

ES-Hoiva - tietosuojaseloste



Laadukkaasti läsnä

# Sisältö

- Yleistä
- Rekisterinpitäjä ja sen yhteystiedot
- Mitä tietoja minusta voidaan kerätä?
- Mihin henkilötietojani käytetään?
- Miten tietojani säilytetään ja suojataan?
- Kuka käsittelee henkilötietojani?
- Kuinka kauan tietojani säilytetään?
- Millaisia oikeuksia minulla on?
- Kuinka saan järjestelmään itsestäni tallennetut tiedot?
- Miten voin vaikuttaa tietojeni käyttöön?
- Luovutetaanko henkilötietojani kolmansille osapuolille?
- Käytetäänkö kaupan sivuilla evästeitä ja mitä ne ovat?
- Voidaanko tätä tietosuojaselostetta muuttaa?
- Mihin voin ottaa yhteyttä?

# Yleistä

EU:n uusi tietosuoja-asetus GDPR astui voimaan 25. toukokuuta 2018, jonka jälkeen se korvaa nykyisen henkilötietolainsäädännön. Keräämme vain sellaisia tietoja, joilla on selkeä tarkoitus yrityksen toiminnan puitteissa. GDPR-tietosuoja-asetus lisää asiakastietojen käsittelyn läpinäkyvyyttä ja antaa asiakkaalle tietoa siitä, miten hän voi vaikuttaa hänestä kerättävään tietoon ja sen käsittelyyn.

ES-Hoiva on sitoutunut suojaamaan asiakkaidensa yksityisyyttä ja tarjoaa mahdollisuuden vaikuttaa tietojen käsittelyyn. Tietojen käsittelyyn voi vaikuttaa ottamalla henkilökohtaisesti yhteyttä tai yhteisymmärryksessä asiakkaan omaisen kanssa. Hyväksyntä tapahtuu allekirjoittamalla palvelusopimus ja -suunnitelma. Keräämämme tiedot voidaan jakaa asiakkaan antamiin, palveluiden käytössä havainnoituihin sekä asiakaspalautteen avulla johdettuihin tietoihin.

Käytämme tietoja:

- Selkeän, turvallisen ja luotettavan palvelun toimittamiseen
- Hyvän, mahdollisimman henkilökohtaisen, tavoitteellisen ja hyvinvointia tukevan asiakaskokemuksen tarjoamiseen
- Palvelu-/tuote-/tapahtumasuosittelujen ja markkinoinnin parantamiseen
- Asiakaspalvelun ja toiminnan kehittämiseen
- Uusiasiakas hankintaan

## Rekisterinpitäjä ja sen yhteystiedot

Käsiteltävien henkilötietojen rekisterinpitäjänä toimii:

ES-Hoiva, Pengerkatu 28 C 68, 00500 Helsinki

Tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä voit kysyä lisää sähköpostilla tai puhelimitse: [info@eshoiva.fi](mailto:info@eshoiva.fi) tai 044 980 1473

# Mitä tietoja minusta voidaan kerätä?

## Käyttäjän itsensä antamat tai henkilön tunnistavat tiedot

- Tunnistamistiedot, kuten nimi ja syntymäaika asiakkaan tunnistamiseksi palvelusopimusta tehtäessä
- Palveluntarpeeseen ja talouden kokoon liittyvät tiedot
- Yhteystiedot, kuten osoite, ovikoodi, sähköpostiosoite ja puhelinnumero
- Laskutustiedot, tilinumerotiedot mahdollisten liिकासuoritusten palautusta varten
- Yhteydenottolomakkeen kautta kerätyt yhteystiedot: nimi, sähköposti, puhelinnumero, viestin sisältö

## Palvelujen tuottamisessa havainnoidut ja asiakaspalautteen kautta saadut tiedot

- Tilaushistoria, mm. tilatut palvelut, tuotteet ja niiden hintatiedot
- Toimitustiedot, kuten valittu laskun toimitustapa ja laskutusosoite
- Asiakaspalautteet ja asiakkaan suostumuksella asiakaspalautteen julkaiseminen yrityksen verkkosivuilla
- Käyntien jälkeen kirjattavat asiakasraportit turvallisen ja luotettavan palveluntuottamisen takaamiseksi

## Palveluista kyselleiden nimi, puhelinnumero ja osoite kerätään mahdollista yhteydenottoa varten

Tietojen pääasiallinen lähde on käyttäjä itse, minkä lisäksi saatamme saada lisätietoja omaisilta ja yhteistyökumppaneiltamme. Tietojen luovuttamisen ja pyytämisen pohjana toimii tietojenluovutuslomake, jonka jokainen asiakkaamme on täyttänyt. Kolmansilta osapuolilta saamistamme henkilötiedoista ilmoitamme tietosuoja-asetuksen määräysten mukaisesti ensimmäisessä yhteydenotossa asiakkaaseen tai viimeistään kuukauden sisällä henkilötietojen vastaanotosta.

# Mihin henkilötietojani käytetään?

- Asiakkuuden ylläpitämiseen
- Asiakaskäyntien varausten tekoon, palveluiden tuottamiseen, laskutuksen käsittelyyn ja asiakassopimusten tietojen käsittelyyn ja arkistointiin
- ES-Hoivan toiminnan ja palveluiden kehittämiseen
- Asiakaskokemuksen parantamiseen
- Analytiikkaan ja tilastollisiin tarkoituksiin
- Henkilökohtaisemman kohdennetun sisällön ja markkinoinnin tuottamiseen
- Väärinkäytösten estämiseen
- Paremman asiakaspalvelun tarjoamiseen

Tietoja käsitellään asiakkaan ja ES-Hoivan väliseen asiakassuhteeseen, sopimukseen, sivuston käyttöön, asiakkaan erilliseen nimenomaiseen suostumukseen tai lainsäädännön velvoitteisiin perustuen.

# Miten tietojani säilytetään ja suojataan?

Kaikki henkilötiedot ovat suojattu asiattomalta pääsylvä ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelemiseltä. ES-Hoiva säilyttää asiakastietoja Helsingissä.

Asiakasrekisterit säilytetään toistaiseksi manuaalisesti lukittavassa kaapissa. Yrityksen kasvaessa tulee asiakaspalvelujärjestelmän hankkiminen ajankohtaiseksi.

Paperisia, asiakkaiden tietoja sisältäviä dokumentteja säilytetään työhuoneen lukollisessa kaapissa. Henkilötietojen käsittelyssä on huomioitu 25.5.2018 alkaen sovellettavan EU:n tietosuojasetuksen vaatimukset. Kaikkea pääsyä henkilötietoon valvotaan hyvien käytäntöjen mukaisesti.

## **Kuka käsittelee henkilötietojani?**

Tietojen käsittelystä vastuussa oleva yritys:

ES-Hoiva (Y-tunnus 3171363-6)  
Pengerkatu 29 C 68  
00500 Helsinki

## **Kuinka kauan tietojani säilytetään?**

Säilytämme henkilökohtaisia tietojasi palveluntuottamisen kannalta tarvittavan ajan, jotta voimme täyttää tässä selosteessa kuvatut käyttötarkoitukset. Lisäksi joitain tietoja voidaan säilyttää kauemmin niiltä osin kuin se on tarpeen laissa asetettujen velvollisuuksien, kuten kirjanpitoa ja kuluttajakauppaa koskevien vastuiden, toteuttamiseksi ja niiden asianmukaisen toteuttamisen osoittamiseksi.

Asiakkaan pyynnöstä häntä koskeva henkilötieto voidaan poistaa tai anonymisoida. Poisto ja anonymisointi-toimenpide on peruuttamaton, emmekä voi palauttaa poistettuja asiakasprofiiileja.

Osalle tietoa lainsäädäntö asettaa velvoitteita tiedon pidempiaikaiselle tallentamiselle, mm. seuraaviin tarkoituksiin:

- Kirjanpitolaki määrittelee tiedolle pidempiä säilytysaikoja riippumatta siitä sisältääkö aineisto henkilötietoja tai ei
- Kuluttajakauppa koskevien vastuiden täyttäminen
- Riittävien varmuuskopioiden ottaminen asiakastietojen tietokannoista ja järjestelmistä tietojen turvaamiseksi, palvelun laadukkaan tuottamisen kannalta, virhetilanteiden korjaamiseksi ja tietoturvan sekä jatkuvuuden varmentamiseksi

## Millaisia oikeuksia minulla on?

Asiakkaana sinulla on oikeus:

- Saada pääsy itseäsi koskeviin henkilötietoihin, mukaan lukien oikeus saada jäljennös sinua koskevista henkilötiedoista
- Pyytää itseäsi koskevien henkilötietojen oikaisemista tai poistamista siltä osin, kuin se on lain tai yrityksen liiketoiminnan kannalta mahdollista
- Tietyin edellytyksin pyytää käsittelyn rajoittamista tai vastustaa henkilötietojen käsittelyä siltä osin kuin se on lain tai yrityksen liiketoiminnan kannalta mahdollista

Lisäksi, jos käsittely perustuu erilliseen suostumukseen, sinulla on oikeus peruuttaa suostumuksesi milloin tahansa.

Huomaathan, ettei tämä vaikuta ennen suostumuksen peruuttamista suoritettuun tietojen käsittelyyn lainmukaisuuteen.

Voit tehdä oikeuksiesi käyttämistä koskevan pyynnön ottamalla yhteyttä sähköpostitse [info@eshoiva.fi](mailto:info@eshoiva.fi) tai soittamalla 044 980 1473. Pynnön tulee olla riittävällä tavalla yksilöity, jotta voimme todentaa henkilöllisyytesi. Ilmoitamme sinulle, mikäli emme joiltain osin pysty toteuttamaan pyyntöäsi, kuten poistamaan kaikkia tietoja, joiden säilyttämiseen meillä on lakisääteinen velvollisuus tai oikeus. Jos huomaat, että käsittelyssä on puutteita tai se on lainvastaista, sinulla on oikeus tehdä asiasta valitus tietosuojaviranomaiselle.

## **Kuinka saan järjestelmään itseäni tallennetut tiedot?**

Voit pyytää ES-Hoivan järjestelmiin tallennettuja omia tietojasi ottamalla yhteyttä sähköpostilla: [info@eshoiva.fi](mailto:info@eshoiva.fi). Lisäksi "Mitä tietoja minusta voidaan kerätä?"- kappaleen alta löydät tarkempaa tietoa tallentamastamme henkilötiedosta.

## **Miten voin vaikuttaa tietojeni käyttöön?**

ES-Hoiva on sitoutunut tarjoamaan asiakkailleen mahdollisuuksia vaikuttaa tietojensa käsittelyyn. Voit itse päättää sinulle kohdistetusta markkinoinnista, lisäarvopalveluista ja ottaa tai olla ottamatta vastaan erilaisia markkinointiviestejä. Kehitämme palveluamme jatkuvasti, joten toimintoja voidaan lisätä, muuttaa tai poistaa. Asiakas voi myös koska tahansa lopettaa asiakkuutensa sopimukseen kirjatun irtisanomisajan puitteissa ja pyytää tallennettujen tietojen poistamista. Tiedot voidaan poistaa siltä osin, kuin se on lakisääteisesti mahdollista tai ES-Hoivalla ei ole enää oikeutta pitää tietoja poistopyynnön jälkeen.

**Huom! Joissain tapauksissa kaikkea tietoa ei voida poistaa ja lainsäädäntö voi vaatia säilyttämään osan asiakkaaseen liittyvästä tiedosta.**



# Luovutetaanko tietojani kolmansille osapuolille?

Voimme luovuttaa joitakin välttämättömiä tietoja kolmansille osapuolille toimituksen tai palvelun takaamiseksi sekä markkinointia varten. Perustietosi (nimi, osoite, palvelun sisältö ja laskun suuruus) välittyvät myös laskutusohjelmaan, jonka kautta ES-Hoiva hoitaa asiakkaidensa laskutuksen. Käytämme asiakastietoja kolmansien osapuolten kanssa myös analytiikka- ja personointitarkoituksiin. Tarvittaessa luovutamme tietoja myös viranomaisille. Informoimme tietopyynnöistä aina myös asiakasta, jos se on lain puitteissa sallittua.

Välitämme tietoja seuraaville kolmansille osapuolille:

- Perintäyhtiölle, laskujen erääntyessä ja siirtyessä perintään
- Alihankintana käytettävälle yritykselle tietoja siltä osin kuin se on välttämätöntä
- Asiakkaan suostumuksella omaisille ja velvollisuuden ja oikeuden puitteissa viranomaisille, esimerkiksi sosiaalihuoltoon siltä osin, kun asiakas on tietojenluovutuslomakkeessa sallinut

Hyödynnämme Google Analyticsia, Google AdWordsia, Google My Businessia, Google kalenteria ja Google ES-Hoiva-verkkosivun sähköpostia sivustomme käyttöön sekä myyntiin liittyvässä analytiikassa. Googlelle lähetettävä tieto on anonymisoitua.

Facebook- ja LinkedIn-mainonnassa ja julkaisuissa voimme aktivoida julkaisuihin reagoineita henkilöitä siirtymään eshoiva.fi-verkkosivustolle heidän tykättyään ko. sosiaalisen median tileistä/julkaisuista tai sen jälkeen, kun heille on tavalla tai toisella markkinoitu ES-Hoivan palveluita.

Arvontojen ja kilpailujen voittajille ilmoitetaan sosiaalisen median kanavissa henkilökohtaisella viestillä voitosta ja siellä voidaan kerätä voittajan nimi- ja osoitetiedot. Kyseisiä tietoja ei kirjata järjestelmiin.

Toiminnassamme käytämme viestimiseen myös WhatsApp-sovellusta. Sovellusta voidaan käyttää omaisten ja asiakkaiden kanssa tavallisten arkipäiväisten asioista viestimiseen, jotka eivät sisällä sellaisia henkilökohtaisia tietoja, joista asiakas voitaisiin tunnistaa. Lähettämällä viestin tai vastaamalla viestiin, lähettäjä hyväksyy tietojen vaihdon sovelluksen kautta. Laitteet, joilla sovellusta käytämme, on salasanoin suojattuja, eikä niihin ole pääsyä muilla kuin viestin vastaanottajalla.

## **Voidaanko tätä tietosuojaselostetta muuttaa?**

Palveluiden kehityksen ja lainsäädännön muutosten johdosta pidätämme oikeuden muuttaa tietosuojaselostetta. Merkittävistä muutoksista tietosuojaselosteeseen ilmoitetaan rekisteröityneille asiakkaille ehtojen päivityksen yhteydessä

## **Mihin voin ottaa yhteyttä?**

Voit ottaa yhteyttä yksityisyyteen, tietojen käsittelyyn ja tietosuojaselosteeseen liittyvissä kysymyksissä sähköpostilla tai puhelimitse: [info@eshoiva.fi](mailto:info@eshoiva.fi), 044 980 1473.