

Tietosuojaseloste henkilötietojen käsittelystä

Tietosuoja on aina ollut keskeinen osa toimintaamme. Asiakkaan tietojen suojaaminen ja luottamus ovat toimintamme ehdoton edellytys.

Tässä tietosuojaselosteessa kerromme, mitä henkilötietoja keräämme ja miksi. Kerromme myös, mihin kerättyjä tietoja käytetään ja miksi. Kerromme siis miten voit varmistua siitä, että antamalla henkilötietosi meille, käsittelemme niitä voimassa olevan henkilötietolain mukaisesti.

Luurinetti (Y-tunnus 1464971-6), Lukkokuja 6, 33710 Tampere kerää, tallentaa, käyttää ja luovuttaa asiakkaistaan henkilötietoja tässä tietosuojaselosteessa kerrotulla tavalla. Luurinetti kerää vain tietoja, jotka ovat palvelun toimittamiseksi tarpeellisia.

Tätä tietosuojaselostetta sovelletaan, kun asioit Luurinetin kanssa eli käytännössä vieraillet Luurinetin verkkosivuilla tai olet yhteydessä Luurinetin asiakaspalveluun.

Rekisterinpitäjä

Luurinetti toimii rekisterinpitäjänä ja on vastuussa siitä, että kerättyjä tai antamiasi henkilötietoja käsitellään voimassa olevan henkilötietolainsäädännön mukaisesti.

Milloin keräämme henkilötietojasi?

Henkilötietojen kerääminen on välttämätöntä, jotta voit käyttää verkkokauppaamme ja olla yhteydessä asiakaspalveluumme. Saamme henkilötietojasi, kun käyt verkkokaupassamme, teet ostoksia tai olet yhteydessä asiakaspalveluumme.

Esimerkki 1	Esimerkki 2
Kun teet verkkokaupassamme tilauksen, annat tilauksen teon yhteydessä henkilötietosi meille. Luurinetti kerää tilauksen teon yhteydessä henkilötietosi ja jakaa henkilötietosi eteenpäin maksupalveluntarjoajalle sekä lähetyksen kuljettamista varten Postille tai Matkahuollolle valitsemasi toimitustavan mukaan.	Kun olet yhteydessä asiakaspalveluumme sähköpostilla, tulet samalla luovuttaneeksi meille etu- ja sukunimesi (yleensä) sekä sähköpostiosoitteesi. Antamaasi henkilötietoa käytetään, jotta saapuneeseen sähköpostiin pystytään vastaamaan.

Mitä henkilötietoja keräämme sinusta?

Luurinetti kerää sinusta seuraavia tietoja, jotta voimme esimerkiksi toimittaa tilaamasi tuotteet tai vastata lähettämääsi sähköpostiin. Kerätyt tiedot koostuvat asiakkaan antamista tiedoista, asiakkaan ostopäätöksen mukaisesti ja osa tiedoista kerätään automaattisesti.

Asiakkaan antamat tiedot

Asiakas syöttää nämä tiedot itse ostokorissa, jotta pystymme toimittamaan tilatut tuotteet: Etunimi, sukunimi, katuosoite, postitoimipaikka, maa, puhelinnumero ja sähköpostiosoite.

Asiakkaan ostopäätöksen mukaisesti kertyneet tiedot

Tiedot tilatuista tuotteista, tiedot valitusta toimitustavasta ja noutopisteestä, tiedot asiakkaan valitsemasta maksutavasta ja tieto siitä, haluaako asiakas liittyä uutiskirjeemme tilaajaksi.

Automaattisesti kerättävät tiedot

Miltä verkkosivustolta asiakas on tullut verkkokauppaamme, millä verkkokaupan sivuilla asiakas on ollut, kuinka kauan asiakas on ollut verkkokaupassamme, asiakkaan IP-osoite, asiakkaan käyttämä selain ja sen versio, asiakkaan käyttämä käyttöjärjestelmä.

Uutiskirjeen tilaajat

Mikäli asiakas on liittynyt uutiskirjeemme tilaajaksi, lähetämme keskimäärin kerran kuukaudessa uutiskirjeen, jossa on tietoa uusimmista tuotteista ja tarjouksista. Näemme uutiskirjeen tilaajilta, mikäli hän aukaisee saamansa uutiskirjeen tai klikkaa uutiskirjeessä olevia linkkejä. Tilaajia ei koskaan automaattisesti liitetä uutiskirjeen tilaajaksi, vaan asiakkaan täytyy itse liittyä uutiskirjeen tilaajaksi.

Emme koskaan kysy tai tallenna asiakkaan henkilötunnusta tai luottokorttitietoja.

Miksi keräämme henkilötietoja?

Keräämme henkilötietoja, jotta pystyt käyttämään verkkokauppaamme ja pystymme toimittamaan verkkokaupasta tehdyt tilaukset. Henkilötiedot tallennetaan järjestelmään, jotta pystymme hoitamaan lakisääteiset vastuamme, kuten myytyjen tuotteiden takuut ja virhevastuut. Käytämme kerättyjä henkilötietoja myös sähköpostimarkkinointiin, mikäli asiakas on erikseen liittynyt uutiskirjeen tilaajaksi.

Emme koskaan myy henkilötietoja tai käytä niitä suoramarkkinointiin.

Miten antamani henkilötiedot suojataan?

Pääsyoikeuksien hallinnan tavoitteena on minimoida pääsy asiakkaan henkilötietoihin kuitenkin niin, että oikeilla ihmisillä on oikeaan aikaan pääsy oikeaan tietoon ja oikeista syistä. Luurinetin henkilöstöllä on pääsyoikeus asiakkaan henkilötietoihin vain työtehtävien vaatimassa laajuudessa. Kaikki tunnukset ja salasana säilytetään salattuina ja niiden käyttöä valvotaan.

Palvelimet sijaitsevat Suomessa kumppaniemme tiloissa, jotka ovat auditoitu turvallisuuden kannalta. Tiloissa olevat yhteydet ja kriittisimmät verkkokomponentit (esimerkiksi palomuurit) ovat kahdennettuja. Järjestelmien päivitykset hoidetaan säännöllisesti.

Kuinka kauan henkilötietojani säilytetään?

Säilytämme henkilökohtaisia tietojasi seuraavien periaatteiden mukaan:

-Tilaustiedot 10 vuotta, katso kohta "**Asiakastilin luominen**" tai niin kauan kuin asiakas haluaa poistaa tietonsa, katso kohta "**Tietojesi tarkistaminen ja oikeus tulla unohdetuksi**"

-Sähköpostiasiakaspalveluun tulleet yhteydenotot 2 vuotta

-Chat-asiakaspalvelun kautta tulevat yhteydenotot 2 vuotta

-Google Analytics –kävijäseurantatiedot 26 kk

Huomioitavaa on se, että esimerkiksi kirjanpitolaki saattaa jossain kohtaa määritellä tiedoille pidempiä säilytysaikoja. Esimerkiksi kirjanpitolain mukaan tiettyjä tietoja säilytetään niin kauan kuin olemme velvollisia säilyttämään tiedot sovellettavan lain mukaan.

Ostoskorimuistuttaja

Kaupassamme on käytössä niin sanottu ostoskorimuistuttaja, joka kerää ja tallentaa henkilötietoja, vaikka et suorittaisi tilausta loppuun. Ostoskorimuistuttaja kerää asiakkaan ostoskorin sisällön ja asiakkaan syöttämät henkilötiedot ostoskori-sivulla ja tallentaa nämä järjestelmäämme kun olet syöttänyt sähköpostiosoitteesi. Jos et tee tilausta loppuun asti, vaan se jää kesken, ostoskorimuistuttaja lähettää sähköpostilla muistutuksen kesken olevasta ostoskorista. Sähköpostin lähettämisen jälkeen henkilötiedot poistuvat tietokannasta automaattisesti.

Tietojen luovutus

Luurineti joutuu luovuttamaan kerättyjä henkilötietoja eteenpäin, jotta verkkokaupassamme asiointi, maksaminen ja tuotteiden toimitus onnistuisi. Kun teet verkkokaupassamme tilauksen, luovutamme sinusta keräämiämme tietoja seuraaville yhteistyökumppaneille.

Kun maksat tilauksen pankin verkkomaksupainikkeella, PayPalilla, Visa- tai MasterCard-luottokortilla, luovutamme henkilötietoja Paytrailille, koska olemme ulkoistaneet maksutapatarjontamme heille. Paytrail Oyj on suomalainen maksulaitos, jolla on Finanssivalvonnan myöntämä maksulaitostoimilupa. Paytrail osa Nets-perhettä. Nets on Pohjoismaiden johtava maksuratkaisujen, tietopalvelujen ja digitaalisten turvaratkaisujen tarjoaja.

Kun valitset maksutavaksi Jousto lasku tai Jousto osamaksu, luovutamme henkilötietojasi DFC Nordic Oy – yritykselle, joka tarjoaa mahdollisuuden ostaa tuotteita verkkokaupassamme laskulla tai osamaksulla. DFC Nordic Oy on Suomen johtavia verkkokaupan rahoitusratkaisuja, kuluttajaluottoja ja käyttöluottoja sekä saatavienhallintapalveluita tarjoava konserni, jonka joustavia rahoituspalveluita on jo käyttänyt yli 350 000 suomalaista

Luovutamme seuraavat tiedot Paytrailille tai DFC Nordicille:

Etunimi, sukunimi, katuosoite, postitoimipaikka, maa, puhelinnumero ja sähköpostiosoite sekä tiedot tilatuista tuotteista, tiedot valitusta toimitustavasta ja noutopisteestä.

Lisäksi luovutamme henkilötietojasi valintasi mukaan Postille tai Matkahuollolle valitun toimitustavan mukaan.

Luovutamme Postille tai Matkahuollolle seuraavat tiedot:

Etunimi, sukunimi, katuosoite, postitoimipaikka, maa, puhelinnumero ja sähköpostiosoite sekä tiedot valitusta toimitustavasta ja noutopisteestä.

Luovutamme SendinBluelle seuraavat tiedot:

Mikäli olet liittynyt uutiskirjeemme tilaajaksi, luovutetaan tietoja SendinBluelle. SendinBlue on yritys, joka kehittää sähköpostimarkkinointialustaa ja tarjoaa ohjelmiston, jolla markkinointiviestejä voidaan lähettää. Tiedot luovutetaan vain siinä tapauksessa, jos asiakas on päättänyt liittyä postituslistallemme.

Luovutettavat tiedot: Sähköpostiosoite

Luovutamme ZeneDeskille seuraavat tiedot:

ZenDesk vuonna 2008 Tanskassa syntynyt yritys, joka valmistaa erilaisia ohjelmistoja ja yhtiössä työskentelee nykyään yli 2000 työntekijää. Käytämme Chat-asiakaspalvelussamme ZenDeskin valmistamaa ohjelmistoa, joka kerää tietoja seuraavasti.

Asiakkaan syöttämät tiedot, tekstit, kuvat ja äänet. Automaattisesti kerätään mistä asiakas on tullut, kuinka kauan asiakas on ollut sivuilla, mistä sivulta asiakas on tullut, kuinka monta kertaa asiakas on vierailut sivuilla, selaintiedot, alustatiedot, laitetiedot ja IP-osoite.

Luovutamme seuraavat tiedot Googlelle:

Käytössämme on Google Analytics kävijäseurantaohjelma. Google Analytics – kävijäseurantaohjelman avulla tiedämme, mistä meille tulee kävijöitä, millä sivuilla he ovat, kuinka kauan he viiptyvät verkkosivuillamme, mitä selainta he käyttävät, mitä käyttöjärjestelmää he käyttävät jne. Tiedot kerätään anonyymisti ja niitä ei yhdistetä henkilötietoihin.

Luovutukset viranomaisille:

Pidätämme oikeuden luovuttaa henkilötietojasi ja tilaustietojasi viranomaisille, esimerkiksi Poliisille rikosasioissa.

Kaikkien yhteistyökumppaneidemme palvelimet sijaitsevat Suomessa tai EU-alueella, eikä tietoja luovuteta EU-alueen ulkopuolelle.

Asiakastilin luominen

Asiakkaalle luodaan tilauksen teon yhteydessä aina automaattisesti henkilökohtainen asiakastili, jonne tallennetaan kaikki asiakkaan tilaukset ja tilaustiedot. Asiakastililtä asiakas voi tarkistaa, mitä tietoja hänestä on tallennettu. Asiakastilin käyttäjätunnuksena toimii sähköpostiosoite ja ensimmäisen tilauksen jälkeen asiakas saa sähköpostiinsa automaattisesti salasanan. Jatkossa asiakastilille tallentuvat ostotiedot, jotka on tehty samalla sähköpostiosoitteella. Asiakas pystyy kirjautumaan omalle asiakastilille osoitteessa <https://www.luurinetti.fi/kirjaudu> ja tarkistaa, mitä tietoja hänestä on tallennettu. Mikäli haluat poistaa asiakastilin ja kaikki asiakastiliin liittyvät tiedot, katso kohta **”Tietojesi tarkistaminen ja oikeus tulla unohdetuksi”**.

Asiakastililtä voi tarkistaa seuraavat tallennetut tiedot:

-Etunimi, sukunimi, katuosoite, postinumero, postitoimipaikka, puhelinnumero, sähköpostiosoite ja yrityksiltä lisäksi y-tunnuksen ja yrityksen nimen

-Koska tilaukset on tehty ja tiedot ostetuista tuotteista, asiakastililtä on tulostettavissa suoraan kuittikopiot

Asiakastilille ei tallennu seuraavat tiedot

-Mahdolliset yhteydenotot asiakaspalveluumme

Tietojesi tarkistaminen ja oikeus tulla unohdetuksi

Luurinetti vastaa, että tietojasi käsitellään voimassa olevan lainsäädännön mukaan. Luurinetti korjaa, oikaisee, täydentää tai poistaa henkilötietoja asiakkaan pyynnöstä.

- Oikaisemme virheelliset tai epätäydelliset henkilötiedot mahdollisimman pian asiakkaan yhteydenoton jälkeen. Mikäli huomaat virheellisiä tai epätäydellisiä henkilötietoja, ota yhteys rekisterinpitäjään, katso kohta ”**Yhteystiedot**”.

- Voit kerran maksutta kalenterivuoden aikana pyytää nähtäväksi henkilötietosi, jotka olemme tallentaneet (suurin osa tiedoista saatavissa asiakastililtä, katso kohta ”**Asiakastilin luominen**”). Saat samalla tiedon, mitä tietoja olemme sinusta luovuttaneet ja kenelle olemme luovuttaneet, katso kohta ”**Tietojen luovutus**”. Mikäli haluat tarkistaa, mitä tietoja olemme sinusta tallentaneet, toimita vapaamuotoinen allekirjoitettu hakemus rekisterinpitäjälle, katso kohta ”**Yhteystiedot**”.

- Oikeus tulla unohdetuksi. Asiakkaalla on oikeus tulla unohdetuksi, joka tarkoittaa sitä, että poistamme kaikki asiakkaan henkilötiedot järjestelmistämme. Vaikka poistamme järjestelmistämme kaikki tietosi, tietojasi saattaa jäädä säilytettäväksi kirjanpito- ja verolakien noudattamiseksi. Tältä osin poistamme henkilötietosi niiltä osin kuin niiden säilyttäminen ei ole tarpeen lainsäädännön noudattamiseksi. Mikäli haluat tulla unohdetuksi, toimita vapaamuotoinen allekirjoitettu hakemus rekisterinpitäjälle, katso kohta ”**Yhteystiedot**”. Oikeus tulla unohdetuksi –hakemukset käsitellään viivästyksettä viimeistään 14 päivän sisällä, jolloin henkilötiedot poistetaan järjestelmästä. Koska järjestelmästä on olemassa varmuuskopio ja varmuuskopioitua tietoa säilytetään kolme kalenteriviikkoa, poistuvat henkilötietosi varmuuskopioinneista kolmen viikon kuluessa.

Tärkeää! Mikäli haluat tulla unohdetuksi, järjestelmästäme poistuu kaikki henkilötietosi, tiedot tilauksistasi ja yhteydenotot asiakaspalveluumme. Tämä tarkoittaa, että emme pysty hoitamaan mahdollisia takuu- ja virhevastuuasioita, ellei asiakas ole säilyttänyt takuukuuttia. Jos haluat, että poistamme järjestelmästäme henkilötietosi, huolehdi mahdollisia takuu- ja virhevastuuasioita varten huolellisesti kuitenkin säilyttämisestä.

Evästeet

Verkkosivuiltamme käytetään evästeitä, voit tutustua käytäntöihimme erillisessä evästenselonteossamme. Tiedosto löytyy verkkosivuiltamme kohdasta toimitusehdot.

Yhteydenotto Luurinettiin tai tietosuojaviranomaiseen

Jos sinulla on kysyttävää tietosuojaselosteestamme, voit ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme, katso kohta ”**Yhteystiedot**”. Voit myös tehdä valituksen tai ottaa yhteyttä tietosuojaviranomaiseen. Suomen tietosuojaviranomaisen yhteystiedot löytyvät Tietosuojavaltuutetun kotisivuilta: <http://www.tietosuoja.fi/>

Yhteystiedot

Luurinetin asiakaspalvelun yhteystiedot:

Luurinetti | Lukkokuja 6 | 33710 Tampere

Asiakaspalvelumme vastaa sähköposteihin aina nopeasti osoitteessa: info@luurinetti.fi



TIETOSUOJASELOSTE
Julkaistu 19.05.2018, päivitetty 19.05.2018

Tietosuojaselosteen muokkaushistoria

19.05.2018 Tietosuojaseloste julkaistu