

Tietosuojaseloste - Reklamaatiot

Tietosuojaseloste - Reklamaatiot

Rekisteröidyn informointi, EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) 12–14 art.

Seloste luotu 24.7.2024

1 Rekisterin nimi

Tervia Logistiikka Oy:n toimintaa koskevat reklamaatiot

2 Rekisterinpitäjä

Tervia Logistiikka Oy

3 Rekisterin vastuhenkilö

Erja Jaatinen, toimitusjohtaja

4 Rekisterin yhteyshenkilö

Tanja Witick, projektipäällikkö, tanja.witick@tervia.fi, gsm: 044 4920 179

5 Tietosuojavastaava

Tanja Witick, projektipäällikkö, tanja.witick@tervia.fi, gsm: 044 4920 179

6 Tietojen käsittelyn tarkoitus ja oikeusperuste

Reklamaatioita (kantelut, muistutukset, reklamaatiota) ja näistä koostuvaa asiakaskokemustietoa hyödynnetään palveluprosessien kehittämiseksi. Reklamaatioihin liittyvät vastineet laaditaan asian käsittelyn prosessissa.

7 Rekisterin tietosisältö

Rekisterissä säilytetään seuraavia henkilötietoja:

Reklamaation laatijan antamat tiedot, asian käsittelyyn liittyvä materiaali sekä laadittu vastine.

8 Henkilötietojen tietolähteet

Reklamaation laatijan antamat kirjalliset tiedot. Asian käsittelyn yhteydessä kirjatut tiedot ja asiaan liittyvä materiaalit.

9 Henkilötietojen luovuttaminen rekisteristä

Henkilötietoja ei luovuteta Tervia Logistiikka Oy: n ulkopuolelle.

10 Henkilötietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

11 Rekisterin tietojen säilytysaika

Rekisterin tietoja säilytetään arkistonmuodostussuunnitelman määräyksen mukaisesti.

12 Rekisterin suojauksen periaatteet

Rekisterin tietoja säilytetään:

- manuaaliarkistona suojattuna
- käyttöoikeuksin suojattuna yhtiön hallinnon järjestelmässä

Rekisterin tietoja käsittelevät vain ne henkilöt, joiden työtehtäviin kuuluu reklamaatioiden käsittely. Tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietojen käsittelyssä noudatetaan Tervia Logistiikka Oy:n tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Henkilöstön tietosuojalainsäädännön tuntemusta ylläpidetään säännöllisellä jatko- ja täydennyskoulutuksella.

13 Rekisteröidyn oikeudet (EU:n tietosuoja-asetus art. 15-18, 20-21, 77)

Kaikki rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät pyynnöt on toimitettava osoitteella:
Tervia Logistiikka Oy/ Tietosuoja, Kajaanintie 50, 90220 Oulu.

Tietojen tarkastusoikeus

Rekisteröidyltä on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö häntä koskevia henkilötietoja.

Rekisterinpitäjän on toimitettava jäljennös rekisteröityä koskevista henkilötiedoista rekisteröidyn niitä pyytäessä.

Rekisterinpitäjän on toimitettava tiedot viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaika voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella ottaen huomioon pyyntöjen monimutkaisuus ja määrä. Rekisterinpitäjän on ilmoitettava tällaisesta viivästymisestä syineen kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta.

Oikeus tiedon oikaisemiseen

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterinpitäjää oikaisemaan rekisteröityä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Oikaisun lisäksi rekisteröidyllä on oikeus saada puutteelliset tietonsa täydennetyiksi.

Jos rekisterinpitäjä ei hyväksy rekisteröidyn vaatimusta tiedon oikaisemisesta, hänen on annettava asiasta kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava ne syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle.

Oikeus vaatia tietojen poistamista

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä poistamaan häntä koskevat henkilötiedot edellyttäen, että jokin tietosuojasetuksen artiklan 17 momentin 1 edellytyksistä täyttyy. Oikeutta tietojen poistamiseen ei ole, jos esimerkiksi lakisääteisen velvoitteen noudattaminen, yleistä etua koskevan tehtävän toteuttaminen tai julkisen vallan käyttäminen edellyttää tietojen käsittelyä.

Oikeus vaatia käsittelyn rajoittamista

Rekisteröidyllä on oikeus siihen, että rekisterinpitäjä rajoittaa henkilötietojen käsittelyä, jos kyseessä on yksi seuraavista:

- rekisteröity kiistää henkilötietojen paikkansapitävyyden
- käsittely on lainvastaista ja rekisteröity vastustaa poistamista ja vaatii sen sijaan käytön rajoittamista
- rekisteröity tarvitsee tietoja oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
- rekisteröity on vastustanut henkilötietojensa käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella.

Oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä

Rekisteröidyllä on oikeus henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella, milloin tahansa vastustaa häntä koskevien henkilötietojen käsittelyä, jos käsittely perustuu yleisen edun mukaisen tehtävän suorittamiseen tai julkisen vallan käyttämiseen. Rekisterinpitäjä ei saa tällöin enää käyttää tietoja, ellei se voi osoittaa, että käsittelyyn on huomattavan tärkeä ja perusteltu syy.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä siirtämään rekisteröidyn tiedot toiseen tietojärjestelmään toiselle rekisterinpitäjälle. Oikeus siirtoon on vain tilanteessa, jossa käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen ja käsittely toteutetaan tietojärjestelmässä. Oikeutta siirtoon ei ole tilanteessa, jossa käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai julkisen vallan käyttämiseksi.

Rekisteröidyn valitusoikeus

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetulle:



Ohje / Tiedote
9.1.2025
Aihe / muu lisätieto

Tietosuojavaltuutetun toimisto
Ratapihantie 9, 6.krs., 00520 Helsinki / PL 800, 00521 Helsinki
029 56 66777 tietosuoja@om.fi www.tietosuoja.fi

VERSIOHISTORIA

Päivämäärä	Versio		Muutos	Tekijä	Hyväksyjä
24.7.2024	1.0			Tanja Witick	Tanja Witick
9.1.2025	2.0		Päivitetty uudet asiakirjapohjat	Tanja Witick	Tanja Witick

Yhteystiedot:

Tervia Logistiikka Oy
PL 10
90029 Oulu

Käyntiosoite:

Kajaanintie 50
90220 OULU
www.tervia.fi

Y-tunnus: 3409128-9