

Rekisteri- ja tietosuojaseloste

Tämä on A-Lottex Oy:n henkilötietolain (10 ja 24 §) ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukainen rekisteri- ja tietosuojaseloste. Laadittu 24.5.2018, päivitetty 18.11.2019.

1. Rekisterinpitäjä

A-Lottex Oy, Valimotie 10, 00380 Helsinki
Puh. 010 328 3000

2. Rekisteristä vastaava yhteyshenkilö

Peter Böckelman, talous@unelma-arpa.fi, 010 328 3000

3. Rekisterin nimi

A-Lottex Oy:n asiakas- ja puhelintallenteidenrekisteri

4. Oikeusperuste ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukainen oikeusperuste henkilötietojen käsittelylle on sopimus, jossa rekisteröity on osapuolena. Lisäksi tietojen käsittelyn perusteena on A-Lottex Oy:n oikeutettu etu.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on A-Lottex Oy:n liiketoiminta, asiakassuhteen hoito, hallinnolliset toimenpiteet, markkinointi, helppokäyttöisen palvelun toimittaminen, hyvän asiakaskokemuksen tarjoaminen ja verkkokaupan kehittäminen ja muut kehityskohteet.

A-Lottex Oy tallentaa puhelinmyyntitapahtuman puhelut todentaakseen tarvittaessa puhelun sisällön. Tallenteita käytetään asiakkaan ja A-Lottex Oy:n oikeuksien ja oikeusturvan varmentamiseksi. Tallenteita voidaan hyödyntää myös sisäisessä koulutuksessa asiakaspalvelun laadun parantamiseksi ja kehittämiseksi.

Tietoja ei käytetä automatisoituun päätöksentekoon.

4.1 Asiakaspalvelu

- Hoitaaksemme asiakassuhdetta, esimerkiksi jotta voimme pitää sinua ajan tasalla päivityksistä
- Varmistaaksemme oikeuden peruuttamisoikeudesta, reklamaatiosta ja takuusta
- Varmistaaksemme hyvää ja sujuvaa asiakaspalvelua

4.2 Hallinnolliset toimenpiteet

- Jotta voimme vahvistaa sinun identiteettiäsi, henkilö- ja yhteystietojasi ja päivittääksemme näitä
- Jotta voimme käsitellä maksutapahtumiasi
- Analysoinnissa, esimerkiksi virhe haussa, datan analysoinnissa tai tilastollisissa tarkoituksissa
- Noudattaaksemme lakia, esimerkiksi toimenpiteitä rahanpesua vastaan ja kirjanpitolaki jne.
- Jotta voimme kommunikoida kanssasi, ja jotta voimme käsitellä ja tarjota palvelujamme sopimuksesi mukaisesti ja jotta voimme viestiittää muutoksista ehdoissa jne

- Estääksemme väärinkäyttöä ja luvaton käyttöä
- Jos haet meille töihin käsittelemme henkilötietojasi jotta voimme arvioida jos sovellut hakemaasi työtehtävään ja olemme yhteydessä sinuun. Jos muulla tavalla olet tekemisessä toiminnassamme henkilötietojasi voi esiintyä pöytäkirjoissa, muistioissa tai laskukäsittelyssä

4.3 Markkinointi

- Jotta pystymme parantamaan ja kehittämään palvelujamme
- Jotta voimme markkinoida tuotteitamme, palvelujamme ja muita sinulle olennaisia tarjouksia suoraan esimerkiksi kirjeitse, puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostilla. Jossakin tapauksessa voimme myös koota tilastoja analysointitarkoitukseen. Asiakastiedon valikointi ja profilointi tehdään jotta voimme luoda mahdollisimman hyvän ja sujuvan asiakaselämyksen.
- Jotta voimme viestittää uutisia, tarjouksia, tapahtumia ja muita olennaisia tietoja digitaalisesti

4.4 ASML kieltopalvelu ("Robinson-palvelu")

Tarkistamme jos puhelinnumerosi löytyy Robinson rekisteristä ennen kuin otamme yhteyttä sinuun. Jos puhelinnumerosi on Robinson rekisterissä voimme kuitenkin olla yhteydessä sinuun jos olet meidän asiakas. Voimme myös olla yhteydessä sinuun jos olet jättänyt yhteystietosi meille.

4.5 Linkit mahdollisiin muihin internetosoitteisiin

Internetsivustollamme voi esiintyä linkkejä muihin kuin omiin internetsivustoihimme. Kyseiset linkit löytyvät helpottaaksemme sinun tiedonhakuasi, mutta A-Lottex Oy:llä ei ole hallintaa ulkoisille sivustoille joihin viittaamme. Siksi emme ole vastuussa ulkoisten sivustojen henkilötietokäsittelystä, tai mahdollisista vahingoista näiden linkkien käytöstä.

5. Rekisterin tietosisältö

Jotta A-Lottex Oy voi suorittaa velvoitteitaan ja hallinnoida asikkaitamme voittotilejä oikealla ja turvallisella tavalla, henkilötiedot tallentuvat kolme vuotta viimeisestä voitto- tai arpalähetyksestä, tai jos viimeisestä voittoarvotransaktiosta on kulunut kolme vuotta (ja kun voittotilin arvo on 0 euroa). Tämän jälkeen henkilötiedot poistetaan. Viranomaislainsäädännön takia osa henkilötiedoista joudutaan säilyttämään jopa seitsemän vuotta.

Yhteistyökumppaneiden kanssa suoritettujen markkinointitoimenpiteiden kautta kerätyt henkilötiedot tallennetaan sovitun sopimusjakson ajaksi sekä 6 kuukautta kyseisen tuotteen/palvelun päättymisen jälkeen.

Rekisteriin tallennettavia tietoja ovat

- **Asiakastiedot:** nimi, osoitetiedot, puhelinnumerot, sähköpostiosoite, tarjonnanestotiedot, perintätiedot, sukupuoli, laskutustiedot, henkilötunnus, äidinkieli, status (esim. kuollut, holhouksessa, alaikäinen), yhteisö/seura
- **Asiakaspalautetiedot:** arvonta- ja kilpailuvastaukset, asiakaskyselypalaute, kuluttajan suostumuksella saadut muut tiedot.
- **Tilautustiedot:** tilaajatiedot, tuotetiedot, hintatiedot, myyjätiedot, laskutus- ja perintätiedot, toimitustiedot, peruutustiedot, palautustiedot, reklamaatiotiedot.
- **Arparekisteröinnit ja voittoarvon lunastukset:** rekisteröidyt arvat, rekisteröidyt voittoarvot, lunastetut voittoarvot, lunastetut voitot, ja muut arparekisteröintiin ja voittoarvojen lunastuksiin liittyvät tiedot
- **Muut kuluttajan suostumuksella kerätyt tiedot**
- **Lupatiedot:** asiakkaan kielto/lupa markkinointiin
- **Myyntinauha:** Telemarkkinoinnin ja asiakaspalvelun puhelut tallennetaan palvelutapahtuman varmistamiseksi ja asiakaspalvelumme laadun takaamiseksi

Puhelutallenteista jää seuraavat tiedot:

- Puhelun aloitus- ja lopetusaika

- Puhelun kesto
- Asiakaspalvelun puhelinnumero
- Asiakkaan puhelinnumero, postaalitiedot ja syntymävuosi
- Puheluun vastanneen tai puhelun soittaneen A-Lottex Oy:n työntekijän nimi
- Puhelun aikana käyty keskustelu äänitallenteena

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Rekisteriin tallennettavat tiedot saadaan asiakkaalta mm. www-lomakkeilla lähetetyistä viesteistä, sähköpostitse, puhelimitse, sosiaalisen median palvelujen kautta, sopimuksista, asiakastapaamisista ja muista tilanteista, joissa asiakas luovuttaa tietojaan.

Asiakkaiden henkilö- ja osoitetietojen lähteet, kustakin lähteestä saatavat tiedot sekä peruste tietojen luovuttamiselle:

Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakkaiden henkilö- ja osoitetietojen lähteet, kustakin lähteestä saatavat tiedot sekä peruste tietojen luovuttamiselle:

Pääasialliset tietolähteet:

1) Uudet asiakkaat

- Tilaukset (Saatavat tiedot: nimi, kotiosoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, syntymäaika, yhteisö/seura)
- Asiakkaan täyttämä kuponki (Saatavat tiedot: nimi, syntymäaika, kotiosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, yhteisö/seura)
- Verkkokauppa (Saatavat tiedot: nimi, kotiosoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, syntymäaika)
- Kyselyt/arvonnat (Saatavat tiedot: nimi, kotiosoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, syntymäaika)

2) Jo rekisterissä olevien asiakkaiden tietojen päivittäminen

- Väestörekisterikeskus
- Asiakkaan oma ilmoitus

Muita tietojen päivityksessä käytettäviä lähteitä ovat:

- Itella Oyj (Saatavat tiedot: Asiakkaan kotiosoitteen muutokset)

Asiakaspuheluiden talleenteiden tiedot ovat asiakkaiden puheluista A-Lottex Oy:n asiakaspalvelunumeroihin ja puhelinmyynnin puheluista asiakkaille. Tallentaminen alkaa puheluun vastaamisesta ja päättyy puhelun katkaisemiseen.

7. Tietojen säännönmukaiset luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n talousalueen ulkopuolelle. Tarvittaessa luovutamme tietoja myös viranomaisille.

Joitakin tietoja voidaan luovuttaa kolmannelle osapuolelle seuraavissa tapauksissa:

- A-Lottex Oy:n asiakasrekisteriä voidaan luovuttaa yhteistyökumppaneiden suoramarkkinointitarkoituksiin
- Markkinointi- ja puhelinmyyntikumppaneille
- Analytiikka- ja tilastointikumppaneille
- Kuljetusliikkeille
- Postitustaloille
- Pankeille maksujen käsittelyyn
- Maksunvälittäjälle maksukortilla maksaessa
- Luottotietojen tarkistukseen arpatilauksen yhteydessä
- Perintäyhtiölle kun lasku erääntyy ja siirtyy perintään

Asiakkaalla on kuitenkin oikeus rajata tai kieltää tietojensa käyttö yllä mainittuihin tarkoituksiin. Kiellosta tai tietojen käytön rajoittamisesta ilmoitetaan kirjallisesti osoitteeseen talous@unelma-arpa.fi.

A-Lottex Oy huolehtii tietoja siirrettäessä ja käsiteltäessä siitä, että EU:n tietosuoja-asetuksia seurataan. Varmistuskeinona käytetään m m tietokäsittelysopimuksia kolmansien osapuolten kanssa.

8. Rekisterin suojauksen periaatteet

Rekisterin käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta ja tietojärjestelmien avulla käsiteltävät tiedot suojataan asianmukaisesti. Kun rekisteritietoja säilytetään Internet-palvelimilla, laitteistojen ja järjestelmien fyysisestä ja digitaalisesta tietoturvasta huolehditaan asiaankuuluvasti. Rekisterinpitäjä huolehtii siitä, että tallennettuja tietoja sekä palvelimien käyttöoikeuksia ja muita henkilötietojen turvallisuuden kannalta kriittisiä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain niiden työntekijöiden toimesta, joiden työnkuvaan se kuuluu.

9. Tarkastusoikeus ja oikeus vaatia tiedon korjaamista

Jokaisella rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus tarkistaa rekisteriin tallennetut tietonsa ja vaatia mahdollisen virheellisen tiedon korjaamista tai puutteellisen tiedon täydentämistä. Mikäli henkilö haluaa tarkistaa hänestä tallennetut tiedot tai vaatia niihin oikaisua, pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle (talous@unelma-arpa.fi). Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädettyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

Jos asiakas haluaa tarkastaa asiakaspuheluiden tallenteiden rekisterissä olevan oman puhelunsa tallenteen, osoitteessa talous@unelma-arpa.fi voi tehdä henkilö tietojen tarkastuspyynnön. Tallenteen kuuntelu tapahtuu A-Lottex Oy:n toimitiloissa. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Tarkastus-, korjaus- ja täydentämisspyyntöjä voi tehdä myös käymällä henkilökohtaisesti A-Lottex Oy:n toimitiloissa. Pyyntö käsitellään tapauskohtaisesti.

10. Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus pyytää häntä koskevien henkilötietojen poistamiseen rekisteristä ("oikeus tulla unohdetuksi"). Niin ikään rekisteröidyillä on muut [EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaiset oikeudet](#) kuten henkilötietojen käsittelyn rajoittaminen tietyissä tilanteissa. Pyyntö tulee lähettää kirjallisesti (talous@unelma-arpa.fi) rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuojasetuksessa säädetyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

11. Evästeiden käyttö internetsivuillamme

Internetsivustolla käytettäviä cookie- eli evästetiedostoja (evästeet ovat päätelaitteen selaimen ja palvelimen välisiä pieniä tekstitiedostoja) käytetään siten, että palvelun käyttäjän yksityisyydensuojaa ei loukata. Evästeitä käytetään mm. mittaus- ja tutkimustarkoituksiin palvelun käytön tyypin ja määrän selvittämiseksi. Evästeitä käytetään myös sivuilla olevassa mainonnassa. Evästeiden avulla mainontaa voidaan kohdentaa selainkäyttäytymisen perusteella ja evästeiden avulla järjestelmä tunnistaa myös onko käyttäjä nähnyt mainoksen aiemmin, jolloin samoja mainoksia ei näytetä koko ajan samalle käyttäjälle. Sivuilla käytetään useita eri järjestelmiä mainonnan näyttämiseksi mainostajasta riippuen. Eväsetunnistuksessa ei kuitenkaan voida eikä pyritä yhdistämään eväsetunnistetietoja sivuston käyttäjän mihinkään henkilö- tai yhteystietoihin eivätkä evästeet mahdollista käyttäjän päätelaitteen tallennuslaitteen kuten kovalevyn tietojen tarkastelua tai kopioimista.

Jotta voisi kirjautua sisään www.unelma-arpa.fi sivustolle ja käyttää palvelujamme tulee Web-lukijan sallia evästeiden käytön. Evästeiden vastaanotto voidaan haluttaessa kieltää käyttäjän Internet-selaimesta, mutta se voi aiheuttaa sivujen toimimattomuutta eikä ole suositeltavaa. Jos estät evästeet, saat mainoksia yhä, mutta ne eivät enää valikoidu oman selainkäyttösi pohjalta. Jos estät ne evästeet, jotka muistavat selaimesi valinnat, sinun on määriteltävä selainasetukset sekä syötettävä käyttäjätunnukset ja salasanat jokainen kerta uudelleen.

12. Voimaantulo

Tämä rekisteri- ja tietosuojaseloste astuu voimaan 24.5.2018. Rekisterinpitäjä pidättää oikeuden muuttaa rekisteri- ja tietosuojaselostetta milloin tahansa julkaisemalla päivitetty versio osoitteessa www.unelma-arpa.fi.