



Rekisteriseloste ja tietosuojalausunto

Rekisteriseloste

Henkilötietolain (523/1999) 10§:n mukainen rekisteriseloste

Rekisterinpitäjä

Vakka-Suomen Puhelin Oy

Pohjoistullinkatu 11

23500 UUSIKAUPUNKI

Y-tunnus 0213072-2

Vaihde: (02) 84 541

Rekisteriasioita hoitava yhteyshenkilö

Liisa Saviluoto, liisa.saviluoto@vsp.fi

Rekisterin nimi

Vakka-Suomen Puhelimen asiakasrekisteri

Rekisterin pitämisen peruste

Asiakassuhde

Rekisterin käyttötarkoitus

Rekisteritietoja käytetään Vakka-Suomen Puhelin Oy:n ja asiakkaan välisen asiakassuhteen hallintaan, hoitamiseen, ylläpitämiseen, kehittämiseen sekä palvelun tuottamiseen, tarjoamiseen ja kehittämiseen.

Rekisterin sisältämiä henkilötietoja käytetään Vakka-Suomen Puhelin Oy:n ja asiakkaan väliseen mainontaan, markkinointiin ja suoramarkkinointiin lainsäädännön sallimissa rajoissa. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää häntä koskeva suoramarkkinointi.

Asiakkaan ottaessa yhteyttä asiakaspalveluun puhelut voidaan nauhoittaa ja muu viestintä, kuten sähköposti- tai tekstiviestit tallentaa. Nauhoitettua tai muuten tallennettua viestintää voidaan käyttää asiakaspalvelutapahtumien todentamiseen ja asiakaspalveluhenkilöstön koulutukseen. Tallenteet tuhoataan koulutuskäytön jälkeen. Ainoastaan asiakastietojen käsittelyyn oikeutetut henkilöt käsittelevät tallennettua viestintää.

Rekisterin sisältämät tiedot

- Asiakkaan perustiedot, kuten nimi-, osoite-, yhteyspuhelinnumero-, yhteyssähköposti- ja kielitiedot, henkilötunnus
- Mahdollisen käyttäjän nimi- ja osoitetiedot ja syntymäaika
- Sopimussuhteeseen liittyvät tiedot, kuten tilatut liittymät, palvelut, laitteet, sopimussuhteen alkamis- ja päättymispäivämäärä, liittymän ja palveluiden avaus- ja irtisanomispäivämäärät, tilauksen arvo, tilaus- ja toimituspäivä
- Asiakashistoria kuten palvelumuutokset, asiakkaan yhteydenotot
- Suoramarkkinointikiellot ja -suostumukset
- Laskutukseen ja perintään liittyvät tiedot
- Luettelotietojen julkaisukielto
- Asiakkaan itsensä antamat lisätiedot
- Asiakaspuheluiden nauhoitus ja muun asiakaspalvelutilanteeseen liittyvän viestinnän tallennus

Asiakastietojen tietolähde

Henkilötietoja kerätään rekisteröitymisen yhteydessä, palveluita käytettäessä tai muutoin suoraan rekisteröidyltä. Henkilötietoja voidaan kerätä ja päivittää tarvittaessa myös väestörekisteristä, Suomen asiakkuusmarkkinointiliiton ylläpitämästä kieltorekisteristä sekä muista vastaavista rekistereistä.

Tietojen luovutus

Vakka-Suomen Puhelin Oy voi luovuttaa asiakastietoja voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittavissa rajoissa. Asiakastietoja voidaan luovuttaa säännönmukaisesti tilaajaluettelossa ja numeropalveluissa julkaistavaksi, ellei asiakas ole julkaisemista kieltänyt.

Tietojen käsittelyn teknisen toteuttamisen johdosta osa tiedoista voi sijaita Vakka-Suomen Puhelimen alihankkijoilla tai tietoja saatetaan muuten käsitellä teknisen käyttöyhteyden avulla. Vakka-Suomen Puhelin voi myös käyttää alihankkijoita tietojen käsittelyssä. Vakka-Suomen Puhelin huolehtii riittävästä tietosuojan tasosta lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Asiakasrekisterin luottamuksellisuus

Vakka-Suomen Puhelimen koko henkilöstöllä ja sen lukuun toimivilla ulkopuolisilla henkilöillä on vaitiolovelvollisuus liittyen kaikkiin asiakastietoihin. Rekisterin käyttö on suojattu käyttäjäkohtaisin tunnuksin, salasanoin ja käyttöoikeuksin.

Asiakassuhteen päättyessä asiakkaan tiedot poistuvat rekisteristä heti, kun niiden käsittely ei ole enää tarpeen, mutta viimeistään lain edellyttämän määräajan päätyttyä.

Tarkastusoikeus

Rekisteröidyllä on henkilötietolain 26§:n mukaisesti oikeus tarkistaa, mitä häntä koskevia tietoja on henkilörekisteriin tallennettu. Tarkastuspyyntö tulee lähettää kirjallisesti ja allekirjoitettuna osoitteeseen:

Vakka-Suomen Puhelin Oy
Pohjoistullinkatu 11
23500 UUSIKAUPUNKI

Tietosuojalausunto

Laskutus

Laskutusta varten Vakka-Suomen Puhelin käsittelee tunnistamistietoja, jotka ovat välttämättömiä palvelujen laskuttamiseksi, laskujen perimiseksi, sekä laskutuksen oikeellisuuden tarkastamiseksi. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi soittavan ja vastaanottavan liittymän numerot, yhteyden muoto, kesto, lukumäärä ja alkamisajankohta sekä muut sen kaltaiset tiedot ja tunnisteet, kuten käyttäjätunnukset.

Sähköisen viestinnän tietosuojalain mukaan Vakka-Suomen Puhelimen tulee säilyttää tunnistamistietoja laskutusta varten vähintään kolme kuukautta. Tarvittaessa tietoja voidaan säilyttää ja käsitellä pidempäänkin, kuitenkin enintään niin kauan kuin lasku voidaan laillisesti periä, tai jos lasku on asiakkaan toimesta riitautettu, siihen saakka kun asia on ratkaistu tai sovittu.

Palvelujen tekninen toteuttaminen ja kehittäminen

Vakka-Suomen Puhelin käsittelee tunnistamistietoja palvelujen teknisen toteuttamisen ja kehittämisen mahdollistamiseksi. Palvelujen teknisellä toteuttamisella tarkoitetaan esimerkiksi verkkopalvelun, viestintäpalvelun tai lisäarvopalvelun toteuttamista ja käyttämistä sekä näiden tietoturvasta huolehtimista. Palvelujen teknisellä kehittämisellä tarkoitetaan esimerkiksi teknisen suorituskyvyn ja käytettävyyden parantamista, sekä uusien palvelujen kehittämistä, testaamista ja käyttöönottoa.

Tunnistamistietoja ei luovuteta Vakka-Suomen Puhelimen ulkopuolelle muuten kuin lain sallimissa tai velvoittamissa tilanteissa. Laissa säädettyä tunnistamistietojen luovuttamista viranomaisille asiakas ei voi kieltää.