

Santasport Chat henkilötietojen käsittely

Tässä tietosuojaselosteessa kerromme, miten käsittelemme henkilötietoja. Tällä selosteella informoimme rekisteröityä (jatkossa Sinua) siitä, miten käsittelemme henkilötietojasi ja mitä oikeuksia Sinulla on ja miten voit käyttää oikeuksiasi. Selosteen sisällöstä, rekisteröidyn oikeuksista jne. on säädetty EUn Tietosuoja-asetuksessa 2016/679.

Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan toimintaa, joita kohdistetaan luonnollisen henkilön esim. Sinun henkilö-tietoihin tai henkilötietoja sisältäviin tietojoukkoihin. Henkilötietojen käsittely voi tapahtua tietojärjestelmissä tai manuaalisesti esim. paperilla tai keskustellen. Henkilötietojen käsittely sisältää mm. tietojen keräämisen, tallentamisen, järjestämisen, säilyttämisen, muokkaamisen, siirtämisen, tietojen yhdistämisen, luovuttamisen, julkaisemisen sekä myös tietojen poistamisen ja hävittämisen.

1. Rekisterinpitäjä ja tietosuojavastaava

Rekisterinpitäjän nimi ja osoite:

Rovaniemen koulutuskuntayhtymä (REDU) -konserni
Korvanranta 50
96300 Rovaniemi

Rekisterinpitäjän tietosuojavastaava

Tietosuojaan ja tähän käsittelytoimintaan olevissa kysymyksissä ole ensisijaisesti yhteydessä kohdassa 2 esitettyyn rekisterin yhteyshenkilöön.

Tarvittaessa voit olla yhteydessä myös REDUn tietosuojavastaavaan. Hänen nimen ja yhteystiedot löydät redu.fi/tietosuojavastaava -sivulta.

2. Käsittelytoiminnosta vastaavat tulosalue, yksikkö tai yhtiö

Santasport.fi -verkkosivut ovat Santasport Lapin Urheiluopisto -tulosalueen ja Santasport Finland Oy:n yhteiset ja niiden ylläpitämisestä vastaavat niiden viestintä yhdessä.

Vastuullinen johtaja REDU-konserni

Kuntayhtymän johtaja	Niemelä-Pentti Saija
Sähköposti	saija.niemela-pentti@redu.fi
Puh.	0400 488 881

Santasport Lapin Urheiluopisto

Tulosaluejohtaja/rehtori	Hannola Heikki
Sähköposti	heikki.hannola@santasport.fi
Puh.	040 5761001

Santasport Finland Oy

Toimitusjohtaja	Salmela Ella
Sähköposti	ella.salmela@santasport.fi
Puh.	040 541 9309

Käsittelytoiminnon tai rekisterin yhteyshenkilö

markkinointi- ja viestintäsuunnittelija	Siirtola Minna
Sähköposti	minna.siirtola@santasport.fi
Puh.	040 710 6359

Käsittelytoiminnon tiedot

Käsittelytoiminnon nimi

Santasport Chat henkilötietojen käsittely.

Käsittelyssä käytettävän rekisterin tai tietovarannon nimi

Santasport.fi verkkosivujen Chat -palvelu

Käsittelyn tarkoitus

Santasport verkkosivujen asiakkaiden neuvonta ja ohjaus.

Käsittelyn oikeusperuste

Käsittely perustuu suostumukseen, jonka henkilö antaa chat-botin yhteydenottolomakkeella erikseen. Tietojen tallennus alkaa vasta, mikäli asiakas päätyy botin ohjaamana polulle, jonka yhteydessä kysytään tietoja yhteydenottoa varten. Mikäli yhteydenoton perusteella ostetaan tai tilataan palveluja, käsittely perustuu syntyneeseen asiakassuhteeseen.

- **Suostumuksen antaminen**

Yhteydenottolomakkeessa on ilmaistu nämä käyttöehdot, jotka hyväksytään kirjoittamalla nimi- sekä yhteystiedot.

- **Suostumustietojen säilyttäminen**

Suostumustieto on todennettavissa asiakkaan yhteydenoton olemassa olevasta tietueesta Leadoon palvelussa.

- **Suostumuksen peruminen ja tietojen hävittäminen**

Suostumuksen voi perua lähettämällä pyynnön käsittelytoiminnon yhteyshenkilölle tai tietosuojavastaavalle. Käsittelytoiminnon yhteyshenkilö huolehtii tietueen poistamisesta Leadoon palvelusta.

Henkilötietojen säilytysaika

3 vuotta, jonka jälkeen automaattinen poisto

3. Rekisteröidyt**Käsittelytoiminnossa käsitellään seuraavien henkilöryhmien tietoja:**

Santasportin verkkosivuilla vierailevat henkilöt, jotka haluavat lisätietoa Santasportin palveluista chat-palvelun kautta.

4. Käsiteltävät henkilötiedot, niiden lähteet ja siirto

Alla olevassa taulukossa on esitetty käsiteltävät henkilötiedot tai henkilötietoryhmät, mistä se on saatu eli henkilötiedon lähde sekä mihin se mahdollisesti siirretään eli henkilötiedon siirron kohde. Taulukko kuvaa yleisellä tasolla käsittelytoiminnon henkilötietojen tietovirran.

5.1 Asiakkaan tiedot

Henkilötieto tai henkilötietoryhmä	Henkilötiedon lähde	Henkilötiedon siirron kohde
Nimi (* Sähköpostiosoite (* Puhelinnumero (*	Asiakas (verkkosivujen vierailija)	Ei siirretä **
Yritys (*	Asiakas (verkkosivujen vierailija)	Yritysassiakkaiden asiakastietojen ylläpito ja hallinta / Pipedrive
Keskusteluhistoria (*	Asiakas ja Santasportin asiakaspalvelija tai botti	Ei siirretä **
Santasport asiakaspalvelijan nimi	Järjestelmän lokitieto	Ei siirretä **

*) Yrityskontaktien liidien henkilötiedot siirretään käsittelytoimintoon Yritysassiakkaiden asiakastietojen ylläpito ja hallinta / Pipedrive.

***) Liidin tiedot siirretään (lähetetään) aihepiirin perusteella sähköpostitse joko CMS-klubin ja Crossfitin asiakasneuvojalle, ryhmäliikuntavastaavalle, Seikkailupuisto Huiman ohjauspalveluille, opintosihteerille, hyvinvointivalmentajalle tai myynnille, jotka jatkavat asiakkaan kanssa asian käsittelyä sähköpostitse.

5.2 Asiakaspalvelijan tiedot

Santasport Chat tallentaa tietoja myös Santasportin henkilökunnasta, kun he vastaavat kysymyksiin tai käyvät keskustelua chat-palvelussa.

Henkilötieto tai henkilötietoryhmä	Henkilötiedon lähde	Henkilötiedon siirron kohde
Santasport asiakaspalvelijan nimi ja kirjautumistiedot	Asiakaspalvelija kirjautuessaan palveluun	Ei siirretä
Keskusteluhistoria	Asiakas ja Santasportin asiakaspalvelija tai botti	Ei siirretä
Tilastotiedot mm asiakaspalvelijan vastausten/keskustelujen määristä	Järjestelmän lokitiedot	Ei siirretä

5. Henkilötietojen luovutus ja julkaiseminen

Henkilötietojen luovutus

Chat-palvelun tietoja luovutetaan vain toimivaltaiselle viranomaiselle esim. poliisille lakisääteisen tietopyynnön perusteella.

Henkilötietojen siirto EU:n alueen ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä EU-alueen ulkopuolelle.

Yritystunnistuksen (Clearbit) IP-tiedot lähetetään EU:n ulkopuolelle. Pelkkä IP-osoite-tieto ei ole henkilötietoa. Kaikki yksityishenkilöihin liittyvä data sijaitsee EU:n sisällä, Irlannissa. Lisätietoa Leadoon GDPR-selosteessa englanniksi:

<https://leadoo.com/data-protection-and-gdpr/>

Henkilötietojen julkaisu

Henkilötietoja ei julkaista.

6. Tietojärjestelmät, tietoturva ja manuaalinen henkilötietojen käsittely

Tietojärjestelmät ja/tai tietovarannot, joita käytetään käsittelytoiminnossa:

Leadoo -chat-palvelu, sähköposti

Tietojärjestelmissä ja/tai tietovarannoissa henkilötietojen käsittelyssä varmistetaan tietoturva seuraavasti:

Santasport Chat-palvelu käyttää suojattua verkkoyhteyttä. Leadoo-palvelun hallinta/vastaussivustolle pääsy on rajattu käyttäjätunnuksin ja salasanoin. Sähköpostiin pääsy on rajattu käyttäjätunnuksin sekä salasanoin.

Manuaalinen henkilötietojen käsittely tai asiakirjat, joita käytetään henkilötietojen käsittelyssä:

Palvelun kysymyksistä ja vastauksista tehdyt anonyymit tilastot.

Manuaalisessa käsittelyssä tietoturva varmistetaan seuraavasti:

Käsitellään vain anonyymejä tietoja (ei henkilötietoja).

7. Rekisteröidyn oikeudet ja niiden käyttäminen

Tietosuoja-asetuksen mukaan rekisteröitynä Sinulla on alla luetellut oikeudet.

1. **Saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä**
> Tiedot henkilötietojesi käsittelytoimista löydät tässä tietosuojaselosteesta.
2. **Saada pääsy tietoihin**
3. **Oikaista tietoja**
4. **Poistaa tiedot ja tulla unohdetuksi**
5. **Rajoittaa tietojen käsittelyä**
6. **Siirtää tiedot järjestelmästä toiseen**
7. **Vastustaa tietojen käsittelyä**
8. **Olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi.**

Lisätietoa näistä oikeuksista ja miten voit käyttää näitä oikeuksia löydät:
[redu.fi/tietosuoja/rekisteroidyn-oikeudet](https://www.redu.fi/tietosuoja/rekisteroidyn-oikeudet) -sivulta.

8. Jakelu

Kaikki Rovaniemen koulutuskuntayhtymän alkuperäiset tietosuojaselosteet tallennetaan ROKKI-intraan tietosuojaselosteet -tiedostokirjastoon. Tämän lisäksi selosteiden kopiot ovat saatavilla:

REDUn verkkosivut www.redu.fi/tietosuojaselosteet -sivulla