

Praecom Oy:n tietosuoja ja asiakasrekisterin rekisteriseloste

Henkilötietolain mukainen rekisteriseloste

Rekisterinpitäjä

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

Rekisteriasioita hoitava yhteyshenkilö

Juha Elonen, puh. +358 20 164 0200

Rekisterin nimi

Praecom Oy:n asiakasrekisteri

Rekisterin pitämisen peruste

Asiakassuhde

Rekisterin käyttötarkoitus

Rekisteritietoja voidaan käyttää Praecom Oy:n ja sen kanssa samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden (jäljempänä yhdessä Praecom) ja asiakkaan välisen asiakassuhteen hallintaan, hoitamiseen, ylläpitämiseen ja kehittämiseen, tarjonnan kohdistamiseen, analysointiin, palveluiden tuottamiseen, tarjoamiseen ja kehittämiseen sekä markkinatutkimukseen ja muihin tilastollisiin tarkoituksiin.

Rekisteritietoja voidaan käyttää Praecom ja asiakkaan väliseen tiedottamiseen, markkinointiin (ml. sähköinen suoramarkkinointi) ja sen kohdentamiseen lainsäädännön sallimissa rajoissa.

Asiakkaan ja käyttäjän ottaessa yhteyttä Praecom Service Deskiin puhelut ja videopuhelut voidaan nauhoittaa ja muu viestintä, kuten sähköposti- 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

- Laskutustapatieto, 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.

Tietojen luovutus

Praecom voi luovuttaa rekisteritietoja voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittavissa rajoissa.

Tietojen käsittelyn teknisen tai operatiivisen toteuttamisen johdosta osa tiedoista voi sijaita Praecom:n 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 Praecom:n henkilöstöllä ja sen lukuun toimivilla ulkopuolisilla henkilöillä on vaitiolovelvollisuus liittyen kaikkiin asiakastietoihin. Rekisterin käyttö on suojattu käyttäjäkohtaisin tunnuksin, salasanoin ja käyttöoikeuksin.

Asiakassuhteen päätyttyä asiakkaan tiedot poistetaan rekisteristä heti, kun niiden käsittely ei ole enää tarpeen.

Tarkastusoikeus

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

Praecom Oy
Kutalantie 2, 13210 Hämeenlinna

Tarkastuspyynnössä tulee olla maininta, että pyyntö koskee Praecom Oy:n asiakasrekisterin rekisteritietoja.