



20.8.2025

Asiakaspalvelu ja asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Tämä on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukainen tietosuojaseloste ja informointiasiakirja Servica Oy:n asiakaspalvelua käyttäville sekä asiakastyytyväisyysmittaukseen osallistuville.

1. Rekisterinpitäjä

Servica Oy
Y-tunnus 2947618-4
Saaristokatu 7, 70620 Kuopio
0800 307 711 (asiakaspalvelu)
servica@servica.fi

2. Rekisteriä koskevat yhteystiedot

Servica Oy
Saaristokatu 7, 70620 Kuopio
asiakaspalvelu@servica.fi

3. Tietosuojavastaava

Kirsi Happonen
Saaristokatu 7, 70620 Kuopio
tietosuojavastaava@servica.fi

4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietoja käsitellään asiakaspalvelussa, asiakaspalautteeseen vastaamisessa, tarvittaessa yhteydenotoissa palautteenantajiin sekä palautteen kohdentamiseksi ja asiakastyytyväisyysmittauksissa.

Yhteydenottoja voi tehdä puhelimitse ja palautelomakkeilla asiakaspalveluun. Asiakastyytyväisyysmittauskyselyjä tehdään lomakkeilla, haastatteluina puhelimitse tai Teamsilla sekä tekstiviesteinä.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteena on oikeutettu etu tai yhteydenottajan suostumus (GDPR art 6).

5. Rekisterin tietosisältö

Rekisteri sisältää seuraavat tiedot:

- nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite, titteli, toimipaikka

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Tiedot ovat peräisin asiakkailta itseltään.



20.8.2025

7. Henkilötietojen säilytysaika

Tietojen säilytysajat perustuvat sähköiseen arkistonmuodostussuunnitelmaan.

8. Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Tietoja luovutetaan Vitec Roidu Oy Ltd:lle (järjestelmätoimittaja).

9. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä EU:n ja ETA maiden ulkopuolelle.

10. Rekisterin suojauksen periaatteet

Tietoja voivat käsitellä vain käyttöoikeuden omaavat henkilöt, joiden tehtävänkuvaan käsittely kuuluu. Tietoja suojataan käyttäjähallinnan, palomuurien ja muiden teknisten toimenpiteiden avulla.

11. Automaattinen päätöksenteko

Tietoja ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon eikä profilointiin.

12. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröity voi korjata tietoja ja lisätä kerättyyn tietoon lisätietoja.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa itseään koskevat rekisteriin tallennetut tiedot ja vaatia virheellisen tiedon oikaisua ja poistamista, mikäli sille on lailliset perusteet. Rekisteröidyllä on myös oikeus peruuttaa annettu suostumus tai muuttaa sitä.

Henkilön, joka haluaa tarkastaa, korjata tai poistaa itseään koskevat tiedot, on esitettävä henkilökohtaisesti kirjallinen pyyntö rekisterin yhteyshenkilölle. Tietopyyntölomake julkaistaan Servican verkkosivuilla.

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.