Integritetspolicy för Flyttsmart Sverige AB

Uppdaterad 10 november 2026
Här beskriver vi vilka uppgifter vi har om dig, var de kommer ifrån, vad vi använder dem till, vilka som får ta del av dem och vilka rättigheter du har.

Vem som ansvarar

Flyttsmart Sverige AB (org.nr 559218-5846) är personuppgiftsansvarig för uppgifterna i den här policyn. Det betyder att vi ansvarar för att de hanteras enligt dataskyddsförordningen (GDPR).
Policyn gäller när du använder flyttsmart.se, när vi får dina uppgifter från din mäklare och när du har kontakt med oss på telefon, sms, mejl eller chatt.
Har du frågor eller vill använda dina rättigheter, mejla dataskydd@flyttsmart.se. Vi svarar inom en månad.

Var uppgifterna kommer ifrån

- **Från dig**, när du registrerar dig, gör en förfrågan, bokar något eller har kontakt med oss.
- **Från din mäklare.** Köper eller säljer du en bostad genom en mäklare vi samarbetar med, får vi uppgifter om dig från mäklarens system när affären är klar. Att mäklaren lämnar uppgifterna till oss och att vi kontaktar dig godkänner du i avtalet med mäklaren.
- **Från statens personadressregister (SPAR).** Med ditt personnummer hämtar vi lägenhetsnummer och folkbokföringsadress, så att uppgifterna om din bostad stämmer.
- **Från våra partners**, till exempel Fastighetsbyrån, när du kommer till oss via deras tjänst.

Vilka uppgifter vi har

- Namn, personnummer, mejladress och telefonnummer
- Nuvarande och ny adress, med lägenhetsnummer, bostadstyp, storlek, våning och hur många som bor där
- Uppgifter om bostadsaffären: mäklare, när bostaden såldes, tillträdesdag, utgångspris och slutpris, och vilka andra som är med i affären
- Vad du har bokat eller tecknat hos oss, och dina avtal för el, bredband och försäkring när det behövs för tjänsten
- Elavtal och fullmakter som du laddar upp eller signerar
- Sms, mejl och chattmeddelanden mellan dig och oss
- Inspelningar och utskrifter av telefonsamtal med oss
- Fakturor och betalningar
- Hur du använder flyttsmart.se, om du har godkänt cookies för det

Vad vi använder uppgifterna till

Vad vi gör	Rättslig grund
Tar fram offerter och levererar det du bokar,	Avtal

Vad vi gör	Rättslig grund
som flytt, städning, el och bredband	
Sköter fullmakter till ditt elnätsbolag	Avtal och den fullmakt du har gett oss
Kontaktar dig om hjälp med flytten när du kommer till oss via din mäklare	Samtycke, som du lämnar i avtalet med mäklaren
Skickar erbjudanden om liknande tjänster när du redan är kund hos oss	Berättigat intresse
Skickar nyhetsbrev	Samtycke
Svarar när du hör av dig och håller ordning på ditt ärende	Berättigat intresse
Spelar in och analyserar samtal för att bli bättre på att hjälpa dig	Berättigat intresse
Mäter hur sajten används	Samtycke (cookies)
Fakturerar och bokför	Rättslig förpliktelse (bokföringslagen)
Förhindrar bedrägerier och håller våra system säkra	Berättigat intresse
Svarar på krav från myndigheter och domstolar	Rättslig förpliktelse

När vi stöder oss på berättigat intresse har vi vägt vårt intresse mot ditt och bedömt att behandlingen inte går före din rätt till integritet. Vi använder aldrig känsliga personuppgifter med stöd av berättigat intresse.
Utan vissa uppgifter, som namn, adress och kontaktuppgifter, kan vi inte leverera det du bokar.

Erbjudanden efter din bostad, och AI

Vi använder uppgifter om din bostad, din nya adress och hur många som bor där för att visa de erbjudanden som passar dig, till exempel elpriset i ditt elområde. Du väljer alltid själv.
Vi använder AI för att sortera meddelanden som kommer till oss så att de hamnar hos rätt person, för att läsa av elavtal och fullmakter som du laddar upp och för att skriva ut och analysera samtal med oss. AI:n bestämmer inget om dig, som vilket pris du får eller om du får en tjänst.

Vilka som får ta del av uppgifterna

När du bokar eller tecknar något får de som utför tjänsten de uppgifter som behövs:

- teamen som utför din flytt eller städning, som gör det på vårt uppdrag
- elbolaget du väljer (Fortum, Vattenfall, Skekraft eller Tibber)
- ditt elnätsbolag, om du ger oss fullmakt
- Bredbandsval, om du tecknar bredband

Elbolaget, elnätsbolaget och Bredbandsval ansvarar själva för uppgifterna i sina avtal med dig. Vi lämnar inte ut uppgifter till någon av dem innan du har bokat eller tecknat något.
Mäklaren som förmedlade dig till oss kan få veta vilka tjänster du har bokat, i vissa fall kan mäklaren få ersättning för dessa.
Vi lämnar också ut uppgifter när lagen kräver det, till exempel till Skatteverket när du gör rutavdrag, eller till polis och domstol.
Om Flyttsmart får nya ägare kan uppgifterna föras över till dem, så att de kan fortsätta ge dig samma tjänster. De nya ägarna ska följa den här policyn eller motsvarande

Leverantörer som hanterar uppgifter åt oss

Vi anlitar leverantörer som hanterar uppgifter på vårt uppdrag. De får bara använda uppgifterna för att utföra tjänsten åt oss, och vi har avtal med var och en om det.

Område	Leverantör	Var uppgifterna lagras
Kundtjänst, chatt, mejl och sms	Intercom	USA
	46elks	EU
Telefoni och samtalsinspelning	Aircall	USA
Inloggning och e-signering	BankID	EU
	GetAccept	EU, viss teknisk data i USA
Servrar och databaser	Amazon Web Services	Tyskland
	Vercel (sajten och interna verktyg)	Sverige
	Supabase	Irland
	Cloudflare (internt bokningsverktyg)	Flera länder
Automatisering	n8n	Tyskland
	Zapier	USA
AI	Anthropic	USA
	Google Gemini	USA
Fakturering	Fortnox	Sverige
Mätning och felsökning	PostHog	EU
	Sentry	USA
	Google Analytics	USA
Avstånd och körtid i offerter	Google Maps	USA
Intern kommunikation, kalender och ärenden	Slack	USA
	Atlassian (Jira)	USA
Intern kommunikation, kalender och ärenden	Google Workspace (mejl, dokument, kalkylark och kalender)	Flera länder, bland annat USA

Uppgifter som lagras utanför EU

Några av leverantörerna i tabellen lagrar uppgifter i USA. Vi använder bara leverantörer i USA som är anslutna till EU–USA-ramverket för dataskydd (Data Privacy Framework) eller som har skrivit under EU-kommissionens standardavtalsklausuler med oss. Båda är skydd som EU har godkänt. Vill du veta vilket skydd som gäller för en viss leverantör, mejla dataskydd@flyttsmart.se.

Hur länge vi sparar uppgifterna

- Så länge du har ett konto eller ett pågående ärende hos oss.
- Har vi inte haft kontakt med dig på 12 månader raderar eller anonymiserar vi uppgifterna.
- Fakturor och annat bokföringsunderlag sparar vi i sju år, som bokföringslagen kräver.
- Raderade uppgifter kan finnas kvar i våra säkerhetskopior i upp till sex månader.
- Har du bett oss att inte kontakta dig sparar vi ditt telefonnummer och din mejladress på en spärrlista, så att du inte får något från oss igen. Vill du att även de raderas, mejla oss. Då kan du få utskick igen om dina uppgifter kommer till oss på nytt.

Så skyddar vi uppgifterna

- System och register med personuppgifter är skyddade med inloggning, och bara de som behöver uppgifterna i sitt arbete kommer åt dem.

- Databaserna säkerhetskopieras minst en gång i månaden.
- Alla medarbetare har skrivit under ett sekretessavtal och följer våra interna rutiner för personuppgifter.

Dina rättigheter

- **Få veta vad vi har om dig.** Du kan få en kopia av dina uppgifter utan kostnad. Ber du om det många gånger kan vi ta ut en rimlig avgift.
- **Rätta eller radera.** Du kan be oss rätta uppgifter som är fel eller radera dem. Vissa uppgifter, som fakturor, måste vi spara enligt lag.
- **Begränsa.** Du kan be oss att tills vidare bara spara uppgifterna, men inte använda dem.
- **Säga nej till utskick.** Du kan alltid säga nej till erbjudanden från oss. Svara på ett sms eller mejl från oss, eller mejla dataskydd@flyttsmart.se, så slutar vi skicka.
- **Invända.** Använder vi uppgifterna med stöd av berättigat intresse kan du invända mot det.
- **Ta tillbaka ett samtycke.** Det gäller från den dagen och påverkar inte det vi redan har gjort.
- **Flytta uppgifterna.** Uppgifter du har lämnat till oss kan du få i ett digitalt format och ta med till någon annan.

Mejla dataskydd@flyttsmart.se med ditt namn, telefonnummer och mejladress. Vi kan behöva bekräfta att det är du, till exempel med BankID. Vi svarar inom en månad.
Är du missnöjd med hur vi hanterar dina uppgifter kan du vända dig till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY): imy.se, imy@imy.se, 08-657 61 00, Box 8114, 104 20 Stockholm.

Cookies

Vi använder cookies och liknande tekniker på flyttsmart.se. Cookies för mätning och annonser används bara om du godkänner det, och du kan ändra ditt val när som helst i cookieinställningarna på sajten.

Om något går fel

Om uppgifter skulle komma i fel händer anmäler vi det till Integritetsskyddsmyndigheten inom 72 timmar när lagen kräver det, och vi meddelar dig om det berör dig.

Ändringar i policyn

Ändrar vi policyn publicerar vi den nya versionen på flyttsmart.se. Är ändringarna stora meddelar vi dig också.

Kontakt

Flyttsmart Sverige AB
Dataskydd: dataskydd@flyttsmart.se
Kundtjänst: hej@flyttsmart.se, 08-12 00 88 22, vardagar kl. 9 till 17