

1. Rekisterin-pitäjä	Nimi Mustankorkea Oy
	Osoite Kivääritehtaankatu 6 C, 40100 Jyväskylä
	Muut yhteystiedot (esim. puhelin virka-aikana, sähköpostiosoite) Puh. 010 325 3900
2. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa	Nimi Hanna Kemppainen
	Osoite Kivääritehtaankatu 6 C, 40100 Jyväskylä
	Muut yhteystiedot (esim. puhelin virka-aikana, sähköpostiosoite) Puh. 050 311 9025
3. Rekisterin nimi	Asiakaspalvelujärjestelmä ja puheluiden tallennusrekisteri
4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	<p>Asiakaspalveluun käytetään asiakaspalvelujärjestelmää (Horizon), johon asiakkaiden sähköpostilla tekemät yhteydenotot, sähköiset lomakkeet ja puhelut tallentuvat.</p> <p>Puheluiden tallentamisella on tarkoitus ennaltaehkäistä uhkaavia ja asiattomia asiakaspalvelutilanteita, nauhoitteita käytetään näiden tilanteiden selvittämiseen. Nauhoitteita voidaan käyttää myös asiakaspalvelun laadun kehittämiseen. Nauhoitteita ei käytetä palvelutilausten sisältöjen varmistamiseen.</p> <p>Sähköisellä yhteydenotolla tulleita tietoja käytetään asiakkaan palvelutilauksen toteuttamiseen. Viestien ja lomakkeiden tallentumisen avulla voidaan varmentaa tarvittaessa jälkikäteen sähköisesti tulleiden palvelutilausten oikeellisuus. Sähköposteja voidaan käyttää tarvittaessa myös asiakkaan yhteydenoton ja siihen liittyvien muiden mahdollisten selvittelyjen hoitamiseen sekä tarvittaessa uudelleen selvittämiseen.</p>
5. Rekisterin tietosisältö	<p>Mustankorkea Oy :n asiakaspalvelupuheluiden nauhoitteet sekä asiakkaan sähköiset yhteydenotot ja asiakkaan niissä antamat tiedot.</p> <p>Tietosisältö on kaikki asiakkaan asiakaspalvelulle puhelun aikana tai sähköisessä yhteydenotossaan antamat tiedot, joita voivat olla mm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaan nimi - osoite, laskutusosoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero - sähköpostiyhteydenotossa mahdollisesti ilmoitettu henkilötunnus tai Y-tunnus - Suurten jätteiden nouto- lomakkeella asiakkaan syntymäaika - Muut asiakkaan puhelimesta antamat tiedot <p>Rekisteriin tallentuvat myös,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puhelun alkamis- ja loppumisajankohta - Puhelun kesto - Soittajan puhelinnumero - Puhelun vastaanottajan nimi
6. Säännönmukaiset tietolähteet	Puheluiden tallentamiseen käytettävän järjestelmän tallentamat asiakaspalvelunumeron tulleet tai asiakaspalvelusarjasta soitetut puhelut. Lisäksi asiakaspalvelun ja laskutuksen sähkö-

	postiin tulleet sähköpostit tai sähköiset lomakkeet. Lisäksi asiakkaiden yhteys- ja laskutustietoja tuodaan Vingo (ERP) järjestelmästä. Tuodut tiedot on kerätty asiakkaalta itseltään (erillinen tietosuojaseloste, Kunnallisen jätehuollon ja mustankorkean asiakastietojärjestelmät).
7. Säännönmukaiset tietojen luovutukset	Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti. Tietoja voidaan luovuttaa poliisille rikosilmoitusmenettelyn kautta niissä tapauksissa, joissa on tapahtunut, tai epäillään tapahtuneen rikos.
8. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle	Tietoja ei siirrettä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.
9. Rekisterin suojausten periaatteet	Asiakaspalvelujärjestelmä on SAAS- palvelu, jonka sijainti on palveluntarjoajan palvelimella. Jokaisella käyttäjällä on sovellukseen oma yksilöllinen käyttäjätunnus ja salasana. Yhteydet ovat suojattuja. Tallennetut tiedot säilytetään asianmukaisesti suojattuna ja valvotusti palveluntarjoajan Softera Oy:n palvelimilla. Tallennettuihin puhelutietoja voi kuunnella vain henkilökohtaisella tunnuksella ja salasanalla. Ainoastaan pääkäyttäjillä on pääsy kaikkiin puhelutallenteisiin. Palveluun kerätään lokitieto käyttäjän toimenpiteistä.
10. Henkilötietojen säilytysaika	Puhelutallenteet säilytetään 6 kuukautta, mikäli niitä ei ole merkitty pitkäaikaistallennukseen, esimerkiksi rikosepäilyn vuoksi. Tietojenpoisto tapahtuu säännöllisesti Softera Oy:n toimesta. Sähköiset yhteydenotot säilytetään yhden vuoden verran asiakkuuden päättymisestä asiakkaan oikeuksien varmistamiseksi mahdollisissa reklamaatio tapauksissa.
11. Oikeus tietojen tarkastamiseen ja oikaisemiseen	Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja rekistereihin on tallennettu. Tietopyyntö tehdään henkilökohtaisesti Mustankorkea Oy:n Kivääritehtaan toimipisteellä, Kivääritehtaankatu 6 C, 40100 Jyväskylä.
12. Oikeus tietojen poistamiseen	Rekisteröidyllä on oikeus saada häntä koskevat henkilötiedot poistettua ilman aiheetonta viivytystä edellyttäen, että <ul style="list-style-type: none"> • henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin; • rekisteröity peruuttaa suostumuksen, johon käsittely on perustunut, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta; • henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti; tai • henkilötiedot on poistettava unionin oikeuteen tai kansallisen lainsäädäntöön perustuvan lakisääntöjen velvoitteen noudattamiseksi.
13. Oikeus käsittelyn rajoittamiseen	Rekisteröidyllä on oikeus siihen, että rekisterinpitäjä rajoittaa käsittelyä, jos <ul style="list-style-type: none"> • rekisteröity kiistää henkilötietojen paikkansapitävyyden; • käsittely on lainvastaista ja rekisteröity vastustaa henkilötietojen poistamista ja vaatii sen sijaan niiden käytön rajoittamista; • rekisterinpitäjä ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta rekisteröity tarvitsee niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi.
14. Muut henkilötietojen käsittelyn liittyvät oikeudet	Puheluiden tallentamisesta ilmoitetaan asiakkaalle puhelun alussa ja soittopyyntöä jätettäessä sekä soitettaessa asiakkaalle. Jos tietoja ei saa tallentaa, asiakas voi valita olla jatkamatta puhelua.
15. Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle	Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

16. Rekisteriselösten muutokset	Mikäli tätä selostetta muutetaan, laitetaan muutettu seloste näkyville päivättyinä Mustankorkean nettisivuille.
--	---