
POLITIK ZUR VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Allgemeines Informationsblatt von Hoffmann Frères Energie et Bois s.à r.l. 25 rue G.-D. Charlotte, L - 7520 Mersch, RCS B247356, (Electris), ist ein Unternehmen, das in der Energieverteilung tätig ist, sowie im Verkauf von Energie.

1. Von Electris-Kunden gesammelte Daten

1.1 Verantwortlicher für die Verarbeitung, Kontaktaufnahme

Der für die Verarbeitung verantwortlich (Data Protection Officer) ist Electris, vertreten durch seine derzeit amtierenden Geschäftsführer.

Bei Fragen zu persönlichen Daten ist jede Person eingeladen, Electris per E-Mail rgdp@electris.lu oder telefonisch unter +352 32 00 72 - 40 zu kontaktieren.

1.2 Gesammelte Daten

Electris sammelt Daten, die für die Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen gegenüber seinen Kunden erforderlich sind.

Folgende Daten werden gesammelt:

- (a) Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummern, Geburtsdatum des Kunden, Angaben zur Haushaltszusammensetzung.
- (b) ggf. Informationen über das Unternehmen, einschließlich Name, physische Adresse, Größe, Finanzdaten, Daten aus Opt-in-Listen, Kampagnen, Umfragen oder öffentlich zugänglichen Informationen, Status des Kunden als Privat- oder Geschäftskunde sowie berufliche Tätigkeit, von öffentlichen Stellen ausgegebene Identifikationsdaten (z. B. Personalausweis- und Passnummern, Steuernummern).
- (c) Elektronische Identifikationsdaten (E-Mail-Adresse, IP-Adresse, elektronische Signatur, Fernverbindungsdaten).
- (d) Die Finanzdaten des Kunden (z. B. IBAN-Kontonummer), Informationen über die Zahlungsmethoden (Kreditkarte, Lastschriftverfahren, ...), die Beträge, die geschuldet werden, und die Zahlungen, die an Electris gerichtet werden.
- (e) Nummern zur Identifizierung von Energiezählern, die physische Lage von Energiezählern, die technischen Merkmale von Energiezählern.
- (f) Energieverbrauchsdaten: automatisch oder manuell abgelesene Indexe, periodisch, Energieart
- (g) Die geografische Lage jedes verwendeten Energieladepunkts, die Verbrauchsdaten, das Datum und die Uhrzeit des Beginns jedes Ladevorgangs, das Datum und die Uhrzeit des Endes jedes Ladevorgangs, die technischen Daten (Amperezahl, Spannung) jedes Ladevorgangs.
- (h) Die Daten über den Energieverbrauch an der im Energieliefervertrag bzw. im Vertrag über den Anschluss an das Energienetz angegebenen Abgabestelle. Diese Daten umfassen den historischen Verbrauch, das Verbrauchsprofil, wie saisonale und tägliche Schwankungen des Verbrauchs, den historischen Verbrauch der relevanten Jahre vor dem aktuellen Jahr. Der tatsächliche Verbrauch wird in regelmäßigen Abständen (z. B. einmal pro Jahr) sowie am Ende und zu Beginn des Vertrags am Zähler abgelesen. In einigen Fällen, insbesondere bei einem sogenannten "intelligenten"

Zähler, wird der tatsächliche Verbrauch und insbesondere das Profil des Verbrauchs kontinuierlich abgelesen.

- (i) Gegebenenfalls die Identität und Anschrift des Stromversorgers.
- (j) Daten über die Anschlusskonfiguration, wie z. B. die physische Lage des Zählers, die Anschlussleistung und die Beschreibung der Schnittstelle zwischen dem Energienetz und der Verkabelung/Rohrleitung des Kunden. Dazu gehören der Typ und die Marke des Zählers, seine Seriennummer, das Installationsdatum und der genaue Ort, an dem er im Haus des Kunden installiert wurde.

2. Erhebung / Herkunft der Daten

2.1 Allgemein

Im Allgemeinen werden die Daten von Electris generiert oder vom Kunden selbst sowie von den Lieferanten und Betreibern der Netze, in denen der Kunde Ladedienste in Anspruch nimmt (falls der Kunde diese Ladedienste abonniert hat), zur Verfügung gestellt. Sie können durch Datenbanken angereichert werden, die von offiziellen Behörden (z. B. dem Handels- und Gesellschaftsregister) zugänglich gemacht werden, oder durch Datenbanken, die von Dritten öffentlich zugänglich gemacht werden. In einigen Fällen erhält Electris personenbezogene Daten von anderen Stromversorgern, die im Auftrag des Kunden handeln.

Es kann auch vorkommen, dass Electris, soweit dies unbedingt erforderlich ist, Informationen über Personen sammelt, die keine Kunden sind. Dies kann der Fall sein, wenn Kontaktdaten vom Kunden selbst angegeben werden, z. B. ein Familienmitglied des Kunden; ein Erbe oder Rechtsnachfolger des Kunden, ein Bevollmächtigter des Kunden, ein Eigentümer, ein Schuldner (z. B. im Falle eines Konkurses), ein Aktionär, ein Vertreter einer juristischen Person.

2.2

Die Daten werden über verschiedene Kanäle gesammelt:

- (a) Bei der Aufnahme von Geschäften, durch Telefongespräche und E-Mail/Post mit den Handelsvertretern von Electris.
- (b) Im Internet über den dafür vorgesehenen Kundenbereich (z. B. den Bereich zur Überwachung des Energieverbrauchs).
- (c) Durch Aushändigung von Anmeldeformularen und Online-Anträgen.
- (d) Durch mobile Anwendungen, die von Electris eingerichtet wurden.
- (e) Durch E-Mails und Briefe, die vom Kunden im Anschluss an von Electris angebotene Umfragen (z. B. Zufriedenheitsumfragen) zurückgesendet werden.
- (f) Durch die Navigation auf den Websites von Electris, durch Cookies, Web Beacons und andere ähnliche Technologien.

2.3

Die Daten werden auch von Dritten erhoben, insbesondere von Netzbetreibern, die für die Ausübung der Tätigkeiten der Energieübertragung und -verteilung verantwortlich sind.

Electris sammelt die Verbrauchsdaten an den Stromsäulen von den Betreibern dieser Säulen.

2.4

Wenn der Kunde zugestimmt hat, kann Electris personenbezogene Daten von Mitinhabern von Verträgen, die der Kunde abgeschlossen hat, sowie von Dritten, die bevollmächtigt sind, im Namen des Kunden und auf Rechnung des Kunden einen Vertrag oder eine Dienstleistung abzuschließen, erheben.

Wenn der Kunde zugestimmt hat, kann Electris auch persönliche Daten von seinen privaten und kommerziellen Partnern erheben.

3. Zweck der Verarbeitung

3.1

Electris sammelt diese Informationen, um ihre Buchhaltung zu verwalten, ihre vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen, das Stromnetz zu verwalten und die mit ihrem Geschäft verbundenen Risiken einzuschätzen.

In erster Linie geht es um die Lieferung bzw. Übertragung und Verteilung von Energie sowie das Laden von Strom an Ladestationen, aber es kann sich auch um Nebenverpflichtungen handeln, wie z. B. die Einrichtung von Identifikations- und Sicherheitsmaßnahmen zur Verhinderung von Missbrauch und Betrug, die Definition des Gegenparteirisikos (Kreditrisiko), die Überwachung der Qualität der Leistungen (Aufzeichnung von Telefongesprächen, Diskussionen, E-Mails), die Bereitstellung von Informationen für den Kunden, die Beantwortung seiner Anfragen und die Aufbewahrung von Belegen für Transaktionen in Geschäftsvorgängen.

3.2

Die Daten werden auch erhoben, um dem Kunden je nach Präferenzen des Kunden Informationen über seine Verträge und deren Verwaltung oder Informationen über die neuesten Nachrichten von Electris (Newsletter, Informationen über neue Angebote usw.) zukommen zu lassen, die Qualität der von Electris erbrachten Dienstleistungen zu überwachen sowie Anfragen und Beschwerden zu bearbeiten.

3.3

Die Daten werden auch erhoben, um Forderungen einzutreiben, fällige Beträge zu kassieren, die Zahlung zu verfolgen.

Finanzdaten werden auch gesammelt, um dem Kunden komfortable Zahlungsmöglichkeiten anbieten zu können (z. B. "SEPA"-Lastschriftverfahren).

3.4

Es kann vorkommen, dass Electris Daten über Personen sammelt, um eine Geschäftsbeziehung einzugehen, um kommerzielle Werbung zu betreiben und um die geltenden Vorschriften einzuhalten.

Electris sammelt Daten auch, um eine gute Kenntnis der Kunden zu erhalten, die Zufriedenheit und Erwartungen der Kunden zu sammeln und neue Waren und Dienstleistungen zu definieren.

3.5

Electris sammelt diese Informationen auch, um seinen gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen, z. B. um offizielle Anfragen von Behörden, Verwaltungsstellen oder Gerichten zu beantworten, soweit diese gesetzlich dazu befugt sind.

4. Übertragung von Daten

4.1 Geschäftsgeheimnis

Das Geschäftsgeheimnis verbietet es Electris, Daten oder Informationen des Kunden an Dritte weiterzugeben, es sei denn, es gibt gesetzlich vorgesehene Ausnahmen.

4.2 Verkauf, Vermarktung von Daten

Electris verkauft persönliche Identifikationsdaten seiner Kunden nicht an Dritte und vermarktet sie auch nicht an Dritte. Electris verkauft keine finanziellen Identifikationsdaten an Dritte.

4.3 Übertragung an Dritte

Die gesammelten Daten sind für die internen Abteilungen von Electris und seine Subunternehmer (IT-Dienstleister, Inkassodienstleister, Dienstleister für Kundenbeziehungen) sowie für Betreiber von Energieverteilungsnetzen bestimmt, wenn sie zur Erfüllung der ihnen anvertrauten Aufgaben erforderlich sind.

Electris übermittelt die erforderlichen Daten an Netzbetreiber und Betreiber von Ladestationen sowie an Stromversorger zum Zweck der Verwaltung von Anschlüssen, der Verwaltung des Verteilungsnetzes und der Verwaltung von Zähleranlagen.

4.4

Electris kann die Daten an Aufsichts-, Finanz-, Steuer-, Gerichts-, Verwaltungsbehörden oder staatliche Agenturen weitergeben, wie insbesondere an die Aufsichtsbehörde für den Stromsektor, d. h. das Institut luxembourgeois de régulation, und an andere Betreiber des Energiesektors.

Diese Kommunikation kann die Identifikationsdaten des Kunden, die Finanzdaten und die Energieverbrauchsdaten des Kunden umfassen.

4.5 Transfer in ein Drittland

Die Daten werden innerhalb der Europäischen Union gespeichert, entweder von Electris oder von seinen Dienstleistern (Subunternehmern).

Electris überträgt keine Daten in Drittländer.

5. Dauer der Speicherung von Daten

5.1 Daten über das Stromnetz

Daten, die sich auf die Aufgabe des Verteilnetzbetreibers beziehen, werden ohne zeitliche Begrenzung aufbewahrt.

5.2 Daten, die im Zusammenhang mit einem Energieliefervertrag verarbeitet werden

Electris bewahrt personenbezogene Daten so lange auf, wie es für die Einhaltung der geltenden Vorschriften erforderlich ist, oder so lange, wie es für seine betrieblichen Anforderungen, eine effektive Verwaltung der Kundenbeziehung und die Beantwortung von Gerichtsverfahren oder Anfragen von Behörden und Regulierungsstellen erforderlich ist.

Electris kann die Daten für die Dauer der Vertragsbeziehung und für 10 Jahre nach Beendigung der Vertragsbeziehung bzw. 10 Jahre nach Abschluss des Geschäftsjahres, auf das sich die Informationen beziehen, aufbewahren, um seinen im Handelsgesetzbuch verankerten Verpflichtungen zur Aufbewahrung von Buchhaltungsunterlagen und Belegen nachzukommen.

6. Rechte der Betroffenen

Der Kunde hat nach dem Datenschutzgesetz ein Recht auf Zugang, Änderung und Widerspruch gegen die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten, ein Recht auf Löschung und ein Recht auf Übertragbarkeit seiner personenbezogenen Daten. Diese Rechte können nur im Rahmen einer vertraglichen oder gesetzlichen Verpflichtung ausgeübt werden. Der Kunde kann auch eine Beschwerde bei der luxemburgischen Aufsichtsbehörde, der Commission nationale pour la protection des données, einreichen.



Guiding you
to a sustainable future!

7. Änderung der Datenschutzrichtlinie

Electris kann seine Datenschutzpolitik ändern, um der Entwicklung der Informationstechnologie und auch der Technologien im Zusammenhang mit der Erzeugung, Übertragung und Speicherung von Energie Rechnung zu tragen.

Die neueste Version der Datenschutzrichtlinie wird auf der Website www.electris.lu zur Verfügung gestellt.