



# GDPR

**Så hanterar ÖIS Fotboll dina personuppgifter**

# **INNEHÅLL**

## **1. Inledning**

## **2. Vad är personuppgifter?**

## **3. Vilka personuppgifter hanterar vi om dig och varför?**

### **3.1 När du köper biljetter, reser med oss eller handlar i bistron**

### **3.2 Ersättningsanspråk**

### **3.3 När du är medlem i ÖIS Fotboll eller har ett ÖIS årskort**

#### **3.3.1 Du som är medlem i ÖIS Fotboll**

#### **3.3.2 Du som är årskortsinnehavare i ÖIS Fotboll**

### **3.4 När du kommunicerar med oss**

### **3.5 När du deltar i marknadsaktiviteter eller kundundersökningar**

### **3.6 När du ansluter till Gamla Ullevis Wi-Fi eller använder ÖIS hemsida och ÖIS appar**

### **3.7 När vi har en skyldighet enligt lag**

## **4. Hur länge sparar vi dina personuppgifter?**

## **5. Till vem lämnar vi ut dina personuppgifter?**

## **6. Hur skyddar vi dina personuppgifter?**

## **7. Om cookies**

## **8. Dina rättigheter**

## **9. Hur du motsätter dig elektronisk direktmarknadsföring**

## **10. Kontaktuppgifter**

## **11. Uppdateringar av informationstexten**

## 1. INLEDNING

Denna informationstext förklarar hur ÖIS Fotboll ("ÖIS") hanterar dina personuppgifter och vilka rättigheter du har. Informationen vänder sig till dig som

- Är medlem i ÖIS Fotboll, har ÖIS årskort.
- Besöker vår hemsida eller våra plattformar i sociala medier, använder våra appar eller ansluter dig till Ullevi Wi-Fi, vid ÖIS hemmamatcher
- Deltar i våra marknadsaktiviteter eller kundundersökningar
- På annat sätt kommunicerar med oss, t ex via vår kundtjänst

Din integritet är viktig för oss. Vi är därför angelägna om att de personuppgifter som samlas in om dig lagras och hanteras på ett tryggt och säkert sätt, och i enlighet med dataskyddslagstiftningen.

Vi uppmuntrar dig att läsa igenom informationen noggrant. Om du har några frågor om hur dina personuppgifter hanteras är du välkommen att kontakta oss. Våra kontaktuppgifter finns i slutet av denna informationstext.

## 2. VAD ÄR PERSONUPPGIFTER?

Personuppgifter är all information som direkt eller indirekt (dvs. tillsammans med andra uppgifter) kan kopplas till dig, t ex namn, bild, personnummer, IP-adress, samt rese- och köphistorik.

## 3. VILKA PERSONUPPGIFTER HANTERAR VI OM DIG OCH VARFÖR?

I det här avsnittet förklarar vi hur dina personuppgifter används för att vi ska kunna ge dig relevanta upplevelser, tjänster och erbjudanden.

### 3.1 När du köper entré biljetter till ÖIS hemmamatch.

När du köper biljetter hanterar vi följande uppgifter som du själv lämnar till oss:

- Ditt namn och dina kontaktuppgifter
- Ditt personnummer, t ex när du köper ÖIS årskort
- Ditt ÖIS medlemsnummer
- Uppgifter om ditt besök och besök- och köphistorik, t ex besökstidpunkt, biljettyp, pris, match och läktarplacering
- Uppgifter om behov av ledsagning eller rullstolsplats under resan, när sådana uppgifter behövs
- Uppgifter om betalning och betalningshistorik

Vi hanterar dina personuppgifter för att:

- Identifiera dig som besökare, t ex vid biljettkontroll
- Ta betalt för besöket
- För att upptäcka och förhindra bedrägerier i samband med kortbetalning

- Meddela dig (via app, SMS, e-post eller liknande elektronisk kommunikation) om förändringar för besöket, t ex vid förseningar eller ändrade matchförutsättningar
- Marknadsföra våra tjänster och produkter, t ex via e-post och sms
- Sammanställa statistik över besökare
- Ta fram statistik över inköp av biljetter och varor, i syfte att förbättra våra tjänster

*Rättslig grund för hanteringen:* Vi hanterar dina personuppgifter med stöd i *fullgörande av avtal* när vi tillhandahåller besöket och/eller produkten, med stöd av *intresseavvägning* när vi har ett berättigat intresse att använda dina uppgifter för statistik och för att marknadsföra våra tjänster, säkerställa betalning och förhindra bedrägerier, samt med stöd i en *rättslig skyldighet* för hantering av opt-out inställningar, ledsagning och rullstolsplats.

*Lagringstid:* Vi sparar uppgifter om dig upp till 24 månader efter genomförd besök.

### 3.2 Ersättningsanspråk

Vi hanterar dina personuppgifter för att:

- Hantera och bedöma dina ersättningsanspråk
- För att upptäcka och förhindra bedrägerier i samband med ersättningsanspråk
- Ta fram statistik över dina ärenden i syfte att förbättra våra tjänster

*Rättslig grund för hanteringen:* Vi hanterar dina personuppgifter med stöd i *rättslig skyldighet* när vi behandlar din ansökan om ersättning vid försening och hanterar ditt ärende om personskada, *fullgörande av avtal* när vi hanterar övriga reklamationer avseende resan och/eller produkten, samt med stöd av *intresseavvägning* när vi har ett berättigat intresse att förbättra våra tjänster samt upptäcka och förhindra bedrägerier.

*Lagringstid:* För att säkra spårbarhet sparar vi dina personuppgifter i upp till 36 månader efter att ärendet avslutats. Om ersättning har utbetalats i ärendet sparar vi uppgifterna i 7 år i enlighet med bokföringslagen. Personskadeärenden sparas till dess att ärendet är preskriberat och livränteärenden livsvarigt för att vi ska kunna ompröva ärendet.

### 3.3 När du är medlem i ÖIS fotboll, har ÖIS årskort

När du väljer att bli medlem i Öis Fotboll eller köpa ett ÖIS årskort hanterar vi:

- Uppgifter som du själv lämnar till oss såsom namn, personnummer och kontaktuppgifter, inklusive telefonnummer och e-postadress
  - Ett kundnummer som vi skapar för att identifiera dig i våra system
- Vi hanterar dina personuppgifter för att:
- Identifiera dig och administrera din medlem/kundrelation till ÖIS fotboll

*Rättslig grund för hanteringen:* Vi hanterar dina personuppgifter med stöd i *fullgörande av avtal* för att administrera din kundrelation till ÖIS Fotboll.

*Lagringstid:* Vi sparar dina personuppgifter under kundrelationen och därefter i upp till 1 år.

I avsnitten nedan kan du läsa mer om hur vi hanterar dina personuppgifter beroende på om du är medlem i ÖIS fotboll eller har ett ÖIS årskort

### **3.3.1 Du som är medlem i ÖIS Fotboll**

När du är medlem i ÖIS fotboll hanterar vi, utöver vad som beskrivs i punkterna 3.1, 3.2 och 3.3 ovan, även:

- Uppgifter om ditt medlemsnummer
- Uppgifter om ditt besök- och köphistorik

Personuppgifterna hanteras för att:

- Administrera ditt medlemskap i ÖIS fotboll
- Kontakta dig med information och generella erbjudanden, t ex via e-post och sms
- Analysera och gruppera dig med våra övriga kunder baserat på de uppgifter du lämnat till oss (t ex ålder, bostadsort, kön och angivna preferenser) och utifrån hur du använder våra tjänster (besök- och köphistorik)
- Informera dig om personliga och anpassade erbjudanden, kampanjer och förmåner från oss och våra samarbetspartners, via t ex e-post och sms
- Ta fram statistik och genomföra analyser i syfte att förbättra våra tjänster, varor och erbjudanden, däribland långsiktig analys för att fånga trender över tid
- Säkerställa säkerheten för våra tjänster, för att upptäcka eller förhindra olika typer av olaglig användning eller användning som på annat sätt strider mot villkoren

*Rättslig grund för hanteringen:* Vi hanterar dina personuppgifter med stöd i *fullgörande av avtal* när vi uppfyller våra åtaganden gentemot dig som medlem (t ex administrerar ditt medlemskap och tillhandahåller relevanta erbjudanden) och med stöd av *intresseavvägning* när vi har ett berättigat intresse att använda uppgifter om dina resor och köp för att ta fram statistik och för att utveckla, förbättra och säkerställa säkerheten för våra tjänster.

*Lagringstid:*

Vi sparar dina personuppgifter under medlemstiden och därefter i upp till 3 månader. För att säkra spårbarhet sparar vi uppgifter om vår kommunikation med dig i 12 månader. Ditt besök- och din köphistorik sparas i upp till 5 år för vårt berättigade intresse att analysera trender över tid. För det fall du avslutar din relation med ÖIS fotboll anonymiserar vi besök- och köphistoriken.

*Rättslig grund för hanteringen:* Vi hanterar dina personuppgifter med stöd i *fullgörande av avtal* när vi tillhandahåller tjänsten och med stöd av *intresseavvägning* när vi har ett berättigat intresse att använda dina uppgifter om dina resor och köp för att ta fram statistik och för att utveckla, förbättra och säkerställa säkerheten för våra tjänster.

*Lagringstid:* Vi sparar dina årskortsuppgifter så länge du har ett aktivt årskort samt tre månader därefter för att underlätta om du vill återkomma som årskortskund inom kort.

För att säkra spårbarhet sparar vi uppgifter om vår kommunikation med dig i 12 månader. Din rese- och köphistorik sparas i upp till 7 år för vårt berättigade intresse att analysera trender över tid. För det fall du avslutar din relation med ÖIS fotboll anonymiserar vi rese- och köphistoriken.

### **3.4 När du kommunicerar med oss**

Du kan välja att kommunicera med ÖIS fotboll på många olika sätt, t.ex. via sociala medier, i FAQ-forum, Tyck till funktioner eller i chatt, samtal och mail med vår kundtjänst.

När du kommunicerar med oss hanterar vi uppgifter som du själv lämnar till oss t ex:

- Namn och kontaktuppgifter
- Information om din synpunkt, fråga eller ärende

Vi hanterar dina personuppgifter för att:

- Besvara frågor och hantera ditt ärende, t ex avhjälpa fel, hantera klagomål och frågor om hittegods
- Leverera beställd information, t ex års- och hållbarhetsredovisning
- Förbättra våra tjänster och den information som vi lämnar och publicerar via vår hemsida
- Analysera samtal i syfte att förbättra vår service

*Rättslig grund för hanteringen:* Vi hanterar dina personuppgifter för vårt och ditt berättigade intresse att hantera ditt ärende (*intresseavvägning*).

*Lagringstid:* Vi sparar dina personuppgifter i upp till 12 månader efter avslutat ärende för att säkra spårbarhet i din kommunikation med oss.

### **3.5 När du deltar i marknadsaktiviteter eller kundundersökningar**

I samband med marknadsaktiviteter (föreläsningar, tävlingar, kampanjer, inspelning av podcast, etc.) eller i samband med kundundersökningar (enkäter och intervjuer på arenan, per telefon hanterar vi de uppgifter som du lämnar till oss, inklusive namn och kontaktuppgifter.

Vi hanterar dina personuppgifter för att:

- Administrera marknadsaktiviteten eller kundundersökningen, inklusive att återkoppla till dig
- Skapa reportage och annat material för publicering på vår hemsida eller annat socialt media.
- Informera om och erbjuda dig nya marknadsaktiviteter och kundundersökningar
- Ta fram statistik från marknadsaktiviteter och kundundersökningar, i syfte att förbättra våra tjänster

*Rättslig grund för hanteringen:* Vi hanterar dina personuppgifter för vårt och ditt berättigade intresse som beskrivs ovan (*intresseavvägning*) och med stöd i *fullgörande av avtal* vid administration av tävlingar. Om vår behandling kräver ditt samtycke, kommer vi att inhämta ditt samtycke innan behandlingen påbörjas.

*Lagringstid:* Vi sparar som utgångspunkt dina personuppgifter i 1 år efter avslutad aktivitet.

### **3.6 När du ansluter till Ullevi Wi-Fi eller använder ÖIS hemsida och ÖIS appar**

När du ansluter till Ullevi Wi-Fi är vi personuppgiftsansvariga för behandlingen som sker för att ansluta dig till Internet, men inte för den fortsatta behandlingen eller för innehållet i din kommunikation via Wi-Fi. När du ansluter dig till ÖIS Wi-Fi, hanterar vi din IP-adress, MAC-adress.

När du besöker vår hemsida hanterar vi:

- Uppgifter om hur du integrerar med och använder vår hemsida, t ex vid köp av en biljett
- Information om dina besök på våra hemsidor, genom så kallade cookies.

Vi hanterar dina personuppgifter för att:

- Tillhandahålla digitala verktyg och tjänster
- Ge dig support när du har tekniska problem
- Underhålla, testa och förbättra våra digitala verktyg och tjänster
- Upptäcka och förhindra säkerhetsangrepp, t ex virusattacker

*Rättslig grund för hanteringen:* Vi hanterar dina personuppgifter med stöd i *fullgörande av avtal* när vi tillhandahåller Wi-Fi samt med stöd av *intresseavvägning* för våra berättigade intressen att underhålla, testa och förbättra våra digitala verktyg och tjänster.

*Lagringstid:* Vi sparar dina personuppgifter i 1 månad efter du har använt våra digitala kanaler och i 3 månader från att du anslutit dig till vårt Wi-Fi.

### **3.7 När vi har en skyldighet enligt lag**

Utöver vad som beskrivs i punkterna ovan hanterar vi i vissa fall dina personuppgifter när vi är skyldiga enligt lag, t ex på grund av vår bokföringsskyldighet, skyldigheter som följer av trafikrättslig lagstiftning, eller vid begäran från myndighet.

*Rättslig grund:* När vi hanterar dina personuppgifter på grund av att vi är skyldiga enligt lag gör vi det med stöd i en *rättslig skyldighet*.

## **4. HUR LÄNGE VI SPARAR VI DINA PERSONUPPGIFTER?**

Dina personuppgifter lagras bara så länge som det krävs för att uppfylla ändamålen med behandlingen, eller så länge som vi måste lagra dem enligt lag. Därefter raderas eller avidentifieras dina uppgifter på ett säkert sätt, så att de inte längre kan kopplas till dig. Läs mer om hur länge vi sparar dina uppgifter ovan under respektive avsnitt i kapitel 3.

## **5. TILL VEM LÄMNAR VI UT DINA PERSONUPPGIFTER?**

ÖIS fotboll säljer aldrig dina uppgifter till en tredje part. Vi kan dock komma att lämna ut dina personuppgifter till följande kategorier av mottagare:

- Återförsäljare inom och utanför Sverige, t ex för att verifiera ÖIS fotboll medlemsnummer
- Biljettåterförsäljare som utför en del av ditt köp
- Andra mottagare när det följer av lagkrav, annan författning eller myndighetsbeslut

Mottagare som hanterar personuppgifter för ÖIS Fotboll räkning ska alltid ingå ett så kallat personuppgiftsbiträdesavtal med oss i syfte att vi ska kunna säkerställa att dina uppgifter hanteras på korrekt och säkert sätt. Om vi använder leverantörer som hanterar dina personuppgifter för vår räkning utanför EU/EES, vidtar vi särskilda skyddsåtgärder, t ex tecknar avtal som inkluderar de standardiserade modellklausuler för dataöverföring som antagits av EU-kommissionen och som finns tillgängliga på EU-kommissionens webbplats.

När dina personuppgifter delas med en mottagare som är självständigt personuppgiftsansvarig, t ex en myndighet eller en bank, gäller mottagarens integritetspolicy och information om personuppgiftshantering.

## 6. HUR SKYDDAR VI DINA PERSONUPPGIFTER?

Din integritet är viktig för oss och därför sätter vi säkerheten i fokus. Vi vidtar åtgärder för att skydda dina uppgifter i enlighet med dataskyddsförordningen samt etablerade riktlinjer för informationssäkerhet. Detta innebär att vi har rutiner och regler kring dataskydd, t ex att vi skickar dina uppgifter på ett säkert sätt och säkrar att personalen endast har tillgång till de uppgifter de behöver för att utföra sitt arbete. Vi loggar dessutom händelser i våra IT system och arkiverar data utan sökbarhet när dina personuppgifter måste lagras en längre period (t ex enligt bokföringslagen).

## 7. OM COOKIES

När du besöker vår webbplats kan vi också samla in information och uppgifter om dig genom att använda så kallade cookies.

## 8. DINA RÄTTIGHETER

Du har vissa rättigheter enligt dataskyddslagstiftningen. Om du vill nyttja någon av dina rättigheter kan du kontakta oss via kontaktuppgifterna i nästa avsnitt.

- *Tillgång till dina personuppgifter* – du har rätt att få en bekräftelse på om vi behandlar dina personuppgifter och ett utdrag över vilka uppgifter som behandlas
- *Begära rättelse* – du har rätt att få felaktiga uppgifter rättade
- *Begära att raderas* – du har rätt att under vissa omständigheter få dina uppgifter borttagna
- *Invända mot behandling som stödjer sig på vårt berättigade intresse och mot behandling för direktmarknadsföring* – du har rätt att invända mot behandlingen av dina personuppgifter eller att behandlingen begränsas
- *Rätt till dataportabilitet* – du har rätt att kräva att personuppgifter flyttas från oss till ett annat företag, myndighet eller organisation. Denna rättighet är begränsad till uppgifter som du själv tillhandahållit oss.



Om du vill veta mer om dataskyddslagstiftningen och dina rättigheter kan du läsa mer här <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX:32016R0679>

Om du skulle anse att vår behandling av dina personuppgifter inte sker i enlighet med dataskyddslagstiftningen ber vi dig att kontakta oss, se avsnittet kontaktuppgifter nedan. Du har även rätt att klaga till Datainspektionen som är tillsynsmyndighet.

## **9. HUR DU MOTSÄTTER DIG ELEKTRONISK DIREKTMARKNADSFÖRING**

ÖIS fotboll kan komma att använda din e-postadress eller mobilnummer för direktmarknadsföring. Om du inte vill att vi använder din e-postadress eller mobilnummer för direktmarknadsföring är du välkommen höra av dig så inför vi en så kallad reklamspärr för dina uppgifter.

Kontakta oss i så fall enligt följande:

- Anmälan om reklamspärr görs till [stop@oisfotboll.se](mailto:stop@oisfotboll.se). Glöm inte att uppge namn, adress samt personnummer.

## **10. KONTAKTUPPGIFTER**

ÖIS (org. nr. 802493-7384) är personuppgiftsansvarig för hanteringen av dina personuppgifter. Om du vill ha ytterligare information om hur dina personuppgifter hanteras, kontakta oss genom en skriftlig egenhändigt undertecknad begäran som skickas till:

### **ÖIS Fotboll**

Korndalsvägen 2  
SE-41276, Göteborg

I brevet önskar vi att du uppger ditt namn, adress, e-post, telefonnummer samt personnummer i tillägg till ditt ärende. Bifoga även en kopia av din legitimation. Svar kommer att skickas till din folkbokföringsadress.

## **11. UPPDATERINGAR AV INFORMATIONSTEXTEN**

Denna informationstext uppdaterades senast den 2 maj 2018 och kan komma att ändras. Om vi gör väsentliga ändringar i texten kommer vi meddela dig senast 30 dagar innan ändringen träder i kraft genom e-post, sms, genom tjänsten, eller genom att publicera en ny version på vår webbplats.