

# Integritetspolicy

I samband med att en juridisk eller fysisk person som är ett företag (Kund) ingår avtal med oss förser Kunden oss med vissa personuppgifter. Därutöver genereras viss information, inklusive personuppgifter, när man använder våra tjänster och produkter. Nedan beskriver vi hur vi använder, lagrar och på annat sätt behandlar information samt vilka rättigheter den enskilde har.

## Vilka personuppgifter hanterar vi?

De personuppgifter som vi samlar in utgörs av Kunduppgifter, Användaruppgifter och Trafikuppgifter, såsom vidare beskrivs nedan.

**Kunduppgifter:** Kunduppgifter är följande uppgifter:

- I de fall Kunden är en enskild firmatecknare avses med Kunduppgifter Kundens namn, adress, e-postadress, telefonnummer, personnummer, kundnummer samt betalningsinformation och information om vilka tjänster Kunden har och hur dessa används. Därutöver behandlar vi även annan information som Kund lämnat vid sina kontakter med oss.
- I de fall Kunden är en juridisk person som har utsett en fysisk kontaktperson faller sådan fysisk kontaktperson under definitionen "Kund". Med Kunduppgifter avses då även sådana uppgifter som kontaktpersons namn, telefonnummer och e-postadress.

**Trafikuppgifter:** Trafikuppgifter är uppgifter som är nödvändiga för att kunna överföra information i ett elektroniskt kommunikationsnät eller för att fakturera sådan överföring. Här avses alltså inte själva innehållet som överförs, utan uppgifter som beskriver överföringen, till exempel uppgift om vem som har kommunicerat med vem och när sådan kommunikation har skett.

**Användare:** Om Kunden har ingått avtal om mobiltelefonitjänster avses som Användare sådana fysiska personer som är anställda eller konsulter hos Kunden eller andra fysiska användare av tjänsten.

**Användaruppgifter:** Användaruppgifter är sådana uppgifter om Användare som Kunden lämnar till oss som exempelvis Användares namn och telefonnummer.

## Vad används uppgifterna till?

Enligt gällande dataskyddsreglering får personuppgifter bara samlas in för "särskilda, uttryckligt angivna och berättigande ändamål." Personuppgifterna får sedan inte behandlas på ett sätt som är oförenligt med dessa ändamål. Dessutom måste man också ha stöd i dataskyddsreglering för att hantera personuppgifter, ett sådant stöd kallas för *rättslig grund*.

För att vi lagligen ska få behandla personuppgifter krävs det att någon av följande grunder är uppfylld:

- (1) behandlingen är nödvändig för att vi ska kunna fullgöra vårt avtal med Kunden,
- (2) behandlingen är nödvändig för att vi ska kunna fullgöra en rättslig förpliktelse som vi har (dvs om vi har en legal skyldighet att göra något enligt en annan lag),

(3) behandling är nödvändig för berättigande intressen hos oss och att den enskildes intressen av skydd för sina personuppgifter inte väger tyngre (intresseavvägning), eller

(4) i specifika fall, efter att den enskilde har lämnat sitt samtycke till just den behandlingen.

För att vi ska kunna tillhandahålla våra tjänster och produkter behöver vi behandla och hantera vissa personuppgifter. Nedan följer exempel på för vilka ändamål vi behandlar personuppgifter och med vilken *rättslig grund* vi gör detta.

Viss behandling kan kräva den rättsliga grunden *samtycke*. I sådana fall kommer vi att hämta in samtycke för just den behandlingen innan sådan behandling påbörjas.

Kunden ansvarar för att erforderligt samtycke inhämtas från Användare eller för att annan rättslig grund föreligger för den behandling vi gör av Användares Användaruppgifter som beskrivs nedan. Kunden åtar sig även att för vår räkning informera sina Användare om nedanstående behandling i enlighet med gällande dataskyddsreglering, exempelvis genom att uttryckligt hänvisa Användaren till denna Integritetspolicy.

### **Tillhandahållande av tjänster**

#### *Ändamål*

Vi behandlar personuppgifter i den omfattning det behövs för att vi ska kunna identifiera Kund som vår kund eller identifiera Användare som Kundens användare (i de fall Kunden har lämnat oss information om sina Användare), för att vi ska kunna fullfölja vårt avtal med Kunden om leverans av tjänster och produkter – till exempel för att säkerställa drift och support av våra tjänster och för att koppla fram ett samtal eller e-post till mottagaren. Vi behandlar även personuppgifter för vår administration och fakturering av tjänsterna, för kreditupplysningsändamål, för att hantera klagomål och reklamationer, för att ge support till Kunden eller Användaren eller för att hjälpa Kunden vid frågor om tjänst eller avtal vid kontakter med vår Kundservice samt i övrigt för att tillvarata våra rättigheter och fullgöra våra skyldigheter enligt vårt avtal med Kund. I vissa fall spelar vi även in samtal vid avtalets ingående för att säkerställa vårt avtal.

*Rättslig grund:* Fullgörande av ingångna avtal

Den ovan beskrivna behandlingen är en förutsättning för att vi ska kunna tillhandahålla tjänsterna. Om vi inte kan utföra sådan behandling kan vi inte tillhandahålla tjänsterna men Kundens betalningsskyldighet kvarstår under avtalstiden.

### **Annan kommunikation om tjänster**

#### *Ändamål*

Vi behandlar personuppgifter i samband med annan kommunikation med Kund, till exempel för att tillhandahålla serviceinformation och uppdateringar av tjänsterna för att tjänsten ska fungera så bra som möjligt. Vi behandlar även personuppgifter när vi är i kontakt med Kunden i frågor angående våra tjänster. När Kund ringer till vår Kundservice, kan samtalet komma att spelas in och om Kund chattar med vår Kundservice kan texterna analyseras.

Vi behandlar även uppgifter som vi från tid till annan separat samlar in från Kund, exempelvis genom att Kunden väljer att svara på ett frågeformulär som vi har skickat till Kunden.

*Rättslig grund:* Berättigat intresse

Våra berättigande intressen för denna behandling är att hålla Kund informerad om våra tjänster och dess tillgänglighet samt för att utbilda våra medarbetare, förbättra vårt talsvar och vårt arbetssätt för att vi på så vis ska kunna erbjuda Kunden bästa service. För detta ändamål kan vi komma att använda Kunduppgifter som till exempel Kundens namn, kundnummer, e-postadress, telefonnummer, vad Kunden har för tjänst och om tjänsten används. I de fall vi behöver använda Trafikuppgifter för detta ändamål kommer vi att separat hämta in ett samtycke från Kunden.

### **Utveckling av tjänster**

*Ändamål*

Vi behandlar data för att utveckla, optimera och hantera vår verksamhet i form av våra tjänster, produkter och nät samt våra processer. I detta syfte kan vi även komma att sammanställa statistik för analysbehov.

*Rättslig grund:* Berättigat intresse

Våra berättigande intressen för denna behandling är att optimera våra tjänster, produkter, nät och processer för att långsiktigt tillgodose de bästa tjänsterna till våra kunder. För att tekniskt kunna utveckla våra tjänster kan vi komma att använda Kunduppgifter som till exempel signalstyrka, typ av uppkopplade enheter och frekvensband. För övrig utveckling av tjänster kan vi använda oss av viss användardata på aggregerad nivå som till exempel dataförbrukning och samtalsminuter. I de fall vi behöver använda Trafikuppgifter för detta ändamål kommer vi att separat hämta in ett samtycke från Kunden.

### **Direktmarknadsföring**

*Ändamål*

Vi behandlar olika typer av data för att kunna marknadsföra våra produkter och tjänster direkt till Kunden. För dessa ändamål kan vi kommunicera med Kund genom till exempel brev, sms, mms, telefon, e-post och via vår webb. Vi kan även komma att sammanställa statistik för analysbehov.

*Rättslig grund:* Berättigat intresse

Våra berättigande intressen för denna behandling är att marknadsföra våra befintliga eller nya tjänster. För detta ändamål kan vi komma att använda Kunduppgifter som till exempel namn, adress, telefonnummer, samt uppgifter av typen bolagstyp, branschtillhörighet och storleken på den stad Kunden finns i, vilken tjänst Kunden har samt viss användardata. I de fall vi behöver använda Trafikuppgifter för detta ändamål kommer vi att separat hämta in ett samtycke från Kunden.

### **Informationssäkerhet och för att förhindra missbruk av tjänster**

*Ändamål*

Vi behandlar data i syfte att tillgodose säkerhet för alla våra tjänster, produkter och kommunikationsnät, för att upptäcka eller förhindra olika typer av olaglig användning eller användning som på annat sätt strider mot villkoren för tjänsten. Vi behandlar även dessa uppgifter

för att förhindra missbruk av nät och tjänster samt för att upptäcka och förhindra bedrägerier, virusattacker etc.

*Rättslig grund:* Fullgörande av avtal (Kunduppgifter) och rättslig förpliktelse (Trafikuppgifter).

Den ovan beskrivna behandlingen är en förutsättning för att vi ska kunna tillhandahålla våra tjänster. Om vi inte kan utföra sådan behandling kan vi inte tillhandahålla tjänsterna men Kundens betalningsskyldighet kvarstår under avtalstiden. De uppgifter som kan komma att behandlas för detta ändamål är till exempel IP-adresser, typ av uppkopplad enhet, trafikmängd och samtalsinformation.

### **Efterlevnad av lagar**

#### *Ändamål*

Vi behandlar personuppgifter i syfte att fullgöra våra lagstadgade skyldigheter.

*Rättslig grund:* Rättslig förpliktelse.

Exempel på behandling som kan förekomma för detta ändamål är lagring av faktureringsunderlag för att uppfylla vår skyldighet enligt bokföringslagen, på begäran av brottsbekämpande myndighet utlämnade av information om exempelvis vem som använder en viss IP-adress vid en viss tidpunkt eller utlämnande av telefonnummer till SOS Alarm vid nödsamtal.

## Hur samlas uppgifterna in?

- Vi samlar in uppgifter i samband med att Kunden blir kund hos oss och själv lämnar uppgifter till oss. Vi samlar även in uppgifter när Kunden i annat fall kommunicerar med oss till exempel för att få viss information eller när Kunden väljer att svara på ett frågeformulär som vi har skickat ut till Kunden eller prenumererar på våra nyhetsbrev.
- Vi samlar in Användaruppgifter i samband med att Kunden kontaktar oss och själv lämnar sådana uppgifter till oss i syfte att underlätta för Kunden att identifiera Användaren i samband med fakturahantering. Vi samlar även in Användaruppgifter i de fall en Användare kontaktar vår support och lämnar sina kontaktuppgifter till oss för att vi ska kunna följa upp supporten.
- Vi samlar in uppgifter som genereras när Kund eller Användaren använder någon av våra tjänster exempelvis sådan information som vi behöver för att koppla samtal när Kund eller Användare ringer eller förmedla ett meddelande när man skickar e-post.
- Vi inhämtar uppgifter från andra källor som privata och offentliga register exempelvis SPAR och Bisnode, samt från andra operatörer och samarbetspartners (såsom nätägare och andra fastighetsägare).
- Vi samlar in uppgifter genom att våra webbsidor använder cookies som samlar in information på och från de webbläsare som en person använder för att surfa in på våra webbsidor.

Vilken information vi samlar in beror självklart på vilken/vilka av våra tjänster som Kund använder.

## Hur länge sparas uppgifterna?

Vi sparar aldrig personuppgifter längre än vad vi behöver. De uppgifter som vi samlar in och som genereras vid användning av våra tjänster och produkter behandlas för olika ändamål. De sparas därmed också under olika lång tid beroende på vad de ska användas till och våra skyldigheter enligt lag.

- Om vi inte anger något annat nedan sparar vi de flesta Kunduppgifter och Användaruppgifter (i de fall Kund inte begärt om en radering eller ändring av Användaruppgifter under avtalstid) så länge som Kund är kund hos oss. När avtalet mellan oss har upphört raderas de (eller anonymiseras) efter maximalt 12 månader, förutom då vi enligt lag är skyldiga att spara dem under en längre tid (exempelvis enligt bokföringslagen).
- Vi sparar Trafikuppgifter för att administrera fakturering generellt sett till dess att vår fordran på Kund är betald eller preskription inträtt och det inte längre lagligen går att göra några invändningar mot faktureringen. När det gäller en obetald faktura sparas uppgifterna till dess att fordran är reglerad.
- Kreditupplysningsinformation raderas efter maximalt 3 månader från inhämtande.
- Ärendehistorik från supportärenden raderas efter maximalt 36 månader från kontakten.
- För att kunna avhjälpa eventuella fel på den tjänst Kunden har beställt och förbättra tjänstens funktioner sparar vi uppgifter i maximalt 6 månader.
- För det fall vår Kundservice spelar in samtal för utbildningsändamål när Kund eller Användare är kontakt med dem, sparas dessa samtal i maximalt 30 dagar.
- För att kunna administrera och erbjuda Kunden attraktiva tjänsteerbjudanden och genomföra marknads- och kundanalyser sparas uppgifter om Kundens användning av våra tjänster i maximalt mellan 12-36 månader från behandlingens påbörjande.
- För att kunna begränsa skada från och förhindra internetbedrägerier samt spridning av skadlig kod (virus, trojaner, m.m.), sparar vi i tre veckor IP-adresser. Under samma tid sparar vi även sådana uppgifter för att undvika överbelastning och kontinuerligt kunna öka kapaciteten för tjänsten och förbättra tjänstens funktioner. Sådan information sparas även efter riktad begäran av behörig myndighet i maximalt 6 månader för att i samarbete med brottsbekämpande myndigheter kunna spärra hemsidor för att motverka barnpornografibrott.
- De uppgifter vi har på grund av en rättslig förpliktelse sparas så länge som den aktuella lagen kräver.

## Till vem lämnas uppgifterna ut?

Under vissa omständigheter kan vi komma att dela med oss av information till andra vilket vi närmare beskriver nedan.

### **Andra bolag inom vår koncern**

Eftersom vi inom vår koncern har koncerngemensamma funktioner kan personuppgifter lämnas ut till andra bolag inom koncernen. Sådana bolag kan även komma att behandla uppgifter i syfte att tillhandahålla erbjudanden och annan marknadsföring kring produkter och tjänster som kan intressera Kunden.

### **Leverantörer och andra personuppgiftsbiträden som behandlar personuppgifter för vår räkning**

Vi anlitar leverantörer för flera olika tjänster. Sådana leverantörer kan till exempel vara leverantörer av tekniska plattformar (outsourcing), marknadsanalysföretag, servicetekniker och installatörer, säljagenter och återförsäljare, kommunikationsoperatörer och stadsnät samt fastighetsägare och andra nätägare. Vi lämnar endast ut uppgifter till sådana underleverantörer om och i den mån det är absolut nödvändigt i det enskilda fallet.

#### *Överföring till leverantörer i tredje land*

Några av våra leverantörer har delar av sin verksamhet i länder utanför EU/EES området (så kallade "tredje land"). En anledning till detta kan vara att tillhandahålla oss dygnet runt support. För det fall vi överför personuppgifter till leverantörer i ett sådant tredje land, vidtar vi lämpliga skyddsåtgärder och säkerställer att överförda personuppgifter hanteras enligt gällande dataskyddsreglering. Vi ser då till att leverantören ingår avtal med oss där de förbinder sig att följa de bestämmelser som EU-kommissionen har godkänt beträffande skydd för den personliga integriteten.

### **Myndigheter och Räddningstjänst**

Vi lämnar ut personuppgifter:

- Till brottsbekämpande myndigheter enligt lag och myndighetsbeslut.
- Till polis och räddningstjänst vid samtal till SOS Alarm.

### **Rättighetsinnehavare enligt upphovsrättslagstiftningen**

Vi lämnar ut personuppgifter till rättighetsinnehavare. Detta kan dock endast ske efter beslut från domstol enligt IPRED-lagen vid upphovsrättsintrång, exempelvis olaglig fildelning av film eller musik. I sådana fall kan namn/adress avseende IP-nummer komma att lämnas ut. Utlämning av uppgifter i sådant fall kräver beslut av domstol samt tillräcklig bevisning.

### **Tjänsteleverantörer eller andra operatörer som tillhandahåller eller medverkar till tillhandahållande av tjänster**

När Kund eller Användare ringer med oss till en mottagare i en annan operatörs nät, till exempel vid utlandssamtal (internationell roaming), kan vissa uppgifter som exempelvis telefonnummer, SIM-

kortnummer och telefonens serienummer komma att behöva lämnas ut till den operatören för att vi ska kunna tillhandahålla tjänsten.

## Övriga

Om Kunden har lämnat sitt samtycke kan vi även i andra fall än vad som anges i punkterna ovan komma att lämna ut personuppgifter till närstående bolag och samarbetspartners som till exempel underlag för nummerupplysning till utomstående (dvs. nummerupplysningsföretag).

## Hur skyddas uppgifterna?

Vi vidtar lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder, förenliga med branschstandard, för att säkerställa att all information som vi behandlar skyddas från att obehöriga får ta del av den. Endast en begränsad andel anställda har tillgång till informationen och deras hantering av informationen är strikt reglerad.

## Dina rättigheter

Du som är en fysisk person har rätt att veta vad vi gör med dina personuppgifter som till exempel när och hur dina personuppgifter behandlas och varför. Du har dessutom rätt att i vissa fall få ut dina personuppgifter eller få de flyttade, rättade, raderade eller blockade. Nedan listar vi upp vilka rättigheter du som fysisk person har och hur du kan utnyttja dem.

### Rätt till tillgång

Du har som fysisk person rätt att kostnadsfritt få information om vilka personuppgifter om dig vi behandlar (ett så kallat registerutdrag). Begäran om sådant utdrag ska göras skriftligt och vara undertecknad av dig. Specificera gärna de kategorier av uppgifter du vill ha tillgång till som exempelvis dina Kunduppgifter. Om vi av någon anledning inte kan uppfylla dina önskemål, kommer vi lämna en motivering till dig. Observera att vi endast lämna ut sådana uppgifter som vi med säkerhet vet tillhör dig. Begäran skickar du till adressen nedan. Märk kuvertet "Registerutdrag".

Com Hem AB  
Kundrelationer  
Box 43  
871 21 Härnösand

Registerutdraget skickas till din folkbokföringsadress.

### Rätt till rättelse

Vi ansvarar för att de personuppgifter som vi behandlar är korrekta och uppdaterade. Märker du dock att vi har felaktiga uppgifter om dig har du som fysisk person rätt att begära att vi rättar sådana uppgifter. Du har också rätt att komplettera med sådana personuppgifter som du anser saknas och som är relevanta med hänsyn till det ändamålet vi har med behandlingen av dina personuppgifter.

Om uppgifterna har rättats på din begäran kommer vi se till att informera dem som vi har lämnat ut uppgifterna till om att uppgifterna har rättats. Detta gäller dock inte om det skulle visa sig vara omöjligt eller innebära en alltför betungande insats. På din begäran kommer vi att informera dig om till vem rättelsen har lämnats ut.

## Rätt till radering

Vi sparar Kunduppgifter och Användaruppgifter (i de fall Kund inte begärt om en radering eller ändring av Användaruppgifter under avtalstid) så länge som Kund är kund hos oss. När avtalet mellan oss har upphört raderas de (eller anonymiseras) inom 12 månader, förutom då vi enligt lag är skyldiga att spara dem under en längre tid (exempelvis enligt bokföringslagen).

Som fysisk person har du alltid rätt att vända dig till oss och be att dina personuppgifter raderas. I följande fall måste personuppgifter raderas:

- Om personuppgifterna inte längre behövs för de ändamål som vi har samlat in och behandlar dem för;
- Om behandlingen grundar sig enbart på ditt samtycke och du återkallar detta samtycke;
- Om behandlingen sker för direktmarknadsföring och du motsätter dig att dina personuppgifter behandlas;
- Om du motsätter dig den personuppgiftsbehandlingen som sker efter en intresseavvägning och det inte finns berättigande skäl som väger tyngre än ditt intresse;
- Om personuppgifter inte behandlas enligt regleringen;
- Om radering krävs för att uppfylla en rättslig skyldighet.

Om personuppgifter har raderats på din begäran kommer vi informera dem som vi har lämnat ut dina personuppgifter till om att denna radering har ägt rum. Vi kommer dock inte göra detta om det skulle visa sig omöjligt eller innebära en alltför betungande insats. På din begäran kommer vi också att informera dig till vem informationen har lämnats ut.

## Rätt till begränsning av behandling

*Obs, börjar gälla från och med 25 maj 2018*

Du har som fysisk person rätt att i vissa fall kräva att den behandling av dina personuppgifter vi gör ska begränsas. Med begränsning menas att personuppgifterna kommer markeras så att dessa i framtiden endast får behandlas för vissa avgränsade syften.

Rätten till begränsning gäller bland annat om du anser att personuppgifterna är felaktiga och har begärt rättelse. I sådana fall kan du även begära att vår behandling av dina personuppgifter begränsas under tiden personuppgifternas korrekthet utreds.

## Rätt till invändning

Du har som fysisk person rätt att invända mot den behandling av dina personuppgifter som vi gör med stöd av intresseavvägning. I så fall behöver du specificera vilken behandling du invänder mot. Vid sådan invändning får vi endast fortsätta utföra behandlingen om vi kan visa att det finns tvingande berättigande skäl till att personuppgifterna måste behandlas som väger tyngre än dina intressen.

Om dina personuppgifter behandlas för direkt marknadsföring har du alltid rätt att när som helst invända mot behandlingen.



## Rätt till dataportabilitet

*Obs, börjar gälla från och med 25 maj 2018*

Om du som fysisk person har lämnat dina personuppgifter till oss har du i vissa fall rätt att få ut och använda dina personuppgifter på annat håll (*dataportering*). Ett exempel är när du vill flytta dina personuppgifter till en annan operatör.

För att du ska kunna nyttja din rätt till dataportabilitet måste din begäran avse sådana personuppgifter som du själv har lämnat till oss och som vi behandlar med stöd av ett samtycke från dig eller för att uppfylla avtalet vi har med dig. Du har dock inte rätt att flytta dina personuppgifter om vår behandling av dessa uppgifter är baserad på en intresseavvägning eller skyldighet enligt lag.

## Klagomål

Om du som fysisk person anser att vi behandlar dina personuppgifter i strid med gällande dataskyddsreglering bör du anmäla detta till oss så fort som möjligt. Du kan även vända dig direkt till Datainspektionen och lämna in ditt klagomål.

## Skadestånd

Om du som fysisk person har lidit skada på grund av att dina personuppgifter har behandlats i strid med gällande dataskyddsreglering kan du ha rätt till skadestånd. I sådana fall kan du, efter en skriftlig begäran, begära skadestånd från oss eller väcka skadeståndstalan i domstol.

## Cookies

För att tillförsäkra oss om att du får den mest relevanta informationen och den bästa servicen när du använder våra och våra samarbetspartners onlinetjänster samlas information in genom så kallade cookies på din utrustning. Läs mer här.

## Kontaktuppgifter

### Personuppgiftsansvarig Com Hem AB

Com Hem AB är personuppgiftsansvarig och ansvarar för de personuppgifter som behandlas under varumärket Com Hem Företag och Phonera. Vi bestämmer syftet med behandlingen och på vilket sätt den ska gå till.

Com Hem AB (org. nr. 556181-8724)  
Box 8093  
104 20 Stockholm  
Telefon: 08-553 630 00

## Kontakta oss för att utöva dina rättigheter

Om du som fysisk person vill utöva dina rättigheter så som din rätt till rättelse, radering av personuppgifter, begära en begränsning av behandling (*Obs, börjar gälla från 25 maj 2018*), utöva din rätt till invändning, dataportabilitet (*Obs, börjar gälla från 25 maj 2018*), återkallande av samtycke, lämna klagomål eller begära skadestånd kontakta vår Kundservice.

Telefon 90 444

För registerutdrag se "Rätt till tillgång".

[Kontakta vårt dataskyddsbud](#)

[Har du andra frågor om vår behandling av dina personuppgifter kan du kontakta vårt dataskyddsbud på \[privacy@comhem.com\]\(mailto:privacy@comhem.com\) eller skicka ett brev till adressen ovan. Märk kuvertet "Till dataskyddsbudet".](#)

[Invändning mot marknadsföring](#)

Om du i fortsättningen inte vill att vi behandlar dina personuppgifter för marknadsföringsändamål kan du anmäla detta till vår Kundservice.

Telefon 90 444