

Praecom tietosuoja- ja asiakasrekisterin rekisteriseloste

Henkilötietolain mukainen rekisteriseloste

Rekisterinpitäjä

Praecom Oy (markkinointinimi Praecom)
Kutalantie 2
13210 Hämeenlinna
Y-tunnus 2108420-7
Puhelin: +358 20 164 0200

Rekisterinpitäjä voi olla yksi tai useampi Praecom kuuluvista liiketoimintayhtiöistä.

Yhteystiedot asiakasrekisteriä koskevissa asioissa

Praecom / Asiakasrekisteri
Kutalantie 2
13210 Hämeenlinna

tietosuoja@praecom.fi

Sähköpostissa tulee olla maininta, että asia koskee Praecom asiakasrekisterin rekisteritietoja.

Rekisterin nimi

Praecom asiakasrekisteri.

Rekisterin pitämisen peruste

Asiakassuhde.

Rekisterin käyttötarkoitus

Rekisteritietoja voidaan käyttää Praecom ja sen kanssa samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden ja asiakkaan välisen asiakassuhteen hallintaan, hoitamiseen, ylläpitämiseen ja kehittämiseen, tarjonnan kohdistamiseen, analysointiin, palveluiden tuottamiseen, tarjoamiseen ja kehittämiseen sekä markkinatutkimukseen ja muihin tilastollisiin tarkoituksiin. Lisäksi tietojen käsittely Praecomissa sisällä on sallittua sellaisten tietojen osalta, joita tarvitaan asiakassuhteen hoitamiseen tai asiakkaan IT-järjestelmien taikka laitteiden elinkaareen, tietoturvataso tai ohjelmistoversioiden tarkastamista taikka päivittämistä varten. Rekisteritietoja voidaan käyttää Praecomissa ja asiakkaan väliseen tiedottamiseen, markkinointiin (ml. sähköinen suoramarkkinointi) ja sen kohdentamiseen lainsäädännön sallimissa rajoissa.

Asiakkaan antaessa palautetta toimituksesta tai asiakaspalvelusta, myynnistä tai yrityksestä annettu palaute tallennetaan. Tallennettua palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen. Asiakkaan ja käyttäjän ottaessa yhteyttä Praecomissa Service Deskiin puhelut ja videopuhelut voidaan nauhoittaa ja muu viestintä, kuten sähköpostit- tai pikaviestit tallentaa. Nauhoitettua tai muuten tallennettua viestintää voidaan käyttää asiakaspalvelutapahtumien todentamiseen ja mahdollisten ongelmatilanteiden ratkaisemiseen. Tallenteet tuhoetaan, kun niitä ei enää tarvita edellä mainittuihin tarkoituksiin. Ainoastaan asiakastietojen käsittelyyn oikeutetut henkilöt käsittelevät tallennettua viestintää.

Rekisterin sisältämät tiedot

Rekisteri voi sisältää Praecomien asiakkaista ja Praecomien palveluiden käyttäjistä seuraavia tietoja:

- Käyttäjän nimi
- Käyttäjän sähköpostiosoite
- Käyttäjän puhelinnumero
- Käyttäjän asiakas- tai käyttäjätunnus
- Asiakasyrityksen yhteyshenkilön (nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero sekä tehtävä ja asema yrityksessä)
- Asiakkuuteen ja sopimussuhteeseen liittyvät tiedot, kuten tilatut palvelut, laitteet, sopimussuhteen alkamis- ja päättymispäivämäärä, palveluiden avaus- ja irtisanomispäivämäärät, tilauksen arvo, tilaus- ja toimituspäivä, peruutus- ja palautustiedot, palvelujen käyttö- ja toimitusosoite
- Asiakashistoria kuten palvelumuutokset, asiakkaan yhteydenotot, tarjous-, tilaus- ja sopimustiedot
- Suoramarkkinointiluvat ja -kiellot
- Service Desk puheluiden ja videopuheluiden nauhoitus ja muun asiakaspalvelutilanteeseen liittyvän viestinnän tallennus
- Laskutustapatio, laskutusyhteystiedot ja muut laskutukseen ja perintään liittyvät tiedot
- Asiakkaan itsensä antamat tai muutoin asiakkaan suostumuksella kerätyt lisätiedot (esim. asiakaskyselypalautteet)
- Rekisterin sisältämistä tiedoista koostetut rekisterin käyttötarkoituksen kannalta relevantit asiakasta koskevat tiedot

Rekisteritietojen tietolähde

Henkilötietoja kerätään Praecomien tarjoamien palveluiden rekisteröitymisen yhteydessä ja palveluita käytettäessä.

Tietoja kerätään myös julkisista lähteistä ja pääsääntöisesti ne ovat yritysten itsensä julkaisemia.

Tietojen luovutus

Praecom voi luovuttaa rekisteritietoja voimassa olevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittavissa rajoissa.

Tietojen käsittelyn teknisen tai operatiivisen toteuttamisen johdosta osa tiedoista voi sijaita Praecomien alihankkijoilla tai tietoja saatetaan muuten käsitellä teknisen käyttöyhteyden avulla. Praecom voi myös käyttää alihankkijoita tietojen käsittelyssä. Tietoja ei siirretä ilman asiakkaan suostumusta Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Asiakasrekisterin luottamuksellisuus

Koko Praecomien henkilöstöllä ja sen lukuun toimivilla ulkopuolisilla henkilöillä on vaitiolovelvollisuus liittyen kaikkiin asiakastietoihin. Rekisterin käyttö on suojattu käyttäjäkohtaisin tunnuksin, salasanoin ja käyttöoikeuksin.

Luottamuksellinen

27.10.2023

Asiakassuhteen päätyttyä asiakkaan tiedot poistetaan rekisteristä heti, kun niiden käsittely ei ole enää tarpeen. Velvollisuus poistaa tiedot ei koske henkilötietoja, joita käytetään Praecom prospektirekisterin tarkoituksiin eikä tietoja, jotka sisältyvät tavallisiin varmuuskopioihin, joista asiakkaan henkilötietojen yksilöllinen poistaminen ei olisi mahdollista ilman merkittäviä ponnisteluja tai kustannuksia.

Tarkastusoikeus

Rekisteröidyllä on henkilötietolain mukaisesti oikeus tarkistaa, mitä häntä koskevia tietoja on asiakasrekisteriin tallennettu. Tarkastuspyyntö tulee lähettää kirjallisesti ja allekirjoitettuna

osoitteeseen:

Praecom Oy / Asiakasrekisteri

Kutalantie 2

13210 Hämeenlinna