

# Privatlivspolitik for markedsundersøgelser samt kundetilfredshedsmålinger

Version 1  
10. juni 2024.

Denne privatlivspolitik gælder for Fors A/S. På de følgende sider kan du læse om, hvordan vi behandler oplysninger om dig i forbindelse med markedsundersøgelser samt kundetilfredshedsmålinger, og hvilke rettigheder du har.

Fors A/S er en del af Fors-koncernen, der driver forsyningsvirksomhed i Holbæk, Lejre og Roskilde Kommune. Fors-koncernen består af holdingselskabet FORS Holding A/S og 11 datterselskaber: Et vand- og spildevandsselskab i hver af de tre kommuner, to varmeselskaber, et affaldsselskab og et selskab for grøn energi samt et serviceselskab. Gennem datterselskaberne er det holdingselskabets formål at drive forsyningsvirksomhed, varetage de beslægtede opgaver, herunder levering af administrations- og driftsydelser.

## 1. BESKYTTELSE AF DIT PRIVATLIV

Vi tager behandling af dine persondata alvorligt. Vi sikrer rimelig og gennemsigtig databehandling i overensstemmelse med gældende regler om behandling af persondata.

Denne privatlivspolitik beskriver, hvordan vi behandler dine personoplysninger.

## 2. DATAANSVAR OG KONTAKTOPLYSNINGER

Fors A/S er dataansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, som vi har modtaget om dig. Vi kan kontaktes via følgende oplysninger:

### Fors A/S

CVR-nr.: 33 03 28 38

Tåstrup Møllevvej 5

4300 Holbæk

Telefon: 70 20 20 66

Mail: [fors@fors.dk](mailto:fors@fors.dk)

Hvis du har spørgsmål om vores behandling af dine personoplysninger, er du til enhver tid velkommen til at kontakte os herom.

## 3. VI BEHANDLER FØLGENDE OPLYSNINGER OM DIG

Vi behandler adresse, emailadresse eller telefonnummer i forbindelse med afvikling af markedsundersøgelser og kundetilfredshedsmålinger. Det kan være i forbindelse med endt grave/anlægsarbejde, telefonisk sagsbehandling, personlig betjening eller lign.

#### **4. FORMÅL OG RETSGRUNDLAG FOR BEHANDLING**

##### Markedsundersøgelser

Formålet med vores behandling af dine personoplysninger er at undersøge vores marked, f.eks. undersøger vi mulighederne for at levere en mere bæredygtig vandforsyning. Vi behandler kun dine oplysninger i det omfang, som det er nødvendigt for at opfylde de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet.

Retsgrundlag for behandling af dine oplysninger er artikel 6, stk. 1, litra f, i persondataforordningen. Denne artikel omhandler behandling af persondata, fordi der er en legitim interesse (afvejningsregel), jf. databeskyttelseslovens § 6. Dette er tilfældet ved udførelse af markedsundersøgelser.

##### Kundetilfredshedsmålinger

Formålet med vores behandling af dine personoplysninger er at optimere vores interne processer og arbejdsgange med en højere kundetilfredshed til følge. Vi behandler kun dine oplysninger i det omfang, som det er nødvendigt for at opfylde de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet.

Retsgrundlag for behandling af dine oplysninger er artikel 6, stk. 1, litra f, i persondataforordningen. Denne artikel omhandler behandling af persondata, fordi der er en legitim interesse (afvejningsregel), jf. databeskyttelseslovens § 6. Dette er tilfældet ved udførelse af kundetilfredshedsundersøgelser efter endt kontakt med Fors A/S eller endt arbejde udført af/for Fors A/S mhp. at opnå mere tilfredse kunder i fremtidige lignende situationer.

#### **5. HVOR DINE PERSONOPLYSNINGER STAMMER FRA**

De personoplysninger, vi behandler om dig, kommer fra dig selv, men vi indsamler også dine personoplysninger fra andre. I forbindelse med din telefoniske kontakt til vores kundecenter, modtager vi dit offentligt tilgængelige telefonnummer. Har du tilmeldt dig vores drift-sms via fors.dk har vi her modtaget dit telefonnummer samt din adresse. I forbindelse med tilfredshedsmålinger efter endt gravearbejde, stammer dit telefonnummer samt din adresse fra Beredskabsalarm.dk ved Blue Idea.

#### **6. MODTAGERE AF DATA**

Vi videregiver kun dine personoplysninger til andre, såfremt vi er forpligtet hertil via lovgivning, eller til vores leverandører i det omfang, de skal levere en ydelse, som berører dig. Vi overlader kun dine personoplysninger til vores databehandlere, som vi har indgået behørigte databehandleraftaler med. Det er:

- Niras A7S
- Blue Idea Aps
- Interresearch A/S
- Compaya A/S

- Rambøll Management Consulting

## **Videregivelse af dine oplysninger uden for EØS:**

Når der overføres personoplysninger inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EØS) til lande uden for EØS, kan vi være nødt til at træffe yderligere foranstaltninger for at sikre og beskytte disse personoplysninger. Nogle lande uden for EØS er godkendt af Europa-Kommissionen for at tilvejebringe ensartede beskyttelsesniveauer som databeskyttelseslovgivningen i EØS, og derfor kræves ingen yderligere sikkerhedsforanstaltninger for videregivelse af personoplysninger til disse jurisdiktioner. I lande, der ikke har fået disse godkendelser, vil vi sikre passende sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger mod at blive overført, såsom Europa-Kommissionens godkendte bestemmelser.

## **7. SLETNING**

Vi behandler kun din email, adresse og telefonnummer i forbindelse med opkald eller udsendelse af sms'er med invitation til markedsundersøgelser samt kundetilfredshedsmålinger. Har du tilmeldt dig vores sms-service på fors.dk, sletter vi dine oplysninger, når du ikke længere ønsker at være tilmeldt.

Indsamler vi din e-mailadresse i forbindelse med en konkurrence, sletter vi emailadressen, når der er fundet en vinder.

## **8. DINE RETTIGHEDER**

### **8.1 Kontaktoplysninger, hvis du vil benytte dine rettigheder**

Hvis du ønsker at gøre brug af nedenstående rettigheder, skal du kontakte os gennem de kontaktoplysninger, som er oplistet øverst i privatlivspolitikken.

Vi behandler og svarer på din henvendelse så hurtigt som muligt og senest en måned, efter at vi har modtaget din henvendelse, medmindre anmodningens kompleksitet og omfang gør, at vi ikke kan svare inden for en måned. I så fald kan svarfristen blive op til 3 måneder i alt.

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).

### **8.2 Ret til indsigt (se personoplysninger)**

Du har ret til at få indsigt i de persondata, som vi behandler om dig. Adgangen til indsigt må dog ikke krænke andres rettigheder og frihedsrettigheder.

### 8.3 **Ret til berigtigelse (rettelse)**

Du har ret til at få urigtige personoplysninger om dig selv rettet.

### 8.4 **Ret til sletning af personoplysninger**

I særlige tilfælde har du ret til at få slettet oplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.

### 8.5 **Ret til begrænsning af behandling**

Du har i visse tilfælde ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle oplysningerne – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller med henblik på, at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.

### 8.6 **Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet)**

Når vores behandling af dine personoplysninger baserer sig på samtykke eller en kontrakt, og behandlingen er foretaget automatisk, har du ret til 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.

### 8.7 **Indsigelse**

Du har ret til at gøre indsigelse imod Fors A/S' behandling af dine persondata, hvis behandling sker efter reglerne i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra e eller litra f, herunder profilering.

Fors A/S må efter en indsigelse ikke længere behandle personoplysningerne, medmindre Fors A/S påviser vægtige legitime grunde til behandlingen, der går forud for registreredes interesser, rettigheder og frihedsrettigheder, eller behandlingen er nødvendig for, at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 21.

Du har også ret til at gøre indsigelse imod Fors A/S' behandling af dine persondata, hvis behandlingen sker til direkte markedsføring, herunder profilering, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 21. Efter en indsigelse må Fors Varme ikke længere behandle dine persondata til dette formål.

## 8.8 Ret til indsigelse imod profilering

Du har som udgangspunkt ret til ikke at være genstand for en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling, herunder profilering, som har retsvirkning eller på tilsvarende vis betydelig påvirker dig, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 22.

## 9. KLAGE

Hvis du ønsker at klage over Fors A/S' behandling af dine personoplysninger, har du ret til at indgive en klage til Datatilsynet, som har følgende kontaktoplysninger:

### Datatilsynet

Adresse: Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby

E-mail: [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk)

Telefonnr.: + 45 33 19 32 00

Hjemmeside: [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

## 10. ÆNDRING AF POLITIK

Vi kan til enhver tid foretage ændringer af politikken for at holde den ajourført eller for at overholde lovkrav eller ændringer i den måde, hvorpå vi driver vores forretning. Vi vil selvfølgelig sørge for, at du bliver gjort opmærksom på væsentlige ændringer, f.eks. via vores hjemmeside, information på regningen, lokale aviser og sociale medier.

Vi opfordrer dig til regelmæssigt at tjekke og gennemgå politikken, så du altid ved, hvilke oplysninger vi indsamler, hvordan vi bruger dem, og hvem vi deler dem med.

### **Dato og opdatering**

Denne politik er gældende fra den 10. juni 2024