Personuppgiftspolicy – heynelia.se

Vi vill att du ska få en bra upplevelse av de tjänster vi erbjuder. För det behöver Bundler Solutions AB, organisationsnummer 559366-9947, Linnégatan 89A, 115 23 Stockholm ("Bundler", "vi", "oss", "vår", "vårt", "våra"), och våra samarbetspartners samla in en del personuppgifter om dig.

Du kan alltid fråga oss hur vi behandlar dina uppgifter och hur de hanteras i våra olika system. En del av detta beskrivs i den här policyn. Policyn förklarar hur vi samlar in och hanterar dina personuppgifter när du beställer de digitala tjänster som anges i Appendix 2 i våra allmänna villkor ("Tjänsterna") eller besöker webbplatsen **www.heynelia.se** ("Webbplatsen"). Den beskriver också vilka rättigheter du har.

1. Vårt ansvar

1.1. Vi är personuppgiftsansvariga för dina personuppgifter enligt denna policy. Du kan när som helst kontakta oss med frågor om dina personuppgifter på det sätt som anges i punkt 10.1.

2. Personuppgifter som vi samlar in

2.1. Vi kan bland annat behandla följande typer av personuppgifter om dig:

- **Kunduppgifter**: När du beställer Tjänsterna behandlar vi bland annat din e-postadress, vilka Tjänster du har valt, ditt kund-ID och uppgifter om ditt abonnemang, till exempel Prova-på-erbjudanden och inlösta koder eller krediter.
- **Kommunikation**: Du kan alltid kontakta oss om du har frågor, behöver hjälp eller vill ge feedback, till exempel via e-post enligt punkt 10.1. Du bestämmer själv vad dina meddelanden innehåller. Försök att bara ta med uppgifter som är relevanta för din fråga, och undvik känsliga uppgifter om det går.
- **Betalningsuppgifter**: Vilka uppgifter vi behandlar beror på vilket betalsätt du väljer. Betalningar hanteras av våra betaltjänstleverantörer, till exempel Klarna. De är självständigt personuppgiftsansvariga för sin egen behandling, och deras personuppgiftspolicyer gäller för den. Vi tar inte del av dina fullständiga kort- eller kontouppgifter. All information skickas krypterad (SSL/HTTPS).
- **Enhetsinformation**: När du besöker Webbplatsen samlas enhetsinformation in från din dator eller mobila enhet med hjälp av cookies. Det gäller till exempel IP-adress, språk, webbläsare, operativsystem samt datum och tid för ditt besök.

3. Hur vi samlar in uppgifter från dig

3.1. **Information som du lämnar till oss**: De flesta uppgifterna lämnar du själv via Webbplatsen, till exempel när du beställer Tjänsterna eller mejlar oss. Det är frivilligt att lämna uppgifter. Vissa uppgifter krävs dock för att du ska kunna beställa och använda Tjänsterna och för att vi ska kunna hjälpa dig på bästa sätt.

3.2. **Information som samlas in på andra sätt**: Vi kan också hämta in uppgifter om dig på andra sätt, till exempel från våra leverantörer, samarbetspartners och andra pålitliga källor. Om du loggar in eller betalar via en betaltjänstleverantör, till exempel Klarna, får vi vissa uppgifter om dig från den, bland annat din e-postadress. Du ser vilka uppgifter som delas innan du godkänner.

4. Så här använder vi dina uppgifter

4.1. Vi använder dina personuppgifter framför allt för att tillhandahålla Tjänsterna. Nedan anges för vilka ändamål vi behandlar dem och på vilken rättslig grund. När grunden är berättigat intresse har vi bedömt att behandlingen är nödvändig för ett eller flera av våra berättigade intressen och att dina intressen och rättigheter inte väger tyngre.

4.2. **För att hantera din beställning**: Vi behandlar dina personuppgifter för att hantera din beställning av Tjänsterna. Du måste lämna de uppgifter som är markerade som obligatoriska vid beställningen för att vi ska kunna ingå avtal med dig och för att du ska kunna börja använda Tjänsterna. Rättslig grund: behandlingen är nödvändig för att ingå och fullgöra avtalet med dig, och vi har ett berättigat intresse av att kunna visa att vi följer tillämplig lag.

4.3. **För att hantera dina betalningar**: Vi använder dina personuppgifter för att hantera ditt abonnemang, till exempel vid aktivering och uppsägning, och för betalningar av Tjänsterna.

Rättslig grund: behandlingen är nödvändig för att fullgöra avtalet med dig. Bokföringsunderlag sparar vi för att uppfylla vår rättsliga förpliktelse enligt bokföringslagen.

4.4. **För att hantera ångerrätt och återbetalning**: Om du använder din ångerrätt enligt punkt 6 i våra allmänna villkor behandlar vi dina personuppgifter för att hantera ditt ärende och betala tillbaka det belopp du har rätt till. För att räkna ut avdraget behandlar vi uppgifter om ditt abonnemang och vilka Tjänster som ingår. Vi behandlar också uppgifter om när du samtyckte till att åtkomsten startade, hur många dagar du har haft åtkomst och vilka koder eller krediter du har löst in. Uppgifter om åtkomst och inlösen kan vi få från Tjänsteleverantörerna. Återbetalningen görs till det betalsätt du använde när du betalade, via den betaltjänstleverantör som hanterade betalningen.

Rättslig grund: behandlingen är nödvändig för att fullgöra avtalet med dig och för att uppfylla våra rättsliga förpliktelser enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler och bokföringslagen (1999:1078). Uppgifterna om ditt samtycke sparar vi med stöd av vårt berättigade intresse av att kunna visa att vi har följt lagen och kunna försvara oss mot rättsliga anspråk.

4.5. **För att skicka information till dig**: Vi kan använda dina personuppgifter för att skicka meddelanden till dig, till exempel om uppdateringar av de allmänna villkoren och om erbjudanden. Du kan tacka nej till marknadsföring när du registrerar dig och när som helst därefter.

Meddelanden om ditt abonnemang och ändringar i villkoren skickar vi för att fullgöra avtalet med dig. Erbjudanden och annan marknadsföring skickar vi med stöd av vårt berättigade intresse av

att marknadsföra liknande tjänster till dig som kund.

4.6. **För att ge dig support**: Vi kan behöva använda dina personuppgifter för att utreda, besvara och lösa klagomål och problem med Tjänsterna. Behandlingen är nödvändig för att du ska kunna använda Tjänsterna enligt avtalet och för andra berättigade intressen.

4.7. **För att utveckla och förbättra Tjänsterna**: Vi kan använda dina personuppgifter för att ta fram statistik på övergripande nivå, där dina enskilda uppgifter inte är av särskilt intresse. Det kan till exempel gälla hur länge kunderna i genomsnitt stannar hos oss och hur många som totalt har köpt Tjänsterna genom oss. Enhetsinformation och samlad statistik kan användas som underlag för att utveckla och förbättra Tjänsterna. Rättslig grund: vårt berättigade intresse av att fortsätta ge dig som kund en bra upplevelse. Enhetsinformation som samlas in med analyscookies behandlar vi bara om du har samtyckt till det.

4.8. **För att följa lagar och andra rättsliga krav**: Ibland kräver lagar eller andra rättsliga krav att vi behandlar uppgifter om dig, till exempel för att fullgöra vår bokföringsskyldighet.

5. Vi kan behöva dela dina uppgifter med andra

5.1. **Tjänsteleverantörer**: Vi delar dina personuppgifter med leverantörerna av de Tjänster du har beställt, enligt Appendix 2 i våra Allmänna villkor på Webbplatsen. Det gäller främst din e-postadress och uppgifter om vilken Tjänst du ska aktivera. Det behövs för att du ska kunna aktivera ditt konto hos dem. Tjänsteleverantörerna är självständigt personuppgiftsansvariga för sin egen behandling, och deras personuppgiftspolicyer gäller för den.

5.2. **Underleverantörer och konsulter**: Vi delar dina personuppgifter med utvalda företag som hjälper oss att leverera Tjänsterna och Webbplatsen till dig, till exempel Google (Google Workspace och Google Analytics) och Slack. Dessa företag får bara behandla dina personuppgifter enligt våra instruktioner eller för att uppfylla våra rättsliga skyldigheter. Vi arbetar bara med seriösa och noggrant utvalda leverantörer.

5.3. **Betaltjänstleverantörer**: Vi delar de uppgifter som behövs med den betaltjänstleverantör som hanterar din betalning, till exempel Klarna, så att betalningar och eventuella återbetalningar kan genomföras. Betaltjänstleverantörerna är självständigt personuppgiftsansvariga för sin egen behandling (se punkt 2.1).

5.4. **Myndigheter och andra**: Ibland kan vi behöva lämna nödvändig information till myndigheter, till exempel Polisen eller Skatteverket. Vi lämnar bara ut dina personuppgifter till myndigheter om lag eller myndighetsbeslut kräver det, eller om du har godkänt det. Vi kan också lämna ut dina personuppgifter till andra företag, organisationer eller personer om du har godkänt det.

5.5. **Överlåtelse av verksamheten**: Om verksamheten kring Webbplatsen överlåts, till exempel om samarbetet med den som äger varumärket upphör, kan dina kunduppgifter överföras till den som tar över verksamheten enligt punkt 8.3 i våra allmänna villkor. Mottagaren blir då personuppgiftsansvarig för uppgifterna. Vi informerar dig via e-post innan överföringen sker och anger då vem mottagaren är. Rättslig grund: vårt berättigade intresse av att kunna överlåta

verksamheten och av att du ska kunna fortsätta använda Tjänsterna.

6. Behandling utanför EU/EES

6.1. Vi strävar alltid efter att behandla dina personuppgifter inom EU/EES. Om någon av våra leverantörer, till exempel Google eller Slack, behandlar dina personuppgifter utanför EU/EES, sker det med stöd av ett beslut från EU-kommissionen om adekvat skyddsnivå, till exempel EU–US Data Privacy Framework, eller med EU-kommissionens standardavtalsklausuler. Kontakta oss gärna om du vill veta mer om vilka skyddsåtgärder som gäller.

7. Hur länge sparar vi dina uppgifter?

7.1. Vi sparar inte dina personuppgifter längre än vad som behövs för de ändamål de samlades in för. Därefter raderar eller anonymiserar vi dem. Hur länge uppgifterna sparas beror på vilken typ av uppgift det är och varför vi behandlar den:

- **Kund- och abonnemangsuppgifter** (till exempel e-postadress, valda Tjänster, Prova-på-erbjudanden, inlösta koder och krediter samt uppgifter om samtycke och ångerrätt): så länge du är kund hos oss och tolv (12) månader därefter. Det gör att du kan logga in, återaktivera en Tjänst och få hjälp med frågor om ditt abonnemang, och att vi kan hantera eventuella reklamationer.
- **Bokföringsunderlag** (till exempel uppgifter om betalningar och återbetalningar): sju (7) år efter utgången av det kalenderår då räkenskapsåret avslutades, enligt bokföringslagen.
- **Kommunikation med kundtjänst**: tolv (12) månader efter att ärendet avslutades.
- **Uppgifter för marknadsföring**: tills du avregistrerar dig eller tills tolv (12) månader har gått efter att du slutade vara kund. Om du avregistrerar dig sparar vi din e-postadress på en spärrlista, så att du inte får fler utskick.
- **Uppgifter för att förebygga missbruk** (till exempel det kund-ID eller betalnings-ID som är kopplat till ditt konto): tolv (12) månader efter att du har slutat vara kund eller begärt radering. Det gör vi för att förhindra missbruk och bedrägerier, till exempel av Prova-på-erbjudanden. Rättslig grund: vårt berättigade intresse.
- **Enhetsinformation från cookies**: enligt vår cookiepolicy. Statistik från Google Analytics sparas i högst fjorton (14) månader.

7.2. Vi kontrollerar regelbundet om vi fortfarande behöver spara dina uppgifter. Om en rättslig tvist eller ett ärende hos en myndighet kräver det kan vi spara uppgifterna längre, men bara så länge som behövs.

8. Cookies

8.1. Vi använder cookies och liknande tekniker på Webbplatsen. Nödvändiga cookies används alltid. Analyscookies, till exempel från Google Analytics, används bara om du samtycker via cookiebannern. Du kan när som helst ändra ditt val. Läs mer i vår cookiepolicy på Webbplatsen.

9. Dina rättigheter

9.1. Du har rätt att få information från oss och att påverka hur vi behandlar dina personuppgifter. Kontakta oss enligt punkt 10.1 om du vill använda någon av dina rättigheter eller har frågor. Kortfattat har du rätt att:

- **få tillgång** till dina personuppgifter. Du kan begära en kopia av de personuppgifter vi behandlar om dig (registerutdrag) och information om hur vi behandlar dem.
- **begära rättelse** av felaktiga personuppgifter och **komplettera** ofullständiga uppgifter.
- **begära radering** av dina personuppgifter, till exempel om de inte längre behövs för det ändamål de samlades in för, eller om du återkallar ett samtycke och det inte finns någon annan rättslig grund för behandlingen. Se även punkt 7 och 9.2–9.3.
- **begära begränsning** av behandlingen, till exempel medan vi kontrollerar om dina uppgifter är korrekta eller utreder en invändning från dig.
- **få ut dina uppgifter (dataportabilitet)**. Det gäller uppgifter som du själv har lämnat till oss och som vi behandlar med stöd av avtal eller samtycke. Du får dem i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format, och har rätt att få dem överförda till en annan personuppgiftsansvarig när det är tekniskt möjligt.
- **invända** mot att dina personuppgifter behandlas med stöd av berättigat intresse. Vi måste då antingen visa att det finns tvingande berättigade skäl för behandlingen som väger tyngre än dina intressen, rättigheter och friheter, eller sluta med behandlingen.
- **invända mot direktmarknadsföring** när som helst. Då slutar vi använda dina uppgifter för marknadsföring. Du kan också avregistrera dig via länken längst ner i varje utskick.
- **återkalla ett samtycke** när som helst, till exempel till analyscookies. Det påverkar inte behandling som har skett innan du återkallade samtycket.
- **klaga hos tillsynsmyndigheten**, se punkt 10.2.

9.2. Det kan finnas lagregler som begränsar dina rättigheter. Rättsliga skyldigheter kan till exempel hindra oss från att lämna ut dina uppgifter eller från att radera dem direkt.

9.3. Även om du begär radering kan vi behöva spara vissa uppgifter under den tid som anges i punkt 7, till exempel bokföringsunderlag och uppgifter för att förebygga missbruk.

9.4. Vi kan behöva bekräfta din identitet innan vi utför en begäran från dig. Det gör vi bland annat för att dina personuppgifter inte ska raderas felaktigt eller lämnas ut till fel person.

10. Frågor och kontakt

10.1. Om du har synpunkter eller frågor om hur vi behandlar dina personuppgifter är du välkommen att kontakta oss:

- E-post: **support@heynelia.se**
- Post: Bundler Solutions AB, Linnégatan 89A, 115 23 Stockholm

10.2. Om du anser att vi har hanterat dina personuppgifter felaktigt har du rätt att klaga hos tillsynsmyndigheten, som i Sverige är Integritetsskyddsmyndigheten (IMY). Läs mer på

www.imy.se.

11. Ändringar i personuppgiftspolicyn

11.1. Denna policy kan behöva ändras eller uppdateras, till exempel om vi behöver behandla dina personuppgifter på andra sätt. Vi informerar dig om betydelsefulla ändringar så att du kan ta ställning till dem innan de börjar gälla. Längst ner ser du när policyn senast uppdaterades.

Senast uppdaterad: 2026-10-23