

# Tietosuojaseloste

## Rekisterin nimi:

Heikki Hakala Yhtiöt Ky asiakasrekisteri

## Rekisterinpitäjän nimi ja yhteystiedot:

Heikki Hakala Yhtiöt Ky  
Vanattarantie 80, 37560 Lempäälä  
Puhelin 030 636 4300

## Rekisteriasioista vastaava henkilö ja yhteystiedot:

Heikki Hakala, tietohallintopäällikkö  
Heikki Hakala Yhtiöt Ky  
Vanattarantie 80, 37560 Lempäälä  
Puhelin 030 636 4301  
heikki@hakala-yhtiot.com

## Miten rekisterin asiakastietoja käytetään:

Hakala Yhtiöt käyttää asiakastietoja tarjotakseen asiakkailleen parempaa ja yksilöllisempää palvelua koko asiakassuhteen keston ajan.

Hakala Yhtiöt tarjoaa erilaisia autojen ja niiden tarvikkeiden hankintaan, huoltoon, käyttöön, katsastukseen, rahoitukseen liittyviä ja muita autoiluun liittyviä palveluita ja hyödykkeitä. Henkilötietojen käsittelyn perusteena on näihin liittyvä asiakassuhde, asiakkaan suostumus, sopimus, asiakkaan antama toimeksianto tai muu asiallinen yhteys.

Hakala Yhtiöt kutsuu asiakkaita osallistumaan asiakasyhteisöönsä. Asiakkaita pyydetään antamaan palautetta ja osallistumaan kyselyihin. Asiakaskyselyiden tulokset analysoidaan, ja ne voidaan myös yhdistää muihin tietokannan tietoihin, kuten osto-, huoltovaraustietoihin, asiakaskokemuksen kehittämiseksi. Asiakkaisiin voidaan olla yhteydessä kyselyn jälkeen lisätietojen pyytämiseksi. Valikoituun tai rajoitettuun asiakasryhmään voidaan myös olla yhteydessä uusien tuotteiden ja palveluiden testaamiseksi.

Henkilötietoja voidaan käsitellä Hakala Yhtiöiden toiminnan eri osa-alueiden suunnitteluun, kehittämiseen, ylläpitoon ja seurantaan sekä asiakkuuteen ja asialliseen yhteyteen perustuvan suhteen eri kanavissa tapahtuvaan hoitamiseen, hallinnointiin, kehittämiseen, analysointiin mukaan lukien kohdenneet palvelu-, viestintä-, markkinointi-, kysely-, tilastointi- ja muut vastaavat toimenpiteet sekä tarvittavat todentamis- ja tietoturvatoinenpiteet.

Joissakin tapauksissa erilaisten toimenpiteiden suorittamiseksi saatetaan käyttää alihankkijoita, joille niissä tapauksissa siirretään tarpeelliset tiedot tehtävän suorittamiseksi.

Hakala Yhtiöt käyttää henkilötietojen käsittelytehtävien teknisessä ja käytännön toteutuksessa sen korjaamojärjestelmä toimittajaa Futursoft Oy:tä joka vastaa rekisterin teknisestä ylläpidosta ja Hakala Yhtiöt vastaa itse ainostaan rekisterissä olevien tietojen päivityksestä.

## **Rekisterin tietosisältö:**

### **Henkilön perustietoja ovat mm.**

- Henkilön etu- ja sukunimi, syntymäaika, sukupuoli, kieli
- Tarvittavat yhteystiedot kuten osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite sekä markkinointiluvat ja -kiellot
- Henkilötunnus henkilötietolain sallimissa tilanteissa
- Käyttäjätunnukset ja salasanat ja muut vastaavat tunnisteet
- Kiinnostus-, harraste- ja muut vastaavat tiedot

### **Ajoneuvoon liittyviä tietoja ovat mm.**

- Auton merkki, malli, rekisterinumero, valmistenumero ja muut tarvittavat ajoneuvon tunnistetiedot
- Ajetut kilometrit ja muut tarvittavat käyttötiedot
- Ajoneuvon ostotapahtumat ja huolto- ja muut toimenpiteet
- Auton vaihtosuunnitelma

### **Asiakkuuteen ja asialliseen yhteyteen liittyvät tiedot kuten**

- Erilaiset asiakkuus-, asiointi-, tilaus- ja palvelutiedot kuten tuote-, osto-, hinta-, etu-, tarjous-, toimitus-, takuu-, laskutus-, perintä-, tyytyväisyys-, reklamaatio- ja muut tarpeelliset tiedot.
- Eri toimipaikoissa, palveluissa ja kanavissa tapahtuvan viestinnän ja palvelu- ja sisältökäytön käyttö- ja asiointitiedot mukaan lukien rekisteröidyn itse tuottama sisältö, lähettämät viestit (esim chat-historia, sähköpostit, tekstiviestit), koeajotiedot sekä tarpeelliset asiointi-, tunniste- ja tekniset tiedot kuten puhelutalliot, evästeet ja muut tarvittavat tiedot
- Myös asiakastyytyväisyyskyselyjen tiedot sekä palautelomakkeiden tiedot tallennetaan asiakaspalvelun kehittämiseksi.

## **Säännönmukaiset tietolähteet:**

Henkilötiedot saadaan rekisteröidyltä itseltään: asiakkuuteen, asialliseen yhteyteen ja niihin liittyvään Hakala Yhtiöiden eri palveluissa ja kanavissa tapahtuvaan käyttöön, asiointiin ja muuhun toimintaan liittyvistä tapahtumista sekä kolmannen osapuolen tunnistamis- ja varmentamisvälineiden ja -palveluiden käyttöön liittyvistä tiedoista.

Henkilötietoja voidaan kerätä, tallettaa ja päivittää myös osoite-, päivitys-, luottotieto- tai muuta vastaavaa palvelua tarjoavilta rekisterinpitäjiltä.

## **Tietojen luovutukset:**

Henkilötietoja ei luovuteta säännönmukaisesti rekisterin ulkopuolelle muutoin kuin asiakkaan auton maahantuojalle takuuseen, huoltoon tai muihin kunnossapitoon tai turvallisuuteen liittyviin toimiin liittyen kuten esim varaosatoimittajan takuukäsittelyyn.

Liiketoiminnan mittaamiseksi Hakala Yhtiöt analysoi kaupallista ja operatiivista suorituskykyä sekä

näihin liittyvää asiakaskäyttäytymistä. Kulutustottumuksiin liittyviä tietoja käytetään palveluprosessien ja asiakaskokemuksen parantamiseksi. Henkilötietoja voidaan myös luovuttaa Hakala Yhtiöiden yhteistyökumppaneille markkinointitarkoituksiin. Hakala yhtiöt voi lisäksi luovuttaa tietoja toimivaltaisille viranomaisille esimerkiksi väärinkäytösten selvittämiseksi. Tietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Tietoja luovutetaan tarvittavin osin myös rahoitusyhtiöiden, vakuutusyhtiöiden ja tutkimuslaitosten käyttöön.

Henkilötietoja voidaan luovuttaa tavarantoimittajien, maahantuojien ja valmistajien velvollisuuksien hallinnoimiseen sekä näihin velvollisuuksiin liittyvän tiedottamisen hoitamiseen, takuisiin, asiakassuhteiden hoitamiseen sekä sähköisiin palveluihin liittyen. Lisäksi henkilötietoja voidaan luovuttaa edellä mainituille kolmansille osapuolille brändimarkkinoinnin suunnitteluun ja kohdentamiseen, analytiikan tuottamiseen, sähköisiä palveluita varten, sisäiseen raportointiin, liiketoiminnan kehittämiseen sekä verkkopalveluiden vierailijoiden tunnistamiseen.

### **Rekisterin suojausperiaatteet:**

Rekisteriä ylläpidetään salatulla, palomuurisuojaus ja pilvipalvelussa ja teknisesti Oulun DC:n palvelinsalissa salasanan ja käyttäjätunnusten takana. Kirjalliset dokumentit säilytetään lukituissa tiloissa. Henkilötietoja sisältävien aineistojen hävitys tehdään tietoturvallisesti.

### **Rekisteröidyn oikeudet:**

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia virheellisen tiedon korjaamista ottamalla yhteys rekisterinpitäjään. Rekisteröidyllä on henkilötietolain mukainen oikeus tarkastaa, mitä tietoja hänestä on rekisteriin talletettu. Tarkastuspyyntö voidaan tehdä henkilökohtaisesti allekirjoitetulla kirjallisella pyynnöllä rekisteriasioista vastaavalle henkilölle, tiedot voi tarkistaa maksutta yhden kerran kalenterivuodessa. Hakala Yhtiöt toimittaa kopion tiedoista niitä pyytäneelle, paitsi silloin kun on laillinen syy olla jakamatta näitä tietoja tai mikäli tietojen antaminen loukkaisi tietojen pyytäjän tai muiden oikeuksia.

Rekisteröidyllä on myös rekisterinpitäjään yhteys ottamalla oikeus kieltää häntä koskevien tietojen käsittely ja luovuttaminen suoramainontaa, etämyyntiä ja suoramarkkinointia sekä markkina- ja mielipidetutkimuksia varten. Kielto-oikeus ei koske asiakaspalveluviestintää, esim viestintää auton huoltoon tai korjaukseen liittyen, tai viestintää, joka liittyy auton turvallisuuteen tai auton turvalliseen käyttämiseen.

### **Oikeus tietojen poistamiseen:**

Tietyissä tilanteissa rekisteröity voi pyytää henkilötietojensa poistamista järjestelmistä, kuten esimerkiksi silloin, jos henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joihin ne on kerätty, tai jos käsittely on perustunut yksinomaan suostumukseen ja suostumus on peruttu.

Henkilötiedot poistetaan ilman aiheetonta viivästyä, ellei ole laillista perustetta jatkaa tietojesi käsittelyä.

## **Tietojen säilytysaika:**

Henkilötiedot säilytetään niin kauan kuin on tarpeen sen tarkoituksen täyttämiseksi, jota varten ne on kerätty, tai sen ajan kuin säilyttäminen on tarpeen lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseksi tai mahdollisten korvausvaatimusten tai riitaisuuksien ratkaisemiseksi. Kirjanpidosta säädettyt lait myös velvoittavat pitämään kirjaa liiketoiminnasta sekä säilyttämään kirjanpitomateriaalia laissa määritellyn ajan.

## **Evästeet:**

Kävijän tietokoneelle voidaan ajoittain siirtää ns. evästeitä ("cookies"). Evästeillä voidaan kerätä tietoja esimerkiksi miltä sivulta olet siirtynyt osoitteeseen, mitä www-sivujamme olet selannut ja milloin, mitä selainta käytät, mikä on näyttösi resoluutio ja käyttöjärjestelmä, sekä mikä on tietokoneesi IP -osoite eli mistä Internet -osoitteesta lähettämäsi tiedot tulevat ja minne ne vastaanotetaan.

Eväsetietojen avulla Palvelun kävijämääriä voidaan seurata Hakala Yhtiöiden ja sen yhteistyökumppaneiden toimesta sekä analysoida ja kehittää kävijöitä paremmin palvelevaksi. Lisäksi Hakala Yhtiöiden yhteistyökumppanit saattavat käyttää mainonnan kohdentamiseksi evästeitä, joilla kerätään tietoa kävijöiden vierailuista tällä ja muilla sivustoilla. Evästeiden avulla kerättyä tietoa käytetään kävijöiden kiinnostusten kohteiden perusteella kohdennetun mainonnan tuottamiseen anonymoimalla selainryhmille. Evästeiden avulla tehdyssä mainonnan kohdentamisessa kävijää ei yksilöidä eikä tietoja yhdistetä kävijältä mahdollisesti muussa yhteydessä saatuihin henkilötietoihin. Kävijällä on mahdollisuus estää evästeiden käyttö muuttamalla selaimensa asetuksia siten, että selain ei salli evästeiden tallentamista. Kävijä hyväksyy, että joidenkin palveluiden osalta evästeiden käytön estäminen saattaa kuitenkin vaikuttaa palvelun toiminnallisuuteen.

Tietosuojaseloste päivitetty 25.5.2018  
Tietosuojaselostetta päivitetään aina tarvittaessa

Tästä linkistä löydät rahoituspalveluihimme erillisen tietosuojaselosteen

[https://www.hakala-yhtiot.com/uploads/dokumentit/Tietosuojaseloste\\_Innvoice.pdf](https://www.hakala-yhtiot.com/uploads/dokumentit/Tietosuojaseloste_Innvoice.pdf)