

# Integritetspolicy för Clubmate

## 1. Om denna integritetspolicy

Denna integritetspolicy beskriver hur Clubmate AB behandlar personuppgifter när du använder Clubmates tjänster, webbplatser, appar, supportfunktioner och övriga tillhörande tjänster (gemensamt kallade ”Tjänsten”). Policyn riktar sig till arrangörer, konsumenter och andra personer som använder eller kommer i kontakt med Tjänsten.

Syftet med policyn är att förklara:

- vilka personuppgifter vi behandlar,
- varför vi behandlar dem,
- vilken rättslig grund vi stödjer behandlingen på,
- hur länge uppgifterna sparas,
- vem som kan få tillgång till uppgifterna,
- vilka rättigheter du har.

## 2. Personuppgiftsansvarig

Personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter enligt denna policy är, beroende på vilken behandling det gäller, antingen Clubmate AB eller den arrangör som använder tjänsten.

### **Clubmate som personuppgiftsansvarig**

Clubmate AB är personuppgiftsansvarig för de behandlingar där vi själva bestämmer ändamålen med och medlen för behandlingen, exempelvis för att tillhandahålla och administrera våra egna tjänster, hantera kundrelationer, supportärenden, fakturering, säkerhet, drift, felsökning, produktutveckling samt för att uppfylla rättsliga skyldigheter.

### **Arrangören som personuppgiftsansvarig**

Arrangören är personuppgiftsansvarig för den behandling som sker inom ramen för arrangörens egen verksamhet och relation till sina kunder, deltagare, köpare, medlemmar eller mottagare, exempelvis vid försäljning, anmälningar, utskick, administration av arrangemang och annan behandling som arrangören beslutar om.

När Clubmate behandlar personuppgifter för arrangörens räkning och enligt arrangörens instruktioner agerar Clubmate som personuppgiftsbiträde åt arrangören. I sådana fall ansvarar arrangören för att den registrerade får korrekt information om behandlingen och för att det finns rättslig grund för behandlingen.

I vissa situationer kan både Clubmate och arrangören behandla uppgifter om samma person, men för olika ändamål och i olika roller. Att samma uppgifter förekommer i tjänsten innebär alltså inte att samma part alltid är personuppgiftsansvarig för all behandling.

**För de behandlingar där Clubmate är personuppgiftsansvarig gäller följande kontaktuppgifter:**

Clubmate AB

Organisationsnummer: 559378-3458

Adress: c/o Axel Halldén, Adlerbethsgatan 15, 112 55 Stockholm, Sverige

E-post: [support@clubmate.se](mailto:support@clubmate.se)

Om du har frågor om denna policy eller om Clubmates behandling av personuppgifter kan du kontakta oss via e-post på adressen ovan. Om din fråga i stället gäller en behandling där en arrangör är personuppgiftsansvarig kan vi komma att hänvisa dig vidare till den aktuella arrangören.

### **3. Om Clubmates tjänst**

Clubmate tillhandahåller ett tekniskt system för evenemangsarrangörer. Tjänsten används bland annat för att visa och lista evenemang, ta emot och administrera beställningar, tillhandahålla bekräftelser och digitala produkter samt hjälpa arrangörer att skapa, hantera och marknadsföra evenemang.

### **4. Roller och ansvar när Clubmate är ansvarig och när Clubmate agerar som biträde?**

Eftersom Clubmate är en teknisk tjänst för arrangörer kan behandlingen av personuppgifter ske i olika roller beroende på situationen.

#### **4.1 När Clubmate är personuppgiftsansvarig**

Clubmate är normalt personuppgiftsansvarig för personuppgifter som behandlas för våra egna ändamål, till exempel när vi:

- administrerar användarkonton i Clubmate,
- hanterar supportärenden,
- driver, säkrar och vidareutvecklar plattformen,
- förebygger bedrägerier och missbruk,
- sköter avtal, fakturering, bokföring och affärsrelationer,

- skickar egen marknadsföring där detta är tillåtet enligt lag.

## 4.2 När Clubmate är personuppgiftsbiträde

Clubmate agerar normalt som personuppgiftsbiträde åt arrangören när vi behandlar personuppgifter för arrangörens räkning, till exempel när:

- en konsument köper biljett eller annan produkt till ett evenemang,
- en arrangör samlar in deltagaruppgifter via ett formulär i Tjänsten,
- en arrangör använder Clubmate för att skicka utskick till sina köpare eller deltagare,
- Clubmate tillhandahåller order-, deltagar- eller kommunikationsdata till arrangören i enlighet med arrangörens instruktioner.

## 4.3 Viktigt om arrangörens ansvar

När du köper en biljett, registrerar dig till ett evenemang eller lämnar uppgifter till en arrangör via Tjänsten är det i många fall arrangören som är personuppgiftsansvarig för den behandling som sker för arrangörens egna ändamål. Clubmate ansvarar då inte för hur arrangören behandlar uppgifterna efter att de har lämnats ut till arrangören. Vi rekommenderar därför att du även läser den aktuella arrangörens integritetspolicy.

# 5. Vilka personuppgifter vi samlar in

Vi kan samla in personuppgifter direkt från dig, från arrangörer, från betaltjänstleverantörer, från tredjepartsinloggingar och från andra källor beroende på hur du använder Tjänsten.

## 5.1 Uppgifter som du lämnar till oss

Exempel på uppgifter som du själv kan lämna:

- namn,
- e-postadress,
- telefonnummer,
- adress,
- kontouppgifter,
- meddelanden till support,
- uppgifter som lämnas i samband med köp, registrering eller kontakt med oss,
- uppgifter som en arrangör begär in via egna formulärfält i samband med köp eller anmälan.
- Personnummer, i samband med vinstutbetalningar för vår lotteritjänst

## 5.2 Uppgifter som samlas in automatiskt

När du använder Tjänsten kan vi samla in tekniska uppgifter, till exempel:

- IP-adress,
- enhetsinformation,
- webbläsaruppgifter,
- loggdata,
- användningsstatistik,
- information som samlas in via cookies och liknande tekniker.

### **5.3 Uppgifter om arrangörer**

Om du representerar en arrangör eller annan företagskund kan vi behandla exempelvis:

- kontaktuppgifter till kontaktpersoner,
- organisationsuppgifter,
- adressuppgifter,
- betalnings- och utbetalningsuppgifter,
- avtals- och kundrelationsuppgifter.

### **5.4 Betalningsrelaterade uppgifter**

När ett köp genomförs via Tjänsten behandlas de fullständiga betalningsuppgifterna i första hand av externa betaltjänstleverantörer, till exempel Swish, Bambora/Worldline och Zettle. Clubmate lagrar inte fullständiga kortuppgifter eller andra känsliga autentiseringsuppgifter som används vid betalning. Clubmate kan däremot behandla betalningsrelaterad metadata, exempelvis transaktions-ID, betalstatus, betalmetod, maskerade kortuppgifter, tokeniserade referenser, tidpunkt för köp samt uppgifter som behövs för support, återbetalning, bokföring och bedrägeriförebyggande arbete.

### **5.5 Uppgifter från tredjepart**

Vi kan i vissa fall få personuppgifter från:

- arrangörer,
- tredjepartsinloggningar, såsom Google,
- betaltjänstleverantörer,
- banker,
- andra offentliga eller privata källor där detta är tillåtet enligt lag.

## **6. Varför vi behandlar personuppgifter och vilken rättslig grund vi har**

Nedan beskriver vi de huvudsakliga ändamålen med vår behandling.

### **6.1 För att tillhandahålla Tjänsten**

Vi behandlar personuppgifter för att skapa och administrera konton, tillhandahålla funktioner i plattformen, hantera beställningar, leverera digitala produkter och möjliggöra användning av Tjänsten.

**Rättslig grund:** fullgörande av avtal, eller berättigat intresse när behandlingen avser nödvändig drift för företagskunder och användare.

## **6.2 För att hantera support och kommunikation**

Vi behandlar personuppgifter när du kontaktar oss eller när vi behöver kommunicera med dig om exempelvis ett ärende, en order eller en fråga.

**Rättslig grund:** berättigat intresse eller fullgörande av avtal.

## **6.3 För att hantera köp, betalningar, återbetalningar och bokföring**

Vi behandlar uppgifter för att administrera köp, följa upp betalningar, hantera återbetalningar, upprätthålla redovisning och uppfylla rättsliga krav.

**Rättslig grund:** fullgörande av avtal och rättslig förpliktelse.

## **6.4 För att förebygga bedrägerier, missbruk och säkerhetsincidenter**

Vi behandlar uppgifter för att skydda Tjänsten, våra användare, arrangörer och vår verksamhet mot bedrägerier, intrång, tekniska fel och annan otillåten användning.

**Rättslig grund:** berättigat intresse, och i vissa fall rättslig förpliktelse.

## **6.5 För att utveckla och förbättra Tjänsten**

Vi behandlar uppgifter för analys, felsökning, statistik, produktutveckling, användbarhetsförbättringar och övergripande verksamhetsuppföljning. Där det är möjligt använder vi aggregerade eller pseudonymiserade uppgifter.

**Rättslig grund:** berättigat intresse.

## **6.6 För att skicka marknadsföring**

Vi kan behandla personuppgifter för att skicka information om Clubmates egna tjänster, funktioner eller erbjudanden när detta är tillåtet enligt lag och, där det krävs, efter samtycke.

**Rättslig grund:** samtycke eller berättigat intresse, beroende på typ av mottagare och kommunikation.

När en arrangör använder Clubmate för att skicka kommunikation till sina köpare eller deltagare agerar Clubmate normalt som personuppgiftsbiträde åt arrangören och använder inte dessa uppgifter för egen direktmarknadsföring utan separat rättslig grund.

## **6.7 För att uppfylla lagkrav**

Vi behandlar personuppgifter när det krävs för att uppfylla lagstadgade skyldigheter, till exempel inom bokföring, säkerhet eller myndighetsförfrågningar.

Personnummer behandlas för att uppfylla krav enligt tillämplig lagstiftning (t.ex. Bokföringslagen, Spellagen eller Penningtvättslagen) och för säker identifiering vid vinstutbetalning.

**Rättslig grund:** rättslig förpliktelse.

## **7. När vi lämnar ut personuppgifter**

Vi säljer inte personuppgifter till tredje part. Vi kan däremot dela personuppgifter i följande situationer.

### **7.1 Till arrangörer**

När du köper, registrerar dig eller på annat sätt interagerar med ett evenemang via Tjänsten kan de uppgifter du lämnar göras tillgängliga för arrangören och i vissa fall för arrangörens utsedda samarbetspartner eller tredjepartsarrangör, i den utsträckning det krävs för att genomföra evenemanget eller tillhandahålla den produkt eller tjänst du efterfrågat.

### **7.2 Till leverantörer och personuppgiftsbiträden**

Vi använder leverantörer som hjälper oss med till exempel drift, databaser, e-post, SMS, support, felövervakning, bokföring och betalrelaterade tjänster. Dessa leverantörer behandlar personuppgifter för vår räkning enligt avtal och endast i den utsträckning det behövs för att utföra sina uppdrag. I den nuvarande policyn anges bland annat Google Cloud, Twilio, Monday.com, Sentry, Hellosms, Bambora/Worldline, Open AI och Fortnox.

### **7.3 Vid företagsöverlåtelser**

Om hela eller delar av vår verksamhet säljs, omorganiserar eller överläts kan personuppgifter komma att lämnas ut till en köpare eller efterträdare som en del av transaktionen, i enlighet med tillämplig lag.

### **7.4 För att uppfylla lag eller skydda rättigheter**

Vi kan lämna ut personuppgifter om det krävs enligt lag, myndighetsbeslut eller om det är nödvändigt för att skydda våra rättigheter, våra användare, vår verksamhet eller allmänhetens säkerhet.

## **8. Tredjelandsoverföringar**

Våra webbserverar är huvudsakligen placerade inom EU, men vissa leverantörer, koncernanknutna enheter eller samarbetspartners kan finnas i andra länder, inklusive USA. Det innebär att personuppgifter i vissa fall kan överföras till eller vara tillgängliga från land utanför EU/EES.

När sådan överföring sker vidtar vi lämpliga skyddsåtgärder enligt GDPR, till exempel:

- Europeiska kommissionens standardavtalsklausuler,
- andra godkända skyddsmekanismer,
- kompletterande tekniska och organisatoriska åtgärder där det behövs.
- EU-US Data Privacy Framework

Du kan kontakta oss om du vill få mer information om de skyddsåtgärder vi använder vid tredjelandsoverföringar.

## **9. Hur länge vi sparar personuppgifter**

Vi sparar personuppgifter så länge det är nödvändigt för de ändamål som beskrivs i denna policy, eller så länge som krävs enligt lag. Hur länge uppgifter sparas beror på vilken typ av uppgifter det gäller och i vilken roll Clubmate behandlar dem.

Som utgångspunkt gäller följande:

### **9.1 Kontouppgifter**

Raderas eller anonymiseras normalt inom 12-24 månader efter att kontot avslutats.

### **9.2 Order- och transaktionsuppgifter**

Sparas normalt i 7 år efter utgången av det kalenderår då räkenskapsåret avslutades, i enlighet med Bokföringslagen.

### **9.3 Supportärenden**

Raderas normalt 2 år efter att ärendet stängts

### **9.4 Säkerhets- och logguppgifter**

Loggar, tekniska händelser och säkerhetsrelaterade uppgifter sparas normalt under en kortare tid, om inte längre lagring krävs för att utreda incidenter, missbruk eller rättsliga anspråk.

## **9.5 Uppgifter som behandlas för arrangörers räkning**

När Clubmate agerar personuppgiftsbiträde sparas uppgifterna enligt instruktioner från arrangören, relevant avtal och tillämplig lag. Om du vill få uppgifter raderade i ett sådant sammanhang kan du behöva kontakta både Clubmate och den relevanta arrangören.

## **9.6 Säkerhetskopior**

Raderade uppgifter kan finnas kvar i säkerhetskopior under en begränsad tid innan de skrivs över eller tas bort enligt våra rutiner.

# **10. Säkerhet**

Vi använder tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att skydda personuppgifter mot obehörig åtkomst, förlust, missbruk, ändring och spridning. Endast personer som behöver tillgång till personuppgifter för sitt arbete ska ha sådan tillgång, och dessa personer omfattas av sekretessåtaganden. Samtidigt kan ingen digital tjänst eller överföring garanteras vara helt säker.

# **11. Cookies och liknande tekniker**

Vi använder cookies och liknande tekniker för att driva Tjänsten, analysera användning, förbättra funktionalitet och, i förekommande fall, hantera användarinställningar och samtycken. För mer information om hur sådana tekniker används, se vår cookiepolicy.

# **12. Marknadsföring och utskick**

## **12.1 Marknadsföring från Clubmate**

Om du har samtyckt till det, eller om vi annars har rättslig grund enligt tillämplig lag, kan Clubmate skicka marknadsföringsmeddelanden om våra egna tjänster.

## **12.2 Utskick från arrangörer**

När en arrangör använder Clubmate för att skicka utskick till sina kunder eller deltagare agerar Clubmate normalt endast som teknisk utskicksleverantör/personuppgiftsbiträde åt arrangören. Arrangören ansvarar då för innehåll, rättslig grund och mottagarhantering. Detta motsvarar i huvudsak det som redan anges i er nuvarande policy om att Clubmate inte använder arrangörens kunddata för egen direktmarknadsföring utan separat stöd.

## 12.3 Avanmälan

Du kan när som helst avregistrera dig från marknadsföringsutskick från Clubmate genom att använda avregistreringslänken i meddelandet eller genom att kontakta oss. Detta påverkar inte transaktionsmeddelanden, serviceinformation eller andra meddelanden som är nödvändiga för att tillhandahålla Tjänsten.

## 13. Dina rättigheter

Beroende på omständigheterna har du enligt dataskyddslagstiftningen rätt att:

- begära information om vilka personuppgifter vi behandlar om dig,
- få tillgång till dina personuppgifter,
- begära rättelse av felaktiga eller ofullständiga uppgifter,
- begära radering av dina personuppgifter,
- begära begränsning av behandlingen,
- invända mot behandling som grundar sig på berättigat intresse,
- begära dataportabilitet när behandlingen grundar sig på samtycke eller avtal och sker automatiserat,
- återkalla ett samtycke när behandlingen grundar sig på samtycke,
- lämna klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY).

Om Clubmate behandlar personuppgifter enbart som personuppgiftsbiträde åt en arrangör kan vi behöva vidarebefordra din begäran till arrangören eller be dig kontakta arrangören direkt, eftersom arrangören i sådana fall är personuppgiftsansvarig för behandlingen.

För att utöva dina rättigheter kan du kontakta oss på [support@clubmate.se](mailto:support@clubmate.se).

## 14. Minderåriga

Tjänsten är inte avsedd att användas i strid med tillämpliga regler om barns personuppgifter. Om du är under den ålder där samtycke från vårdnadshavare krävs enligt tillämplig lag bör du inte lämna personuppgifter utan sådan medverkan.

## 15. Länkar till andra webbplatser och tredjepartstjänster

Tjänsten kan innehålla länkar till externa webbplatser eller funktioner från tredje part, till exempel tredjepartsinloggning. Denna integritetspolicy gäller inte för sådana externa tjänster. Vi rekommenderar att du läser respektive aktörs egen integritetspolicy innan du använder deras tjänster.

## 16. Ändringar av denna policy

Vi kan komma att uppdatera denna integritetspolicy när Tjänsten, verksamheten eller lagkraven förändras. Den senaste versionen finns alltid tillgänglig via våra kanaler. Om en ändring är väsentlig kan vi även informera dig på lämpligt sätt, till exempel via Tjänsten eller e-post.

## 17. Klagomål och kontakt

Om du har frågor, synpunkter eller klagomål gällande vår behandling av personuppgifter är du välkommen att kontakta oss på:

**support@clubmate.se**

Om du anser att vår behandling strider mot dataskyddslagstiftningen har du också rätt att lämna klagomål till **Integritetsskyddsmyndigheten (IMY)**.

### Länkar till alla villkor/avtal/policies

Allmänna villkor - <https://clubs.clubmate.co/terms/general-terms/>

Återbetalningspolicy - <https://clubs.clubmate.co/terms/refund-policy/>

Integritetspolicy - <https://clubs.clubmate.co/terms/privacy-policy/>

Personuppgiftsbiträdesavtal - <https://clubs.clubmate.co/terms/data-processing-agreement/>

Cookies - <https://clubs.clubmate.co/terms/cookies/>

Arrangörsavtal - <https://clubs.clubmate.co/terms/merchant-agreement/>

**Version 3**

**Uppdaterad: 2026-04-114**