



## SUOMEN AVUSTAJAPALVELUT OY:N ASIAKAS- JA MARKKINOINTIREKISTERIN TIETOSUOJASELOSTE

Tämä on Suomen Avustajapalvelut Oy:n henkilötietolain (10 ja 24 §) ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukainen rekisteri- ja tietosuojaseloste. Laadittu 14.06.2018. Viimeisin muutos 18.09.2020.

### 1. Rekisterinpitäjä

Yrityksen nimi: Suomen Avustajapalvelut Oy [myöhemmin "Rekisterinpitäjä"]

Y-tunnus: 2872955-7

Osoite: Taivalmäki 9 02200 Espoo

### 2. Rekisteristä vastaava yhteyshenkilö

Nimi: Taneli Tenhovuori

Sähköposti: taneli.tenhovuori@suomenavustajapalvelut.fi

Puhelinnumero: 0504344032

Osoite: Taivalmäki 9, 02200 Espoo

### 3. Rekisterin nimi

Rekisterin nimi: Suomen Avustajapalvelut Oy:n asiakasrekisteri

### 4. Termistö

"Rekisteröidyllä" tarkoitamme sitä ihmistä, kenen henkilötietoja Rekisterinpitäjä henkilökistereissään käsittelee tässä tietosuojaselosteessa kuvatuilla tavoilla.

"Henkilötiedoilla" tarkoitamme kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön ("Rekisteröity") liittyviä tietoja, kuten nimi, osoite, sähköposti, puhelinnumero ja asioimishistoria.

"Asiakkaalla" tarkoitamme niiden yritysten ja muiden yhteisöjen (jäljempänä "yritys") yhteyshenkilöitä, joiden kanssa Rekisterinpitäjällä on asiakassuhde, sekä kuluttaja-asiakkaita.

"Potentiaalisilla asiakkailla" tarkoitamme yritysten yhteyshenkilöitä ja kuluttajia, joiden kanssa Rekisterinpitäjä pyrkii luomaan asiakassuhteen.

"Sidosryhmillä" tarkoitamme sellaisia yritysten yhteyshenkilöitä ja kuluttajia, joiden kanssa Rekisterinpitäjällä on yhteistyösuhde (esimerkiksi palveluja Rekisterinpitäjälle tuottavien yritysten edustajat) taikka muu yhteys (esimerkiksi median edustajat tiedottamistoiminnan osapuolina sekä yhteiskunnalliset päättäjät yhteiskuntasuhde-toimintaan liittyen).

### 5. Oikeusperuste ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojen käsittelyn perusteena on Rekisteröidyn suostumus, Rekisteröidyn ja Rekisterinpitäjän välisen asiakassuhteen hoitaminen, kehittäminen ja seuranta. Rekisteröidyn henkilötietoja voidaan käsitellä seuraavissa käyttötarkoituksissa: asiakassuhteen aikainen viestintä, markkinointi, asiakassuhteen hoitaminen ja palvelutietojen välittäminen sekä palvelujen tarjoaminen, mielipidekyselyiden toteuttaminen sekä muut vastaavat lainmukaiset käyttötarkoitukset

Voimme käyttää Rekisteröityjen henkilötietoja esimerkiksi seuraaviin tarkoituksiin (yhteen tai useampaan samanaikaisesti):



### **Tuotteiden ja palvelujen toimittaminen**

Voimme käyttää Henkilötietojasi tuotteiden ja palvelujen toimittamiseksi, mikäli edustamasi yritys tai sinä itse olet esimerkiksi ostanut tuotteen tai palvelun meiltä, käyttänyt digitaalisia palvelujamme, tilannut uutiskirjeemme tai osallistunut tapahtumiimme. Henkilötietoja käytetään Rekisterinpitäjän ja Rekisteröidyn taikka tämän edustaman yrityksen väliseen sopimukseen tai muuhun sitoumukseen perustuvien oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttamiseen.

### **Asiakasviestintä**

Voimme käyttää Henkilötietojasi asiakasviestinnässämme, esimerkiksi lähettääksemme sinulle tuotteisiin ja palveluihin liittyviä ilmoituksia, tiedottaaksemme palveluihin tehdyistä muutoksista ja pyytääksemme palautetta tuotteistamme ja palveluistamme.

### **Markkinointi**

Voimme ottaa sinuun yhteyttä kertoaksemme uusista tuotteista, palveluista tai eduista. Voimme käyttää Henkilötietojasi tarjontamme räätälöimiseen ja relevantin sisällön tarjoamiseen. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että saatamme antaa suosituksia tai näyttää räätälöityä sisältöä ja räätälöityjä mainoksia omissa ja kolmansien osapuolten palveluissa, kuten kohdistaa verkkomainontaa niille Rekisteröidyille, jotka ovat vierailleet verkkosivuillemme.

### **Tutkimukset**

Voimme ottaa sinuun yhteyttä suorittaaksemme mielipide-, markkinointi- ja muita liiketoimintamme kannalta tarpeellisia tutkimuksia.

### **Asiakas- ja sidosryhmäsuhteen hoito, analysointi ja kehittäminen**

Voimme käyttää Henkilötietojasi edustamasi yrityksen kanssa tai suoraan kanssasi muodostetun asiakas- tai sidosryhmäsuhteen hoitoon, analysointiin ja kehittämiseen.

### **Tuotteiden ja palveluiden kehittäminen**

Voimme käyttää Henkilötietojasi tuotteidemme ja palveluidemme kehittämiseen, esimerkiksi tuote- ja palveluvalikoimamme parantamiseen asiakkaita enemmän kiinnostavaksi.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteena on EU:n tietosuojasetuksen 6 artiklan seuraavat alakohdat:

- a) olet antanut suostumuksesi Henkilötietojesi käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten;
- b) käsittely on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa edustamasi yritys tai sinä olet osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi pyynnöstäsi;
- c) käsittely on tarpeen Rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi; ja
- f) käsittely on tarpeen Rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät etusi tai perusoikeutesi ja -vapautesi syrjäyttävät tällaiset edut.

Käsitlemme tietojasi pannaksemme täytäntöön sopimuksen edustamasi yrityksen tai suoraan sinun kanssasi (esim. viestintäpalvelun tai markkinatutkimuksen toteuttaminen).

Meillä on liiketoimintamme harjoittamiseen liittyviä oikeutettuja etuja, kuten oikeus edistää tuotteidemme ja palveluidemme myyntiä markkinoinnin ja myynnin keinoin, ja voimme oikeutetun edun perusteella harjoittaa suoramarkkinointia ja myyntiä yhteystietojasi hyödyntäen, mukaan lukien Henkilötietojen käsittely kohderyhmien muodostamiseksi. Muita oikeutettuja etujamme, joiden perusteella Henkilötietojasi voidaan käsitellä, ovat mm. neuvonta ja muu asiakaspalvelu ei-asiakkaille, liiketoiminnan edelleen kehittäminen sekä mahdollisten väärinkäytösten selvittäminen.



Mikäli tietojen käsittely ei perustu sopimustarpeeseen tai oikeutettuun etuun, voimme pyytää suostumustasi muunlaiseen Henkilötietojen käsittelyyn.

Voimme käsitellä Henkilötietojasi lisäksi lainsäädännön niin velvoittaessa, kuten esimerkiksi kirjanpitolain säilytysvelvollisuuden tai rahanpesun estämistä koskevan lainsäädännön perusteella.

## 6. Rekisterin tietosisältö

Käsittlemämme Henkilötiedot voivat sisältää muun muassa seuraavan tyyppisiä tietoja ja niihin tehtyjä muutoksia:

### 6.1 Perustiedot kaikista Rekisteröidyistä

- etu- ja sukunimi
- yhteystiedot (postiosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumerot)
- sukupuoli
- ammatti
- äidinkieli
- mahdollinen huoltaja/edunvalvoja
- avustettavaa avustaneiden henkilöiden nimet
- avustettavan toiveet ja palautteet
- Rekisteröidylle kohdistettu viestintä sekä niihin liittyvä toiminta
- suoramarkkinointivalinnat
- Rekisterinpitäjän digitaalisten palvelujen käyttöä koskevat tiedot
- tiedot Rekisteröidyn päätelaitteisiin (kuten tietokoneisiin ja mobiililaitteisiin) lähetetyistä evästeistä ja muista vastaavista toiminnoista ja niiden avulla kerätystä datasta, mikäli henkilö on tunnistettavissa näiden tietojen perusteella
- mahdolliset asiakaspalvelupuhelujen taltioinnit sekä asiakaspalveluun liittyvät sähköposti- ja verkkokeskustelut esimerkiksi sosiaalisen median kanavissa

### 6.2 Lisätiedot yritysten edustajista

- titteli ja/tai työnkuvaus nykyisessä ja aikaisemmissa Rekisterinpitäjän toimintaan liittyvissä työtehtävissä

### 6.3 Rekisterinpitäjän tuotteita tai palveluja ostaneiden, niistä palautetta antaneiden ja/tai niistä reklamaation tehneiden Rekisteröityjen tiedot

- asiakassuhteen tai vastaavan suhteen alkamis- ja päättymisaika ja -tapa
- Rekisteröidylle kohdistetut kampanjat ja tarjoukset sekä niiden käyttö
- Rekisteröidyn ilmoittamat mielenkiinnonkohteet ja muut tiedot
- palautteen ja reklamaatioiden sisältö, niihin liittyvä kirjeenvaihto ja jatkotoimenpiteet

### 6.4 Rekisterinpitäjän tapahtumiin osallistuneiden Rekisteröityjen tiedot

- ruokavaliota koskevat tiedot (erityisiä tietoja, jotka Rekisteröity on antanut vapaaehtoisesti)
- syntymäaika niihin tapahtumiin liittyen, joiden osalta esim. laivayhtiö sitä edellyttää
- matkaseuralaisen nimet ja syntymäaika silloin, kun esim. laivayhtiö sitä edellyttää

### 6.5 Rekisterinpitäjän verkkopalveluiden asiakkaiden tunnistautumistiedot

- Rekisteröidyn kirjautumistunnukset
- toiminta verkkopalvelussa sisäänkirjautumisen jälkeen

## 7. Säännönmukaiset tietolähteet

Rekisterin tiedot ovat peräisin asiakkaalta itseltään puhelimitse, suullisesti ja kirjallisesti tai asiakkaan palvelujen käytöstä ja asioinnista syntyvät tiedot.



Suurin osa Henkilötiedoista saadaan sinulta asiakas- ja sidosryhmäsuhteen alussa ja sen aikana sekä niistä laitteista ja ohjelmistoista, joiden avulla käytät tuotteitamme ja palvelujamme.

Saamme Henkilötietoja ja niiden päivityksiä myös viranomaisilta ja organisaatioilta, jotka tarjoavat Henkilö- ja luottotietojen hankinta- ja päivityspalveluja, sekä julkisista hakemistoista ja muista julkisista tietolähteistä, kuten yritysten www-sivuilta ja eri medioista. Keräämme markkinointitarkoituksiin Henkilötietojasi sinulta erilaisten aktivointien, kuten arpajaisten, kilpailuiden, kyselyiden tai tapahtumien yhteydessä (Rekisterinpitäjän tai sen yhteistyökumppaneiden toimesta).

Saamme Henkilötietoja yritysten edustajista myös näiden kollegoilta eli yrityksen pääyhteyshenkilö voi kertoa meille Henkilötietoja myös muista Rekisterinpitäjän tuotteiden ja palveluiden käyttöön liittyvistä henkilöistä.

## **8. Tietojen säännönmukaiset luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle**

Rekisterinpitäjä ei säännönmukaisesti luovuta rekisterin tietoja yrityksen ulkopuolisille tahoille. Tietoja voidaan kuitenkin satunnaisesti luovuttaa Suomen tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja sen asettamissa rajoissa.

Saamme palveluja tarjotessamme käyttää eri puolilla maailmaa sijaitsevia resursseja ja palvelimia. Saatamme siten siirtää Henkilötietojasi palvelujen käyttömaan ulkopuolelle ja mahdollisesti myös EU-alueen ulkopuolisiin maihin, joiden tietosuojalainsäädäntö on erilainen.

Näissä tapauksissa varmistamme, että Henkilötietojen siirrolle on olemassa oikeusperusta ja että Henkilötietosi suojataan esimerkiksi käyttämällä (tarvittaessa) asianmukaisten viranomaisten hyväksymiä vakiosopimuksia ja käsittelijäso-  
pimuksia taikka USA:n osalta hyödyntämällä Privacy Shield -järjestelmää, ja edellyttämällä Henkilötietojen vastaanottajalta asianmukaisten teknisten ja muiden tietosuojatoimien noudattamista.

## **9. Rekisterin suojausten periaatteet**

Rekisterin käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta ja tietojärjestelmien avulla käsiteltävät tiedot suojataan asianmukaisesti. Kun rekisteritietoja säilytetään Internet-palvelimilla, niiden laitteiston fyysisestä ja digitaalisesta tietoturvasta huolehditaan asiaankuuluvasti. Rekisterinpitäjä huolehtii siitä, että tallennettuja tietoja sekä palvelimien käyttöoikeuksia ja muita henkilötietojen turvallisuuden kannalta kriittisiä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain niiden työntekijöiden toimesta, joiden työnkuvaan se kuuluu.

## **10. Tarkastusoikeus ja oikeus vaatia tiedon korjaamista**

Jokaisella rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus tarkistaa rekisteriin tallennetut tietonsa ja vaatia mahdollisen virheellisen tiedon korjaamista tai puutteellisen tiedon täydentämistä. Mikäli henkilö haluaa tarkistaa hänestä tallennetut tiedot tai vaatia niihin oikaisua, pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuojasetuksessa säädettyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

## **11. Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet**

Rekisteröitynä sinulla on erityyppisiä mahdollisuuksia vaikuttaa Henkilötietojesi käsittelyyn. Pääsääntöisesti toteutamme pyyntösi kuukauden sisällä. Pyydämme ottamaan yhteyttä tämän tietosuojaselosteen kohdassa 1 annettuihin yhteystietoihin oikeuksiesi käyttämiseen liittyen. Sinulle kuuluvia oikeuksia ovat (oikeuksien laajuus riippuu siitä, mihin käsittelyperusteeseen henkilötietojesi käsittely pohjautuu eli kaikki alla olevat oikeudet eivät ole kaikissa tilanteissa käytettävissäsi):

a) Oikeus saada pääsy Henkilötietoihin, joita sinusta on kerätty. Käytännössä tämä toteutuu niin, että asianmukaisen ja tunnistetun pyyntösi perusteella toimitamme sinulle raportin Henkilötiedoista, joita sinusta on yksilöimääsi henkilö-



rekisteriin kerätty.

- b) Oikeus pyytää sinusta kerättyjen Henkilötietojen oikaisemista tai poistamista. Mikäli huomaat Henkilötiedoissasi virheitä tai puutteita, voit tehdä meille oikaisupyynnön.
- c) Oikeus pyytää sinusta kerättyjen Henkilötietojen poistamista. Meillä on velvollisuus poistaa pyytämäsi Henkilötiedot henkilörekisteristämme, mikäli jokin seuraavista perusteista täyttyy, eikä muusta lainsäädännöstä tai viranomais määräyksestä aiheudu tietojen säilyttämisvelvollisuutta:
1. Henkilötietojasi ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten niitä käsiteltiin;
  2. peruutat antamasi suostumuksen, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta;
  3. vastustat käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseesi liittyen eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä tai vastustat Henkilötietojesi käsittelyä suoramarkkinointiin;
  4. Henkilötietojasi on käsitelty lainvastaisesti;
  5. Henkilötietosi on poistettava Euroopan unionin oikeuteen tai Suomen lainsäädäntöön perustuvan Rekisterinpitäjään sovellettavan lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi; tai
  6. Henkilötietosi on kerätty tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisen yhteydessä, kuten Rekisterinpitäjän digitaalisten tietopalveluiden tilauksen yhteydessä.
- d) Oikeus pyytää sinusta kerättyjen Henkilötietojen käsittelyn rajoittamista. Voit pyytää meitä rajoittamaan Henkilötietojesi käsittelyä, mikäli:
1. kiistät meillä olevien Henkilötietojesi paikkansapitävyyden;
  2. käsittely on lainvastaista ja vaadit poistamisen sijaan käytön rajoittamista;
  3. emme enää tarvitse kyseisiä Henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi;
  4. olet vastustanut Henkilötietojen käsittelyä odottaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö oikeutetut perusteemme sinun perusteesi.
- e) Oikeus vastustaa sinua koskevien Henkilötietojen käsittelyä. Mikäli käsittelemme tietojasi oikeutetun edun perusteella, on sinulla oikeus henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseesi liittyvällä perusteella vastustaa sinua koskevien Henkilötietojen käsittelyä. Kaikilla tämän tietosuojaselosteen kattamissa rekistereissä olevilla on oikeus vastustaa Henkilötietojensa käsittelyä suoramarkkinointia varten.
- f) Oikeus siirtää antamasi tiedot järjestelmästä toiseen. Jos Henkilötietojesi automaattinen käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen, on sinulla oikeus saada meille itsestäsi toimittamat Henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, ja oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle Rekisterinpitäjälle.
- g) Oikeus peruuttaa suostumus. Mikäli kaikkia tai osaa Henkilötiedoistasi käsitellään tämän tietosuojaselosteen kattamissa rekistereissä antamaasi suostumukseen perustuen, on sinulla oikeus peruuttaa antamasi suostumus.
- h) Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle. Mikäli mahdollista erimielisyyttä Henkilötietojesi käsittelyyn liittyen ei saada sovinnollisesti ratkaistua sinun ja meidän välillämme, on sinulla oikeus viedä asia tietosuojaviranomaisen ratkaistavaksi.

## 12. Minkä maan lainsäädäntöä Henkilötietojesi käsittelyyn sovelletaan?

Me olemme suomalainen yhtiö. Tämän tietosuojaselosteen kattamiin henkilörekistereihin ja niihin sisältyvien Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan Suomen lainsäädäntöä sekä suoraan Suomessa sovellettavaa EU:n lainsäädäntöä, kuten EU:n tietosuojasetusta.

## 13. Miten voimme päivittää tätä tietosuojaselostetta?

Kehitämme liiketoimintaamme jatkuvasti ja se saattaa tarkoittaa myös Henkilötietojen käsittelyyn liittyviä muutoksia. Päivitämme tarvittaessa tietosuojaselosteen vastaamaan muuttuneita toimintatapoja. Muutokset voivat perustua myös lainsäädännön muutoksiin. Suosittelemme tutustumaan tietosuojaselosteemme sisältöön säännöllisesti.

Jos alamme käsitellä Henkilötietojasi muuhun tarkoitukseen kuin siihen, johon Henkilötietosi kerättiin, ilmoitamme asiasta ja päivitetystä tietosuojaselosteesta ennen kyseistä jatkokäsittelyä. Muiden muutosten osalta tiedotamme verkkosivuillamme tietosuojaselosteen päivittämisestä.