



## Suomen Reklamaatiopalvelu Oy:n tietosuojaseloste

Suomen Reklamaatiopalvelu Oy hallinnoi tietoa asiakkaista, joita Suomen Reklamaatiopalvelu Oy auttaa kuluttajansuojalain tulkinnassa.

### Minkälaista henkilötietoa keräämme

Käytössämme on asiakasrekisteri, joka koostuu yrityksistä. Lisäksi kokoamme tiedon jokaisesta reklamaatiosta. Henkilötietoja käsittelemme reklamaationkäsittelyn aikana. Tällaista tietoa on pääosin loppuasiakkaan nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite sekä mahdollisesti myös osoite. Lisäksi tallennamme asiakkaan kanssa käydyt sähköposti- ja puhelinkeskustelut.

### Mihin tarkoitukseen käytämme henkilötietojasi

Käytämme Suomen Reklamaatiopalvelun käytössä olevia henkilötietojasi reklamaation käsittelyyn ja yhteydenpitoon käsittelyn ollessa avoinna. Emme käytä yhteystietoja markkinointitarkoitukseen.

### Mistä saamme henkilötietojasi

Mikäli yksityishenkilö ottaa meihin yhteyttä suoraan, yhteystiedot tulevat asiakkaan itsensä antamana.

Yrityksen reklamaatioprosessissa yhteystiedot saamme yrityksen asiakasrekisteristä tai autokaupan ollessa kyseessä, myös ajoneuvon rekisteritiedoista (Trafi).

### Henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteet

Loppuasiakkaan henkilötietoja tarvitsemme reklamaation käsittelyssä vaadittavaan yhteydenpitoon. Käsittely on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä.

### Kuka käsittelee tietojasi

Tietojasi käsittelee ainoastaan Suomen Reklamaatiopalvelun työntekijät, joiden työtehtävään reklamaationkäsittely kuuluu. Toimimme yhteistyössä asiakasyritysten kanssa, joiden kanssa loppuasiakas on tehnyt kaupat. Käsittelemme henkilötietojasi aina huolellisesti ja noudatamme hyvää tietojenkäsittelytapaa.

Emme luovuta henkilötietojasi eteenpäin.

## **Sinun oikeutesi**

Saat tietoa henkilötietojesi käsittelystä tästä tietosuojaselosteesta, sekä sen yrityksen tietosuojaselosteesta, jonka kanssa olet tehnyt reklamoitavan tuotteen kaupat. Sinulla on oikeus saada sähköpostikeskusteluihin liittyvät tallenteemme omaan käyttöösi.

Sinulla on oikeus saada tieto henkilötietojen loukkaamisesta. Ilmoitamme sinulle viipymättä, mikäli meillä tapahtuisi tietoturvaloukkaus, joka voisi uhata vakavasti yksityiselämääsi.

## **Henkilötietojen suojaus**

Kaikki reklamaationkäsittelyyn liittyvä tieto hallinnoidaan yhden järjestelmän kautta, tietoturvalisissä palvelintiloissa. Järjestelmään pääsyä on rajoitettu ja henkilöstöllä on salassapitovelvollisuus.

## **Kuinka kauan säilytämme tietojasi**

Säilytämme reklamaatioon liittyvät keskustelut ja dokumentit, kunnes tapaus on juridisesti vanhentunut. Tämä on molempien kaupanteon osapuolien turvaksi.

## **Mihin voin ottaa yhteyttä**

Vastaamme henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyviin kysymyksiin myös osoitteessa [info@reklamaatiopalvelu.fi](mailto:info@reklamaatiopalvelu.fi)