

COMVIQ

INTEGRITETSPOLICY

COMVIQ

Vi värnar om din personliga integritet

Giltigt från 2018-12-04

Tele2 Sverige AB med dess varumärke Comviq (nedan "Comviq") respekterar din personliga integritet och ser till att du kan känna dig trygg med hur dina personuppgifter behandlas hos oss.

Nedan hittar du information om vilka uppgifter om dig som Comviq behandlar, för vilka ändamål, den rättsliga grunden för behandlingen, hur länge uppgifterna sparas och dina rättigheter m.m.

VILKA TYPER AV UPPGIFTER BEHANDLAR VI OCH HUR SAMLAR VI IN DEM

Vi vill erbjuda, utveckla och förbättra våra tjänster och produkter och skapa riktigt attraktiva erbjudanden för dig. För att kunna göra detta behandlar vi dina personuppgifter (kunduppgifter och trafikuppgifter). Nedan hittar du förklaringar till dessa kategorier. Du är dock inte skyldig att lämna dina uppgifter till oss, men om du inte gör det är det inte säkert att vi kan erbjuda dig alla våra tjänster och produkter.

Kunduppgifter: är uppgifter om dig som person och din tjänst t.ex. vilka tjänster du använder, ditt namn och personnummer, din adress och e-postadress, ditt telefonnummer, din IP-adress och ditt användar-id, din betalningsinformation, demografiska uppgifter och annan information som du lämnar vid dina kontakter med oss.

Trafikuppgifter: är uppgifter om hur, när, till vem och varifrån du använder din tjänst t.ex. när du påbörjar och avslutar ett samtal, när du skickar ett SMS eller information om din surförbrukning.

Vi samlar in uppgifter på olika sätt:

- Genom dina kontakter med oss, t.ex. när du blir kund hos oss eller om du är i kontakt med vår kundservice.
- Genom att du använder någon av våra tjänster eller produkter, t.ex. när du ringer eller skickar sms.
- Genom att inhämta uppgifter från våra koncernbolag, samarbetspartners eller andra externa källor t.ex. privata eller offentliga personregister eller vid kreditupplysning.
- Genom att använda cookies på våra webbplatser.

VAD VI ANVÄNDER DINA UPPGIFTER TILL

För att vi ska få behandla dina personuppgifter måste det finnas stöd i gällande lagstiftning, det måste finnas en rättslig grund för behandlingen. För att vår behandling av dina personuppgifter ska vara laglig, krävs det att den är nödvändig.

- för att fullgöra avtalet med dig; eller
- för att fullgöra en för Comviq rättslig förpliktelse.

Behandlingen av dina personuppgifter får också göras

- efter en intresseavvägning, där Comviqs intresse av att utföra en behandling av uppgifter vägs mot ditt intresse av integritetsskydd; eller
- sedan du har lämnat samtycke till behandlingen. Ett samtycke lämnas separat och du kan alltid återkalla det genom att kontakta kundservice.

För att kunna tillhandahålla tjänster och produkter till dig behöver vi behandla dina personuppgifter. Nedan hittar du information om för vilka ändamål vi behandlar dina personuppgifter, med stöd av vilken rättslig grund och hur länge vi sparar uppgifterna. Tiden som vi sparar dina personuppgifter varierar utifrån vad uppgifterna behövs till. Vi sparar aldrig uppgifter längre än vi behöver för aktuella ändamål.

Tillhandahålla och fullgöra avtal om tjänster och produkter

Vi behandlar kunduppgifter och trafikuppgifter för att kunna tillhandahålla tjänster och produkter till dig, fullgöra avtal och tillvarata våra rättigheter enligt avtalet. Vi behöver exempelvis kunna identifiera dig som kund, hantera dina beställningar, hantera dina fakturor och betalningar för tjänsten och/eller produkten, kreditupplysning, registervård, felsöka och åtgärda fel, hantera synpunkter och reklamationer av tjänster och produkter samt säkerställa att trafiken i nätet når avsedd mottagare.

Rättslig grund: fullgörande av avtal, rättslig förpliktelse

Utveckla och förbättra våra tjänster och produkter

Vi behandlar kunduppgifter, såsom att vi gör urval och genomför kundundersökningar, för att utveckla och förbättra vår verksamhet, våra tjänster och produkter som vi kan erbjuda dig samt våra processer och metoder.

Rättslig grund: berättigat intresse

Tillhandahålla och förbättra service till våra kunder

Vi behandlar dina kunduppgifter och trafikuppgifter, såsom att vi hanterar din ärendehistorik, för att kunna tillhandahålla kundservice, för att kunna tillhandahålla vår självservice, och för att ständigt kunna utbilda våra medarbetare samt förbättra vårt arbetssätt för att på så vis alltid kunna erbjuda dig bästa möjliga service. Vi kan även tillhandahålla dig information om underhåll, service och uppdateringar så att dina tjänster ska fungera så bra som möjligt. När du kontaktar oss kan kommunikationen komma att analyseras.

Rättslig grund: fullgörande av avtal, intresseavvägning (Tele2 har berättigat intresse av att kunna upprätthålla en god kundservice).

Direktmarknadsföring

Vi behandlar kunduppgifter, exempelvis genom att analysera och bearbeta statistik, för att kunna erbjuda dig relevanta erbjudanden avseende våra egna och våra samarbetspartners produkter och tjänster. Vi behandlar trafikuppgifter, genom att samla in, spara, bearbeta och analysera, exempelvis att analysera hur just du använder våra tjänster och produkter, för att kunna skräddarsy erbjudanden som passar just dig. Marknadsföringen sker via t.ex. brev, telefon, sms, Internet och e-post.

Rättslig grund: berättigat intresse (kunduppgifter) och samtycke (trafikuppgifter).

Informationssäkerhet och för att förhindra missbruk av tjänster och produkter

Vi behandlar kunduppgifter och trafikuppgifter för att kunna tillvarata säkerheten för alla våra tjänster, produkter och elektroniska kommunikationsnät, för att upptäcka eller förhindra otillåten användning av tjänsten eller produkten och/eller för att upptäcka och förhindra bedrägerier, virusattacker m.m.

Rättslig grund: intresseavvägning (Tele2 har ett berättigat intresse av att upprätthålla säkerheten för våra tjänster och nät) och rättslig förpliktelse.

Fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning, myndighets föreskrift, beslut, begäran eller riktlinjer och för att kunna tillvarata våra intressen

Vi behandlar dina kunduppgifter och trafikuppgifter för att kunna fullgöra våra skyldigheter enligt lag eller annan författning, myndighets föreskrift, beslut, begäran eller riktlinjer, exempelvis sparar vi underlag i enlighet med bokföringslagen och lagen om elektronisk kommunikation.

Rättslig grund: rättslig förpliktelse

HUR LÅNGE VI SPARAR DINA UPPGIFTER

Som huvudregel sparar vi dina kunduppgifter för ändamålen som vi angett ovan så länge som du är kund hos oss och i upp till 24 månader därefter. Dina trafikuppgifter sparar vi i upp till 12 månader efter det att uppgifterna skapades. Men vi kan även komma att spara dessa uppgifter längre för vissa ändamål exempelvis för:

- fakturerings- och betalningsändamål, som en del av bokföringsunderlag eller för att kunna tillvarata våra intressen sparar vi uppgifter i upp till 10 år efter det att underlaget skapades eller så länge som en eventuell tvist pågår.
- direktmarknadsföringsändamål sparar vi kunduppgifter i 24 månader efter det att avtalsförhållandet har upphört.
- att kunna analysera hur just du använder våra tjänster och produkter och för att skraddarsy erbjudanden som passar just dig så sparar vi dina trafikuppgifter så länge vi har ett giltigt samtycke från dig och som längst i 24 månader efter det att dina trafikuppgifter samlades in.
- att kunna tillhandahålla och förbättra vår service till dig sparar vi kunduppgifter i 24 månader efter det att avtalsförhållandet upphört. Inspelade samtal och chattkommunikation kan komma att sparas i högst 90 dagar.
- att fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning, myndighets föreskrift, beslut, begäran eller riktlinjer sparar vi kunduppgifter och trafikuppgifter så länge som i lagen anges.

COOKIES

Comviq använder cookies på våra webbplatser, läs mer i vår cookiepolicy <https://www.comviq.se/om-cookies>.

Vad är en cookie?

En cookie är en liten textfil som sparas på din dator av webbplatsen du besöker.

Cookies gör det möjligt att till exempel:

- skapa personliga erbjudanden
- få information hur besökare interagerar med webbplatsen
- komma ihåg vad som finns i kundvagnen
- möjliggöra olika tjänster och funktioner

Ytterligare information om cookies, även kallade kakor, hittar du på vår webbplats, www.tele2.se eller på Post- och telestyrelsens webbplats, www.pts.se.

TILL VEM VI LÄMNAR UT DINA UPPGIFTER

Till bolag i vår koncern och underleverantörer eller andra biträden

Eftersom vi inom vår koncern har vissa koncerngemensamma funktioner kan dina personuppgifter lämnas ut till andra bolag inom koncernen för de ändamål som beskrivits ovan. Sådana bolag kan exempelvis även komma att behandla dina uppgifter i syfte att tillhandahålla erbjudanden och annan marknadsföring kring produkter och tjänster som kan intressera dig. Vi anlitar även i vissa fall underleverantörer eller andra biträden för att exempelvis kunna leverera våra tjänster och produkter. Det innebär att även de behöver viss information om dig som kund. Dessa underleverantörer eller andra biträden får dock inte använda dina personuppgifter för andra ändamål än vi anger.

Överföring av personuppgifter till tredje land

Vi anlitar även vissa leverantörer som har sin verksamhet utanför EU/EES, i ett så kallat tredjeland, för att kunna tillhandahålla tjänster och produkter till dig. Om vi överför dina personuppgifter till ett tredje land för detta ändamål kontrollerar vi att det antingen finns en adekvat skyddsnivå i det landet eller att det finns särskilda garantier för att uppgifterna och dina rättigheter skyddas. Tillräckliga garantier kan vara att överföringen regleras av särskilda avtalsklausuler som skyddar dina rättigheter eller genom bindande företagsinterna regler.

En lista över de länder som EU-kommissionen beslutat har en adekvat skyddsnivå, hittar du på https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en

De standardavtalsklausuler som EU-kommissionen godkänt och som vi använder oss av, hittar du på <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/HTML/?uri=CELEX:32010D0087&from=EN>

Mer information om överföring av personuppgifter till tredje land, hittar du på <https://www.datainspektionen.se/om-oss/internationellt-arbete/tredjelandsoverforing/>

Till andra operatörer eller tjänsteleverantörer

När du ringer till en mottagare i en annan operatörs nät, exempelvis vid utlandssamtal kan, för att vi ska kunna tillhandahålla tjänsten, vissa uppgifter behöva lämnas ut till den operatören. För att utföra leveranser, tillhandahålla tillvalstjänster, kommunicera med dig och tillhandahålla relevanta erbjudanden kan vissa uppgifter lämnas ut till tjänsteleverantörer, distributörer och andra samarbetspartners som tillhandahåller närliggande produkter och tjänster. Sådana mottagare behandlar dina personuppgifter såsom självständigt personuppgiftsansvariga.

Nummerupplysning

I Sverige finns ett flertal abonnentförteckningar (såsom nummerupplysning i 118-serien) och det finns ett samhällsintresse av att dessa ska fortsätta finnas.

Du har möjlighet att avgöra om dina personuppgifter ska finnas med i abonnentförteckningar. Det innebär att Comviq lämnar ut dina uppgifter (namn, adress och telefonnummer) till annan för nummerupplysningsändamål om du inte begär att ditt nummer ska vara hemligt. Du kan när som helst begära hemligt nummer hos oss och då skickas uppgifterna inte vidare. Vänligen kontakta då kundservice.

Övriga mottagare

Vi lämnar även uppgifter om dig till andra mottagare där vi enligt lag eller myndighetsbeslut är skyldiga att lämna ut uppgifter, t.ex. till räddningstjänsten och brottsbekämpande myndigheter.

DINA RÄTTIGHETER

I enlighet med gällande lagstiftning har du ett antal rättigheter som innebär att du kan få information om och kontroll över dina egna personuppgifter.

Här listar vi dina rättigheter och i slutet dokumentet hittar du kontaktuppgifter till Comviq som du kan använda om du vill göra dina rättigheter gällande.

Du har normalt rätt att utnyttja dina rättigheter nedan kostnadsfritt. Om begäran är uppenbart ogrundad eller orimlig får vi dock antingen ta ut en rimlig avgift eller välja att inte tillmötesgå begäran.

Vi kommer att besvara en begäran från dig utan onödigt dröjsmål och normalt inom en månad. Om ytterligare tid skulle krävas eller om vi av någon anledning inte kan tillmötesgå din begäran kommer vi att informera dig om detta. Vi kan även komma att begära ytterligare information från dig om det krävs för att vi ska kunna bekräfta din identitet och säkerställa att det är du och inte någon annan som försöker få tillgång till eller kontroll över dina personuppgifter.

Rätt till information och tillgång till dina personuppgifter

Du har rätt att begära bekräftelse på om vi behandlar personuppgifter om dig och om så är fallet kommer vi att informera dig om hur dina personuppgifter behandlas. Du har även rätt att få en kopia av de uppgifter som vi behandlar (genom ett registerutdrag). Om du begär ytterligare kopior har vi rätt att ta ut en rimlig avgift för detta.

Rätt till rättelse

Det är viktigt för oss att de personuppgifter som vi har om dig är korrekta. Om uppgifterna är felaktiga har du rätt att vända dig till oss och be om att få uppgifterna rättade. Du har även rätt att begära att uppgifter läggs till om något saknas, om tillägget är relevant med hänsyn till ändamålet med behandlingen. Vi kommer att underrätta dem, till vilka vi har lämnat ut dina uppgifter, att rättelse har skett. Vi kommer även att på din begäran informera dig om till vem/vilka information om rättelse har lämnats ut.

Rätt att bli raderad

Du har rätt att vända dig till oss för att begära att dina personuppgifter raderas:

- Om uppgifterna inte längre behövs för de ändamål som de samlades in för;
- Om behandlingen grundar sig enbart på ditt samtycke och du återkallar samtycket;
- Om behandlingen sker för direktmarknadsföring och du motsätter dig att uppgifterna behandlas;
- Om du motsätter dig personuppgiftsbehandling som sker efter en intresseavvägning och det inte finns berättigade skäl som väger tyngre än ditt intresse;
- Om behandlingen av dina uppgifter inte har följt gällande rätt; eller
- Om radering krävs för att uppfylla en rättslig skyldighet.

I vissa fall kan vi dock inte tillmötesgå en begäran om radering t.ex. om vi är skyldiga enligt lag att spara uppgifterna. Om radering sker kommer vi att underrätta dem, till vilka vi har lämnat ut dina uppgifter att radering har skett. Vi kommer även att på din begäran informera dig om till vem/vilka information om radering har lämnats ut.

Rätt att göra invändningar

- Du har alltid rätt att när som helst invända mot att dina uppgifter används för direktmarknadsföring. Det gör du genom att kontakta oss på Comviq. Om du gör en sådan invändning kommer vi inte längre behandla uppgifterna för det ändamålet;
- Du har även rätt att invända mot att vi behandlar dina uppgifter med stöd av en intresseavvägning. Om vi inte kan visa att det finns tvingande berättigade skäl för behandlingen som väger tyngre än dina skäl ska behandlingen upphöra.

Rätt till begränsning av behandling

Du har rätt att höra av dig till oss och begära att behandlingen av dina personuppgifter begränsas och att uppgifterna då enbart ska lagras av oss i följande situationer:

- Under den tid det tar för oss att kontrollera om personuppgifterna är korrekta, om du bestrider personuppgifternas korrekthet;
- Om behandlingen är olaglig och du motsätter dig att uppgifterna raderas och istället vill att vi begränsar användningen av dessa;
- Om du, trots att vi inte behöver uppgifterna längre, vill att vi behåller dem för att du ska kunna använda dessa för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsligt anspråk; eller
- I väntan på kontroll av vems berättigade skäl, dina eller våra, som väger tyngst om du har gjort en invändning mot behandlingen.

I vissa fall kan vi dock inte tillmötesgå en begäran om begränsning t.ex. om uppgifterna behövs för att vi ska kunna försvara våra rättigheter eller skydda någon annan persons rättigheter. Om begränsning sker kommer vi att underrätta dem, till vilka vi har lämnat ut dina uppgifter, att begränsning har skett. Vi kommer även att på din begäran informera dig om till vem/vilka information om begränsning har lämnats ut.

Rätt till dataportabilitet

Du har rätt att begära att få ut dina personuppgifter i ett maskinläsbart format och har rätt använda sådana personuppgifter på annat håll, t.ex. när du väljer att ta med dig ditt telefonnummer till en annan operatör. Denna rättighet gäller för sådana personuppgifter som du har lämnat till oss och som behandlas med stöd av ditt samtycke eller om behandlingen grundar sig på avtal med oss.

KONTAKTUPPGIFTER TILL COMVIQ OCH TILL VÅRT DATASKYDDSOMBUD

Om du har frågor eller vill utöva dina rättigheter t.ex. återkalla ditt samtycke

- Kontakta Comviqs kundservice via chatt eller på telefon: 0772-212121.

Om du inte vill ha vår direktmarknadsföring

Du har alltid rätt tacka nej till vår direktmarknadsföring av tjänster och produkter som görs via SMS, e-post, telemarketing, per post eller via våra samarbetspartners webbplatser.

Ring då till vår kundservice eller klicka på avregistrera i SMS:et eller e-postmeddelandet. Du kan även avregistrera dig per brev till adressen nedan. Vänligen ange då namn, personnummer och vilket abonnemang det gäller.

Tele2 Sverige AB, Box 62, 164 94 Kista.

Om du inte vill delta i våra kundundersökningar

Du har alltid rätt att tacka nej till att delta i kundundersökningar. Ring då till vår kundservice. Du kan även avregistrera dig per brev till adressen nedan. Vänligen ange då namn och telefonnummer och vilket abonnemang det gäller.

Tele2 Sverige AB, Box 62, 164 94 Kista

Klagomål

Om du anser att dina personuppgifter behandlas i strid med gällande rätt kan du lämna in ett klagomål direkt till oss eller till Datainspektionen.

Personuppgiftsansvarig Tele2 Sverige AB

Tele2 Sverige AB är ansvarig för den behandling av våra kunders personuppgifter som görs för varumärket Comviq. Som personuppgiftsansvarig bestämmer vi ändamålet och medlen för behandlingen.

Dataskyddsombud Tele2 Sverige AB

Vårt dataskyddsombud övervakar att vi följer gällande lagstiftning och behandlar dina personuppgifter på ett korrekt sätt. Om du vill kontakta vårt dataskyddsombud går det bra att ringa till vår kundservice 0772-212121 eller mejla till dposweden@tele2.com.

Ändring av integritetspolicy

Tele2 kan komma att ändra denna integritetspolicy. Större ändringar kommer att kommuniceras till dig på lämpligt sätt och i god tid före det att ändringen träder i kraft. Vi kommer även meddela ändring på vår webbplats www.comviq.se. Där kommer vi även att hålla samtliga versioner av policyn tillgängliga för dig.