

## Vi hanterar dina uppgifter säkert

Direkt i samband med att du ingår avtal med oss förser du oss med vissa personuppgifter. När du sedan kommit igång med våra tjänster och produkter genereras ytterligare information. Det är viktigt för oss att du känner dig trygg och att du har ett förtroende för hur vi hanterar dina uppgifter.

Vi på Ålcom vidtar lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder, förenliga med branschstandard, för att säkerställa att din information skyddas från att obehöriga får del av den. Endast en begränsad andel av våra anställda har tillgång till informationen om dig och deras hantering av informationen är strikt reglerad.

Allt för att du ska kunna få en så bra och anpassad service som möjligt utan att någon information eller personuppgift samlas in, lagras eller hanteras i onödan.

## Vilka personuppgifter hanterar vi?

De personuppgifter som vi samlar in om dig utgörs dels av Kunduppgifter, dels av så kallade Trafikuppgifter.

### **Kunduppgifter:**

Kunduppgifter är sådana uppgifter som exempelvis namn, adress, e-postadress, telefonnummer, personnummer, IP-adress samt betalningsinformation och information om vilka tjänster du har och hur du använder dem. Därutöver behandlar vi även annan information som du lämnat vid dina kontakter med oss. Kunduppgifterna kan komma att kompletteras genom inhämtning från privata och offentliga register, t.ex. adressuppdatering och kreditprövning av kunder. Vid tecknande av abonnemang görs en kreditupplysning.

### **Trafikuppgifter:**

Trafikuppgifter är uppgifter som är nödvändiga för att kunna överföra information i ett elektroniskt kommunikationsnät eller för att fakturera sådan överföring, (t.ex. när du ringer ett samtal eller skickar SMS eller e-post). Här avses alltså inte själva innehållet som överförs, utan uppgifter som beskriver överföringen, till exempel uppgift om vem som har kommunicerat med vem och när sådan kommunikation har skett. Det är också uppgifter för att fakturera för detta meddelande eller för samtrafik. Exempel är tidpunkt 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.

## Vad används uppgifterna till?

Enligt gällande dataskyddsreglering får personuppgifter bara samlas in för "särskilda, uttryckligt angivna och berättigande ändamål." Personuppgifterna får sedan inte behandlas på ett sätt som är oförenligt med dessa ändamål. Dessutom måste man också ha stöd i dataskyddsreglering för att hantera personuppgifter, ett sådant stöd kallas för rättslig grund.

### **För att vi lagligen ska få behandla dina personuppgifter krävs det att någon av följande grunder är uppfylld:**

- (1) behandlingen är nödvändig för att vi ska kunna fullgöra vårt avtal med dig,
- (2) behandlingen är nödvändig för att vi ska kunna fullgöra en rättslig förpliktelse som vi har (dvs om vi har en legal skyldighet att göra något enligt en annan lag),
- (3) Behandling är nödvändig för berättigade intressen hos Ålcom och att dina intressen av skydd för dina personuppgifter inte väger tyngre (intresseavvägning), eller
- (4) i specifika fall, efter att du har lämnat ditt samtycke till just den behandlingen.

För att vi ska kunna tillhandahålla våra tjänster och produkter till dig behöver vi behandla och hantera dina personuppgifter. Nedan följer exempel på för vilka ändamål vi behandlar dina personuppgifter och med vilken rättslig grund vi gör detta. Viss behandling kan kräva den rättsliga grunden samtycke. I sådana fall kommer vi att hämta in ditt samtycke för just den behandlingen innan sådan behandling påbörjas.

### **Tillhandahållande av tjänster**

#### **Ändamål**

Vi behandlar dina personuppgifter i den omfattning det behövs för att vi ska kunna identifiera dig som vår kund eller användare, för att vi ska kunna fullfölja vårt avtal med dig om leverans av tjänster och produkter – till exempel för att säkerställa drift och support av våra tjänster och för att koppla fram ett samtal, 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 ingångna avtal**

### **Annan kommunikation om tjänster**

#### **Ändamål**

Vi behandlar personuppgifter i samband med annan kommunikation med dig, till exempel för att tillhandahålla dig serviceinformation och uppdateringar av tjänsterna för att

din tjänst ska fungera så bra som möjligt. Vi behandlar även personuppgifter när vi är i kontakt med dig i frågor angående våra tjänster. När du ringer till vår Kundservice, kan samtalet komma att spelas in och om du chattar med vår Kundservice kan texterna analyseras.

Vi behandlar även uppgifter som vi från tid till annan separat samlar in från dig, exempelvis genom att du väljer att svara på ett frågeformulär som vi har skickat till dig.

**\*Rättslig grund: \*Berättigat intresse**

## Utveckling av tjänster

### Ändamål

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

**\*Rättslig grund: \*Berättigat intresse**

## Direktmarknadsföring

### Ändamål

Vi behandlar olika typer av data för att kunna marknadsföra våra produkter och tjänster direkt till dig. För dessa ändamål kan vi kommunicera med dig genom till exempel brev, sms, mms, telefon, e-post och via vår webb. Vi kan även komma att sammanställa statistik för analysbehov.

**Rättslig grund: Berättigat intresse**

Våra berättigande intressen för denna behandling är att marknadsföra våra befintliga eller nya tjänster. För detta ändamål kan vi komma att använda Kunduppgifter som till exempel namn, adress, telefonnummer, demografiuppgifter (såsom kön och ålder), vilken tjänst du har samt viss användardata (som till exempel tittande på olika tv-kategorier). I de fall vi behöver använda Trafikuppgifter för detta ändamål kommer vi att separat hämta in ett samtycke från dig.

## Informationssäkerhet och för att förhindra missbruk av tjänster

### Ändamål

Vi behandlar data i syfte att tillgodose säkerhet för alla våra tjänster, produkter 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 (Kunduppgifter) och rättslig förpliktelse (Trafikuppgifter).

Den ovan beskrivna behandlingen är en förutsättning för att vi ska kunna tillhandahålla tjänsterna. Om vi inte kan utföra sådan behandling kan vi inte tillhandahålla tjänsterna men din betalningsskyldighet kvarstår under avtalstiden. De uppgifter som kan komma att behandlas för detta ändamål är till exempel IP-adresser, typ av uppkopplad enhet och trafikmängd. Efterlevnad av lagar

### Ändamål

Vi behandlar personuppgifter i syfte att fullgöra våra lagstadgade skyldigheter.

**Rättslig grund: Rättslig förpliktelse.**

Exempel på behandling som kan förekomma för detta ändamål är lagring av faktureringsunderlag för att uppfylla vår skyldighet enligt bokföringslagen, på begäran av brottsbekämpande myndighet utlämnande av information om exempelvis vem som använder en viss IP-adress vid en viss tidpunkt eller utlämnande av telefonnummer (i de fall du har en telefoni-tjänst) till Alarmcentralen vid nödsamtal.

## Hur samlas uppgifterna in?

- Vi samlar in uppgifter i samband med att du blir kund hos oss och själv lämnar uppgifter till oss. Vi samlar även in uppgifter när du i annat fall kommunicerar med oss till exempel för att få viss information eller när du väljer att svara på ett frågeformulär som vi har skickat ut till dig eller prenumererar på våra nyhetsbrev.
- Vi samlar in uppgifter som 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 inhämtar uppgifter från andra källor som privata och offentliga register exempelvis Asiakastieto, samt från andra operatörer och samarbetspartners (såsom nätägare och andra fastighetsägare).
- Vi samlar in uppgifter genom att våra webbsidor använder cookies som samlar in information på och från din webbläsare.
- Vilken information vi samlar in om dig beror självklart på vilken/vilka av våra tjänster som du använder.

## Hur länge sparas uppgifterna?

Vi sparar aldrig personuppgifter längre än vad vi behöver. De uppgifter som vi samlar in och som genereras när du använder våra tjänster och produkter behandlas för olika ändamål. De sparas därmed också under olika långt tid beroende på vad de ska användas till och våra skyldigheter enligt lag.

- Kunddata sparas så länge du är kund hos Ålcom 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. Dessa data sparas under 6-24 månader.

- Kreditupplysningsinformation raderas efter maximalt 3 månader från inhämtande.

- Ärendehistorik från supportärenden raderas efter maximalt 36 månader från kontakten.

- För att kunna avhjälpa eventuella fel på den tjänst du har beställt och förbättra tjänstens funktioner sparar vi uppgifter i maximalt 6 månader.

- För att kunna administrera och erbjuda dig attraktiva tjänsteerbjudanden och genomföra marknads- och kundanalyser sparas uppgifter om din användning av våra tjänster i maximalt mellan 12-36 månader från behandlingens påbörjande.

- 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 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 uppgifter vi har på grund av en rättslig förpliktelse sparas så länge som den aktuella lagen kräver.

## Till vem lämnas uppgifterna ut?

Under vissa omständigheter kan vi komma att dela med oss av information om dig till andra vilket vi närmare beskriver nedan.

### Underleverantörer och våra ägarbolag som behandlar data för vår räkning

Inom olika områden anlitar vi leverantörer och i vissa fall även våra ägarbolag Mariehamns Telefon Ab och Ålands Telefonandelslag, 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 leverantörer i tredje land

Några av våra leverantörer har delar av sin verksamhet i länder utanför EU/EES området (så kallade "tredje land"). En anledning till detta kan vara att tillhandahålla oss dygnet runt support. För det fall vi överför dina personuppgifter till leverantörer i ett sådant tredje land, vidtar vi lämpliga skyddsåtgärder och säkerställer att överförda personuppgifter hanteras enligt gällande dataskyddsreglering. Vi ser då till att leverantören ingår avtal med oss där de förbinder sig att följa de bestämmelser som EU-kommissionen har godkänt beträffande skydd för den personliga integriteten.

### För dig som har gruppavtal genom din förening eller fastighetsägare

Om din förening eller fastighetsägare har ett gruppavtal med oss och du har beställt en tjänst och använt grupp Rabatten kan vi komma att lämna ut uppgift om att du har beställt tjänst som omfattas av gruppavtalet till din förening eller fastighetsägare.

### Myndigheter och Räddningstjänst

#### Vi lämnar ut dina personuppgifter:

- Till brottsbekämpande myndigheter enligt lag och myndighetsbeslut.

- Till polis och räddningstjänst vid samtal till Alarmcentralen. Rättighetsinnehavare enligt upphovsrättslagstiftningen Vi lämnar ut dina personuppgifter till rättighetsinnehavare. Detta kan dock endast ske vid upphovsrättsintrång, exempelvis olaglig fildelning av film eller musik. I sådana fall kan namn/ adress avseende IP-nummer komma att lämnas ut. Utlämnning av uppgifter i sådant fall kräver beslut av domstol samt tillräcklig bevisning.

### Tjänsteleverantörer eller andra operatörer som tillhandahåller eller medverkar till tillhandahållande av tjänster

När du ringer med oss till en mottagare i en annan operatörs nät, till exempel vid utlandssamtal (internationell roaming), kan vissa uppgifter som exempelvis telefonnummer, SIM-kortnummer och telefonens serienummer komma att behöva lämnas ut till den operatören för att vi ska kunna tillhandahålla tjänsten.

## Övriga

Om du har lämnat ditt samtycke kan vi även i andra fall än vad som anges i punkterna ovan komma att lämna ut dina personuppgifter till närstående bolag och samarbetspartners som till exempel underlag för nummerupplysning till utomstående (dvs. nummerupplysningsföretag). Utlämning av kataloguppgifter sker till katalog- och nummerupplysningsföretag enligt vad som stadgas i lagen om elektronisk kommunikation. Dessa uppgifter får enbart användas för katalog- och nummerupplysningsändamål. Hänsyn tas till vad lagen stadgar om tystnadsplikt för dem som inte lämnat samtycke till sådan utlämning.

## Hur skyddas uppgifterna?

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 en begränsad andel anställda som behöver det för sina arbetsuppgifter. Hanteringen av data är strikt reglerad, och behandlingen 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.

## Dina rättigheter

Du har rätt att veta vad vi gör med dina personuppgifter som till exempel när och hur dina personuppgifter behandlas och varför. Du har dessutom rätt att i vissa fall få ut dina personuppgifter eller få de flyttade, rättade, raderade eller blockade. Nedan listar vi upp vilka rättigheter du har och hur du kan utnyttja dem.

### Rätt till tillgång

Du har rätt att kostnadsfritt, en gång per kalenderår, få information om vilka personuppgifter om dig vi behandlar (ett så kallat registerutdrag). Begäran om sådant utdrag ska göras skriftligt och vara undertecknad av dig, samt innehålla uppgift om namn, personnummer och kundnummer. Specificera gärna de kategorier av uppgifter du vill ha tillgång till som exempelvis Kunduppgifter. Om vi av någon anledning inte kan uppfylla dina önskemål, kommer vi lämna en motivering till dig. Observera att vi endast lämna ut sådana uppgifter som vi med säkerhet vet tillhör dig. Begäran skickar du till adressen nedan. Märk kuvertet "Registerutdrag":

Ålands Telekommunikation Ab

Att. Registerutdrag

Storagatan 6

22100 Mariehamn

Du kan sedan hämta registerutdraget i vår butik mot uppvisande av giltig legitimation.

### Rätt till rättelse

Vi ansvarar för att de personuppgifter som vi behandlar är korrekta och uppdaterade. Märker du dock att vi har felaktiga uppgifter om dig har du rätt att begära att vi rättar sådana uppgifter. Du har också rätt att komplettera med sådana personuppgifter som du anser saknas och som är relevanta med hänsyn till det ändamålet vi har med behandlingen av dina personuppgifter.

Om uppgifterna har rättats på din begäran kommer vi se till att informera dem som vi har lämnat ut uppgifterna till om att uppgifterna har rättats. Detta gäller dock inte om det skulle visa sig vara omöjligt eller innebära en alltför betungande insats. På din begäran kommer vi att informera dig om till vem rättelsen har lämnats ut.

### Rätt till radering

Vi sparar dina Kunduppgifter så länge som du är kund hos oss. När avtalet mellan oss har upphört raderas de (eller anonymiseras) inom 24 månader, förutom då vi enligt lag är skyldiga att spara dem under en längre tid (exempelvis enligt bokföringslagen).

Som kund har du alltid rätt att vända dig till oss och be att dina personuppgifter raderas. I följande fall måste personuppgifter raderas:

- Om personuppgifterna inte längre behövs för de ändamål som vi har samlat in och behandlar dem för;
  - Om behandlingen grundar sig enbart på ditt samtycke och du återkallar detta samtycke;
  - Om behandlingen sker för direktmarknadsföring och du motsätter dig att personuppgifterna behandlas;
  - Om du motsätter dig den personuppgiftsbehandlingen som sker efter en intresseavvägning och det inte finns berättigande skäl som väger tyngre än ditt intresse;
  - Om personuppgifter inte behandlas enligt regleringen;
  - Om radering krävs för att uppfylla en rättslig skyldighet.
- Om personuppgifter har raderats på din begäran kommer vi informera dem som vi har lämnat ut dina personuppgifter till om att denna radering har ägt rum. Vi kommer dock inte göra detta om det skulle visa sig omöjligt eller innebära en alltför betungande insats. På din begäran kommer vi också att informera dig till vem informationen har lämnats ut.

## Rätt till begränsning av behandling

Du har rätt att i vissa fall kräva att den behandling av dina personuppgifter vi gör ska begränsas. Med begränsning menas att personuppgifterna kommer markeras så att dessa i framtiden endast får behandlas för vissa avgränsade syften.

Rätten till begränsning gäller bland annat om du anser att personuppgifterna är felaktiga och har begärt rättelse. I sådana fall kan du även begära att vår behandling av dina personuppgifter begränsas under tiden personuppgifternas korrekthet utreds.

## Rätt till invändning

Du har rätt att invända mot den behandling av dina personuppgifter som vi gör med stöd av intresseavvägning. I så fall behöver du specificera vilken behandling du invänder mot. Vid sådan invändning får vi endast fortsätta utföra behandlingen om vi kan visa att det finns tvingande berättigande skäl till att personuppgifterna måste behandlas som väger tyngre än dina intressen.

Om dina personuppgifter behandlas för direkt marknadsföring har du alltid rätt att när som helst invända mot behandlingen. Rätt till dataportabilitet

Om du har lämnat dina personuppgifter till oss har du i vissa fall rätt att få ut och använda dina personuppgifter på annat håll (dataportering). Ett exempel är när du vill flytta dina personuppgifter till en annan operatör.

För att du ska kunna nyttja din rätt till dataportabilitet måste din begäran avse sådana personuppgifter som du själv har lämnat till oss och som vi behandlar med stöd av ett samtycke från dig eller för att uppfylla avtalet vi har med dig. Du har dock inte rätt att flytta dina personuppgifter om vår behandling av dessa uppgifter är baserad på en intresseavvägning eller skyldighet enligt lag.

## Klagomål

Om du anser att vi behandlar dina personuppgifter i strid med gällande dataskyddsreglering bör du anmäla detta till oss så fort som möjligt. Du kan även vända dig direkt till Datainspektionen och lämna in ditt klagomål.

## Skadestånd

Om du har lidit skada på grund av att dina personuppgifter har behandlats i strid med gällande dataskyddsreglering kan du ha rätt till skadestånd. I sådana fall kan du, efter en skriftlig begäran, begära skadestånd från oss eller väcka skadeståndstalan i domstol.

# Kontaktuppgifter

## Personuppgiftsansvarig Ålands Telekommunikation Ab

Ålands Telekommunikation Ab är personuppgiftsansvarig och ansvarar för de personuppgifter som behandlas under varumärket Ålcom. Vi bestämmer syftet med behandlingen och på vilket sätt den ska gå till.

Ålands Telekommunikation Ab (FO 0747121-9)

Pb 233

22100 Mariehamn

## Dataskyddsombud

Valter Ulenius

## Kontakta oss för att utöva dina rättigheter

Om du vill utöva dina rättigheter så som din rätt till rättelse, radering av personuppgifter, begära en begränsning av behandling, utöva din rätt till invändning, dataportabilitet, återkallande av samtycke, lämna klagomål eller begära skadestånd kontakta vår Kundservice.

Telefon 018-22 2 22

För registerutdrag se "Rätt till tillgång".

## Invändning mot marknadsföring

Om du inte önskar ha dina personuppgifter behandlade för ändamål som rör direkt marknadsföring kan du göra ett återkallande av samtycket. Återkallande kan ske muntligen genom att du ringer till vår kundservice men vi rekommenderar att det sker skriftligen och innehåller namn och personnummer eller kundnummer. Du kan även återkalla ditt samtycke via Ålcoms kundside under Kontoinställningar.

Ålands Telekommunikation Ab

Storagatan 6

22100 Mariehamn