

INTEGRITETSPOLICY

Datum
18-05-24

Funderar du på säkerhet och integritet kring data? Det är viktigt för oss att du har förtroende att låta oss hantera och lagra data om dig, att du är medveten om att vi gör det på ett lagligt och pålitligt sätt och hur det går till.

Det här är vår integritetspolicy – vi värnar alltid om din integritet!

telia.se/integritet

Personuppgiftsansvarig Telia Sverige AB

Telia Sverige AB är personuppgiftsansvarig och ansvarar för den data som behandlas under varumärkena Telia och Halebop.

Telia Sverige AB (org.nr 556430-0142)
Stjärntorget 1
169 94 Solna

Telefon: 90 200

Dataskyddsombud Telia Sverige AB

Vårt dataskyddsombud ser till att din data behandlas på ett korrekt och lagligt sätt hos oss. Dataskyddsombudets kontaktuppgifter är anmälda till Datainspektionen.

Om du vill kontakta vårt dataskyddsombud kan du mejla till dpo-tc@teliacompany.com eller ringa till vår kundtjänst på 90 200.

Data och hur vi hanterar den

Data är uppgifter som vi har och samlar in om dig och hur du använder våra tjänster – för att kunna ge dig riktigt bra upplevelser, tjänster och erbjudanden.

Vilken typ av data vi samlar in

Vi samlar in två typer av data om dig – kunddata och trafikdata.

Kunddata är uppgifter som är kopplat till din tjänst – t.ex. namn, adress, e-postadress, telefonnummer, personnummer. Det kan även vara information om vilka tjänster du har och hur du använder dem, beställningar, användar-id, lösenord och annan information som du lämnat vid dina kontakter med oss.

Trafikdata är uppgifter som är kopplade till vad som händer när du använder våra tjänster. Trafikdata behandlas i syfte att överföra ett elektroniskt meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät när du använder dina tjänster (t.ex. när du 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 när kommunikationen påbörjats och avslutats, den sammanlagda tid som kommunikationen pågått och vilka nät som använts. Trafikdata är också information om var du är när du ringer eller är uppkopplad – t.ex. till vilken mast.

Hur vi samlar in data

Vi samlar in och behandlar data som:

- du lämnar själv när du blir kund hos oss och när du kommunicerar med oss – t.ex. när du tecknar ett abonnemang, kontaktar oss för att få information eller prenumererar på nyhetsbrev.
- skapas när du använder någon av våra tjänster – t.ex. när du besöker vår hemsida, ringer eller skickar sms, e-post och ser på tv.
- vi hämtar från andra källor – t.ex. publikt tillgängliga personregister som SPAR, register som används för kreditbedömning som UC, samt från andra operatör och samarbetspartners.
- samlas in genom att våra webbsidor använder cookies som samlar in information på och från din webbläsare.

Vilken information vi samlar in om dig beror på vilken/vilka av våra tjänster som du använder.

Vad vi använder data till

För att behandla data måste det finnas stöd i gällande dataskyddsreglering, en så kallad rättslig grund. Det betyder att för att vår behandling av din data ska vara laglig, krävs det att den är nödvändig (1) för att fullgöra avtalet med dig eller (2) för att fullgöra en för Telia rättslig förpliktelse. Behandlingen av din data får också göras (3) efter en intresseavvägning eller (4) sedan du har lämnat ditt samtycke till just den behandlingen.

För att kunna tillhandahålla tjänster och produkter behöver vi behandla och hantera dina data. Nedan följer exempel på för vilka ändamål vi behandlar din data och med stöd av vilken rättslig grund vi gör detta.

Tillhandahållande av tjänster

Vi behandlar data för att identifiera dig som kund eller användare, för att hantera och leverera beställningar i enlighet med ditt avtal och för att tillhandahålla kommunikationstjänster – t.ex. för att säkerställa drift av tjänsten och för att koppla fram ett samtal eller skicka sms eller e-post till mottagaren. Vi behandlar även data för att ta betalt för de tjänster du använder, för att hantera dina fakturor och betalningar, för kreditupplysningsändamål, för att avhjälpa fel och hantera andra incidenter, och 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 dig, t.ex. när vi skickar information om och är i kontakt med dig i frågor angående våra tjänster. När du ringer till vår kundtjänst, kan samtalet komma att spelas in. När du chattar med vår kundtjänst kan de skrivna texterna analyseras. Det här gör vi för att utbilda våra medarbetare, förbättra vårt talsvar och vårt arbetssätt för att på så vis alltid kunna hjälpa dig på bästa sätt.

Rättslig grund: berättigat intresse (kunddata) och samtycke (trafikdata).

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: berättigat intresse (kunddata) och samtycke (trafikdata)

Direktmarknadsföring

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

Rättslig grund: berättigat intresse (kunddata) och samtycke (trafikdata).

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 (kunddata) och rättslig förpliktelse (trafikdata).

Efterlevnad av lagar

Vi behandlar data i syfte att fullgöra våra lagstadgade skyldigheter.

Rättslig grund: rättslig förpliktelse

Hur länge vi sparar data

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

- Kunddata sparas så länge du är kund hos Telia och därefter som längst 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 dig 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 dig attraktiva marknadserbjudanden utifrån dina behov sparar vi viss data, t.ex. antal skickade sms, mms och ringda samtal samt information om din dataförbrukning. Vi sparar informationen under max 36 månader.
- För att begränsa skada från och skydda dig 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 vår kundtjänst lagras i 14-28 dagar.
- Chattkonversationer med vår kundtjänst och support sparas i 60 dagar.

Till vem vi lämnar ut din data

Vi kan komma att lämna ut din data till:

Underleverantörer och andra bolag inom Telia Company som behandlar data för vår räkning

Inom olika områden anlitar vi leverantörer och i vissa fall även egna bolag inom koncernen, för att kunna leverera våra tjänster. Det innebär att även de behöver viss information om dig som kund. Dessa parter får dock inte använda data om dig för något annat ändamål än för att tillhandahålla tjänsten eller på de villkor som vi anger.

Överföring till tredje land

Vissa leverantörer kan ha en del av sin verksamhet i länder utanför Sverige eller EU/EES (s.k. "tredje land"). Om vi för att tillhandahålla tjänsten till dig överför din data till en leverantör i ett sådant tredje land, vidtar vi lämpliga skyddsåtgärder och säkerställer att överförd data hanteras enligt gällande lag. Det finns länder som EU-kommissionen har beslutat att de uppfyller den nivå på skydd för personlig integritet som krävs. Vi skriver även regelmässigt avtal med våra leverantörer om att de är tvungna att tillämpa klausuler som EU-kommissionen har godkänt

beträffande skydd för den personliga integriteten.

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

Vi är skyldiga 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 dina tjänster

När du ringer med oss till en mottagare i en annan operatörs nät – t.ex. vid utlandssamtal (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, så är vi skyldiga att göra det. [Läs mer här](#)

Övriga

Om du har lämnat ditt samtycke kan vi även i andra fall än vad som anges i punkterna ovan komma att lämna ut din data till företag, organisationer eller personer utanför Telia, t.ex. nummerupplysningsföretag.

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 vad gäller din data för att förebygga, förhindra och upptäcka att den sprids till utomstående eller går förlorade. Åtkomst till din 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.

Du bestämmer över din data

Viss behandling av data baseras på att vi har ditt godkännande, så kallat samtycke. Du bestämmer alltid vilken behandling som du godkänner och om du vill återkalla ditt samtycke.

Obs! För att kunna tillhandahålla tjänster och produkter behöver vi behandla och hantera din data. Du är dock inte skyldig att lämna din data till oss. Om du väljer att inte göra det är det inte säkert att vi kan tillhandahålla alla våra produkter och tjänster till dig.

För personer under 18 år är det vårdnadshavaren som måste lämna samtycket.

Återkalla samtycke

Du bestämmer alltid vilken behandling som du samtycker till och du kan när som helst återkalla ditt samtycke. Logga in på Mitt Telia/Mitt Halebop för att se vilka samtycken du har lämnat, hur du återkallar samtycken och hur du lämnar nya. Du kan också ringa vår kundtjänst på 90 200 eller skicka en skriftlig begäran till:

Telia Sverige AB
Uppdatera samtycke – Privat
Svarspost 108317743
978 00 Luleå

När du har återkallat ditt samtycke kan det ta upp till två veckor innan vi kan tillgodose detta.

Om du inte vill ha någon direktmarknadsföring

Om du inte vill att vi kontaktar dig för direktmarknadsföring av våra produkter och tjänster via sms, e-post eller telefon kan du logga in på Mitt Telia (under Mitt Konto).

Du kan även meddela oss via brev. Anmälan ska vara skriftlig och innehålla uppgift om fullständigt namn, personnummer och eventuellt abonnemangsnummer. Skicka till:

Telia Sverige AB
Mina Rättigheter – Privat
Svarspost 108317743
978 00 Luleå

Du kan också välja att inte bli kontaktad genom att klicka "Avregistrera" i respektive e-postmeddelande eller ringa numret som står i slutet av sms:et.

Det går också bra att tacka nej till direktmarknadsföring genom att ringa vår kundtjänst på 90 200.

Dina rättigheter och hur du utövar dem

Du har rätt att veta vad vi gör med din data – varför den behandlas, under vilken tidsperiod behandlingen pågår, vilka som tar del av den och vilka konsekvenser behandlingen får. Du har också möjlighet att kontrollera din data. Här hittar du våra kontaktuppgifter för att du ska kunna utöva dina rättigheter.

Rätt till tillgång

Du kan kostnadsfritt begära ett registerutdrag där du tydligt anger vilken information du vill ta del av. Vi ska besvara dina önskemål utan onödigt dröjsmål och inom en månad. Om vi av någon anledning inte kan uppfylla dina önskemål, ska en motivering lämnas.

Registerutdraget sänds till din folkbokföringsadress. Ett registerutdrag kan begäras kostnadsfritt var sjätte månad. Om du begär ytterligare kopior har vi rätt att ta ut en

avgift för detta.

Så här begär du tillgång

På Mitt Telia/Mitt Halebop (under Mitt konto) kan du enkelt begära registerutdrag för enstaka eller flera datatyper. Du kan sedan ladda ner utdraget inne på Mitt Telia/Mitt Halebop.

Du kan också begära tillgång via brev. På telia.se/integritet finns en blankett som du kan skriva ut, fylla i och posta till:

Telia Sverige AB
Mina Rättigheter - Privat
Svarspost 108317743
978 00 Luleå

Om du inte har möjlighet att använda blanketten kan du skriva ett brev som du skickar till adressen ovan. Det ska undertecknas av dig, innehålla ditt namn och personnummer samt vilken data du vill ha tillgång till.

En speciell registerutdragsförfrågan för enskild firma hänvisas till:

Telia Sverige AB
Mina Rättigheter - Företag
Svarspost 108317743
978 00 Luleå

Rätt till rättelse

Vi har ett ansvar för att den data vi behandlar är korrekt, men du som kund har också rätt att komplettera med uppgifter som saknas och som är relevanta. Om du upptäcker felaktig data om dig har du rätt att begära att få denna rättad.

När din data rättas, kommer vi att underrätta dem som vi har lämnat ut datan till om att denna rättelse har ägt rum – förutom i de fall då det skulle visa sig omöjligt eller innebära en alltför betungande insats. Vi kommer även, på din begäran, att informera dig om till vem rättelsen har lämnats ut.

Så här begär du rättelse

På Mitt Telia/Mitt Halebop (under Mitt konto) kan du enkelt begära att få uppgifter rättade.

Du kan också begära rättelse via brev. Brevet ska undertecknas av dig, innehålla namn och personnummer samt vilken data du vill få rättad. Skicka brevet till:

Telia Sverige AB
Mina Rättigheter - Privat
Svarspost 108317743
978 00 Luleå

Vi kommer att besvara en begäran från dig utan onödigt dröjsmål och senast inom en månad från det att begäran kom in till oss.

Rätt till radering (Rätt att bli bortglömd)

Kunddata sparas så länge du är kund hos Telia och därefter som längst 24 månader efter det att avtalsförhållandet upphört. Fakturauppgifter och fakturaunderlag sparas så länge det är nödvändigt enligt lag, t.ex. bokföringslagen.

Som kund har du rätt att utan onödigt dröjsmål få följande 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 ditt samtycke och du återkallar detta.
- Om behandlingen sker för direktmarknadsföring och du motsätter dig att uppgifterna behandlas.
- Om du motsätter dig databehandling som sker efter en intresseavvägning och det inte finns berättigade skäl som väger tyngre än ditt intresse.
- Om data inte har behandlats enligt regleringen.
- Om radering krävs för att uppfylla en rättslig skyldighet.

Om data raderas, kommer vi att underrätta dem som vi har lämnat ut data om dig till, om att denna radering har ägt rum. Detta gäller dock inte om det skulle visa sig omöjligt eller innebära en alltför betungande insats. Vi kommer även, på din begäran, att informera dig om till vem informationen har lämnats ut.

Så här begär du radering

För att utöva rätt till radering kan du återkalla ditt samtycke samt utöva din rätt till invändning.

Rätt till invändning

Du har rätt att göra invändningar mot behandling av din data som vi utför med stöd av intresseavvägning. Du måste då specificera vilken behandling du 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 du alltid rätt att när som helst invända mot behandlingen.

Så här invänder du

På Mitt Telia/Mitt Halebop (under Mitt konto) kan du enkelt invända mot behandling.

Du kan även skicka en skriftlig begäran till:

Telia Sverige AB
Mina Rättigheter - Privat
Svarspost 108317743
978 00 Luleå

Vi kommer att besvara en begäran från dig utan onödigt dröjsmål och senast inom en månad från det att begäran kom in till oss. När du har lämnat en invändning kan det ta upp till två veckor innan vi kan tillgodose den.

Rätt till begränsning

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

- När du anser att din data inte är korrekt och du därför har begärt rättelse hos oss. Du kan då begära att behandlingen av din data begränsas under tiden som utredningen pågår hos oss.
- När databehandlingen är olaglig men du motsätter dig att din data raderas och istället begär att användningen av dessa uppgifter begränsas.
- När du behöver din data för att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk, även om vi inte längre behöver din data för ändamålen med vår behandling.
- När du har invänt mot behandling av din data får vi fortsätta att behandla din data under den tid som kontrollen pågår.
- Om behandlingen av din 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.

Så här begär du tillfällig begränsning

På Mitt Telia/Mitt Halebop (under Mitt konto) kan du enkelt begära en tillfällig begränsning.

Du kan även skicka en skriftlig begäran som ska vara undertecknad av dig, innehålla ditt namn och personnummer samt vilken data du vill begränsa och varför.

Telia Sverige AB
Mina Rättigheter - Privat
Svarspost 108317743
978 00 Luleå

Vi kommer att besvara en begäran från dig utan onödigt dröjsmål och senast inom en månad från det att begäran kom in till oss.

Rätt till dataportabilitet

Du har rätt att få ut och på annat håll använda sådan data som du själv har lämnat till oss för att använda dem på annat håll (kallas också att portera). Till exempel att flytta dina uppgifter till en annan operatör eller it-miljö.

Detta gäller i de fall då du har lämnat ditt samtycke till databehandlingen eller om behandlingen behövs för att vi ska kunna tillhandahålla tjänster till dig enligt det avtal du har ingått med oss. Däremot har du inte rätt att flytta dina uppgifter om vi behandlar dessa på grund av intresseavvägning eller skyldighet enligt lag.

Så här begär du portering av data

På Mitt Telia/Mitt Halebop (under Mitt konto) kan du enkelt begära portering av data.

Vi kommer att besvara en begäran från dig utan onödigt dröjsmål och senast inom en månad från det att begäran kom in till oss.

Anmälan av överträdelse (klagomål)

Om du anser att din data behandlas i strid med gällande regelverk, bör du anmäla det till oss snarast genom att ringa till vår kundtjänst på 90 200. Du kan också kontakta vårt dataskyddsombud (se kontaktuppgift på första sidan).

Du kan även lämna in ett klagomål till Datainspektionen.

Skadestånd

Om du har lidit skada på grund av att din data har behandlats i strid med gällande rätt kan du ha rätt till skadestånd. Du kan då begära skadestånd från oss eller väcka skadeståndstalan i domstol.

En sådan begäran ska göras skriftligen till oss och innehålla uppgift om fullständigt namn, personnummer och eventuellt abonnemangsnummer. Skicka till:

Telia Sverige AB
Box 50077
973 22 Luleå

Cookies

På våra webbsidor används cookies. Det är små textfiler som lagras på din dator när du besöker en webbplats. Cookies används för vissa funktioner som förbättrar våra webbsidor för användaren eller ger oss statistik om användandet av sajten.

På våra webbsidor används cookies. Enligt lag ska alla som besöker en webbplats informeras om vad cookies används till. Användaren ska också ges möjlighet att samtycka till att cookies används för att lagra eller hämta uppgifter i t.ex. mobil eller dator. De flesta webbläsare ger dig möjlighet att blockera cookies. Gå till telia.se/cookiepolicy för mer information om hur vi hanterar cookies.

Försvarets radioanstalt

FRA står för Försvarets Radioanstalt och vi som operatör är skyldiga att förse FRA med vissa data. Syftet är att kartlägga yttre militära hot mot Sverige, hot från internationell terrorism och grov brottslighet etc.

För att inhämtning av signaler i elektronisk form enligt lagen (2008:717) om signalspaning i försvarsunderrättelseverksamhet ska kunna ske, är operatörer som äger tråd i vilka signaler förs över Sveriges gräns skyldiga att överföra sådan trafik till samverkanspunkter och att förse FRA med vissa ingångsvärden.

Gå till fra.se för mer information.

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.

Övrigt

Denna Integritetspolicy gäller när du använder produkter och tjänster som tillhandahålls av Telia i Sverige eller när du besöker de av våra webbplatser som vänder sig till kunder i Sverige. Den gäller inte för något annat företags webbplats eller tjänster, även om de kan nås via Telias nät eller tjänster.

Om integritetspolicyen kan komma att uppdateras och vi meddelar i så fall detta på telia.se/integritet. Där sparar vi även tidigare versioner i ett arkiv som du då hittar på samma länk.