

Dokumentbeteckning: GDPR	Dokumentnamn: INTEGRITETSPOLICY			Sida: 1(15)
Utarbetad Lawster	Godkänd: CN	Dokumenttyp Policy	Datum: 2026-05-26	Utgåva: 1/ 2026-05-26

Information till dig vars personuppgifter INNA Sverige AB behandlar

1. Inledning

INNA Sverige AB, organisationsnummer 556763-1048 ("INNA", "vi" eller "oss"), värnar om din personliga integritet. I denna integritetspolicy förklarar vi vilka personuppgifter vi behandlar om dig, varför vi gör det, hur länge vi sparar uppgifterna och vilka rättigheter du har. Policyn riktar sig till dig som är hyresgäst, kund, leverantör, besökare, kontaktperson eller på annat sätt har kontakt med oss, exempelvis via vår kundtjänst.

INNA är personuppgiftsansvarig för den behandling som beskrivs här, om inget annat anges. Policyn kompletteras av vår interna dataskyddspolicy och av särskilda informationsblad där behandlingen kräver mer detaljerad information (t.ex. kameraövervakning eller behandling i samband med visseblåsarärenden).

2. Vem policyn gäller för

Policyn gäller bland annat dig som är:

- bostadshyresgäst i en fastighet som INNA förvaltar,
- lokalhyresgäst eller kontaktperson hos en kommersiell hyresgäst,
- kund (t.ex. fastighetsägare, fastighetsbolag, fond, bank eller bostadsrättsförening) eller kontaktperson hos en sådan kund,
- leverantör eller underleverantör, eller kontaktperson hos en sådan,
- kontaktar vår kundtjänst eller support i något annat ärende,
- besökare i en fastighet som INNA förvaltar (t.ex. via passersystem eller kameraövervakning),
- besökare på vår webbplats www.lnnagroup.se, eller
- söker arbete hos oss.

Avsnitt 6 nedan beskriver särskilt vår behandling i samband med kontakt med INNAs kundtjänst, som från och med 2026 även är första instans för bostadshyresgäster i ett bredare urval av ärenden (t.ex. felanmälan, hyresfrågor, in- och utflyttning samt klagomål).

3. Personuppgiftsansvarig och kontaktuppgifter

INNA Sverige AB, 556763-1048, är personuppgiftsansvarig. Du når oss på:

<i>Postadress</i>	INNA Sverige AB, Box 3394, 103 68 STOCKHOLM
<i>Besöksadress</i>	Besöksadress, Tegnergatan 8, Stockholm
<i>Telefon</i>	+46 8 120 322 00
<i>E-post (allmän)</i>	info@lnnagroup.com
<i>E-post (dataprotektion)</i>	dataprotection@lnnagroup.com
<i>Webbplats</i>	www.lnnagroup.se

Frågor som rör behandlingen av dina personuppgifter, eller utövande av dina rättigheter, ställs i första hand till dataprotection@innagroup.com. Om du inte är nöjd med vår hantering kan du även lämna klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY), www.imy.se.

4. Vilka uppgifter vi behandlar och varför

Vi samlar i huvudsak in personuppgifter direkt från dig, från vår uppdragsgivare (t.ex. fastighetsägaren när vi förvaltar en fastighet åt denne), från offentliga register, samt från våra IT-system och säkerhetslösningar (t.ex. passersystem). Nedan beskriver vi behandlingen per kategori av registrerad. För varje ändamål anger vi rättslig grund och lagringstid.

4.1 Bostadshyresgäster och boende

Vi behandlar uppgifter om dig som bor i en fastighet vi förvaltar, t.ex.:

- namn, personnummer, adress, lägenhetsnummer, kontaktuppgifter (telefon, e-post),
- uppgifter i hyresavtal och om hyresförhållandet (t.ex. inflyttningsdatum, hyresnivå, betalningar, depositioner),
- uppgifter om felanmälningar, åtgärder och kommunikation med kundtjänst eller hantverkare,
- uppgifter från in- och utflyttningsbesiktningar samt eventuella störnings- och klagomålsärenden,
- uppgifter i passersystem (t.ex. tagg-id, in- och utpasseringar – se särskild information vid bevakade fastigheter),
- uppgifter i kameraövervakningsmaterial där sådan förekommer (separat skyltning sker alltid).

Vi behandlar uppgifterna för att:

- fullgöra hyresförhållandet och tillhandahålla förvaltningstjänster (rättslig grund: avtal eller berättigat intresse där hyresavtalet är ingånget med fastighetsägaren och INNA agerar förvaltare),
- uppfylla rättsliga skyldigheter, t.ex. enligt jordabalken, bokföringslagen, skatteregler och lagen om åtgärder mot penningtvätt (rättslig grund: rättslig förpliktelse),
- förebygga och utreda störningar, skadegörelse och otillåten användning av lägenhet (rättslig grund: berättigat intresse — att kunna förvalta fastigheten på ett tryggt och säkert sätt),
- administrera passersystem och nyckel/tagghantering så att rätt person har tillgång till rätt utrymmen (rättslig grund: berättigat intresse — säkerhet i fastigheten),
- kameraövervaka utrymmen där brott eller olyckor riskerar att inträffa (rättslig grund: berättigat intresse, efter intresseavvägning).

Lagringstid: Hyresavtal och kringliggande handlingar sparas under hyresförhållandet och därefter i den tid som krävs av preskriptions- och bokföringsregler (typiskt tio år efter avslutat hyresförhållande, om inte annat följer av lag). Felanmälningar och kundtjänstärenden sparas i upp till 10 år efter att ärendet avslutats för att kunna följa upp och utreda återkommande fel och garantier. Passerloggar gallras enligt fastighetens särskilda informationsblad, normalt inom 30–90 dagar.

4.2 Lokalhyresgäster och deras kontaktpersoner

Hyresavtal för lokal ingås normalt med en juridisk person. Vi behandlar då personuppgifter om kontaktpersoner (namn, titel, e-post, telefon) och i förekommande fall om personer med passerbehörighet. Rättslig grund: berättigat intresse att kunna fullgöra avtalet med lokalhyresgästen samt rättslig förpliktelse där lag kräver det. Uppgifterna sparas under avtalstiden samt i tio år därefter, eller längre om det krävs enligt lag.

4.3 Kunder och uppdragsgivare (fastighetsägare, fonder, banker m.fl.)

För våra uppdragsgivare behandlar vi kontaktuppgifter, korrespondens och avtalsuppgifter samt i förekommande fall information som krävs för kundkännedom enligt penningtvättsregelverket. Rättslig grund: avtal, berättigat intresse och rättslig förpliktelse. Lagringstid: under avtalstiden samt i tio år därefter; uppgifter som omfattas av penningtvättsregelverket sparas i den tid lag kräver (normalt fem år efter avslutad affärsförbindelse).

4.4 Leverantörer, hantverkare och underleverantörer

Vi behandlar kontaktuppgifter och uppgifter om utförda tjänster. Vid uppdrag som kräver tillgång till hyresgästers uppgifter (t.ex. felavhjälpning) reglerar vi detta i personuppgiftsbiträdesavtal eller motsvarande. Rättslig grund: avtal och berättigat intresse. Lagringstid: under avtalstiden samt i tio år därefter.

4.5 Besökare och passerande i fastighet

I fastigheter med passersystem eller kameraövervakning kan personuppgifter samlas in även om personer som inte själva har avtalsförhållande med INNA. Behandlingen sker med stöd av berättigat intresse efter intresseavvägning. Information lämnas på plats genom skyltning och, vid behov, separata informationsblad. Lagringstid framgår av sådan information; passerloggar gallras normalt inom 30–90 dagar och inspelat kameramaterial inom 14–30 dagar om materialet inte krävs för utredning.

4.6 Webbplatsbesökare (cookies)

På www.innagroup.se används kakor (cookies) för att webbplatsen ska fungera, för statistik och för marknadsföring. Funktionella kakor sätts med stöd av berättigat intresse, övriga kakor sätts först efter ditt samtycke. Detaljerad information finns i vår cookiepolicy på webbplatsen, där du också kan ändra dina samtycken.

4.7 Jobbsökande

Om du söker arbete hos oss behandlar vi de uppgifter du själv lämnar (CV, personligt brev, betyg, referenser). Rättslig grund: berättigat intresse (rekrytering) samt samtycke om du väljer att stå kvar i vår kandidatpool. Lagringstid: 24 månader efter avslutad rekrytering för att kunna hantera eventuella krav enligt diskrimineringslagen, om inte du återkallat ditt samtycke.

5. Känsliga personuppgifter och skyddade identiteter

Vi strävar efter att inte behandla känsliga personuppgifter (t.ex. uppgifter om hälsa eller fackmedlemskap). I vissa fall kan sådana uppgifter ändå förekomma, t.ex. när en hyresgäst själv lämnar information om hälsoskäl i samband med ett ärende. Sådana uppgifter behandlas endast i den utsträckning som är nödvändig och under förstärkt sekretess.

Vi har särskilda rutiner för hyresgäster med skyddade personuppgifter. Är du registrerad med skyddad identitet, kontakta dataprotection@innagroup.com så hanterar vi ärendet i särskild ordning.

6. Information till dig som kontaktar INNAs kundtjänst

INNAs kundtjänst tar emot och hanterar ärenden från bostadshyresgäster, lokalhyresgäster, fastighetsägare och andra parter. Från och med 2026 är kundtjänsten även första kontaktpunkt för bostadshyresgäster i ett bredare spektrum av ärenden, t.ex. hyresavtalsfrågor, in- och utflyttningsbesiktningar, klagomål, störningsärenden och felanmälan.

6.1 Vilka uppgifter vi behandlar i kundtjänsten

- kontaktuppgifter (namn, telefon, e-post, adress, lägenhetsnummer),
- ärendeinformation (vad ärendet gäller, kommunikation, eventuella bilder eller filer du skickar in),
- uppgifter om åtgärder, vidareförmedling till hantverkare eller annan part och uppföljning,
- i förekommande fall uppgifter om hälsa, sociala förhållanden eller andra känsliga uppgifter som du själv lämnar (t.ex. om varför ett ärende är brådskande); sådana uppgifter behandlas restriktivt och endast i den omfattning det krävs för ärendet.

6.2 Rättslig grund och ändamål

Vi behandlar uppgifterna för att kunna ta emot, dokumentera, utreda och åtgärda ditt ärende, för att kunna återkoppla till dig och för att kvalitetssäkra och utveckla våra tjänster.

- Avtal: när ärendet rör fullgörande av hyresavtal, förvaltningsuppdrag eller leveransavtal.
- Berättigat intresse: för att kunna utreda, dokumentera och förbättra hanteringen av ärenden samt för att tillvarata INNAs och våra uppdragsgivares intressen i förvaltningen. Vi har gjort en intresseavvägning och bedömt att vårt intresse väger tyngre än de registrerades integritetsintresse, eftersom uppgifterna är begränsade till vad som krävs för ärendet och hanteras med adekvata säkerhetsåtgärder.
- Rättslig förpliktelse: när vi enligt lag är skyldiga att dokumentera eller agera (t.ex. enligt jordabalken eller bokföringslagen).
- Samtycke: i undantagsfall, t.ex. om vi behöver dela uppgifter på ett sätt som inte har annan rättslig grund.

6.3 Hur vi hanterar ärenden som innehåller känsliga uppgifter eller skyddad identitet

Om ett ärende innehåller känsliga uppgifter, eller om det avser en person med skyddade personuppgifter, eskaleras ärendet enligt vår interna eskaleringsordning. Endast den personal som behöver uppgifterna för att hantera ärendet får tillgång till dem. Vi delar aldrig uppgifter om skyddad identitet med hantverkare eller andra externa parter utan att först ha vidtagit särskilda skyddsåtgärder.

6.4 Inspelning av samtal och chattloggar

Telefonsamtal till kundtjänst kan spelas in i kvalitetssyfte och för att kunna utreda ärenden. Du informeras alltid om eventuell inspelning vid samtalets början. Chatt och e-postkommunikation sparas i ärendesystemet. Lagringstid: normalt 24 månader efter att ärendet avslutats, om inte ärendet kräver längre lagring (t.ex. försäkrings- eller tvistefrågor).

6.5 När vi delar uppgifter vidare i ett kundtjänstärende

I många kundtjänstärenden behöver vi dela vissa uppgifter med andra parter för att ärendet ska kunna lösas, t.ex. namn, lägenhetsnummer och telefonnummer till en hantverkare som ska åtgärda ett fel hemma hos dig. Vi delar bara den information som är nödvändig och vi har personuppgiftsbiträdesavtal eller motsvarande på plats med de leverantörer som behandlar uppgifter för vår räkning.

7. Vilka vi delar uppgifter med

Vi delar dina personuppgifter med följande kategorier av mottagare när det är nödvändigt:

- fastighetsägaren eller annan uppdragsgivare i den utsträckning det krävs för förvaltningen,
- leverantörer och hantverkare som utför tjänster på vårt eller fastighetsägarens uppdrag,
- myndigheter när vi är skyldiga enligt lag (t.ex. Skatteverket, Kronofogden, polis, tingsrätt, hyresnämnd, IMY),
- IT-leverantörer som driver eller stöder våra system, t.ex. Microsoft (Microsoft 365, Azure i EU/EES) och leverantörer av Mobigo, Avy, Unit 4 och liknande system,
- övriga personuppgiftsbiträden som behandlar uppgifter för vår räkning enligt skriftligt avtal.

Mottagare som behandlar personuppgifter för INNAs räkning är personuppgiftsbiträden. Vi har avtal med dessa som säkerställer att uppgifterna behandlas i enlighet med GDPR.

8. Överföring av personuppgifter utanför EU/EES

Vår utgångspunkt är att personuppgifter behandlas inom EU/EES. Om en överföring till tredje land ändå sker, säkerställer vi att överföringen är laglig genom något av följande:

- EU-kommissionens beslut om adekvat skyddsnivå,
- EU:s standardavtalsklausuler (SCC) tillsammans med en konsekvensbedömning av överföringen (TIA) och, vid behov, kompletterande tekniska eller organisatoriska skyddsåtgärder, eller



- ett särskilt undantag enligt artikel 49 GDPR.

På begäran lämnar vi information om vilka skyddsåtgärder som tillämpas vid en specifik överföring. Kontakta dataprotection@innagroup.com.

9. Hur länge vi sparar dina uppgifter

Vi sparar inte personuppgifter längre än nödvändigt för det ändamål uppgifterna samlades in för. De viktigaste lagringstiderna framgår under respektive avsnitt ovan. När en uppgift inte längre behövs gallras den enligt våra interna gallringsrutiner. För uppgifter som omfattas av lagstadgade lagringskrav (t.ex. bokföringslagen, sju år) sparas uppgifterna under den lagstadgade tiden.

10. Säkerhet

Vi vidtar lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda dina personuppgifter, bland annat behörighetsstyrning, multifaktorsautentisering, kryptering, loggning, säkerhetskopiering, sekretessåtaganden för personalen samt kontinuerlig kompetensutveckling. All datalagring sker i utgångspunkten inom EU/EES.

11. Dina rättigheter

<i>Tillgång</i>	Du har rätt att få veta om vi behandlar personuppgifter om dig och att få en kopia av uppgifterna (registerutdrag).
<i>Rättelse</i>	Du har rätt att få felaktiga eller ofullständiga uppgifter rättade eller kompletterade.
<i>Radering</i>	I vissa fall har du rätt att få dina uppgifter raderade ("rätten att bli bortglömd").
<i>Begränsning</i>	Du har rätt att begära att vår behandling begränsas, t.ex. medan en rättelsebegäran utreds.
<i>Invändning</i>	Du har rätt att invända mot behandling som grundas på berättigat intresse, samt mot all behandling för direktmarknadsföring.
<i>Dataportabilitet</i>	I vissa fall har du rätt att få ut dina uppgifter i ett maskinläsbart format eller få dem överförda direkt till en annan personuppgiftsansvarig.
<i>Återkalla samtycke</i>	Om en behandling grundas på samtycke kan du när som helst återkalla samtycket. Återkallelsen påverkar inte lagligheten av behandling som skett innan återkallelsen.
<i>Klagomål</i>	Du har rätt att lämna klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY), www.imy.se , om du anser att vi behandlar dina personuppgifter i strid med GDPR.

Begäran om att utöva en rättighet skickas till dataprotection@innagroup.com. Vi kan komma att be dig styrka din identitet. Vi besvarar din begäran utan onödigt dröjsmål och senast inom en månad. Om begäran är komplex kan svarstiden förlängas med ytterligare två månader; vi informerar dig i så fall inom en månad.

12. Automatiserat beslutsfattande och profilering

INNA fattar inte beslut som enbart grundas på automatiserad behandling och som har rättsliga följder eller på liknande sätt i betydande grad påverkar dig.

13. Direkt marknadsföring

I förekommande fall kan vi använda dina kontaktuppgifter för att skicka information om INNAs tjänster med stöd av berättigat intresse. Du har rätt att när som helst invända mot sådan behandling. Det gör du enklast genom att klicka på avregistreringslänken i utskicket eller kontakta dataprotection@innagroup.com.

14. Ändringar i denna integritetspolicy

Vi kan komma att uppdatera denna policy. Den senaste versionen finns alltid publicerad på www.innagroup.se. Vid väsentliga ändringar informerar vi dig på lämpligt sätt, t.ex. via e-post eller meddelande på vår webbplats. Datumet längst ned i policyn anger när den senast uppdaterades.

15. Kontakt

Frågor om denna integritetspolicy eller om vår behandling av dina personuppgifter ställs till:

E-post

dataprotection@innagroup.com

Postadress

INNA Sverige AB, Att: Dataprotection, Box 3394, 103 68 STOCKHOLM

16. Version

Utgåva	Datum	Ändrad av	Orsak till ändring
1	2026-04-28	Lawster (för INNA AB)	Original – ny integritetspolicy för INNA AB

Utgåva	Datum	Ändrad av	Orsak till ändring
1	2026-05-26	Lawster /Eva Arvidsson	Frisläppt