

Optimasiivous Oy

Asiakastietosuojaseloste – Henkilötietojen käsittely

1. Rekisterinpitäjä ja yhteystiedot

Yritys: Optimasiivous Oy

Päätoimipaikka: Lokirinne 1 LT4, 02320 Espoo

Sähköposti (tietosuoja-asiat ja pyynnöt): asiakaspalvelu@optimasiivous.fi

2. Puhelutallennus (Numero 0800 155 525)

Kuvaus ja yksisuuntaisuus: Puhelujen nauhoitusjärjestelmä koskee ainoastaan numeroon 0800 155 525 saapuvia tai siitä soitettuja puheluita. Järjestelmä on toteutettu teknisesti siten, että se tallentaa ainoastaan yrityksen oman työntekijän äänen (yksisuuntainen tallennus). Asiakkaan omaa ääniraitaa ei tallenneta missään tilanteessa.

Käyttötarkoitus ja oikeusperuste: Tallenteita käytetään yksinomaan asiakaspalvelun laadun varmistamiseen, palveluprosessien kehittämiseen sekä henkilöstön sisäiseen koulutukseen ja työnohjaukseen. Käsittely perustuu yrityksen oikeutettuun etuun (GDPR 6.1 f).

Käsiteltävät tiedot ja säilytysaika: Järjestelmään tallentuu työntekijän ääni (ja siinä mahdollisesti esiintyvät asiakastiedot) sekä puhelun tekniset metatiedot (soittajan numero, puhelun kellonaika, päivämäärä ja kesto). Tallenteita säilytetään **6 kuukautta**, jonka jälkeen ne poistetaan automaattisesti.

3. Sähköpostikirjeenvaihto ja asiakastiedot

Käyttötarkoitus ja oikeusperuste: Sähköpostitse vastaanotettuja asiakas- ja kohdetietoja käsitellään asiakassuhteen hoitamiseksi, palveluiden tarjoamiseksi, työnsuunnitteluksi sekä yhteydenottoihin vastaamiseksi. Käsittely perustuu sopimuksen täytäntöönpanoon (GDPR 6.1 b) tai oikeutettuun etuun.

Säilytysaika: Sähköpostikirjeenvaihtoa ja siihen liittyviä asiakas- sekä kohdetietoja säilytetään **3 vuotta** asiakassuhteen hoidon ja dokumentoinnin tarpeisiin.

4. Vahinkoraportit, lausumat ja asiakaskohteiden kuvaukset

Käyttötarkoitus ja oikeusperuste: Toimeksiantoissa Optimasiivous Oy laatii erilaisia vahinkoraportteja ja lausumia asiakaskohteistaan. Dokumenttien nimenomaisena tarkoituksena on kirjata vaadittavat toimenpiteet asiakaskohteessa. Työntekijät voivat ottaa asiakaskohteissa valokuvia työn laadun todentamiseksi, lähtötilanteen dokumentoimiseksi tai havaittujen puutteiden ja vahinkojen raportoimiseksi. Käsittely perustuu sopimusvelvoitteisiin, lakisääteiseen velvoitteeseen sekä oikeutettuun etuun palvelunharjoittajana.

Säilytysaika: Vahinkoraportteja, lausumia sekä asiakaskohteista otettuja valvontakuvia säilytetään yhdessä **5 vuotta**. Säilytysaika perustuu vahinkokohteiden takuuaikoihin sekä mahdollisten korvausvaatimusten lakisääteisiin vanhentumisaikoihin varautumiseen.

5. Tietojen suojaus

Kaikkia tässä selosteessa mainittuja tietoryhmiä (puhelutallenteet, sähköpostit, raportit ja kuvat) varten on käytössä **yhtenäinen, suojattu ja erillinen pilvitalennustila**. Pääsy tietoihin on tiukasti rajattu käyttöoikeuksilla vain niille nimetyille työntekijöille, jotka tarvitsevat niitä työtehtäviensä hoitamiseen.

6. Rekisteröidyn oikeudet

Asiakkaalla on **aina oikeus** pyytää itseään koskevia henkilötietoja tai vaatia tietojensa poistamista järjestelmistä soveltuvin osin. Kaikki tietosuojaan liittyvät pyynnöt ja vaatimukset voi tehdä sähköpostitse osoitteeseen:

asiakaspalvelu@optimasiivous.fi. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle (Tietosuojavaltuutetun toimisto).