

Henkilötietokäytäntö

Käyttäjän henkilötiedot

Liikenne O. Eteläpää Oy (jäljempänä ”me” ja ”meidän”) käsittelee kaikkia henkilötietoja henkilötietolain ja EU:n tietosuojaa-asetuksen (GDPR) mukaisesti. Tämä seloste kuvaa mahdollisimman selkeästi, miten keräämme, käytämme, näytämme, siirrämme ja säilytämme käyttäjien tietoja.

Yhteystiedot

Voit ottaa meihin yhteyttä lähettämällä sähköpostia tilausajot@liikenneetelapaa.fi tai kirjeen osoitteeseen Liikenne O. Eteläpää Oy, Torikatu 47, 54800 Savitaipale

Henkilötietojen kerääminen

Mitä henkilötiedot ovat?

Henkilötietoja ovat kaikki henkilöön suoraan tai epäsuorasti liittyvät tiedot. Niitä ovat esimerkiksi nimi, syntymäaika, passinumero, sukupuoli, kansallisuus, osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero.

Miten keräämme henkilötietoja ja mitä henkilötietoja keräämme?

Keräämme henkilötietoja ensisijaisesti suoraan käyttäjältä. Yhteystietojen keräämiseen voimme käyttää myös Fonectan palveluja.

Varauksen ja matkan aikana kerättävät tiedot

Kun varaat meiltä matkan liikenneetelapaa.fi-sivustosta tai puhelimitse, keräämme sinulta henkilötiedot (nimi, syntymäaika) ja yhteystiedot (puhelinnumero, postiosoite, sähköpostiosoite) tilauksen toteuttamista varten. Joissain tapauksissa tarvitsemme myös passitietosi ja sukupuolen sekä muiden seurueesi matkustajien yhteystiedot. Jos matkustajien joukossa on lapsia, keräämme myös lapsista edellä kerrotut tiedot. Keräämme myös matkaa koskevat tiedot. Niitä ovat edellä mainittujen tietojen lisäksi esimerkiksi varausnumero, matkakohde, matkan pituus ja mahdolliset matkan yhteydessä tilatut lisäpalvelut.

Henkilökohtaisen yhteydenoton yhteydessä keräämme myös ne yleiset henkilötiedot, jotka itse päätät meille antaa. Tällaisia ovat esimerkiksi tiedot allergioista, terveydentilasta tai muut vastaavat asiakasta tai muita matkustajia koskevat tiedot.

Kun teet varauksen, sinun on ehkä ilmoitettava myös yhden tai useamman muun matkaseurueeseen kuuluvan henkilön henkilötietoja. Edellytämme, että sinulla on kaikkien matkustajien suostumus näiden henkilötietojen ilmoittamiseen. Jos et ole itse tehnyt varausta, vaan joku toinen on tehnyt sinua koskevan varauksen, keräämme sinua koskevat henkilötiedot varauksen tekijältä. Sama koskee tilannetta, jossa joku toinen on ollut yhteydessä meihin sinun puolestasi.

Jotta henkilötietosi pysyvät ajan tasalla ja oikeina on tärkeää, että ilmoitat meille muuttuneet tietosi, kuten esimerkiksi osoitteesi, puhelinnumerosi tai sähköpostiosoitteesi. Meidän on tärkeää tavoittaa sinut, mikäli matkaasi tulee jokin oleellinen muutos ennen matkaa tai matkan aikana.

Henkilötietojen käsitleminen ja tallentaminen

Liikenne O. Eteläpään laillinen peruste henkilötietojen käsittelyyn

Käsitlemme henkilötietoja lain edellyttämällä tavalla. Samoja henkilötietoja voidaan käyttää sekä suostumuksen perusteella matkavarauksen toteuttamiseen, että välttämättömään muiden säädösten velvoittamaan käsittelyyn. Vaikka peruutat suostumuksesi ja käsittely, jota suostumus koskee, keskeytetään, tiedot voivat säilyä meillä muihin tarkoituksiin. Käytämme henkilötietoja pääasiassa kanssasi solmitun sopimuksen toteuttamiseen esimerkiksi matkaehtojesi mukaisesti.

Matkan hallinnointi

Jotta voimme toimittaa tilatun matkan, meidän on käytettävä henkilötietoja monella tavalla. Tietoja käytetään lippujen ja matka-asiakirjojen tekemiseen, hotellivarauksiin ja tilattujen palveluiden maksamiseen. Jos asiakas on tilannut lisäpalveluja, kuten retkiä tai vastaavia, tietoja käytetään vastaavalla tavalla näiden palveluiden toimittamiseen.

Matkan hallinnointiin kuuluu myös tietojen käyttö kirjanpitoon, tilityksiin ja tilintarkastuksiin, maksukorttien varmennukseen, maahantulo-oikeuden tarkastamiseen ja tullitarkastuksiin.

Asiakaspalvelu

Käytämme henkilötietojasi, jos otat meihin yhteyttä kysyäksesi jotakin, esittääksesi mielipiteesi tai esimerkiksi tehdäksesi reklamaation. Käytämme nimeäsi ja varausnumeroasi asiakkaan ja matkan tunnistamiseen. Käytämme sinun yhteystietojasi, esimerkiksi sähköpostiosoitetta ja puhelinnumeroa, yhteyden ottamiseen ja mahdollisten lisäkysymysten esittämistä tai asian hoitamista varten. Voimme käyttää myös muita ilmoittamiasi henkilötietoja esittämäsi kysymyksen tai muun asian käsittelyyn sen mukaan, mikä on kussakin tapauksessa tarpeen. Näitä tietoja säilytetään, kunnes asia ei ole enää ajankohtainen.

Tietojen lähettäminen

Kun olet tilannut meiltä matkan, käytämme ilmoittamiasi tietoja tilausvahvistuksen sekä matkaan liittyvien tärkeiden tietojen ja tarjousten lähettämiseen. Nämä tiedot lähetetään varauksen yhteydessä annettuun sähköpostiosoitteeseen tai postitse.

Lähetämme tietoja poikkeuksista, esimerkiksi aikataulumuutoksista tai muuttuneista varauksista. Tällaiset tiedot voidaan lähettää sähköpostitse, kirjeenä, tekstiviestinä tai puhelimitse poikkeuksen laadun ja asiakkaalta saamiemme yhteystietojen mukaan.

Lähetämme maksumuistutuksia sähköpostitse ja kirjeitse.

Markkinointi ja palveluiden kehittäminen

Asiakastietoja voidaan käyttää Liikenne O. Eteläpään markkinointiviestintään postitse, sähköpostitse tai tekstiviesteinä.

Käytämme asiakkailta keräämiämme palautteita tuotteidemme ja palveluidemme kehittämiseen.

Lainmukaisuus

Myös lakien ja määräysten noudattaminen voi edellyttää asiakkaiden henkilötietojen käsittelyä, esimerkiksi turvallisuuteen liittyvien seikkojen tai tilintarkastusten takia.

Säilytysajat

Säilytämme henkilötietosi vain niin kauan kuin se on välttämätöntä tämän Tietosuojailmoituksen mukaisten käyttötarkoitusten toteuttamiseksi, ja noudatamme alan parhaita käytäntöjä sekä saatavilla olevia suosituksia ja ohjeita.

Säilytämme kaikki asiakastietokantaamme keräämämme henkilötiedot. Henkilötietoja ja matkahistoriatietoja säilytetään asiakastietokannassa seitsemän (7) vuoden ajan, jollei asiakas ole antanut suostumustaan tietojen säilyttämiseen tätä pidempään.

Jos teet uuden matkavarauksen kolmen vuoden sisällä siitä, kun palaat kotiin varaamaltasi matkalta, säilytetään myös aiemman/aiempien matkojen tietoja sitä seuraavien kolmen vuoden ajan. Henkilötietoja säilytetään pohjana markkinointi- ja asiakasanalyysiin, tilastollisiin tarkoituksiin sekä parempien tarjousten ja palvelun tarjoamiseksi sinulle. Henkilötietoja säilytetään myös, jotta voimme noudattaa valmismatkoja varten säädetyn lakisääteisen valvonnan vaatimuksia ja jotta matkasta on tiedot mahdollisessa reklamaatiotapauksessa. Reklamaatiotapauksessa henkilötietoja voidaan säilyttää kymmenen vuotta (10), jotta voimme puolustaa itseämme oikeudellisissa vaatimuksissa.

Samoja henkilötietoja voidaan säilyttää useassa paikassa eri tarkoituksiin. Siksi jokin tieto, joka on poistettu jostakin järjestelmästä tarpeettomana, voi olla jäljellä jossakin toisessa järjestelmässä, jossa sitä säilytetään hyväksynnän perusteella tai johonkin toiseen tarkoitukseen, johon kyseistä henkilötietoa vielä tarvitaan. Meidän on lain mukaan tallennettava ja säilytettävä tietyt tiedot kirjapitotarkoitukseen. Näitä tietoja meidän on säilytettävä noin kymmenen vuotta.

Henkilötietojen luovuttaminen

Sopimuskumppanit ja IT-toimittajat

Käytämme liiketoiminnassamme erilaisia IT-palveluita ja IT-järjestelmiä. Joissakin niistä säilytetään ja käsitellään henkilötietoja. Huolehdimme henkilötietojen turvallisuudesta ja yksityisyyden suojasta kaiken tällaisen käsittelyn aikana. Osa järjestelmistä on asennettu meille paikallisesti, ja vain omalla henkilöstöllämme on pääsy tietoihin. Tällöin mitään tietoja ei siirretä kolmannelle osapuolelle. Jotkin järjestelmät ovat kuitenkin pilvipalveluita tai ne on asennettu toimittajan tiloihin, jolloin siirrämme henkilötietoja toimittajalle. Tällöin toimittaja on henkilötietojen käsittelijä, joka käsittelee tietoja meidän toimeksiannostamme ja meidän ohjeidemme mukaisesti.

Sisäiset IT-järjestelmät

Sisäisesti käsittelemme henkilötietoja asiakastietokannassamme ja varaus- ja myyntijärjestelmässämme. Nämä järjestelmät mahdollistavat asiakkaan meiltä tilaamien palveluiden toimittamisen sekä palveluihin liittyviin kysymyksiin vastaamisen ja asiakaspalvelun. Näissä järjestelmissä voidaan käsitellä kaikkia keräämiämme henkilötietoja.

Matkaan liittyvien palveluiden toimittajat

Käytämme joidenkin asiakkaan tilaamien palveluiden toimittamiseen alihankkijoita ja sopimuskumppaneita. Usein palvelun toimittamisen edellytys on henkilötietojen antaminen heille.

Hotellit

Annamme matkakohteissa oleville hotelleille käyttöön henkilötietoja. Hotelleilla on pääsy henkilötietoihisi, joita he tarvitsevat sinun majoitusvarauksen tekemiseen. Tällaisia tietoja ovat kaikkien varaukseen kuuluvien matkustajien nimi, syntymäaika, ikä ja sukupuoli sekä päämatkustajan osoite ja yhteystiedot.

Agentit

Osassa matkakohteita käytämme apunamme paikallista agenttitoimistoa. Näissä tapauksissa agentti toimii yhteyshenkilönämme kohdemaassa. Agentti hoitaa myös varaukseen liittyviä asioita, joten tällöin he käsittelevät myös varaukseen liittyviä henkilötietoja.

Muuta

Jos asiakas varaa kauttamme muita matkaan liittyviä palveluita, esimerkiksi retkiä tai aktiviteetteja, tilatun palvelun toimittamiseen tarvittavat henkilötiedot voidaan luovuttaa palvelun toimittajalle. Näitä tietoja ovat esimerkiksi kaikkien varaukseen sisältyvien matkustajien nimi, syntymäaika, ikä ja sukupuoli sekä päämatkustajan osoite ja yhteystiedot.

Luovutus kolmanteen maahan

Koska järjestämme matkoja myös Euroopan ulkopuolelle, yhteistyökumppaneitamme (esimerkiksi hotellit) on EU/ETA-alueen ulkopuolella. Se tarkoittaa, että henkilötietoja voidaan siirtää näissä maissa oleville yhteistyökumppaneille edellä mainittuihin tarkoituksiin.

Henkilötietojen välttämätön käsittely ja käsittely suostumuksen perusteella

Henkilötietoja voi käsitellä ilman suostumusta, jos se on välttämätöntä asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen toteuttamiseksi tai lain asettamien velvollisuuksien täyttämiseksi. Henkilötietojen kerääminen ja käyttäminen muihin tarkoituksiin edellyttää tämän lisäksi asianomaisen henkilön suostumusta. Asiakas antaa suostumuksensa henkilötietojen käsittelyyn käyttäessään palveluitamme liikenneetelapaa.fi-sivustossa tai ottamalla yhteyttä myyntipalveluumme.

Suostumuksen peruuttaminen

Voit milloin tahansa peruuttaa suostumuksesi ottamalla meihin yhteyttä edellä mainittujen yhteystietojen kautta. Mikäli peruutat suostumuksesi, poistamme henkilötietosi ja niihin suostumukseen perustuvan käsittelyn.

Henkilötietoja voidaan käyttää suostumuksen perusteella sekä välttämättömänä tai muiden säädösten velvoittamana. Vaikka olisitkin perunut suostumuksesi ja käsittely, jota suostumus koskee, lopetetaan, voivat tietosi silti säilyä meillä muihin tarkoituksiin.

Sinulla on oikeus saada tietoja tallentamistamme henkilötiedoistasi. Mikäli haluat saada tietoa mitä sinua koskevia tietoja olemme rekisteröineet, voit pyytää näitä tietoja meiltä kirjallisesti. Rekisteriote annetaan pyynnöstä ja sen saa maksutta kerran vuodessa.

Miten rekisteriotetta voi pyytää?

Lähehtämällä sitä koskeva kirjallinen pyyntö meille. HUOMAUTUS! Pyyntö on lähetettävä kirjallisesti, sillä siinä on oltava pyynnön esittäjän allekirjoitus. Sitä ei siis voi lähettää sähköpostitse. Kirjeeseen on merkittävä teksti ”Henkilörekisteriotepyyntö”.

Oikeus henkilörekisteriotteeseen perustuu henkilötietolain 26 pykälään.

Esimerkki kirjeen sisällöstä:

Henkilörekisteriotepyyntö Liikenne O. Eteläpää Oy:lle

Pyydän saada itseäni koskevat tiedot henkilötietolain 26 §:n perusteella.

.....
(Paikka ja päiväys)

.....
(Allekirjoitus)

.....
(Nimenselvennys, henkilötunnus ja osoite)

(sähköpostiosoite/puhelinnumero)
.....

Oikeus omien henkilötietojen hallintaan

Asiakkaallamme on oikeus hallita henkilötietojensa poistamista, täydentämistä tai oikaisemista. Lisäksi hänellä on oikeus pyytää, että hänen henkilötietojensa käsittelyä rajoitetaan vain tiettyihin tarkoituksiin eikä niitä saa käyttää esimerkiksi suoramainontaan tai nk. profilointiin.

Otathan huomioon, että pyydämme sinua varmentamaan henkilöllisyytesi ennen kuin voimme toimia pyyntösi perusteella. Emme myöskään toimita sinusta koostettuja henkilötietoja sähköpostilla, postitse tai luovuta niitä kolmansille osapuolille.

Reklamaatit

Mikäli olet sitä mieltä, että yrityksemme rikkoo henkilötietolakia tai muuta tietosuojalainsäädäntöä, voi ottaa yhteyttä Tietosuojavaltuutettuun. Katso lisätietoja [Tietosuojavaltuutetun verkkosivustosta](#)

Muutokset

Tämä Tietosuojailmoitus korvaa kaikki aikaisemmat versiot. Päivitämme Tietosuojailmoitusta aika ajoin, joten tarkistathan ystävällisesti verkkosivustoltamme tai verkkosivustoiltamme mahdollisesti julkaistut päivitykset. Mikäli tekemämme muutokset ovat merkittäviä, ilmoitamme tällaisista muutoksista verkkosivustollamme tai verkkosivustoillamme. Lisäksi, mikäli uskomme olevan tarkoituksenmukaista, voimme ilmoittaa sinulle Tietosuojailmoituksen muutoksista sähköisellä ilmoituksella.