

Privatlivspolitik for Keima ApS

Gældende fra d. 1 januar 2025

Denne privatlivspolitik forklarer, hvordan **Keima ApS** ("Keima", "vi" eller "os") behandler dine personoplysninger.

Vi lægger vægt på, at du trygt kan overlade dine personoplysninger til os. Derfor gør vi en indsats for at behandle dine oplysninger ansvarligt og åbent. I denne privatlivspolitik kan du læse, hvordan vi håndterer dine data, og hvilke rettigheder du har i forhold til vores behandling.

Denne privatlivspolitik gælder for alle, der er i kontakt med Keima, hvad enten du er kunde, potentiel kunde, bruger af vores digitale tjenester, samarbejdspartner eller på anden måde har relation til os. Ud over denne privatlivspolitik gælder vores cookiepolitik, som du kan finde på keima.dk/cookies

1. Dataansvarlig

Den dataansvarlige for behandlingen af dine personoplysninger er:

Keima ApS

CVR: 45225291

Applebys Plads 7

1411 København K

Support: 26 10 98 47

Mail: contact@keima.energy

Vi gør dig ligeledes opmærksom på, at selvom vi juridisk set hedder **Keima ApS**, så vil du nogle steder, herunder på hjemmesiden og i markedsføring, se os bruge navnet "Kaima" til tider, da det er et tidligere navn som er registreret som binavn.

2. Behandling af personoplysninger

2.1. Tilbud og oprettelse af kundeforhold

Når du kontakter Keima ApS for at modtage et tilbud eller ønsker at indgå en aftale om levering af el, energidata eller andre af vores produkter og tjenester, behandler vi de nødvendige personoplysninger om dig. Formålet er at kunne udarbejde og sende dig tilbud, indgå en aftale, kreditvurdere dig, samt sikre entydig identifikation.

Vi kan modtage oplysningerne fra dig selv, fra offentlige myndigheder, energiselskaber, kreditoplysningsbureauer eller via en samarbejdspartner, for eksempel en ejendomsmægler eller udlejer, der opretter dig som kunde med din accept.

De typiske oplysninger, vi behandler, er navn, adresse, e-mail, telefonnummer, samt i visse tilfælde CPR-nummer - for eksempel hvis vi skal hente energidata på eloverblik.dk.

Behandlingen sker med hjemmel i vores privatlivs- og GDPRpolitik

Dine oplysninger opbevares, så længe det er nødvendigt for formålet, og som udgangspunkt op til 3 år efter dit kundeforholds ophør. Bogføringsoplysninger gemmes i op til 5 år efter regnskabsårets udløb.

2.2. Administration af kundeforhold

Når du er kunde hos Keima ApS, behandler vi løbende dine oplysninger for at kunne administrere dit kundeforhold. Det omfatter blandt andet levering af produkter, fakturering, opkrævning og registrering af betalinger, opdatering af kontaktoplysninger samt håndtering af henvendelser, rådgivning og support.

Her behandler vi typisk oplysninger om forbrug, betaling, boligoplysninger, fuldmagtsforhold, og eventuelle oplysninger om udeståender, restancer eller inkasso. Behandlingen sker på baggrund af kontraktopfyldelse samt eventuelle lovkrav. Oplysninger opbevares som beskrevet ovenfor.

2.3. Digitale tjenester og selvbetjeningsløsninger

Når du anvender vores digitale løsninger – eksempelvis selvbetjeningsunivers, app eller lignende platforme – behandler vi personoplysninger for at give dig adgang til funktionerne, holde dig informeret om dit forbrug og løbende forbedre oplevelsen. Det kan være loginoplysninger, oplysninger om adfærd på platformen, tekniske oplysninger, forbrugsdata samt eventuelle præferencer.

Vi kan benytte oplysningerne til at sende dig notifikationer, hvis du har tilmeldt dig det, eller kontakte dig, hvis dit forbrug afviger væsentligt fra det normale.

2.4. Markedsføring

Hvis du tilmelder dig vores nyhedsbrev, deltager i konkurrencer, arrangementer eller giver samtykke til at modtage markedsføring, behandler vi dine oplysninger til at sende dig relevante nyheder, tilbud, kampagner og information om produkter og tjenester.

Vores markedsføring kan være målrettet ud fra dine tidligere køb, interesser eller adfærd på vores digitale platforme. Du kan til enhver tid trække dit samtykke tilbage ved at kontakte os på contact@keima.energy.

2.5. Analyse og produktudvikling

Vi bruger dine oplysninger til at analysere forbrugsmønstre, betalingshistorik og brugen af vores digitale tjenester. Det gør vi for at udvikle og forbedre vores produkter, services og brugeroplevelser samt for at kunne yde relevant rådgivning til dig. Analyserne kan også danne grundlag for statistik og forskning på energiområdet.

2.6. Kundeservice og rådgivning

Når du henvender dig til vores kundeservice – telefonisk, via e-mail eller digitalt – behandler vi dine oplysninger for at kunne besvare din henvendelse, yde rådgivning og håndtere eventuelle klagesager. Vi kan registrere korrespondance, oplysninger om dine produkter og aftaler samt notere relevante oplysninger om dialogen.

3. Pligtmæssige oplysninger

Visse oplysninger er nødvendige, for at vi kan levere vores produkter og tjenester til dig. Hvis du ikke ønsker at give os de påkrævede oplysninger, kan det betyde, at vi ikke kan oprette dig som kunde eller opretholde et kundeforhold.

4. Persondata om andre

Hvis du giver os oplysninger om andre personer, for eksempel medlemmer af din husstand, skal du sikre dig, at de er indforståede med det. Du bør henvise dem til denne privatlivspolitik da deres data behandles under samme vilkår som dine.

5. Overførsler til lande udenfor EU/EØS

I visse tilfælde kan vi have behov for at overføre dine personoplysninger til lande udenfor EU/EØS, eksempelvis hvis vores systemleverandører eller databehandlere er placeret i tredjelande. Overførsler sker altid med de nødvendige garantier og i overensstemmelse med gældende lovgivning.

6. Modtagere af persondata

Vi kan videregive dine personoplysninger til leverandører, samarbejdspartnere og databehandlere, som bistår os med IT, bogføring, markedsføring, teknisk support eller lignende. Vi deler også oplysninger med aktører i energisektoren og offentlige myndigheder, hvor dette er krævet ved lov.

7. Opbevaring og sletning af persondata

Vi opbevarer kun dine oplysninger, så længe det er nødvendigt for de formål, hvortil de blev indsamlet, eller så længe lovgivningen kræver det. Når vi ikke længere har brug for dine oplysninger, slettes eller anonymiseres de i overensstemmelse med vores interne procedurer.

8. Cookies

Vi anvender cookies på vores hjemmeside til at sikre funktionalitet, indsamle statistik og målrette markedsføring. Du kan læse mere om brugen af cookies og dine indstillinger i vores cookiepolitik, som du finder på keima.dk/cookies

9. Dine rettigheder

Du har ret til at få indsigt i, hvilke oplysninger vi har om dig, få oplysninger rettet eller slettet, få behandlingen begrænset, gøre indsigelse mod vores behandling og til at få udleveret dine oplysninger i et struktureret, maskinlæsbart format. Hvis behandlingen er baseret på samtykke, kan du til enhver tid trække samtykket tilbage.

Du kan kontakte os på contact@keima.energy for at gøre brug af dine rettigheder.

Hvis du ønsker at klage over vores behandling af dine oplysninger, kan du kontakte Datatilsynet via www.datatilsynet.dk.

10. Ændringer i privatlivspolitikken

Vi forbeholder os retten til løbende at opdatere denne privatlivspolitik. Ved væsentlige ændringer vil du blive informeret her på hjemmesiden eller direkte via e-mail, hvis det er relevant. Denne privatlivspolitik erstatter alle tidligere versioner.