

## INSAMLING AV DATA

Vi samlar in två typer av data, kunddata och trafikdata.

Kunddata är uppgifter som är kopplat till er tjänst. Namn, adress, e-postadress, telefonnummer och personnummer. Det kan också vara information om vilka tjänster ni har och hur ni använder dem, beställningar, kundnummer, lösenord och annan info som ni lämnat i kontakt med oss.

Trafikdata är data som är kopplat till hur ni använder våra tjänster. Trafikdata behandlas i syfte att överföra elektronisk kommunikation via ett kommunikationsnät när ni använder era tjänster, exempelvis när ni ringer ett samtal eller skickar ett SMS. Det är också information som ligger till grund för fakturering av för detta användande. Exempelvis vem som ringt vem och när detta skett, den sammanlagda tiden och vilka nät som använts. Trafikdata är också information om var du är när du ringer eller är uppkopplad, tex. vilken mast.

Hur vi samlar in data Vi samlar in data som

- Ni själv lämnat när ni blir kund hos oss och när ni kommunicerar med oss. Exempelvis när ni ingår avtal eller är i kontakt med vår kundservice.
- Skapas när ni använder någon tjänst vi tillhandahåller. Exempelvis samtal eller sms.
- Data kan också hämtas från andra källor, SPAR, register som används för kreditbedömning samt från andra operatörer och samarbetspartners.

Vilken information vi samlar in om er beror på vilka av våra tjänster ni använder. För att vi ska få behandla era uppgifter, behövs det finnas stöd i gällande lagstiftning. En behandling av era uppgifter behöver därför vara nödvändig:

- För att fullgöra ett avtal med er
- För att fullgöra en rättslig förpliktelse
- Behandling av era personuppgifter får också göras efter en intresseavvägning, där TeleMers intresse av att utföra en behandling av uppgifter vägs mot ert intresse av integritetsskydd.
- När ni lämnat samtycke till behandlingen. Ett samtycke lämnas separat och kan alltid återkallas genom att kontakta kundservice.

## TILLHANDAHÅLLA OCH FULLGÖRA AVTAL OM TJÄNSTER OCH PRODUKTER

Vi behandlar kunddata och trafikdata för att kunna hantera och leverera beställningar i enlighet med ert avtal samt för att tillhandahålla kommunikationstjänster. Exempelvis för att säkerställa drift och för att koppla fram samtal eller skicka sms. Behandling av data görs också för att ta betalt för de tjänster ni använder, identifiera er som kund, för att hantera era fakturor och betalningar, för kreditupplysning, för att avhjälpa fel, hantera klagomål och reklamation samt andra incidenter.

- Rättslig grund: fullgörande av avtal, rättslig förpliktelse

## UTVECKLING OCH FÖRBÄTTRING AV VÅRA TJÄNSTER

Vi behandlar data för att utveckla och hantera vår verksamhet, våra tjänster och processer. Här kan vi även komma att sammanställa statistik för analys av våra abonnenters användande för att kunna erbjuda bättre tjänster och paket samt för förbättringar av vår kundhantering.

Rättslig grund: Berättigat intresse

Tillhandahålla och förbättra servicen gentemot våra kunder

Vi behandlar kunddata och trafikdata så som ärendehistorik för att kunna förbättra vår service och utbilda vår kundservicepersonal och att förbättra vår arbetsmetodik. För att vi ska kunna erbjuda så bra service som möjligt. När ni är i kontakt med oss så kan kommunikationen komma att avlyssnas, eventuella överenskommelser gjorda med kundservice kommer också sparas i ärendehistoriken.

- Rättslig grund: Berättigat intresse

## TILLHANDAHÅLLA OCH FÖRBÄTTRA SERVICE GENTEMOT VÅRA KUNDER

Vi behandlar kunddata och trafikdata så som ärendehistorik för att kunna förbättra vår service och utbilda vår kundservicepersonal och att förbättra vår arbetsmetodik. För att vi ska kunna erbjuda så bra service som möjligt. När ni är i kontakt med oss så kan kommunikationen komma att avlyssnas, eventuella överenskommelser gjorda med kundservice kommer också sparas i ärendehistoriken.

- Rättslig grund: Fullgörande av avtal, intresseavvägning. Det ligger i vårt intresse att alltid erbjuda så bra kundservice som möjligt.

## DIREKTMARKNADSFÖRING

Vi behandlar kunddata och trafikdata för att kunna marknadsföra tjänster till er. Marknadsföring kan ske via brev, telefon, sms och e-post. I detta syfte kan vi även komma att sammanställa statistik för analysbehov.

- Rättslig grund: Berättigat intresse, samtycke

## INFORMATIONSSÄKERHET OCH FÖR ATT FÖRHINDRA MISSBRUK AV TJÄNSTER

Vi behandlar kunddata och persondata för att kunna tillgodose säkerheten för våra tjänster och kommunikationsnät, för att upptäcka och förhindra olaglig användning eller annan användning som strider mot villkoren för tjänsten. Vi behandlar även dessa uppgifter för att upptäcka och förhindra bedrägerier, virusattacker m.m

- Rättslig grund: Rättslig förpliktelse, intresseavvägning, fullgörande av avtal

## EFTERLEVNAD AV LAGAR

Vi behandlar era personuppgifter och trafiuppgifter för att kunna fullgöra våra skyldigheter enligt gällande lagstiftning eller annan författning, myndighetsföreskrifter, beslut, begäran eller riktlinjer. Exempelvis så sparas underlag i enlighet med bokföringslagen och lagen om elektronisk kommunikation.

- Rättslig grund: Rättslig förpliktelse

#### **HUR LÄNGE SPARAS DATA**

Vi sparar aldrig data längre än vad som behövs. Vissa data slängs direkt och annan sparar olika lång tid beroende på vad uppgifterna används till och våra skyldigheter enligt gällande lagstiftning.

- I direktmarknadsföringsändamål sparar kunduppgifter i 12 månader efter det att kundförhållandet upphört, alternativt 3 månader för de som ännu ej är kunder.
- Faktureringsändamål, som en del av vårt bokföringsunderlag eller för att kunna tillvarata våra intressen sparar vi uppgifter i upp till 7 år efter att underlaget skapades eller så länge som en eventuell tvist pågår.

#### **KUNDDATA**

Kunddata sparar så länge det finns en etablerad kundrelation och upp till 3 år, därefter tas uppgifterna bort i den takt de inte längre behövs. Som längst sparar vissa kunduppgifter i upp till 7 år med hänvisning till bokföringslagen.

#### **TRAFIKDATA**

Trafikdata sparar så länge det finns en etablerad kundrelation och upp till 3 år, därefter tas uppgifterna bort i den takt de inte längre behövs. Som längst sparar vissa trafikdata upp till 7 år med hänvisning till bokföringslagen. Fullständigtrafikdata sparar också så länge det finns en oregerad skuld.

#### **E-POSTKOMMUNIKATION, KUNDTJÄNSTÄRENDE SYSTEM**

För att kunna tillvarata våra egna intressen (exempelvis för att kunna bemöta reklationer och klagomål, reklamationsrätten gäller i 3 år) och för att upprätthålla god service mot våra abonnenter så sparar e-postkommunikation med handläggare och kundserviceärenden så länge ett kundförhållande fortfarande fortgår. När kundförhållandet upphör så rensas denna data efter 3 år

#### **TILL VEM LÄMNAR VI UT ERA UPPGIFTER**

Till underleverantör eller till bolag i vår koncern som behandlar uppgifter för vår räkning

Vi anlitar underleverantörer och ibland även egna bolag inom vår koncern för att kunna leverera era tjänster eller för att marknadsföra tjänster och produkter i vårt namn. Dessa parter får däremot inte använda era personuppgifter för något annat ändamål än för de villkor vi angivit.

#### **ÖVERFÖRING TILL TREDJE LAND**

Vissa leverantörer kan ha en del av sin verksamhet i länder utanför Sverige eller EU/EES, ett så kallat tredje land. Om er data överförs till en leverantör placerad i ett sådant land så vidtar vi lämpliga skyddsåtgärder och säkerställer att det finns tillräcklig skyddsnivå i landet eller att det finns särskilda garantier för att uppgifterna och era rättigheter skyddas. Tillräckliga garantier kan vara att överföringen regleras av särskilda avtalsklausurer som skyddar dina rättigheter eller genom bindande företagsinterna regler. Här hittar man en lista över de länder som EU-kommisionen beslutat har en tillräcklig skyddsnivå.

EU-kommisionens standardklausurer finner man

Datainspektionens sida om överföring till tredje land finns

Andra operatörer eller tjänsteleverantörer som tillhandahåller eller medverkar till att tillhandahålla tjänster eller produkter till er

När ni ringer med oss till en mottagare i en annan operatörs nät - exempelvis utlandssamtal (roaming), kan vissa uppgifter behövas lämnas ut till den operatören. För att utföra leveranser till er och för att kommunicera med er kan vissa uppgifter lämnas ut till distributörer, såsom posten.

#### **ÖVRIGA**

Om ni har lämnat samtycke kan vi även i andra fall än vad som anges ovan komma att lämna ut er data till företag, organisationer eller personer utanför TelMers verksamhet. Såsom nummerupplysningsföretag.

Vi lämnar också ut uppgifter om er till andra mottagare där vi enligt lag eller myndighetsbeslut är skyldiga att lämna ut uppgifter, exempelvis polisen.

#### **ERA RÄTTIGHETER**

Rätt till information och tillgång till era personuppgifter

Ni har rätt att begära bekräftelse på om vi behandlar era personuppgifter om er och hur dessa behandlas. Ni har även rätt att få en kopia på uppgifter vi behandlar genom ett registerutdrag. Vi ska besvara era önskemål utan onödigt dröjsmål och inom 1 månad. Om vi av någon anledning inte kan uppfylla era önskemål ska en motivering lämnas.

Det är viktigt för oss att de uppgifter vi har om er är korrekta. Om uppgifterna är felaktiga har ni rätt att vända er till oss för att få dessa rättade.

När data rättas kommer vi att underrätta de som vi lämnat ut data till om att rättelse ägt rum. Vi kommer även på er begäran informera om vilka vi lämnat rättelsen har lämnats ut till.

#### **RÄTT ATT BLI RADERAD**

Ni har rätt att vända er till oss för att begära att era uppgifter raderas utan onödigt dröjsmål om någon av följande förutsättningar gäller:

- Uppgifterna är inte längre nödvändiga för de ändamål de behandlats för
- Behandlingen grundar sig enbart på ert samtycke och ni återkallar detta
- Om behandlingen sker för direktmarknadsföring och ni motsätter er att uppgifterna behandlas för detta ändamål
- Ni motsätter er personuppgiftsbehandling som sker efter en intresseavvägning och det inte finns berättigade skäl som väger tyngre än ert intresse
- Data inte har behandlats enligt gällande rätt
- Radering krävs för att uppfylla en rättslig skyldighet

#### **RÄTT TILL INVÄNDNING**

- Ni har rätt att göra invändningar mot behandling av data som vi utför med stöd av intresseavvägning. Om vi inte kan visa att det finns tvingande berättigade skäl för behandlingen som väger tyngre än era skäl ska behandlingen upphöra.
- Data som behandlas för direkt marknadsföring har ni alltid rätt att när som helst invända mot behandling.

#### **RÄTT TILL BEGRÄNSNING**

Ni har rätt att kontakta oss och begära att behandlingen av era personuppgifter begränsas och att uppgifterna enbart ska lagras av oss i följande situationer:

- När ni anser att uppgifterna ej är korrekta och därför begärt rättelse. Ni kan då begära att behandlingen av er data begränsas under tiden den utredningen pågår.
- Om behandlingen är olaglig och ni motsätter er att datan raderas, utan istället vill att vi begränsar användandet av dessa.
- Om ni önskar att era personuppgifter sparas, trots att vi inte behöver dem längre, för att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.
- I väntan på kontroll av vems berättigade skäl, era eller våra, som väger tyngst om ni gjort en invändning mot behandlingen

I vissa fall kan vi dock inte tillmötesgå en begäran om begränsning, exempelvis om uppgifterna behövs för att försvara våra rättigheter eller skydda någon annan persons rättigheter. Om begränsning sker kommer vi informera dem vi lämnat era uppgifter till att begränsning har skett. Vi kommer även på er begäran informera om vilka information om begränsning lämnats till.

#### **RÄTT TILL DATAPORTABILITET**

Ni har rätt att få ut era personuppgifter i ett maskinläsbart format och har rätt att använda sådana uppgifter på annat håll, exempelvis om ni väljer att flytta ett telefonnummer till annan operatör. Denna rättighet gäller för sådana uppgifter som ni lämnat till oss och behandlas med stöd av ert samtycke eller om behandlingen grundar sig på ett avtal som ingåtts med oss.

#### **KLAGOMÅL**

Om ni anser att era personuppgifter behandlas felaktigt, bör ni anmäla det till oss omgående. Ni kan också lämna in ett klagomål hos datainspektionen.

Om ni har frågor eller vill utöva era rättigheter, exempelvis återkalla samtycke så kontakta kundservice på 0770-17 70 78 eller via kontaktformuläret på vår hemsida,

#### **OM NI INTE VILL HA NÅGON DIREKTMARKNADSFÖRING**

Ni har alltid rätt att tacka nej till vår direktmarknadsföring. Det kan ni göra genom att ringa kundservice, kontakta oss via formuläret på vår hemsida eller skicka ett brev till vår adress. Vänligen ange då namn, personnummer och vilket abonnemang det gäller.

#### **PERSONUPPGIFTSANSVARIG TELEMER**

TeleMer är ansvarig för den behandlingen av våra kunders personuppgifter. Som personuppgiftsansvarig bestämmer vi ändamålet och medlen för behandlingen.

TeleMer, BOX 7021, 40231 Göteborg

orgnr: 556980-2332

Telefon: 0770-17 70 78

TeleMer kan komma att ändra denna integritetspolicy. Ändringar kommer meddelas på