Telinet Energi

Integritetsmeddelande för kunder

Senast uppdaterad: 18 oktober 2026

Denna integritetspolicy beskriver hur Telinet Energi Konsument AB behandlar dina personuppgifter när du är kund hos oss eller på annat sätt kommer i kontakt med oss.

1. Personuppgiftsansvarig och kontaktuppgifter
När du tecknar ett avtal på vår hemsida eller gör anspråk på ett erbjudande, ser vi alltid till att dina uppgifter hanteras korrekt i enlighet med gällande lagstiftning och vår integritetspolicy. Uppgifterna behandlas av Telinet Energi Konsument AB, org.nr. 559540-5563 ("**Telinet**", "**vi**", "**vår**" eller "**oss**") i egenskap av personuppgiftsansvarig.

Våra kontaktuppgifter är:
Postadress: Oxenstiernsgatan 15 A, 115 27 Stockholm
E-post: kundservice@telinet.se
Telefon kundservice: 0771-456 150

För mer information om personuppgifter som vi samlar in i samband med besök på vår hemsida eller via vår app, läs här.

2. Vår behandling av dina personuppgifter
På den här sidan kan du läsa om vilka personuppgifter vi behandlar om dig, för vilka ändamål och med vilken laglig grund.

I de fall som vi behandlar dina personuppgifter med stöd av en intresseavvägning har vi gjort bedömningen att vårt berättigade intresse som ligger till grund för behandlingen väger tyngre än dina intressen och grundläggande fri- och rättigheter. En beskrivning av vårt berättigade intresse finns i så fall angivet under respektive behandling. Vill du veta mer om hur vi gjort intresseavvägningen kan du kontakta oss enligt ovan punkt 1.

2.1 För dig som kontaktar vår kundservice

Ändamål med behandlingen	**Typ av personuppgifter**
För att tillhandahålla kundservice och annan service, säkerställa kvalitet i vår kommunikation, dokumentera överenskommelser och ärenden samt möjliggöra uppföljning, utbildning och kvalitetssäkring av vår service.	Kontaktuppgifter (såsom namn, e-postadress och telefonnummer), fritext som lämnas via kontaktformulär, chatt och/eller sociala medier, samt inspelningar av telefonsamtal. Kunden informeras alltid i början av telefonsamtalet om att samtalet kan komma att spelas in och ges möjlighet att avböja inspelning innan inspelningen påbörjas. Om kunden väljer att avböja genomförs samtalet utan inspelning eller via alternativ kontaktväg.
Laglig grund: Berättigat intresse. Telinets berättigade intresse är att tillhandahålla kundservice och annan service till intressenter, kunder, leverantörer och andra som kan komma i kontakt med Telinet.	
Lagringstid: Under hela tiden du är kund och minst 3 år därefter	

2.2 För dig som önskar att bli eller är kund hos oss

Ändamål med behandlingen	Typ av personuppgifter
För att kunna verifiera din identitet, betalningsförmåga och tillhandahålla våra tjänster samt i övrigt kunna fullgöra avtalet under avtalstiden. Detta inkl. bland annat kundetablering, kundservice, avräkning, fakturering, betalning, indrivning, utsändning av information, felsökning/support, rapportering och redovisning. Uppgifter i kundförhållande kan också komma att användas för att förbättra vår kundservice eller produktutbud och tjänster.	Identitets- och kontaktuppgifter från kreditupplysningsföretag och folkbokföringen (t.ex. namn, personnummer, adress, betalningshistorik).
Laglig grund: Avtal. Personuppgifterna behövs för att ingå avtalet och fullgöra avtalets förpliktelser. Berättigat intresse. I de fall uppgifter används för att förbättra vår kundservice eller produktutbud och tjänster så sker det på grundval av Telinets berättigade intresse att kunna effektivisera och optimera våra olika verksamhetsgrenar.	
Lagringstid: Under hela avtalsförhållandet och 7 år därefter.	

2.4 För dig som kommer i kontakt med Telinet per telefon

Ändamål med behandlingen	Typ av personuppgifter
För att nå ut till nya kunder kan vi komma att använda kundlistor för att ta kontakt per telefon.	Kontaktuppgifter (såsom namn, e-postadress och telefonnummer) samt inspelningar av telefonsamtal. Inspelning av telefonsamtal används enbart för att dokumentera överenskommelser. Kunden informeras alltid i början av telefonsamtalet om att samtalet kan komma att spelas in och ges möjlighet att avböja inspelning innan inspelningen påbörjas. Om kunden väljer att avböja genomförs samtalet utan inspelning eller via alternativ kontaktväg.
Laglig grund: Berättigat intresse. Telinets berättigade intresse består i att kunna marknadsföra våra tjänster till nya kunder.	
Lagringstid: 6 månader.	

2.5 För dig som använder För dig som använder Telinet Energi Konsument ABs app

Ändamål med behandlingen	Typ av personuppgifter
För att kunna tillhandahålla funktioner och tjänster i appen, kunna koppla samman användarkonton som rör samma kundavtal, erbjuda relevanta produkter och tjänster samt för att kunna förbättra vår applikation eller tjänster som erbjuds i appen.	Inloggningsuppgifter, användarnamn, kundavtal, födelsedatum, mobilnummer, adress, beteende- och händelsedata inuti appen.
Laglig grund: Avtal. Denna behandling sker med stöd av det avtal du har ingått med oss. Berättigat intresse. När Telinet visar relevanta erbjudanden i appen gör vi det med stöd av vårt berättigade intresse att ge dig anpassad och relevant marknadsföring.	
Lagringstid: Under hela tiden du är kund och 3 år därefter	

2.6 För dig som tar emot marknadsföring och övrig kommunikation från Telinet

Ändamål med behandlingen	**Typ av personuppgifter**
För att kunna skicka anpassad marknadsföring via e-post, SMS och sociala medier.	Kontaktuppgifter (t.ex. namn, e-postadress, telefonnummer), uppgifter om vilka tjänster du använder samt information om vilka utskick du tagit del av.
Laglig grund: Berättigat intresse. När det finns ett befintligt kundförhållande och meddelandet avser liknande produkter eller tjänster kan Telinet komma att skicka relevanta erbjudanden och marknadsföring. Samtycke. När du har lämnat ditt samtycke till oss via t.ex. kontaktformulär. Samtycket är frivilligt och kan när som helst återkallas via *Mina sidor* eller genom att kontakta kundservice.	
Lagringstid: Under hela tiden du är kund och minst 3 år därefter	

2.7 För dig som deltar i en kundundersökning

Ändamål med behandlingen	**Typ av personuppgifter**
För att förbättra våra tjänster, service och produkter kan vi komma att kontakta dig för att fråga om din återkoppling eller delta i en kundundersökning.	Kontaktuppgifter (t.ex. namn, e-postadress, telefonnummer) och ev. fritext.
Laglig grund: Berättigat intresse. Telinets berättigade intresse att fortlöpande förbättra sina tjänster.	
Lagringstid: Under hela tiden du är kund och 3 år därefter	

2.8 För dig som interagerar med Telinet på sociala medier

Ändamål med behandlingen	**Typ av personuppgifter**
För att förbättra vår verksamhet kan vi komma att analysera statistik från aktivitet på sociala medier.	Användarnamn och profilbild på sociala medier, besök på vår sida, reaktioner på inlägg, fritext, innehåll där Telinet nämns och tävlingsdeltagande.
Laglig grund: Berättigat intresse. Telinets berättigade intresse att förbättra sina tjänster och tillhandahålla en kommunikationskanal för våra kunder.	
Lagringstid: Under hela perioden som din interaktion med Telinet består på sociala medier.	

2.9 För dig som använder Telinets webbplats

Ändamål med behandlingen	**Typ av personuppgifter**
Personuppgifter inhämtas genom cookies i analys, statistik och marknadsföringssyften. Läs mer här i vår Cookie Policy.	IP adress, enhetsidentifierare (t.ex. mobilens ID), unikt spårnings-ID, platsdata, profileringsdata, inloggningsrelaterad information, metadata, trafikdata.
Laglig grund: Samtycke. Personuppgifter samlas bara in när du har lämnat ditt samtycke. Vilka personuppgifter som samlas in beror sedan på vilka cookies du har accepterat. Läs mer här i vår Cookie Policy.	
Lagringstid: Beroende på vilka cookies du har accepterat gäller olika livslängd, läs mer här i vår Cookie Policy.	

2.10 För att fastställa, utöva eller försvara rättsliga anspråk

Ändamål med behandlingen	**Typ av personuppgifter**
För att fastställa, utöva eller försvara rättsliga anspråk eller tvister, eller för att utreda misstänkt missbruk av en tjänst eller ett avtal.	Kontaktuppgifter, avtalsuppgifter, betalningshistorik, korrespondens och annan information som är relevant för det aktuella ärendet.
Laglig grund: Berättigat intresse. Telinets berättigade intresse är att kunna skydda sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter i rättsliga processer.	
Lagringstid: Under pågående tvist och därefter 10 år från det att tvisten avslutades.	

3. Lagringstider
Vi lagrar dina personuppgifter hos oss så länge som det är nödvändigt för de ändamål för vilka personuppgifterna samlades in, såvida inte lagbestämmelser kräver att vi lagrar dem under en längre period.

Vi har en separat rutin för lagring och radering som fastställer att kreditkontroll raderas automatiskt efter 3 månader, ljudinspelningar och chatthistorik raderas automatiskt efter 6 månader, IT-loggar och cookies raderas automatiskt efter 90 dagar och registreringar som inte leder till att en kundrelation upprättas raderas automatiskt efter 6 månader. Om du har blivit kontaktad av oss i samband med telefonförsäljning lagrar vi informationen om våra samtal i 3 månader för att förhindra upprepade samtal till samma person. Åtkomst till Min sida och appen stängs efter 3 år. Samtidigt raderas även gästanvändare i appen. För andra personuppgifter som samlas in i samband med kundrelationer tillämpas en lagringsperiod på 7 år, beräknad från datumet för den senaste ekonomiska transaktionen (vanligtvis betalning av uppsägningsfakturan). Lagringsperioden på 7 år är satt för att säkerställa att vi uppfyller vår lagringsskyldighet i bokföringslagen, och för att säkerställa möjligheten att väcka och/eller försvara sig mot rättsliga anspråk.

4. Hur vi delar dina uppgifter
4.1. Användning av personuppgiftsbiträden
För att leverera våra produkter och tjänster använder vi externa tjänsteleverantörer som behandlar dina personuppgifter på våra vägnar. I sådana fall har vi ingått personuppgiftsbiträdesavtal för att säkerställa din integritet i alla led av behandlingen, det innebär att de är skyldiga att behandla informationen säkert, korrekt och med sekretess.

Vi använder personuppgiftsbiträden för:

- IT-tjänster
- Kreditupplysning
- fakturahantering, inkassoärenden, betalningsförmedling och liknande.
- Marknadsförings- eller kommunikationsbyråer för analys av kundrelationer, upprättande av marknadsföringsmaterial och utvärdering av marknadsföringskommunikation.

Telinet Energi Konsument AB är en del av koncernen Elmera Group. Vi delar personuppgifter med andra bolag inom koncernen eftersom vi använder sammanhållna IT-system. Detta är nödvändigt för att kunna tillhandahålla våra tjänster.

Vi överför även dina personuppgifter till mottagare som inte utgör personuppgiftsbiträden. Mottagarna är självständigt personuppgiftsansvariga för sin behandling. Sådana mottagare är t.ex. myndigheter när sådant utlämnande föreskrivs i lag, samt banker och betaltjänster.

4.2 Överföring utanför EU/EES
I vissa fall kan dina personuppgifter komma att behandlas utanför EU/EES (i ”**tredje land**”), under förutsättning att sådant tredje land kan säkerställa en skyddsnivå för personuppgiftsbehandling som är likvärdig GDPR. I följande fall överför Telinet personuppgifter till tredje land utanför EU/EES:

- Vid teknisk övervakning av system, enligt EU–U.S. Data Privacy Framework (DPF)

5. Hur vi skyddar dina personuppgifter
Vi och våra leverantörer arbetar kontinuerligt med att skydda dina personuppgifter genom både tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder. Våra system är skyddade med uppdaterade säkerhetslösningar som minskar risken för obehörig åtkomst, förlust eller manipulering av information.

Endast behörig personal har åtkomst till de miljöer och system där personuppgifter behandlas, och åtkomsten kräver personliga konton och stark autentisering. Vi använder även loggning och åtkomstkontroller för att upptäcka och förhindra missbruk.

Alla anställda och samarbetspartners omfattas av sekretess och får tydliga instruktioner om att hantera personuppgifter i enlighet med gällande lagar och interna riktlinjer. Vi genomför regelbundna utbildningar och kontroller för att säkerställa att rutiner följs. Vid behov görs också riskbedömningar och säkerhetsgranskningar för att fortlöpande förbättra skyddet av dina uppgifter.

6. Dina rättigheter
6.1. Dina rättigheter när vi behandlar personuppgifter om dig
Du har enligt dataskyddsförordningen ett antal rättigheter kopplade till vår behandling av dina personuppgifter. För att utöva dina rättigheter kan du använda *Mina sidor* eller kontakta kundservice. Vi hanterar din förfrågan så fort som möjligt och senast inom 30 dagar.

Notera att i vissa fall kan vi behöva inhämta fler uppgifter för att bekräfta din identitet innan vi kan hantera ditt ärende vidare.

Rätt till tillgång ("registerutdrag")
För att du ska kunna kontrollera om behandling av dina personuppgifter sker korrekt och om behandlingen är tillåten har du rätt att begära ett registerutdrag. Det innebär att du har rätt att få en bekräftelse på om vi behandlar dina personuppgifter och – i sådana fall – få en kostnadsfri kopia av de personuppgifter som vi behandlar om dig.

Är du endast intresserad av en viss typ av uppgifter eller uppgifter som behandlas för ett specifikt ändamål (till exempel direkt marknadsföring) ber vi dig att ange det i din begäran. I anslutning till registerutdraget får du även information om behandlingen; såsom varför vi behandlar dina personuppgifter, hur längre personuppgifterna kommer att lagras (om möjligt), till vilka dina personuppgifter har lämnats ut eller kan komma att lämnas ut, m.m.

För eventuella ytterligare kopior som du begär har vi rätt att ta ut en rimlig administrationsavgift för att täcka våra administrativa kostnader. Om du gör en begäran i elektroniskt format, t.ex. via e-post, kommer vi att ge dig informationen i ett allmänt använt elektroniskt format, om du inte begär något annat.

Rätt till rättelse eller komplettering
Om vi behandlar personuppgifter om dig som är felaktiga har du rätt att begära en rättelse. Vi kommer även på eget initiativ rätta eller radera personuppgifter om dig som vi upptäcker är felaktiga. Du har även rätt att komplettera ofullständiga personuppgifter genom att tillhandahålla kompletterande information.

Rätt till begränsning
I vissa fall har du rätt att begära att vi begränsar behandlingen av dina personuppgifter. Detta innebär att vi markerar dina personuppgifter så att de endast får behandlas för vissa begränsade ändamål. Du har rätt till begränsning om:

- du bestrider att personuppgifterna är korrekta (begränsning gäller under den tid vi behöver för att kontrollera om uppgifterna är korrekta),
- behandlingen är olaglig men du inte vill att uppgifterna raderas,

- vi inte längre behöver personuppgifterna men du behöver dem för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk, eller
- du har invänt mot behandling som grundar sig på en intresseavvägning (begränsning gäller under den tid vi kontrollerar om våra berättigade skäl väger tyngre än dina intressen).

Rätt till radering
I vissa fall har du rätt att få dina personuppgifter raderade. Detta gäller för det fall att:

- personuppgifterna inte längre behövs för de ändamål för vilka de samlades in eller på annat sätt behandlas,
- vi behandlar dina personuppgifter med stöd av ditt samtycke och du återkallar samtycket, förutsatt att det inte finns någon annan rättslig grund för behandlingen av personuppgifterna,
- vi behandlar dina uppgifter för direktmarknadsföringsändamål och du invänder mot denna behandling,
- du invänder mot vår behandling av dina uppgifter som sker efter en intresseavvägning eller med stöd av ett allmänt intresse och vi saknar berättigade skäl för behandlingen som väger tyngre än dina intressen, rättigheter och friheter,
- vi har behandlat personuppgifterna på ett otillåtet sätt,
- vi har en rättslig skyldighet att radera personuppgifterna.

Det finns undantag från rätten till radering. Det kan finnas krav i lag eller andra starkt övervägande skäl som gör att vi inte kan radera dina personuppgifter. Ett starkt övervägande skäl kan exempelvis vara för att fastställa, göra gällande eller försvara oss mot rättsliga anspråk, eller, för arkivändamål av allmänt intresse, vetenskapliga eller historiska forskningsändamål eller för statistiska ändamål.

Rätt att invända
Du kan invända mot att dina uppgifter behandlas för direkt marknadsföring. Då kommer vi upphöra att behandla dina uppgifter för sådana ändamål. Du har även rätt att invända mot att dina uppgifter behandlas baserat på en intresseavvägning. Om vi inte kan visa att det finns tvingande, berättigade skäl att fortsätta att behandla uppgifterna måste vi upphöra med behandlingen.

Dataportabilitet
Om du har lämnat ditt samtycke eller om vi grundar behandlingen på avtal med dig har du rätt att få ut de personuppgifter som rör dig som du har lämnat till oss i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format och överföra dessa till en annan personuppgiftsansvarig eller få vår hjälp att överföra uppgifterna till en annan personuppgiftsansvarig när detta är tekniskt möjligt.

Rätt att återkalla ditt samtycke
Du kan när som helst återkalla hela eller del av samtycke som du lämnat, med verkan från och med återkallelsen. Samtycke kan när som helst återkallas via *Mina sidor* eller genom att kontakta kundservice.

6.2. Klagomål
Om du anser att vi inte har följt dina rättigheter enligt dataskyddsregelverket har du rätt att klaga till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY). Integritetsskyddsmyndigheten kan komma att uppmana dig att först klaga direkt till oss, så att vi kan åtgärda din situation. Har du frågor eller klagomål kan du kontakta vårt dataskyddsombud via gdpr@telinet.se. Du kan också kontakta IMY www.imy.se, alternativt:
Box 8114
104 20 Stockholm
imy@imy.se

6.3. Ändringar
Om det skulle ske en ändring av våra tjänster eller i gällande regelverk om behandling av personuppgifter kan det medföra en ändring av det här integritetsmeddelandet. Vid väsentliga ändringar kommer vi att uppmärksamma dig särskilt, t.ex. via e-post. För övriga ändringar kommer uppdaterad information alltid att finnas lättillgängligt på vår webbplats.