

TIETOSUOJASELOSTE

- yhdistetty rekisteriseloste ja informointiasiakirja
Henkilötietolaki (523/1999) 10 ja 24 §
EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR)
23.5.2018 alkaen

1. Rekisterinpitäjä

Neovo Solutions Oy
Nupurintie 4, 02820 Espoo
Puhelin: 050 4043033

2. Rekisteriasioiden yhteyshenkilö

Asiakasrekisteripäällikkö Toni Oinonen
Nupurintie 4, 02820 Espoo
Puhelin: 050 4043033
Sähköposti: toni.oinonen@neovo.fi

3. Rekisterin nimi

Neovo Solutions Oy:n kuluttaja-asiakasrekisteri

4. Henkilötietojen käyttötarkoitukset

Henkilötietojen käsittelyn yleisenä henkilötietolain 8 §:n mukaisena edellytyksenä on asiakassuhde, asiakkaan suostumus, asiakkaan Neovo Solutions Oy:lle antama toimeksianto tai Neovo Solutions Oy:n ja asiakkaan välisistä sopimuksista sekä lainsäädännöstä johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttaminen.

Neovo Solutions Oy:n kuluttaja-asiakasrekisterin asiakastietojen käyttötarkoituksia ovat:

- ◆ Asiakkaan tunnistaminen ja käyttäjänhallinta. Asiakkaiden yksilöinti (identifiointi), todentaminen (autentikointi) ja valtuuttaminen (auktorisointi) Neovo Solutions Oy:n palveluissa. Palvelujen tietoturvasuus sekä käyttöoikeuksien ja pääsyn hallinta.
- ◆ Asiakkaan palveleminen ja asiakassuhteen operatiivinen hoito, hallinta ja kehittäminen. Asiakastietojen sekä asiakas- ja kontaktihistorian hallinta. Tuki- ja neuvontapalvelujen järjestäminen asiakkaalle sekä palvelutoimenpiteiden hallinta ja laadun varmistaminen.

- ◆ Neovo Solutions Oy:n toiminnan, palvelujen ja maksamisen toteuttaminen sekä analysointi, raportointi, kehittäminen ja personointi. Palvelu- ja maksutapahtumien varmistaminen ja hallinnointi. Toiminnan laadun ja turvallisuuden varmistaminen.
- ◆ Asiakkuuksien analysointi, ennustaminen, ryhmittely ja kehittäminen. Tutkimus ja tilastolliset analyysit. Asiakas- ja markkinointiviestinnän kohdentaminen, tuote- ja palvelutarjoaman kehittäminen sekä liiketoiminnan kehittäminen ja raportointi.
- ◆ Palvelujen tarjoaminen ja markkinointi sekä asiakas- ja markkinointiviestinnän toteuttaminen ja seuranta.
- ◆ Asiakaspalautteen sekä asiakaskyselyjen ja -tutkimusten tulosten käsittely, analysointi ja tilastointi. Viestintä- ja kampanjahistorian hallinta.
- ◆ Väärinkäytösten ja ongelmatilanteiden ehkäisy ja selvittäminen.
- ◆ Asiakkaiden ja Neovo Solutions Oy:n oikeusturvan varmistaminen sekä lakiin perustuvien ja viranomaismääräysten mukaisten velvoitteiden hoitaminen.

5. Rekisterin tietosisältö

Neovo Solutions Oy:n kuluttaja-asiakasrekisteri sisältää seuraavia tietoja:

- ◆ Asiakkaan perustiedot:
 - Nimitiedot
 - Sukupuoli
 - Syntymäaika
 - Yhteystiedot:
 - Osoitetiedot
 - Puhelinnumero
 - Sähköpostiosoite
 - Kotikuntatiedot
 - Asiointikieli
- ◆ Yksilöivät tunnisteet
 - Asiakkaan yksilöivät tunnisteet:
 - Asiakasnumero sekä aiemmat asiakasnumerot
 - Käyttäjätunnus ja salasana Neovo Solutions Oy:n verkkopalveluja varten

- Markkinoinnin kohdentamisessa käytettävät tunnisteet

- Verkkopalvelujen käyttöön liittyvät asiakkaan tunnisteet:

- Asiakkaan IP-osoite jokaisen palveluihin kirjautumisen yhteydessä

- Asiakkaan maksukortteihin liittyvät tunnisteet ja numerot

◆ Asiakkuuteen liittyvät tiedot

- Asiakkuuden alkaminen, päättyminen
- Asiakkaan palvelujen käyttö ja kontaktihistoria
- Suoramarkkinoinnin suostumukset ja kiellot (ks. kohta 13)
- Toimitustiedot, kuten tilauksen toimitus- ja laskutusosoite sekä toimitustapa
- Asiakkaan itse ilmoittamat personoivat tiedot
- Tilauksiin liittyvät liitetiedostot ja kuvat
- Asiakkaan ryhmittelytiedot sekä muut analytiikan avulla johdetut tiedot
- Tiedot ulkoisista tietolähteistä (ks. kohta 6)
- Kampanjoiden tiedot ja niihin liittyvät seurantatiedot
- Kyselyihin ja tutkimuksiin annetut tiedot sekä keskustelut
- Asiakaspalvelutapahtumien tiedot
- Asiakaspalaute
- Väärinkäytösten ehkäisyyn liittyvät tiedot
- Asiakasetuihin ja arvontoihin osallistumiset ja lunastukset

◆ Palvelu- ja maksutapahtumatiedot

- Palvelutapahtuma- ja myyntitiedot
- Palvelukohtaiset asiakastiedot
- Sovellusten ja palvelujen käyttötiedot sisältäen lokitiedot, evästeet sivulatausten yhdistämiseksi, istuntotunnisteet, IP-osoitteen sekä selain- ja käyttöjärjestelmätiedoista lasketun tunnisteet
- Tietojen käsittelyyn liittyvät tiedot

- Maksutapahtumat Neovo Solutions Oy:n palveluissa ja maksunvälitystiedot
- Maksukorttien käyttöön Neovo Solutions Oy:n palveluissa liittyvät tiedot

Neovo Solutions Oy säilyttää vain Neovo Solutions Oy:n toiminnan ja tietojen käyttötarkoitusten kannalta tarpeellisia tietoja, joiden käsittelylle on lailliset edellytykset. Käyttötarkoitukseensa tarpeettomaksi muuttuneet tiedot, vanhentuneet tiedot tai tiedot joiden käsittelylle ei enää muutoin ole perustetta, anonymisoidaan tai hävitetään tietoturvasääntöjen mukaisesti.

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakkaaseen liittyviä tietoja kerätään asiakkaalta itseltään sopimuksen tekemisen yhteydessä, verkkopalveluiden omat tiedot -osiossa, tuotteiden ja palvelujen käytön yhteydessä, asiakaspalvelun yhteydessä sekä asiakkaan osallistuessa tuote- ja palvelukehitykseen, tutkimuksiin tai kyselyihin.

Asiakkaaseen liittyviä tietoja syntyy Neovo Solutions Oy:n tietojärjestelmiin myös Neovo Solutions Oy:n verkkopalvelujen käytön yhteydessä.

Asiakkaaseen liittyviä tietoja voidaan hankkia ja päivittää lainsäädännön mahdollistamissa tapauksissa asiakkaalle ilmoituihin käyttötarkoituksiin myös muista ulkoisista tietolähteistä?

7. Evästeet ja muut vastaavat tekniikat

Eväste (Cookie) on pieni tekstitiedosto, jonka selain tallentaa käyttäjän päätelaitteelle. Evästeet sisältävät yksilöllisen tunnisteen, jonka avulla käyttäjiä voidaan tunnistaa.

Neovo Solutions Oy käyttää verkkopalvelussaan evästeitä palvelujen toteuttamiseksi ja helpottamaan palvelujen käyttöä (esim. mahdollistamaan sen, että asiakkaan ei ole välttämätöntä syöttää kirjautumistietojaan joka kerta uudelleen). Käyttäjää ei voida tunnistaa pelkkien evästeiden avulla. Evästeitä ja niiden avulla kerättäviä tietoja käytetään myös verkkopalvelun käytettävyyden ja käytön analysoimiseksi, turvallisuuden parantamiseksi, käytön seurantaan ja palvelun kehittämiseksi.

Evästeitä ja niistä saatua tietoa voidaan käyttää myös kohdennetun viestinnän, mainonnan ja sisällön tuottamiseen verkkopalvelussa (esim. vierailtuasi verkkosivustollamme voimme mainostaa aiemmin katselemiasi tuotteita ja niihin liittyviä muita tuotteita sivustollamme tai kumppaneidemme verkkosivustoilla), sivuston kehittämiseen sekä markkinointitoimenpiteiden mittaamisessa ja optimoinnissa.

Käyttäjä voi antaa suostumuksensa evästeiden käytölle tai kieltää sen selaimensa asetuksista. Evästeet ovat tarpeellisia joidenkin palvelujen toimivuudelle, joten Neovo Solutions Oy ei takaa kaikkien palvelujen toimivuutta, jos eväsetoiminnallisuus ei ole käytössä.

Neovo Solutions Oy:n verkkopalvelun markkinointiyhteistyökumppaneiden evästeet mahdollistavat markkinoinnin kohdentamisen ja mittaamisen myös muiden markkinointiyhteistyöhön osallistuvien yritysten internetsivustoilla ns. mainosverkostossa.

Hyödynnämme Google Analyticsia mm. sivustomme käyttöön, suosittuihin tuotteisiin, trendeihin ja myyntiin liittyvässä analytiikassa. Googlelle lähetettävä tieto on anonymisoitua. Lue lisää Google Analyticsin tietojen käsittelystä (linkki: <https://policies.google.com/technologies/partner-sites>).

Asiakas voi halutessaan estää evästeisiin perustuvan kiinnostusalueidensa mukaisen mainonnan tai sisällön kohdentamisen osoitteessa: <http://www.youronlinechoices.com/fi/omat-mainokset>.

Asiakastietojen käyttämistä Facebook-mainosten kohdistamisessa voi rajoittaa täällä: https://www.facebook.com/ads/preferences/?entry_product=ad_settings_screen.

Palvelujen käytettävyyden parantamiseksi Neovo Solutions Oy voi tehdä tutkimuksia, joissa tallennetaan tietoa esimerkiksi asiakkaan yksittäisellä verkkosivulla tekemistä klikeista tai hiiren liikkeistä.

Sijaintiperusteisen palvelun, kuten kohdistetun mainonnan, yhteydessä asiakas voi halutessaan peruuttaa paikannukseen antamansa suostumuksen mobiililaitteen paikkatietoasetusten kautta.

8. Tietojen luovutukset ja siirrot

Asiakkaan henkilötietoja ei luovuteta Neovo Solutions Oy:n lukuun toimivien tai palvelukokonaisuuden tuottamiseen osallistuvien kolmansien tahojen ulkopuolelle.

Viranomaisille tietoja luovutetaan lain edellyttämässä tapauksissa, kuten esim. väärinkäytösten selvittämisessä ja ehkäisyssä.

Asiakastietoja voidaan siirtää Neovo Solutions Oy:n suoramarkkinointirekisteriin sekä Neovo Solutions Oy:n kuluttaja-asiakkaiden palvelutuotannossa käytettäviin erillisiin rekistereihin.

Asiakastietoja voidaan siirtää tai luovuttaa asiakkaan tekemän toimeksiannon toteuttamiseksi tai asiakkaan suostumuksella myös väliaikaisesti rekistereihin, kuten tapahtuma-, arvonta- kontaktointi- tai tutkimusrekistereihin. Näiden rekistereiden tietoja käsitellään ainoastaan kunkin rekisterin käyttötarkoituksia varten, erikseen informoidulla tavalla.

Pääsääntöisesti Neovo Solutions Oy ei siirrä tai luovuta asiakkaan henkilötietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Tietoja voidaan kuitenkin tarvittaessa siirtää tai luovuttaa Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle henkilötietolain sallimilla tavoilla mikäli:

- tiedot siirretään maahan, jossa Euroopan komissio on todennut tietosuojan tason olevan riittävä, tai
- sopimusjärjestelyin voidaan taata tietosuojan riittävä taso, tai
- mikäli asiakas on antanut siihen suostumuksensa.

9. Rekisterin suojauksen periaatteet

Neovo Solutions Oy:n kuluttaja-asiakasrekisterin tietoturvallisuus sekä henkilötietojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys varmistetaan tarkoituksenmukaisin teknisin ja

hallinnollisin toimenpitein. Henkilötietojen käsittelyssä on huomioitu 25.5.2018 alkaen sovellettavan EU:n tietosuojasetuksen vaatimukset.

Tietoja ja palvelua suojataan muun muassa palomuurin, fyysisten laitteiden suojaamisen, kulunvalvonnan, käyttöoikeuksien ja salaustekniikoiden sekä edellä mainittujen aktiivisen valvonnan kautta. Henkilötiedot suojataan asiattomalta pääsylvä ja laittomasti tai vahingossa tapahtuvalta tietojenkäsittelyltä.

Kaikkia pääsyä henkilötietoon valvotaan hyvien käytäntöjen mukaisesti. Henkilötietoja käsittelevät vain Neovo Solutions Oy:n erityisesti määrittelemät henkilöt, jotka ovat Neovo Solutions Oy:n palveluksessa, sekä Neovo Solutions Oy:n toimeksiannosta palveluja ylläpitävät tai kehittävät kolmannet osapuolet. Nämä tunnistautuvat järjestelmiin henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla.

Neovo Solutions Oy:n verkkopalvelun tietoliikenne on salattua ja asiakas tunnistaa kyseisen palvelun osoitteen oikeellisuuden varmenteesta.

10. Kuinka kauan tietojani säilytetään?

Säilytämme henkilökohtaisia tietojasi vain tarvittavan ajan, jotta voimme täyttää tässä selosteessa kuvatut käyttötarkoitukset. Lisäksi joitain tietoja voidaan säilyttää kauemmin niiltä osin kuin se on tarpeen laissa asetettujen velvollisuuksien, kuten kirjanpitoa ja kuluttajakauppaa koskevien vastuiden, toteuttamiseksi ja niiden asianmukaisen toteuttamisen osoittamiseksi.

Asiakkaan pyynnöstä häntä koskeva henkilötieto voidaan poistaa tai anonymisoida Neovo Solutions Oy:n järjestelmistä. Poisto ja anonymisointi-toimenpide on peruuttamaton, emmekä voi palauttaa poistettuja asiakastilejä.

Osalle tietoa lainsäädäntö asettaa velvoitteita tiedon pidempiaikaiselle tallentamiselle, mm. seuraaviin tarkoituksiin:

- Kirjanpitolaki määrittelee tiedolle pidempiä säilytysaikoja riippumatta siitä sisältääkö aineisto henkilötietoja tai ei
- Kuluttajakauppaa koskevien vastuiden täyttäminen
- Järjestelmien lokitietoa kerätään ja säilytetään lain edellyttämällä tavalla, jotta voimme tarjota lainmukaisen ja turvallisen verkkokaupan asiakkaillemme
- Riittävien varmuuskopioiden ottaminen kaupan tietokannoista ja järjestelmistä tietojen turvaamiseksi, virhetilanteiden korjaamiseksi ja tietoturvan sekä jatkuvuuden varmentamiseksi

11. Tarkastusoikeus

Asiakkaalla on henkilötietolain 26 – 28 §:n mukaisesti oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja rekisteriin on tallennettu. Joidenkin tietojen saamista on kuitenkin rajoitettu mm. rikosten ehkäisemisen ja selvittämisen vuoksi.

Asiakas voi tarkistaa perustietonsa sekä tilaus- ja maksutapahtumatietoja osittain myös tunnistautuneena Neovo Solutions Oy:n verkkopalveluissa.

Tarkastuspyyntö tehdään toimittamalla kirjallinen ja allekirjoitettu tarkastuspyyntö osoitteella:

Neovo Solutions Oy/Tietosuojavastaava Toni Oinonen
Neovo Solutions Oy:n kuluttaja-asiakasrekisteri/ Henkilötietojen tarkastuspyyntö
Nupurintie 4, 02820 Espoo.
Tai sähköpostitse: toni.oinonen@neovo.fi.

Tarkastuspyynnössä tulee mainita nimi, postiosoite ja puhelinnumero. Tarkastuspyynnön vastaus toimitetaan asiakkaan antamaan osoitteeseen tai sähköpostitse.

12. Tiedon korjaaminen

Asiakas voi henkilötietolain 29 §:n mukaisesti päivittää ja muuttaa omia tietojaan tunnistautuneena Neovo Solutions Oy:n verkkopalveluissa sekä asiakaspalvelussa.

Neovo Solutions Oy huolehtii asiakastietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta tarkistamalla tietojen ajantasaisuuden tarvittaessa tai seuraavien asiakaskontaktointien yhteydessä.

13. Suoramarkkinoinnin suostumukset ja kiellot

Asiakkaalla on mahdollisuus päivittää suoramarkkinoinnin suostumuksia ja kielloja sähköisissä palveluissa tai markkinointisovelluksissa sekä asiakaspalvelussa. Markkinointisuostumus on mahdollista antaa joko sähköisesti, puhelimitse asiakaspalvelukohtaisesti tai muutoin asiakkaan palvelutapahtuman yhteydessä.

Asiakas voi antaa suostumuksensa sähköposti-suoramarkkinointiin.

Asiakas voi kieltää suoramarkkinoinnin.

Asiakas voi myös kieltää tietojensa siirtämisen Neovo Solutions Oy:n mahdolliseen suoramarkkinointirekisteriin ottamalla yhteyttä asiakaspalveluun.

Kun asiakas ei ole antanut Neovo Solutions Oy:n lainkaan suostumuksia ja on antanut kaikki kiellot, ei hänelle kohdenneta Neovo Solutions Oy:n suoramarkkinointia, etämyyntiä tai markkina- ja mielipidetutkimuksia puhelimella, postilla tai sähköpostilla. Asiakas saa kuitenkin aina asiakassuhteen hoitamiseksi ja palvelujen tuottamiseksi tarpeellista asiakasviestintää.⁷