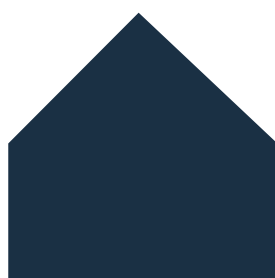


Halmstads Energi och Miljö AB

Riktlinje för integritet

– digitala kundgränssnitt



2023-11-02

Riktlinje för integritet
– digitala kundgränssnitt



Innehåll

Behandling av personuppgifter – HEM:s digitala kundgränssnitt.....	2
Ansvar för personuppgifter	2
När vi behandlar personuppgifter	3
Vilka uppgifter som registreras	3
Ändamål med behandling av personuppgifter	4
Dina rättigheter	4
Bevarande av uppgifter.....	5
Lagring av dina personuppgifter.....	5
Delning av dina personuppgifter	5
Cookies	6
Måste jag tillåta cookies?.....	6
Hur använder vi cookies?.....	6
Tredjepartscookies.....	7
Kontakt.....	8

Halmstads Energi och Miljö AB hanterar personuppgifter för våra kunder, leverantörer samt anställda. Detta dokument beskriver hur vi hanterar personlig integritet och arbetar för att uppfylla de krav som dataskyddslagstiftningen ställer.

Behandling av personuppgifter – HEM:s digitala kundgränssnitt

EU Förordningen GDPR (General Data Protection Regulation 2016/679) och svensk dataskyddslag reglerar hur vi får behandla dina personuppgifter. Vi omfattas även av offentlighetsprincipen, vilket innebär att vi i vissa fall är skyldiga enligt lag att lämna ut allmänna handlingar. Uppgifter som du lämnar till oss som ingår i en allmän handling, till exempel e-post, kan därför komma att lämnas ut.

Denna riktlinje förklarar därför hur dina personuppgifter bearbetas och skyddas, dina rättigheter och hur du kan göra dem gällande. Vi strävar efter att du ska känna dig trygg i vår behandling av dina personuppgifter. Vid eventuella frågor är du välkommen att kontakta oss. Information om hur du kontaktar oss finns under rubriken "Kontakt" längst ner på webbplatsen www.hem.se.

Ansvar för personuppgifter

Halmstads Energi och Miljö AB (nedan kallat "HEM AB") är personuppgiftsansvarig för behandlingen av personuppgifter i samtliga digitala kundgränssnitt som HEM använder och/eller erbjuder dig som kund för att fullgöra åtaganden i avtal och/eller förbättra din upplevelse.

När vi behandlar personuppgifter

Vi behandlar dina personuppgifter i följande situationer:

- När du ingår avtal med oss.
- När du använder "Mina sidor" på vår webbplats.
- När du använder "Mitt HEM" – både i mobiltelefon och i webbgränssnitt.
- När du använder formulär på våra webbplatser.
- När du bokar besök till Växtvärdet eller våra andra anläggningar.
- När du söker lediga tjänster hos oss eller anmäler ditt intresse för anställning.
- När du deltar i undersökningar och lämnar uppgifter för "benchmarking."
- När du chattar med oss.
- Vid utskick av erbjudanden i form av nyhetsbrev, då alltid med instruktioner om hur du kan avanmäla dig från vidare utskick.
- Vid analyser av köpmönster för att ge relevanta erbjudanden och information.
- När du söker kontakt med oss i övrigt.

Vilka uppgifter som registreras

När privatpersoner blir våra kunder eller kontaktar oss registreras namn, adress, telefonnummer och e-postadress, samt information som rör frågan eller ärendet. När ett företag avtalar att utföra tjänster för oss registreras namnet på företagets kontaktpersoner, organisationsnummer samt deras adress, telefonnummer och e-postadress. I övriga situationer registreras de uppgifter som du väljer att lämna.

Vi samlar dina uppgifter när anmäler dig till vårt nyhetsbrev, interagerar med oss i sociala medier eller deltar i eventuella tävlingar. Vi kan också komma att samla in vissa personuppgifter från externa partners såsom adressuppgifter från offentliga register och uppgifter om kreditvärdighet från kreditvärderingsinstitut, banker eller kreditupplysningsföretag.

Vi strävar efter att undvika att registrera känsliga personuppgifter, såsom personnummer och information om ras eller etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse, medlemskap i fackförening, hälsa och sexualliv. I de fall vi ändå behöver den här typen av uppgifter kommer vi att fråga efter ditt samtycke.

Ändamål med behandling av personuppgifter

När du blir kund hos oss och får tillgång till "Mina sidor" via vår webbplats, används de personuppgifter som du lämnar för att administrera beställda eller avtalade tjänster och produkter. Uppgifterna kan också användas för att informera dig om exempelvis driftstörningar, marknadsföring eller för att följa upp och utveckla vårt utbud av produkter och tjänster.

När du söker lediga tjänster, skickar intresseförfrågningar om anställning, deltar i undersökningar eller lämnar uppgifter för "benchmarking" används dina personuppgifter enbart för det ändamål för vilket du lämnade dem.

Vi använder inte dina personuppgifter i marknadsföringssyfte utan ditt samtycke. Samtycke till marknadsföring kan du ge oss via inloggat läge i mobilapplikationen, vid tecknande av nytt avtal med oss eller i annan kontakt med personal på kundservice.

HEM AB medverkar inte till att skicka s.k. SPAM. Som kund till oss kan du få e-post rörande er order, betalning eller annan kommunikation du initierat samt information, nyhetsbrev eller erbjudanden kring vår kundrelation. E-postutskick från tredje part eller rörande varor eller tjänster som inte är direkt relaterade till vår verksamhet förekommer inte. Vid automatiskt utskick kan du som kund enkelt avregistrera dig via en länk i e-postmeddelandet. Detta kan ske utan att du som kund måste göra en inloggning eller liknande.

Vi förbinder oss att inte på något sätt lämna ut eller sälja vidare de personuppgifter som vi inhämtar från våra kunder. Vi inhämtar bara den information som vi behöver för att kunna behandla din order och informationen används bara av oss själva samt de partner vi använder för att kunna genomföra köpet.

Dina rättigheter

Du har rätt att när som helst begära information om de personuppgifter vi har om dig. HEM AB kommer att agera på förfrågningar inom rimlig tid. Du kan begära detta skriftligen till personuppgiftssamordnare, antingen via "Mina sidor" om det rör kunduppgifter, eller via post eller e-post till vår myndighetsbrevlåda info@hem.se. Om du anser att en uppgift om dig är felaktig eller missvisande kan du kontakta vår personuppgiftssamordnare skriftligen och begära en korrigerings. Dokumentet "Hantering av begäran om personuppgifter" beskriver denna process och ska följas inom hela HEM AB för att uppfylla kraven enligt GDPR.

Du kan när som helst återkalla ditt samtycke till att låta oss använda uppgifterna för marknadsföring genom att kontakta oss. Se kontaktuppgifter längst ner på www.hem.se under "Kontakt".

Bevarande av uppgifter

Vi behåller dina personuppgifter så länge som det krävs för att fullgöra våra åtaganden, såsom att tillhandahålla tjänster, produkter, utbildning, hantera fakturor, hantera klagomål och reklamationer, etc. Lagringsperioden bestäms vanligtvis av lagkrav eller beslut från kommunfullmäktige i Halmstads kommun. Om du har samtyckt till att dina kontaktuppgifter får användas för marknadsföringsändamål även efter avslutat kundförhållande kommer de att behållas tills du begär att de tas bort.

Lagring av dina personuppgifter

Vi eftersträvar att dina personuppgifter i så hög grad som möjligt ska behandlas inom det europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) och alla våra egna IT-system, men kan även överföras och bearbetas i ett land utanför EES (s.k. "tredje land"). Sådan överföring sker endast till mottagarland med adekvat skyddsnivå och i enlighet med gällande lagstiftning. Om överföring sker till partner för en tjänst i USA sker detta endast till företag som är certifierade enligt ramverket Data Privacy Framework. Här finns mer information: <https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/det-har-galler-enligt-gdpr/overforing-till-tredje-land/overforingar-till-usa/>

Delning av dina personuppgifter

För att vi ska kunna erbjuda de digitala tjänster (vilka omfattas av den här riktlinjen) och fullgöra våra åtaganden gentemot dig som kund delar vi dina personuppgifter med företag som är s.k. personuppgiftsbiträden för oss. Personuppgiftsbiträden behandlar informationen för vår räkning och enligt våra instruktioner och hjälper oss med IT-tjänster, betaltjänster och marknadsföring. Detta sker endast för ändamål för vilka vi har samlat informationen och endast till företag som kan lämna tillräckliga garantier gällande säkerhet och sekretess för personuppgifter.

Nuvarande personuppgiftsbiträden är:

- Consid AB
- Optimizely (EpiServer)

- Imbox Sweden
- CGI Sverige
- Bright Energy AB

Vi vidarebefordrar, säljer eller byter aldrig dina personuppgifter för marknadsföringsändamål till tredje part.

Cookies

En cookie (eller kaka) är en liten textfil som en webbplats sparar på besökarens dator. Cookies används på många webbplatser för att ge en besökare tillgång till olika funktioner. Informationen i en cookie kan också användas för att följa en användares surfande på webbplatser som använder samma cookie.

Måste jag tillåta cookies?

Samtycke för cookies ska vara aktivt, d.v.s. det krävs att du som användare har lämnat samtycke innan cookies placeras/används (förutom gällande nödvändiga cookies). På www.hem.se använder vi cookies, men du kan själv välja vilka du godkänner och inte.

Mer information om cookies hittar ni hos Kommunikationsmyndigheten PTS (Post- och telestyrelsen), som är tillsynsmyndighet på området www.pts.se

Hur använder vi cookies?

HEM AB använder cookies för att hantera dina val i beställningsflödet, inloggning på "Mina sidor" och i "Mitt HEM:s webbgränssnitt. Cookies används även för vissa funktioner som endast ska visas en gång per besökare. Vi använder även cookies för att kunna anpassa och göra information och marknadsföring så relevant som möjligt för dig. Informationen om inloggning och liknande lagras i en så kallad sessionscookie och raderas när du stänger din webbläsare. Våra övriga cookies lagrar inte information för att identifiera dig.

Vi använder även cookies som statistikunderlag, till exempel för att se vilket innehåll våra besökare är intresserade av. HEM AB upprättar statistik över antal besök, antal gånger enskilda sidor läses, vilka webbadresser besökarna kommer ifrån och vilka sökmotorer och sökord som används för att komma in på vår webbplats. Syftet härmed är att ge oss en uppfattning om hur vi kan förbättra vår webbplats. Således samlar vi in

uppgifter om domännamn, webbläsare och operativsystem, tidpunkt då du gick in på vår webbsida och varifrån du eventuellt länkade dig in. Denna information lämnas inte ut till utomstående.

Tredjepartscookies

Vi använder externa tjänster som också sätter cookies, detta för att få en bild av hur våra besökare använder webbplatsen, för att göra tester av funktion och nyutveckling och för att köpa marknadsföring.

Dessa tjänsters cookies innehåller inte heller identifierande information om vem du som besökaren är.

System som vi använder är;

- Google Analytics 4
- Facebook
- Vimeo
- Google AdWords
- Hotjar

På www.hem.se använder vi Hotjar för att bättre förstå våra användares behov och för att optimera användarupplevelsen. Vi använder också Hotjar för att göra användarundersökningar och kundnöjdhetsmätningar (NPS). Hotjar är en teknisk tjänst som hjälper oss att bättre förstå våra användares upplevelser av vår tjänst (ex. hur mycket tid som de spenderar på vissa sidor, vilka länkar de väljer att klicka på, vad användare gillar och inte gillar, vilka enheter mm) vilket hjälper oss att underhålla och optimera vår webbplats mot en användardriven utveckling av användarupplevelsen. Hotjar använder cookies och annan teknik för att samla in data om våra användares beteende och deras enheter (specifikt enhets IP-nummer (samlas in och lagras endast i anonymiserad form), enhets skärmstorlek, enhetstyp (unik enhetsidentifiering), webbläsarinformation, geografisk lokalisering (endast land), vilka språk som används). Hotjar lagrar den här informationen med en pseudonymiserad användarprofil. Varken Hotjar eller HEM AB kommer använda denna data för att identifiera individuella användare eller för att matcha med ytterligare data om en individuell användare. För mer detaljerad information om Hotjar's personuppgiftspolicy, klicka på den här länken: <https://www.hotjar.com/legal/policies/privacy/>.

Kontakt

Om du har frågor om hur dina personuppgifter behandlas av HEM AB kan du kontakta vår personuppgiftssamordnare via e-post på info@hem.se eller per post på adressen:

Halmstads Energi och Miljö AB
Personuppgiftssamordnare
Box 31
301 02 Halmstad

Vår besöksadress är Svartalundvägen 2, 302 35 Halmstad. Om du vill ta del av de handlingar som finns om dig, var god ta med giltig svensk legitimation för identifiering.