

DNA:n tietosuojaseloste

Tietosuoja on aina ollut keskeinen osa toimintaamme ja henkilötietojen ja yksityisyyden suoja on meille ensiarvoisen tärkeää. Käsitlemme päivittäin henkilö- ja viestintään liittyviä tietoja ja haluamme olla asiakkaidemme luottamuksen arvoisia. Noudatamme toiminnassamme Suomessa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisten antamia ohjeistuksia.

Tässä tietosuojaselosteessa kerromme mm.

- käytännöistä, joita me DNA:lla noudatamme asiakkaidemme, palveluidemme käyttäjien ja muiden rekisteröityjen yksityisyyden suojan ja viestinnän luottamuksellisuuden varmistamiseksi,
- mitä henkilö- ja muita tietoja keräämme,
- miten ja millä perusteilla käsitlemme näitä tietoja,
- mikä vaikuttaa tietojen säilytysaikaan ja kenelle DNA voi luovuttaa henkilötietoja ja
- mitä oikeuksia rekisteröidyllä on.

Tietosuojakäytäntöä ei sovelleta muiden yritysten tarjoamiin palveluihin tai verkkosivuihin, vaikka pääsy näihin palveluihin tapahtuisi DNA:n palveluiden kautta.

Miksi henkilötietoja kerätään?

Käytämme henkilötietoja ensisijaisesti palveluidemme tekniseen toteutukseen ja asiakassuhteen hallintaan kuten esimerkiksi laskutukseen. Keräämme tietoja myös parantaaksemme asiakaskokemusta ja pystyäksemme kehittämään palveluistamme entistä parempia. Samalla myös kohdistamme palveluita vastaamaan asiakkaidemme ja palveluiden käyttäjien yksilöllisiin mieltymyksiin.

Mihin tarkoitukseen tietoja kerätään ja millä oikeusperusteilla?

Sopimuksen täytäntöön panemiseksi, palvelujen tarjoamiseksi ja tuottamiseksi

Käytämme henkilötietoja ensisijaisesti sopimusten täytäntöön panemiseksi, **viestinnän välittämiseksi, palvelujen tarjoamiseksi ja tuottamiseksi**. Tietojen avulla voimme varmentaa henkilötiedot ja tarkistaa luottotiedot ennen tarjouksen ja sopimuksen tekemistä, toimittaa ja hallinnoida tilattuja ja sopimuksen mukaisia palveluja, kehittää palveluja ja palvelutarjontaa, korjata vika- ja häiriötilanteita, varmistaa palvelujen turvallisuus ja parantaa käyttökokemusta.

Asiakassuhteen hallinnan lisäksi tietoja käytetään myös laskutukseen, saatavien valvontaan ja perintään sekä mahdollisten väärinkäytösten ja petosten ehkäisemiseen ja tutkintaan. Käsitlemme tietoja myös asiakaspalveluun ja asiakasviestintään, esimerkiksi lähettääksemme palveluja koskevia tiedotteita ja ollaksemme yhteydessä palveluihimme koskevissa asioissa.

Käsitlemme viestintää koskevia tietoja viestintäpalvelujen ja viestintäverkon kehittämistä varten. Henkilötietoja käsitellään myös palvelun sisällön kohdentamiseen, personoimiseen ja suositusten esittämiseen, jotka keräämämme tiedon perusteella arvioimme olevan palveluiden käyttäjille tarkoituksenmukaisia ja kiinnostavia. Lisäksi tietoja käytetään prosessien ja järjestelmien kehittämiseen, niiden testaamiseen ja laadunvalvontaan, sekä tuote- ja palvelun käytön analysointiin ja tilastointiin. Käsitlemme tietoja ymmärtääksemme palveluiden käyttäjien tarpeita paremmin, voimme ryhmitellä tietoja esim. käyttöryhmien, määrien ja laskutuksen avulla ja selvittää esim. millä tavoin eri käyttäjäryhmät

käyttävät palveluja. Henkilötietoja voidaan käsitellä myös palveluun tai sopimukseen sisältyvään markkinointitoimenpiteisiin.

Oikeutetun edun perusteella

Käytämme sekä ryhmätason käyttötietoja että henkilöön liittyviä tietoja suoramainontaan, etämyyntiin, osoitteellisiin lähetyksiin, muuhun DNA:n ja sen kanssa samaan konserniin kuuluvien yritysten **sekä DNA:n yhteistyökumppaneiden markkinointiin, markkina- ja mielipidetutkimuksiin**. Käsittelemme myös meille annettuja suoramarkkinointikieltoa koskevia henkilötietoja. Yritysassiakkaiden yhteyshenkilöiden ja päättäjien osalta DNA voi lähettää sähköistä suoramarkkinointia DNA:n oikeutetun edun perusteella. Markkinointia vastaanottava henkilö voi milloin tahansa kieltää markkinoinnin sähköpostiviestissä olevan linkin tai DNA:n yritysasiakaspalvelun kautta.

Henkilötietoja käsitellään DNA:n oikeutetun edun perusteella myös mahdollisten väärinkäytösten ja petosten ehkäisemiseen ja tutkintaan.

Lakisääteiset velvoitteet

Käsittelemme tietoja **lakiin ja viranomaispäätöksiin perustuvien** velvoitteiden hoitamiseksi, esim. kirjanpitolukemiseksi, rahanpesun ja petosten estämiseksi, havaitsemiseksi ja tutkimistarkoituksissa, maksupalveluihin liittyvissä velvollisuuksissa ja poliisi- ja pakkokeinolakien mukaisissa pakkokeinoissa. Tietoja voidaan luovuttaa myös toimivaltaisen viranomaisen esittämien vaatimusten ja lakiin perustuvien edellytysten mukaisesti.

Suostumuksen perusteella

Voit antaa **suostumuksen** sähköiseen suoramarkkinointiin. Jos tietojasi käsitellään antamasi suostumuksen perusteella, sinulla on myös oikeus peruuttaa suostumuksesi. Voit hallinnoida markkinointilupiasi DNA:n Minun palvelu -verkkopalvelussamme tai olemalla yhteydessä DNA:n asiakaspalveluun. Yritysassiakkaiden yhteyshenkilöiden ja päättäjien osalta DNA voi lähettää sähköistä suoramarkkinointia DNA:n oikeutetun edun lisäksi myös henkilön antaman suostumuksen perusteella. Markkinointia vastaanottava henkilö voi milloin tahansa peruuttaa antamansa suostumuksen tai kieltää markkinoinnin sähköpostiviestissä olevan linkin tai DNA:n yritysasiakaspalvelun kautta.

Kun DNA ylläpitää sivua Facebookissa, Facebook ja DNA toimivat yhteisrekisterinpitäjinä. Keräämme tietoja mm. DNA:n Facebook -sivujen kävijätiedoista ja julkaisujen näkyvyydestä. Saat lisätietoja henkilötietojen käsittelystä Facebookin tietosuojakuvauksesta.

Mitä hyötyä tietojen keräämisestä on rekisteröidylle?

Käytämme tietoja ensisijaisesti palvelujen tuottamiseen, ylläpitämiseen ja analytiikkaan. Tietojen avulla parannamme tuotevalikoimaamme, kehitämme palveluista entistä toimivampia, varmistamme laskutuksen virheettömyyttä, huolehdimme tietoturvasta ja ehkäisemme palveluiden väärinkäyttöä.

Käytämme tietoja myös asiakaskokemuksen parantamiseen ja tehdäksemme DNA:n palveluista henkilökohtaisempia, käyttäjäystävällisempiä ja vuorovaikutteisempia, esimerkiksi DNA:n palvelu tai dna.fi-verkkosivusto voi tietojen avulla suositella käyttäjälle sisältöä tai tuotteita, jotka todennäköisesti kiinnostavat häntä. Suositukset perustuvat siihen, että palvelu tai sivusto voi tietojen avulla ennustaa, minkälaisia tuotteita tai sisältöjä käyttäjä haluaa katsella. Voimme käyttää tietoja myös markkinatutkimuksiin ja asiakastytyväisyyskyselyihin.

Markkinoinnin osalta pyrimme kohdentamaan tarjouksia ja muuta mainontaa, jotta ne olisivat käyttäjän kannalta mahdollisimman mielenkiintoisia ja merkityksellisiä. Käyttäjän ollessa esim. kirjautuneena sivustoillemme, voimme näyttää hänelle tarjouksen, jonka olemme arvioineet häntä kiinnostavan ja olevan relevanttia perustuen siihen, mitä palveluita hän on käyttänyt tai kokeillut tai mitä hänellä on jo tilattuna. Esimerkiksi asiakkaalla käytössä olevan puhelinmallin perusteella hän voi saada kohdennetun mainoksen uudesta päätelaitteesta tai päätelaitteen ominaisuuksiin parhaiten sopivasta liittymätyypistä. Kohdentamista voidaan tehdä DNA:n hallinnoimissa palveluissa ja kanavissa (esim. dna.fi) sekä mainostilaa myyvillä verkkosivustoilla ja palveluissa.

Automatisoitu päätöksenteko

DNA:lla on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot sopimuksen täytäntöön panemiseksi. Luottotietotarkastuksessa voidaan hyödyntää automatisoitua päätöksentekoa. Voit pyytää manuaalista päätöksentekomenettelyä automatisoidun sijaan, toimittaa lisäselvitystä tai riitauttaa pelkästään automatisoituun käsittelyyn perustuvan päätöksen.

Mitä tietoja DNA kerää ja miten?

Henkilötietoja kertyy meille monin eri tavoin. Tietoja tallennetaan esimerkiksi sopimuksen teon, kilpailujen, kampanjoiden tai tutkimusten yhteydessä. DNA voi myös tiedustella asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun lähettämällä asiakastytyväisyyskyselyn esim. tekstiviestillä, sähköpostilla, soittamalla tai toteuttamalla tutkimuksen tai kyselyn verkkokyselyllä. Henkilötietoa tallentuu myös palvelun käyttöön oton ja rekisteröitymisen yhteydessä, palveluita käytettäessä, henkilön ollessa yhteydessä asiakaspalveluumme, käytettäessä DNA:n nettisivuilla tai tilatessa DNA:n uutiskirjeen.

Mitä henkilötietoja kerätään?

– **Sopimuksen teon** tai palveluun rekisteröinnin yhteydessä keräämme henkilötietoina asiakkaan perustiedot kuten nimi, henkilötunnus, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, kielitiedot, tuntemistiedot ja asiakastunnustiedot. Jos palvelulla on erillinen käyttäjä tai laskunmaksaja, keräämme heidän nimi- ja yhteystiedot ja käyttäjän osalta voidaan kerätä myös henkilötunnus tai syntymäaikatieto. Yritysassiakkaan osalta keräämme yrityksen yhteyshenkilöiden ja käyttäjien nimi-, yhteys-, tehtävä- ja asematiedot, yrityksen nimenkirjoitusoikeuden omaavan henkilön osalta lisäksi henkilötunnus.

Muita sopimussuhteeseen, palveluiden käyttöön ja asiointihistoriaan liittyviä kerättäviä ja käsiteltäviä tietoja voivat olla mm. tilatut palvelut, tuotteet ja laitteet ja niiden arvo ja takuu-aikatiedot, sopimussuhteen alkamis- ja päättymispäivämäärät, palveluiden avaus- ja irtisanomispäivämäärät, tilaus- ja toimituspäivä, palvelun käyttöajankohta, peruutus- ja palautustiedot, mahdollinen rekisteröityminen etusopimukseen, käyttäjätunnukset, SIM-kortin numero, päätelaitteen IMEI-koodi tai muu vastaava tunniste, palveluiden käyttö- ja saatavuusosoite, palvelumuutokset ja luettelotietojen julkaisukielto. Lisäksi keräämme tietoa asiakasyhteydenotoista, asiakaspalautteista, asiakastytyväisyystutkimusten ja kyselyiden vastauksista ja tietoja kiinnostuksesta tuotteisiin tai palveluihin, markkinointilupia ja -kieltoja. Lisäksi käsitellään laskutukseen, maksamiseen ja perintään liittyviä tietoja (esim. laskutustapatieto, laskutusyhteystiedot) sekä sopimuksen teon yhteydessä voidaan käsitellä asiakkaan luottotiedot tarkistuspäivältä. Keräämme myös liittymällä käytössä olevan päätelaitetiedon, kun asiakas laittaa SIM-kortin päätelaitteeseen ja avaa sen. Keräämme tietoja henkilöltä itseltään myös muutoin eri asiointikanavissa, esimerkiksi asiakkaan lähettämä kuva kiinteistön ethernet-jakamosta (kytkinkaapista) tallennetaan kiinteistöä koskeviin tietoihin ja tiedot ovat yhdistettävissä talossa asuvan ja DNA:n kanssa sopimuksen tehneen asukkaan henkilötietoihin.

– **DNA:n verkkoa ja viestintäpalveluja käyttäessä** tallentuu viestin välittämisen yhteydessä järjestelmiin välitystietoja, muun muassa tiedot puheluiden ja viestien osapuolista, puhelun kesto ja tapahtuma-aika. Myös sijainnista, yhteyden reitityksestä ja tiedonsiirtoprotokollista tallentuu tietoja. Esim. DNA:n laajakaistapalveluiden käytöstä tallentuu käyttäjään liitettäviä tietoina esim. IP-osoite, laitteen käyttöjärjestelmä, istuntotunniste, istunnon aika ja kesto ja tiedonkeruun kanava (internetselain, mobiiliselain ja selaimen versio). Käsittelemme välitystietoja viestintäpalvelun toteuttamista, kehittämistä, laskutusta ja viankorjausta varten sekä väärinkäytösten selvittämiseksi ja tietoturvan varmistamiseksi. Välitystietoja voidaan käsitellä myös asiakkaan suostumuksella markkinointia varten. Wifi-verkon optimointia koskevan palvelun yhteydessä DNA voi tarvittaessa päivittää verkkoon kytketyn modeemin ohjelmistoa ja asetuksia. Palvelun yhteydessä kerättäviä tietoja ovat modeemin malli ja ohjelmistoversio, Wifi-verkon nimi ja yhdistetyt laitteet sekä laitteilla siirretty tietomäärä. Tietoja käsitellään palvelun tuottamiseksi, kehittämiseksi ja mahdollisten vika- ja ongelmatilanteiden selvittämistä varten. Palvelun yhteydessä syntyviä ja käsiteltäviä tietoja säilytetään em. käyttötarkoituksia varten 30 vuorokautta. Anonymisoituja tietoja voidaan säilyttää pidempään.

– **Muiden kuin viestintäpalveluiden käytön yhteydessä** kerääntyy palvelu- ja sisältökäytön käyttö- ja asiointitietoa, esimerkiksi palvelun ominaisuuksien käyttö- haku- ja selaustietoja. DNA:n TV-palveluiden osalta tallennetaan esimerkiksi käyttöhetken päivämäärä ja kellonaika, mitä sisältöä DNA TV-palvelun kautta katsotaan, laitetiedot, käyttöjärjestelmä, kielivalinta ja tiedot verkon ja päätelaitteen suorituskyvystä. DNA TV:n tietosuojaselosteeseen voit tutustua [täältä](#).

– DNA:n verkkopalveluiden kautta tunnistetulle rekisteröityneelle käyttäjälle tai DNA:n lähettämän sähköpostiviestin avanneelle henkilölle luodaan sattumanvaraisesti luotu numerosarja, joka voidaan yhdistää evästeeseen. Rekisteröitymättömän käyttäjän tunnisteena on eväste. Voit tutustua evästekäytäntöihimme [täällä](#). Käyttäjän siirtyessä DNA.fi-verkkosivuille linkin kautta (esim. hakukoneen tulossivun kautta), tallentuu palvelun selailuhistorian lisäksi myös tieto verkkosivusta, jolta on siirrytty DNA:n verkkosivuille.

Kuluttaja- ja yritysasiakkaiden **asiakaspalvelu- ja myyntipuhelut** nauhoitetaan ja DNA:n ja DNA:han digitaalisten kanavien kautta yhteyttä ottaneen väliset (esim. chat-, sähköposti- tai tekstiviesti) keskustelut tallennetaan. Nauhoitettua tai muuten tallennettua viestintää ja puhelutallenteita voidaan käyttää liike- ja asiakaspalvelutapahtumien ja syntyneiden sopimusten todentamiseksi sekä reklamaatioiden ja epäselvien tilanteiden selvittämiseksi. Lisäksi tallenteita käytetään asiakaspalvelun ja muun asiakasrajapintaan liittyvään koulutukseen, palvelun ja toiminnan kehittämiseen, asiakkaiden mielipiteiden kartoittamiseen sekä laadun tarkkailemiseen markkinoinnin kohdentamisessa ja personoinnissa. Tallenteita voidaan käyttää myös mahdollisten väärinkäytösten selvittämiseksi ja turvallisuuden takaamiseksi. Tallenteet tuhotaan, kun niitä ei enää tarvita edellä mainittuihin tarkoituksiin.

DNA Kaupan myymälätiloissa voidaan käyttää **kameravalvontaa** tiloissa oleskelevien turvallisuuden varmistamiseksi, omaisuuden suojaamiseksi ja turvallisuutta ja omaisuutta vaarantavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi tai selvittämiseksi.

– **Markkinointirekisteriimme** tallennamme henkilötiedot mm. nimi, ammatti, ikä/syntymävuosi, äidinkieli, sukupuoli, yhteystiedot, toivotut yhteydenpitomuodot, suoramarkkinointilupa- ja -kieltotiedot ja tietoja koskevat muutostiedot, lisäksi voidaan tallentaa henkilön tehtävä ja asema yrityksessä ja ammatilliset kiinnostuksen kohteet.

Mistä lähteistä tietoja kerätään?

Keräämme henkilötietoja, muita asiakastietoja ja palvelun käyttöä kuvaavia tietoja sopimusten teon, palvelun rekisteröinnin, kilpailujen, kampanjoiden, tutkimusten, asiakastyytyväisyyskyselyiden, myynti- ja markkinointitapahtumien ja asiakaspalveluyhteydenottojen ja palvelun käyttöön oton ja käytön yhteydessä tai muutoin rekisteröitävältä itseltään.

Keräämme henkilötietoja palvelujemme, viestintäverkkomme ja dna.fi-verkkosivujen käytöstä.

Henkilötietoja voidaan kerätä ja päivittää julkisista lähteistä, kuten yritysten verkkosivuilta, kaupparekisteristä, Väestörekisteristä, Postista, Intellia Oy:sta, Fonecta Oy:stä, Suomen Asiakkuusmarkkinointiliiton ylläpitämästä kieltorekisteristä, viranomaisten julkisista rekistereistä (esim. yritysrekisterit) sekä muista vastaavista kolmansien osapuolten rekistereistä. Verkkoa käytettäessä järjestelmiimme kertyy myös operaattoritoimintaan liittyviä välitystietoja puheluista, viesteistä ja sijainnista.

Mitä oikeuksia rekisteröidyllä on?

Rekisteröity voi käyttää alla lueteltuja oikeuksia ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme. Pyyntö tulee olla riittävällä tavalla yksilöity. Pyyntö arvioidaan tapauskohtaisesti ja DNA:n tulee varmistua pyytäjän henkilöllisyydestä ennen kuin voi toteuttaa pyynnön. Ilmoitamme, mikäli emme joiltain osin pysty toteuttamaan pyyntöä, kuten poistamaan tietoja, joiden säilyttämiseen meillä on oikeus esim. sopimuksen täytäntöönpanon vuoksi tai lakisääteinen velvollisuus.

Tarkastusoikeus

Rekisteröidyllä on oikeus tutustua ja tarkistaa mitä tietoja hänestä on henkilörekisteriimme tallennettu tai ettei rekisterissämme ole häntä koskevia tietoja. Useimmissa tapauksissa nämä tiedot ovat jo nähtävissä Minun palvelu -verkkopalvelussamme. Tarkastusoikeutta voidaan rajoittaa mm. lainsäädännön, muita henkilöitä koskevan yksityisyyden suojan ja DNA:n liikesalaisuuksien nojalla. Lisätietoa tietojen tarkastamisesta löydät [täältä](#).

Oikeus pyytää korjausta virheellisiin tai puutteellisiin tietoihin

Jos rekisterissämme olevat tiedot ovat virheellisiä tai puutteellisia, rekisteröidyllä on oikeus pyytää tietojen korjaamista ja oikaisua.

Oikeus pyytää tietojen poistamista

Jos rekisterissämme olevat tiedot ovat virheellisiä tai puutteellisia, rekisteröidyllä on oikeus pyytää tietojen korjaamista ja oikaisua.

Tietojen poistamista voi pyytää,

- jos tietoja ei enää tarvita niille määriteltyyn käyttötarkoitukseen,
- jos käsittelylle ei enää ole olemassa lainmukaista perustetta,
- jos tietoja on käsitelty suostumuksen perusteella ja rekisteröity peruuttaa suostumuksensa tai vastustaa tietojen käsittelyä, eikä käsittelylle ole muuta perusteltua syytä.

Huomaathan, että henkilötietoja jotka ovat välttämättömiä niille määriteltyjen käyttötarkoitusten toteuttamiseksi (esim. jos olet asettanut markkinointikiellon, säilytämme tiedon kiellosta ja yhteystiedoista,

jotta voimme huolehtia kiellon noudattamisesta) tai jotka ovat tarpeen esim. laskutus- tai kirjanpitolaskutusten tai muiden lakivelvoitteiden johdosta, ei voida poistaa. On myös hyvä huomata, että rekisteröidyn pyynnöstä toteutettu poistamispyyntö on peruuttamaton, emmekä voi palauttaa jo poistettuja tietoja.

Oikeus rajoittaa tietojen käsittelyä

Rekisteröity voi pyytää meitä rajoittamaan tietojensa käsittelyä, jos hän kiistää rekisterissämme olevien tietojen oikeellisuuden tai käsittelyn lainmukaisuuden. Rajoittamispyyntö tarkoittaa, että tietoja käsittelyä rajoitetaan niiden säilyttämiseksi, kunnes tietojen oikeellisuus on varmistettu.

Oikeus vastustaa tietojen käsittelyä

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää DNA:ta käsittelemästä hänen tietoja markkinoinnin kohdentamiseen ja suoramarkkinointitarkoituksiin. Tällöin rekisteröidyn tiedot lisätään DNA:n markkinointikieltorekisteriin.

Joidenkin palveluiden tai kampanjoiden osalta sopimus- tai kampanjaehtoihin voi liittyä sähköinen suoramarkkinointilupa. Myös näissä tapauksissa henkilötietojen käsittelyä markkinointiin voidaan kieltää.

Huomaathan, että tilanteessa jossa rekisteröity on kieltänyt henkilötietojensa käsittelyn markkinointitarkoituksiin, DNA voi kuitenkin edelleen lähettää hänelle asiakassuhdetta ja palveluita koskevia tiedotteita, esim. informoida sopimusmuutoksista sekä palveluiden vika- ja häiriötilanteista.

Oikeus siirtää tiedot

Rekisteröity voi pyytää itse toimittamiensa tietojen siirtoa koneluettavassa muodossa. Tämä oikeus koskee ainoastaan henkilötietoja, joita on käsitelty automaattisesti ja suostumuksen tai sopimuksen täytäntöönpanon perusteella. Tästä johtuen tietojen sisältö voi olla suppeampi kuin DNA:n toimittama vastaus tarkastuspyyntöön. Tiedosto toimitetaan csv-muodossa.

Henkilötietojen siirrot ja luovutukset ja tietojen säilyttämisaikojen määrittämiskriteerit

Henkilöstöämme ja alihankkijoitamme koskee vaitiolovelvollisuus ja luottamuksellisten tietojen hyväksikäytön kieltäminen. Henkilö- ja välitystietoja käsittelevät vain ne nimetyt DNA:n työntekijät tai DNA:n hyväksi työskentelevät, joiden on työtehtäviensä hoitamiseksi välttämätöntä käsitellä näitä tietoja. Käsittelyoikeuden saaneet henkilöt saavat käsitellä tietoja vain siinä laajuudessa kuin se on yksittäisten tehtävien hoitamista varten tarpeellista.

Kuka DNA:lla käsittelee asiakastietoja, luovutetaanko tai siirretäänkö tietoja?

DNA on osa Telenor-konsernia ja tietoja käsittelevät vain ne konserniin kuuluvat työntekijät, joille se on työtehtävien myötä välttämätöntä. Henkilötietoja voidaan käsitellä, luovuttaa ja siirtää Telenor-konsernin yhtiöiden välillä tässä selosteessa kuvattuja tarkoituksia varten ja esim. raportointitarkoituksissa ja käyttääksemme keskitettyjä tietojärjestelmiä.

Käytämme alihankkijoita ja kumppaneita tietojen käsittelyssä, palvelujen tuottamisessa ja tarjoamisessa.

Tietojen käsittelyn teknisen tai operatiivisen toteuttamisen johdosta osa tiedoista voi sijaita DNA:n alihankkijoilla ja kumppaneilla tai tietoja saatetaan muuten käsitellä teknisen käyttöyhteyden avulla.

Käsittelemme tietoja pääsääntöisesti Euroopan Unionin (EU:n) ja Euroopan talousalueen (ETA:n) sisällä. Käyttäessämme alihankkijoita ja kumppaneita varmistamme sopimusjärjestelyillä ja tarkoituksenmukaisella

tavalla riittävästä tietosuojan tasosta ja tietojen huolellisesta ja asianmukaisesta käsittelystä lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Tietoja voidaan siirtää myös EU:n ja ETA -alueen ulkopuolelle. Tällöin käytämme Euroopan komission hyväksymiä tietojen siirtomekanismeja, esimerkiksi Euroopan Komission hyväksymiä mallisopimuslausekkeita.

DNA:lla on velvollisuus luovuttaa asiakkaitamme ja palvelun käyttäjiä koskevia tietoja laissa säädetyissä laajuudessa tietoja **pyytävälle viranomaiselle** esim. Liikenne- ja viestintävirasto Traficomille, Tietosuojavaltuutetulle, poliisille, hätäkeskusviranomaisille ja muillekin viranomaisille laissa säädetyillä perusteluilla tai toimivaltaisen viranomaisen päätöksen nojalla.

Tekijänoikeuden loukkaustapauksissa DNA:lla on velvollisuus luovuttaa IP-osoitteita koskevia henkilötietoja markkinaoikeuden antaman päätöksen perusteella päätökseen kirjatulle hakijalle tai tämän edustajalle tekijänoikeuslain 60a §:n nojalla.

Yhteystietopalveluille. DNA voi luovuttaa asiakkaan tai käyttäjän nimeä, osoitetta ja puhelinnumeroa koskevia yhteystietoja tilaajaluettelossa ja numeropalvelussa julkaistavaksi, ellei julkaisemista ole kielletty. DNA luovuttaa julkaistavat yhteystiedot Suomen Numeropalvelu Oy:lle, jota kautta yhteystietoja on saatavilla mm. seuraavissa palveluissa: Numerotiedustelu 118, Fonectan 020202, sähköiset hakemistopalvelut (Fonecta ja Eniro). DNA:lla on velvollisuus luovuttaa luettelossa julkaistaviksi ilmoitettuja tietoja myös muille luettelo- ja numerotiedotuspalveluiden tarjoajille.

Henkilötietojen merkitseminen ja luovuttaminen kokonaan tai osittain yhteystietopalveluun on mahdollista kieltää. Kiellon kohteena olevaa liittymännumeroa kutsutaan salaiseksi numeroksi. Salaisesta numerosta on sovittava erikseen kanssamme. DNA poistaa ja korjaa pyynnöstä virheelliset tiedot tarkoituksenmukaisella tavalla. On hyvä kuitenkin huomata, että paperiluettelossa oleva virhe voidaan korjata tai poistaa vasta seuraavan luettelon ilmestyessä.

Tietoja luovutetaan **muille teleyrityksille tai palveluntarjoajille**, jotka tarjoavat tai toimittavat palveluita esim. laskutusta varten ja vika- ja häiriötilanteissa. Teleyritykset vaihtavat palvelujen laskuttamiseksi tietoja viestintä- ja muiden palvelujen käytöstä. Esimerkiksi käyttäessäsi muiden operaattoreiden tarjoamia roaming-palveluita (esim. ulkomailla matkustaessa), on näillä operaattoreilla oikeus saada DNA:lta tietoja ja kerätä ja käsitellä henkilötietojasi.

Tietoja voidaan siirtää **DNA:n markkinointia suorittaville nimetyille yhteistyökumppaneille** mainonnan kohdentamista varten, sekä mielipide- ja markkinointitutkimuksien toteuttamiseksi. Mediat, mainosverkostot ja verkkopalvelut voivat kohdentaa DNA:n mainontaa DNA:n sivuilta kerätyn käyttäytymistiedon kuten esim. asiakkaan dna.fi -sivuilla tekemien sivulatauksien ja selaimeen yhdistyvän intressiprofiilitiedon perusteella.

DNA voi luovuttaa tietoja myös kolmannelle oikeudellisten vaateiden, DNA:n tai sen työntekijöiden etujen suojaamiseksi tai puolustamiseksi tai rikosten selvittämiseksi, saatavien perimiseksi ja mahdollisten rikkomusten tutkimiseksi. Saatamme myös luovuttaa tietoja, mikäli olisimme osallisena yritys- tai liiketoimintakaupassa, yritysjärjestelyyn osallisille osapuolille ja heidän neuvonantajilleen.

Mikä on henkilötietojen säilytysaika tai säilyttämisaajan määrittämiskriteerit?

Tietojen säilytysaika vaihtelee tietojen ja sen mukaan, kuinka kauan niitä tarvitaan niille määriteltyyn käyttötarkoitukseen, tai niin kauan kuin laki ja säännökset edellyttävät.

Säilytämme sopimussuhteeseen, palveluiden käyttöön ja rekisteröintiin, asiointihistoriaan ja tutkimuksiin liittyviä henkilötietoja vähintään 3 vuotta asiakas- ja sopimussuhteen päättymisestä tai rekisteröidyn

palvelun käytön lopettamisesta tai viimeisestä kirjautumisesta mm. kuluttajakauppaa koskevien velvoitteiden, takuovelvoitteiden, saatavien perimiseksi ja mahdollisten laskureklamaatioiden johdosta.

Dna.fi-verkkosivujen käyttöä koskevia tietoja säilytetään vähintään 14 kuukautta. Kilpailuihin ja arvontoihin osallistuvien henkilötietoja säilytetään kilpailujen ja arvontojen keston ajan ja kunnes voittajaan on saatu yhteyttä. Markkinointirekisteriin ja markkinoinnin kieltorekisteriin tallennettuja henkilötietoja säilytetään toistaiseksi.

Myös lainsäädäntö velvoittaa tallentamaan henkilötietoja, esimerkiksi kirjanpitolaki edellyttää kirjanpitosoitteiden säilyttämistä 6 vuoden ajan. Meidän on myös säilytettävä tiettyjä viestintään liittyviä tietoja viranomaisia varten rikosten tutkinnassa käytettäväksi. Tässä tarkoituksessa esimerkiksi matkaviestinverkon puhelu- ja tekstiviestien välitystietoja on säilytettävä 12 kuukautta ja IP-osoitteita 9 kuukautta viestintätapahtumasta. Rahanpesun estämiseen ja havaitsemiseen liittyen maksupalveluihin liittyviä tuntemistietoja tulee säilyttää 5 vuotta sopimussuhteen päättymisestä.

Yritysassiakkaiden asiakaspalvelu- ja myyntipuheluiden tallenteiden säilytysaika on 24 kuukautta. Kuluttaja-asiakaspalvelun ja -myyntipuheluiden tallenteiden säilytysaika on 12 kuukautta. Tallenteita tarvitaan todentamaan määräaikaaisia sopimuskausia koskevia liike- ja palvelutapahtumia ja reklamaatioiden ja epäselvien tilanteiden selvittämiseksi. Jos rekisteröity haluaa tarkastaa tietonsa puhelutallenteiden osalta, tulee pyynnössä rekisteröidyn henkilötietojen lisäksi yksilöidä liittymännumero, jolla on soitettu DNA:n asiakas- tai myyntipalveluun tai johon DNA:lta on soitettu ja soiton ajankohta. Tietoturvasyistä johtuen tallenne toimitetaan pääsääntöisesti kirjallisessa muodossa. Asiakas- ja myyntipalvelun digitaalisten kanavien (esim. chat-, sähköposti- tai tekstiviesti) välityksellä tapahtuneet keskustelut ja viestit tallennetaan 12 kuukauden ajan.

Kameravalvontatallenteita säilytetään 60 vuorokautta. Tietoturvasyistä johtuen DNA ei luovuta kameravalvontatietoja rekisteröidylle vaan tallenteen mahdollinen tarkastus toteutetaan ennakkoon sovittuna ajankohtana DNA Kaupan myymälässä. Jos rekisteröity haluaa tarkastaa itseään koskevan kameravalvontatallenteen, tulee hänen yksilöidä henkilötietojen (ml. oma kuva) lisäksi DNA Kaupan myymälän tiedot, asiointin päivämäärä ja kellonaika. Tarkastusoikeus koskee vain niitä tallenteen kuvia, joissa rekisteröity henkilö on mukana. Oikeutta tarkastaa tallenne voidaan rajoittaa muiden henkilöiden yksityisyyden suojan johdosta.

Miten tietosuojasta ja yksityisyydestä huolehditaan?

Kaikkien rekisteröityjen yksityisyys on meille ensiarvoisen tärkeää. DNA tarjoaa palveluita toimialalla, jossa tietojärjestelmät ovat osa liiketoiminnan ydintä, ja tietosuoja on oleellinen osa toimintaamme. Siksi varmistamme, että tietoturvamme on aina korkealla tasolla. Henkilö tietoja käsittelevät vain nimetyt työntekijät, joilla on vaitiolovelvollisuus. Tietoja käsitellään aina luottamuksellisesti.

Kuinka DNA varmistuu palveluiden turvallisuudesta?

Rekisteröityjen yksityisyys on meille ensiarvoisen tärkeää, joten huolehdimme henkilö- ja välitystietojen tehokkaasta suojaamisesta ja käytämme tarpeellisia teknisiä ja hallinnollisia tietoturvakeinoja tietojen suojaamiseksi oikeudetonta pääsyä, hävittämistä, luovuttamista tai muuta oikeudetonta käsittelyä vastaan.

Henkilöstöllä on vaitiolovelvollisuus. Henkilö- ja välitystietoja käsittelevä henkilöstömme ja DNA:n hyväksi em. tietoja käsittelevät henkilöt ovat vaitiolovelvollisia työssään käsittelemistään tiedoista. Henkilötietojen käsittely kuuluu osana uusien työntekijöiden perehdytystä ja tietosuoja-asioista järjestetään säännöllisesti koulutuksia kaikille työntekijöille. Kaikkia työntekijöitä sitoo laissa säännelty tai erikseen työ sopimuksissa sovittu ja dokumentoitu vaitiolovelvollisuus.

Käyttöoikeuksien hallinta. DNA:lla on käytössä hallittu käyttöoikeuksien myöntäminen ja niiden käytön valvonta. Henkilötietoja ja muita asiakastietoja käsittelevät vain ne nimetyt DNA:n työntekijät tai DNA:n hyväksi työskentelevät, joilla on työtehtäviensä hoitamiseksi välttämätöntä käsitellä henkilötietoja ja muita asiakastietoja. Henkilötietoja ja muita asiakastietoja luovutetaan tietoja pyytävälle viranomaiselle tai oikeudenhaltijalle silloin, kun viranomaisella tai oikeudenhaltijalla on siihen lakiin perustuva oikeus.

Palveluiden tietoturva. DNA huolehtii palveluidensa tietoturvasta soveltaen erilaisia menettelytapoja, jotka ovat tarkoituksenmukaisessa suhteessa uhkien vakavuuteen, tekniseen kehitystasoon ja kustannuksiin. Tiedot kerätään tietokantoihin, jotka ovat palomurein ja muilla teknisillä keinoilla suojattuja. Tietokannat sijaitsevat lukituissa ja vartioiduissa tiloissa ja tietoihin pääsevät käsiksi vain tietyt ennalta määritellyt ja nimetyt henkilöt. Hallintayhteydet palvelimiin sekä ostotapahtumiin ja laskutusaineiston yhteydessä tapahtuva asiakastietojen siirto tapahtuvat suojattuja yhteyksiä käyttäen. Tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi DNA voi ryhtyä välttämättömiin toimiin esim. poistamalla viruksia ja haittaohjelmia viesteistä, estämällä sähköpostiviestien vastaanottamisen sekä toteuttamalla muita näihin rinnastettavia välttämättömiä teknisiä toimenpiteitä. Pyrimme ettei viestin luottamuksellisuutta tai yksityisyyden suojaa edellä mainittuja toimenpiteitä tehtäessä tarpeettomasti vaaranneta.

Palvelun käyttäjän vastuu tietoturvasta. Myös asiakkaalla ja palvelun käyttäjällä on omalta osalta vastuu riittävästä tietoturvasta esim. käyttämällä päätelaitteita huolellisesti ja valvomalla niiden käyttöä sekä huolehtimalla ajantasaisten virus- ja palomuuripalveluiden käytöstä ja käyttöjärjestelmien päivityksistä. Jos asiakas käyttää PIN-koodeja, salasanoja tai muita erityisiä tunnuksia palveluita käyttäessään, niiden suojaaminen on asiakkaan vastuulla.

Tiedotus tietoturvaan liittyvistä asioista. DNA tiedottaa palvelun tietoturvaan liittyvistä toimenpiteistä ja muista tietoturvaan liittyvistä seikoista tarkoituksenmukaisella tavalla ja mahdollisuuksien mukaan, esim. internetsivuilla tai asiakastiedotteilla.

Mitä viestiliikenteestä voidaan nähdä?

DNA käsittelee kaikkea viestiliikenteestä syntyvää tietoa luottamuksellisena. DNA:n verkkoa käytettäessä järjestelmiimme kertyy myös välitystietoja puheluista, viesteistä ja sijainnista. Välitystiedoista voidaan nähdä muun muassa puheluiden ja viestien ajankohdat, osapuolet, kuinka kauan puhelu kesti ja sijaintitiedot. Myös sijainnista, yhteyden reitityksestä ja tiedonsiirtoprotokollista tallentuu tietoja.

DNA käsittelee viestinnän välitys- ja sijaintitietoja sähköisen viestinnän palveluista annetun lain mukaisesti palvelujen toteuttamiseksi, laskutusta, teknistä kehittämistä (kuten optimoidaksemme viestintäverkkojen toimintaa), väärinkäytösten selvittämistä tai tietoturvan varmistamista varten.

Tietoja voidaan käsitellä myös muiden teleyritysten ja palveluntarjoajien laskutusta varten, väärinkäytös- ja viankorjaustapauksissa sekä tietoturvan varmistamiseksi. Suostumuksella tietoja voidaan käsitellä myös markkinointia varten.

Miten sijaintitietoja käsitellään ja mihin niitä käytetään?

Sijaintitieto ilmaisee matkapuhelimen maantieteellisen sijainnin ja sitä käytetään sijaintipalveluiden tarjoamiseen sekä teknisenä apuna tietoliikenteen välittämisessä. Sijaintitietojen tarkkuus voi vaihdella huomattavastikin tukiasemien sijainnin tiheydestä riippuen. Merkittäviä eroja voi syntyä taajamien ja harvaan asuttujen alueiden välillä.

Sijaintitietoa voidaan hyödyntää monissa palveluissa, esimerkiksi käyttäjän tilatessa matkapuhelimeen tiedon lähimmän apteekin tai kukkakaupan sijainnista tai sijaintiperusteisten säätietojen tai uutisten näyttämässä. Paikantaminen edellyttää paikannettavan etukäteistä suostumusta.

Sijaintitiedoissa on sen tukiaseman osoite, jonka kautta palvelu (esimerkiksi puhelu tai tekstiviesti) on välittynyt liittymääsi. Toimitettujen sijaintitietojen tarkkuus voi vaihdella huomattavastikin tukiasemien sijainnista johtuen.

Miten lasten yksityisyydestä huolehditaan?

Asiakkaidemme on oltava täysi-ikäisiä, joten on tärkeää, että myös asiakas antaa meille tiedon liittymää käyttävästä alaikäisestä, rekisteröimällä hänet liittymän käyttäjäksi.

Alle 15-vuotiaan liittymän käyttäjän osalta hänen huoltajallaan on oikeus saada liittymän laskun yhteyskohtainen erittely, jossa on eritelty viestinnän osapuolten liittymien numerot tai muut tunnistamistiedot täydellisesti tai päätelaitteen sijainnin ilmaisevat välitystiedot.

Tietosuojaselostetta koskevat muutokset

Kehitämme palvelujamme jatkuvasti ja päivitämme tätä tietosuojaselostetta ilman etukäteistä ilmoitusta. Muutokset voivat perustua myös lainsäädännön muuttumiseen. Suosittelemme tutustumaan tietosuojakäytäntöjemme sisältöön säännöllisesti verkkosivuiltamme.

Yhteydenotto

Rekisterinpitäjä: DNA Oyj, Y-tunnus: 0592509-6, PL 10, 01044 DNA (käyntiosoite Lakkisepäntie 21, 00620 Helsinki)

DNA Oyj (omasta ja tytäryhtiöidensä puolesta) vastaa keräämiensä henkilötietojen käsittelystä. DNA on nimittänyt myös tietosuojavastaavan. Yllä olevasta osoitteesta saat myös yhteyden DNA:n tietosuojavastaavaan. Jos sinulla on kysyttävää tietosuojaselosteesta, henkilötietojesi käsittelystä tai haluat käyttää tietosuojalainsäädäntöön perustuvia oikeuksia, voit olla meihin yhteydessä kirjeitse yllä mainittuun osoitteeseen tai sähköpostilla palvelu@dna.fi.

Ohjeet tarkastuspyynnön tekemiseen löydät [Tutustu tietuojaan](#) -välilehdeltä, kohdasta "Jos haluat tietää mitä tietoja sinusta kerätään, miten toimia?". Huomaathan, että pyydämme sinua varmentamaan henkilöllisyytesi ennen kuin voimme toimia pyyntösi tai valituksesi perusteella. Saatamme myös pyytää sinulta lisätietoja kohdistaaksemme pyyntösi oikeaan rekisteriin.

Jos et ole tyytyväinen saamiisi vastauksiin, voit olla myös yhteydessä [tietosuojaviranomaiseen](#).