

# Tietosuojaseloste

## ASIAKKAIDEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY VIILU SOLUTIONS OY:SSÄ

*Viilu Solutions Oy:n (jäljempänä Viilu) liiketoiminta edellyttää, että se kerää asiakkaistaan tiettyjä henkilötietoja. Tällöin Viilu toimii tietosuojalainsäädännön tarkoittamana **rekisterinpitäjänä**. Tämän dokumentin tarkoituksena on informoida rekisteröityjä heidän henkilötietojensa käsittelystä.*

*Viilu tuottaa asiakkailleen ohjelmistopalveluita. Tällöin se toimii tietosuojalainsäädännön tarkoittamana **henkilötietojen käsittelijänä** esimerkiksi palvelemissa asunto-osakeyhtiöiden henkilötietorekistereiden osalta. Näissä rekisteripitäjänä toimii kyseinen asunto-osakeyhtiö. Rekisteröityjen tietosuojaa koskevat pyynnot ja tiedustelut tulee aina osoittaa rekisterinpitäjälle. Mikäli siis kyse on asunto-osakeyhtiön, kiinteistöosakeyhtiön tai vuokranantajan henkilötietorekisteristä, tulee tiedustelut osoittaa kyseiselle rekisterinpitäjälle.*

### Mitä henkilötietoja Viilu käsittelee ja missä tarkoituksessa?

#### Asiakasrekisteri

Viilulla on *asiakasrekisteri*, jonka sisältämiä henkilötietoja käytetään sopimussuhteen hoitamiseen ja palveluiden tuottamiseen. Lisäksi yhteystietoja voidaan käyttää lisämyynti- ja markkinointitarkoituksiin. Käsittely perustuu tällöin Viilun ja asiakkaan väliseen sopimussuhteeseen sekä rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun.

Asiakasrekisteri sisältää asiakkaan yhteyshenkilöiden ja edustajien nimen, sähköpostiosoitteen ja puhelinnumeron sekä tiedon ko. henkilön asemasta yrityksessä. Rekisteri voi sisältää myös muita asiakkaan tunnistamiseksi tarpeellisia tietoja, kuten esimerkiksi yrityksen edustajan henkilöllisyyden varmentamiseen liittyvät tiedot sekä tiedot hallituksen jäsenistä, nimenkirjoittajista ja tosiasiallisista edunsaajista. Lisäksi rekisterit sisältävät mahdolliset asiakasreklamaatiot niiden sisältämine henkilötietoineen.

Asiakasrekisteri sisältää myös asiakkaan palvelutilaukset. Kyseiset tiedot ovat tarpeen tilauksen toimittamista sekä laskutusta ja perintää varten.

Asiakasrekisteriin tallennetaan myös Viilu™ –palveluun rekisteröityneiden henkilöiden käyttäjäprofiilit. Käyttäjäprofiili voi sisältää henkilön nimen, puhelinnumeron, osoitteen, asunto- tai kiinteistöosaakeyhtiön nimen ja huoneiston tunnuksen, sähköpostiosoitteen sekä mahdollisen profiilikuvan. Lisäksi palvelu sisältää viestit-osiossa käydyt keskustelut ja asiakirjat-osiossa tallennetut asiakirjat. Henkilötietojen käyttötarkoitus on Viilu™ –palvelun tuottaminen ja ylläpito.

Lisäksi Viilu kerää yhteystietoja (yhteyshenkilön tai edustajan nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero, osoite, asunto-osaakeyhtiön nimi, osoite sekä henkilön asema ko. yhtiössä) potentiaalisista asiakkaista myynti- ja markkinointitarkoitusta varten. Tietoja voidaan käyttää suoramarkkinointiin, asiakaskyselyihin ja muihin vastaaviin markkinointitoimiin. Käsittelyperusteena on tällöin Viilun oikeutettu etu tai rekisteröidyn antama suostumus.

## **Asiakaspalvelu**

Viilun asiakaspalvelusta huolehtii asiakaspalvelukeskus. Asiakaspalvelujärjestelmä tallentaa kaikki keskuksen tulevat yhteydenotot, kuten sähköpostit ja puhelut. Tallennettavia tietoja ovat yhteydenoton päivämäärä ja kellonaika, asiakkaan nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Järjestelmään tallentuu sähköpostien sisältö. Puhelinkeskusteluita ei tallenneta. Tietojen käyttötarkoitus on asiakaspalvelun hoitaminen sekä asiakaspalvelukeskuksen toiminnan kehittäminen. Edellä kerrottujen henkilötietojen käsittely voi perustua sopimussuhteen hoitamiseen tai Viilun oikeutettuun etuun.

## **Mistä Viilu saa henkilötiedot?**

Tiedot saadaan pääsääntöisesti rekisteröidyltä itseltään. Tietoja voidaan kerätä myös viranomaislähteistä, kuten kaupparekisteristä. Yritysassiakkaiden yhteyshenkilöiden tietoja saadaan lisäksi julkisista lähteistä, kuten yrityksen omilta internetsivuilta. Myynti- ja markkinointitarkoituksiin yhteystietoja voidaan hankkia myös niitä tarjoavilta yrityksiltä.

## **Luovutetaanko tietoja kolmansille osapuolille?**

Henkilötietoja voidaan luovuttaa perintätoimistolle saatavan perimiseksi. Lisäksi oikeudellisen vaatimuksen esittäminen tai sellaista vastaan puolustautuminen saattaa edellyttää henkilötietojen luovuttamista vakuutusyhtiölle tai oikeudelliselle neuvonantajalle.

Tietoja ei luovuteta EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

## **Kuinka kauan henkilötietoja säilytetään?**

Asiakasrekisterin sisältämät henkilötiedot säilytetään sopimussuhteen ajan sekä sen päättymisen jälkeen niin pitkään kuin on tarpeen mahdollisten oikeudellisten toimenpiteiden vuoksi. Potentiaalisten asiakkaiden yhteyshenkilöiden henkilötiedot säilytetään niin kauan, kuin kyseinen henkilö tietojemme mukaan on siinä asemassa, jonka vuoksi hänet on rekisteriin kirjattu tai niin kauan, kuin ko. tietoja hyödynnetään asiakasviestinnän ja markkinoinnin tarkoituksissa. Annetut tarjoukset niiden sisältämine henkilötietoineen säilytetään niin pitkään kuin on tarjousprosessin kannalta tarpeen. Viilun™-palvelun käyttäjäprofiilin tiedot säilytetään, kunnes käyttäjä poistaa profiilinsa.

Asiakaspalvelujärjestelmään tallennetut tiedot säilytetään 180 vuorokautta. Mikäli yksittäisen asiakaspalvelutehtävän hoitaminen niin edellyttää, voidaan tietoja tarvittavin osin säilyttää kauemminkin, kunnes kyseinen tehtävä on hoidettu.

Asiakaspalautteet ja reklamaatiot säilytetään, kunnes kyseinen palaute tai reklamaatio on käsitelty tai niin pitkään kuin on tarpeen mahdollisten oikeudellisten toimenpiteiden vuoksi.

## **Miten tiedot suojataan?**

Tiedot suojataan asianmukaisin teknisin ja organisatorisin toimenpitein. Paperinen aineisto säilytetään lukitussa tilassa. Sähköinen aineisto suojataan teknisin toimenpitein ja käyttöoikeudet järjestelmiin myönnetään vain niille henkilöille, joille se on työnsä tai tehtävänsä puolesta tarpeen. Viilun henkilöstöä sitoo salassapitovelvollisuus. Henkilöstöä koulutetaan ja ohjeistetaan henkilötietojen lainmukaisesta käsittelystä.

Myös mahdollisilta Viilun ulkopuolisilta henkilötietojen käsittelijöiltä edellytetään riittäviä teknisiä ja organisatorisia suojaustoimenpiteitä sekä sitoutumista salassapitovelvoitteeseen.

## **Mitkä ovat rekisteröidyn oikeudet?**

Rekisteröidyllä on oikeus saada vahvistus siitä, käsitteleekö rekisterinpitäjä häntä koskevia henkilötietoja. Mikäli tietoja käsitellään, on rekisteröidyllä oikeus saada jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista. Jos henkilötiedoissa on puute, virhe tai muu epätarkkuus tai mikäli tieto on

vanhentunut, on rekisteröidyllä oikeus pyytää tietojensa oikaisemista.

Mikäli henkilötietojen käsittely perustuu rekisteröidyn suostumukseen tai sopimussuhteeseen, rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjälle toimittamansa itseään koskevat henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa ja siirtää tiedot toiselle rekisterinpitäjälle. Tämä oikeus koskee vain automaattisesti käsiteltäviä henkilötietoja.

Rekisteröidyllä on oikeus tietyissä tilanteissa rajoittaa henkilötietojensa käsittelyä. Tämä oikeus on esimerkiksi tilanteessa, jossa rekisteröity kiistää henkilötietojensa oikeellisuuden tai käsittelyn lainmukaisuuden. Tällöin käsittelyä rajoitetaan tietojen oikeellisuuden ja käsittelyn lainmukaisuuden varmistamisen ajaksi.

Rekisteröidyllä on oikeus pyytää itseään koskevien henkilötietojen poistamista. Kyseinen oikeus tulee kyseeseen vain, mikäli henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin eikä käsittelylle ole muuta laillista perustetta eikä tietoja tarvitse säilyttää lain perusteella. Tietoja ei siis ole mahdollista poistaa sinä aikana, kun niiden säilyttämiselle on oikeudellinen peruste. Mikäli henkilötietojen käsittely perustuu ainoastaan rekisteröidyn suostumukseen, on rekisteröidyllä milloin tahansa oikeus peruuttaa antamansa suostumus. Rekisteröidyllä on lisäksi oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä, mikäli käsittely perustuu rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun.

Rekisteröidyllä on myös oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetulle ([www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)), mikäli rekisterinpitäjä ei täytä velvoitteitaan rekisterinpitäjänä tai ei muutoin noudata sovellettavaa tietosuojalainsäädäntöä.

Henkilötietojen käsittelyyn ja rekisteröityjen oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä pyydämme olemaan yhteydessä sähköpostitse [asiakaspalvelu@vii.lu](mailto:asiakaspalvelu@vii.lu).