

Tietosuojaseloste

Suomen Tilaajavastuu Oy:n asiakas- ja markkinointiviestintärekisteri

(Päivitetty viimeksi 23.5.2018)

1. Rekisterinpitäjä ja rekisterin yhteyshenkilö

Suomen Tilaajavastuu Oy (y-tunnus 2327327-1)
Tarvonsalmenkatu 17 B
02600 Espoo

Tietosuojavastaava Saara Rinta-Jouppi
sähköposti: tietosuoja@tilaajavastuu.fi

2. Rekisteröidyt

Rekisteröidyt ovat Suomen Tilaajavastuu Oy:n ("STV") asiakkaiden ja potentiaalisten asiakkaiden yhteyshenkilöitä, STV:n palveluiden käyttäjiä ja STV:n verkkosivujen käyttäjiä. Asiakkaat ovat yrityksiä, elinkeinonharjoittajia tai kuluttajia.

3. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja peruste

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteena on rekisterinpitäjän oikeutettu etu tai rekisterinpitäjän kanssa tehdyn sopimuksen täytäntöönpano.

Käytämme henkilötietoja STV:n palveluiden markkinoinnissa ja myynnissä, asiakassuhteen hallinnassa, laskutusta ja asiakastuen tarjoamista varten, käyttöoikeuksien valvontaa ja palvelujen kehittämistä varten. Henkilötietojen käsittely pitää sisällään myös henkilötietojen käsittelyä ja analysoimista markkinoinnin tai palveluiden kohdentamista varten. Saatamme esimerkiksi näyttää verkkosivuillamme ja kanavissamme kohdennettuja viestejä tai sisältöjä perustuen aikaisempaan kiinnostukseesi.

Keräämme sinua koskevia henkilötietoja pääasiassa sinulta itseltäsi yhteydenottojen yhteydessä ja palveluidemme käytön yhteydessä. Keräämme asiakkaita ja asiakkaiden yhteyshenkilöitä koskevia tietoja myös julkisista lähteistä tai rekistereistä.

Keräämme webanalytiikka-palveluiden avulla verkkosivustomme kävijätietoa, jotta voisimme analysoida ja kehittää sivustoamme ja kohdentaa sivustomme kävijöille relevanttia markkinointia ja asiakasviestintää.

4. Mitä henkilötietoja keräämme ja mistä ne on kerätty

Asiakas- ja markkinointiviestintärekisteri sisältää seuraavanlaisia asiakkaiden ja potentiaalisten asiakkaiden yhteyshenkilöiden tietoja:

- nimi, sähköpostiosoite, puhelin, tehtävänimike
- yrityksen/yhteisön nimi ja yhteystiedot
- postituslistojen tilaustiedot
- suoramarkkinointia ja asiakasviestintää koskevat kiellot
- verkkosivulla käyttäjän avaamat sivut ja pyytämät esitteet
- tieto kirjautumisesta STV:n verkkopalveluun
- tieto sähköpostitse lähetetystä asiakas- tai suoramarkkinointiviestistä ja onko viesti avattu

- käyttäjäprofiili
- rekisteröidyn ja STV:n palveluiden myyjän välillä käytyä viestintää koskevat tiedot, kuten viestien sisällöt ja lähetysajat
- asiakaspalveluun lähetetyt viestit ja siihen liittyvän tiketin käsittelytiedot
- verkkosivulla käydyt chat-keskustelut asiakaspalvelun kanssa
- asiakaspalvelun palvelunumeroon soitettujen puheluiden tallenteet
- asiakaspalvelun käytöstä antamasi palaute
- muita rekisterin tarkoitukseen liittyviä tietoja, kuten esimerkiksi rekisteröityyn yhdistettävissä oleva, palvelun käyttämisen yhteydessä tapahtuvasta verkkosivujen käytöstä kerättävä tieto, kuten esimerkiksi käyttäjän IP-osoite, käynnin kellonaika, vierailut sivut, käytetty selaintyyppi, verkko-osoite, josta käyttäjä on tullut verkkosivulle sekä palvelin, jolta käyttäjä on tullut verkkosivulle.

Keräämme ja käsittelemme markkinointi- ja asiakasrekisterissä pääasiassa asiakkaidemme ja potentiaalisten asiakkaidemme vastuu- ja yhteyshenkilöiden henkilötietoja.

Tyypillisesti saamme asiakkaamme yhteyshenkilöiltä suoraan seuraavia tietoja:

- Asiakasyrityksen nimi, yhteyshenkilön etu- ja sukunimi, työ sähköpostiosoite, puhelinnumero
- Tiedot yhteyshenkilön sähköisen suoramarkkinoinnin ja asiakasviestinnän luvista ja/tai kielloista
- Yhteyshenkilön itsensä antamat luokittelutiedot (esimerkiksi kiinnostuksen kohteet)
- Yhteydenottolomakkeiden kautta syötetyt tiedot
- Asiakaspalautetiedot, yhteydenottoviestit ja suostumukset

Palveluiden ja verkkosivujen käytön yhteydessä käsittelemme esimerkiksi seuraavia käyttäjää koskevia henkilötietoja:

- IP-osoitetieto tai muu tunniste
- Tilaus-, laskutus- ja toimitustiedot
- Evästeiden kautta kerättävät tiedot
- STV:n verkkopalveluiden käytöstä kerättävät tiedot
- STV asiakaspalvelukanavien käytöstä kerättävät tiedot

Muista lähteistä saamme erityisesti seuraavia käyttäjää koskevia tietoja:

- Sosiaalisten medioiden, kuten LinkedInin, Facebookin ja Twitterin käyttöön liittyvät tiedot kuten tykkäykset verkkosivuillamme

5. Henkilötietojen säännönmukaiset luovutukset ja siirrot

STV voi käyttää henkilötietojen käsittelyssä alihankkijoita.

STV voi luovuttaa yhteystietoja suoramarkkinointitarkoituksiin yhteistyökumppaneilleen voimassaolevan lainsäädännön sallimissa rajoissa.

6. Siirrot EU:n ja ETA:n ulkopuolelle

Henkilötietoja ei pääsääntöisesti luovuteta Euroopan Unionin eikä Euroopan talousalueen ulkopuolelle, ellei se ole tietojenkäsittelyn teknisen toteuttamisen vuoksi tarpeellista esimerkiksi silloin kun rekisteröity lähettää tai vastaanottaa viestejä sähköpostitse tai muuten internetiä hyödyntävän välityspalvelun kautta.

STV voi käyttää asiakas- ja markkinointiviestinnässä sekä asiakaspalvelun tiketinhallinnassa kolmansien osapuolien tarjoamia tietojärjestelmiä ja pilvipalveluita, joissa henkilötietojen käsittely voi tapahtua osittain Euroopan talousalueen ulkopuolella. Siltä osin kuin STV:n alihankkijat suorittavat tietojenkäsittelyä Euroopan talousalueen ulkopuolella, STV varmistaa, että henkilötietojen siirto Euroopan talousalueen ulkopuolelle tapahtuu kulloinkin voimassaolevan lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

7. Henkilötietojen säilytysaika

Asiakas- ja markkinointiviestintärekisterissä olevia henkilötietoja säilytetään niin kauan kuin STV tarvitsee niitä yllä mainittuihin käyttötarkoituksiin.

Henkilötietojen säilytysajat:

- asiakaspalvelun chat-keskustelujen tallenteet: 3 kuukautta
- asiakaspalvelun puhelinkeskustelujen tallenteet: 7 kuukautta
- asiakassuhteen hoitoon liittyvät asiakkaan yhteyshenkilön tiedot: niin kauan kuin rekisteröity on kyseisen asiakkaan yhteyshenkilö tai niin kauan kuin STV säilyttää asiakkaan käyttämän palvelun historiatietoja

8. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröitynä sinulla on oikeus tarkastaa itseäsi koskevat henkilötiedot ja vaatia virheellisen tiedon oikaisua tai poistamista. Lainsäädännön sallimissa rajoissa voimme kuitenkin rajata oikeuttasi tutustua sellaiseen tietoon, joka sisältää muiden henkilöiden henkilötietoja, meidän tai asiakkaamme liikesalaisuuden piiriin kuuluvaan tietoa tai palvelun turvaominaisuuksiin liittyvää tietoa.

Sinulla on oikeus pyytää tietojesi poistamista tietosuojasetuksessa määritellyissä tilanteissa jos:

- peruutat antamasi suostumuksen, eikä käsittelylle ole muuta hyväksyttävää perustetta kuin antamasi suostumus
- vastustat tietojesi käsittelyä, eikä käsittelyn jatkamiselle ole hyväksyttävää perustetta
- tietojen käsittely on lainvastaista
- olet alaikäinen ja henkilötietosi on kerätty tietoyhteiskuntapalvelun tarjoamisen yhteydessä.

Tietosuojasetuksessa määritellyissä tilanteissa sinulla on oikeus vastustaa tietojesi käsittelyä tai pyytää tietojesi käsittelyn rajoittamista. Jos pidät henkilötietojesi käsittelyä lainvastaisena, voit tehdä valituksen henkilötietojen käsittelystä toimivaltaiselle viranomaiselle.

9. Tietoturva

Asiakas- ja markkinointiviestintärekisterin käyttöoikeus on rajattu vain nimetyille henkilöille, joilla on työtehtävissään tarve käsitellä henkilötietoja. Jokaisella käyttäjällä on oma käyttäjätunnus ja salasana. Henkilötietoja tallennetaan pääasiassa Euroopan talousalueella sijaitseviin tietokantoihin ja tietojärjestelmiin, joissa on käytössä asianmukaiset tekniset ja organisatoriset keinot suojata henkilötiedot väärinkäyttöä ja paljastumista vastaan.

10.Yhteydenotot

Jos sinulla on kysymyksiä tähän tietosuojaselosteeseen liittyen tai haluat käyttää sinulle kuuluvia oikeuksia, ota yhteyttä STV:n tietosuojavastaavaan käyttäen yllä olevaa sähköposti- tai postiosoitetta.

11.Muutokset

STV voi muuttaa tätä tietosuojaselostetta määräajoin ilman erillistä ilmoitusta ja tapahtuneista muutoksista ilmoitetaan tietosuojaselosteen alussa ”viimeinen päivitys” ilmoituksella.