



# Personuppgiftspolicy – Privatkunder

Gäller fr.o.m. 2020-03-01

Vi vill erbjuda dig en bra upplevelse av våra produkter och tjänster och för det behöver vi – Chilimobil Sweden AB ("Chilimobil", "vi", "oss") – samla in en del personuppgifter från dig. Du kan vara säker på att vi behandlar dina uppgifter och din information till oss på ett kontrollerat och framförallt tryggt sätt.

Du kan alltid kolla med oss hur vi behandlar dina uppgifter och hur dessa hanteras i våra olika system, varav några finns beskrivna i detta policydokument.

Denna policy syftar till att beskriva hur vi samlar in och hanterar dina personuppgifter när du beställer och använder ett abonnemang, köper produkter eller andra tjänster från oss ("Tjänsten" eller "Tjänsterna"), eller besöker [www.chilimobil.se](http://www.chilimobil.se) ("Hemsidan"). Den beskriver också vilka som är dina rättigheter i dessa frågor.

Uppdaterad: 2020-03-01

## 1. Du kan lita på oss

Vi är personuppgiftsansvariga för dina personuppgifter, enligt denna policy. Du kan när som helst kontakta oss om du har frågor kring dina personuppgifter genom att chatta med oss via Hemsidan eller mejla oss på [kundservice@chilimobil.se](mailto:kundservice@chilimobil.se).

Vi har även utsett ett dataskyddsbud, som hjälper oss att se till så att dina personuppgifter behandlas på ett korrekt och lagligt sätt. Du kan kontakta dataskyddsbudet i alla frågor som rör Chilimobils behandling av dina personuppgifter och utövandet av dina rättigheter, genom att mejla till [dataskydd@chilimobil.se](mailto:dataskydd@chilimobil.se).

## 2. Personuppgifter som vi samlar in

Chilimobil kan bland annat behandla följande typer av personuppgifter om dig:

• **Kunduppgifter.** När du beställer Tjänster behöver du uppgive din epost och ditt personnummer på Hemsidan. Chilimobil kommer automatiskt att fylla i ditt namn och din folkbokföringsadress, så du slipper göra det själv.

Dessa uppgifter hämtas från UC, Upplysningscentralen, med hjälp av ditt personnummer. Om Chilimobil ska hjälpa dig att flytta ditt nummer, kommer du även behöva ange ditt befintliga mobiltelefonnummer.

• **Trafikdata.** Trafikdata är information som rör din användning av mobilnätet. Trafikdata samlas till exempel in när du ringer, sms:ar

eller kopplar upp dig mot nätet.

Chilimobil kommer självklart inte spela in dina samtal och kan inte heller se innehållet i dina sms. Vi kan däremot se telefonnummer som du har ringt eller sms:at till, samt när och hur länge du har ringt någon. Chilimobil kan också se om du har använt ditt abonnemang utomlands.

• **Kreditkoll.** Chilimobil gör ibland en kreditkoll i samband med din beställning, till exempel om du ska ha tillgång till betalsamtal, utlandssamtal eller andra betaltjänster som inte ingår i dina Tjänster.

Chilimobil ser inga uppgifter om innehållet i kreditupplysningen, utan bara om du bedöms kreditvärdig eller inte. Kreditupplysningen görs för närvarande genom UC, Upplysningscentralen.

• **Kommunikation.** Du kan alltid kontakta oss om du har frågor eller behöver hjälp, eller för att ge oss feedback. Du kan till exempel mejla oss på [kundservice@chilimobil.se](mailto:kundservice@chilimobil.se) eller skriva till oss i chatten på Hemsidan.

Du styr själv över innehållet i dina meddelanden till oss. Försök att bara inkludera uppgifter som är relevanta för din fråga och undvik helst känsliga uppgifter om det går. Du kan i en chatt be oss ringa upp dig ifall det kan hjälpa dig. Chilimobil spelar inte in några samtal, men brukar anteckna relevanta uppgifter från samtalet för att kunna ge dig absolut bästa service.

• **Betalningsuppgifter.** Chilimobil samlar in olika typer av uppgifter beroende på hur du betalar för Tjänsterna. Om du betalar med kort kommer till exempel dina kredit- och betalkortsuppgifter samlas in. Chilimobil kommer att inneha uppgifter om dina inbetalningar till oss.

• **Enhetsinformation.** När du besöker Hemsidan samlas så kallad enhetsinformation in från din dator (eller mobila enhet). Informationen avser till exempel IP-adress, språk, webbläsare, operativsystem och skärmapplösning samt datum och tid för ditt besök. Denna information samlas in med hjälp av cookies.

## 3. Hur vi samlar in uppgifter från dig

• **Information som du lämnar till oss.**

Merparten av alla uppgifter lämnar du själv till Chilimobil, till exempel när du beställer Tjänster, uppdaterar dina uppgifter på "MittChili" eller kommunicerar med oss via mejl eller chatt. Det är frivilligt att lämna uppgifter. En del uppgifter är dock nödvändiga för att kunna beställa och

använda Tjänsterna, eller för att vi skall kunna hjälpa dig på bästa sätt.

• **Information som samlas in på andra sätt.** Chilimobil kan även inhämta information om dig på andra sätt, till exempel från Chilimobils leverantörer, samarbetspartners och andra pålitliga källor. Bland annat hämtas ditt namn och din folkbokföringsadress automatiskt från UC, Upplysningscentralen, med hjälp av ditt personnummer.

Chilimobil hyr in sig på Tres mobilnät och kommer därför behöva hämta din trafikdata från dem. Enhetsinformation samlas in från din dator (eller annan enhet) med hjälp av cookies när du besöker Hemsidan.

När du har skapat ett konto på "MittChili" kan du logga in med Facebook, Google eller via Mobilt Bank-ID. Chilimobil kommer i så fall automatiskt inhämta en del uppgifter om dig från tex Facebook. Du kommer själv godkänna detta och då även kunna se vilka typer av uppgifter som kommer inhämtas.

## 4. Så här hanterar vi dina uppgifter

Dina personuppgifter används framförallt för att tillhandahålla dig Tjänsterna. Chilimobil kommer bland annat behandla dina personuppgifter för följande ändamål och baserat på de rättsliga grunder som anges nedan.

I de fall vi anger att vi har ett s.k. berättigat intresse för behandlingen så har vi gjort bedömningen att behandlingen är nödvändig för ett eller fler av våra berättigade intressen och att dina intressen och rättigheter inte väger tyngre.

• **För att hantera din beställning.** Chilimobil kommer att behandla dina personuppgifter för att hantera din beställning av Tjänster. Till exempel kommer ditt namn och din adress användas för att posta ditt simkort till dig.

Att du lämnar de uppgifter som vid beställningen markerats som obligatoriska är en förutsättning för att vi ska ingå avtal med dig och för att du ska kunna börja använda Tjänsterna.

Chilimobil kan även göra en kreditkoll i samband med din beställning. Det görs bara om du vill aktivera betalsamtal, utlandssamtal eller andra betaltjänster.

Kreditkollen utförs helt automatiserat och tar bland annat hänsyn till om du har tidigare betalningsanmärkningar. Chilimobil kommer att neka din beställning om din kreditvärdighet är för låg. Detta är nödvändigt för att säkerställa att du kan betala för Tjänsterna som överenskommet.



# Personuppgiftspolicy – Privatkunder

Gäller fr.o.m. 2020-03-01

Du får gärna höra av dig till oss om du tycker att en kreditkoll gett en felaktig bild av din kreditvärdighet, eller om du har frågor om logiken bakom den. Mejla i så fall till kundservice@chilimobil.se.

Den rättsliga grunden för behandlingarna enligt denna punkt är att behandlingen är nödvändig för att fullgöra/inleda avtal med dig samt att vi har ett berättigat intresse av att kunna visa att vi följer tillämplig lag.

#### • För att du ska kunna använda Tjänsterna.

Dina personuppgifter kommer framförallt att behandlas för tillhandahålla dig Tjänsterna, till exempel för att du ska kunna surfa, ringa och skicka sms/mms till andra. Detta är nödvändigt för att du ska kunna använda Tjänsterna på det sättet vi lovat (dvs. för att fullgöra avtalet mellan oss).

• **För att hantera dina betalningar.** Dina personuppgifter (bl.a. trafikdata och betalningsuppgifter) kommer användas för att hantera dina fakturor och betalningar för Tjänsterna. Detta är nödvändigt för att Chilimobil ska kunna ta betalt för Tjänsterna, vilket vi har ett berättigat intresse av.

Chilimobil har också en rättslig skyldighet att spara bokföringsunderlag i enlighet med lag samt att tillhandahålla dig en specificerad telefonräkning. Denna specifikation kommer att finnas tillgänglig för dig när du är inloggad på "Mittchili".

• **För att skicka information till dig.** Dina personuppgifter (bl.a. e-postadress och mobilnummer) kan användas för att skicka meddelanden till dig, till exempel om att din datamängd håller på att ta slut, priser som gäller utomlands eller annan relevant information om Tjänsterna, Chilimobil och våra andra tjänster och erbjudanden (du har alltid rätt att när som helst avregistrera dig från sådan marknadsföring).

Detta är nödvändigt för att tillhandahålla dig Tjänsterna och för andra berättigade intressen, bland annat för att se till att du har koll på dina kostnader och förstår vilka kostnader som uppkommer i olika sammanhang samt lämna dig erbjudanden om våra tjänster.

Bland annat har Chilimobil en rättslig skyldighet att upplysa dig om kostnader som uppstår i samband med att du t.ex. använder Tjänsterna i utlandet.

• **För att ge dig support.** Dina personuppgifter kan behöva användas för att undersöka, svara på och lösa klagomål och problem med Tjänsterna. Detta är nödvändigt för att du ska kunna använda Tjänsterna som avtalat och för andra berättigade intressen,

bland annat Chilimobils intresse av att ha nöjda kunder och att kunna ge bästa service.

• **För att utveckla och förbättra Chilimobils tjänster.** Dina personuppgifter kan användas för att skapa statistik i ett övergripande format, där inte dina specifika data är av särskilt intresse. Statistik kan till exempel röra Chilimobils kunders genomsnittliga förbrukning av surfmängd, hur länge kunder stannar hos oss, eller återkommande problem och frågor.

Enhetsinformation och samlad statistik kan bland annat användas som underlag för att fortsätta utveckla och förbättra Chilimobils abonnemang och tjänster. Detta är nödvändigt och följs av vårt berättigade intresse att fortsätta kunna leverera en bra upplevelse till dig som kund.

Viss trafikdata, t.ex. information om din användning av Tjänsterna, behandlas med stöd av ditt samtycke för att ge dig information om din användning av Tjänsterna och ge dig skräddarsydda erbjudanden baserat på din användning.

• **För att skydda Chilimobil, dig och andra.** Chilimobil kan behandla dina uppgifter för att utreda om du eller någon annan gjort sig skyldig till missbruk eller bedrägeri, till exempel om någon annan beställer ett abonnemang med dina uppgifter.

Vi kan även behandla dina uppgifter för att försvara eller göra gällande våra juridiska rättigheter och affärsintressen. Detta kan till exempel behövas om du eller någon annan riktar krav mot oss, eller bryter mot avtalet mellan oss.

Detta är nödvändigt för att tillgodose våra berättigade intressen, bland annat av att skydda och tillvarata våra affärsintressen (inklusive att behandla uppgift om din dataförbrukning över en tidsperiod om fyra månader för att upptäcka missbruk och onormal dataförbrukning, t.ex. användning av roaming och eventuell nationell inaktivitet kombinerad med roaming, samt för att begränsa dataanvändning inom ramen för Tjänsten i enlighet med vad som följer av våra allmänna villkor), förhindra bedrägerier och skydda våra kunder.

Trafikdata behandlas på grund av rättslig skyldighet, d.v.s. eftersom vi måste göra det enligt lag.

• **För att följa lagar och andra rättsliga krav.** Ibland kan lagar eller andra rättsliga krav kräva att Chilimobil behandlar uppgifter om dig, t.ex. för att fullgöra vår bokföringsskyldighet.

#### 5. Vi kan behöva dela din information med andra

Chilimobil kan ibland behöva dela dina personuppgifter med andra pålitliga personer och företag. Till exempel kan dina personuppgifter delas med:

#### • Administratör av en familjs abonnemang.

Den som är administratör för fler abonnemang inom en familj kan se samtliga uppgifter (t.ex. samtalsspecifikation) avseende de abonnemang som är kopplade till huvudnumret, dvs den som betalar. Det innebär alltså att om ditt abonnemang tillhör någon annan som betalar så kommer vi att dela dina uppgifter med administratören av detta "huvudabonnemang".

#### • Chilimobils underleverantörer och konsulter.

Dina personuppgifter kommer delas med utvalda företag som hjälper oss att leverera Tjänsterna och Hemsidan till dig. Dessa företag får bara behandla dina personuppgifter enligt instruktioner från oss, eller för att uppfylla sina rättsliga skyldigheter.

Chilimobil jobbar bara med seriösa och noggrant utvalda leverantörer, så dina personuppgifter är i trygga händer. Chilimobil använder till exempel [Zendesk](#) som system för kundservice, XTS Data som leverantör av kundsystem och Leissner Data, vilka hjälper oss att sammanställa dina samtalsspecifikationer samt underlag för din betalning till oss.

• **Mobiloperatörer.** Chilimobil hyr in sig på mobilnätet hos nätoperatören Tre. Det innebär att Tre kommer att få del av din trafikdata. När du ringer till en mottagare i en annan operatörs nät kan vissa uppgifter då även behöva lämnas ut till den operatören.

Tre och andra nätleverantörer behöver även behandla vissa uppgifter (mobilnummer och simkortets identifikationsnummer) för att du ska kunna använda Tjänsterna.

• **Myndigheter.** Chilimobil kan ibland behöva lämna nödvändig information till myndigheter, till exempel räddningstjänsten, Polisen, Skatteverket, domstolar eller andra myndigheter.

Chilimobil kommer bara lämna ut dina personuppgifter till myndigheter om vi är skyldiga att göra det enligt lag eller myndighetsbeslut, eller om du annars har godkänt det.

• **Övriga.** Chilimobil kan även komma att lämna ut dina personuppgifter till andra företag, organisationer eller personer, under



# Personuppgiftspolicy – Privatkunder

Gäller fr.o.m. 2020-03-01

förutsättning att du har godkänt det. Inte annars.

## 6. Även utanför EU/EES behöver din information hanteras

Chilimobil strävar alltid efter att behandla dina personuppgifter inom EU/EES-området. Dina personuppgifter kommer dock i några fall behöva överföras till aktörer utanför EU/EES.

Till exempel kommer dina personuppgifter överföras till vårt ärendehanterings-system Zendesk, som kan komma att behandla dina uppgifter i USA. Observera att andra regler kan gälla för dina personuppgifter utanför EU/EES. Här kan du läsa mer om i vilka länder dina personuppgifter kan behandlas.

I den omfattning som behandling av dina personuppgifter sker utanför EU/EES så sker det alltid enligt gällande lag och tillämpliga skyddsregler. Chilimobil arbetar dock endast med seriösa och trovärdiga partners och ser alltid till att tillräckliga legala, tekniska och organisatoriska åtgärder finns på plats för att säkerställa att dina personuppgifter hanteras säkert och med en skäligen skyddsnivå.

De företag som behandlar personuppgifter för vår räkning har antingen antagit s.k. standardavtalsklausuler (som du kan ta del av och [läsa mer om här](#)), och/eller så sker behandlingen i sådana länder som EU-kommissionen har beslutat erbjuda adekvat skyddsnivå för personuppgifter (här kan du [läsa mer](#) om vilka dessa länder är och ta del av kompletterande information). Du kan alltid kontakta oss om du har frågor kring tillämpliga skyddsåtgärder.

## 7. Över hur lång tidsperiod sparar vi dina uppgifter?

Chilimobil sparar dina personuppgifter så kort tid som möjligt. Chilimobil kommer radera (eller anonymisera) dina personuppgifter så snart Chilimobil har uppfyllt det ändamål som uppgifterna samlades in för.

Detta innebär att vi kommer radera de uppgifter vi inte längre behöver om du (hoppas inte!) lämnar oss som kund etc. Samma personuppgift kan sparas för skilda ändamål. Till exempel kan din e-postadress sparas för att du ska kunna logga in på "MittChili", trots att den har gallrats bort för exempelvis att skicka meddelanden till dig.

Chilimobil kontrollerar regelbundet behovet av att spara dina uppgifter, med hänsyn till tillämpliga lagkrav. Chilimobil sparar generellt sett merparten av dina uppgifter så länge som du är kund hos oss och ett år därefter.

Trafikdata lagras i maximalt ett år, räknat från den dag du fakturerades för den trafik som

fakturan avser. Personuppgifter som behandlas med stöd av ditt samtycke (t.ex. viss trafikdata beskriven ovan) raderas när du återkallar ditt samtycke. Dina personuppgifter kan dock ibland behöva sparas en längre tid, om det krävs för att uppfylla rättsliga skyldigheter.

Dessa skyldigheter följer bland annat av bokförings- och skattelagstiftning. Dina uppgifter kommer i så fall bara användas för att uppfylla dessa skyldigheter och inget annat.

## 8. Cookies

Som många andra, använder Chilimobil cookies och liknande tekniker på Hemsidan för att samla in enhetsinformation. Du kan kontrollera inställningarna för cookies i din webbläsares inställningar. Läs mer om cookies i Chilimobils Cookie Policy, som du finner under [chilimobil.se/cookies](http://chilimobil.se/cookies).

## 9. Din fulla rätt att hantera dina uppgifter

Du har full rätt att få information från oss och också kunna påverka hur dina personuppgifter behandlas av oss. Här följer en kort sammanfattning av dina rättigheter.

• **Rätt att invända mot behandling.** Du har rätt att invända mot att dina personuppgifter behandlas för berättigade intressen. Det innebär att Chilimobil antingen måste bevisa att det finns berättigade skäl för behandlingen, som överväger dina intressen, eller sluta med behandlingen. Du kan alltid kontakta Chilimobil för att få mer information om den intresseavvägning som Chilimobil har gjort.

• **Rätt att få tillgång till och flytta din data.** Du kan när som helst begära en kopia av dina personuppgifter och information om hur dessa har inhämtats, används, delas m.m. Du har även rätt att få ut de uppgifter som du tillhandahållit oss i ett allmänt använt maskinläsbart format (s.k. dataportabilitet) samt att vi när det är tekniskt möjligt för över dessa uppgifter till en annan personuppgiftsansvarig, till exempel en annan mobiloperatör.

• **Rätt att radera uppgifter.** Du har rätt att begära att en personuppgift om dig raderas. Personuppgifterna ska bland annat raderas om uppgiften inte längre är nödvändig för syftet som den samlades in för, eller om Chilimobil saknar laglig grund för att behandla uppgiften.

• **Rätt att rätta felaktiga uppgifter.** Du har rätt att begära att felaktiga personuppgifter rättas. Du har även rätt att komplettera ofullständiga personuppgifter. Många av dina

uppgifter kan du själv ändra direkt i "MittChili".

• **Rätt till begränsning.** Du har rätt att begära att behandlingen av dina personuppgifter begränsas, t.ex. tills dess felaktiga uppgifter har rättats eller en invändning från dig har utretts.

• **Rätt att återkalla ditt samtycke.** Du har rätt att när som helst återkalla ett samtycke som du har lämnat till oss. Notera dock att det inte påverkar den behandling som utförts innan återkallelse.

Observera att det kan finnas lagregler som begränsar, eller utökar, dina rättigheter. Till exempel kan rättsliga skyldigheter hindra oss från att lämna ut eller flytta delar av dina uppgifter, eller från att omedelbart radera dina uppgifter.

Chilimobil kommer behöva bekräfta din identitet innan en begäran från dig kan utföras. Det görs bland annat för att undvika att dina personuppgifter felaktigt raderas eller lämnas ut till fel person.

## 10. Om du har synpunkter och vill klaga

Om du har synpunkter eller frågor om vår behandling av dina personuppgifter får du gärna kontakta oss genom vårt dataskyddsombud på [dataskydd@chilimobil.se](mailto:dataskydd@chilimobil.se) eller genom att skicka brev till Chilimobil Sweden AB, Att. Dataskydd, Internetstiftelsen, Box 92073, 120 07 Stockholm.

Du har även rätt att kontakta och klaga hos tillämplig tillsynsmyndighet, som i Sverige är Datainspektionen, om du anser att dina personuppgifter har hanterats felaktigt av Chilimobil.

Läs mer på [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se).

## 11. Förändringar av uppgiftspolicyn

Denna personuppgiftspolicy kan ibland behöva ändras eller uppdateras, till exempel om vi behöver behandla dina personuppgifter på andra sätt. Du kommer informeras om några betydelsefulla ändringar görs, för att ge dig möjlighet att ta ställning till ändringen innan den börjar gälla. Du kan se längst upp när policyn uppdaterades senast.