-post:

datainspektionen@datainspektionen.se

17. Personuppgiftsombud

Om du har andra frågor om vår hantering av förekommande personuppgifter kan du komma i kontakt med vårt Dataskyddsombud via e-post: **dataskyddsombud@eon.se** eller vår växel på **040-25 50 00**.