



Integritetspolicy för Alfa Telefoni

Senast uppdaterad: 22 augusti 2026

1. Om integritetspolicyn

Denna integritetspolicy beskriver hur Alfa Telefoni Sverige AB behandlar personuppgifter. Policyn gäller dig som är eller har varit kund, använder någon av våra tjänster, företräder en företagskund, kontaktar oss, blir kontaktad av oss med ett erbjudande eller besöker vår webbplats.

Policyn gäller både privat- och företagsabonnemang samt tillhörande tjänster och produkter, exempelvis mobiltelefoni, fast telefoni, bredband, växeltjänster, utrustning och säkerhets- eller tilläggstjänster.

2. Personuppgiftsansvarig

Alfa Telefoni Sverige AB, organisationsnummer 559187-0935, är personuppgiftsansvarigt för den behandling som beskrivs i denna policy.

Kontaktuppgifter
Alfa Telefoni Sverige AB
Stadiongatan 60
217 62 Malmö
E-post: info@alfatelefoni.se
Telefon: 040-623 23 23

3. Vilka personuppgifter vi behandlar

Vilka uppgifter vi behandlar beror på vilken kontakt du har med oss och vilka tjänster du använder.

Identitets- och kontaktuppgifter

Namn, personnummer eller födelsedatum, adress, telefonnummer, e-postadress, kundnummer samt uppgifter om företag, organisationsnummer, befattning och behörighet att företräda ett företag.

Avtals- och beställningsuppgifter

Uppgifter om offert, beställning, abonnemang, priser, bindings- och uppsägningstid, telefonnummer, nummerportering, användare, leverans, digital signering och annan dokumentation som hör till avtalet. När identifiering eller signering sker elektroniskt kan vi behandla resultatet av identifieringen och tekniska referensuppgifter från exempelvis BankID eller annan e-legitimation.

Uppgifter om SIM-kort, utrustning och tjänster

SIM-kortsnummer, ICCID, IMEI-nummer, abonnemangsinställningar, beställd utrustning, serienummer och andra tekniska uppgifter som behövs för att aktivera, administrera, felsöka eller spärra en tjänst eller produkt.

Trafik- och användningsuppgifter

Uppgifter som uppkommer när en elektronisk kommunikationstjänst används, exempelvis uppringande och uppringt nummer, tidpunkt, samtalslängd, dataförbrukning, IP-adress samt tekniska nät-, trafik- och lokaliseringsuppgifter i den utsträckning de behövs för att överföra kommunikation, administrera tjänsten, fakturera, felsöka, förhindra obehörig användning eller uppfylla lagkrav.

Vi tar normalt inte del av innehållet i telefonsamtal, SMS, MMS eller internettrafik. Innehåll som du själv lämnar till oss i ett supportärende eller annan kommunikation behandlas däremot som en del av ärendet.

Fakturerings-, betalnings- och kredituppgifter

Faktura- och betalningshistorik, betalningssätt, uppgifter om påminnelser, fordringar, inkasso och kreditupplysningar samt de uppgifter som behövs för att bedöma betalningsförmåga och kreditrisk.

Kommunikation och kundärenden

E-post, SMS, chattar, brev, anteckningar från kundkontakter, reklamationer, supportärenden och annan kommunikation med oss. Om ett samtal spelas in får du information om det i anslutning till samtalet.

Uppgifter om potentiella kunder

Namn, telefonnummer, e-postadress, adress, företagsuppgifter, befattning, uppgifter om nuvarande eller efterfrågad tjänst samt anteckningar från kontakt och försäljning.

Uppgifter från webbplatsen

IP-adress, teknisk information om enhet och webbläsare, uppgifter som lämnas i formulär samt information som samlas in genom cookies och liknande teknik.

Uppgifter för säkerhets- och tilläggstjänster

Om du beställer en säkerhets- eller identitetsskyddstjänst, exempelvis Alfa ID, kan vi även behandla personnummer, kontaktuppgifter, autentiseringsuppgifter och uppgifter om att en kreditupplysning eller annan bevakad händelse har registrerats. Endast de uppgifter som behövs för att tillhandahålla den beställda tjänsten behandlas.

4. Varifrån uppgifterna kommer

Vi samlar i första hand in personuppgifter direkt från dig, från den som beställer eller administrerar en tjänst för din räkning eller från det företag eller den organisation som du företräder.

Uppgifter kan även komma från:

- användningen av våra tjänster och de system och nät som används för att leverera dem,
- nät-, drift- och systemleverantörer,
- nummerportabilitetsregister och andra teleoperatörer,
- kreditupplysningsföretag,
- betalnings-, fakturerings-, finansierings- och inkassopartners,
- leverantörer av elektronisk identifiering och signering,
- offentliga register, företagsregister och andra allmänt tillgängliga källor,
- leverantörer av kontaktuppgifter och försäljningsunderlag,
- samarbetspartner, återförsäljare eller callcenter som kontaktar kunder för vår räkning, och
- myndigheter när uppgifter får eller ska lämnas till oss.

När vi kontaktar dig med uppgifter som har hämtats från någon annan källa får du information om vår behandling senast i samband med den första kontakten, om du inte redan har fått informationen.

5. Varför vi behandlar personuppgifter och rättslig grund

Förfrågningar, offerter och avtal

Vi behandlar uppgifter för att svara på frågor, lämna offerter, kontrollera identitet och behörighet, genomföra beställningar och ingå eller administrera avtal.

När du själv är avtalspart grundas behandlingen på att den är nödvändig för att vidta åtgärder före avtal eller fullgöra avtalet. För kontaktpersoner och användare hos en företagskund grundas behandlingen på vårt berättigade intresse av att kunna ingå, administrera och fullgöra avtalet med företaget.

Leverans och administration av tjänster

Vi behandlar uppgifter för att aktivera och leverera abonnemang, SIM-kort, telefonnummer, nummerportering, utrustning, bredband, växeltjänster, säkerhetstjänster och andra beställda tjänster. Uppgifterna används även för löpande administration, drift, felsökning, support och kommunikation om tjänsten.

Behandlingen grundas på avtal när du är avtalspart och annars på vårt berättigade intresse av att tillhandahålla och administrera tjänsten för företagskundens användare och kontaktpersoner.

Trafikuppgifter

Trafikuppgifter behandlas i den utsträckning som krävs för att överföra kommunikation, fakturera, hantera kundfrågor, upprätthålla säkerhet, förhindra obehörig användning och uppfylla skyldigheter enligt lagen om elektronisk kommunikation och annan tillämplig lag.

Trafikuppgifter används inte för marknadsföring eller andra tilläggstjänster utan samtycke när sådant samtycke krävs enligt lag.

Kreditupplysning och kreditbedömning

Inför eller under en kundrelation kan vi hämta en kreditupplysning och bedöma kreditrisk. Syftet är att minska risken för bedrägerier och obetalda fordringar samt att avgöra om en tjänst kan erbjudas och på vilka betalningsvillkor.

Behandlingen grundas på vårt berättigade intresse av att göra en ansvarsfull kreditbedömning och skydda verksamheten mot ekonomisk skada. En kreditupplysning tas endast när det finns ett legitimt behov.

En kreditbedömning kan påverka om ett avtal ingås eller om exempelvis förskottsbetalning eller annan säkerhet krävs. Om ett beslut som påverkar dig i betydande grad fattas enbart genom automatiserad behandling får du särskild information om detta och har rätt att begära att beslutet granskas av en person.

Fakturering, betalning och fordringar

Vi behandlar uppgifter för att skapa och skicka fakturor, registrera betalningar, hantera påminnelser, överlåta eller administrera fordringar och vid behov driva in obetalda belopp.

Behandlingen grundas på avtal, rättsliga skyldigheter inom bland annat bokföring samt vårt berättigade intresse av att få betalt och kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

Kundservice, kvalitet och dokumentation

Vi behandlar uppgifter för att besvara frågor, hantera support, reklamationer, klagomål och tvister samt följa upp att försäljning och kundservice genomförs korrekt. Ett samtal får spelas in endast när du informeras om inspelningen. Inspelningar kan användas för att dokumentera en beställning eller överenskommelse, hantera en tvist, motverka missbruk eller följa upp kvalitet.

Behandlingen grundas på avtal eller vårt berättigade intresse av att dokumentera överenskommelser, ge korrekt service, säkerställa kvalitet och skydda våra och kundernas rättigheter.

Säkerhet och förebyggande av missbruk

Vi behandlar uppgifter för att skydda kunder, användare, tjänster, nät och system mot bedrägerier, intrång, störningar, fel och obehörig användning. Behandlingen grundas på rättsliga skyldigheter och vårt berättigade intresse av att upprätthålla säkra och fungerande tjänster.

Bokföring, myndighetskrav och rättsliga skyldigheter

Vi behandlar och lämnar ut uppgifter när det krävs enligt lag, domstolsbeslut eller ett bindande myndighetsbeslut. Det kan bland annat gälla bokföring, skatt, behandling och lagring av uppgifter inom elektronisk kommunikation samt skyldighet att bistå behöriga myndigheter.

Behandlingen grundas på en rättslig förpliktelse.

Analys och utveckling

Vi kan använda kund-, användnings- och ärendedata för statistik, uppföljning, kapacitetsplanering och utveckling av våra tjänster och arbetssätt. När det är möjligt används sammanställda eller avidentifierade uppgifter.

Behandlingen grundas på vårt berättigade intresse av att följa upp och förbättra verksamheten. Vi använder inte innehållet i kunders elektroniska kommunikation för detta ändamål.

Marknadsföring

Vi kan använda kontakt-, kund- och avtalsuppgifter för att lämna erbjudanden om våra egna tjänster. Marknadsföringen kan anpassas utifrån exempelvis om du är privat- eller företagskund och vilka tjänster du redan har, men inte utifrån innehållet i din kommunikation.

Behandlingen grundas på vårt berättigade intresse av att informera om och marknadsföra våra tjänster. Samtycke används när det krävs enligt reglerna för elektronisk marknadsföring, cookies eller behandling av trafikuppgifter. Du kan när som helst invända mot direktmarknadsföring.

6. När personuppgifter är nödvändiga

Vissa uppgifter måste lämnas för att vi ska kunna identifiera kunden, pröva en beställning, ingå avtal, leverera en tjänst eller uppfylla ett lagkrav. Om sådana uppgifter inte lämnas kan vi behöva neka en beställning eller sakna möjlighet att leverera den aktuella tjänsten.

Andra uppgifter uppkommer när tjänsten används, exempelvis trafik- och tekniska uppgifter. Uppgifter som används för frivillig marknadsföring, valfria cookies eller en frivillig tilläggstjänst är inte ett krav för att få tillgång till det grundläggande abonnemanget.

7. Vilka vi delar personuppgifter med

Personuppgifter lämnas bara ut när det behövs för ett angivet ändamål eller när det finns en rättslig skyldighet. Mottagare kan vara:

- leverantörer av mobilnät, elektroniska kommunikationsnät, nummerportering, tekniska plattformar, drift och support,
- leverantörer av SIM-kort, telefoner, annan utrustning, lager, transport och post,
- leverantörer av CRM-system, kundservice, dokumenthantering, e-post, webbhotell, lagring, IT-säkerhet och digital signering,
- kreditupplysningsföretag och leverantörer av identitets- och bedrägerikontroller,
- banker samt leverantörer av betalning, fakturering, finansiering, bokföring, kravhantering och inkasso,
- callcenter, återförsäljare och andra försäljnings- eller kundservicepartner som arbetar för vår räkning,
- leverantörer som behövs för en beställd säkerhets- eller identitetsskyddstjänst,
- revisorer, juridiska rådgivare och andra professionella rådgivare, och
- domstolar, myndigheter och andra mottagare när utlämnande krävs enligt lag eller ett bindande beslut.

Leverantörer som behandlar personuppgifter enbart för vår räkning får endast behandla uppgifterna enligt våra instruktioner och omfattas av personuppgiftsbiträdesavtal och krav på säkerhet och sekretess. Vissa mottagare, exempelvis kreditupplysningsföretag, banker, finansierings- eller inkassoföretag, myndigheter och vissa teleoperatörer, kan vara självständigt personuppgiftsansvariga för sin behandling.

Vi säljer inte personuppgifter som en fristående produkt till andra företag för deras egen marknadsföring.

8. Behandling utanför EU/EES

Personuppgifter behandlas i första hand inom EU/EES. Om en leverantör eller underleverantör behandlar uppgifter i eller får åtkomst till uppgifter från ett land utanför EU/EES säkerställer vi att överföringen har stöd i tillämpliga dataskyddsregler.

Överföringen kan exempelvis grundas på ett beslut från EU-kommissionen om adekvat skyddsnivå eller på EU-kommissionens standardavtalsklausuler tillsammans med de kompletterande skyddsåtgärder som behövs. Kontakta oss om du vill ha närmare information om en överföring eller de skyddsåtgärder som används.

9. Hur länge personuppgifter sparas

Vi sparar inte personuppgifter längre än vad som behövs för det ändamål de samlades in för. Följande lagringstider gäller som utgångspunkt:

- Uppgifter om potentiella kunder sparas normalt i högst tolv månader efter den senaste kontakten. En begränsad uppgift kan sparas längre för att säkerställa att en begäran om att inte bli kontaktad respekteras.
- Kund-, avtals- och ärendeuppgifter sparas under kundrelationen och därefter så länge det behövs för att hantera reklamationer, fordringar och andra rättsliga anspråk. Uppgifter som rör en konsument sparas normalt i högst tre år efter att kundrelationen avslutats. Uppgifter kan sparas i upp till tio år när det behövs för anspråk som rör en företagskund eller när preskriptionstiden har avbrutits.
- Räkenskapsinformation sparas till och med det sjunde året efter utgången av det kalenderår då det aktuella räkenskapsåret avslutades.
- Kredituppgifter sparas normalt i högst tolv månader efter kreditbedömningen, om de inte behöver bevaras längre som en del av ett avtal, en obetald fordran eller en tvist.
- Trafikuppgifter utplånas eller avidentifieras när de inte längre behövs för att överföra ett elektroniskt meddelande. Uppgifter som behövs för fakturering och betalning får sparas till dess att fordran är betald eller preskriberad och det inte längre lagligen går att invända mot faktureringen. Vissa uppgifter kan behöva lagras under en särskild tid enligt lag för brottsbekämpande ändamål.
- Samtalsinspelningar sparas normalt i högst 90 dagar. Om en inspelning dokumenterar en beställning eller behövs för en reklamation, tvist, misstänkt bedrägeri eller ett rättsligt anspråk får den sparas så länge ärendet kräver.
- Tekniska säkerhetsloggar sparas normalt i högst tolv månader, om en längre tid inte behövs för att utreda en incident eller uppfylla ett lagkrav.
- Uppgifter som behandlas med stöd av samtycke raderas när samtycket återkallas, om uppgifterna inte behöver sparas med stöd av en annan rättslig grund.

När en lagringstid löper ut raderas eller avidentifieras uppgifterna. Säkerhetskopior rensas enligt våra ordinarie rutiner och används inte för andra ändamål.

10. Cookies och webbplatsdata

Vår webbplats använder nödvändiga cookies och liknande teknik för grundläggande funktion, säkerhet och inställningar. Andra cookies, exempelvis för statistik eller marknadsföring, används endast efter att du har lämnat samtycke när samtycke krävs.

Du kan lämna, neka eller återkalla samtycke genom webbplatsens cookieinställningar. Mer information om aktuella cookies, leverantörer, ändamål och lagringstider finns i webbplatsens cookieinställningar.

11. Säkerhet

Vi vidtar tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som är anpassade till uppgifternas känslighet och risken med behandlingen. Det omfattar bland annat behörighetsstyrning, åtkomstkontroll, loggning, säkerhetskopiering, skyddad överföring och krav på de leverantörer som behandlar uppgifter för vår räkning.

Endast personer som behöver uppgifterna för sitt arbete får tillgång till dem.

12. Dina rättigheter

Du har, under de förutsättningar som följer av dataskyddsreglerna, rätt att:

- få information om huruvida vi behandlar personuppgifter om dig och få tillgång till uppgifterna,
- få felaktiga eller ofullständiga uppgifter rättade,
- begära att uppgifter raderas,
- begära att behandlingen begränsas,
- invända mot behandling som grundas på berättigat intresse,
- när som helst invända mot direktmarknadsföring,
- få ut uppgifter som du själv har lämnat i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format när rätten till dataportabilitet gäller,
- återkalla ett samtycke utan att det påverkar lagligheten av behandling som skett innan samtycket återkallades, och
- begära mänsklig granskning och bestrida ett beslut som enbart har fattats automatiskt och som har rättsliga eller liknande betydande följder för dig.

Rättigheterna är inte absoluta. Vi kan exempelvis behöva behålla vissa uppgifter för att uppfylla lagkrav, hantera en obetald fordran eller fastställa, göra gällande eller försvara ett rättsligt anspråk.

Kontakta info@alfatelefoni.se om du vill utöva en rättighet. Vi svarar utan onödigt dröjsmål och normalt inom en månad. Om det finns rimliga skäl att tvivla på identiteten hos den som lämnar en begäran kan vi begära den kompletterande information som behövs för en säker identifiering.

Det kostar normalt ingenting att utöva rättigheterna. Vid en uppenbart ogrundad eller orimlig begäran, särskilt om den upprepas ofta, får vi enligt dataskyddsförordningen ta ut en rimlig administrativ avgift eller neka begäran.

13. Klagomål

Kontakta oss gärna först om du har frågor eller synpunkter på hur vi behandlar dina personuppgifter.

Du har även rätt att lämna klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten:

Integritetsskyddsmyndigheten
Box 8114
104 20 Stockholm
www.imy.se

14. Ändringar

Policyn kan uppdateras när vår behandling, våra tjänster eller tillämpliga regler förändras. Den senaste versionen publiceras på vår webbplats med datum för den senaste uppdateringen. Om en ändring är väsentlig lämnar vi information på ett lämpligt sätt innan ändringen börjar gälla.