

Integritetspolicy

för abonnemang för laddning av elbil

Gäller från 2021-01-01

I detta integritetsmeddelande kan du läsa mer om hur vi behandlar dina personuppgifter. Integritetsmeddelandet beskriver tillsammans med övriga angivna dokument grunderna för vår behandling av de personuppgifter vi samlar in från dig eller som du anger för oss. Läs igenom följande noga för att förstå våra synpunkter och metoder avseende dina personuppgifter och hur vi kommer att behandla dem.

Innehåll i integritetsmeddelandet

1. Personuppgiftsansvarig

- Hur behandlar Falu Energi & Vatten dina personuppgifter?
- Vilka slags data samlar Falu Energi & Vatten in?
- Från vilka källor hämtas personuppgifterna?
- Vilka är syftena med att behandla personuppgifter?
- På vilka juridiska grunder behandlar vi dina personuppgifter?
- Automatiserat beslutsfattande
- Hur länge lagrar vi personuppgifterna?
- Vem behandlar dina personuppgifter?
- Överför Falu Energi & Vatten personuppgifter till något tredje land?
- Hur skyddar Falu Energi & Vatten personuppgifter?

2. Hur hanterar vi personuppgifter från IP-adresser, cookies och liknande tekniker?

- Cookies som används på webbplatser
- Åtkomst för tredje part till data som samlas in på Falu Energi & Vattens
- webbplatser
- Platsdata

3. Vilka rättigheter har du avseende dina personuppgifter?

- Användarens rättigheter
- Blockering av direktmarknadsföring
- Automatiserat beslutsfattande

4. Förändringar av vårt integritetsmeddelande

5. Kontaktinformation

Personuppgiftsansvarig

I enlighet med EU:s dataskyddsförordning av 2016 (GDPR) är den personuppgiftsansvarige:

Falu Energi & Vatten AB

Box 213

791 25 Falun

(hädanefter kallat Falu Energi & Vatten).

Hur behandlar Falu Energi & Vatten dina personuppgifter?

Vilka slags data samlar Falu Energi & Vatten in?

Falu Energi & Vatten samlar in data som krävs för din relation med oss och för det syfte som aktuella data används för. Falu Energi & Vatten samlar in personuppgifter av följande kategorier:

- Tillståndsuppgifter – till exempel marknadsföringstillstånd
- Säkerhetsuppgifter – till exempel lösenord, information om säkerhetstillbud
- Ekonomiska uppgifter – till exempel information om betalkort
- Identifierande uppgifter – till exempel namn, RFID-nyckelnummer
- Beteenduppgifter – till exempel kundprofilering, annan information som kan härledas till din användning av våra tjänster
- Kommunikation – till exempel dina svar på undersökningar och annan feedback och kommunikation som du skickar till oss
- Uppgifter om din användning av våra tjänster – till exempel uppgifter om energi/elförbrukning
- Uppgifter om datorenheter – till exempel IP-adress och information om cookies
- Kontaktuppgifter – till exempel e-postadress, telefonnummer, faktureringsadress och leveransadress för RFID-nycklar
- Avtalsinformation – till exempel betalningsvillkor

Från vilka källor hämtas personuppgifterna?

De personuppgifter som behandlas omfattar data vi får från dig i samband med beställningen, när du börjar använda vår tjänst eller under kundrelationen. Vi får också observerade data från din användning av enheter och tjänster. Falu Energi & Vatten får även behandla data som härleds från erhållna data.

Dessutom använder vi Google Analytics för att spåra och analysera användarbeteende online.

Vilka är syftena med att behandla personuppgifter?

Vi behandlar endast personuppgifter för fördefinierade ändamål. De syften som vi behandlar personuppgifter för är:

- Hantering av kundrelationer (det vill säga att skicka avtalsrelaterade meddelanden, produkt- eller tjänstrelaterade meddelanden och uppdateringar samt handledning för kunderna)
- Hantering av avtal och produkter
- Tillhandahålla, hantera och sköta underhåll för tjänsten (till exempel hantera slutanvändaravtal, undersöka och rätta till tekniska problem.

- Identifiering av registrerade
- Göra uppehåll för levererade tjänster
- Lagring av kvitton och information om transaktioner
- Arkivering av avtal och fakturor
- Leverans av varor och tjänster, inklusive hantering av retur
- Hantering av klagomål och tvister, inklusive ersättningskrav
- Överföring av personuppgifter (inklusive överföringar och utlämning)
- Profilering, segmentering och direktmarknadsföring (för befintliga kunder och prospekt)
- Försäljning och marknadsföring (inklusive till exempel att anordna seminarier)
- Fakturering och indrivning av skulder
- Återbetalning till kunder
- Intern rapportering
- Fastställa, genomdriva eller försvara juridiska krav
- Partnerrapportering
- Utveckling av produkter och tjänster, inklusive återkoppling och undersökningar
- Undersökningar av kundnöjdhet
- Kommunikation med återförsäljare
- Skydd mot bedrägerier

På vilka juridiska grunder behandlar vi dina personuppgifter?

Vi förlitar oss på olika juridiska grunder vid behandlingen av dina personuppgifter, inklusive;

- Ditt samtycke. Om vi förlitar oss på ditt samtycke som juridisk grund för behandlingen av dina data, kan du ta tillbaka ditt samtycke när som helst,
- Nödvändigheten av att etablera en kontraktsmässig relation med dig och uppfylla våra kontraktsmässiga åtaganden,
- Nödvändigheten för oss att uppfylla ett juridiskt åtagande (vi är till exempel skyldiga enligt lag att spara vissa data under en viss tid) och att fastställa, genomdriva eller försvara Falu Energi & Vatten mot juridiska krav,
- Nödvändigheten att skydda våra juridiska intressen, inklusive;
 - Intern rapportering
 - Partnerrapportering
 - Utveckling av produkter och tjänster, inklusive återkoppling och undersökningar
 - Överföring av personuppgifter (inklusive överföringar och utlämning)
 - Ersättningskrav
 - Profilering eller segmentering av kunder
 - Direktmarknadsföring för befintliga kunder och prospekt
 - Skuldindrivning
- Nödvändigheten att skydda viktiga intressen för en person

Automatiserat beslutsfattande

Vi kan ta beslut om dig genom automatiserat beslutsfattande. Detta omfattar till exempel automatiska kontroller av ditt betalkorts giltighet, automatiserad identifiering av mönster i din användning av betalkort för att upptäcka, undersöka och förhindra eventuella bedrägerier, automatiserad spårning av dina eventuella skulder till Falu Energi & Vatten via tidigare obetald användning av våra tjänster.

Våra automatiserade beslutsfattningsprocedurer kan också påverka din förmåga att använda våra tjänster. Detta kan vara nödvändigt för att antingen uppfylla våra rättsliga skyldigheter eller för att det är nödvändigt för att teckna eller genomföra ett avtal mellan dig och oss. Vi kan också genomföra profilering för att ge våra kunder bättre riktad försäljnings- och marknadsföringskommunikation.

Om vi har fattat ett beslut om dig som bygger helt på en automatiserad process (till exempel via automatisk profilering) och detta påverkar din förmåga att använda tjänsterna eller har någon annan betydande effekt på dig, kan du be om att inte vara del av en sådan process om vi inte kan påvisa för dig att ett sådant beslut är nödvändigt för att teckna eller genomföra ett kontrakt mellan dig och oss.

Hur länge lagrar vi personuppgifterna?

Falu Energi & Vatten strävar efter att begränsa den period som vi lagrar personuppgifter till ett minimum. Därför behandlar Falu Energi & Vatten endast dina personuppgifter i den omfattning och så länge som det behövs för att uppfylla syftet med databehandlingen.

De specifika lagringstiderna kan variera beroende på datakategorier. I allmänhet lagras dina personuppgifter under hela kundrelationen samt för en period om tre (3) år efter att kundrelationen har upphört. Information om exempelvis transaktioner måste dock sparas i minst fem (5) år av juridiska skäl.

Falu Energi & Vatten anger och utvärderar regelbundet typspecifika lagringsperioder för de personuppgifter företaget hanterar. När personuppgifterna inte längre behövs kommer Falu Energi & Vatten att radera eller anonymisera dem så snabbt som möjligt.

Vem behandlar dina personuppgifter?

Principiellt säljer, byter eller licenserar vi inte några personuppgifter till tredje part. Bolag som tillhör Falu Energi & Vatten-koncernen kan behandla personuppgifter i enlighet med rådande dataskyddslagar. Personuppgifter kan lämnas till våra auktoriserade anställda eller dotterbolag i den omfattning som krävs för behandlingen. Personuppgifterna blir aldrig tillgängliga för alla anställda, utan endast för ett begränsat antal auktoriserade personer. Vi använder också tredje part som personuppgiftsbiträden för att hjälpa oss utveckla, leverera och hantera våra produkter och tjänster, samt uppfylla våra andra syften enligt integritetsmeddelandet. När en tredje part behandlar personuppgifter åt oss, ser vi genom kontraktsmässiga åtaganden alltid till att behandlingen av persondata hela tiden genomförs på ett säkert sätt och i enlighet med dataskyddslagar och bästa praxis för databehandling.

Lista över kategorier för tredje part som behandlar uppgifter (= personuppgiftsbiträden):

- Tjänsteleverantörer, till exempel systemleverantör, utskriftstjänster, kundtjänst och installationspartners
- Försäljnings- och marknadsföringspartners
- Leverantörer av betalningstjänster
- Leverantörer av molntjänster
- Laddartillverkare
- Leverantörer av roaming-plattformar
- IT-tjänsteleverantörer och konsulter (till exempel utvecklare, formgivare och testare)
- Service- och underhållspartners (till exempel reparation och underhåll av maskinvara)

- Leverantörer av molnsystem för laddare
- Leverantörer av tjänster och system för fakturering och inkasso
- Leverantörer av system för att drifva data (till exempel Amazon Web Services)
- Leverantörer av lagringstjänster och ledningssystem
- Leverantörer av program och programverktyg (till exempel för programutveckling, affärsanalyser, försäljning, marknadsföring, hantering av arbetsorder, hantering av kundrelationer, onlinetjänster för konferenser och kommunikation)
- Verksamhetsföretag som posten eller leveransföretag
- Forskningsföretag (för till exempel undersökningar av kundnöjdhet eller utveckling av produkter och tjänster)
- Leverantörer av system för telekommunikation
-

Dessutom kan personuppgifter uppges för myndigheter när vi är skyldiga att göra det enligt lag, baserat på krav från behöriga myndigheter i enlighet med befintliga dataskyddslagar.

Överför Falu Energi & Vatten personuppgifter till något tredje land?

I princip överför Falu Energi & Vatten inte några personuppgifter utanför EU eller EES. Om persondata skulle överföras utanför EU eller EES använder Falu Energi & Vatten lämpliga skyddsåtgärder i enlighet med befintliga dataskyddslagar, till exempel de standardavtalsklausuler som tillhandahålls av EU-kommissionen.

När du använder den digitala Charge & Drive-lösningen lagras och hanteras information om ditt betalkort i USA via Stripe, Inc. Stripe följer EU-US Privacy Shield Framework och SwissUS Privacy Shield Framework, som är en policy som beskriver integritetsrutiner för hantering av persondata som erhålls från EES eller Schweiz i USA. Du kan hitta mer information om Stripe och hur företaget följer principerna för Privacy Shield på nedanstående länk.
<https://stripe.com/privacy-shield-policy>

Hur skyddar Falu Energi & Vatten personuppgifter?

Falu Energi & Vatten vidtar nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder, vilket säkerställer och visar att dataskyddslagarna följs vid behandlingen av personuppgifter.

Dessa åtgärder omfattar användning av system för identitets- och åtkomsthantering för att säkerställa att endast behöriga personer har tillgång till personuppgifterna, användning av brandväggar, IP-filtrering, multifaktorautentisering, pseudonymisering av data, kryptering av data, detaljerade instruktioner och utbildning för personal rörande skydd av personuppgifter och noggrant övervägande vid val av tjänsteleverantörer som behandlar personuppgifter åt oss.

Hur hanterar Falu Energi & Vatten personuppgifter från IP-adresser, cookies och liknande tekniker?

Cookies som används på webbplatser

Falu Energi & Vatten kan samla in data om användarens enheter via cookies och andra tillämpliga tekniker.

Cookies är data som tjänsteleverantörens server skickar till användarens webbläsare för att instruera webbläsaren att lagra data på användarens enhet som servern senare kan

begära att få tillbaka. I praktiken innehåller cookies en liten mängd data, normalt sett en kort text. Med cookies kan vi identifiera och räkna de webbläsare som besöker våra webbplatser, användarinställningar och andra mönster för användarbeteende.

Användaren kan blockera användningen av cookies genom att ändra inställningarna i sin webbläsare. Om användningen av cookies blockeras kan det påverka funktionerna hos våra tjänster.

Åtkomst för tredje part till data som samlas in på Falu Energi & Vattens webbplatser

Tredje part är en aktör utanför Falu Energi & Vatten, till exempel marknadsförare, reklamnätverk och leverantörer av mät- och spårningstjänster. Tredje part kan behandla användarens personuppgifter när användaren till exempel besöker våra webbplatser eller använder våra tjänster. En tredje part kan därefter använda användarens personuppgifter för att till exempel förse användaren med riktade annonser eller sammanställa statistik om antal användare för olika webbplatser.

Vi säkerställer via kontrakt att tredje part uppfyller befintliga dataskyddslagar.

Platsdata

Platsdata för användarens enhet kan användas för att tillhandahålla tjänster baserat på var enheten finns, om användaren har lämnat tydligt samtycke till att behandla platsdata.

Användaren har rätt att dra tillbaka samtycket när som helst genom att ändra aktuella inställningar på sin enhet.

Vilka rättigheter har du avseende dina personuppgifter?

Användarens rättigheter

Du har rätt att begära att Falu Energi & Vatten som personuppgiftsansvarig ska ge dig åtkomst till dina personuppgifter och be om rättelser eller radering av dessa uppgifter. Om inga juridiska begränsningar gäller har du också rätt att begränsa behandlingen, göra invändningar mot behandlingen och begära att dina personuppgifter ska överföras till ett annat system.

När behandlingen av personuppgifterna bygger på ditt samtycke har du rätt att dra tillbaka ditt samtycke när som helst. Slutligen har du rätt att lämna in ett klagomål till aktuell tillsynsmyndighet rörande Falu Energi & Vattens behandling av personuppgifter.

Blockering av direktmarknadsföring

Du har alltid rätt att förbjuda behandling av dina personuppgifter för direktmarknadsföring. Förbudet mot direktmarknadsföring kan utfärdas genom att skicka ett e-postmeddelande till ladda@fev.se.

Automatiserat beslutsfattande

Om vi har fattat ett beslut om dig som bygger helt på en automatiserad process (till exempel via automatisk profilering) och detta påverkar din förmåga att använda tjänsterna eller har någon annan betydande effekt på dig, kan du be om att inte vara del av en sådan process om vi inte kan påvisa för dig att ett sådant beslut är nödvändigt för att teckna eller genomföra ett kontrakt mellan dig och oss.

Förändringar av vårt integritetsmeddelande

Vi förbehåller oss rätten att göra tillägg till det här integritetsmeddelandet.

Alla ändringar av vårt integritetsmeddelande meddelas på vår webbplats www.fev.se/elbil.

Tillägg kan vara nödvändiga på grund av att våra tjänster utvecklas eller på grund av ändringar i aktuell lagstiftning.

Kontaktinformation

Frågor, kommentarer och begäranden i samband med det här integritetsmeddelandet välkomnas och bör skickas till nedanstående adress.

Med post till:

Falu Energi & Vatten
Att: Dataskyddsansvarige
Box 213
791 25 Falun

Eller via e-post till:

gdpr@fev.se