

GDPR

Den här policyn beskriver vilka personuppgifter vi samlar in och behandlar om dig i samband med din relation till oss som kund, spekulant och genom användandet av Svenska HemMäklarnas webbsida:

Vilka uppgifter samlar vi in?

- Vilka rättigheter har du som registrerad?
- Vem ansvarar för behandlingen?
- Laglig grund för behandlingen?
- Vad används uppgifterna till?
- Hur länge sparas information?
- Vem behandlar uppgifterna?

Hur hanterar vi säkerheten?

Alla personuppgifter samlas in och behandlas i enlighet med EU-lagstiftning för datahantering efter den nya Dataskyddsförordning (GDPR), EU 2016/679.

Det är viktigt att du känner dig bekväm med hur vi hanterar dina personuppgifter. Därför ber vi dig läsa igenom texten noga. Genom att använda Svenska HemMäklarnas tjänster accepterar du vår integritetspolicy och vår behandling av dina personuppgifter.

Allmänt om GDPR

Från den 25 maj 2018 gäller den nya Dataskyddsförordning (GDPR). GDPR ersätter den befintliga Personuppgiftslagen (PUL) och gäller för alla EU-länder.

Beskrivning av GDPR

GDPR har tagits fram för att skydda dig som kund och dina rättigheter avseende hantering och spridning av dina personuppgifter. Tanken är att du som vår kund skall känna dig trygg med att dina registrerade uppgifter inte används på ett otillbörligt sätt.

Vad är en personuppgift?

En personuppgift är sådan data som på något sätt identifierar dig som person. Dvs namn,

adress, telefon, mail etc. Icke-personlig information inkluderas inte då detta räknas som affärshemligheter och i många fall omfattas av bokföringsregler och redovisningsplikt.

Vem ansvarar för hantering av dina personuppgifter?

Svenska HemMäklarna Fastighetsförmedling AB, (Svenska HemMäklarna) org.nr 556677-9780, är personuppgiftsansvarig som ansvarar och bestämmer ändamålen för hantering, inhämtning och användning av de personuppgifter som du lämnar till oss i enlighet med EU:s Dataskyddsförordning, GDPR (EU 2016/679).

Hur lagrar vi dina Personuppgifter?

Svenska HemMäklarna lägger stor vikt vid säker hantering av dina uppgifter. Våra dataregister hanteras genom ett beprövat fastighetsmäklarsystem som är webbaserat med moln- och backuptjänster. Svenska HemMäklarna har tecknat ett personuppgiftsbiträdesavtal med systemleverantören som reglerar villkoren för hur de får behandla uppgifter Svenska HemMäklarna är personuppgiftsansvariga inom ramen för det molnbaserade fastighetsmäklarsystemet. Samtliga personuppgifter Svenska HemMäklarna har kommer samlas i fastighetsmäklarsystemet.

Vilka uppgifter samlar vi in om dig?

Svenska HemMäklarna kan samla in personuppgifter från dig när du är i kontakt med oss som köpare/säljare av en bostad, är spekulant eller har en bevakningstjänst av en bostad, som butikskund eller nyhetsbrevs prenumerant.

Svenska HemMäklarna kan även samla in personuppgifter från dig som använder vår webbsida och andra webbplatser som är tillgängliga via vår webbplats, om du deltar i en undersökning eller tävling, eller när du kontaktar oss.

Specifikt kan vi samla in följande kategorier av information:

- Kontaktuppgifter genom namn, personnummer, adress, e-mail, telefonnummer.
- Köpdata genom personnummer, ID-kortnummer och detaljer, kontonummer eller andra betalningsuppgifter.
- Budhistorik, inklusive information om dina eventuella tidigare besökta visningar, intresse i samband med dina visningar.

- Information om din användning av vår hemsida.
- Den kommunikation du utbyter ut med oss eller direkt till oss via brev, e-mail, samtal och sociala medier.
- Plats, inklusive din geografiska plats i realtid för din dator eller enhet via GPS, Bluetooth och din IP-adress, tillsammans med publikationer från Wi-Fi-hotspots och celltorns platser, om du använder platsbaserade funktioner och aktiverar platstjänsterna inställningar på din enhet och dator.

Det är viktigt att skilja på vanliga och känsliga personuppgifter. Känsliga uppgifter är t.ex. etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse, medlemskap i fackförening samt personuppgifter som rör hälsa eller sexuella preferenser. Svenska HemMäklarna kommer aldrig att ta in och samla data om känsliga uppgifter, dock så finns det fria fält i bokningsmotor och enkäter som ändå kan komma in i vår databas. Dessa uppgifter kommer endast oss tillhanda om du som kund väljer att fylla i dessa uppgifter i våra enkäter, i annat fall är det inget som Svenska HemMäklarna aktivt lagrar.

Lagring av data och cookies, och hur vi använder det?

Vi använder oss av lokal lagring av data, vilket innebär att olika typer data lagras lokalt på din enhet (t.ex. dator, mobiltelefon eller surfplatta) via din webbläsare. En typ av lokal lagring av data är cookies. Lokal lagring av data kan till exempel innehålla användarinställningar, information om hur du har surfat, vilken webbläsare du använder och vilka annonser eller reklam som har visats för dig. Sådana uppgifter kan användas för att personifiera innehåll och funktioner i våra tjänster i syfte att göra ditt besök anpassat och meningsfullt för dig.

Vad använder vi uppgifterna till?

Dina personuppgifter behövs för att vi ska kunna fullfölja våra avtalade tjänster gentemot våra kunder. Vi behöver spara dina uppgifter för att följa gällande lagstiftning, t ex fastighetsmäklarlagen, bokföringslagar och lag om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Informationen vi lagrar om dig hålls på ett absolut minimum och endast för nedanstående ändamål.

Kontaktuppgifter

Syfte: Bostadsförmedling, nyhetsbrevs prenumeranter, marknadsföringsutskick.

Typ av uppgifter: Personnummer, namn, adress, e-mail, telefonnummer

Laglig grund: Fullgörande av avtal för förmedling av bostäder.

Köpdata

Syfte: Administrera, statistik, riktad marknadsföring baserad på köpbeteende, utveckling av metoder, förbättring av tjänster, hantering av reklamationer och returer.

Typ av uppgifter: Kundnummer, köphistorik, detaljer kring köpet.

Laglig grund: Fullgörande av kundavtal.

Förmåner och erbjudande

Syfte: Hantering av förmåner och erbjudanden från Svenska HemMäklarna, förbättra våra tjänster, uppföljande statistik, riktad marknadsföring baserad på nyttjande av förmånen.

Typ av uppgifter: Kundnummer, favoritval, köphistorik.

Laglig grund: Fullgörande av kundavtal.

Responsdata

Syfte: Förbättra våra tjänster, statistik, riktad marknadsföring baserad på beteende.

Typ av uppgifter: Kundnummer, köp eller andra former av inlösen, t.ex. presentkort, kuponger.

Laglig grund: Fullgörande av kundavtal.

Klickdata

Syfte: Förbättra våra tjänster, statistik, riktad marknadsföring baserad på beteende.

Typ av uppgifter: Öppning av och klick på länkar i nyhetsbrev och annan digital kommunikation.

Laglig grund: Fullgörande av avtal kundavtal.

Webbdata

Syfte: Statistik, anpassa webbplatsen efter dina intressen och behov, vidareutveckla och förbättra webbplatsen, riktad marknadsföring baserad på beteende.

Typ av uppgifter: IP-adress, kundnummer, cookies, besökshistorik, teknisk data om dina

enheter.

Laglig grund: Fullgörande av kundavtal.

Anmälningar till event

Syfte: Administrera kundevent, statistik.

Typ av uppgifter: Namn, e-mail, telefonnummer, uppgifter du lämnat vid anmälan.

Laglig grund: Fullgörande av kundavtal, berättigat intresse, samtycke.

Kundundersökning

Syfte: Få in återkoppling från kund, förbättra våra tjänster.

Typ av uppgifter: Anonymiserad data.

Laglig grund: Samtycke.

Tävlingar

Syfte: Administration av tävlingar.

Typ av uppgifter: Namn, e-mail, telefonnummer. Uppgifter lämnade i tävlingen.

Laglig grund: Samtycke.

Spar-data

Syfte: Säkerställa att vi har korrekta uppgifter om dig.

Typ av uppgifter: Namn, adress, personnr, e-mail, telefonnummer, postnr, ort.

Laglig grund: Fullgörande av kundavtal.

Kundserviceärenden

Syfte: Kommunikation och besvarande av eventuella frågor till kundservice, utredning av eventuella klagomål, reklamationer och supportärenden.

Typ av uppgifter: Personnummer, kundnummer, namn, ärendehistorik.

Laglig grund: Fullgörande av kundavtal.

Vem behandlar uppgifterna?

Din integritet är mycket viktig för oss. Svenska HemMäklarna ger därför inte ut dina

uppgifter till vem som helst och vi skulle aldrig sälja dina uppgifter. Uppgifter kan behandlas av så kallade personuppgiftsbiträden, dvs företag som Svenska HemMäklarna samarbetar med avseende it-drift, analys, tryck, distribution och marknadsföring. Dessa parter får dock inte använda uppgifter om dig för något annat ändamål än för att tillhandahålla de tjänster de anlitas för och enbart på de villkor som Svenska HemMäklarna anger. De uppgifter som vi samlar in från dig lagras i länder godkända enligt GDPR.

Vilka kan vi komma att dela dina personuppgifter med?

I vissa fall kan vi komma att dela dina personuppgifter med utvalda tredje parter. Om det sker ser vi till att överföringen sker på ett säkert sätt som bevarar din integritet. Nedan är kategorier av mottagare som vi kan dela dina uppgifter med.

Samarbetspartners

Svenska HemMäklarna erbjuder kompletterande produkter eller tjänster, där samarbetspartners erbjuder förmedling av försäkringar och besiktningar, samt annonsering och slutprisstatistik via exempelvis Hemnet, där personuppgifter kan komma att överföras.

Systemleverantörer för fastighetsmäklarsystem

För att kunna genomföra våra uppdrag och tjänster så lagrar vi dina uppgifter i vårt fastighetsmäklarsystem.

Leverantörer av tryck och distribution

Vi kan även komma att dela uppgifter om dig med leverantörer som tillhandahåller tryck och distribution.

En fastighetsmäklare har enligt lag en skyldighet att tillhandahålla

Fastighetsmäklarinspektionen (FMI) uppgifter och handlingar som FMI begär i sin tillsyn.

Personuppgifter kan därför även komma att lämnas ut till FMI eller till mäklares försäkringsbolag.

Hur skyddar vi dina uppgifter?

Svenska HemMäklarna lägger stor vikt vid säker hantering av dina uppgifter. Vi använder

oss av adekvata fysiska, tekniska och administrativa processer och rutiner för att förvalta de uppgifter vi samlar in. Särskild uppmärksamhet ägnas åt informationssäkerhet för att förebygga, förhindra och upptäcka om data sprids till utomstående eller går förlorade.

Åtkomst till personuppgifter ges endast till dem som behöver det för sina arbetsuppgifter.

Behandling av data loggas och kontrolleras systematiskt.

Lagringstid

Svenska HemMäklarna lagrar dina personuppgifter så länge det är nödvändigt för ovan beskrivna ändamål. Det kan vara så länge som det är nödvändigt för att kunna utföra det vi lovat dig enligt våra avtal eller andra åtaganden. Det kan även vara så länge det krävs enligt lag eller myndighetsbeslut. Uppgifterna sparas dock inte längre än nödvändigt med hänsyn till ändamålet med behandlingen. Svenska HemMäklarna gallrar registrerade personuppgifter regelbundet. Svenska HemMäklarna vidtar även rimliga åtgärder för att hålla de personuppgifter som behandlas aktuella och att radera inaktuella eller på andra sätt felaktiga eller överflödiga personuppgifter.

Vad sker vid en Personuppgiftsincident?

Om Svenska HemMäklarna får ett dataintrång eller om en oavsiktlig förlust av personuppgifter inträffar kommer den personuppgiftsansvarige dokumentera incidenten och anmäla den till Datainspektionen och de drabbade kunderna inom 72 timmar. Vid eventuellt dataintrång i någon del av Svenska HemMäklarnas system upprättar vi anmälan för alla våra kunder inom 72 timmar.

Vad är ett Registerutdrag?

Om du är med i Svenska HemMäklarnas dataregister har du rätt att få se de uppgifter som finns sparade om dig i våra system. Du som har ingått i ett kundavtal med Svenska HemMäklarna har rätt att få information om vilka personuppgifter som lagrats om dig. Detta avser sådana uppgifter som kan användas för att identifiera dig som person. Icke-personlig information inkluderas inte då detta räknas som affärshemligheter.

Kan ni radera mig ur era system?

Du som har ingått i ett kundavtal med Svenska HemMäklarna har rätt att få alla dina

personuppgifter som finns lagrade om dig raderade. Tråkigt tycker vi eftersom vi gärna vill erbjuda dig bra erbjudanden och bättre service. Du som har ingått ett kundavtal med Svenska HemMäklarna har rätt att från och med den 25 maj 2018 få alla uppgifter som kan användas för att identifiera dig personligen borttagna. Detta avser sådana uppgifter som kan användas för att identifiera dig som person. Vi kan dock inte radera dina uppgifter om det föreligger ett lagstadgat krav på lagring, som exempelvis bokföringsregler, eller när det finns andra legitima skäl till varför uppgifterna måste sparas, t. ex. obetalda skulder, eller att bearbetningen är nödvändig för uppfyllandet av medlemskap för köpare i en bostadsrättsförening. Icke-personlig information om visningsbokningar, försäljning och aktiviteter inkluderas inte då detta räknas som affärshemligheter.

Hur fungerar GDPR i praktiken?

Svenska HemMäklarna har redan infört eller kommer att införa nödvändiga funktioner för att administratörer i våra fastighetsmäklarsystem senast den 25 maj 2018 ska kunna hantera alla GDPR-förfrågningar och begäranden ifrån dig (eller instruera användaren i hur denne själva kan använda funktionerna).

Dataskyddsombud

Svenska HemMäklarnas dataskyddsombud når du via info@svenskahemmaklarna.se

Registerutdrag

Alla som har ingått i ett kundavtal med Svenska HemMäklarna kan närsomhelst begära ut de uppgifter som finns lagrade. Personuppgifter i fält, fritext, och som kan identifiera dig som kund lämnas ut. Begäran görs till info@svenskahemmaklarna.se

Informationsunderhåll

För att ändra dina personuppgifter som finns lagrade om dig vänder du dig till info@svenskahemmaklarna.se för hjälp.

Radera uppgifter

Om du har ingått i ett kundavtal med Svenska HemMäklarna kan du välja att bli borttagen

från valda delar i systemet eller från systemet i helhet. Du skall som i första hand vända dig till info@svenskahemmaklarna.se för att bli borttagen.

Rättelse och radering

Svenska HemMäklarna ansvarar för att de uppgifter vi behandlar om dig är korrekta. Om du upptäcker att dina uppgifter är felaktiga, ofullständiga, irrelevanta eller har samlats in på olaglig grund, kan du begära att få dem rättade eller raderade. Vi kan dock inte radera dina uppgifter om det föreligger ett lagstadgat krav på lagring, som exempelvis bokföringsregler, eller när det finns andra legitima skäl till varför uppgifterna måste sparas, t. ex. obetalda skulder, eller att bearbetningen är nödvändig för uppfyllandet av medlemskap i bostadsrättsföreningar för kund.

Klagomål

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

Skadestånd

Om du har lidit skada på grund av att dina personuppgifter 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.

Tillsynsmyndighet

Datainspektionen är ansvarig för att övervaka tillämpningen av dataskyddsförordningen i Sverige. Om du anser att Svenska HemMäklarna hanterar personuppgifter på ett felaktigt sätt kan du lämna in ett klagomål till Datainspektionen.

Kontaktuppgifter

Svenska HemMäklarna Fastighetsförmedling AB

Telefon: 0727-103344

E-postadress: info@svenskahemmaklarna.se

