

## FÖRETAGSKUNDER

# INTEGRITETSPOLICY

Denna integritetspolicy gäller när Telia Sverige AB (Telia) tillhandahåller produkter och tjänster till företagskunder (kunden) och för de uppgifter som Telia är personuppgiftsansvarig för.

Policyn beskriver vår behandling av data och de rättigheter som den registrerade, det vill säga en anställd eller uppdragstagare hos kunden (användare), kan utöva för data som rör användaren.

Data som omfattas av integritetspolicyn är en del av den information som vi behandlar för att tillhandahålla produkter och tjänster till kunder.

Integritetspolicyn gäller även vid besök på våra webbplatser som vänder sig till kunder i Sverige, men inte för något annat företags webbplats eller tjänster, även om de kan nås via Telias nät eller tjänster.

Telias behandling av personuppgifter på uppdrag av kunden omfattas inte av denna integritetspolicy.

[telia.se/foretagintegritet](https://telia.se/foretagintegritet)

# Data och hur vi hanterar den

## Vilken typ av data vi samlar in

Vi behandlar två typer av data – användardata och trafikdata.

**Användardata** är uppgifter om en användare, t.ex. telefonnummer, e-post, användar-id, lösenord och annan information som vi behandlar för tillhandahållande av produkter och tjänster till kunden.

**Trafikdata** är uppgifter som genereras vid användning av vissa av våra produkter och tjänster. Trafikdata behandlas i syfte att överföra ett elektroniskt meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät, t.ex. när man ringer ett samtal eller skickar e-post. Det är också uppgifter för att fakturera för detta meddelande eller för samtrafik. Exempel är vem som kommunicerat med vem, tidpunkter som kommunikationen påbörjats och avslutats, och den sammanlagda tid som den pågått och vilka nät som använts. Trafikdata är också information om var man befinner sig när man ringer eller är uppkopplad.

## Hur vi samlar in data

Beroende på vilken produkt eller tjänst som vi tillhandahåller samlar vi in och behandlar data som:

- kunden lämnar i samband med att kunden ingår avtal med Telia och kommunicerar med oss – t.ex. vid kontakt för att få information eller genom prenumeration på nyhetsbrev.
- skapas när användaren använder vissa av våra tjänster – t.ex. ringer eller skickar sms och e-post.
- hämtas från andra källor – t.ex. bolagsinformation från bolagsregister samt från andra operatörer och tjänsteleverantörer.
- genereras genom att våra webbsidor använder cookies som samlar in information på och från användarnas webbläsare.

## Vad vi använder data till

För att behandla data måste det finnas stöd i lag, en så kallad rättslig grund – t.ex. *lagen om elektronisk kommunikation* och *dataskyddsförordningen*.

Det betyder att behandling av data får göras om den är nödvändig (1) för att fullgöra avtalet eller (2) för att fullgöra en för Telia rättslig förpliktelse. Behandling av data får också göras (3) efter en intresseavvägning eller (4) efter att samtycke har lämnats till just den behandlingen.

## Tillhandahållande av tjänster

Vi behandlar data för att hantera och leverera beställningar enligt avtal och för att tillhandahålla tjänster. Vi behandlar även data för att ta betalt för tjänster, hantera fakturor och betalningar, avhjälpa fel och hantera andra incidenter samt för att hantera klagomål och reklamationer.

Rättslig grund: fullgörande av avtal.

### **Annan kommunikation om tjänster**

Vi behandlar även data i samband med annan kommunikation med kunden, t.ex. när vi skickar information om och är i kontakt med kunden i frågor som rör våra tjänster. När användaren ringer till vår kundtjänst, kan samtalet komma att spelas in. När användaren chattar med vår kundtjänst kan de skrivna texterna analyseras. Det här gör vi för att utbilda våra medarbetare och förbättra vårt arbetssätt.

Rättslig grund: intresseavvägning.

### **Utveckling av tjänster**

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

Rättslig grund: kundens samtycke (trafikdata) och intresseavvägning (användardata).

### **Marknadsföring**

Vi behandlar olika typer av data för att kunna marknadsföra våra produkter och tjänster. I detta syfte kan vi även komma att sammanställa statistik för analysbehov. Marknadsföring kan ske via t.ex. brev, telefon, sms och e-post.

Rättslig grund: kundens samtycke (trafikdata) och intresseavvägning (användardata).

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

Vi behandlar data i syfte att tillgodose säkerheten för alla våra tjänster 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 (användardata) och rättslig förpliktelse (trafikdata).

### **Efterlevnad av lagar**

Vi behandlar data i syfte att fullgöra våra lagstadgade skyldigheter, till exempel bokföringslagen.

Rättslig grund: rättslig förpliktelse.

### **Hur länge vi sparar data**

Vi sparar aldrig data längre än vi behöver. Viss data raderas direkt, annan sparas olika lång tid beroende på vad uppgifterna ska användas till och våra skyldigheter enligt lag.

- Användardata sparas så länge kunden är kund hos oss och därefter som längst under 24 månader efter det att avtalsförhållandet upphört. Undantag gäller för sådant underlag som måste sparas enligt lag, t.ex. bokföringslagen.
- Trafikdata sparas för faktureringsändamål. När det gäller obetalda fakturor sparas uppgifterna till dess fordran är reglerad. När fakturan är betald raderas uppgifterna efter 6 månader, med undantag för de uppgifter som sparas enligt lag, t.ex. bokföringslagen.
- Vi sparar också trafikdata för att kunna hjälpa kunden om något är fel på de tjänster som vi levererar. För att vi hela tiden ska kunna erbjuda bättre tjänster utifrån våra kunders behov, sparar vi även statistik utifrån dessa uppgifter. Denna data sparas under 6-24 månader.
- För att kunna erbjuda kunden attraktiva marknadserbjudanden utifrån kundens behov sparar vi viss data, t.ex. antal skickade sms, mms och ringda samtal samt information om mängden data som kunden förbrukar. Vi sparar informationen under 36 månader.
- Vi sparar information om de webbplatser, och därtill knutna IP-adresser, som besöks. Detta gör vi för att kunna felsöka om det uppstår problem. Uppgifterna sparas i max 30 dagar. Vi sparar inte information om vilka specifika sidor som besökts eller innehållet på dessa.
- För att begränsa skada från och skydda mot internetbedrägerier, sparar vi IP-adresser så att vi kan eftersöka, blockera och ta bort adresser och meddelanden. På så sätt kan vi förhindra spridning av virus, spam och trojaner. Dynamiska IP-adresser i det fasta nätet sparas i 6 månader och dynamiska IP-adresser i det mobila nätet sparas i 100 dagar.
- De samtal som spelats in av kundtjänst sparas i 14-28 dagar.
- Chattkonversationer med kundtjänst och support sparas i 60 dagar.

## Till vem vi lämnar ut data

Vi kan komma att lämna ut data till:

### **Andra bolag inom koncernen Telia Company och andra underleverantörer som behandlar data för vår räkning**

Inom olika områden anlitar vi egna bolag inom koncernen och i vissa fall även underleverantörer för att kunna leverera våra tjänster. Det innebär att även de behöver viss information om våra kunder och deras användare. Dessa parter får dock inte använda sådan data för något annat ändamål än för att tillhandahålla avtalade produkter och tjänster.

### *Överföring till tredje land*

Vissa underleverantörer kan ha sin verksamhet i länder utanför Sverige eller i sk "tredje land", dvs utanför EU/EES. Om Telia för att tillhandahålla produkter och tjänster överför data till en underleverantör i ett sådant tredje land, vidtar vi lämpliga skyddsåtgärder och säkerställer att överförd data hanteras enligt gällande lag. Telia skriver avtal med sådana underleverantörer om att de ska uppfylla de klausuler som EU-kommissionen har godkänt beträffande skydd för den personliga integriteten. Det finns även länder som EU-kommissionen har beslutat uppfyller den nivå på skydd för personlig integritet som krävs.

EU-kommissionens lista över godkända tredje länder [hittar du här](#).  
EU-kommissionens standardklausuler [hittar du här](#).  
Datainspektionens sida om överföring av data till tredje land [hittar du här](#).

### **Myndigheter**

Telia är skyldigt att, på begäran enligt lag och myndighetsbeslut, lämna ut den data som följer av beslutet – t.ex. till polisen.

### **Räddningstjänst**

Vid samtal till SOS Alarm.

### **Andra operatörer eller tjänsteleverantörer som tillhandahåller eller medverkar till tillhandahållande av tjänster till kunden**

När en kund ringer med oss till en mottagare i en annan operatörs nät – t.ex. internationell roaming, kan viss data komma att behöva lämnas ut till den operatören för att tillhandahålla tjänsten.

### **Rättighetsinnehavare enligt upphovsrättslagstiftningen (Ipred)**

Ipred, som gäller från 2009, innebär att rättighetsinnehavare som misstänker olaglig fildelning av sina upphovsrättigheter – t.ex. film eller musik – kan vända sig till domstol. Om domstolen beslutar att vi ska lämna ut uppgifter om vem som använder en viss IP-adress, är vi skyldiga att göra det. [Läs mer här](#)

### **Nummerupplysningsföretag**

Telia lämnar ut uppgifter för nummerupplysningsändamål till nummerupplysningsföretag om inte kunden har motsatt sig det.

### **Övriga**

Om kunden, eller i vissa fall användaren, har lämnat sitt samtycke kan vi även i andra fall än vad som anges i punkterna ovan komma att lämna ut data till företag, organisationer eller personer utanför Telia.

## **Hur vi skyddar data**

Vi arbetar ständigt med att skydda våra kunders integritet. Vårt säkerhetsarbete omfattar skydd för personer, information, IT-infrastruktur, interna och publika nät, samt kontorsbyggnader och tekniska anläggningar.

Särskild uppmärksamhet ägnas åt informationssäkerhet för att förebygga, förhindra och upptäcka att data sprids till utomstående eller går förlorade. Åtkomst till data ges endast till dem som behöver det för sina arbetsuppgifter. Behandling av data loggas och kontrolleras systematiskt. Kryptering av data sker med allmänt erkända och säkra krypteringsmetoder. Vi arbetar kontinuerligt med bekämpning av spam och virus i våra nät.

## Användarens rättigheter

En användare kan utöva individuella rättigheter för den data som vi behandlar i egenskap av personuppgiftsansvarig. Det är viktigt att det är den registrerade, (den enskilde användaren) vars uppgifter vi behandlar som utövar de individuella rättigheterna. Vi kan därför komma att begära att kunden hjälper till med att identifiera den enskilde användaren och ange vilken rättighet som användaren vill utöva, samt hjälper till med ytterligare information som är nödvändig för att vi ska kunna hantera begäran och tillgodose användarens rättigheter.

### Rätt till tillgång

Användaren kan kostnadsfritt begära ett registerutdrag där användaren får information om den data som vi behandlar om användaren. Vi ska besvara användarens begäran utan onödigt dröjsmål och inom en månad från det att vi, eller med hjälp av kunden, identifierat användaren enligt ovan. Om vi av någon anledning inte kan uppfylla användarens begäran lämnar vi en motivering till varför.

### Rätt till rättelse

Om användaren upptäcker någon felaktighet i användardata, kan användaren begära att få detta rättat.

När felaktig data rättas, underrättar vi dem som vi har lämnat ut data till om att rättelsen ägt rum, förutom i de fall då det visar sig omöjligt eller innebär en alltför betungande insats. Vi kan även, på användarens begäran, informera denne om vem rättelsen har lämnats ut till.

### Rätt till radering

Användaren kan begära att få data raderad om någon av följande förutsättningar gäller:

- Om uppgifterna inte längre behövs för de ändamål som de behandlats för.
- Om behandlingen grundar sig enbart på ett samtycke som användaren har lämnat och som användaren har återkallat.
- Om behandlingen sker för direktmarknadsföring till användaren och användaren motsätter sig att uppgifterna behandlas.
- Om användaren motsätter sig behandling som sker efter en intresseavvägning och det inte finns berättigade skäl som väger tyngre än användarens intresse.
- Om data inte har behandlats enligt dataskyddsförordningen.
- Om radering krävs för att uppfylla en rättslig skyldighet.

Om data raderas, kommer vi att underrätta dem som vi har lämnat ut data till om att denna radering har ägt rum, förutom i de fall då det visar sig omöjligt eller innebär en alltför betungande insats. Vi kan även, på användarens begäran, informera denne om vem informationen har lämnats ut till.

## Rätt till invändning

Användaren kan invända mot behandling av data som vi utför med stöd av intresseavvägning. Användaren måste då specificera vilken behandling denne invänder mot. Om vi anser att sådan behandling ändå ska ske, måste vi visa att det finns intressen som väger tyngre.

Om data behandlas för direkt marknadsföring har användaren rätt att när som helst invända mot behandlingen.

## Rätt till begränsning

Användaren har rätt att begära en tillfällig begränsning av behandling av data. Behandlingen kan begränsas i följande situationer:

- När användaren anser att data inte är korrekt och användaren därför har begärt rättelse hos oss. Användaren kan då begära att behandlingen av sådan data begränsas under tiden som utredningen pågår.
- När databehandlingen är olaglig men användaren motsätter sig att data raderas och istället begär att användningen av dessa uppgifter begränsas.
- När användaren behöver data för att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk, även om Telia inte längre behöver sådan data för ändamålen med vår behandling.

När användaren har begärt begränsning av behandling av data får vi fortsätta att behandla denna data under den tid som utredning pågår. Om behandlingen av data begränsas tillfälligt, kommer vi underrätta dem som vi har lämnat ut den till, om att denna tillfälliga begränsning har ägt rum. Detta gäller dock inte om det skulle visa sig omöjligt eller innebära en alltför betungande insats.

## Rätt till dataportabilitet

Användarens rätt till dataportabilitet är tillämplig i den utsträckning som dess utövande inte negativt påverkar annans, t. ex. abonnentens, rättigheter.

## Anmälan av överträdelse (klagomål)

Om användaren anser att data behandlas i strid med gällande regelverk, bör användaren anmäla det till oss snarast. Användaren kan också lämna in ett klagomål till Datainspektionen.

## Skadestånd

Om en användare har lidit skada på grund av att data har behandlats i strid med gällande rätt kan användaren ha rätt till skadestånd. En sådan begäran ska göras skriftligen till oss eller så kan användaren väcka skadeståndstalan i domstol.

## Cookies

På våra webbsidor används cookies. Det är små textfiler som lagras på den enhet, t. ex. en mobil eller dator, som används när en webbplats besöks. Cookies används för vissa funktioner som förbättrar våra webbsidor för användaren eller ger oss statistik om användandet av sajten.

De flesta webbläsare ger dig möjlighet att blockera cookies. Gå till [telia.se/cookiepolicy](https://telia.se/cookiepolicy) för mer information om hur vi hanterar cookies.

## Vi skyddar barnen

För att motverka spridning av dokumenterade sexuella övergrepp på barn, samarbetar vi med polisen för att blockera besök till webbplatser som enligt dem innehåller sådant material.

## Kontaktuppgifter

### Personuppgiftsansvarig Telia Sverige AB

Telia Sverige AB (org.nr 556430-0142)

Stjärntorget 1

169 94 Solna

Telefon: 90 400

### Personuppgiftsombud Telia Sverige AB

Telia har utsett ett personuppgiftsombud som ser till att personuppgifterna behandlas på ett korrekt och lagligt sätt hos Telia. Personuppgiftsombudets kontaktuppgifter är anmälda till Datainspektionen. För kontakt med personuppgiftsombudet ring vår kundtjänst på telefonnummer 90 200.

### Kontakt för att utöva användarens individuella rättigheter

Begäran om att utöva en eller flera individuella rättigheter ska ställas skriftligen till Telia på adressen nedan.

Telia Sverige AB

Mina Rättigheter - Företag

Svarspost 108317743

978 00 Luleå

## Övrigt

Integritetspolicyn kan komma att uppdateras och vi meddelar i så fall detta på [telia.se/foretagintegritet](https://telia.se/foretagintegritet). Här sparar vi även tidigare versioner i ett arkiv.