INTEGRITETSPOLICY FÖR FASTIGHETSTVÄTTARNA AB

Version 1.1 | 1 Januari 2026

1. OM DENNA POLICY

Fastighetstvättarna värnar om din integritet. Här beskriver vi hur personuppgifter behandlas när du besöker vår webbplats, skickar en förfrågan, får en offert, anlitar oss eller kontaktar oss via telefon, e-post eller våra digitala tjänster.

Vi följer EU:s dataskyddsförordning (GDPR) och övrig tillämplig dataskyddslagstiftning.

2. PERSONUPPGIFTSANSVARIG

Sonvasa Fastigehtstjänst AB | Org.nr 559304-6492
Ullevivägen 18, 197 40 Bro
Telefon: 010-641 12 02
E-post: info@fastighetstvattarna.com
Webbplats: www.fastighetstvattarna.com

För frågor och begäranden enligt GDPR använder du kontaktuppgifterna ovan.

3. VILKA UPPGIFTER VI BEHANDLAR

Kontaktuppgifter: namn, Personnummer, telefonnummer, e-postadress, post- och fastighetsadress och eventuella företagsuppgifter.

Kunduppgifter: förfrågningar, offerter, avtal, bokningar, uppdrag, fakturor, betalningsuppgifter, reklamationer, bilder och relevant korrespondens.

Samtalsuppgifter: telefonnummer, datum, samtalshistorik, ljudinspelningar och information som lämnas i samtal.

Digital information: uppgifter om utskick, öppning och accept av offert, tidpunkter, avtalsversioner och tekniska uppgifter såsom IP-adress, webbläsare och enhetstyp när dessa registreras i våra system.

4. VARFÖR OCH MED VILKEN GRUND

Förfrågningar och offerter: för att kontakta dig och ta fram offert. Rättslig grund: åtgärder innan avtal, artikel 6.1 b GDPR, när du är den blivande avtalsparten, annars i tillämpliga fall berättigat intresse, artikel 6.1 f.

Beställning och utförande: planering, utförande, kundservice och uppföljning. Rättslig grund: avtal (6.1 b) eller berättigat intresse (6.1 f), beroende på behandlingen.

Bokföring och lagkrav: redovisning, fakturor och andra rättsliga skyldigheter. Rättslig grund: rättslig förpliktelse (6.1 c).

Reklamation och tvist: för att dokumentera överenskommelser samt fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk. Rättslig grund: berättigat intresse (6.1 f), efter intresseavvägning.

IT-säkerhet: skydd mot obehörig åtkomst och tekniska fel. Rättslig grund: berättigat intresse (6.1 f), när tillämpligt.

Marknadsföring: enligt tillämpliga marknadsföringsregler, med samtycke när det krävs. Du kan alltid invända mot direktmarknadsföring.

5. INSPELNING AV TELEFONSAMTAL

Vi använder Telness för telefoni. Inkommande och utgående kundsamtal kan spelas in för att dokumentera muntliga beställningar och överenskommelser, förebygga missförstånd, hantera reklamationer och styrka rättsliga anspråk.

Rättslig grund är vårt berättigade intresse enligt artikel 6.1 f GDPR, i den utsträckning inspelningen är nödvändig och vår dokumenterade intresseavvägning stödjer den. Inspelning kräver därmed inte alltid samtycke.

Vi informerar om inspelning i samband med telefonkontakten. Den information som lämnas i ett webbformulär ersätter inte information till personer som inte har använt formuläret.

Bara behörig personal får ta del av inspelningar. De gallras när de inte längre behövs för angivet ändamål. Inspelningar som behövs i ett pågående reklamations- eller tvistärende kan bevaras längre efter särskild bedömning.

6. DIGITALA OFFERTER OCH CRM

Vi använder ett egenutvecklat CRM-system för kundförfrågningar, kommunikation, offerter och avtal. Systemet kan dokumentera när offerter skickas, öppnas och accepteras samt vilken version av villkoren som presenterades.

Loggning sker för offertadministration, uppföljning och dokumentation av avtalsförhållanden, med rättslig grund enligt artikel 6.1 b eller 6.1 f beroende på ändamålet. Insamling av tekniska uppgifter begränsas till vad som är nödvändigt och proportionerligt.

Att en offert öppnas innebär inte att kunden accepterar den. Accept dokumenteras separat.

7. KONTAKTFORMULÄR

När du skickar en förfrågan samlar vi in uppgifterna du lämnar för att kunna kontakta dig och hantera din förfrågan. Vi kan dokumentera tidpunkt för inskickande och vilken integritetsinformation som visats.

En markering om att du tagit del av policyn är en informationsbekräftelse och inte ett samtycke till all personuppgiftsbehandling.

8. COOKIES OCH LIKNANDE TEKNIK

Webbplatsen och våra digitala offertfunktioner kan använda cookies och liknande teknik. Där lagen kräver samtycke inhämtas detta innan sådan teknik aktiveras. Nödvändiga funktioner kan omfattas av undantag.

Närmare information om de tekniker som används, deras ändamål, leverantörer, lagringstid och hur du ändrar dina val lämnas i webbplatsens cookieinformation och samtyckesinställningar.

9. HUR LÄNGE VI SPARAR UPPGIFTER

Vi sparar personuppgifter endast så länge som är nödvändigt för respektive ändamål eller enligt lag. Förfrågningar som inte leder till avtal, inspelningar och tekniska loggar ska gallras enligt fastställda rutiner, med särskild prövning om uppgifterna behövs i ett pågående ärende.

Kund- och avtalsuppgifter kan behöva bevaras för leverans, garanti, reklamation och rättsliga anspråk. Räkenskapsinformation bevaras normalt till och med det sjunde året efter utgången av kalenderåret då räkenskapsåret avslutades.

Du kan kontakta oss för information om vilken lagringstid eller vilka kriterier som tillämpas för en viss uppgift.

10. MOTTAGARE OCH LEVERANTÖRER

Behöriga medarbetare och leverantörer kan få tillgång till uppgifter när det behövs för våra tjänster. Det gäller bland annat Telness samt leverantörer av CRM, hosting, databas, e-post, fakturering och teknisk drift.

Uppgifter kan också lämnas till jurister, försäkringsbolag eller myndigheter när det finns stöd för det. Personuppgiftsbiträdesavtal används när det krävs. Vi säljer inte personuppgifter.

11. ÖVERFÖRINGAR UTANFÖR EU/EES

Om någon leverantör behandlar personuppgifter utanför EU/EES sker det endast med tillämpligt stöd enligt GDPR, exempelvis beslut om adekvat skyddsnivå eller standardavtalsklausuler och nödvändiga kompletterande skyddsåtgärder. Kontakta oss för information om aktuella överföringar och skydd.

12. SÄKERHET

Vi använder tekniska och organisatoriska skyddsåtgärder som anpassas efter riskerna, bland annat behörighetsstyrning, begränsad åtkomst, säker hantering och rutiner för gallring och incidenter.

13. DINA RÄTTIGHETER

Du har enligt GDPR rätt att begära tillgång, rättelse, radering och begränsning av behandling. I vissa fall har du rätt till dataportabilitet. Du kan invända mot behandling som grundas på berättigat intresse och alltid mot direktmarknadsföring.

När behandling grundas på samtycke kan samtycket återkallas. Radering kan begränsas om uppgifter måste bevaras enligt lag eller för rättsliga anspråk. Vi besvarar normalt begäranden inom en månad och kan behöva kontrollera din identitet.

14. AUTOMATISERADE BESLUT

Vi använder inte automatiserade beslut som har rättsliga följder för dig eller på liknande sätt påverkar dig i betydande grad enligt artikel 22 GDPR.

15. KONTAKT OCH KLAGOMÅL

Kontakta oss via info@fastighetstvattarna.com, 010-641 12 02 eller postadressen i punkt 2 om du vill veta mer om vår behandling av personuppgifter eller utöva dina rättigheter.

Om du anser att vi behandlar dina personuppgifter felaktigt har du rätt att lämna klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY), www.imy.se.

16. UPPDATERINGAR

Vi kan uppdatera denna policy när våra rutiner, tjänster eller rättsliga krav ändras. Den senaste versionen finns på www.fastighetstvattarna.com. Vi informerar särskilt om väsentliga ändringar när det krävs.

FASTIGHETSTVÄTTARNA AB | www.fastighetstvattarna.com