

ALPPILAN AUTOHUOLLON TIETOSUOJASELOSTE

Kuvaamme tässä tietosuojaselosteessa, miten Alppilan Autohuollon liiketoimintojen yhteydessä käsitellään kuluttajien sekä yritysten ja muiden yhteisöjen yhteyshenkilöiden henkilötietoja. Tietosuojaseloste koskee yhtiötä:

Alppilan Autohuolto Oy

Karjalankatu 2
00520 Helsinki
2653327-8

Tietosuojasta huolehtiminen henkilötietojesi käsittelyssä on meille tärkeä asia. Tämä tietosuojaseloste sisältää tietoa siitä, mitä henkilötietoja keräämme sekä niiden käsittelyperiaatteista Alppilan Autohuollossa. Tietoja keräämme, jotta voimme palvella asiakkaitamme mahdollisimman hyvin. Käsittelemme henkilötietoja tämän tietosuojaselosteen sekä sovellettavan lainsäädännön mukaan ja huolehdimme yksityisyyden suojan toteutumisesta henkilötietojen käsittelyssä. Toimintamme kehittyessä tai lainsäädännön muuttuessa teemme päivityksiä tähän tietosuojaselosteeseen. Toivomme asiakkaiden tutustuvan lausekkeeseen ja mikäli asiakas käyttää palveluitamme, asiakas hyväksyy tämän tietosuojalausekkeen ehdot.

Mihin tarkoitukseen henkilötietoja kerätään ja käsitellään?

Keräämme ja käsittelemme henkilötietoja vain ennalta määriteltyihin tarkoituksiin. Pääasiallisia käyttötarkoituksia ovat:

- sopimusveloitteidemme toteuttaminen
- asiakkaan tilauksen sekä asiakassuhteen hallinnointi
- oikeudellisten veloitteiden täyttäminen (esimerkiksi ottaen huomioon kirjanpitolain, tuotevastuulain sekä kuluttajaoikeudellisen lainsäädännön vaatimukset)
- asiakasviestintä, suoramarkkinointi ja yhteydenottopyyntöihin vastaaminen
- liiketoimintamme kehittäminen (esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyt)
- palveluidemme kohdentaminen asiakkaillemme
- arvonnat ja kilpailut

Rekisterin tietosisältö ja tietolähteet

Keräämme henkilötietoja pääasiassa suoraan henkilöltä itseltään palveluidemme toimittamisen yhteydessä sekä meille tulevien yhteydenottojen yhteydessä. Saamme tietoja myös asiakkuuden ja muun asiallisen yhteyden perusteella eri kanaviemme käytön välityksellä, esimerkiksi alla mainituista kanavista:

Julkiset tietolähteet: Voimme kerätä, tallentaa ja päivittää vanhentuneita tietoja/ poistaa tarpeettomia tietoja rekistereistämme esimerkiksi tarkastamalla tietoja julkisista tietolähteistä sekä muiden mahdollisten yhteistyökumppaneiden kautta. Keräämme esimerkiksi tietoja Liikenne- ja viestintävirasto Traficomilta.

Verkkosivut: Keräämme tietoja huoltovarauksen ja yhteydenottojen kautta. Tallennamme tiettyjä tietoja käyttämästäsi selaimesta ja käyttöjärjestelmästä, käynnin päivämäärästä ja kellonajasta, internet-sivun

toimintojen käytöstä, hakusanoista, yksittäisillä internet-sivuilla käymisen toistuvuudesta, siirretystä datamäärästä, internet-sivusta, jonka kautta olet päässyt internet-sivuillemme.

Ulkopuolisen tarjoajan huoltovaraus-/palautejärjestelmä: Keräämme huoltovarausta koskevat asiakkaan itse ilmoittamat tiedot sekä asiakkaan antaman palautteen.

Evästeet: Käytämme evästeitä verkkosivuillamme, jotta voisimme tarjota parhaan mahdollisen käyttäjäkokemuksen sivuston kävijälle. Evästeet ovat lyhyitä tekstitiedostoja, jotka verkkopalvelin tallentaa käyttäjän päätelaitteelle. Evästeet antavat meille tietoa siitä, miten käyttäjät käyttävät verkkosivustoamme. Saatamme hyödyntää evästeitä palveluidemme kehittämiseksi ja niiden kohdentamiseksi ja optimoimiseksi. Verkkosivuston käyttäjä voi antaa suostumuksensa tai kieltää evästeiden käytön. Evästesuostumus pyydetään uudelleen, jos evästeiden käyttötarkoitus muuttuu tai jos käyttäjä on poistanut selaimensa evästeet. Jotkut selaimet poistavat evästeet automaattisesti säännöllisin väliajoin. Myös tällöin pyydämme evätesuostumusta uudelleen, kun käyttäjä saapuu verkkosivustollemme.

Muut tahot: Henkilötietoja voidaan kerätä myös edustamiemme merkkien maahantuojien kuten K-Auto Oy:n, Veho Group Oy Ab:n, Helkama-Auto Oy:n, Toyota Auto Finland Oy:n, Auto-Bon Oy:n, Nordic Automotive Services Oy:n, Nordic Automotive Trading Oy:n ja Hyundai Motor Finland Oy:n keskitetyistä asiakastietojärjestelmistä.

Rekisterin tietosisältö koostuu muun muassa:

- henkilöön liittyvät tiedot: nimi, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite ja Plussa-kortin numero
- tarvittaessa yksilöintiin tarvittava henkilötunnus
- tarvittaessa asiakaspalautuksiin pankkitilinumero
- ajoneuvoon liittyvät tiedot: auton merkki, malli, rekisterinumero, valmistenumero, auton huoltamiseen liittyvät tiedot kuten ajatut kilometrit ja muut käyttö- ja huoltotiedot
- asiakkuuteen liittyvät tiedot: tarjous- ja tilaustiedot, koeajotiedot, laskutus- ja maksutiedot ja muut asiakkaan mahdollisesti antamat tiedot
- tutkimuksiin ja kyselyihin antamasi vastaukset
- asiakaspalautteet ja muut yhteydenotot
- Markkinointiin liittyvät tiedot: markkinointikiellot- ja luvat ja eri palveluissa sekä kanavissa tapahtuvan viestinnän käyttö- ja asiointitiedot
- Toimipisteidemme valvontakameroiden kuvatallenteet, tallennusaika ja -paikka (valvontakameratallenteet eivät sisällä henkilöiden puhetta)

Millä perusteella henkilötietoja käsitellään

Käsittelemme henkilötietoja ensisijaisesti sopimusten täytäntöön panemiseksi ja oikeudellisten velvoitteiden täyttämiseksi. Lisäksi tarjoamme palveluitamme oikeutetun etumme perusteella. Voimme käsitellä henkilötietoja myös suostumuksen nojalla.

Tietojen käsittely, mahdollinen luovutus kolmansille osapuolille ja siirto EU:n ulkopuolelle

Henkilötietoja käsittelevät yrityksemme henkilöstöön kuuluvat henkilöt palveluihimme kuuluvia tehtäviä suorittaessaan.

Henkilötietojen luovuttamisella tarkoitetaan tilanteita, joissa henkilötietojasi annetaan toisen rekisterinpitäjän omaan itsenäiseen käyttöön. Noudatamme henkilötietojen luovutuksissa voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä ja sen mukaisia perusteita. Henkilötietojasi voidaan siirtää sopimukseen perustuen ulkoistetuille palveluntarjoajille toimeksiannostamme tapahtuvaa käsittelyä varten. Palveluntarjoajat käsittelevät henkilötietojasi määrittelemillämme tavoin palveluidemme tuottamiseksi, eikä heillä ole oikeutta käyttää tietojasi omiin tarkoituksiinsa.

Liikennevahinkoihin liittyviä tietoja siirrämme ainoastaan asiakkaan ilmoittamille vakuutusyhtiöille.

Rekisteritietoja voidaan käsitellä Alppilan Autohuollossa sekä Alppilan Autohuollolle palveluja tuottavien toimittajien kanssa silloin, kun se palvelun toimittamisen ja sen laadun kannalta on tarpeellista. Henkilötietojen tallennukseen ja käsittelyyn käytettyjen tietojärjestelmien ja käsittelijöiden osalta huolehdimme sopimuksin siitä, että tietojen luottamuksellisuus säilyy ja tietoja käsitellään myös muutoin lainmukaisesti.

Henkilötietojen käsittely perustuu tietosuoja-asetuksen mukaiseen oikeutettuun etuun, ja tietoja käsitellään muun muassa asiakkuuden hallinnointia varten sekä asiakaspalautteeseen, huoltosopimukseen ja takuuvastuuseen liittyvien velvollisuuksien hoitamiseen. Jos olet antanut huollossa, verkkopalveluissa tai jollain muulla tavalla tietosi huoltoon tai muuhun palveluun liittyen, henkilötietojasi voidaan luovuttaa eteenpäin autojen maahantuojalle. Voit saada sen seurauksena sähköisen asiakastytyväisyyskyselyn, jonka toteuttaa maahantuojan toimesta ulkopuolinen palveluntarjoaja. Jos esimerkiksi huollatat Volkswagen-merkkisen auton, luovutamme tietosi K-Auto Oy:lle. Asiakastytyväisyystutkimuksista saamaamme palautetta käytetään apuna palveluiden ja liiketoiminnan kehittämisessä. Maahantuojan toimesta saatetaan toteuttaa myös kertaluonteisia tutkimuksia. Autoon ja asiakkuuteen liittyviä henkilötietoja, mukaan lukien asiakastytyväisyystiedot, voidaan luovuttaa oikeutettuun etuun perustuen myös autojen valmistajalle.

Toimittajat ja yhteistyökumppanit käsittelevät pääsääntöisesti henkilötietoja EU/ETA-alueella. Alppilan Autohuolto voi myös käyttää asiakastietojen käsittelyssä esimerkiksi markkinointitoimenpiteiden yhteydessä yrityksiä, jotka voivat sijaita myös EU-/ETA-alueen ulkopuolella, kun on olemassa joko EU:n komission päätös siitä, että kyseinen kolmas maa turvaa vastaavan suojatason tai soveltuvat suojaustoimenpiteet, jotka varmistavat oikeuksiesi suojan. Esimerkkejä sopivista suojaustoimenpiteistä ovat vastaanottajamaassa hyväksyttävät käytännösäännöt, vakiosopimuslausekkeet ja sitovat yrityksen sisäiset säännöt.

Lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseksi, voidaan henkilötietojasi luovuttaa myös viranomaisille esimerkiksi poliisille tai verottajalle. Tarvittaessa henkilötietoja luovutetaan myös rahoitusyhtiöille luottihakemusten vireille panemiseksi puolestasi. Mahdollisissa maksuhäiriötilanteissa henkilötietojasi luovutetaan myös perintäyhtiölle.

Mahdollisen yritys- tai liiketoimintakaupan yhteydessä tiedot voidaan luovuttaa toimintaa jatkavalle taholle.

Rekisterin suojaus ja henkilötietojen säilytysaika

Henkilötietoja säilytetään asiakassuhteen voimassa olon ajan tai niin pitkään kuin sopimus tai laki vaatii. Henkilötietojen säilytysajat voivat kuitenkin vaihdella käyttötarkoituksesta ja tilanteesta riippuen. Henkilötiedot pyritään päivittämään säännöllisesti.

Tietoja säilytetään palveluntarjoajamme palvelimilla, jotka on suojattu alan yleisten käytäntöjen mukaisesti. Keräämämme ja käsittelemämme henkilötiedot pidetään luottamuksellisina eikä niitä ilmaista muille kuin niitä työtehtävissään tarvitseville taikka luottamuksellisesti ja rajoitetusti palvelusopimusten perusteella yhteistyökumppaneillemme. Pääsy henkilötietoja sisältäviin rekistereihin on suojattu käyttäjäkohtaisin tunnuksin, salasanoin ja käyttöoikeuksin.

Rekisteröidyn oikeudet

Suostumuksen peruuttaminen

Mikäli käsittelemme tietojasi suostumuksesi perusteella, sinulla on oikeus milloin tahansa peruuttaa suostumuksesi. Peruuttaaksesi suostumuksesi suoramarkkinointitarkoituksiin voit esimerkiksi ilmoittaa siitä meille sähköpostitse selosteen lopussa mainittuihin sähköpostiosoitteisiin. Halutessasi estää sähköpostitse tapahtuvan suoramarkkinoinnin, voit käyttää sähköpostissa olevaa lainmukaista linkkiä.

Oikeus saada tietoja henkilötietojen käsittelystä, tarkastusoikeus ja oikeus vaatia tiedon korjaamista

Sinulla on oikeus saada tietoja henkilötietojesi käsittelystä ja saada tietää mitä sinua koskevia henkilötietoja käsittelemme. Lisäksi sinulla on oikeus saada täydentäviä tietoja henkilötietojesi käsittelyn perusteista, vaatia epätarkan ja virheellisen henkilötiedon oikaisua ja tietojen täydentämistä. Mikäli haluat tarkistaa sinusta tallennetut tiedot, tulee pyyntö lähettää kirjallisesti meille. Tarvittaessa pyynnön esittäjää voidaan vaatia todistamaan henkilöllisyytensä. Vastaamme pyyntöön EU:n tietosuoja-asetuksessa säädettyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

Oikeus vastustaa tietojen käsittelyä

Sinulla on oikeus vastustaa sinua koskevien henkilötietojen käsittelyä siltä osin, kuin käsittelylle ei ole olemassa sellaista huomattavaa syytä, joka syrjäyttäisi sinun oikeutesi taikka käsittely ei ole tarpeen oikeudellisen vaateen hoitamiseksi. Huomaathan, että tässä tilanteessa emme ehkä pysty palvelemaan enää sinua.

Oikeus saada tiedot siirretyksi

Sinulla on oikeus tietyin edellytyksin saada meille luovuttamasi tiedot yleisesti käytettävissä olevassa muodossa.

Pyrimme jatkuvasti kehittämään palvelujamme ja siksi pidätämme oikeuden muuttaa tätä tietosuojaselostetta ilmoittamalla siitä tällä sivulla. Teemme päivityksiä myös lainsäädännön muuttuessa.

Jos katsot, että olemme tässä tietosuojaselosteessa mainituista periaatteista huolimatta loukanneet henkilötietolainsäädäntöön perustuvia oikeuksiasi, voit tehdä valituksen paikalliselle tietosuojasuojaviranomaiselle. Suosittelemme kuitenkin ensin kääntymään meidän puoleen asian selvittämiseksi.

Yhteyshenkilöt rekisteriä koskevissa asioissa:

Mirva Kolehmainen, mirva.kolehmainen@alppilanautohuolto.fi
Erkki Toivio, erkki.toivio@alppilanautohuolto.fi

Tätä selostetta on päivitetty viimeksi 21.12.2022