

# TOLVS INTEGRITETSPOLICY

TOLV MOBIL AB (nedan kallat TOLV) har i samband med den nya EU-förordningen som trädde i kraft 25 maj 2018 förnyat och uppdaterat sin integritetspolicy.

General Data Protection Regulation (vanligt kallat GDPR) är en ny förordning som är till för att stärka den personliga integriteten.

## VILKA TYPER AV UPPGIFTER VI BEHANDLAR

**Kunduppgifter** – Kunduppgifter är uppgifter om dig som person kopplat till din tjänst, vilka tjänster du har hos oss, ditt namn och personnummer, adress, epost-adress, telefonnummer och användar-id/kundnummer.

**Trafikuppgifter** – Trafikuppgifter är uppgifter om hur, när, till vem och varifrån du använder din tjänst. Till exempel när du börjar och avslutar ett samtal, när du skickar ett SMS eller information om din surf-förbrukning.

## HUR VI SAMLAR IN UPPGIFTER

- Genom dina kontakter med oss. Till exempel när du blir kund hos oss eller om du är i kontakt med TOLVs kundservice.
- Genom att du använder någon av våra tjänster eller produkter. Till exempel samtal, SMS, MMS och surf.
- Genom att inhämta uppgifter från andra externa källor. Till exempel personregister, kreditupplysning och företagsregister.
- Genom att använda cookies på våra webbplatser.

## VAD VI ANVÄNDER UPPGIFTERNA TILL

För att TOLV skall få använda dina personuppgifter måste det finnas laglig grund/stöd i gällande lagstiftning. För att behandlingen ska vara laglig krävs det att den är nödvändig för:

- Att fullgöra avtalet med dig
- För att fullgöra en för TOLV rättslig förpliktelse

Vi får även behandla dina personuppgifter om:

- TOLV har gjort en intresseavvägning där TOLVs intresse att utföra en behandling av uppgifter vägs mot ditt intresse av integritetsskydd.

- Du lämnat samtycke till behandlingen. Ett samtycke lämnas separat och du kan alltid återkalla det genom att kontakta TOLVs kundservice.

Nedan kan ni läsa 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 beroende på vad uppgifterna behövs till. TOLV sparar aldrig personuppgifter längre än vad vi behöver.

### TILLHANDAHÅLLA OCH FULLGÖRA AVTAL OM TJÄNSTER OCH PRODUKTER

Vi behandlar kunduppgifter, och trafikuppgifter, för att kunna tillhandahålla tjänster och produkter till dig, fullgöra överenskommet avtal och tillvarata våra rättigheter enligt avtalet. Vi behöver till exempel kunna identifiera dig som kund, hantera dina beställningar och fakturor, betalningar för tjänsten och/eller produkten, kreditupplysningar, 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 FÖR DIG SOM KUND

Vi behandlar kunduppgifter, såsom att vi gör urval och genomför kundundersökningar för att 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 instruktioner och självservice på webben, och för att ständigt kunna utbilda våra medarbetare samt förbättra vårt arbetssätt för optimal servicenivå. När du kontaktar oss kan kommunikationen komma att analyseras.

*Rättslig grund: fullgörande av avtal, intresseavvägning (TOLV har som målsättning att upprätthålla hög servicenivå till dig som kund och har därmed berättigat intresse)*

### DIREKTMARKNADSFÖRING

Vi behandlar kunduppgifter, exempelvis genom att analysera och bearbeta statistik för att kunna erbjuda dig relevanta erbjudanden avseende våra produkter och tjänster. Vi behandlar trafikuppgifter genom att samla in, spara, bearbeta och analysera. Till exempel analys av ring- och surfbeteende hjälper TOLV att skapa optimala erbjudanden för dig som kund. Marknadsföringen sker till exempel via brev, telefon, sms och epost.

*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 och produkter, samt elektroniska kommunikationsnät för att upptäcka, förhindra och/eller förebygga otillåten användning av tjänsten eller produkten och/eller för att upptäcka, förhindra och/eller förebygga bedrägerier, intrång, virusattacker, med mera.

*Rättslig grund: intresseavvägning (TOLV arbetar ständigt för att hålla hög säkerhetsstandard samt för att upprätthålla säkerheten och har därför ett berättigat intresse) 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, myndighetsföreskrift, beslut, begäran eller riktlinjer, exempelvis sparar vi underlag i enlighet med bokföringslagen och lagen om elektronisk kommunikation (kallad LEK).

*Rättslig grund: rättslig förpliktelse*

## HUR LÄNGE VI SPARAR DINA UPPGIFTER

Som huvudregel sparar vi dina kunduppgifter och trafikuppgifter så länge som du är kund hos oss och upp till 36 månader därefter. Dina trafikuppgifter sparar vi i 36 månader efter det att uppgifterna skapades. 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 36 månader efter det att avtalsförhållandet har upphört.
- Att kunna analysera hur just du använder våra tjänster och produkter för att skraddarsy erbjudanden som passar just dig så så sparar vi dina trafikuppgifter så länge vi har ett giltigt samtycke från dig och som längst i 36 månader efter det att dina trafikuppgifter samlats in.
- Att kunna tillhandahålla och förbättra vår kundservice sparar vi kunduppgifter i 36 månader efter det att avtalsförhållandet upphört. Inspelade samtal, chatt-kommunikation och mail-konversationer kan komma att sparas tills dess att avtalsförhållandet upphört och efter detta högst 90 dagar.
- Att fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning, myndighetsföreskrift, beslut, begäran eller riktlinjer sparar vi kunduppgifter och trafikuppgifter så länge som i lagen anges.

## COOKIES

TOLV använder cookies för att förbättra din användarupplevelse och för att ge dig som besökare tillgång till viss funktionalitet. Våra cookies sparar inte information såsom namn och personuppgifter.

Klicka på länken för att läsa TOLVs information om cookies.

## TILL VEM VI LÄMNAR UPPGIFTERNA

### TILL UNDERLEVERANTÖRER

Vi anlitar underleverantörer för att kunna leverera våra tjänster och produkter. Det innebär att även de behöver viss information om dig som kund. Dessa parter får dock inte använda dina personuppgifter för något annat ändamål än för att tillhandahålla tjänsten eller produkten, eller på de villkor som vi anger.

### TILL ANDRA OPERATÖRER ELLER TJÄNSTELEVERANTÖRER SOM TILLHANDAHÅLLER ELLER MEDVERKAR TILL ATT TILLHANDAHÅLLA TJÄNSTEN ELLER PRODUKTER TILL DIG

När du ringer till en mottagare i en annan operatörs nät, till exempel vid utlandssamtal, kan vi för att kunna tillhandahålla tjänsten behöva lämna ut vissa uppgifter till operatören. För att utföra leveranser och för att kommunicera med dig kan vissa uppgifter lämnas ut till distributörer, såsom Posten.

## 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 TOLV 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 inte uppgifterna vidare. Vänligen kontakta TOLVs kundservice för att genomföra detta.

## ÖVRIGA MOTTAGARE

Vi lämnar även ut dina uppgifter till andra mottagare där vi enligt lag eller myndighetsbeslut är skyldiga att lämna ut uppgifter. Detta gäller till exempel polismyndigheten, räddningstjänsten eller dylikt.

## DINA RÄTTIGHETER

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

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

Du har normalt rätt att utnyttja dina rättigheter kostnadsfritt. Dock i de fall begäran är uppenbart ogrundad eller orimlig får vi dock antingen ta ut 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 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 rätt att få en kopia på 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 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 vilket vi lämnar ut uppgifter, att en rättelse har skett. Vi kommer även på din begäran att informera dig om vem/vilka informationen om rättelse har lämnats ut.

## RÄTT ATT BLI RADERAD / THE RIGHT TO BE FORGOTTEN

Du har rätt att vända dig till oss för att begära att dina personuppgifter raderas, i det fall:

- Uppgifterna inte längre behövs för de ändamål de samlades in för
- Behandlingen grundar sig enbart på ett samtycke och du återkallar detta
- Behandlingen sker för direktmarknadsföring och du motsätter dig att uppgifterna behandlas
- Du motsätter dig personuppgiftsbehandling som sker efter en intresseavvägning och det inte finns berättigade skäl som väger tyngre än ditt intresse
- Behandlingen av dina uppgifter inte har följt gällande rätt
- Radering krävs för att uppfylla en rättslig skyldighet

I vissa fall kan vi inte tillmötesgå en begäran om radering. Till exempel 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 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 TOLV. 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 behandling 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, i det fall du bestrider personuppgifternas korrekthet.
- Om behandlingen är olaglig och du motsätter dig att raderas, och istället vill att vi begränsar användningen av dessa.

- Om du, trots att vi inte behöver uppgifterna längre, vill att vi behåller dessa för att du ska kunna använda dessa för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsligt anspråk.
- 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 maskinläsbart format och har rätt att använda dessa personuppgifter på annat håll. Detta kan tillämpas till exempel 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.

## KONTAKT & ANDRA UPPLYSNINGAR

### KONTAKTUPPGIFTER TILL TOLVS KUNDSERVICE:

Telefon: 042-812 12

Epost: [kundservice@tolvmobil.se](mailto:kundservice@tolvmobil.se)

### OM DU INTE VILL HA VÅR DIREKTMARKNADSFÖRING

Du har alltid rätt att tacka nej till vår direktmarknadsföring av tjänster och produkter som görs via telemarketing, epost, SMS, brev eller via våra samarbetspartners webbplatser.

Ring då till vår kundservice eller klicka på avregistrera i den direktmarknadsföring där alternativet finns. Önskar du inte få brev med direktmarknadsföring skickar du brev till TOLV på adressen nedan:

TOLV MOBIL AB  
Box 1485  
251 14 Helsingborg

## 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 FÖR TOLV MOBIL AB

TOLV är ansvarig för den behandling av våra kunders (konsumenters) personuppgifter som görs för varumärket TOLV. Som personuppgiftsansvarig bestämmer vi ändamålet och medlen för behandlingen.

## DATASKYDDSOMBUD FÖR TOLV

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 för TOLV på telefonnummer 042-812 12 eller skicka epost till [dso@tolvmobil.se](mailto:dso@tolvmobil.se).

## ÄNDRING AV INTEGRITETSPOLICY

TOLV kan komma att ändra denna integritetspolicy. Den ändras på samma sätt som de allmänna villkoren för den tjänst eller produkt som du har hos oss. Vi kommer även meddela ändring på vår webbplats [www.tolvmobil.se](http://www.tolvmobil.se). Där kommer vi även hålla samtliga versioner av policyn tillgängliga för dig.