Personuppgiftspolicy - Hemnet

Senast uppdaterad den 27 oktober 2026

Inledning

I denna personuppgiftspolicy har vi samlat information kring vår behandling av dina personuppgifter. Det är vår förhoppning att du ska ta dig tid att läsa den, och att du ska känna dig trygg med att behandlingen sker i enlighet med Dataskyddsförordningen (“**GDPR**”) och övrig tillämplig personuppgiftslagstiftning. I vår Cookie-policy hittar du mer detaljerad information om så kallade cookies och liknande spårningstekniker (“**Cookies**”) och hur Hemnet använder Cookies.

Personuppgiftsansvarig och kontaktuppgifter

Hemnet AB, 556260-0089 (”**Hemnet**”) är personuppgiftsansvarig för den personuppgiftsbehandling som beskrivs i denna personuppgiftspolicy.

Har du frågor eller funderingar som rör personuppgifter, ber vi dig kontakta oss på integritet@hemnet.se eller skicka post till:

Hemnet AB, Sveavägen 9, 111 57 Stockholm

Dataskyddsombud

Hemnet har utsett ett dataskyddsombud som ansvarar för att övervaka att vi behandlar personuppgifter i enlighet med dataskyddslagstiftningen. Vill du kontakta vårt dataskyddsombud, når du denne på legal@hemnet.se.

Utgivningsbevis och annonser på Hemnet

Hemnet har ett så kallat utgivningsbevis, vilket betyder att publicerad information i Hemnets kanaler omfattas av samma grundlagsskydd för yttrandefriheten som radio, TV och tidningar har.

Hemnet har därmed, inom ramen för utgivningsbeviset , en rätt att publicera innehåll från såväl annonser som övriga informationskällor, i sin helhet eller i valda delar, inklusive

exempelvis slutpriser och fotografier på objekt, adresser, historiska försäljningar, statistik och information om mäklare i Hemnets kanaler och annan relevant information om bostadsmarknaden.

Publicering som sker med stöd av utgivningsbeviset omfattas inte av GDPR eller annan personuppgiftslagstiftning och uppgifterna kan publiceras utan begränsning i tid.

Har du frågor om hur Hemnet hanterar information med stöd av utgivningsbeviset är du välkommen att kontakta oss.

Oaktat utgivningsbeviset avpubliceras bostadsannonser till försäljning från Hemnets kanaler när ansvarig mäklare själv tar ner annonsen, till exempel när bostaden har blivit såld. Vi kan även innan dess ta ner annonsen under vissa förutsättningar, om den till exempel strider mot våra regler. Fullständiga villkor för Hemnets annonseringstjänster hittar du här.

Sammanhang där Hemnet behandlar personuppgifter

Utöver vår publicering i våra kanaler behandlar Hemnet personuppgifter om dig i olika sammanhang. Här nedan kan du gå direkt till avsnitt med mer detaljerad information om vår personuppgiftsbehandling för dig som:

- besöker Hemnet (Avsnitt 1)
- är bostadssäljare och din bostad finns på Hemnet (Avsnitt 2)
- är mäklare, fotograf eller anställd hos någon av Hemnets kunder, leverantör eller partners (Avsnitt 3)
- berörs av Hemnets marknadsföring, omvärldsbevakning och medverkan i samhällsfrågor (Avsnitt 4)
- kontaktar Hemnets support (Avsnitt 5)
- deltar i Hemnets kundundersökningar (Avsnitt 6)
- besöker Hemnets kontor (Avsnitt 7)

Observera att vi inte nödvändigtvis samlar in alla uppgifter för varje enskild användare, utan det beror på vilka tjänster och funktioner du väljer att använda på Hemnet. Det kan

dessutom vara så att du berörs av flera avsnitt ovan, till exempel om du både besöker Hemnet (Avsnitt 1) och annonserar din bostad hos oss (Avsnitt 2).

Rättslig grund

Vi stödjer alltid vår behandling av personuppgifter på en av följande rättsliga grunder. Under respektive avsnitt som beskriver hur Hemnet behandlar dina personuppgifter, anges vilken rättslig grund som tillämpas för respektive behandling.

Intresseavvägning

Intresseavvägning lutar vi oss mot när vi bedömer att vi eller en tredje part behöver använda dina personuppgifter för ett berättigat intresse, och vi kommer fram till att dina intressen eller grundläggande rättigheter och friheter inte väger tyngre. Vi gör i varje särskilt fall en bedömning av vad behandlingen skulle kunna innebära för risker för dig ur ett integritetsperspektiv, och viktar dina och våra intressen. Du kan alltid få information om vår bedömning genom att kontakta integritet@hemnet.se.

Avtal

Om vi behöver använda dina personuppgifter för att kunna fullfölja ett avtal med till exempel en mäklarfirma, en annan kund eller med dig i egenskap av vår avtalspart sker behandlingen med ”fullgörande av avtal” som rättslig grund.

Samtycke

Inför behandlingar där vi inte kan luta oss mot en intresseavvägning, utan ger dig det öppna valet, förutsätter vår behandling att vi har inhämtat ditt ”samtycke” för ett specifikt ändamål. Du har alltid har rätt att ångra dig och dra tillbaka ett tidigare lämnat samtycke. Då slutar vi att behandla uppgifterna för dessa ändamål. Vi kan dock inte backa i tiden och ändra redan utförda behandlingar.

Vi tillämpar främst samtycke som rättslig grund för cookies som inte är nödvändiga (för funktion-, analys- och marknadsföringsändamål). Du kan närsomhelst ändra dina val eller helt dra tillbaka ditt samtycke genom att ändra i dina *Cookie-inställningar*, som du hittar längst ner på vår webbplats eller i menyn i våra mobila applikationer. Du kan läsa mer om Cookies i Avsnitt 1 nedan, samt i vår Cookie-policy.

Rättslig förpliktelse

I vissa fall måste vi behandla dina personuppgifter på grund av de lagar eller regler vi omfattas av. Ett exempel är då vi är bokföringsskyldiga enligt Bokföringslagen.

Dina rättigheter

Du har vissa lagstadgade rättigheter som du kan göra gällande mot Hemnet när vi behandlar dina personuppgifter och GDPR är tillämplig. Nedan följer en sammanfattning av dessa och om det finns några särskilda begränsningar. Du kan utöva dina rättigheter genom att kontakta oss på integritet@hemnet.se. Förfrågningar som rör integritet och dataskydd hanteras enligt de rutiner som beskrivs i Avsnitt 5 – Support och integritetsärenden.

Även där GDPR inte är tillämplig är vi alltid intresserade att komma i kontakt med dig om det är något du anser vara integritetskänsligt eller om det är något du vill ta bort från Hemnets kanaler.

För mer information om dina rättigheter, vänligen se https://www.imy.se.

- *Rätt att återkalla ditt samtycke.* Du kan alltid och när som helst återkalla ett tidigare lämnat samtycke och vi kommer då direkt att sluta behandla dina personuppgifter som behandlats med stöd av ditt samtycke.
- *Rätt till tillgång/registerutdrag*. Du har rätt att få svar på huruvida Hemnet behandlar personuppgifter om dig. Om så är fallet har du rätt till information om bland annat vilka personuppgifter som behandlas, ändamålen med behandlingen, vilka externa mottagare som tar del av dina personuppgifter och hur länge vi sparar dina personuppgifter.
- *Rätten till dataportabilitet*. Du har i vissa fall rätt att begära en kopia av de personuppgifter som du har tillhandahållit Hemnet i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format. Rätten gäller endast om personuppgifterna behandlas på ett automatiserat sätt och om den rättsliga grunden är ditt samtycke eller ett avtal mellan dig och Hemnet. Du har även rätt att begära att Hemnet överför dessa personuppgifter till en annan personuppgiftsansvarig.

- *Rättelse av felaktiga uppgifter*. Du har rätt att begära att Hemnet korrigerar felaktig eller icke komplett information om dig själv.
- *Rätt att göra invändningar mot Hemnets behandling av personuppgifte*r. Du har rätt att invända mot Hemnets behandling av dina personuppgifter som baseras på intresseavvägning, inklusive profilering.
- *Rätt att invända mot direktmarknadsföring*. Du har rätt att när som helst invända mot att Hemnet behandlar dina personuppgifter för direktmarknadsföring. Om du invänder mot sådan behandling ska Hemnet utan onödigt dröjsmål upphöra med all direktmarknadsföring till dig.
- *Radering av vissa uppgifter (så kallad "Rätten att bli bortglömd")*. Du har rätt att begära att Hemnet raderar dina personuppgifter om
    - personuppgifterna inte längre är nödvändiga för det ändamål som vi samlade in personuppgifterna för,
    - du tar tillbaka ditt samtycke som behandlingen grundar sig på och det inte finns någon annan tillämplig rättslig grund för behandlingen,
    - du invänder mot behandlingen (enligt ovan) och vi inte kan visa på berättigade skäl som väger tyngre än dina intressen,
    - personuppgifterna har behandlats på ett olagligt sätt (till exempel att det inte funnits någon rättslig grund för behandlingen), eller
    - personuppgifterna måste raderas för att uppfylla en rättslig förpliktelse som vi omfattas av.

  Du kan även i vissa fall radera personuppgifterna själv, till exempel om du avslutar ditt Hemnet-konto så raderas eller anonymiseras de personuppgifter som behandlas för att tillhandahålla Hemnet-kontot omedelbart.

  Observera dock att det finns undantag från rätten till radering. Undantag föreligger när behandlingen används för

    - att utöva rätten till tryck och yttrandefrihet (gäller exempelvis för det som publicerats i Hemnets kanaler med stöd av vårt utgivningsbevis),
    - att efterfölja rättsliga förpliktelser som gäller för Hemnet,
    - att utföra en uppgift av allmänt intresse,
    - att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk, eller

    - för arkivändamål av allmänt intresse, vetenskapliga forskningsändamål, eller statistiska ändamål.
- *Rätt till begränsning av behandling av dina personuppgifter*. Du har rätt att begära en begränsning av Hemnets behandling av dina personuppgifter om
    - du har bestridit att dina personuppgifter är korrekta eller om du invänt mot behandlingen (och behandlingen baseras på intresseavvägning). Hemnet ska då begränsa behandlingen under den tid som ger oss möjlighet att kontrollera om och fastställa att personuppgifterna är korrekta, respektive fastställa vems intressen som väger tyngst.
    - behandlingen är olaglig, men du vill inte att personuppgifterna ska raderas.
    - Hemnet inte behöver personuppgifterna längre, men du behöver dem för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

  I dessa fall får Hemnet endast behandla (dock ej lagra) personuppgifterna om du samtycker till det eller om vår behandling av personuppgifterna är nödvändig för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk, skydda en annan fysisk eller juridisk persons rättigheter eller utföra en uppgift av allmänt intresse.

- *Klagomål*. Om du har klagomål avseende Hemnets behandling av dina personuppgifter är du välkommen att kontakta oss direkt på integritet@hemnet.se. Även i de fall vi inte har en lagreglerad skyldighet att till exempel ta bort uppgifter från våra kanaler, så är vår inställning att vi gärna hjälper till om något uppfattas integritetskänsligt. Du har dock rätt att även inge klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY). Det kan du göra via IMYs hemsida (www.imy.se).

Vänligen observera att viss personuppgiftsbehandling omfattas av reglerna om utgivningsbevis och då är GDPR inte tillämplig. Du är oavsett alltid välkommen att kontakta oss på integritet@hemnet.se.

Överföring av personuppgifter utanför EU/EES

Dina personuppgifter kommer huvudsakligen att behandlas inom EU/EES och det är vår strävan att i största möjliga mån behandla personuppgifter inom EU/EES. Det kan dock i

vissa fall förekomma överföring av dina personuppgifter till länder utanför EU/EES - primärt USA - om vi behöver använda system eller köpa tjänster där leverantören såsom personuppgiftsbiträde behandlar personuppgifterna i USA.

Inför varje potentiell ny sådan överföring gör Hemnet en bedömning av vilka åtgärder som krävs för att överföringen ska vara laglig. I detta arbete ingår att Hemnet har vidtagit lämpliga skyddsåtgärder för att skydda dina personuppgifter, till exempel genom att säkerställa att en amerikansk leverantör/mottagare av personuppgifterna antingen är certifierad under Data Privacy Framework (https://www.dataprivacyframework.gov/s/) eller att vi har undertecknat ett avtal framtaget av EU-kommissionen med standardbestämmelser som säkerställer att dina uppgifter behandlas i enlighet med GDPR. Du kan få en kopia av dessa bestämmelser, och information om hur vi överför personuppgifter utanför EU/EES, genom att kontakta oss på integritet@hemnet.se.

I vår Cookie-policy kan du läsa mer om vilka Cookies och partners som behandlar dina personuppgifter i, eller överför dina personuppgifter till, ett tredje land.

Personuppgiftsbiträden

På Hemnet använder vi ett antal olika system, tjänster och verktyg för att kunna tillhandahålla våra tjänster eller vidta den behandling som redogörs för i denna policy, till exempel för att fakturera dig som annonserar din bostad hos oss eller hantera mailutskick. Leverantörer av sådana system, tjänster och verktyg kan därför, i de fall det är nödvändigt, behandla dina personuppgifter för Hemnets räkning såsom personuppgiftsbiträden. Det är fortfarande vi på Hemnet som ansvarar för dina uppgifter när de behandlas av ett personuppgiftsbiträde och vi ställer lika höga krav på deras behandling som vi gör på oss själva. Inget personuppgiftsbiträde får använda uppgifterna för några andra ändamål än de vi anlitat dem för, vilket regleras i så kallade personuppgiftsbiträdesavtal. Hemnet vidtar alla rimliga legala, tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att dina personuppgifter hanteras säkert och med en tillräckligt hög skyddsnivå vid behandling som utförs av våra personuppgiftsbiträden.

Ändringar av denna personuppgiftspolicy

Vi kommer kontinuerligt se över vår personuppgiftspolicy och den kan komma att ändras och förtydligas över tid. Vid var tid gällande version finns alltid via https://www.hemnet.se/om/integritet samt i våra mobila applikationer. Vi kommer att informera om väsentliga ändringar på ett lämpligt sätt.

Vi blir jätteglada för all feedback som gör att vi kan förbättra informationen ytterligare. Skicka dina synpunkter till integritet@hemnet.se så vi kan ta till oss dina tankar.

Avsnitt 1 – För dig som besöker Hemnet

I detta avsnitt kan du läsa mer om vår personuppgiftsbehandling relaterad till dig som besöker Hemnet via vår webbsida eller våra mobila applikationer. Observera att vi inte nödvändigtvis samlar in alla uppgifter för alla besökare. Till exempel kommer vi inte behandla lösenord om du inte skapar ett Hemnetkonto.

1.1 Hemnetkonto och annan interaktion med Hemnet

Om du interagerar med innehållet på Hemnet, till exempel skapar ett Hemnetkonto, fylla i ett kontaktformulär till en mäklare, svara på en kundenkät, så behandlas dina personuppgifter.

Personuppgifter som behandlas

När du väljer att bli kontaktad av en mäklare eller ett mäklarkontor via oss alternativt bevaka slutpris på en bostad som är till salu, eller när du ser en onlinevisning och är intresserad av bostaden, förmedlar vi ditt namn, telefonnummer och/eller e-post, och om du har valt det - ditt meddelande - till mäklaren/mäklarkontoret. Om du istället väljer att själv kontakta en mäklare via numret på en bostadsannons eller andra vägar på Hemnets plattform, förmedlas det nummer du ringer ifrån direkt till mäklaren och information om att du har ringt. Om mäklaren missar ditt samtal skickas ett e-postmeddelande till mäklaren med uppgift om det telefonnumret som du ringt ifrån. I anslutning till onlinevisningar kan du genom en chatt-funktion ställa frågor till mäklare. Ett användarnamn kommer då att genereras för din räkning för att säkerställa din

anonymitet. Vi ber dig i dessa fall, samt i övrigt när det finns fritextfält i våra kanaler, att inte heller skriva något som kan identifiera dig direkt eller indirekt.

Som ett led i vår konstanta utveckling av våra tjänster är återkoppling från våra kunder mycket värdefull och vi kan komma att fråga dig om du vill delta i enkäter eller andra undersökningar i detta syfte. Vi behandlar då dina svar.

Om du skapar ett Hemnetkonto behandlar vi ditt namn, e-postadress, telefonnummer, och lösenord. Vi behandlar även information som följer av din användning av och dina inställningar i Hemnet i det inloggade läget, såsom uppgift om din/dina bostäder eller andra objekt som du sparat, objekt du besökt, sparade sökningar eller sökningar som du gjort i tjänsten, värdering av din bostad, din feedback på vår värdering av din/dina bostäder, sökningar och annan aktivitet som du gör i tjänsten. I vissa funktioner behandlar vi även uppgifter om ditt objekt såsom uppskattat värde, prisutveckling, intresse, förväntat intresse och annan data. Om du använder vår mobila applikation kan vi, om du har valt att tillåta det i appen, kommunicera med dig genom så kallade live push-notiser. Dessa innebär att du kan få realtidsuppdateringar direkt i mobilen om till exempel nya bostäder som matchar dina sparade sökningar.

Om du även skapar ett konto i Säljkollen med samma e-postadress som ditt Hemnetkonto, kan vi koppla dessa konton för att ge dig en mer samlad och personlig upplevelse. Det innebär att information från din användning av Säljkollen och Hemnet kan kombineras, till exempel för att ge dig mer relevant information om din bostad och dess annons.

Din upplevelse av Hemnet kan personaliseras ytterligare genom att vi analyserar din aktivitet genom sparade sökningar, klickhistorik och sparade bostäder, för att visa relevant innehåll för dig i ditt Hemnetkonto.

Om du skapar ett konto hos Hemnet kan vi även addera data om din tidigare användning av Hemnet till din profil.

Syftet med behandlingen

Vi behandlar personuppgifterna ovan för att kunna tillhandahålla våra besökare våra tjänster och funktioner, till exempel att kunna ha ett Hemnetkonto, samt för att hela tiden utveckla våra tjänster genom att ta emot användarfeedback och analysera hur Hemnet används.

Din kontakt med mäklaren/mäklarkontoret behandlas för att mäklaren/mäklarkontoret ska kunna hantera och följa upp ditt ärende samt för att informera mäklaren om ditt intresse för bostaden. Din kontakt med mäklare kan vi även komma att följa upp för att utvärdera om din kontakt har lett till att en bostadsannons annonseras på Hemnet, eller om du valt en viss mäklare eller ett visst mäklarkontor baserat på kontaktformuläret. Vi kan därutöver analysera innehållet i meddelanden för att förstå vanliga behov och mönster hos våra användare och därigenom förbättra våra kontaktformulär och tjänster. Sådan analys sker dock endast i aggregerad form, och innan ett meddelande analyseras anonymiseras det alltid – direkta identifierare såsom namn, e-postadress och telefonnummer tas alltid bort.

När du kontaktar en mäklare direkt via numret på en bostadsannons är syftet med behandlingen att säkerställa att du kommer i kontakt med rätt mäklare för just den bostaden, att visa mäklaren att samtalet kommer från Hemnet samt att göra det lättare för mäklaren att hantera de kontakter som kommer via Hemnet.

Din användning av Hemnet sparas i aggregerad form, vilken kan användas av Hemnet i analyssyfte samt för att ge bostadssäljare och användare av Hemnets tjänster en bild av hur tjänsterna används vid var tid, till exempel hur ett intresset ser ut för ett viss område eller vilka som är de mest populära sökningarna.

Rättslig grund

Vi behandlar personuppgifterna ovan med en intresseavvägning som rättslig grund.

Lagringstid

När du själv raderar uppgifter, till exempel avslutar ditt Hemnetkonto, kommer uppgifterna att raderas eller anonymiseras senast inom 14 dagar. När du raderar ditt Hemnetkonto tas dina inloggningsuppgifter, sparade sökningar, bevakningar och annan

information relaterat till din profil bort. Vi behåller dock vissa uppgifter såsom information om bostadsförsäljningar. Om du prenumererar på nyhetsbrev behöver du avsluta prenumerationen separat via länken i nyhetsbrevet. Kontakta kundservice för mer information. Personuppgifter som behandlas för att du ska kunna delta i en onlinevisning raderas omedelbart efter att onlinevisningen är slut.

Dina svar från undersökningar och enkäter som dyker upp i våra kanaler raderas omedelbart efter att svaren har analyserats och anonymiserats, dock senast efter ett år.

Dina kontaktuppgifter och om du har valt det - ditt meddelande - som du lämnat till mäklaren/mäklarkontoret sparas hos oss i ett år från din kontakt, för att mäklaren/mäklarkontoret ska kunna hantera och följa upp ditt ärende, och för att vi ska kunna följa upp om din kontakt har lett till att du senare valt en viss mäklare eller ett visst mäklarkontor. Kontaktuppgifter som du skickar till mäklare vid slutprisbevakning sparas i ett år efter att bostadsannonsen tagits bort från Hemnets kanaler.

Uppgifter om ditt samtal när du ringer en mäklare via Hemnet sparas i ett år efter att bostadsannonsen tagits bort från Hemnets kanaler.

Mottagare

I huvudsak är det endast Hemnet som behandlar dina personuppgifter såsom personuppgiftsansvarig.

För att tillhandahålla våra tjänster och funktioner kommer vi att dela nödvändiga personuppgifter med de leverantörer som vi använder för att kunna skicka sms, email och pushnotiser till dig samt även för att kunna tillhandahålla ett konto till dig. Dessa leverantörer är alla våra personuppgiftsbiträden och agerar helt i enlighet med de instruktioner vi har gett dem.

Om du väljer att fylla i dina kontaktuppgifter under specifika bostäder för att bevaka slutpris på en bostad som är till salu, eller när du ser en onlinevisning och är intresserad av bostaden, så förmedlas dina kontaktuppgifter och om du har valt det - ditt meddelande - till mäklaren. Detta gör vi så att mäklaren kan tillhandahålla dig slutpriset och ge mäklarfirman information om att du visat intresse för bostaden. I anslutning till

att du lämnar dina kontaktuppgifter får du information om vilken mäklarfirma det rör sig om samt en länk till deras personuppgiftspolicy/hemsida. Om du lämnar ett meddelande kan innehållet, i avidentifierad form, även delas med de leverantörer som hjälper oss att förbättra våra kontaktformulär och tjänster.

Om du kontaktar en mäklare direkt via numret på en bostadsannons eller via annan sida på Hemnets plattform förmedlas ditt telefonnummer till mäklaren och till den leverantör som hjälper oss att koppla samtalet till rätt mäklare och skicka information till mäklaren om att du ringt.

Om du väljer att dela samlingar av bostäder från ditt konto med andra personer, t.ex. familjemedlemmar eller vänner, kan dina kontaktuppgifter såsom namn och e-postadress visas för mottagaren, för att denna ska kunna förstå vem delningen kommer från.

Vid förfrågan, eller om Hemnet är skyldig att göra det enligt lag, kan vi komma att lämna ut dina personuppgifter till myndigheter, till exempel Skatteverket eller Polismyndigheten.

1.2 Data insamlat via Cookies

Vi och våra partners använder Cookies i våra kanaler. Även om sådan data inte direkt berättar för oss vem du är, så räknas sådan data ofta som personuppgifter i lagens mening. Hemnets Cookie-policy kompletterar denna personuppgiftspolicy med mer information om hur och varför Hemnet använder olika Cookies. I vårt verktyg för hantering av samtycken (“**Cookie-inställningar**”) vilken du hittar längst ner på webbplatsen eller via menyn i våra mobila applikationer, hittar du även detaljerad information om respektive Cookie. Där hittar du till exempel information om våra partners, namnet på olika Cookies, dess syfte, funktioner och varaktighet samt en länk till var du kan hitta mer information från respektive partner.

Personuppgifter som vi behandlar

Data som samlas in via Cookies är uppgifter som indirekt och tillsammans med annan data skulle kunna användas för att identifiera dig, såsom IP-nummer,

cookie-ID, annons-ID, device-ID, olika data som identifierar en viss enhet, browser fingerprint (typ av browser inklusive språkval och installerade tillägg, operativsystem, grafikkort), användarbeteendedata, sessionsinspelning, besökta objekt, reklam, lokaliseringsdata (endast för att kunna anpassa annonser till den region du befinner dig i), interaktioner med annonser och uppgift om sidans adress.

Vi kan koppla Cookies eller andra identifikatorer till de direkta personuppgifter som du själv uppger till oss vid registrering av ditt konto hos Hemnet samt vilken roll du har (till exempel besökare, mäklare och så vidare).

Ändamål

Vi använder Cookies för följande ändamål:

- Nödvändiga - för att tillhandahålla våra tjänsters mest grundläggande och viktigaste funktionalitet till dig samt för att hålla våra tjänster fungerande och säkra.
- Analys - för att hålla våra tjänster säkra, förhindra missbruk av tjänsterna och för att se till att de alltid fungerar bra.
- Personalisering - anpassa din upplevelse på Hemnet genom att göra vårt innehåll mer personligt för dig, t.ex. baserat på vad du söker och klickar på. Om du dessutom har ett Hemnetkonto kombinerar vi detta med vad du själv anger i tjänsten och gör anpassningar utifrån din användarprofil.
- Marknadsföring - för att visa relevant reklam baserat på annonsprofil.

I vår Cookie-policy kan du läsa mer i detalj om vilka specifika data vi mäter och vilka verktyg vi använder (såsom Amplitude, Google Analytics och Hotjar).

Rättslig grund

Vi använder nödvändiga Cookies med stöd av intresseavvägning som rättslig grund, och övriga icke-nödvändiga Cookies med stöd av ditt samtycke.

Du kan närsomhelst uppdatera dina val av lämnade samtycken, och återkalla samtycken, under Cookie-inställningar. Du kommer dock inte att kunna utnyttja alla

tjänster och funktioner (till exempel "Håll mig inloggad") om du väljer att avaktivera Cookies.

Utöver själva insamlingen av data via Cookies innebär den fortsatta användningen, det vill säga behandlingen av uppgifterna för olika syften såsom analys, personalisering eller marknadsföring, en behandling i sig. Sådan fortsatt behandling sker med stöd av intresseavvägning som rättslig grund, i de fall där samtycke inte krävs enligt lag.

Lagringstid

De Cookies vi använder har olika långa sessioner, vilket beror helt på Cookiens syfte. Du hittar information om våra Cookies lagringstider per ändamål i vår Cookie-policy, och, per respektive Cookie, i Cookie-inställningar.

Mottagare

Cookies för marknadsföringsändamål delas med våra partners för att leverera annonser under förutsättning att du lämnat ditt samtycke för detta. Mer information om våra partners finns i vår Cookie-policy och i Cookie-inställningar.

Vid förfrågan, eller om Hemnet är skyldig att göra det enligt lag, kan vi komma att lämna ut dina personuppgifter till myndigheter, till exempel Skatteverket eller Polismyndigheten.

1.3 Nyhetsbrev och direktmarknadsföring

Om du skrivit upp dig för en prenumeration på vårt nyhetsbrev eller andra utskick kommer vi att behandla dina personuppgifter i enlighet med nedan för att regelbundet kunna skicka ut dessa till dig. Du kan närsomhelst tacka nej till fler utskick.

Personuppgifter som behandlas

Din e-postadress registreras om du skriver upp dig för prenumeration av vårt nyhetsbrev eller annat utskick. Vi behandlar även uppgift om intresseområde om du valt detta vid

registreringen, samt i aggregerad form hur många som har öppnat mailet eller klickat på innehållet.

Syftet med behandlingen

Syftet med vår behandling är att vi ska kunna skicka ut relevant information och erbjudanden från Hemnet och våra partners i nyhetsbrev till dig, inklusive anpassat innehåll baserat på dina angivna intresseområden eller marknadsföring. Vi kan även komma att följa upp våra utskick genom att använda vissa smarta verktyg som mäter engagemang såsom hur många som har öppnat e-postmeddelandet eller klickat på länkar däri. Detta görs för att vi ska kunna följa upp i vilken mån vår kommunikation har nått fram - det är dock inget som följs upp på individuell nivå.

Rättslig grund

När vi skickar nyhetsbrev, marknadsföring eller följer upp ditt engagemang med våra utskick, görs detta med samtycke som laglig grund. Du kan närsomhelst tacka nej till fler utskick genom att avregistrera dig. Det gör du enkelt genom att scrolla ner i mailet och följa instruktionerna för avregistrering.

Lagringstid

Personuppgifterna sparas till dess att du avregistrerar dig från nyhetsbrevet eller annat utskick.

Mottagare

Det är endast Hemnet som behandlar personuppgifterna såsom personuppgiftsansvarig.

För att hantera våra nyhetsbrev och utskick delar vi dina personuppgifter med leverantörer som tillhandahåller e-post- och marknadsföringstjänster. Dessa leverantörer agerar som våra personuppgiftsbiträden och får endast behandla dina uppgifter enligt våra instruktioner och i enlighet med denna personuppgiftspolicy.

Avsnitt 2 – Bostadssäljare

I detta avsnitt kan du läsa mer om vår personuppgiftsbehandling relaterad till dig som väljer att annonsera din bostad på Hemnet. För externa annonser som Hemnet inhämtar automatiskt från mäklarsajten behandlar vi endast de uppgifter om bostaden som du ser är publicerade i en sådan annons. Publiceringen av dessa uppgifter omfattas av vårt utgivningsbevis, som du kan läsa mer om under *Utgivningsbevis och annonser på Hemnet*.

Personuppgifter som behandlas

Inom ramen för vår kundadministration behandlar vi, beroende på vilken annonstjänst och vilket betalningsalternativ du väljer, ditt namn, adress, , e-postadress, mobilnummer, personnummer och uppgift om din fastighetsmäklare och mäklarfirma. Detta samlas in antingen från dig eller via din mäklare som skapar, publicerar och i övrigt administrerar annonsen. Vidare samlas ytterligare uppgifter om bostaden in (enligt vad som framgår i inledningen av denna policy, under "*Utgivningsbevis och annonser på Hemnet*") för att kunna publicera din bostadsannons med komplett information.

Behandlingen av betalningsuppgifter som beskrivs nedan gäller endast om du köper ett annonspaket eller en tilläggstjänst, inte om du enbart beställer en kostnadsfri annons. För att kunna hantera din betalning av annonsen och förse dig med information om ditt köp, såsom ett kvitto på köpet, behandlar vi uppgifter som rör din betalning, såsom pris för annonsen, betalningsmetod, dag för betalning, geografisk placering och kvitto för betalningen. Dessa uppgifter får vi genom vår betaltjänstleverantör Klarna (om du inte i undantagsfall betalar oss direkt med faktura).

Om du skapar ett konto i Säljkollen, där du bland annat kan administrera och ta del av information och statistik om din annons samt köpa tilläggsprodukter kopplade till din annons, behandlar vi ditt namn, e-postadress, ditt lösenord och uppgifter om bostaden som annonseras.

Om du i Säljkollen eller utanför väljer att köpa tilläggsprodukter behandlar vi även uppgifter om din köphistorik avseende tilläggsprodukter.

Om du har ett konto i både Säljkollen och ett Hemnet-konto, och dessa konton är registrerade med samma e-postadress, kan vi koppla samman dessa konton. Det gör vi för att kunna ge dig en mer enhetlig och personlig upplevelse i våra tjänster, till exempel genom att visa relevant information om din bostad och dess annons.

För dig vars mäklare har publicerat en så kallad underhandsannons, där din bostad ännu inte är ute på den publika bostadsmarknaden, tar Hemnet emot och behandlar de personuppgifter som din mäklare registrerar i Hemnets Kundportal eller på annat sätt för överföring. Det rör sig typiskt sett om ditt personnummer, namn, e-postadress, telefonnummer samt adress.

Juridiska personer

Om du företräder en juridisk person och du är kontaktperson för en bostadssäljare, behandlar Hemnet ditt namn och din e-postadress för att avtalet med bostadssäljaren ska kunna fullgöras och i övrigt administrera annonseringen.

Syftet med behandlingen

Hemnet behandlar personuppgifterna ovan i syfte att administrera din beställning av annonsering på Hemnet, kunna erbjuda dig våra tilläggstjänster, administrera ditt köp och betalning, tillhandahålla dig kvitto, kommunicera med och ta emot feedback från dig kring din upplevelse av Hemnet, erbjuda dig ett konto i Säljkollen där du kan följa din försäljning samt i övrigt för att fullfölja våra rättigheter och skyldigheter under avtalet med dig.

Uppgifterna vi får via Klarna behandlar vi för att vi bättre och på aggregerad nivå ska kunna förstå våra kunders preferenser vad gäller betalsätt och för att kunna utveckla och förbättra kundupplevelsen i betalkontexten.

Om din mäklare har publicerat din bostad som en underhandsannons behandlar vi dina personuppgifter i syfte att administrera och publicera annonsen, för att kommunicera med dig i anslutning till publiceringen samt för att ge dig tillgång till Säljkollen.

Rättslig grund

Behandling inom ramen för vår administration av dina beställningar och betalningar samt publiceringen av din annons sker med fullgörande av avtalet mellan dig och oss som den rättsliga grunden, samt genom de rättsliga förpliktelser vi har, till exempel att lagra vissa uppgifter som rör din betalning med anledning av Bokföringslagen. Övrig behandling, såsom att vi erbjuder dig Säljkollen eller kommunicerar med dig kring din upplevelse av Hemnet, sker med en intresseavvägning som rättslig grund.

Om din mäklare har publicerat din bostad som en underhandsannons har du som bostadssäljare inte ingått något avtal direkt med Hemnet, däremot ska din mäklare ha säkerställt med dig på förhand att din bostad kommer att annonseras genom en underhandsannons. Det är i stället din mäklare som är annonsör och som har ett avtal direkt med Hemnet. Behandlingen av dina personuppgifter i detta sammanhang stödjer vi därför på en intresseavvägning. Hemnets berättigade intresse är att kunna ta emot, administrera och publicera underhandsannonser utifrån din mäklares instruktioner, samt att informera dig som bostadssäljare om publiceringen.

Lagringstid

Dina personuppgifter behandlas under avtalstiden och så länge de behövs för att Hemnet eller din mäklare ska kunna publicera din annons, administrera tilläggsköp, för övrig administration av avtalet mellan oss samt för att vi ska kunna fastställa, göra gällande eller försvara oss mot eventuella rättsliga anspråk. Vissa uppgifter behöver vi dessutom spara på grund av rättsliga förpliktelser, till exempel uppgifter kopplade till bokföring som behöver sparas i sju år enligt Bokföringslagen. Vi sparar dock inte dina personuppgifter i mer än tio år.

Mäklaren som administrerat din annons hos oss har möjlighet att se dina personuppgifter i ett år efter avslutad försäljning för att kunna administrera annonsen och ha översikt över tidigare förmedlingar.

Mottagare

Om du enbart beställer en kostnadsfri annons lämnar vi inte dina uppgifter till en betaltjänstleverantör för att hantera betalning för annonsen.

Utöver Hemnet delas uppgifter som rör din betalning med Klarna AB som är vår betaltjänstleverantör. Detta görs i samband med att du väljer en av Klarnas betalmetoder i vårt köpflöde. Detta gör vi med stöd av avtalet med dig i syfte att kunna ta betalt för våra tjänster och erbjuda dig olika betalningsalternativ. Klarna är personuppgiftsansvarig för deras behandling av dina personuppgifter. Information om Klarnas personuppgiftsbehandling finns på www.klarna.com/se/dataskydd/. Vid en underhandsannons är du som säljare inte fakturerad av Hemnet och Klarna är därmed inte involverad.

Vi delar även vissa av dina personuppgifter med din mäklare så att de ska kunna administrera och följa din annons hos oss, såsom uppgifter om köp av tilläggsprodukter, statistik och övrig information om din annons. Din mäklarfirma är personuppgiftsansvarig för denna behandling och ska därmed lämna information till dig om hur de behandlar dina personuppgifter. Överföringen från Hemnet till mäklarfirman sker med stöd av avtalet med dig i syfte att mäklaren ska kunna hantera och följa din annons hos oss.

Vid en underhandsannons är det din mäklare som registrerar dina personuppgifter i Hemnets kundportal och lämnar dem till Hemnet i samband med publiceringen. Din mäklarfirma är personuppgiftsansvarig för den behandling de utför av dina personuppgifter, inklusive överlämnandet av dina uppgifter till Hemnet, och ska lämna information till dig om hur de behandlar dina personuppgifter.

Vid förfrågan, eller om Hemnet är skyldig att göra det enligt lag, kan vi komma att lämna ut dina personuppgifter till myndigheter, till exempel Skatteverket eller Polismyndigheten.

Avsnitt 3 – Mäklare, fotograf och personal hos kunder, leverantörer och partners till Hemnet

I detta avsnitt kan du läsa mer om vår personuppgiftsbehandling relaterad till dig som har kontakt med oss i egenskap av mäklare, fotograf eller medarbetare hos någon av våra kunder, leverantörer eller samarbetspartners.

3.1 Mäklares förmedling av Hemnets erbjudande

Som en del av mäklarfirmans annons- och förmedlingsavtal med Hemnet ingår att förmedla Hemnets erbjudande till bostadssäljare, administrera och hantera säljarens annonser. Detta hanteras i praktiken av dig som är mäklare (eller i vissa fall administratör eller kontorschef) verksam hos mäklarfirman, i Hemnets kundportal för mäklare och tillhörande system (“**Kundportalen**”). I samband med detta uppdrag behandlas en del personuppgifter om dig.

Personuppgifter som behandlas

I Kundportalen behandlas ditt namn, e-postadress, telefonnummer, namn på mäklarfirman du är verksam vid, din yrkesroll (såsom mäklare, administratör eller kontorschef), din registreringsstatus hos FMI, uppgifter om dina bostadsannonser och din annons- och förmedlingshistorik. I samband med vår publicering av dina förmedlade annonser behandlas och publiceras dessa uppgifter samt även ditt fotografi och uppgifter om objekten.

Utöver detta har varje mäklare som är aktiv på Hemnet en egen profil där information såsom namn, fotografi, personlig beskrivning, försäljningshistorik och slutpriser kan presenteras. Denna profil är sökbar och synlig för användare i syfte att skapa transparens och hjälpa bostadssäljare i sitt val av mäklare.

Syftet med behandlingen

Uppgifterna behandlas för att du och mäklarfirman ska kunna administrera era konton, publicera, ta bort och hantera era annonser, ha översikt och se statistik över dina och mäklarfirmans nuvarande och tidigare bostäder till salu och för att kunna ta emot

nödvändiga aviseringar från Hemnet. Din registreringsstatus hos FMI behandlas för att vi ska kunna säkerställa att alla mäklare som annonserar på Hemnet gör så i enlighet med lagen och Annons- och förmedlingsavtalet mellan mäklarfirman och Hemnet.

Rättslig grund

Behandlingen sker med annons- och förmedlingsavtalet som laglig grund, där Hemnet behöver dessa personuppgifter för att kunna administrera och uppfylla de rättigheter och skyldigheter som följer av avtalet med mäklarfirman.

Lagringstid

Personuppgifterna behandlas under hela den tid som annons- och förmedlingsavtalet mellan mäklarfirman och Hemnet gäller, samt den tid därefter som Hemnet behöver spara uppgifterna för att uppfylla skyldigheter och rättigheter som avtalet föranleder, för att göra gällande eller försvara oss mot eventuella rättsliga anspråk samt för att efterleva rättsliga förpliktelser, till exempel uppgifter kopplade till bokföring som behöver sparas i sju år enligt Bokföringslagen.

Uppgifter som behandlas för att publicera bostadssäljarens annons behandlas under annonstiden och därefter i ett år i Kundportalen för att du och mäklarfirman ska kunna administrera och ha översikt över tidigare förmedlingar.

Mottagare

Utöver Hemnet är det endast din mäklarfirma som behandlar personuppgifterna såsom personuppgiftsansvarig. För att tillhandahålla våra tjänster till mäklare, partners och kunder till Hemnet, kan vi dela uppgifter med leverantörer som tillhandahåller infrastruktur, CRM- eller supportsystem, eventhantering eller analys. Dessa leverantörer är våra personuppgiftsbiträden och får endast behandla uppgifterna enligt våra instruktioner och syften.

Vid förfrågan, eller om Hemnet är skyldig att göra det enligt lag, kan vi komma att lämna ut dina personuppgifter till myndigheter, till exempel Skatteverket eller Polismyndigheten.

3.2 Hemnets tjänster till mäklarfirmor och bostadsutvecklare

Utöver den personuppgiftsbehandling som rör mäklarens förmedling av Hemnets erbjudande till bostadssäljare ovan erbjuder Hemnet även produkter och tjänster till din mäklarfirma, eller, om du jobbar hos en bostadsutvecklare, som annonserar objekt och projekt på Hemnet, till bostadsutvecklaren. Till exempel kan det vara för att ta del av förmedlingsstatistik i Kundportalen eller för att köpa Hemnet Business. Dina personuppgifter kan därmed komma att behandlas inom ramen för dessa produkter och tjänster, i enlighet med vad som anges nedan.

Personuppgifter som behandlas

Utöver personuppgifterna kopplat till mäklare ovan behandlas även data och statistik kopplat till bostadsutvecklares eller mäklarfirmans annonser och förmedlingar, beställningar av Hemnets produkter och tjänster och kontouppgifter till Hemnet Business.

Om du planerar att delta på något evenemang som Hemnet anordnar, till exempel Guldhemmet, kan vi även komma att behandla uppgifter om kostpreferenser och allergier i de fall mat kommer att serveras.

Syfte med behandlingen

Dessa ytterligare personuppgifter behandlas för att bostadsutvecklaren och mäklarfirman ska kunna jämföra förmedlingsstatistik med andra bostadsutvecklare och mäklarfirmor, för att kunna köpa Hemnets produkter och tjänster samt för att Hemnet ska kunna fakturera och ta emot betalning från bostadsutvecklaren eller mäklarfirman. Om mäklarfirman önskar ta del av det, kan viss statistik visa förmedlingar utförda av enskilda mäklare inom samma mäklarkontor.

Uppgifter om din och ditt mäklarkontors bostadsförmedlingar, såväl enskilda förmedlingar som på en aggregerad nivå, kommer även att visas som en del av de statistikverktyg Hemnet erbjuder vid var tid, t.ex. Hemnet Insights. Syftet med sådan behandling är att du och andra mäklare ska kunna få en fullständig överblick och detaljerade insikter om utgångspriser, slutpriser, budpremier och mer som rör

bostadsmarknaden. Uppgifter om förmedlingarna kommer från publicerad och/eller inrapporterad data till Hemnet via mäklarsystemen.

För Hemnets evenemang, till exempel Guldhemmet, är syftet med att behandla dina uppgifter att kunna planera och genomföra evenemangen, bjuda på mat, etc.

Rättslig grund

Behandlingen sker med avtalet som laglig grund (i de fall där mäklarfirman och Hemnet har ingått ett avtal med åtaganden som kräver viss personuppgiftsbehandling). I övrigt sker behandlingen med en intresseavvägning som laglig grund, där Hemnets legitima intresse är att kunna erbjuda våra produkter och tjänster samt administrera och uppfylla respektive köp med bostadsutvecklaren eller mäklarfirman.

Inom ramen för Hemnets statistikverktyg sker behandlingen med en intresseavvägning som laglig grund, där Hemnets legitima intresse är att erbjuda mäklarbranschen transparent och detaljerat underlag och statistik om publicerade och inrapporterade bostadsförmedlingar.

Lagringstid

Dina personuppgifter behandlas så länge de behövs för att Hemnet ska kunna administrera köp, och avtalsrelationen i övrigt, med mäklarfirman eller bostadsutvecklaren. Om Hemnet får vetskap om att din anställning vid mäklarfirman eller bostadsutvecklaren upphört kommer dina personuppgifter att raderas när anställningen upphört. Om hela avtalsrelationen mellan bostadsutvecklaren/mäklarfirman och Hemnet upphör raderas kontot och även dina personuppgifter senast tre månader efter avtalets upphörande.

Uppgifter om bostadsförmedlingar och statistik därom behandlas utan begränsning i tid, för att Hemnet ska kunna verka som en transparent aktör på bostadsmarknaden och ge insikter om bostadsmarknaden över tid.

Uppgifter som behandlas inom ramen för eventplanering, till exempel Guldhemmet, raderas senast två år efter avslutat event.

Utöver ovan sparar Hemnet de personuppgifter som måste sparas i enlighet med bokföringslagen (sju år) eller annan tillämplig lagstiftning. Vidare ska Hemnet i händelse av en förestående tvist spara den information som krävs för att Hemnet ska kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

Mottagare

Utöver Hemnet är det endast din mäklarfirma som behandlar personuppgifterna såsom personuppgiftsansvarig.

Uppgifter om publicerade och inrapporterade förmedlingar kommer att vara synliga i Hemnet Insights för samtliga mäklare och andra verksamma på de mäklarkontor som har tillgång till Hemnets kundportal och en aktiv Hemnet Business-prenumeration.

För att tillhandahålla våra tjänster till mäklare kan vi dela uppgifter med leverantörer som tillhandahåller infrastruktur, CRM- eller supportsystem, eventhantering eller analys. Dessa leverantörer är våra personuppgiftsbiträden och får endast behandla uppgifterna enligt våra instruktioner och syften.

3.3 Övriga kunder, fotografer, partners och kontaktpersoner

Inom ramen för Hemnets verksamhet har vi kontakt med individer som arbetar hos våra övriga kunder (d.v.s. inte mäklare eller bostadsutvecklare), samarbetspartners och andra organisationer som av olika skäl är i kontakt med Hemnet. Det kan till exempel vara banker och andra företag som köper annonsplatser i Hemnets kanaler eller fotografer vars namn är publicerat på Hemnet.

Personuppgifter som behandlas

Ditt namn, e-postadress, telefonnummer och andra kontaktuppgifter, noteringar från möten, samtal och överenskommelser.

Om du är fotograf till objekt som publiceras på Hemnet kan mäklare i vår Kundportal ange ditt namn och även namnet på ditt företag eller den bildbyrå du är verksam vid.

Syfte med behandlingen

Hemnet använder bara sådana uppgifter inom ramen för normal affärsverksamhet, till exempel för att kommunicera med dig, skicka information, eventuell försäljning eller marknadsföring av våra tjänster.

Behandling som sker av fotografers personuppgifter görs i syfte att kunna visa upp namn på fotografer på Hemnet i vissa fall, samt för hantering av frågor kopplat till rättigheter till bilder i Hemnets kanaler.

Rättslig grund

Hemnet behandlar dessa uppgifter med stöd av en intresseavvägning.

Lagringstid

Vi sparar dina kontaktuppgifter under pågående kundrelation mellan Hemmet och företaget och upp till två år efter senaste kontakt. Uppgifter som publiceras på Hemnet raderas dock inte, med anledning av vårt utgivningsbevis (se inledningen av denna policy, under "*Utgivningsbevis och annonser på Hemnet*").

Mottagare

Det är endast Hemnet som behandlar personuppgifterna såsom personuppgiftsansvarig.

För att tillhandahålla våra tjänster till partners och Hemnets kunder, kan vi dela uppgifter med leverantörer som tillhandahåller infrastruktur, CRM- eller supportsystem, eventhantering eller analys. Dessa leverantörer är våra personuppgiftsbiträden och får endast behandla uppgifterna enligt våra instruktioner och syften.

3.4 Nyhetsbrev, direktmarknadsföring och annan kommunikation

I befintliga kundrelationer kan Hemnet komma att skicka nyhetsbrev, marknadsföring och annan information till dig via din e-post, som vi bedömer vara relevanta för dig i din yrkesroll och i din användning av Hemnets tjänster.

Personuppgifter som behandlas

Vi behandlar ditt namn, din e-postadress, uppgifter om eventuella intresseområden, samt uppgifter om din interaktion med innehållet vi skickar till dig.

Syftet med behandlingen

Syftet med vår behandling är att vi ska kunna skicka ut relevant information och erbjudanden i nyhetsbrev till dig, inklusive anpassat innehåll eller marknadsföring. Vi kan även komma att följa upp ditt engagemang med våra utskick genom att använda vissa smarta verktyg som mäter engagemang såsom hur många som har öppnat e-postmeddelandet eller klickat på länkar däri. Detta görs för att vi ska kunna följa upp i vilken mån vår kommunikation har nått fram.

Rättslig grund

Behandlingen sker med en intresseavvägning som laglig grund, där Hemnets berättigade intresse är att marknadsföra sina produkter och tjänster till kunder där det finns en befintlig kundrelation. Du kan dock närsomhelst avböja fler nyhetsbrev genom att avregistrera dig från nyhetsbrevet. Det gör du enkelt genom att scrolla ner i mailet och följa instruktionerna för avregistrering.

När vi följer upp engagemang från Hemnets e-postutskick, såsom information om öppning av e-postmeddelanden och klick på länkar i e-postmeddelanden, görs detta med intresseavvägning som laglig grund, där Hemnets berättigade intresse är att utvärdera om utfallet av marknadsföring och annan kommunikation bedömts väga tyngre än de integritetsrisker som är förenade med denna uppföljning.

Lagringstid

Personuppgifterna sparas till dess att du avregistrerar dig från nyhetsbrevet eller utskicket.

Mottagare

Det är endast Hemnet som behandlar personuppgifterna såsom personuppgiftsansvarig.

För att kunna kommunicera med Hemnets kunder kan vi dela personuppgifter med leverantörer som tillhandahåller system för kundkommunikation, såsom e-postutskick,

samt tillhörande infrastruktur, CRM- eller supportsystem. Dessa leverantörer agerar som våra personuppgiftsbiträden och får endast behandla personuppgifterna i enlighet med våra instruktioner och för de syften som anges i denna personuppgiftspolicy.

Avsnitt 4 – Hemnets marknadsföring, omvärldsbevakning och medverkan i samhällsfrågor

I detta avsnitt kan du läsa mer om vår personuppgiftsbehandling som sker när vi skapar och delar inlägg på sociala medier i marknadsföringssyfte, när vi släpper podcastavsnitt och när vi i övrigt medverkar i samhällsfrågor kopplat till bostadsmarknaden genom olika former av redaktionell och journalistisk verksamhet. Vid publicering eller behandling för journalistiska ändamål är ett flertal regler i GDPR undantagna vår behandling. Vi har dock som ambition att i största utsträckning respektera individen oavsett om en lagskyldighet föreligger eller inte, så om du önskar att vi tar bort något särskilt som rör dig eller din tidigare försäljning/annonsering hos Hemnet är du välkommen att kontakta oss på integritet@hemnet.se.

Vi följer även upp feedback om våra tjänster på platser där användare kan lämna recensioner, såsom i Apple App Store och Google Play Store.

Personuppgifter som behandlas

I sociala medier och i appbutiker kan det framgå personuppgifter såsom namn, användarnamn och fritext när användare kommenterar våra inlägg. Det kan även framgå information om objekt i de inlägg vi väljer att dela i sociala medier eller media i övrigt eller när vi tar fram underlag för trender och information om bostadsmarknaden.

Syftet med behandlingen

Inlägg, objektsinformation, namn, användarnamn och fritext behandlas inom ramen för vår marknadsföring och omvärldsbevakning (feedback till Hemnet).

Objektsinformation kan även behandlas inom ramen för vår medverkan i samhällsfrågor, såsom att diskutera bostadsmarknaden i vår podcast eller i media eller att bidra med

statistik till journalister och forskare som hör av sig till oss och önskar få underlag till sina undersökningar och granskningar.

Rättslig grund

Behandlingen sker med intresseavvägning som rättslig grund. I tillämplig utsträckning kan även undantag från reglerna i GDPR föreligga då behandlingen sker för journalistiska ändamål, såsom när vi delar aggregerad statistik och data till journalister inom ramen för deras journalistik.

Lagringstid

Recensioner som vi samlar in via våra verktyg raderas efter två år. Kommentarer som är kränkande raderar vi så snart möjligt. I övrigt raderar vi inte våra inlägg i sociala medier, våra podcastavsnitt, data och statistik i våra kanaler, med hänvisning till att det fyller en viktig funktion att kunna visa uppgifter kopplat till den historiska bostadsmarknaden och Hemnets medverkan även bakåt i tiden när det kommer till samhällsfrågor och bostadsmarknaden i synnerhet.

Mottagare

Det är endast Hemnet som behandlar personuppgifterna såsom personuppgiftsansvarig.

Utöver detta kan vi i vissa fall, och endast om det finns ett motiverat syfte, dela personuppgifter med journalister, forskare eller andra seriösa aktörer som vi bedömer har ett legitimt intresse av att använda uppgifterna, exempelvis för journalistiska eller forskningsrelaterade ändamål. I sådana fall regleras behandlingen genom avtal för att säkerställa att personuppgifterna endast används i enlighet med det överenskomna syftet.

Avsnitt 5 – Support och integritetsärenden

I detta avsnitt kan du läsa mer om vår personuppgiftsbehandling relaterad till dig som har kontakt med vår support eller vårt juridiska team.

Vi tar emot frågor via våra vanliga supportkanaler samt via integritet@hemnet.se, där förfrågningar som rör integritet och dataskydd hanteras av vårt juridiska team.

Personuppgifter som behandlas

Inom vår support behandlar vi uppgifter om ditt ärende, ditt namn, e-postadress, telefonnummer och andra kontaktuppgifter som du förser oss med i mail eller annan kommunikation, till exempel i vår chatt i Kundportalen för mäklare och i Hemnets kanaler för övriga användare. Vi vill även att du ska känna till att alla samtal till supporten spelas in, vilket du informeras om när du ringer oss. Vår support använder även automatiserade verktyg för att skapa anteckningar från dessa samtal. Du kan alltid välja att kontakta oss på ett annat sätt, såsom via email.

Om ditt ärende rör en dataskyddsbegäran såsom radering, registerutdrag eller annan fråga kopplad till integritet och dataskydd, behandlar vi uppgifter om ditt ärende, ditt namn och din e-postadress och andra uppgifter som är nödvändiga för att hantera din begäran.

Syftet med behandlingen

När du kontaktar vår supportavdelning måste vi behandla dina uppgifter för att kunna hjälpa dig och i övrigt hantera ärenden. De inspelade samtalen och anteckningarna används dels för att vi under en kort period ska kunna gå tillbaka i ärendet, men även för att vi ska kunna använda samtalen i utbildningssyfte.

Om ditt ärende rör en begäran om radering, registerutdrag eller annan integritetsrelaterad fråga, behandlar vi uppgifterna för att säkerställa att vi hanterar och dokumenterar din begäran korrekt, samt för att kunna kvalitetssäkra våra processer.

Rättslig grund

Behandlingen sker med intresseavvägning som laglig grund. För ärenden som rör begäran om radering eller registerutdrag kan vi även ha en rättslig förpliktelse att behandla dina personuppgifter i enlighet med GDPR.

Lagringstid

Ärenden som kommer in via mail till vår support sparas i tre år. Vi sparar uppgifterna för att kunna gå tillbaka till ett ärende till exempel vid en reklamation. De inspelade telefonsamtalen och anteckningarna sparas i upp till 30 dagar från dagen för samtalet. Chattloggar sparas i upp till 30 dagar från dagen för startad chatt.

Ärenden som rör en begäran om radering, registerutdrag eller andra dataskyddsrelaterade frågor sparas i 24 månader efter att ärendet har avslutats.

Mottagare

Det är endast Hemnet som behandlar personuppgifterna såsom personuppgiftsansvarig.

För att hantera support- och integritetsärenden kan vi använda oss av leverantörer för tekniska system, CRM och kommunikationsverktyg. Dessa leverantörer agerar som våra personuppgiftsbiträden och är bundna att följa våra instruktioner samt tillämplig lagstiftning.

Avsnitt 6 – För dig som deltar i Hemnets kundundersökningar

I detta avsnitt kan du läsa mer om hur vi behandlar personuppgifter inom ramen för kundundersökningar och i andra sammanhang där du bidrar till att förbättra Hemnet genom att till exempel delta i Hemnetpanelen, intervjuer, användarundersökningar eller liknande.

Personuppgifter som behandlas

Typiskt sett är det namn, e-post, telefonnummer och dina svar på enkäter och frågor vi ställer till dig som behandlas. Undersökningar eller intervjuer kan även i vissa fall behandla uppgifter om ditt boende och geografiska läge samt din jobbtitel, boendeform och ålder. Det kan också bli aktuellt i vissa fall med ljud- och/eller videoinspelningar av intervjuer eller inspelning av din skärm, ditt ansikte och din röst, beroende på vilken undersökning du deltar i och hur undersökningen/intervjun utförs. Vi kommer alltid be

dig särskilt om tillåtelse innan en sådan inspelning startas samt informera dig om en sådan personuppgiftsbehandling. Vid undersökningar som rör tillgänglighet på Hemnet kan uppgifter om din hälsa behandlas, till exempel om du har en synnedsättning eller hörselskada.

Syftet med behandlingen

Personuppgifterna behandlas för att vi ska få din feedback om din Hemnetupplevelse och ta fram underlag och statistik för affärs- och tjänsteutveckling. Detta gör vi för att vi sedan ska kunna utveckla och förbättra Hemnet.

Rättslig grund

Behandlingen sker med intresseavvägning som rättslig grund.

Lagringstid

Om du är med i Hemnetpanelen så sparar vi dina personuppgifter så länge du är med i Hemnetpanelen (eller på annat sätt uttryckt att du vill fortsätta hjälpa Hemnet i vårt förbättringsarbete) och därefter i en månad. Inspelningar av intervjuer sparas i maximalt sex månader.

För övriga undersökningar behandlar vi dina personuppgifter i tre månader från att uppgifterna samlats in.

Mottagare

Det är endast Hemnet som behandlar personuppgifterna såsom personuppgiftsansvarig.

För att kunna genomföra kundundersökningar, analysera svar och förbättra våra tjänster, kan vi dela dina personuppgifter med leverantörer som bistår oss med teknisk drift och analysverktyg. Dessa är våra personuppgiftsbiträden och agerar endast enligt våra instruktioner.

Avsnitt 7 – För dig som besöker Hemnets kontor

I detta avsnitt kan du läsa mer om vår personuppgiftsbehandling relaterad till dig som besöker Hemnets kontor.

Personuppgifter som behandlas

Namn och e-postadress registreras om och i så fall när du skriver in dig i vårt besökshanteringssystem i vår entré. I detta område, samt vid en nödutgång, finns även kamerabevakning varpå du kommer att tas upp på film (utan ljud).

Syftet med behandlingen

Syftet med vår besökshantering är att vi ska kunna hjälpa dig när du besöker oss, genom att kontakta den medarbetare på Hemnet som du har stämt tid med. Syftet med kamerabevakningen är för Hemnet att förhindra och utreda eventuella brott som skett på kontoret.

Rättslig grund

Behandlingen sker med intresseavvägning som rättslig grund.

Lagringstid

Personuppgifterna sparas normalt sett i tre dygn, och endast längre om det är motiverat utifrån syftet. Personuppgifterna ska i sådant fall av förlängning raderas senast när syftet är uppnått. Lagringen sker inom EU.

Mottagare

För att hantera besök på vårt kontor och upprätthålla säkerheten i våra lokaler delar vi personuppgifter med leverantörer som tillhandahåller tekniska lösningar för besökshantering och kamerabevakning. Dessa leverantörer agerar som våra personuppgiftsbiträden och får endast behandla dina uppgifter enligt våra instruktioner och för syftet att administrera besök eller upprätthålla fysisk säkerhet.

****