



Helpson tukipalveluiden asiakastietokanta. Henkilötietolain (523/1999) 10 :n mukainen rekisteriseloste.

## REKISTERIN PITÄJÄ

TeliaSonera Finland Oyj (jäljempänä TSF)  
Y-tunnus 1475607-9  
Teollisuuskatu 15  
00510 Helsinki  
Puh. 020401

## REKISTERIN NIMI

Helpson tukipalveluiden asiakastietokanta

## REKISTERIN PITÄMISEN PERUSTE

Rekisteröidyn suostumuksella tai asiakas- taikka muun vastaavan suhteen perusteella tapahtuva TSF:n palveluihin liittyvä henkilötietojen käsittely.

## REKISTERIN KÄYTTÖTARKOITUS

Rekisteröidyn henkilötietoja käytetään TSF:n puhelinneuvonta-, asennus-, neuvonta-, huolto-, korjaus-, konsultointi- ja koulutuspalveluihin, laitteisto-, ohjelmisto- ja virustorjuntatuotteisiin sekä niihin liittyviin muihin palveluihin liittyen asiakassuhteiden ylläpitämiseen, hoitamiseen ja kehittämiseen, laskuttamiseen, saatavien valvontaan, analysointiin, tilastointiin sekä tuotteiden ja palvelujen tuottamiseen, tarjoamiseen, tuotteisiin ja palveluihin liittyvien väärinkäytösten ehkäisyyn ja tutkintaan sekä TSF:n ja sen kanssa samaan konserniin kuuluvien yritysten tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen.

Rekisterin tietoja voidaan lisäksi käyttää TSF:n ja sen kanssa samaan konserniin kuuluvien yritysten sekä TSF:n yhteistyökumppanien markkinointiin, suoramarkkinointiin, markkinoinnin ja suoramarkkinoinnin kohdistamiseen, markkinatutkimuksiin sekä markkinointikilpailujen järjestämiseen.

## REKISTERIN SISÄLTÄMÄT TIEDOT

Rekisterissä käsitellään seuraaviin ryhmiin kuuluvia tietoja:

- Rekisteröidyn perustiedot, kuten nimi, osoite, puhelinnumero, matkapuhelinnumero, sähköpostiosoite, kieli, ikä, syntymäaika
- Tiedot rekisteröityjen perheistä kuten perheen koko, lasten lukumäärä ja ikä
- Laskutukseen ja perintään liittyvät tiedot
- Asiakkuuteen ja sopimussuhteeseen liittyvät tiedot, kuten hankitut tuotteet ja palvelut, niiden hankinnan syyt, asiakkaan laitteita ja laitteistoja koskevat tiedot, takuutiedot, asiakkaan työasemien etäyhteysvalvonnassa tarvittavat tiedot, asiakaskontaktihistoria, palvelun myyjätiedot
- Lupatiedot ja kiellot, kuten suoramarkkinointiluvat ja -kiellot
- Asiakkaan mielenkiinnon kohteet ja asiakkaan esittämät tai muuten esille tulleet potentiaaliset tulevat ongelmat tai muut rekisteröidyn itse antamat tiedot
- Jälkikäteen laskutuksen piiriin kuuluvien tuotteiden tai palveluiden osalta henkilötunnus luotettavaa tunnistamista ja luotonvalvontaa varten

- Asiakaspuheluiden nauhoitus ja asiakaspalvelutilanteisiin liittyvä muun viestinnän tallennus
- Tiedot voidaan ryhmitellä tuote-/palveluryhmittäin.

## SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Henkilötietoja kerätään tuotteen tai palvelun tilauksen yhteydessä, palvelua käytettäessä tai muutoin suoraan rekisteröidyltä. Henkilötietoja voidaan kerätä Väestörekisteristä ja sekä kerätä, että päivittää TSF:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvien yritysten muista rekistereistä, Suomen Posti Oyj:n rekistereistä, Suomen Suoramarkkinointiliiton ylläpitämistä kieltorekisteristä sekä vastaavista rekistereistä.

## TIETOJEN LUOVUTUS

TSF voi luovuttaa asiakastietoja voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittavissa rajoissa. TSF voi luovuttaa henkilötietoja suoramarkkinointitarkoituksiin yhteistyökumppaneilleen, ellei rekisteröity ole kieltänyt tietojensa tällaista käsittelyä tai luovuttamista.

Tietojen käsittelyn teknisen toteuttamisen johdosta osa tiedoista saattaa fyysisesti sijaita TSF:n ulkopuolisten alihankkijoiden palvelimilla, joista niitä käsitellään muun muassa teknisen käyttöyhteyden avulla. TSF voi myös käyttää alihankkijoita tietojen käsittelyssä.

Tietoja ei siirretä Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle, ellei se ole palvelun teknisen toteuttamisen vuoksi tarpeellista.

## REKISTERIN SUOJAUS

Rekisterin käyttöoikeus edellyttää asiakastietokannan pääkäyttäjän myöntämää käyttäjätunnusta. Pääkäyttäjä määrittää myös käyttäjille myönnettävän käyttöoikeustason. Sovelluksen käynnistäminen edellyttää henkilökohtaista salasanaa. Rekisterin käyttöä ja sisäänkirjautumisia valvotaan.

Tiedot kerätään palvelun yhteisiin tietokantoihin, jotka ovat palomuurein ja muilla teknisillä keinoilla suojattuja. Tietokannat sijaitsevat lukituissa ja vartioituissa tiloissa ja tietoihin pääsevät käsiksi vain tietyt ennalta määritellyt henkilöt.

TSF:n tiloissa liikkuvilta edellytetään henkilökortin esillä pitämistä, eikä liikkuminen ole mahdollista ilman asianmukaista kulunvalvontakorttia.

## TARKASTUSOIKEUS

Käyttäjällä on henkilötietolain 26:n mukaisesti oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on talletettu. Tarkastuspyyntö tulee lähettää kirjallisesti ja allekirjoitettuna osoitteella:

TeliaSonera Finland Oyj  
Helpson/Asiakaspalautteet  
PL 150  
00511 HELSINKI

Tarkastuspyyntö voidaan myös esittää osoitteessa Sturenkatu 16, 00510 Helsinki