

Giga Mobiili tietosuojakäytäntö

Tietosuoja on keskeistä liiketoimintamme kannalta. Käsitlemme henkilö- ja viestintätietoja päivittäin tarjotessamme mobiilipalveluita ja haluamme ansaita luottamuksesi läpinäkyvällä tietojenkäsittelyllä. Noudatamme tietojen käsittelyssä suomalaista tietosuojalainsäädäntöä ja viranomaisohjeita.

Tämä tietosuojakäytäntö koskee kaikkia nykyisiä ja potentiaalisia asiakkaita, palvelun käyttäjiä, laskun maksajia, kilpailuun osallistujia, asiakaspalvelun yhteydenottajia, liikekontakteja, yritysasiakkaiden työntekijöitä ja valtuutettuja allekirjoittajia.

Mitä tämä käytäntö kattaa

Tässä tietosuojakäytännössä selitetään, miten suojaamme yksityisyyttäsi ja viestintääsi, mitä henkilötietoja keräämme, miten ja miksi käsitlemme niitä, kuinka kauan säilytämme tietoja, kenelle jaamme tietoja sekä mitkä ovat oikeutesi rekisteröitynä.

On tärkeää huomata, että tämä tietosuojakäytäntö ei koske muiden yritysten tarjoamia palveluja tai verkkosivustoja, vaikka pääsisitkin näihin ulkoisiin palveluihin Giga Mobiilin alustojen tai palvelujen kautta. Näillä ulkoisilla palveluilla on omat tietosuojakäytäntönsä, jotka määrittelevät, miten ne käsittelevät tietojasi.

1. Miksi keräämme henkilötietojasi

Keräämme henkilötietoja tiettyihin oikeutettuihin tarkoituksiin, jotka hyödyttävät sinua ja mahdollistavat laadukkaiden mobiilipalveluiden tarjoamisen.

Palveluidemme tarjoamiseksi ja ylläpitämiseksi

Käytämme henkilötietojasi ensisijaisesti täyttääksemme sopimusvelvoitteemme ja tarjotaksemme pyytämiäsi mobiilipalveluita. Tämä sisältää mobiililiittymäsi tilin perustamisen ja hallinnan aina rekisteröitymisestä jatkuvaan tilin ylläpitoon. Tarvitsemme tietojasi mahdollistamaan viestintäsi siirron, mukaan lukien puhelut, tekstiviestit ja datapalvelut, jotka yhdistävät sinut internetiin ja muihin verkkoihin.

Henkilötietosi mahdollistavat myös tarkkojen laskutustietojen luomisen, jotka heijastavat todellista palvelunkäyttöäsi, ja varmistavat maksujen oikean käsittelyn. Kun otat yhteyttä asiakastukeemme, käytämme tietojasi henkilöllisyytesi varmentamiseen ja tarjotaksemme henkilökohtaista apua tiliisi tai teknisiin ongelmiin liittyen. Käytämme tietojasi myös tunnistaaksemme, diagnosoidaksemme ja ratkaistaksemme teknisiä ongelmia, jotka voivat vaikuttaa palvelusi laatuun.

Verkkomme ja palveluidemme turvallisuuden ylläpitäminen edellyttää tiettyjen käyttötapojen seurantaa sekä mahdollisten tietoturvauhkien tai luvattomien käyttöyritysten havaitsemista. Käytämme tietojasi suojatoimien toteuttamiseen, jotka suojaavat sekä tiliäsi että koko verkkoinfrastruktuuriamme. Lisäksi analysoimme käyttötietoja parantaaksemme kokonaisvaltaista käyttäjäkokemustasi tunnistamalla alueita, joilla palveluitamme voidaan kehittää tai optimoida.

Suostumukseen perustuva markkinointi ja personointi

Kun annat suostumuksesi, käytämme tietojasi tarjotaksemme sinulle markkinointiviestintää, jonka uskomme olevan sinulle merkityksellistä ja hyödyllistä. Markkinointiviestintä voi sisältää tietoa uusista palveluista, erikoistarjouksista ja päivityksistä, jotka voivat parantaa mobiilikokemustasi. Analysoimme palveluissa käyttötapojasi ja mieltymyksiäsi suositellaksemme lisäpalveluita tai ominaisuuksia, jotka vastaavat tarpeitasi.

Saatamme toteuttaa markkinatutkimuksia ja asiakastyytyväisyyskyselyitä ymmärtääksemme paremmin, miten asiakkaamme käyttävät palveluitamme ja millaisia parannuksia he toivovat. Tämä tutkimus auttaa meitä kehittämään uusia palveluita ja parantamaan olemassa olevia aidon asiakaspalautteen ja tarpeiden perusteella. Hyödynnämme tietojasi myös tarjotaksemme sinulle yksilöllisemmän käyttökokemuksen verkkosivustollamme, mobiilisovelluksessa tai asiakaspalvelussamme.

Lainsäädännölliset vaatimukset

On tilanteita, joissa meidän on lain mukaan käsiteltävä henkilötietojasi, vaikka et olisi antanut siihen erillistä suostumusta. Näihin lakisäätöihin velvoitteisiin kuuluvat muun muassa tarkkojen kirjanpitolietojen ylläpitäminen Suomen kirjanpitolainsäädännön

mukaisesti, mikä tarkoittaa, että meidän on säilytettävä tarkat tiedot kaikista tilisi maksuihin liittyvistä tapahtumista.

Meidän on tehtävä yhteistyötä lainvalvontaviranomaisten ja sääntelyelinten kanssa, kun he pyytävät tietoja rikostutkinnan tai sääntelytoimien yhteydessä. Lisäksi meidän on noudatettava rahanpesun estämistä koskevia määräyksiä, jotka edellyttävät asiakkaiden henkilöllisyyden varmentamista sekä tiettyjen tapahtumien valvontaa epäilyttävän toiminnan havaitsemiseksi.

Tekijänoikeuslaki velvoittaa meitä vastaamaan päteviin tekijänoikeusrikkomusvaatimuksiin toimittamalla tietoja käyttäjistä, jotka ovat mahdollisesti rikkoneet tekijänoikeuksia. Meillä on myös velvollisuus luovuttaa tietyt henkilötiedot hätäkeskukselle, kun he tarvitsevat apua henkilöiden paikantamisessa hätätilanteissa.

Hyödyt sinulle

Keräämämme ja käsittelemämme tiedot tuottavat useita suoria hyötyjä, jotka parantavat kokemustasi Giga Mobiilin asiakkaana. Käytämme tietojasi mobiiliverkkopalveluidemme luotettavuuden, nopeuden ja kuuluvuuden jatkuvaan parantamiseen. Tämä tarkoittaa parempaa puhelunlaatua, nopeampia datayhteyksiä ja tasaisempaa palvelun saatavuutta sinulle.

Tietojenkäsittelymme parantaa myös tiliturvallisuuttasi, sillä voimme nopeasti tunnistaa ja reagoida epäilyttävään toimintaan tai luvattomiin kirjautumisyrityksiin. Käytämme laskutus- ja käyttötietojasi varmistaaksemme, että laskusi ovat tarkkoja ja että maksat vain käyttämistäsi palveluista.

Asiakastietojen analysointi auttaa meitä kehittämään uusia ominaisuuksia ja palveluita, jotka vastaavat asiakkaidemme yleisiin tarpeisiin ja mieltymyksiin. Näin pääset hyötymään innovaatioista ja parannuksista, jotka perustuvat suoraan asiakkaiden, kuten sinun, palautteeseen ja käyttötottumuksiin. Voimme myös tarjota sinulle yksilöllisiä suosituksia palveluista tai ominaisuuksista, jotka todennäköisesti sopivat parhaiten omaan käyttöösi.

Kun otat yhteyttä asiakaspalveluumme, voimme tarjota nopeampaa ja tehokkaampaa apua, koska asiakaspalvelijamme näkevät tilihistoriasi ja ymmärtävät nopeasti aiemmat yhteydenottosi. Tämä vähentää aikaa, jonka joudut käyttämään tilanteesi selittämiseen, ja auttaa meitä ratkaisemaan ongelmat sujuvammin.

Tekoäly ja automaattinen käsittely

Käytämme tekoälyä parantaaksemme asiakaspalvelua, kehittääksemme parempia tuotteita ja palveluita, optimoidaksemme sisäisiä prosesseja sekä kouluttaaksemme henkilöstöä. Kaikki käyttämämme tekoälyratkaisut noudattavat Giga Mobiilin ja Elkjøp Groupin eettisiä periaatteita tekoälyn käytössä.

Teemme automaattisen luottotietojen tarkistuksen, kun haet palveluitamme. Voit pyytää päätöksen manuaalista tarkistusta, jos olet eri mieltä automaattisen päätöksen kanssa.

2. Mitä tietoja keräämme

Keräämme erilaisia henkilötietoja useista eri lähteistä voidaksemme tarjota laaja-alaisia mobiilipalveluita.

Perustiedot asiakkaasta

Rekisteröitymisen yhteydessä keräämme nimesi, henkilötunnuksesi, osoitteesi, yhteystietosi, sähköpostiosoitteesi, kielivalintasi sekä maksutietosi. Yritysasiakkailta keräämme lisäksi yrityksen yhteystiedot sekä valtuutetun edustajan tiedot.

Palvelun käyttöä koskevat tiedot ja tekniset tiedot

Järjestelmämme keräävät automaattisesti tiedot puheluista ja viesteistä (numerot, ajat, kesto jne.), datankäyttötiedot, sijaintitiedot verkkoyhteyksistä, laitetiedot (malli, IMEI, käyttöjärjestelmä), SIM-korttien numerot sekä palveluiden käyttöajat. Näiden teknisten tietojen avulla voimme tarjota palveluita ja laskuttaa käytöstä.

Luottokelpoisuuden arviointi

Kun haet liittymää, meidän on varmistettava, että voit tehdä sopimuksen ja maksaa palveluista. Tätä varten pyydämme luottotietoyritystä (Dun & Bradstreet) tarkistamaan luottokelpoisuutesi. Luottotietoyritys voi käyttää myös Digi- ja väestötietoviraston (DVV) tietoja. Me saamme tietoomme ainoastaan luottotarkastuksen lopputuloksen, emme yksityiskohtaisia tietoja. Tämä käsittely

perustuu oikeutettuun etuumme ehkäistä petoksia ja maksamattomia laskuja sekä varmistaa, että tarjoamme palveluita vastuullisesti ja tasapuolisesti.

Verkkosivujen ja digitaalisten palveluiden käyttö

Emme kerää mitään henkilötietoja, kun vieraillet verkkosivustollamme. Sivuston ylläpitäjä saattaa kuitenkin käsitellä teknisiä lokitietoja, kuten IP-osoitteita ja käyntiaikoja, sivuston turvallisuuden ja toiminnan varmistamiseksi. Näiden tietojen käsittely perustuu sivuston ylläpitäjän omaan tietosuojakäytäntöön.

Mobiilisovelluksen käyttötiedot

Sovelluksemme kerää kirjautumistietoja, käyttötottumuksia, asetuksia, biometrisiä tietoja (jos ominaisuus on käytössä), push-ilmoitusten tunnisteita, suorituskykytietoja sekä kaatumisraportteja. Osa tiedoista tallennetaan laitteellesi salattuna sovelluksen nopeampaa käyttöä varten, mutta arkaluonteiset tiedot säilytetään aina turvallisilla palvelimilla.

Kun otat yhteyttä asiakaspalveluumme

Voit ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme useiden eri kanavien kautta. Jos sinulla on jo asiakasprofiili meillä, hyödynnämme profiiliisi tallennettuja tietoja auttaaksemme sinua mahdollisimman tehokkaasti. Mikäli sinulla ei ole asiakasprofiilia ja kysymyksesi edellyttää jatkotoimia—kuten palvelua tai reklamaatiota koskevat kysymykset—luomme sinulle asiakasprofiilin. Liitämme sen jälkeen yhteydenottosi asiakasprofiiliisi, jotta voimme tarvittaessa palata asiaan kanssasi.

Kun soitat meille

Kun otat meihin yhteyttä puhelimitse, tarkistamme puhelinnumerosi, jotta asiakaspalvelijallamme on käytettävissään oleelliset tiedot asiakassuhteestasi puhelun aikana. Asiakaspalvelijamme kirjaavat järjestelmäämme tiedot, jotka ovat tärkeitä jatkotoimia varten. Lisäksi tallennamme puhelulokin ja linkitämme sen asiakasprofiiliisi.

Ennen puhelun alkamista pyydämme sinulta luvan puhelun nauhoittamiseen. Nauhoituksia käytetään ainoastaan koulutustarkoituksiin.

Kun olet yhteydessä chatin kautta

Verkkosivustoltamme löytyy chatbot, joka on suunniteltu käsittelemään yleisimpiä asiakkaiden esittämiä kysymyksiä. Jos chatbot ei pysty auttamaan sinua, keskustelusi siirtyy sujuvasti asiakaspalvelijallemme aukioloaikojemme puitteissa. Nopeamman avun takaamiseksi koko keskustelu siirretään chatbotista asiakaspalvelijalle.

Kun aloitat keskustelun chatbotin kanssa, voit kirjautua sisään Elkjøp-profiilillasi. Tällöin chatbotilla ja mahdollisella asiakaspalvelijalla on pääsy profiiliisi ja tilauksiisi, mikä helpottaa asiiasi ratkaisemista. Jos olet jo kirjautunut sisään ennen chatin aloittamista, tämä tapahtuu automaattisesti.

Voit myös halutessasi pysyä nimettömänä kirjautumatta sisään. Keskustellessasi chatin kautta asiakaspalvelijan kanssa sinun tulee kuitenkin antaa sähköpostiosoitteesi, jotta saat henkilökohtaista apua. Jos annat sähköpostiosoitteesi, järjestelmämme tarkistaa, onko sähköpostiosoitteeseesi liitetty avoimia asioita.

Keskustelun päätyttyä voit halutessasi ladata chat-keskustelun tallenteen chatbotin asetusten kautta.

Kun lähetät meille sähköpostia

Kun lähetät meille sähköpostia, tallennamme viestisi osaksi asiakasprofiiliäsi. Säilytämme sähköpostisi, jotta voimme paremmin seurata asioitasi ajan mittaan — olipa kyse palvelupyynnöstä, reklamaatiosta tai muusta kanssamme käytävästä keskustelusta.

Laillinen perusta, tietojen säilytys ja poisto

Meillä on oikeutettu etu tallentaa tietojasi käydystä asiointista, jotta voimme seurata asiakassuhdettasi. Lisäksi meillä voi olla lakisääteinen velvollisuus tallentaa ja säilyttää tietojasi asiakassuhteestasi — esimerkiksi silloin, kun teet reklamaation tuotteesta. Mikäli nauhoitamme kanssasi käytyjä puheluita, oikeusperusteena on suostumuksesi.

Asiakaspalveluumme soitettaessa tallennetut puhelunauhoitteet poistetaan viimeistään 45 päivän kuluttua puhelusta. Chat-keskustelut anonymisoidaan.

viimeistään 30 päivän kuluttua keskustelun päättymisestä. Sähköpostit säilytetään yhden vuoden ajan, jotta voimme seurata reklamaatioita ja vaateita pitkällä aikavälillä.

Ulkoiset tietolähteet

Suoraan meille antamiesi tietojen lisäksi saamme tiettyjä henkilötietoja myös ulkoisista lähteistä, jotta voimme ylläpitää tarkkoja asiakastietoja ja tarjota kattavia palveluita. Keräämme tietoja julkisista lähteistä, kuten yritysrekistereistä, viranomaisten ylläpitämistä väestötietojärjestelmistä sekä muista virallisista julkisista rekistereistä, jotka sisältävät yhteys- ja tunnistetietoja.

Saatamme hankkia päivitettyjä yhteystietoja postipalveluilta ja ammattimaisilta rekistereitä ylläpitäviltä yrityksiltä varmistaaksemme, että tietomme pysyvät ajan tasalla ja että voimme tavoittaa sinut tärkeissä palveluasi koskevista viesteistä. Lisäksi käytämme luottotietoja valtuutettujen luottotietoyhtiöiden kautta arvioidessamme uusien palvelujen hakemuksia tai luottokelpoisuutta tietyissä palveluissa.

Kun käytät muiden teleoperaattoreiden tarjoamia palveluita, esimerkiksi matkustaessasi ulkomailla ja käyttäessäsi roaming-palveluja, kyseiset operaattorit jakavat kanssamme tarvittavat käyttötiedot ja laskutustiedot, jotta voimme tarjota sinulle paikkansapitävät laskut ja sujuvan palvelun. Vastaavasti jaamme tietoja muiden teleoperaattoreiden kanssa, kun heidän asiakkaansa käyttävät verkkoamme.

Saatamme saada markkinointitietoja kolmansien osapuolien markkinointitietokannoista, mutta ainoastaan silloin, kun olet antanut nimenomaisen suostumuksesi tietojesi käyttämiseen markkinointitarkoituksiin. Käytämme myös markkinointialan yhdistysten ylläpitämiä kieltorekistereitä varmistaaksemme, ettemme lähetä markkinointiviestejä henkilöille, jotka ovat kieltäneet niiden vastaanottamisen.

3. Oikeutesi rekisteröitynä

Sinulla on tietosuojalainsäädännön mukaiset kattavat oikeudet, jotka antavat sinulle mahdollisuuden hallita omia henkilötietojasi.

Oikeus saada pääsy henkilötietoihisi

Voit pyytää täydelliset kopiot kaikista meillä olevista henkilötiedoistasi, mukaan lukien tiedot tietojen keruulähteistä, käsittelyn tarkoituksista sekä tietojen jakamisesta. Suurin osa tiedoista on saatavilla verkkopalvelussasi, mutta voit pyytää myös kattavan raportin saadaksesi täydelliset tiedot.

Oikeus oikaista tietoja

Jos meillä olevat tietosi ovat virheellisiä tai puutteellisia, voit pyytää tietojen välitöntä korjaamista. Tutkimme tietojen oikeellisuuden ja päivitämme tietueet tarvittaessa, ilmoittaen myös muille organisaatioille, jos he ovat saaneet virheellisiä tietoja.

Oikeus saada tiedot poistetuksi

Voit pyytää tietojen poistamista, kun tiedot eivät ole enää tarpeellisia, peruutat suostumuksesi tai jos käsittelemme tietoja lainvastaisesti. Meidän on kuitenkin säilytettävä laissa edellytetyt tiedot (esimerkiksi kirjanpitoliedot) tai tiedot, jotka ovat välttämättömiä sopimuksen täyttämiseksi (esimerkiksi laskutustiedot). Tietojen poistaminen on pysyvää eikä sitä voi peruuttaa.

Oikeus rajoittaa tietojen käsittelyä

Voit pyytää väliaikaista käsittelyn rajoitusta, kunnes tiedon oikeellisuus on varmistettu tai lainmukaisuuteen liittyvät asiat on ratkaistu. Rajoituksen aikana säilytämme tietosi, mutta emme käytä niitä aktiivisesti, paitsi tietyissä rajoitetuissa tilanteissa, joihin olet antanut suostumuksesi.

Oikeus vastustaa tietojen käsittelyä

Voit vastustaa markkinointiviestintää ja kohdennettua mainontaa. Lopetamme välittömästi kaikki markkinointiviestit ja lisäämme sinut kieltolistallemme. Voit myös vastustaa muuta oikeutettuun etuun perustuvaa tietojenkäsittelyä, ellei meillä ole painavia perusteluja käsittelyn jatkamiselle.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Voit pyytää saada tiettyjä henkilötietoja koneellisesti luettavassa muodossa, jotta tiedot voidaan siirtää toisille palveluntarjoajille. Tämä koskee automaattisesti

käsiteltäviä tietoja, jotka perustuvat suostumukseen tai sopimuksen täyttämiseen. Toimitamme tiedot CSV-muodossa.

4. Miten jaamme tietojasi

Jaamme henkilötietoja vain tietyissä välttämättömissä tilanteissa asianmukaisin suojauskein.

Yhtiömme ja konsernimme sisällä

Tietojasi voivat käyttää vain ne valtuutetut työntekijät, jotka tarvitsevat tietojasi työtehtäviensä hoitamiseksi. Kaikkia työntekijöitämme sitoo salassapitovelvollisuus. Osana Elkjøp-konsernia saatamme jakaa tietoja konserniyhtiöiden kanssa operatiivisiin ja raportointitarkoituksiin, noudattaen vastaavia tietosuojastandardeja. Kun jaamme tietoja konsernin sisällä, varmistamme, että vastaanottavalla yhtiöllä on käytössään asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet tietojesi suojaamiseksi, ja että tietoja käytetään vain niihin tarkoituksiin, joihin ne on alun perin jaettu.

Palvelukumppanit ja alihankkijat

Teemme yhteistyötä huolellisesti valittujen kolmansien osapuolten kanssa tarjotaksemme erilaisia osia mobiilipalveluistamme. Osa näistä kumppanuuksista edellyttää tiettyjen asiakastietojen jakamista. Palvelukumppaneihimme ja alihankkijoihimme kuuluu yrityksiä, jotka avustavat meitä muun muassa laskutuksessa ja maksujen käsittelyssä, teknisen infrastruktuurin hallinnassa, asiakaspalvelussa sekä verkon ylläpidossa.

Ennen kuin jaamme asiakastietoja palvelukumppaneille, solmimme heidän kanssaan kattavat sopimukset, jotka rajoittavat tiukasti tietojen käyttötarkoituksia ja velvoittavat heidät toteuttamaan asianmukaiset suojaustoimenpiteet tietojen turvaamiseksi. Sopimuksissa määritellään, että kumppanit saavat käsitellä tietojasi ainoastaan niiden palvelujen tuottamiseen, joita he tarjoavat meille, eivätkä saa käyttää tietoja omiin liiketoimintatarkoituksiinsa tai jakaa niitä edelleen.

Auditomme säännöllisesti palvelukumppaneitamme varmistaaksemme, että he noudattavat sopimusvelvoitteitaan ja ylläpitävät asianmukaisia tietosuojakäytäntöjä. Mikäli kumppani ei täytä vaatimuksiamme, lopetamme yhteistyön ja huolehdimme siitä, että jaetut tiedot palautetaan tai tuhotaan turvallisesti.

Lakisääteiset ja viranomaisvaatimukset

Tietyissä tilanteissa meillä on lakisääteinen velvollisuus luovuttaa henkilötietojasi viranomaisille, lainvalvontaviranomaisille tai muille virallisille tahoille. Nämä velvoitteet perustuvat Suomen ja EU:n lainsäädäntöön, ja niiden tarkoituksena on edistää merkittäviä yleisen edun mukaisia tavoitteita, kuten rikostutkintaa, kansallista turvallisuutta, hätätilanteisiin vastaamista ja viranomaisvalvontaa.

Meiltä voidaan edellyttää asiakastietojen luovuttamista poliisille tai muille lainvalvontaviranomaisille rikostutkinnan yhteydessä, mikäli heillä on lain mukainen lupa tietojen saamiseen. Samoin valvontaviranomaiset, kuten Liikenne- ja viestintävirasto Traficom, voivat pyytää asiakastietoja osana tehtäväänsä valvoa viestintäalan toimintaa.

Meidän on myös jaettava tietoja lainvalvontaviranomaisten (asianmukaisella luvalla), valvontaviranomaisten, hätäkeskuksen, veroviranomaisten sekä tekijänoikeudenhaltijoiden kanssa, mikäli tekijänoikeuden haltijalla on oikeuden päätös tietojen saamiseksi.

Kun saamme viranomaisilta tietopyynnön, tarkistamme aina huolellisesti, että pyyntö on lainmukainen ja että sen on tehnyt siihen valtuutettu taho. Luovutamme ainoastaan ne tiedot, jotka laki nimenomaisesti edellyttää, emmekä omasta aloitteestamme jaa ylimääräisiä tietoja.

Numerotiedustelu- ja neuvontapalvelut

Ellemme saa sinulta erillistä kieltoa, jaamme perustiedot, kuten yhteystietosi, numerotiedustelupalveluille ja puhelinluetteloiden julkaisijoille. Sinulla on täysi oikeus päättää, näkyvätkö tietosi näissä hakemistoissa ja palveluissa. Voit pyytää, että tietosi pidetään täysin salassa, jolloin puhelinnumerosi merkitään salaiseksi numeroksi, eikä sitä julkaista missään julkisessa hakemistossa eikä myöskään anneta numerotiedustelun kautta.

Jos haluat salaisen numeron, sinun on pyydettävä sitä erikseen meiltä. Tällöin varmistamme, että tietojasi ei luovuteta millekään hakemistopalvelulle. Voit myös valita, että vain osa tiedoistasi julkaistaan, kuten esimerkiksi pelkkä nimi ja puhelinnumero ilman osoitetta.

Muut teleoperaattorit

Jaamme teknisiä tietoja ja laskutustietoja muiden operaattoreiden kanssa puheluiden yhdistämiseksi, roaming-palveluiden mahdollistamiseksi sekä petosten ehkäisemiseksi. Tämä tiedonvaihto takaa saumattoman palvelun eri verkkojen ja kansainvälisten sijaintien välillä.

Kun soitat tai lähetät viestejä muiden puhelinyhtiöiden asiakkaille, meidän on jaettava tekniset reititystiedot ja käyttödata näiden yhtiöiden kanssa, jotta ne voivat yhdistää yhteyden ja laskuttaa oman osuutensa palvelusta. Vastaavasti, kun muiden yhtiöiden asiakkaat ottavat sinuun yhteyttä, heidän palveluntarjoajansa jakavat meille tarvittavat tiedot.

Tiedonvaihto muiden operaattoreiden kanssa on erityisen tärkeää, kun matkustat ulkomailla ja käytät ulkomaisten teleoperaattoreiden tarjoamia roaming-palveluita. Näiden yritysten on saatava käyttöösi perusasiakastietosi ja palvelutietosi voidakseen tarjota sinulle mobiilipalveluita heidän verkossaan. Lisäksi he jakavat käyttötietosi kanssamme, jotta voimme sisällyttää roaming-maksut laskuusi.

Osallistumme myös alan yhteisiin järjestelmiin petosten ja väärinkäytösten ehkäisemiseksi. Tämä edellyttää tiettyjen epäilyttävien toimintojen tai turvallisuushäiriöiden tietojen jakamista muiden teleoperaattoreiden kanssa, jotta koko ala voi paremmin suojata asiakkaita huijauksilta ja tietoturvaloukkauksilta.

Markkinointi- ja mainosyhteistyökumppanit

Jaamme luvallasi demografisia tietoja sekä käyttötottumuksiasi mainosverkostojen ja markkinatutkimusyritysten kanssa. Kumppanit voivat käyttää tietoja vain sovittuihin tarkoituksiin, eivätkä saa hyödyntää niitä oman markkinointinsa edistämiseen.

Oikeuksien ja etujen suojaaminen

Voimme luovuttaa tietoja oikeudellisten vaatimusten puolustamiseksi, petosten tutkintaa varten, verkon turvallisuuden suojaamiseksi, velkojen perimiseksi valtuutettujen tahojen kautta tai yleisen turvallisuuden uhkien käsittelemiseksi. Kaikki tietojen luovutukset arvioidaan huolellisesti laillisen perusteen ja suhteellisuuden näkökulmasta.

5. Kuinka kauan säilytämme tietojasi

Säilytysajat vaihtelevat tiedon tyypin, käyttötarkoituksen, lakisääteisten vaatimusten ja asiakassuhteen voimassaolon mukaan.

Tavanomainen säilytysaika

Asiakastiliä ja palvelutietoja koskevat tiedot säilytetään 3 vuotta asiakassuhteen päättymisen jälkeen kuluttajansuojaa, takuuvaatimuksia ja laskutuksen oikaisuja varten.

Emme kerää henkilötietoja, kun vieraillet verkkosivustollamme. Palveluntarjoajamme voi kuitenkin käsitellä teknisiä lokitietoja (kuten IP-osoitetta ja käyttöaikoja) turvallisuus- ja toiminnallisista syistä oman [tietosuojakäytäntönsä](#) mukaisesti.

Markkinointi- ja viestintäasetukset

Säilytämme markkinointiasetuksesi ja kieltäytymispyyntösi 3 vuoden ajan varmistaaksemme, että noudatamme viestintävalintojasi.

Lakisääteiset vaatimukset

Suomen lainsäädännön mukaan kirjanpitoaineisto on säilytettävä jopa 10 vuoden ajan. Rahanpesun estämiseen liittyviä tietoja säilytetään viisi vuotta asiakassuhteen päättymisen jälkeen.

Luottokelpoisuuden arviointiin liittyvät tiedot

Allekirjoitettuja asiakirjoja säilytetään 5 vuotta Suomen lakisääteisten vaatimusten mukaisesti (luottotietolaki ja Väestötietojärjestelmä, DVV). Tiedot poistetaan automaattisesti 5 vuoden kuluttua.

Viestintä- ja palvelutapahtumien tiedot

Asiakaspalvelun puhelutallenteet poistetaan viimeistään 45 päivän kuluttua puhelusta. Keskustelut anonymisoidaan viimeistään 30 päivän kuluttua keskustelusta.

Sähköposteja säilytetään vuoden ajan, jotta voimme käsitellä valituksia ja vaatimuksia myöhemmin.

Palvelun käyttö- ja tekniset tiedot (CDR, EDR jne.)

Palvelun käyttötietoja, tietoliikennetietoja ja teknisiä tietoja säilytetään lainvalvontaa, petosten torjuntaa ja tulojen varmistamista varten 24 kuukautta.

Anonymisoidut tiedot

Voimme säilyttää anonymisoituja tietoja pidempään trendianalyysiä, verkostosuunnittelua ja palvelukehitystä varten, koska tiedoista ei pysty tunnistamaan henkilöitä.

6. Kuinka suojaamme tietosi

Toteutamme kattavia teknisiä ja organisatorisia tietoturvatoimia suojataksemme henkilötietosi.

Tekniset turvatoimet

Kaikki tietokantamme on suojattu kehittyneillä palomuuureilla ja salauksella sekä tallennuksen että tiedonsiirron aikana. Palvelimemme sijaitsevat turvallisissa tiloissa, joissa on ympärivuorokautinen valvonta, biometriset kulunvalvontajärjestelmät ja työntekijät, joiden taustat on tarkastettu. Hallintaa koskevat toimet ja tiedonsiirrot on suojattu salatuilla yhteyksillä.

Jatkuva valvontajärjestelmä hyödyntää analytiikkaa ja koneoppimista epäilyttävän toiminnan ja tietoturvauhkien havaitsemiseksi, mikä mahdollistaa nopean reagoinnin mahdollisiin uhkatilanteisiin.

Verkko- ja viestintäturvallisuus

Viestintä on suojattu alan standardien mukaisella salauksella tiedonsiirtojen aikana. Päällekkäiset tietoturvajärjestelmät varmistavat jatkuvan suojauksen. Automaattiset järjestelmät voivat estää uhkia ja ottaa tarvittaessa käyttöön lisäsuojatoimia.

Skannaamme viestintää virusten ja haittaohjelmien varalta automaattisilla järjestelmillä, jotka keskittyvät uhkien tunnistamiseen yksityisyyttäsi mahdollisimman vähän häiritsevällä tavalla.

Käyttöoikeuksien hallinta ja henkilöstön turvallisuus

Tehokas käyttöoikeuksien hallinta varmistaa, että vain valtuutetut työntekijät voivat tarkastella asiakastietoja ja silloinkin vain työtehtävien niin edellyttäessä. Kaikki henkilöstön jäsenet saavat kattavan koulutuksen tietosuojasta ja ovat sitoutuneet salassapitovelvollisuuteen, joka jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen.

Asiakastietojen katselusta pidetään yksityiskohtaista lokia, jota seurataan säännöllisesti poikkeavuuksien havaitsemiseksi.

Your Security Responsibilities

Use strong, unique passwords and keep them confidential. Keep devices updated with latest security patches and use reputable antivirus software. Monitor your account for unusual activity and report suspicious behavior immediately. Never share authentication credentials in response to unsolicited contacts.

7. Mobiilisovelluksen tietoturva ja yksityisyys

Panostamme turvallisuuteesi ja yksityisyyteesi käyttämällä monitasoisia suojauskeinoja samalla varmistaen sujuvan käyttäjäkokemuksen.

Kuinka pidämme tietosi turvassa

Otamme turvallisuutesi vakavasti. Tässä toimenpiteet, joilla suojaamme sinua:

- **Suojatut yhteydet** – Kaikki sovelluksen ja palvelimemme välinen tiedonsiirto on salattu (HTTPS-yhteydellä).
- **Ei henkilötietoja tallennettuna puhelimeesi** – Emme säilytä henkilötietojasi sovelluksessa. Ainoastaan väliaikaiset istuntotiedot tallentuvat, ja ne poistetaan, kun kirjaudut ulos tai poistat sovelluksen.

- **Biometrinen suojaus** – Jos käytät sormenjälki- tai kasvojentunnistusta, nämä tiedot säilyvät vain laitteessasi eivätkä koskaan siirry palvelimillemme.
- **Automaattinen uloskirjautuminen** – Jos olet käyttämättä sovellusta tietyn aikaa, se kirjautuu automaattisesti ulos estääkseen luvattoman käytön.

Pyytämämme käyttöoikeudet

Sovellus pyytää vain ne käyttöoikeudet, jotka ovat välttämättömiä sen toiminnan kannalta:

- **Internet** – Yhdistääkseen turvallisesti palvelimillemme.
- **Tallennustila** – Väliaikaista tiedostojen tallentamista varten istunnon aikana.
- **Kamera** – QR-koodien skannaamista varten.
- **Biometrinen tunnistus** – Sormenjälki- tai kasvojentunnistuksella kirjautumista varten.

Voit muuttaa näitä käyttöoikeuksia milloin tahansa puhelimesi asetuksista.

Yksityisyysasetukset

Tällä hetkellä yksityisyysasetuksia ja tietosuojaoikeuksia käsitellään avustetun asiakastuen kautta. Työskentelemme parhaillaan sovellukseen lisättävien yksityisyysasetusten parissa, jotta voisimme tarjota sinulle entistä selkeämmän ja kätevemmän käyttökokemuksen.

8. Kansainväliset tiedonsiirrot

Emme siirrä henkilötietoja EU:n tai ETA:n ulkopuolelle, paitsi jos kyseessä on viestintäsi EU:n ulkopuolelle, esimerkiksi kansainväliselle vastaanottajalle tai silloin, kun olet itse matkalla ulkomailla.

Tiedonsiirrot Elkjøp-konsernin sisällä

Tietoja voidaan jakaa muiden Elkjøp-konsernin yritysten kanssa raportointia, yhteistä infrastruktuuria, tuotekehitystä ja asiakaspalvelua varten. Kaikki konserniin kuuluvat

yhtiöt noudattavat samanlaisia tietosuojastandardeja ja kattavia konsernitasoisia käytäntöjä.

Palveluntarjoajille tapahtuvat tietosiirrot

Jotkut kansainväliset palveluntarjoajat tarvitsevat tietojen siirtoa pilvipalveluita, ohjelmistoja ja teknistä infrastruktuuria varten. Suoritamme perusteelliset taustatarkastukset ja solmimme kattavat sopimukset, joissa edellytetään eurooppalaisten tietosuojastandardien noudattamista.

Lainsäädännön mukaiset turvatoimet

Käytämme Euroopan komission hyväksymiä mekanismeja, kuten vakiolausekkeita (Standard Contractual Clauses), siirtäessämme tietoja maihin, jotka eivät tarjoa riittävää tietosuojan tasoa. Nämä mekanismit asettavat sitovia velvoitteita tietojen vastaanottajille ja antavat sinulle suoraan sovellettavia oikeuksia.

9. Yhteystiedot

Olemme sitoutuneet saavutettavuuteen ja nopeaan reagointiin tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä ja pyynnöissä.

Ensisijaiset yhteystiedot

Rekisterinpitäjä: Giga Mobiili Oy

Osoite: Firdonkatu 2 T 63, 00520 Helsinki

Sähköposti: infosec@gigamobiili.fi

Tietosuojavastaava: Tavoitettavissa yllä olevassa osoitteessa

Pyyntöjen tekeminen

Kun käytät tietosuojaan liittyviä oikeuksiasi, sinun tulee antaa meille riittävästi tietoa ja mahdollisuus varmistaa henkilöllisyytesi turvallisuuden takaamiseksi. Ilmoita tarkasti, mitä olet pyytämässä, jotta voimme vastata tehokkaasti.

Vastausajat

Vastaamme useimpiin pyyntöihin kuukauden kuluessa. Monimutkaiset pyynnot saattavat kuitenkin vaatia lisääaikaa. Ilmoitamme sinulle, jos käsittelyaikaa tarvitsee pidentää. Ota meihin välittömästi yhteyttä kiireellisissä tietosuoja-asioissa.

Valitukset

Jos et ole tyytyväinen antamaamme vastaukseen, ota yhteyttä tietosuojavastaavaamme tai tee valitus tietosuojavaltuutetulle <http://www.tietosuoja.fi>. Säilytät kaikki lailliset oikeutesi itselläsi riippumatta siitä, teetkö valituksen.