

16.6.2020

Elisan tietosuojaperiaatteet

Meille tärkeitä perusarvoja ovat henkilötietojen ja viestinnän luottamuksellisuus sekä asiakkaiden yksityisyyden suojaaminen kaikessa toiminnassamme. Noudatamme asiakkaidemme, työntekijöidemme ja kumppaniemme sekä muiden sidosryhmien henkilötietojen käsittelyssä lainsäädäntöä, viranomaisten määräyksiä sekä hyvää tietojenkäsittelytapaa.

Elisalla noudatamme korkeaa tietosuojan tasoa. Käsittelemme henkilötietojasi vain ennalta määriteltyihin asianmukaisiin tarkoituksiin ja vain silloin, kun se on tarpeen.

Suojaamme palvelumme teknisesti asianmukaisin keinoin ja koulutamme henkilöstöämme säännöllisesti tietojen käsittelyyn liittyvistä periaatteista.

Olemme koostaneet näihin tietosuojaperiaatteisiin keskeisimmät tietosuojaa koskevat periaatteemme, joita noudatamme yksityisyyden suojan ja viestinnän luottamuksellisuuden varmistamiseksi. Nämä tietosuojaperiaatteet koskevat kaikkea palveluihimme liittyvää henkilötietojen käsittelyä.

Tarkistamme tietosuojaperiaatteidemme ajantasaisuuden säännöllisesti ja päivitämme niitä tarvittaessa.



16.6.2020

Viestinnän luottamuksellisuus ja henkilötietojen turvallinen käsittely ovat meille ensiarvoisen tärkeitä

Viestinnän luottamuksellisuus

Tarjoamme käyttöösi laajan joukon erilaisia viestintäpalveluita. Viestien välittämiseksi käsittelemme tietoa viestinnästä ja pidämme huolta viestinnän luottamuksellisuudesta ja yksityisyydestä niin, etteivät ulkopuoliset tiedä viestiesi sisältöä tai olemassaoloa.

Tietojesi suoja

Huomioimme korkean tietosuojan tason kaikessa toiminnassamme: käsittelemme tietoja luottamuksellisesti. Huolehdimme tästä käyttämällä asianmukaista tekniikkaa ja tietoturvaratkaisuja sekä varmistamalla hallinnollisilla keinoilla tietojen luottamuksellisuuden.

Mitä tietoja keräämme?

Miksi keräämme henkilötietojasi?

Sopiaksemme palveluiden toimittamisesta ja muiden sopimusta edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi pyynnöstäsi tarvitsemme sinusta riittävät tiedot. Saatamme tarvita myös henkilötunnuksesi yksilöidäksemme sinut esimerkiksi laskutusta varten. Yhteystietojasi tarvitsemme yhteydenpitoon ja esimerkiksi palveluiden muutoksista tiedottamista varten.

Lisäksi joissakin palveluissamme edellytetään erilaisten tietojen antamista, joiden perusteella voimme yksilöidä ja parantaa palvelua juuri sinulle sopivaksi.

Joissakin palveluissa lainsäädäntö velvoittaa meitä keräämään sinusta riittävät tiedot palvelun toimittamiseksi. Tällainen on esimerkiksi sähköinen tunnistuspalvelu.

Tarjoamme myös palveluita, joiden käyttäminen edellyttää tietojesi antamista.

Palveluidemme luonteen vuoksi henkilötietojen käsittely on oleellinen ja erottamaton osa joidenkin palveluidemme toteuttamista, vaikka itse palvelussa ei käsitelläkään nimeä, henkilötunnusta tai muuta suoraan henkilön yksilöivää tietoa.

Käsiteltävät henkilötiedot

Käsittelemme asianmukaisia ja välttämättömiä henkilötietojasi. Tällaisia tietoja ovat yksilöintitiedot, yhteystiedot, asiakkuuteen liittyvät tiedot ja palveluiden käyttöön liittyvät tiedot.

Esimerkkejä eri palveluissamme käsiteltävistä henkilötiedoista:

- Yhteystiedot, kuten etu- ja sukunimi, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, sosiaalisen median yhteystiedot
- Yksilöinti- ja personointitiedot, kuten henkilötunnus, syntymäaika, mahdollisen palvelun käyttäjän nimi- ja osoitetiedot, asiointikieli tai muut mieltymystiedot
- Bonus- ja etuisuustiedot sekä tiedot näitä kerryttävistä palveluista
- Suoramarkkinointikiellot ja -suostumukset
- Maksutapahtumatiedot



16.6.2020

- Muut antamasi lisätiedot
- Tuotteiden, palveluiden ja liittymien lisätiedot, kuten matkapuhelimen, kiinteän verkon laitteiden tai muiden laitteiden yksilöintitiedot sekä SIM-kortin numero
- Tuotteiden, palveluiden ja liittymien tilaus-, toimitus- ja sopimustiedot sekä palveluiden asiakkuuden alkamis- ja päättymispäivät
- Asiakkuustiedot ja luokitukset, kuten tiedot Elisan tytäryhtiöiden asiakkuuksista ja tiedot Elisan tai sen tytäryhtiöiden asiakasluokituksesta
- Yritys- ja yhteisöasiakkaiden mahdolliset yhteyshenkilö- ja käyttäjätiedot sekä tiedot heidän tehtävistään yrityksessä
- Asiakashistoria, esimerkiksi yhteydenotot, palvelumuutokset tai sosiaalisen median viestintämme
- Puhelu- ja muut tallenteet asiakaspalvelutilanteistamme
- Laskutukseen ja perintään liittyvät tiedot
- Palveluiden käytöstä syntyneet tiedot, kuten puheluiden soittamisesta tai sähköpostien lähettämisestä ja vastaanottamisesta syntyneet tekniset tiedot, tapahtumien alku- ja loppuaika, reititystiedot ja sijaintitiedot
- Asiakastutkimusten vastaukset
- Sähköiset asiointitunnukset, kuten sähköinen asiointitunnus (SATU) tai ElisaID
- Tiedot evästeistä ja kolmannen osapuolen evästeistä sekä muut vastaavat verkkoanalytiikkatiedot

Asioimisesta syntyvät tiedot ja asioimistilanteen tallentaminen

Soittaessasi asiakaspalveluumme, käyttäessäsi muita vuorovaikutteisia palvelukanaviamme, kuten sähköposti- tai chat-palveluitamme, tai ollessamme muutoin sinuun yhteydessä, saattamme nauhoittaa tai muuten tallentaa keskustelumme tapahtumien varmentamiseksi. Säilytämme näitä tallenteita vain tarpeellisen ajan ja huomioimme tietoturvaseikat tallenteiden säilyttämisessä. Tallenteita voidaan käyttää myös henkilökuntamme kouluttamiseen sekä palveluiden laadun varmistamiseen ja kehittämiseen, kuten automaattisten asiakaspalvelurobottien kouluttamiseen.

Käytämme liikkeissämme ja muissa tiloissamme tallentavaa kameravalvontaa valvoaksemme tilojemme, työntekijöidemme ja liikkeissämme asioivien turvallisuutta sekä selvittääksemme mahdollisia poikkeamatilanteita.

Palvelujen käyttämisestä syntyvät tiedot

Käyttäessäsi palveluitamme selaimella, sovelluksella tai erillisellä laitteella (esimerkiksi Oma-Elisa), tallentuu vierailuistasi ja käytöstäsi erilaisia tietoja. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi käyttämäsi IP-osoite, selailutiedot tai evästetiedot (cookiet). Lisäksi keräämme tietojasi käyttämäsi online-palveluiden ja mobiilisovellusten tai palveluita käyttävien laitteiden avulla.

Kun käytät palveluitamme, niiden sisältöön liittyvä käyttö tallentuu. Esimerkiksi tieto katsomistasi Elisa Viihteen kanavista tallentuu palvelun käyttöhistoriaan.

Verkon käytöstä ja viestintäpalveluista syntyvät tiedot sekä sijaintitiedot

Kun käytät viestintäpalveluitamme, kuten selaat verkkoa, lähetät sähköpostia, soitat tai vastaanotat puheluita tai tekstiviestejä, käsittelemme näiden palveluiden toteuttamiseksi tarvittavia tietoja. Näitä tietoja ovat viestinnän toteuttamiseen tarvittavat välttämättömät tiedot.



16.6.2020

Välitystiedot ovat teknisiä tietoja, joista käy ilmi muun muassa viestin lähettäjä, vastaanottaja, viestin koko sekä ajankohta.

Nämä välitystiedot tallentuvat järjestelmiimme, ja niiden käsittely on välttämätöntä viestinnän toteuttamiseksi. Käsittelemme välitystietoja viestintälainsäädännön mukaisesti erityisen luottamuksellisina ja vain laissa sallittuihin tarkoituksiin. Itse viestin sisältö ei ole välitystieto.

Puheluidesi, tekstiviestiesi ja muun viestintäsi sisältö on luottamuksellista. Sitä käsitellään vain viestin välittämiseksi ja ainoastaan niin kauan kuin viestinnän toteuttamiseksi on välttämätöntä.

Tallennamme ja käsittelemme välitys- ja sijaintitietoja viestintälainsäädännön mukaisesti palveluidemme toteuttamista, laskuttamista ja teknistä kehittämistä varten. Tietoja voidaan käsitellä asiakkaan suostumuksella myös markkinointia varten. Käsittelemme näitä tietoja myös väärinkäytös- ja viankorjaustapauksissa, tietoturvan varmistamiseksi, muiden palveluntarjoajien laskutusta varten sekä lakisääteisten velvoitteidemme noudattamiseksi.

Viestintäpalveluiden tarjoaminen edellyttää sijaintitietosi käsittelyä. Sijaintitietoa käsitellään matkaviestinteknologiassa tukiaseman solutiedon tarkkuudella ja kiinteässä tiedonsiirrossa asennusosoitteen tarkkuudella. Tämä tarkkuus vaihtelee metreistä useisiin kilometreihin. Sijaintitiedon käsittely muuhun kuin viestinnän välittämiseen edellyttää etukäteistä suostumustasi. Jos tiedot koskevat alle 15-vuotiasta lasta, käsittely edellyttää lapsen huoltajan etukäteissuostumusta. Sijaintitiedon avulla voidaan parantaa palveluiden ominaisuuksia. Tällöin esimerkiksi tilatessasi taksin puhelimitse, voidaan puhelu yhdistää sijaintisi perusteella lähimmälle palveluntarjoajalle. Sijaintitiedon avulla voimme myös kohdentaa ajankohtaisia tarjouksia.

Hätäpuheluiden yhteydessä tai viranomaisten määräyksestä paikkatieto voidaan luovuttaa ilman suostumustasi.

Säilytämme välitys- ja sijaintitietoja niin kauan kuin se on tarpeellista. Tietoja käsitellään pääsääntöisesti automaattisesti, ja näiden tietojen käsittelyyn osallistuu vain rajoitettu joukko henkilöitä. Joitakin välitystietoja säilytämme viranomaisten tarpeeseen viestintälainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Evästeet eli cookiet ja muut verkkoseurantatekniikat

Nykyaikaiset verkkosivut ja -palvelut pohjautuvat evästeinä (engl. cookies) tunnettuun tekniikkaan, jota käytämme sivustollamme. Evästeet ovat pieniä käyttäjäkohtaisia tekstitiedostoja, jotka tallentuvat verkkoselaimeesi. Palvelin voi myöhemmin lukea selaimeesi asetetun evästeen ja näin selaimesi voidaan tunnistaa aiemmin sivuillamme käyneeksi. Näin saat parhaan mahdollisen käyttökokemuksen sivustoillamme.

Evästeiden avulla voimme kerätä tietoa mm. sivustoillamme vierailevien käyttäjien päätelaitteista, selaimesta sekä kiinnostuksen kohteista. Kerättyä tietoa voidaan käyttää myös analytiikkaan, käyttökokemuksen parantamiseen ja markkinoinnin kohdistamiseen sekä omissa että kumppaniemme mainoksissa. Pyrimme tarjoamaan sinulle kohdennettua sisältöä, jotta käyttökokemuksesi olisi mahdollisimman sujuva.

Käytämme sekä omia että kolmansien osapuolten evästeitä ja muita vastaavia verkkoseurantatekniikoita. Kolmansien osapuolten evästeistä käytämme esimerkiksi DoubleClickin, Facebookin, Google Analyticsin, Salesforcen ja Smartlyn evästeitä ja tekniikoita. Lisätietoja kolmansien osapuolten evästeistä ja muista verkkoseurantatekniikoista saat kyseisten toimijoiden verkkosivuilta.



16.6.2020

Seuraamme lähettämiemme sähköpostiemme toimivuutta ja haluamme varmistaa, että saat meiltä vain sinua kiinnostavaa viestintää. Tästä syystä voimme käyttää evästeitä tai muita seurantatekniikoita myös sähköposteissa. Se tarkoittaa, että voimme seurata, mitä sähköposteja olemme lähettäneet sinulle, ja yhdistää tiedon asiakastietoihisi. Näin soittaessasi asiakaspalveluun ja kysyessäsi esimerkiksi saamastasi tarjouksesta, tietää asiakaspalvelija minkä viestin olet saanut ja mitä tarjouksia sinulle on lähetetty.

Voit kieltää evästeiden käyttämisen selaimesi asetuksista, jolloin menetät mahdollisesti osan käyttökokemuksestasi. Jos kiellät evästeiden käytön, verkkosivumme voivat hidastua tai joidenkin niiden ominaisuuksien käyttö voi estyä. Tällöin myös mahdollisuutemme palveluidemme kehittämiseen käyttömieltyymyksi perusteella vaikeutuu, emmekä myöskään voi tarjota sinulle suunnattuja mainoksia verkkosivuilla.

Yritysassiakkaiden henkilötiedot

Tarjoamme palveluitamme myös yritysasiakkaille. Jos käytössäsi on työnantajasi tai muun organisaation käyttösi tilaama liittymä tai palvelu, saamme sen tarjoamiseksi tarpeen olevat henkilötiedot suoraan työnantajaltasi tai taholta, joka on hankkinut sinulle käyttösi palveluitamme. Tässä yhteydessäsi tietoihisi saatetaan linkittää esimerkiksi yrityksen Y-tunnus tai toimenkuvaasi kuvaavaa tietoa. Suojaamme tietosi kuin ne olisivat itsesi toimittamiasi, mutta emme välttämättä voi varmistua tietojesi ajanmukaisuudesta.

Tehdessämme yritysten välisiä sopimuksia palveluiden tarjoamiseksi tai muun yhteistyön tekemiseksi, käsittelemme asiakasyritystemme henkilöiden yhteystietoja palveluidemme tuottamiseksi ja palveluihimme liittyvän viestinnän toteuttamiseksi. Tällaisia yhteystietoja ovat mm. sopijan tiedot, laskutustiedot, pääkäyttäjien tiedot ja muut yhteyshenkilöiden tiedot.

Käsittelemme yritysten yhteyshenkilötietoja esimerkiksi asiakassuhteen hallinnoimiseksi, yhteydenpidon mahdollistamiseksi sekä palveluidemme markkinoimiseksi. Nämä henkilötiedot on kerätty pääosin kaupparekisteristä ja muista julkisista lähteistä näiden tietosuojaperiaatteiden mukaisesti. Tietoja yhteyshenkilöistä saadaan myös yritykseltä itseltään.

Tarvittaessa voimme yhdistää tietosi muihin meillä sinusta oleviin tietoihin.

Potentiaalisten asiakkaiden tietojen kerääminen esimerkiksi kilpailuissa, webinaareissa ja tilaisuuksissa

Osallistuessasi kilpailuihin ja ilmoittautuessasi esimerkiksi tapahtumiimme tai webinaareihimme, voimme kysyä sinulta yhteystietojasi tai muita henkilötietojasi. Käytämme näitä tietoja kyseisen kilpailun tai tilaisuuden järjestämiseen sekä mahdollisesti ottaaksemme sinuun yhteyttä kertoaksemme lisää tuotteistamme ja palveluistamme. Voimme myös yhdistää näitä tietoja asiakastietoihimme. Kilpailut tai tilaisuudet saattavat olla myös kumppaniemme järjestämiä, jolloin saamme yhteystietosi suoraan heiltä.

Mihin ja miten tietojasi käytämme?

Perusteet tietojen käsittelylle

Hankkiessasi meiltä palvelun, solmimme kanssasi sopimuksen. Sovitun palvelun toteuttamiseksi käsittelemme tarvittavia henkilötietoja, esimerkiksi laskutustietoja.



16.6.2020

Käsitlemme tietojasi silloin, kun meillä on siihen tarve asianmukaisten etujemme toteuttamiseksi (oikeutettu etu). Käsitlemme tällöin tarpeellisia tietoja palveluiden toimivuuden varmistamiseksi (esimerkiksi katkenneiden puheluiden määrän, sijaintisi ja käyttämäsi puhelimen tietojen yhdistäminen), parantamiseksi ja tilastoinniseksi (esimerkiksi suurien käyttäjäjoukkojen liikkeiden ja niiden vaikutuksen tarvitsemien muutosten toteuttaminen ja analysointi) sekä liiketoiminnan kehittämiseksi (esimerkiksi ostohistoriasi perusteella arvioiden tekemistä tulevista varastoon tilattavien tuotteiden tarpeesta). Tällaisessa käsittelyssä käsitlemme tietojasi tyyppillisesti osana suurempaa massaa, emmekä pyri tarkastelemaan juuri sinun tietojasi, jolloin pystymme kehittämään mm. palveluitamme ja liiketoimintaamme oikean ja ajantasaisen tiedon perusteella. Lisäksi voimme tarjota sinulle tietoa sinua mahdollisesti kiinnostavista palveluitamme oikeutetun edun puitteissa. Sinulla on oikeus vastustaa tietojesi käsittelyä oikeutetun edun perusteella. Elisa voi toisaalta kieltäytyä pyynnöstäsi soveltuvan lainsäädännön mukaisesti, mikäli käsittelylle on esimerkiksi huomattavan tärkeä ja perusteltu syy.

Osaa henkilötiedoistasi käsitlemme antamasi suostumuksen perusteella. Tällaista käsittelyä on esimerkiksi verkossa käytettävät evästeet, joilla parannamme palveluiden toimivuutta. Kun käsitlemme tietojasi suostumuksen perusteella, voit peruuttaa suostumuksesi milloin haluat.

Poikkeustilanteissa saatamme käsitellä tietojasi elintärkeiden etujen suojaamiseksi. Tällaiset tilanteet ovat hengenvaaratilanteita, joissa voimme vähentää uhkaa käsittelemällä tarvittavia tietoja. Elintärkeiden etujen suojaamisesta voisi olla kyse esimerkiksi ostajien selvittäminen rekisteristämme silloin, jos myymässämme laitteessa ilmenisi vaarallinen valmistusvika.

Lisäksi käsitlemme henkilötietoja lakisääteisten velvollisuuksien täyttämiseksi. Tällaisia velvoitteita ovat esimerkiksi laskutustietojen säilyttäminen erikseen säädetyn määräajan, tai viestintäpalveluiden liikennöintiin liittyvien tietojen (välitystietojen) tallentaminen viranomaisten käyttöön vakavien rikosten selvittämistä varten.

Henkilötietojesi käsittely osana laajaa ihmisjoukkoa

Palveluiden tuottamisen yhteydessä kertyy paljon tietoa esimerkiksi verkkosivujen toteuttamisen myötä. Tiedon hyödyntäminen on osa nykyaikaista tietoyhteiskuntaa.

Saamme selville paljon tietoja suurten ihmismäärien keskimääräisestä käyttäytymisestä. Tällaista tietoa ovat paitsi matkaviestinten paikkatiedon käyttäminen myös esimerkiksi television katselutavat ja -ajat. Hyödynnämme näitä tietoja paitsi kehittääksemme omia palveluitamme myös mahdollistaaksemme tarkoituksenmukaisen kumppaniemme ja yhteiskunnallisten palveluiden tarjonnan kehittämisen.

Esimerkkejä suurten ihmismäärien tietojen käsittelystä ovat joukkoliikenteen käyttötietojen tai liikenteen sujumisen tarkkailu ja kehittäminen sekä liikkuvuutta kuvaavien tietojen tilastollinen analyysi. Tällaisissa tarkoituksissa yksittäistä henkilöä ei voida tunnistaa käsittelyn lopputuloksesta, mutta tietojen koostamiseksi on käsiteltävä yksittäiseen henkilöön (esimerkiksi matkapuhelimeen) yhdistettävissä olevia tietoja osana tietojoukkoa. Tällainen käsittely perustuu Elisan oikeutettuun etuun, ja sinulla on tietyissä tilanteissa oikeus vastustaa tällaista käsittelyä.

Lisätietoja liikkuvuutta koskevan tiedon käsittelystä, sekä vastustamisoikeudestasi löydät osoitteesta elisa.fi/vastustusoikeus.



16.6.2020

Profilointi

Haluamme räätälöidä ja kehittää palveluitamme, markkinointiamme ja muuta kanssakäymistämme juuri sinulle sopivaksi. Esimerkiksi viihtymispalveluissamme suosittelemme sinua kiinnostavia elokuvia ja tv-sarjoja katseluhistoriasi perusteella.

Voimme kohdistaa sinua kiinnostavien tuotteiden markkinointia suoramarkkinoinnissamme. Markkinointikohderyhmän muodostamiseksi voimme käsitellä esimerkiksi ikääsi, osto- ja maksuhistoriaasi, asuinpaikkaasi, yhteystietojasi, evästietojasi ja muita tietoja ja ulkoisia luokituksia, kuten laskutusosoitteesi postinumeroalueen keskimääräistä talouden kokoa. Hyödynnämme siis profiloinnissa sekä summatason tietoa että suoraan sinuun liittyviä tietoja.

Verkkokaupassamme ja myymälöissämme voidaan käyttää automaattista luotontarkastusta silloin, kun ostat tuotteita tai palveluita luottokaupalla. Joissain tapauksissa kaupan syntyminen saattaa estyä luottohäiriömerkinnän, aikaisemman maksukäyttäytymisen, maksuhistorian pituuden tai suuren luottosumman takia. Olethan tällöin yhteydessä asiakaspalveluumme, jotta pystymme etsimään vaihtoehtoisen ratkaisun asiaan.

Omien tietojesi tarkastaminen

Voit tarkastaa sinua koskevat tiedot OmaElisasta. Palveluiden käytöstä syntyneitä tietoja voit tarkastella suoraan myös palveluiden käyttöliittymistä.

Jos et jostain syystä voi käyttää OmaElisaa tai palveluiden käyttöliittymiä, voit myös asioida liikkeessämme henkilöllisyystodistuksen kanssa asian hoitamiseksi.

Huomaathan, että voit tarkastaa vain omat henkilötietosi. Tämän johdosta tarkastusoikeutta ei voi käyttää esimerkiksi muiden perheenjäsenten tai yritysliittymää käyttävän työntekijän tietojen tarkastamiseen. Viestintäpalveluiden osalta tietojen luottamuksellisuus ja viestintälainsäädännön vaatimukset rajoittavat tietojen paljastamista muille kuin viestinnän osapuolille.

Omien tietojen siirtäminen

Saat halutessasi ladattua itsellesi sen tiedon, mitä olet haltuumme luovuttanut sopimuksen tai suostumuksen perusteella. Useissa palveluissa, kuten tallennustila- tai sähköpostipalvelussa, voit ladata tiedostosi tai osoitekirjasi itsellesi.

Lisätietoja tästä saat OmaElisasta tai palveluista.

Henkilötietojen päivittäminen ja tarkentaminen

Asioidessasi kanssamme kysymme sinulta henkilötietosi. Jos tietosi ovat muuttuneet, pyydämme sinua päivittämään muuttuneet tietosi meille.

Jos havaitset itse virheen omissa tiedoissasi, voit korjata sen ilmoittamalla siitä meille OmaElisassa tai ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme.

Lisäksi päivitämme ja tarkennamme sinua koskevia henkilötietoja myös muista lähteistä. Saatamme esimerkiksi markkinointia varten saada yhteystietosi yhteistyökumppaniltamme. Pyrimme pitämään henkilötietosi täsmällisinä ja ajan tasalla. Tämän vuoksi tarkastamme esimerkiksi osoitetietosi ajantasaisuuden Väestörekisterikeskuksen ja Postin osoitetietojärjestelmistä tai muista julkisista lähteistä.



16.6.2020

Henkilötietojen säilytysaika

Säilytämme henkilötietojasi vain tarpeellisen ajan. Henkilötietojen säilytysaika vaihtelee palvelukohtaisesti ja riippuu tietojen luonteesta.

Kun tietojen säilytysaika on päättynyt, hävitämme henkilötiedot joko poistamalla tai muuttamalla ne nimettömäksi (eli anonymisoimalla kyseiset tiedot). Osaa asiakastiedoistasi käsitelme koko asiakassuhteen ajan. Osaa tiedoista käsitellään myös rajatun ajan asiakassuhteen päättymisen jälkeen esimerkiksi lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseksi tai tietyissä tapauksissa suoramarkkinointitarkoituksiin. Toisaalta palveluiden tuottamisen yhteydessä kerättävien tietojen säilytysaika voi olla hyvinkin lyhyt: esimerkiksi puhelun välittämiseen liittyviä teknisiä tietoja hävitetään jo puhelun aikana. Tiedoista saatetaan säilyttää myös varmuuskopioita tietoturvallisuuden varmistamiseksi. Varmuuskopiot poistetaan varmuuskopiokierron mukaisessa ajassa.

Huomaathan, että Elisan kommentti- tai keskustelupalstoille jättämäsi julkiset kommentit tai muu tuottamasi sisältö saattavat jäädä näkyviin myös sen jälkeen, kun asiakkuutesi Elisaa on päättynyt.

Arvioimme tietojen säilytysaikatarvetta säännöllisesti tekniikan ja käyttötarpeiden kehittyessä.

Markkinointi

Kehitämme ja tuotamme jatkuvasti uusia palveluita vastataksemme asiakkaidemme tarpeisiin muuttuvassa ja kehittyvässä maailmassa. Jotta voisimme kertoa asiakkaillemme palveluitamme, käsittelemme henkilötietoja suoramarkkinointia varten. Saatamme olla yhteydessä sinuun paitsi perinteisesti kirjeitse tai puhelimitse, myös sähköpostitse, tekstiviestitse tai muiden viestintäkanavien avulla.

Voimme olla yhteydessä sinuun myös silloin, kun olet antanut yhteystietosi meille esimerkiksi osallistumalla järjestämäämme kilpailuun tai tapahtumaan.

Mikäli et halua vastaanottaa markkinointiviestintää meiltä, voit ilmoittaa siitä meille esimerkiksi OmaElisan tai asiakaspalvelun kautta.

Voimme käyttää yhteystietojasi (esimerkiksi sähköpostiosoite tai puhelinnumero) tai teknisiä yksilöintitietoja (esimerkiksi cookie) muodostaaksemme sosiaalisen median palveluihin tai verkkopalveluihin kohderyhmän tuotteidemme markkinointia varten. Tällöin varmistamme, että yhteystietojasi ei luovuteta muiden osapuolten käytettäväksi, vaan niitä käsitellään vain Elisan määräämiin tarkoituksiin. Esimerkki tällaisista palveluista on Facebookin Custom Audience.

Kolmansien osapuolien suoramarkkinointi

Voit halutessasi vastaanottaa yhteistyökumppaneidemme tarjouksia ja mainontaa. Jos olet antanut meille luvan hyödyntää esimerkiksi välitys- tai sijaintitietoja markkinoinnin kohdentamisessa, saatat saada ajankohtaisia tarjouksia alueellasi toimivilta palveluntarjoajilta.

Välittäessämme yhteistyökumppanien viestintää sinulle, hoidamme välityksen itse. Emme siis luovuta yhteys- tai muita tietojasi kolmansille osapuolille suoramarkkinointitarkoituksiin. Tällä varmistamme, että suoramarkkinointi vastaa tarpeitasi eikä se häiritse sinua.

Mikäli et halua vastaanottaa markkinointiviestintää yhteistyökumppaneiltamme, voit ilmoittaa siitä meille esimerkiksi OmaElisan tai asiakaspalvelun kautta.



16.6.2020

Henkilötietojen käsittelijät ja luovutukset

Henkilötietojen luovutus

Palveluita tarjotessamme voimme luovuttaa henkilötietojasi tarvittaessa myös alihankkijollemme tai kumppaniteleoperaattoreillemme silloin, kun se on tarpeen esimerkiksi palvelun tuottamiseksi. Tällaisia tarpeita voivat olla esimerkiksi puhelun välittäminen ulkomaille, myös EU:n ulkopuolelle, tai toisen puhelinoperaattorin verkkoon, tai verkon vuokraus toiselle teleoperaattorille.

Käytämme verkkosivuillemme analysointi- ja markkinointitarkoituksiin teknisiä ratkaisuja, joiden toteuttamisen yhteydessä luovutamme henkilötietoa yhteistyökumppaneillemme. Tällöin emme kuitenkaan luovuta sinua yksilöivää henkilötietoa, vaan välitämme pelkät palvelun toteuttamiseksi tarpeen olevat tekniset tiedot, kuten esimerkiksi eväste- eli cookie-tiedot. Evästeiden ja vastaavien ominaisuuksien käyttö on nykyaikaisten verkkosivujen palvelujen toteuttamisessa erittäin tavallista. Voit lukea lisää evästeistämme toisaalta näissä tietosuojaperiaatteissa.

Mobiilivarmennetta tai muita tunnistuspalveluita käyttäessäsi luovutamme tunnistautumistaphtumaan kuuluvat, sinut yksilöivät tiedot tunnistuspalvelua käyttävälle taholle. Tiedot luovutetaan vahvistettuasi henkilöllisyytesi esimerkiksi salaisella tunnusluvulla.

Tuotamme osan palveluistamme yhteistyössä yhteistyökumppanimme kanssa. Näiden palveluiden toteuttamiseksi luovutamme henkilötietojasi palvelua tarjoavalle yhteistyökumppanillemme. Osassa palveluista palvelun käyttäminen edellyttää, että hyväksyt palveluntarjoajan tietosuojaperiaatteet tai -ehdot ennen palvelun käyttämistä. Kolmannet osapuolet käsittelevät tietojasi omiin tarkoituksiinsa itsenäisinä rekisterinpitäjinä omien tietosuojaperiaatteidensa mukaisesti. Ennen henkilötietojen luovutusta varmistamme aina luovutuksen lainmukaisuuden.

Viranomaisten avustaminen

Tietyillä viranomaisilla, kuten Liikenne- ja viestintävirastolla, tietosuojaviranomaisella, poliisilla tai hätäkeskusviranomaisella on rajatuissa tilanteissa oikeus pyytää henkilötietojen luovutusta lakisääteisen toimintansa toteuttamiseksi. Luovutamme henkilötietoja muille viranomaisille tai tahoille vain toimivaltaisen viranomaisen tai tuomioistuimen päätöksellä lain sallimissa rajoissa.

Yhteystietojen julkaisu hakemistopalveluissa ja numeronsiirtopalvelut

Meillä on lakisääteinen velvollisuus luovuttaa puhelinluettelossa julkaistaviksi ilmoitettuja tietoja hakemisto- ja numerotiedotuspalveluiden tarjoajille. Tämän vuoksi luovutamme nimesi, osoitteesi ja puhelinnumerosi valtakunnalliseen tietokantaan, joka luovuttaa tiedot puhelinhakemistojen tai numerotiedustelupalveluiden tarjoajille. Hakemistojen julkaisijat vastaavat itse julkaisemistaan tiedoista.

Sinulla on oikeus kieltää tietojesi julkaiseminen hakemistopalveluissa kokonaan tai osittain. Kiellon voit tehdä OmaElisassa tai ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme. Voit myös kieltää tietojen luovuttamisen kokonaan.

Matkapuhelinnumeron voi siirtää toiselle palveluntarjoajalle. Siirrettävyyden vuoksi luovutamme liittymää koskevia tietoja siirron toteuttavalle yhteistyökumppanillemme.



16.6.2020

Liittymän yksilöivien tietojen välittyminen puhe- ja viestintäpalveluissa

Kun soitat puhelun matkapuhelimella tai lankapuhelimella, välitetään puhelinnumerosi yleensä puhelun vastaanottajalle. Puhelinnumerosi välitetään myös teksti- ja kuvaviestien lähettämisen yhteydessä. Puhelinliittymiimme on saatavissa tunnistuksen estoja. Näistä estoista saat lisätietoja liittymäsi ja puhelimesi käyttöohjeista, sähköisistä kanavista, asiakaspalvelustamme tai myymälöistämme. Estot koskevat ainoastaan puheen siirtopalveluita. Muissa palveluissa numeron näkymistä ei voi estää.

Hätänumeroihin soittaessasi puhelinnumeron näkymistä ei voi estää. Esto ei vaikuta puhelusta järjestelmiimme tallentuviin välitystietoihin.

Verkon viestintäpalveluita käyttäessäsi osa viestintään liittyvistä tiedoistasi välitetään viestinnän toiselle osapuolelle, esimerkiksi verkkosivun palveluntarjoajalle. Tämä on tarpeen palvelun toteuttamiseksi, kuten esimerkiksi viestinnän välittämiseksi tai verkkosivun latautumiseksi. Tyypillisiä välitettäviä tietoja ovat IP-osoitetietosi sekä tieto käyttämästäsi laitteesta. Emme välitä viestintäpalveluiden tarjoajana henkilöllisyyttäsi viestinnän toiselle osapuolelle. Huomaathan kuitenkin, että joissakin tapauksissa palvelua tarjoava viestintäsi toinen osapuoli voi kuitenkin tunnistaa sinut näiden välitettyjen tietojen, kuten IP-osoitteen perusteella. Voit vaikuttaa tietojesi näkymiseen viestinnän toiselle osapuolelle muuttamalla tietokoneesi ja selaimesi yksityisyysasetuksia tai käyttämällä yksityisyyttä lisääviä ohjelmistoja tai -välityspalvelimia.

Alihankkijat ja tietojen käsittely Suomen ulkopuolella

Toteutamme palvelumme pääsääntöisesti paikallisesti. Esimerkiksi puhelua soittaessasi puhelu yhdistyy pääsääntöisesti Suomen sisällä. Puheluun liittyvien tietoteknisten järjestelmien ylläpitopalvelut tai siitä seuraavaan laskutukseen liittyvät palvelut saattavat kuitenkin sijaita Suomen ja EU:n ja ETA:n ulkopuolella.

Käytämme palveluidemme tuottamisessa sekä niihin liittyvissä tukipalveluissa alihankkijoita. Alihankkijoita käyttäessämme varmistamme, että henkilötietoja käsitellessään he noudattavat tietosuojaperiaatteitamme ja käsittelevät tietoja huolellisesti ja luottamuksella. Varmistamme tämän sopimuksilla, alihankkijoiden toiminnan auditoinneilla sekä alihankkijoille tarjoamillamme tietoturvallisilla työvälineillä.

Osa henkilötiedoista käsitellään Suomen tai EU-alueen ulkopuolella. Henkilötietojen käsittely ulkomailla on tarpeen palveluidemme toteuttamiseksi toimintamme laadun parantamiseksi, erityisosaamisen saamiseksi tai toimintamme tehostamiseksi. Osa käsittelystä on Suomessa sijaitsevien tietojen ylläpitämistä ja käsittelyä etähallinnan avulla. Lisäksi joissakin tapauksissa siirrämme henkilötietoa käsiteltäväksi esimerkiksi Etelä-Afrikkaan, Intiaan, Israeliin ja Yhdysvaltoihin alihankkijoidemme käsiteltäväksi. Tällöin varmistamme, että käsittelevä taho toimii tietosuojaperiaatteidemme mukaisesti, huolellisesti ja asianmukaisesti sekä käsittelyn oikeutus varmistetaan soveltuvan tietosuojalainsäädännön edellyttämällä tavalla esimerkiksi käyttäen EU:n komission hyväksymiä mallilausekesopimuksia.

Käsittelemme henkilötietojasi tarvittaessa Elisa Oyj:n ja sen tytäryritysten välillä.

Huolimatta tietojen käsittelijästä tai tietojen sijainnista palvelusi sekä henkilötietojesi suoja toimii yhtäläisesti tarjoamiemme palveluiden kautta.



16.6.2020

Erityishuomioita joistakin palveluistamme

Palvelukohtaiset tietosuojaperiaatteet

Tuotamme lukuisia erilaisia palveluita. Joillakin palveluillamme on erillisiä tietosuojakäytäntöjä, joissa selvennetään kyseisen palvelun yhteydessä tapahtuvaa tietojen käsittelyä. Joissakin itse tuottamissamme tai tytäryritysten palveluissa käsittelemme tietoja tavalla, joita ei ole kuvattu näissä tietosuojaperiaatteissa. Tämän vuoksi tutustuthan palveluiden käyttöönnoton ja käytön jatkamisen yhteydessä niissä mahdollisesti oleviin erityisehtoihin ja niihin tuleviin muutoksiin.

Erillisiä tietosuoja koskevia käytäntöjä on esimerkiksi seuraavissa palveluissa: Elisa Viihde, Epic TV ja Elisa Videran palvelut.

Elisa Tunnus

Tuotamme sinulle maksuttoman Elisa Tunnus -palvelun, joka mahdollistaa käyttämään eri palveluitamme sujuvasti samalla tunnuksella. Koska tunnus yhdistää eri palveluista peräisin olevat tiedot, mahdollistaa se myös palveluiden tietojen säilyttämisen käyttöäsi varten myös yksittäisten palveluiden irtisanomisen jälkeen. Lisäksi Elisa Tunnuksen perusteella voimme lähettää sinulle suoramarkkinointia mahdollisesti sinua kiinnostavista palveluista, vaikka sinulla ei olisi-kaan meiltä muita palveluita käytössä. Voit irtisanoa Elisa Tunnuksen sen käyttöehtojen mukaisesti ilmoittamalla siitä meille palveluiden irtisanomisen yhteydessä.

Tunnistus- ja varmennepalvelut

Myöntäessämme sinulle sähköisiä tunnistusvälineitä tai varmennepalveluita, kuten Mobiilivarmenteen, tunnistamme sinut viranomaisen myöntämästä henkilöllisyyden osoittavasta asiakirjasta tai toisella sähköisellä tunnistusvälineellä. Tallennamme tässä yhteydessä nimesi, henkilötunnuksesi, sähköisen asioitintunnuksesi, tunnistamisessa käytetyn tunnistusasiakirjan yksilölliset tiedot ja tarvittaessa kopion tunnistusasiakirjasta tai sähköisen tunnistustapahtuman. Lisäksi tallennamme SIM-kortin sarjanumeron, varmenteiden voimassaoloajat, julkisten avainten tiivisteet sekä kiistämättömyys-, tunnistus- ja salausvarmenteet sekä muut tunnistuslain edellyttämät tiedot palvelun toteuttamiseksi.

Tunnistuspalvelun tarjoamisen yhteydessä tallennamme nimesi ja henkilötunnuksesi ja välitämme ne eteenpäin taholle, jonka palveluun olet tunnistautunut. Tunnistuspalvelu on esimerkiksi Elisa Tunnistus.

Säilytämme yksittäisen tunnistustapahtuman todentamistietoja viisi vuotta tapahtumahetkestä. Ensitunnistamista koskevat tiedot, varmenteen tietosisältö sekä tieto varmenteen käyttöön liittyvistä estoista säilytetään viisi vuotta asiakassuhteen päättymisestä, jonka jälkeen tiedot hävitetään.

Tekijänoikeussisällön suojaaminen

Tarjotessamme käyttöösi tekijänoikeuden alaista materiaalia, kuten kirja- tai videosisältöjä, saatamme suojata materiaalin kopiosuojaustekniikalla tai vesileimata materiaalin siten, että se on ainoastaan sinun käytettävissäsi tai yhdistettävissä sinuun esimerkiksi käyttäjä- tai asiakas-tunnuksesi kautta. Tällä pyrimme estämään mahdolliset väärinkäytöstilanteet.



16.6.2020

Tietoturva

Tietoturva

Huolehdimme tietoturvasta henkilötietojesi käsittelyssä. Tyypillisesti tietojasi käsitellään omilla palvelinsaleissamme. Valvomme palvelinsalien turvallisuutta ja käytämme asianmukaisia suojauskeinoja tietojen suojaamiseksi. Palvelimissa käytämme asianmukaisia suojauskeinoja, kuten salasanoihin ja muihin turvakeinoihin perustuvaa pääsynhallintaa sekä tietojen teknistä salausta. Tekninen toimintaympäristömme on vahvistettu palomuuereilla ja asianmukaisilla haittaohjelmien torjuntaohjelmistoilla.

Käsittelemme tietojasi pääasiassa muodossa, josta ulkopuolinen ei pysty tunnistamaan sinua henkilönä. Esimerkiksi välittäessämme verkkoliikennettä ei henkilöllisyyttäsi pystytä suoraan tunnistamaan liikenteestä, ellet sitä vastapuolelle ilmaise. Tällä menettelyllä suojaamme viestintäsi luottamuksellisuutta ja estämme tarkoituksettoman henkilötietojesi yhdistämisen.

Tietoturvasta huolehtiminen on jokaisen asia. Kiinnitäthän myös itse huomiota omien laitteidesi tietoturvaan. Saat tästä lisätietoa esimerkiksi osoitteesta elisa.fi/tietoturva.

Tietoturvaloukkausten ja häiriöiden torjuminen

Tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi ryhdymme välttämättömiin toimiin muun muassa estämällä sähköpostiviestien vastaanottamisen, poistamalla virukset ja muut haittaohjelmat viesteistä sekä toteuttamalla muita näihin rinnastettavia välttämättömiä teknisuontoisia toimenpiteitä lainsäädännön sallimissa ja velvoittavissa rajoissa. Tällöin esimerkiksi saastuneiden viestien lähettäminen tai vastaanottaminen voi estyä.

Tietosuojaperiaatteidemme kattavuus, yhteystietomme ja muuta tietoa

Tietosuojaperiaatteiden kattavuus

Nämä tietosuojaperiaatteet koskevat henkilötietojen käsittelyä Elisa Oyj:ssä ja tytäryrityksissämme. Tytäryrityksillä ja yksittäisillä palveluilla voi olla myös näitä periaatteita täydentäviä tai näiden periaatteiden kanssa rinnakkaisia tietosuojaperiaatteita.

Yhteystietomme

OmaElisa (henkilötietojen käsittelyn palvelupiste): omaelisa.fi
Asiakaspalvelu, puh. 010 190 240
Muut yhteystietomme: corporate.elisa.fi/tietoa-elisasta/yhteystiedot

Tietosuojavastaava

Tietosuojavastaava / Elisa Oyj
PL 1
00061 Elisa Oyj

sähköposti: tietosuojavastaava@elisa.fi



16.6.2020

Tietojesi käsittelyyn liittyvät oikeutesi

Sinulla on oikeus vaikuttaa omien tietojesi käsittelyyn.

Sinulla on oikeus tarkastaa, mitä tietoja sinusta käsittelemme. Voit tarkistaa omat tietosi OmaElisasta.

Jos havaitset virheellistä tai vanhentunutta tietoa käsittelemistämme henkilötiedoista, pyydämme sinua korjaamaan tiedot joko itsepalvelulomakkeiden tai asiakaspalvelumme kautta. Ajantasaisten asiakastietojesi avulla voimme tarjota sinulle parasta mahdollista palvelua.

OmaElisassa voit halutessasi peruuttaa antamasi henkilötietojen käsittelyä koskevat suostumukset, kuten markkinointiluvat. Jos suostumus liittyy tietyn palvelun käyttämiseen, voit peruuttaa suostumuksen kyseisessä palvelussa kuvatulla tavalla.

Sinulla on oikeus pyytää sellaisten tietojen poistamista, joiden käsittely ei ole enää tarpeen. Teemme parhaamme poistaaksemme tällaiset tiedot automaattisesti, mutta jos syystä tai toisesta havaitset meidän käsittelevän vanhentuneita tai tarpeettomia tietojasi, voit olla yhteydessä meihin OmaElisan lomakkeella.

Sinulla on oikeus saada itse toimittamasi tiedot itsellesi, jos niiden käsittely perustuu välillämme olevaan sopimukseen tai antamaasi suostumukseen. Voit ladata tiedot itsellesi palveluiden käyttöliittymän kautta tai olla meihin yhteydessä OmaElisassa.

Lisäksi voit pyytää meitä rajoittamaan tietojen käsittelyä tietyissä tilanteissa tai vastustaa niiden käsittelyä. Olemme pyrkineet kuvaamaan näihin tietosuojaperiaatteisiin kaiken käsittelymme avoimesti ja ymmärrettävästi.

Suostumuksen peruuttaminen

Kun käsittelemme tietojasi yksinomaan antamasi luvan perusteella, sinulla on mahdollista peruuttaa se, jos tahtosi muuttuu. Tämä onnistuu kätevimmin käyttämässäsi palvelussa tai OmaElisan kautta. Huomaathan kuitenkin, että ennen luvan peruutusta tapahtuvaan käsittelyyn tällä ei ole vaikutusta.

Valitusoikeus

Olethan yhteydessä meihin, jos haluat reklamoida tai esittää kehitysehdotuksia henkilötietojemme käsittelystä. Löydät yhteystiedot tältä sivulta yhteystieto-kohdasta.

Voit tehdä tietosuojaa tai henkilötietojen käsittelyä koskevan valituksen valvovalle viranomaiselle, kuten Liikenne- ja viestintävirastolle viestintäasioissa tai tietosuojavaltuutetulle muissa henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa.

