

Vestelli Oy:n tietosuojaseloste (www.smartel.fi)

Julkaisemme tällä sivulla tietosuojalausekkeemme 25.5.2018

– yhdistetty rekisteriseloste ja informointiasiakirja

Henkilötietolaki (523/1999) 10 ja 24 §

6.11.2017 alkaen

1. REKISTERINPITÄJÄ

Vestelli Oy (jäljempänä Vestelli)

Runsorintie 1 A, 65380 Vaasa

info@smartel.fi

2. REKISTERIASIOIDEN YHTEYSHENKIÖ

Tekninen asiantuntija

Runsorintie 1 A, 65380 Vaasa

info@smartel.fi

3. REKISTERIN NIMI

Smartel Electronics- asiakasrekisteri

4. HENKILÖTIETOJEN KÄYTTÖTARKOITUKSET

Henkilötietojen käsittelyn yleisenä henkilötietolain 8 §:n mukaisena edellytyksenä on asiakassuhde, asiakkaan suostumus, asiakkaan Vestellille antama toimeksianto tai Vestellin ja asiakkaan välisistä sopimuksista sekä lainsäädännöstä johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttaminen.

Vestellin asiakasrekisterin asiakastietojen käyttötarkoituksia ovat:

Asiakkaan palveleminen ja asiakassuhteen operatiivinen hoito, hallinta ja kehittäminen. Asiakastietojen sekä asiakas- ja kontaktihistorian hallinta. Tuki- ja neuvontapalvelujen järjestäminen asiakkaalle sekä palvelutoimenpiteiden hallinta ja laadun varmistaminen.

Vestellin toiminnan, palvelujen ja maksamisen toteuttaminen sekä analysointi, raportointi, kehittäminen ja personointi. Palvelu- ja maksutapahtumien varmistaminen ja hallinnointi. Toiminnan laadun ja turvallisuuden varmistaminen.

Asiakkuuksien analysointi, ennustaminen, ryhmittely ja kehittäminen. Tutkimus ja tilastolliset analyysit. Asiakas- ja markkinointiviestinnän kohdentaminen, tuote- ja palvelutarjoaman kehittäminen sekä liiketoiminnan kehittäminen ja raportointi.

Palvelujen tarjoaminen ja markkinointi sekä asiakas- ja markkinointiviestinnän toteuttaminen ja seuranta. Asiakaspalautteen sekä asiakaskyselyjen ja -tutkimusten tulosten käsittely, analysointi ja tilastointi. Viestintä- ja kampanjahistorian hallinta.

Asiakspuhelujen nauhoituksia käytetään palvelutapahtumien todentamiseksi, asiakkaiden ja Vestellin oikeusturvan varmistamiseksi, koulutustarkoituksiin, palvelun laadun kehittämiseksi sekä väärinkäytösten ehkäisemiseksi ja turvallisuussyistä.

5. REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ

Vestellin asiakasrekisteri sisältää seuraavia tietoja:

- Asiakkaan perustiedot
 - Nimitiedot
 - Yhteystiedot:
 - Osoitetiedot
 - Puhelinnumero
 - Sähköpostiosoite
- Kotikuntatiedot
- Muut asiakkaan demografiatiedot
- Yksilöivät tunnisteet
- Asiakkaan yksilöivät tunnisteet:
 - Markkinoinnin kohdentamisessa käytettävät tunnisteet
- Asiakkuuteen liittyvät tiedot
 - Asiakkuuden alkaminen, päättymisen, tilat ja tasot
 - Asiakkaan palvelujen käyttö ja kontaktihistoria
 - Suoramarkkinoinnin suostumukset ja kiellot (ks. kohta 12)
 - Asiakas- ja palveluviestien sekä muistutusten tilaukset
 - Asiakkaan itse ilmoittamat personoivat tiedot
 - Asiakkaan ryhmittelytiedot sekä muut analytiikan avulla johdetut tiedot
 - Tiedot ulkoisista tietolähteistä (ks. kohta 6)
 - Kampanjoiden tiedot ja niihin liittyvät seurantatiedot
 - Kyselyihin ja tutkimuksiin annetut tiedot sekä keskustelut

- Asiakaspuhelujen nauhoitukset
 - Asiakaspalvelutapahtumien tiedot
 - Asiakaspalaute
 - Osallistuminen Vestellin kilpailuihin ja arvontoihin
- Myynti- ja maksutapahtumatiedot
- Palvelutapahtuma- ja myyntitiedot

Vestelli säilyttää vain Vestellin toiminnan ja tietojen käyttötarkoitusten kannalta tarpeellisia tietoja, joiden käsittelylle on lailliset edellytykset. Käyttötarkoitukseensa tarpeettomaksi muuttuneet tiedot, vanhentuneet tiedot tai tiedot joiden käsittelylle ei enää muutoin ole perustetta, anonymisoidaan tai hävitetään tietoturvasest.

6. ANONYMISOITU TIETO

Jotta voisimme kehittää verkkopalveluitamme voimme käyttää kolmannen osapuolen analyysityökaluja. Tällaisia työkaluja ovat mm. Google Analytics ja Tawk.to ja mahdollisesti muut samantyyppiset verkkoanalytiikkatyökalut. Tietojen kerääminen on automaattista, ja tiedot anonymisoidaan keräysvaiheessa. Kerättyjä tietoja on mm:

- IP-osoite (ja sijaintimaa)
- Käyttäjän toiminta verkkopalvelussa
- Käytetyn laitteen tyyppi
- Selaimen tyyppi ja kieliasetukset
- Referrer-tieto

7. ANALYTIIKAN KÄYTTÖ

Käytämme anonymisoitua analytiikkaa säännönmukaisesti:

- Markkina- ja muiden tutkimusten, analyysien ja raporttien tekemiseen ja kohdentamiseen
- Käytettävyyden ja toimivuuden varmistamiseen sekä väärinkäytösten tutkimiseen
- Liiketoiminnan suunnitteluun sekä tuotekehitykseen
- Palveluiden tuottamiseen, ylläpitoon, suojaamiseen ja kehittämiseen
- Palveluiden personointiin ja markkinoinnin kohdentamiseen

8. EVÄSTEET JA MUUT SEURANTATEKNIIKAT

Verkkopalvelu sisältää myös kolmansien osapuolten, kuten mittaus- ja seurantapalveluiden, evästeitä ("keksejä"). Kolmannet osapuolet voivat asettaa evästeitä päätelaitteellesi Verkkopalveluiden käytön yhteydessä. Kolmannet osapuolet voivat käyttää evästeistä saatua anonymisoitua tietoa kohdennettua mainontaa varten muissa verkkopalveluissa. Verkkopalvelumme saattavat myös sisältää sosiaalisen median liitännäisiä.

9. REKISTERÖIDYN OIKEUDET

Rekisteröidyllä on seuraavat oikeudet, joiden käyttämistä koskevat pyynnöt tulee tehdä kirjallisena ja omakätisesti allekirjoitettuna osoitteeseen Smartel Electronics, Gesterbyntie 138, 04130 Sipoo tai sähköpostilla osoitteeseen info@smartel.fi

Tarkastusoikeus

Rekisteröity voi tarkistaa tallentamamme henkilötiedot.

Oikeus tietojen oikaisemiseen

Rekisteröity voi pyytää oikaisemaan häntä koskevat virheelliset tai puutteelliset tiedot.

Vastustamisoikeus

Rekisteröity voi vastustaa henkilötietojen käsittelyä, mikäli kokee, että henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti.

Suoramarkkinointikielto

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää tietojen käyttäminen suoramarkkinointiin.

Poisto-oikeus

Rekisteröidyllä on oikeus pyytää tietojen poistamista, jos tietojen käsittely ei ole tarpeen. Käsitlemme poistopyynnön, jonka jälkeen joko poistamme tiedot tai ilmoitamme perustellun syyn, miksi tietoja ei voida poistaa.

On huomioitava, että rekisterinpitäjällä voi olla lakisääteinen tai muu oikeus olla poistamatta pyydettyä tietoa. Rekisterinpitäjällä on velvollisuus säilyttää kirjanpitoaineisto Kirjanpitolaisissa (luku 2, 10 §) määritellyn ajan (10 vuotta) mukaisesti. Tämän vuoksi kirjanpitoon liittyvää aineistoa ei voida poistaa ennen määräajan umpeutumista.

Suostumuksen peruuttaminen

Jos rekisteröityä koskeva henkilötietojen käsittely perustuu ainoastaan suostumukseen, eikä esim. asiakkuuteen tai jäsenyyteen, voi rekisteröity peruuttaa suostumuksen.

Rekisteröity voi valittaa päätöksestä tietosuojavaltuutetulle

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että rajoitamme kiistanalaisten tietojen käsittelyä siksi aikaa, kunnes asia saadaan ratkaistua.

Valitusoikeus

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetulle kantelu, jos hän kokee, että rikomme henkilötietoja käsitellessämme voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Tietosuojavaltuutetun yhteystiedot: www.tietosuoja.fi/fi/index/yhteystiedot.html

10. SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Rekisterin yhteys- ja asiakkuustiedot saadaan rekisteröidyltä asiakassuhteen tai asiallisen yhteyden syntyessä ja sen aikana rekisteröidyn rekisterinpitäjälle tekemistä ilmoituksista. Asiakas voi myös luovuttaa tietojaan verkkolomakkeen kautta. Tämän lisäksi henkilötietoja voidaan kerätä muun muassa rekisterinpitäjän toimintoihin liittyvistä sosiaalisista medioista, joissa rekisteröityneestä henkilöstä on tietoa saatavilla.

Anonymisoitu tieto kerätään kolmansien osapuolien analytiikkatyökalujen avulla, kuten Google Analytics ja palvelimen tiedoista.

11. SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOJEN LUOVUTUKSET

Olemme varmistaneet, että kaikki palveluntarjoajamme noudattavat tietosuojalainsäädäntöä. Emme luovuta EU-alueen ulkopuolelle henkilötietoja, jollei yritys ole liittynyt Privacy Shield –järjestelmään.