

Integritetspolicy

Här beskriver vi vilka personuppgifter BokaFixare behandlar, varför vi behöver dem, hur länge de sparas och vilka rättigheter du har.

Version 2026-07-26

Gäller från 26 juli 2026

Kort sagt

Vi använder bara uppgifter som behövs för att leverera tjänsten, fullgöra rättsliga skyldigheter, ge support och skydda verksamheten. Besöksstatistik aktiveras först om du väljer att samtycka.

1 Personuppgiftsansvarig och kontakt

Tervano, org.nr 951023-1237, är personuppgiftsansvarig för BokaFixares behandling av personuppgifter. Du når oss på info@bokafixare.se.

Kontakta oss om du har frågor om denna policy eller vill använda någon av dina rättigheter. Ange inte känsliga uppgifter i ett vanligt e-postmeddelande.

2 Vilka uppgifter vi behandlar

Beroende på hur du använder tjänsten kan vi behandla namn, e-postadress, telefonnummer, personnummer, adress och postnummer; bokade tjänster, priser, tider, meddelanden och bokningsreferenser; bilder och annan information som du bifogar; arbetsrapporter, kundnöjdhetsbetyg och frivilliga enkätkommentarer; faktura- och betalningsunderlag samt uppgifter som behövs för RUT-avdrag. I kundärendeinboxen behandlar vi även meddelandekanal, avsändar- och mottagaruppgifter samt tekniska meddelandereferenser som behövs för att koppla ett e-postsvar till rätt ärende.

För kund- och partnerportaler behandlar vi även sparade profiluppgifter, behörigheter, sessionsuppgifter, IP-adress vid inloggningsförsök, godkännanden, villkors- och policyversioner samt säkerhets- och aktivitetshistorik. Om du samtycker till statistik behandlar vi ett slumpmässigt sessions-id, besökta sidtyper, den första trafikällan, begränsade UTM-värden och händelser i tjänsten. Vi sparar inte fullständiga hänvisningsadresser eller frågesträngar i statistiken.

3 Ändamål och rättslig grund

Vi behandlar boknings-, kontakt-, adress- och tjänsteuppgifter för att ta emot din förfrågan, planera och utföra uppdraget, kommunicera med dig och hantera betalning, reklamation eller ångerrätt. Kundportalen gör det möjligt att se och följa bokningar, spara en kundprofil, återanvända uppgifter vid en ny bokning och kommunicera i en spårbar kundärendetråd. Meddelanden från Mina sidor, formulär och vår särskilda ärendeadress kan samlas i samma tråd. Grunden är att vidta åtgärder på din begäran före avtal och att fullgöra avtalet.

Efter slutfört arbete kan vi skicka en kundnöjdhetsenkät. Betyg och frivilliga kommentarer används för att följa upp leverans kvalitet, upptäcka förbättringsbehov och utveckla kundservice. Behandlingen bygger på vårt berättigade intresse av kvalitetssäkring efter en avvägning mot dina intressen och rättigheter. Det är frivilligt att svara.

Vi behandlar bokförings-, faktura- och RUT-underlag för att följa rättsliga skyldigheter. Säkerhetsloggar, missbruksförebyggande, kundservice, övrig kvalitetssäkring och hantering av rättsliga anspråk bygger på vårt berättigade intresse, efter en avvägning mot dina intressen och rättigheter.

Frivillig besöksstatistik bygger på ditt samtycke. Du kan neka eller återkalla samtycket utan att det påverkar bokning eller övriga funktioner.

4 Personnummer och RUT

Personnummer används när det är motiverat för säker identifiering och för att kunna hantera en begäran om RUT-avdrag. Vi begränsar åtkomsten och visar inte personnumret för fler mottagare än vad som är nödvändigt.

RUT-avdraget är preliminärt tills Skatteverket har fattat beslut. Mer om prisansvaret finns i våra [allmänna villkor](#).

5 Varifrån uppgifterna kommer

De flesta uppgifter lämnar du själv när du bokar, sparar eller ändrar din kundprofil, kontaktar oss via Mina sidor, formulär eller e-post, använder en kund- eller enkätlink eller skickar ett ångermeddelande. E-post till vår särskilda ärendeadress tas emot av vårt e-postsystem och importerar till kundärendeinboxen. Vid en bokning som initieras av en ansluten butik kan butiken eller dess medarbetare lämna ett första bokningsunderlag. Du får då granska, rätta och godkänna uppgifterna innan bokningen går vidare.

6 Vilka som får del av uppgifterna

Behöriga medarbetare och den tekniker som behöver uppgifterna för uppdraget får tillgång till relevanta delar. I partnerflödet kan den anslutna butiken följa de delar av ärendet som behövs för samarbetet under en begränsad tid.

Vi kan använda personuppgiftsbiträden för drift och datalagring, e-postmottagning och e-postleverans, support samt faktura- och betalningshantering. De får bara behandla uppgifterna enligt våra instruktioner och avtal. Behöriga handläggare kan läsa importerad e-post och bilagor i kundärendeinboxen. Uppgifter lämnas till Skatteverket eller annan myndighet när lag eller ett bindande beslut kräver det. Vi säljer inte personuppgifter.

7 Överföring utanför EU och EES

Vi eftersträvar behandling inom EU och EES. Om en leverantör behandlar uppgifter i ett land utanför EU och EES säkerställer vi en giltig överföringsmekanism, exempelvis ett beslut om adekvat skyddsnivå eller EU-kommissionens standardavtalsklausuler, och vidtar kompletterande skydd när det behövs.

8 Hur länge uppgifterna sparas

Vi sparar inte uppgifter längre än vad ändamålet kräver. En bokningsförfrågan som inte leder till ett uppdrag sparas normalt i högst 12 månader efter att ärendet avslutats. Kundnöjdhetssvar, kundärendetrådar, importerad e-post, bilagor samt uppdrags-, support- och reklamationsunderlag sparas normalt i upp till tre år efter avslutat uppdrag eller ärende, eller längre när det behövs för ett pågående rättsligt anspråk. En obesvarad enkätlink slutar att fungera efter 90 dagar.

Bokförings- och RUT-underlag sparas så länge bokförings- eller skattelagstiftningen kräver, normalt sju år efter utgången av det kalenderår då räkenskapsåret avslutades. Kundbilder raderas normalt inom 12 månader efter avslutat uppdrag, om de inte behövs för ett öppet ärende. Statistikuppgifter sparas i högst 90 dagar.

En sparad kundprofil raderas efter tre års inaktivitet. En kundsession gäller i högst 30 dagar och en inloggningslänk i 15 minuter. Utgångna sessioner raderas och tekniska uppgifter om inloggningsförsök och andra säkerhetshändelser sparas normalt i högst 12 månader.

När en angiven tid löper ut raderas eller anonymiseras uppgifterna, om vi inte måste spara dem längre enligt lag eller för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

9

Dina rättigheter

Du har, beroende på omständigheterna, rätt att få information och registerutdrag, få felaktiga uppgifter rättade, begära radering eller begränsning, invända mot behandling som bygger på berättigat intresse och få ut vissa uppgifter i ett maskinläsbart format. Du kan när som helst återkalla ett samtycke för framtida behandling.

Vi kan behöva kontrollera din identitet innan vi lämnar ut eller ändrar uppgifter. Om du anser att vi behandlar dina uppgifter felaktigt kan du lämna klagomål till [Integritetsskyddsmyndigheten](#).

10

Så skyddar vi uppgifterna

Vi använder tekniska och organisatoriska skydd som behörighetsstyrning, säkra inloggningar, krypterad överföring, loggning, säkerhetskopiering och rutiner för incidenthantering. Åtkomst ges efter behov och granskas löpande.

11

Cookies och liknande teknik

Nödvändig lagring används för exempelvis varukorg, säker inloggning och ditt cookieval. Frivillig statistik startar först efter samtycke. Namn, ändamål och lagringstider finns i vår [cookiepolicy](#), där du också kan ändra ditt val.

12

Ändringar av policyn

Vid väsentliga ändringar publicerar vi en ny daterad version. Tidigare publicerade PDF-versioner sparas för spårbarhet. Den senaste versionen finns alltid på denna sida.