

Lounean yleiset asiakasrekisterit

1. Johdanto

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan Lounea Oy:n, Lounea Net Oy:n, Lounea Palvelut Oy:n ja Lounea Yritysratkaisut Oy:n henkilötietojen käsittelyä. Käsittelyn kohteena ovat asiakkaidemme, potentiaalisten asiakkaidemme ja heidän työntekijöidensä tiedot.

Selosteessa kerromme mitä henkilötietoja käsittelemme, millä oikeusperusteella, mihin tietoja käytetään ja kenelle niitä siirrämme. Samalla kerromme myös, miten voit käyttää sinulla lain mukaan kuuluvia oikeuksiasi.

Yhteystietomme ja rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät ohjeet löydät tästä selosteesta.

2. Rekisterinpitäjä:

Lounea konserni: Lounea Oy (0139471-8), Lounea Net Oy (3404311-3), Lounea Palvelut Oy (2678132-7), Lounea Yritysratkaisut Oy (0939469-1).

Tehdaskatu 6, 24100 Salo

0800 30300, asiakaspalvelu@lounea.fi

3. Rekisteristä vastaava henkilö:

Lounea Oy, Tietosuojavastaava, DPO,

Johanna Heinilä,

029 7070 281,

johanna.heinila@lounea.fi

4. Rekisterin nimi:

Lounean yleiset asiakasrekisterit
(Lounea Oy, Lounea Net Oy, Lounea Palvelut Oy ja Lounea yritysratkaisut Oy).

5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja peruste:

Lounean asiakasrekisterissä käsiteltävien henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste on sopimus ja rekisterinpitäjän oikeutettu etu. Lounean asiakasrekistereihin tallennettuja henkilötietoja käytetään asiakas- ja sopimussuhteiden hoitamiseen, yhteydenottojen hoitamiseksi, markkinointitarkoituksiin sekä yrityksen toiminnan suunnittelun ja tilastoinnin tarpeisiin ja muihin vastaaviin käyttötarkoituksiin.

- Asiakkaan ja rekisterinpitäjän välinen sopimus tuotteiden ja palveluiden toimittamisesta
- Asiakaspalvelun mahdollistamiseksi

- Lounean ja asiakkaan välisen asiakassuhteen ylläpitämiseksi ja hoitamiseksi ja siihen liittyvän viestinnän ja markkinoinnin mahdollistamiseksi sekä asiakastapahtumien järjestämiseksi.
- Analytiikkaan, käyttökokemuksen parantamiseen ja markkinoinnin kohdistamiseen.
- Henkilötietoja käytetään rekisterinpitäjän ja sen kanssa samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden sekä sen osakkuusyhtiöiden ja yhteistyökumppaneiden luvan- ja kiellonvaraiseen suoramainontaan, etämyyntiin tai muuhun suoramarkkinointiin, mielipide- tai markkinatutkimukseen, tai muihin näihin rinnastettaviin osoitteellisiin lähetyksiin.
- Asiakkaan palveluiden häiriöselvityksen mahdollistamiseksi
- Palvelujen tuottamisen, kehittämisen ja suunnittelun mahdollistamiseksi
- Oikeellisten suunnittelu-, myynti-, toimitus- ja laskutustoimintojen mahdollistamiseksi sekä raportointitarkoituksiin.
- Sopimusten lisäksi toimintaamme liittyy lakisääteisiä velvoitteita, joiden perusteella käsittelemme henkilötietoja, kuten kirjanpitolainsäädäntö.

6. Rekisterin tietosisältö:

Rekisterin tietosisältö koostuu henkilön perustiedoista sekä työsuhteeseen liittyvistä tiedoista. Rekisteröidyistä voidaan tallentaa seuraavia tietoja:

- Asiakkaana olevan tai aiemmin asiakkaana olleen henkilön tai yrityksen yhteyshenkilön perustiedot (Nimi, nimihistoria, henkilötunnus, yhteystiedot, asiointikieli, kansalaisuus, arvo tai ammatti, rekisteröidyn tehtäviä ja asemaa elinkeinoelämässä tai julkisessa tehtävässä koskevat tiedot.
- Asiakassuhteeseen liittyvät tiedot kuten: Asiakasnumero, asiakastyyppe, asuinrakennuksen tyyppi, mahdolliset liittymän asennukseen liittyvät valokuvat, tilatut tuotteet/palvelut Lounea Palvelut Oy:lta ja Lounea Yritysratkaisut Oy:ltä, tilaushistoria, laskutus- ja luotto/perintätiedot, markkinointitiedot mm. asiakastapahtumatiedot, palautteet ja reklamaatiot.
- www-sivujen evästeet, mm. tiedot käyttäjien päätelaitteista, selaimesta sekä kiinnostuksen kohteista lisätietoja evästeiden käytöstä Lounean www-sivuilla.
- Mahdolliset asiakkaan antamat muut tiedot
- Tiedot suoramarkkinointiluvista ja -kielloista
- Palveluiden estotiedot
- Puheluiden ja tekstiviestien teletunnistetiedot
- Puhelutallenteet asiakaspalvelutilanteissa
- em. tietojen muutostiedot

7. Säännönmukaiset tietolähteet:

Henkilötietoja kerätään rekisteröidyltä itseltään asiakassuhteen aikana sekä rekisterinpitäjän järjestelmistä palveluihin rekisteröitymisen ja käytön yhteydessä.

Henkilötietoja voidaan kerätä ja päivittää rekisterinpitäjän ja sen kanssa kulloinkin samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden rekistereistä, väestötietojärjestelmästä, luottotietorekistereistä, julkisista tai yksityisistä yhteystietorekistereistä, Maanmittauslaitoksen rekistereistä sekä muista

vastaavista tietopalveluja tarjoavista julkisista tai yksityisistä rekistereistä ja tietolähteistä, sekä rekisterinpitäjän yhteistyökumppaneilta.

8. Henkilötietojen luovutukset ja siirrot:

Henkilötietoja voidaan luovuttaa perusteltuja käyttötarkoituksia varten. Luovuttamisessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön vaatimuksia.

Henkilötietoja ei luovuteta rekisterinpitäjän lukuun toimivien palvelun tuottajien ja yhteistyökumppanien ulkopuolelle muuten, kuin sopimuksen, erillisen suostumuksen ja/tai nimenomaisten säädösten mukaan.

Tietoja voidaan luovuttaa markkinointitarkoituksiin suoramarkkinointia ja segmenttitasolla digitaalisen mainonnan kohdentamista varten, mielipide- ja markkinatutkimuksiin, tietojen päivittämiseen tai muihin vastaaviin selvityksiin yhteistyökumppaneillemme.

Tietoja luovutetaan myös palveluiden toteuttamiseen osallistuville kumppaneille ja alihankkijoille, kuten puhe- ja sähköpostipalveluiden tarjoajille, luottokorttiyhtiöille, data-analyysi- ja yhtiötietojen tarjoamispalveluille. Kerättyjä tietoja voidaan luovuttaa myös tietojen analysointiin ja digitaalisen mainonnan toteuttamiseen osallistuville tahoille.

Voimme luovuttaa käyttäjän tietoja myös toimivaltaisten viranomaisten tai muiden tahojen esittämien vaatimusten edellyttämällä, kulloinkin voimassaolevaan lainsäädäntöön perustuvalla tavalla, taikka palveluiden Käyttöehtojen noudattamisen valvomiseksi ja varmistamiseksi sekä palveluiden turvallisuuden takaamiseksi.

Tietoja voidaan luovuttaa mahdollisen yrityskaupan, fuusion, ulkoistuksen tai liiketoimintakaupan yhteydessä sekä konsernisuhteeseen tai muuhun taloudelliseen yhteenliittymään liittyen näiden osapuolille.

Tietoja ei pääsääntöisesti siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Tilanteissa, joissa tietoja luovutetaan Euroopan talousalueen ulkopuolelle, varmistetaan tietojen vastaava tietosuojan tason kuin ETA-alueella. Käyttämämme O365 -ympäristön ominaisuuksista johtuen tietoja voi siirtyä väliaikaisesti ETA-alueen ulkopuolelle esimerkiksi työntekijämme matkustaessa EU-alueelta pois. Microsoftin palvelusopimuksen mukaan siirron perusteena käytetään tällöin joko EU-US Privacy Shield -järjestelyä tai EU-komission hyväksymiä vakiosopimuslausekkeita ("standard contractual clauses").

9. Henkilötietojen käsittely tekoälyä hyödyntävissä palveluissa

Lounea käsittelee henkilötietoja tekoälyä (AI) hyödyntävissä palveluissaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR), kansallisen tietosuojalainsäädännön sekä omien eettisten periaatteidensa mukaisesti. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset, käsittelyperusteet, tietoturvatoinenpiteet sekä rekisteröidyn oikeudet on kuvattu tarkemmin tässä rekisteriselosteessa.

Tietosuojan periaatteet

Lounea noudattaa tekoälyn kehittämisessä ja käytössä seuraavia keskeisiä tietosuojaperiaatteita:

Läpinäkyvyys: Henkilötietoja käsitellään ainoastaan ennalta määriteltuihin ja perusteltuihin käyttötarkoituksiin, kuten asiakaspalvelun kehittämiseen ja puheentunnistukseen.

Tietoturva: Palvelut suojataan asianmukaisin teknisin ja organisatorisin toimenpitein henkilötietojen turvaamiseksi.

Eettisyys: Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan korkeita eettisiä vaatimuksia ja vastuullisia toimintatapoja.

Käsiteltävien henkilötietojen laajuus riippuu käytettävästä palvelusta.

Esimerkiksi Lounean tekoälyä hyödyntävässä puhelinpalvelussa voidaan käsitellä:

- puhelun aikana syntyvää ääntä
- puheesta muodostettua tekstimuotoista aineistoa (litterointi)
- puheen perusteella muodostettuja luokittelu- tai analyysitietoja

Tietoja käsitellään palvelun toteuttamiseksi, kehittämiseksi, laadun varmistamiseksi sekä asiakkaan pyytämän asian käsittelemiseksi.

10. Rekisterin suojausperiaatteet:

Henkilötietoja tallennetaan sekä sähköisiin tietokantoihin että manuaalisesti ylläpidettäviin aineistoihin. Sähköisesti käsiteltävät tietokannat on suojattu palomurein, salasanoin ja muilla tietoturvan toimialalla yleisesti hyväksytyin teknisin keinoin. Manuaalisesti ylläpidettävät ja käsiteltävät aineistot sijaitsevat tiloissa, joihin on asiattomilta pääsy estetty ja ne tuhotaan käytön jälkeen.

Henkilötiedot ovat suojatussa tilassa olevilla laitteilla joihin on pääsy vain ennalta määrätyillä henkilöillä. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvat henkilöt on koulutettu asian mukaisesti. Kumppanien valinnassa on noudatettu huolellisuutta ja henkilötietojen käsittelyperiaatteista on sovittu sopimuksin. Järjestelmän hallinointiin on erikseen määritellyt ja yksilöidyt henkilöt, joiden tehtävien hoitaminen edellyttää rekisteriin tallennettujen henkilötietojen käsittelyä. Nämä henkilöt pääsevät järjestelmään henkilökohtaisilla rekisterinpitäjän sisäisen verkon käyttäjätunnuksilla, joiden käytöstä ja ilmaisemisesta jokainen on solminut salassapitositoumuksen. Käyttöoikeuksien myöntämiselle ja poistamiselle on oma prosessi.

11. Rekisteröidyn oikeudet:

Oikeus saada pääsy tietoihin

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa mitä häntä koskevia tietoja rekisteriin on talletettu. Tarkastusoikeus voidaan evätä laissa säädetyin perustein. Rekisteröity voi vaatia tietojen tarkastamista tämän dokumentin kohdan 11. mukaisesti.

Oikeus vaatia tiedon oikaisemista

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia virheellisen tiedon korjaamista. Korjauspyyntö tulee tehdä yksilöidysti siten, että rekisterissä oleva virhe voidaan helposti havaita ja korjata oikealla tiedolla. Rekisteröity voi vaatia tietojen oikaisemista tämän dokumentin kohdan 11. mukaisesti.

Oikeus vaatia tiedon poistamista

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia tiedon poistamista. Rekisterinpitäjä voi poistaa vain ne tiedot rekisteröidystä, joiden säilytysaika ei perustu voimassa olevaan asiakassuhteeseen tai lainsäädäntöön. Rekisteröity voi vaatia tietojen poistamista tämän dokumentin kohdan 11. mukaisesti.

Oikeus vaatia tiedon käsittelyn rajoittamista

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia tietojen käsittelyn rajoittamista esimerkiksi siinä tilanteessa, jossa rekisteröity odottaa vastausta tietojensa oikaisemista tai poistamista koskevaan pyyntöön.

Oikeus vaatia tiedon siirtämiseksi järjestelmästä toiseen

Rekisteröidyllä on oikeus saada koneluettavassa muodossa sellaiset tiedot, jotka rekisteröity on itse rekisterinpitäjälle toimittanut.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

12. Tietojen säilytys

Rekisterinpitäjä säilyttää henkilötietoja rekisterissä, kunnes peruste henkilötietojen käsittelylle päättyy. Säilytysajoissa noudatetaan kulloinkin voimassaolevaa lainsäädäntöä.

13. Yhteydenotot

Rekisteriä ja rekisteröidyn oikeuksia koskevat pyynnöt tulee lähettää kohdassa kolme mainitulle henkilölle. Lounealla on oikeus pyytää tarkennusta esitettyyn pyyntöön ja rekisteröidyn henkilöllisyys voidaan tarpeen vaatiessa varmistaa ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.

14. Tietosuojaselosteen muuttaminen

Rekisterinpitäjä pidättää oikeuden muuttaa tätä tietosuojaselostetta Lounea Oy:n verkkosivustoilla. Muutokset voivat perustua esimerkiksi lainsäädännön muuttumiseen tai liiketoiminnan kehittämiseen.

Suosittelemme rekisteröityjä tutustumaan tietosuojaselosteen sisältöön säännöllisesti. Lounea Palvelut Oy:n ja Lounea Yritysratkaisut Oy:n palveluiden jatkuva käyttö tietosuojaselosteen päivittämisen jälkeen katsotaan muokattujen ehtojen hyväksynnäksi.