

Integritetspolicy för VÖKBY Bredband

Gäller från 2018-05-25.

Detta är VÖKBY Bredbands integritetspolicy. I den talar vi om för dig vilka uppgifter vi samlar in om dig och vad vi gör med dessa samt hur länge de sparas. Här förklaras också vad du har för rättigheter kring dina uppgifter gentemot oss.

Vilka uppgifter behandlar vi

Uppgifterna vi behandlar om dig är antingen av typen kunduppgift eller trafikuppgift.

Kunduppgifter

Kunduppgifter är de uppgifter som identifierar dig som person och talar om vilka tjänster du har hos oss. Här ingår bl.a. personnummer, namn, adress, telefonnummer, e-postadress och betalinformation. Här ingår också övrig information som du lämnat till oss i samband med felanmälningar, ekonomifrågor och beställningar.

Trafikuppgifter

Trafikuppgifter är uppgifter som genereras när du använder dina tjänster hos oss. Uppgifterna talar om hur, när och med vilken motpart du har kommunicerat, t.ex. information om IP-adresser, skickad e-post och ringda telefonsamtal. Innehållet i din kommunikation avses ej.

Hur samlas dina uppgifter in

De uppgifter vi behandlar om dig samlas in på något av följande sätt:

- uppgifter som du själv lämnar till oss via brev, e-post, telefonsamtal eller frågeformulär i samband med beställning, felanmälan, anmälan om nyhetsbrev eller något annat ärende.
- uppgifter som genereras när du använder våra tjänster, t.ex. surfar eller ringer telefonsamtal.
- uppgifter hämtas från externa register, antingen privata eller publika, däribland folkbokföringsregistret, kreditupplysningsföretag och stadsnät.
- genom cookies i samband med att du besöker vår hemsida.

Vad används dina uppgifter till

Den behandling vi gör av dina personuppgifter måste ha stöd i gällande lagstiftning. Detta kallas att behandlingen har en rättslig grund. Dessa är de rättsliga grunder vi stödjer oss på för behandling av dina personuppgifter:

- för att kunna fullgöra de avtal som du har ingått med oss.
- för att uppfylla andra rättsliga förpliktelser som åligger oss, d.v.s. en annan lag tvingar oss att utföra behandlingen.
- för att vi har ett berättigat intresse av behandlingen som väger tyngre än dina intressen och rättigheter.
- för att samtycke finns från dig att vi utför behandlingen.

Här följer de huvudsakliga ändamålen vi har med behandlingen av dina personuppgifter.

Tillhandahållande av tjänster

Vi behandlar både kunduppgifter och trafikuppgifter för att vi ska kunna tillhandahålla dig de tjänster och produkter du har avtalat med oss. Här ingår att identifiera dig som kund, aktivera och avaktivera tjänster, svara på felanmälningar och frågor om priser, tjänsteinnehåll, leveranstider m.m. För att säkerställa utlovad funktion och kvalitet på dina kommunikationstjänster behöver trafikuppgifter behandlas. Vi behöver också behandla uppgifter om dig för att säkerställa att din betalningsskyldighet fullföljs genom att göra kreditupplysning och distribuera fakturor, påminnelser och inkassokrav.

Rättslig grund: Fullgörande av ingånget avtal.

Förbättring av tjänster och service

Vi behandlar uppgifter om dig för att utveckla och förbättra våra tjänster och produkter samt för att kunna ge så bra service som möjligt. Detta inkluderar uppföljning av ärenden, såsom felanmälningar och fakturafrågor, och även annan kommunikation i form av brev, telefonsamtal och e-post. Samtal till oss kan komma att spelas in för detta syfte. Om vi behöver använda dina trafikuppgifter i detta syfte kommer vi först inhämta samtycke.

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

Direktmarknadsföring

Vi behandlar dina kunduppgifter för att kunna marknadsföra relevanta erbjudanden kring våra produkter och tjänster direkt till dig. Sådana erbjudanden kan kommuniceras via brev, telefon, sms eller e-post. Om behov skulle uppstå att analysera hur du använder våra tjänster (trafikuppgifter) i marknadsföringssyfte kommer vi först inhämta samtycke från dig.

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

Informationssäkerhet och för att förhindra missbruk av tjänster

Vi övervakar och analyserar användningen av våra tjänster, och därigenom dina trafikuppgifter, för att förhindra användning som strider mot våra villkor, t.ex. spridande av virus och spam, överbelastningsattacker och bedrägeriförsök.

Rättslig grund: Fullgörande av ingånget avtal och rättslig förpliktelse.

Efterlevnad av lagar

Vi behandlar uppgifter om dig i syfte att fullgöra våra rättsliga skyldigheter enligt lag.

Rättslig grund: rättslig förpliktelse.

Hur länge sparas dina uppgifter

Grundregeln är att dina uppgifter endast sparas så länge de behövs för något specifikt ändamål eller för att uppfylla gällande lagstiftning.

- Dina kunduppgifter sparas så länge du är kund hos oss och därefter som längst 24 månader. Undantaget är de uppgifter som enligt lag måste sparas längre, t.ex. fakturainformation som enligt bokföringslagen måste sparas längre.
- Trafikuppgifter i fakturerings syfte sparas tills dess att fakturorna är betalda och därefter 12 månader. Undantaget är de uppgifter som enligt lag måste sparas längre.
- Information om tilldelning av IP-adresser sparas i 6 månader. Detta för att kunna upptäcka och förhindra missbruk och bedrägerier.
- Samtal till kundservice kan komma att spelas in och sparas i så fall max 30 dagar.

Till vilka delar vi med oss av dina uppgifter

Underleverantörer

Vi samarbetar med flera underleverantörer för att leverera våra tjänster och produkter. Dessa underleverantörer behöver ta del av vissa uppgifter om dig för att fullgöra sina åtaganden. För varje underleverantör regleras vilka uppgifter de får ta del av och vilka behandlingar de får utföra på dessa uppgifter.

Överföring till tredje land

I de fall en underleverantör har sin verksamhet eller lagrar sin data i länder utanför EU/EES, s.k. tredje land, vidtar vi lämpliga skyddsåtgärder för att säkerställa att uppgifterna hanteras enligt gällande lag. Exempel är att vi kan teckna avtal med underleverantören där vissa garantier lämnas.

Andra operatörer

När du ringer telefonsamtal till någon i en annan operatörs nät, t.ex. vid utlandssamtal, kan uppgifter om ditt telefonnummer behöva lämnas ut för att vi ska kunna tillhandahålla tjänsten.

Fastighetsägare, byalag och bostadsrättsföreningar

Om du tillhör en privat fastighetsägare, ett byalag eller en bostadsrättsförening kan vi behöva lämna ut information om dig till dessa för att fullgöra ingångna avtal.

Myndigheter och räddningstjänst

Dina uppgifter kan komma att lämnas ut till myndigheter, t.ex. polis, SOS Alarm och PTS, om det krävs för att vi ska följa gällande lagstiftning.

Rättighetsinnehavare

Enligt Ipred-lagen som trädde i kraft 2009 har rättighetsinnehavare möjlighet att efter domstolsbeslut få ut information om vilken kund som hade en viss IP-adress vid en viss tidpunkt. Vi följer svensk lag och kommer således följa sådana domstolsbeslut.

Övriga

Om du ger ditt samtycke kan vi lämna ut uppgifter till andra bolag och organisationer utanför VÖKBY, t.ex. nummerupplysningsföretag.

Hur skyddas dina uppgifter

Dina uppgifter skyddas genom ett ständigt pågående förbättringsarbete gällande tekniska system, infrastruktur och interna rutiner. Vi säkerställer att uppgifter som delas med tredje part har korrekt mottagare och skickas över krypterade kanaler om möjligt.

Vilka rättigheter har du

Du äger dina personuppgifter och har ett antal rättigheter över dessa personuppgifter som regleras i lag. Längst ner i denna policy finns kontaktuppgifter till oss för att du ska kunna utöva dina rättigheter.

I normala fall hanteras din begäran kostnadsfritt inom 30 dagar. Om din begäran är återkommande har vi rätt att ta ut en avgift. Om din begäran inte kan uppfyllas kommer vi svara dig med en motivering varför.

Vi kan komma att kräva att du skickar in din begäran till oss undertecknad via brev.

Rätt till tillgång

Du har rätt att få information om behandling av dina personuppgifter utförs och i så fall vilken sådan. Du har också rätt att få ut en kopia på de personuppgifter vi behandlar, ett s.k. registerutdrag.

Rätt till rättelse

Det är viktigt för oss att de uppgifter vi har om dig är korrekta. Om du upptäcker fel i de uppgifter som vi behandlar om dig har du rätt att begära rättelse av dessa uppgifter. Du har också rätt att komplettera med nya uppgifter som du anser saknas och som är relevanta för den behandling vi utför. Om du har begärt rättelse kommer information om din rättelse skickas vidare till de som vi tidigare lämnat ut dina uppgifter till i de fall där det är möjligt och inte innebär alltför stor arbetsinsats.

Rätt till radering

Vi sparar uppgifter om dig så länge du är kund och som längst 24 månader efter avslutat avtal. Undantaget är när uppgifterna måste sparas längre enligt lag. Du har rätt att begära radering av dina personuppgifter om något av följande villkor är uppfyllda:

- uppgifterna behöver inte längre behandlas för de ändamål de behandlats för.
- uppgifterna behandlas endast med ditt samtycke och du drar tillbaka det samtycket.
- uppgifterna behandlas för direktmarknadsföring och du motsätter dig detta.
- uppgifterna behandlas utifrån en intresseavvägning och ditt intresse av att stoppa behandlingen väger tyngre än vårt.

- uppgifterna måste raderas för att uppfylla gällande lagstiftning.

Om du har begärt att vi ska radera uppgifter om dig kommer information om det som raderats skickas vidare till de som vi tidigare lämnat ut dessa uppgifter till i de fall där det är möjligt och inte innebär alltför stor arbetsinsats.

Rätt till invändning

Du har rätt att invända mot att vi utför behandling av dina personuppgifter som grundar sig i en intresseavvägning. Du måste i så fall specificera vilken behandling du invänder dig mot. Vi kommer endast kunna fortsätta med behandlingen om vi kan ge dig berättigade skäl som väger tyngre än dina intressen.

Du har alltid rätt att invända mot all behandling som används för direktmarknadsföring.

Rätt till begränsning

Du har rätt att begära att vi begränsar behandlingen av dina personuppgifter till vissa specifika ändamål. Detta gäller bl.a. när du begär rättelse, radering eller invändning och vill begränsa behandlingen under tiden som vi verkställer din begäran. Om du begär begränsning kommer vi skicka information om det som ska begränsas vidare till de som vi tidigare lämnat ut dessa uppgifter till i de fall där det är möjligt och inte innebär alltför stor arbetsinsats.

Rätt till dataportabilitet

Du har rätt att överföra personuppgifter till en annan leverantör om dessa har behandlats av oss för att fullgöra ett avtal eller med ditt samtycke. Exempel på detta är portering av telefonnummer vid byte av teleoperatör.

Cookies

På vår webbplats används cookies i syfte att ge dig en bättre användarupplevelse. Vi använder också cookies för att samla in statistik om hur sidan används för att därigenom kunna bättre anpassa information och erbjudanden. Cookies är små textfiler som lagras på din dator och läses in vid varje besök. Läs mer om cookies på www.vokby.se/cookies.

Kontaktuppgifter

Personuppgiftsansvarig

VÖKBY Bredband AB, org.nr 556650-3321, är personuppgiftsansvarig och fastställer ändamålen med behandlingen av personuppgifter.

VÖKBY Bredband AB

Box 94

590 10 Boxholm

Telefon: 0142-680 680

Utöva dina rättigheter

För att utöva dina rättigheter, däribland att begära registerutdrag eller begränsning av hur vi behandlar dina personuppgifter kontakta vår kundservice.

Telefon: 0142-680 680

E-post: kundservice@vokby.se

Vi kan komma att kräva att du skickar in din begäran till oss undertecknad via brev. Vår postadress för dessa ärenden är:

VÖKBY Bredband AB

Svarspost 20583846

590 10 Boxholm

Uppdatering av integritetspolicy

Senaste version av vår integritetspolicy finns alltid på vår hemsida, www.vokby.se. Policyen kan komma att ändras och vi meddelar i så fall det på vår hemsida eller via andra kanaler.