

**DATASKYDDSBESKRIVNING**

**Datum:** 19.1.2021

**EU:s allmänna dataskyddsförordning, artikel 13 och 14**

<p><b>1. Personuppgiftsansvarig</b></p>	<p>Finavia Abp FO nummer: 2302570-2 Besöksadress: Pilotvägen 3, 01530 VANDA Postadress: PB 50, 01531 VANDA Telefonväxel: +358 20 708 000</p>
<p><b>2. Kontakt i ärenden angående registret</b></p>	<p>Finavia Abp, Kundtjänst Besöksadress: Pilotvägen 3, 01530 VANDA Adress: Pilotvägen 3, 01530 VANDA E-post: <a href="mailto:asiakaspalvelu@finavia.fi">asiakaspalvelu@finavia.fi</a></p>
<p><b>3. Dataskyddsansvarig</b></p>	<p>Kontaktuppgifter, Finavia Abp's dataskyddsansvarig: E-post: tietosuojaavastaava(at)finavia.fi Telefon: +358 20 708 2828</p>
<p><b>4. Namn på register</b></p>	<p>Kundtjänstregister (Freshworks)</p>
<p><b>5. Syftet med behandlingen av personuppgifter och den rättsliga grunden för behandling</b></p>	<p><u>Syftet med behandlingen:</u> Syftet med behandlingen av personuppgifter är att registrera, behandla och besvara kundkontakter till Finavia Abp. Med hjälp av behandlingen kan Finavia Abp uppfylla sina myndighetskyldigheter, föra statistik över verksamheten, följa upp sin kundservice, förbättra och utveckla sin verksamhet och sina tjänster, samt korrigera eller gottgöra fel som Finavias verksamhet orsakat kunden.</p> <p><u>Den rättsliga grunden för behandling:</u> Behandling av personuppgifter i samband med kundkontakter som gäller miljöfrågor och de digitala tjänsternas tillgänglighet behövs för den personuppgiftsansvarigas uppfyllande av lagstadgade skyldigheter. Övrig behandling av personuppgifter som inte nämns ovan baserar sig på den personuppgiftsansvarigas eller tredje parts legitima intresse att följa upp och förbättra kundservicen på Finavias flygplatser. Om det i samband med kundkontakten finns behov av att behandla personuppgifter som hör till särskilda kategorier av personuppgifter, till exempel vid ansökan om ersättning, baserar sig denna behandling av personuppgifter på den registrerades uttryckliga tillstånd att behandla personuppgifter för ett eller flera ändamål (till exempel läkarintyg i samband med skadehändelser).</p>
<p><b>6. Mottagare av personuppgifter</b></p>	<p>Uppgifterna överförs till en server (SaaS) inom EU som upprätthålls av systemleverantören (Freshworks). Programpaketet utnyttjar också tjänster som produceras av systemleverantörens underleverantörer, vars servrar finns inom EU.</p>

	<p>Finavia överlåter uppgifterna om kundkontakt till det berörda flygbolaget i de fall där ärendet gäller flygbolagets verksamhet och flygbolaget ansvarar för ärendets utredning.</p> <p>Om Finavia vid kundkontakter som gäller person- och saksador använder sin ansvarsförsäkring för att utreda ersättningskyldigheten och ersättningsbeloppet, överlåts de uppgifter som behövs vid behandlingen av ersättning till det försäkringsbolag som Finavia anlitar (för tillfället AIG).</p> <p>Kundpersonuppgifter från kundkontakter som gäller miljöfrågor kan överlåtas till en annan aktör i sådana fall där responsen gäller den andra aktörens ansvarsområde och kunden har önskat få ett svar. Sådana aktörer är till exempel miljömyndigheterna och flygtrafiktjänstbolaget Fintraffic Lennonvarmistus Oy (tidigare Air Navigation Services Finland Oy).</p> <p>Finavia överlåter inte de insamlade uppgifterna för kommersiella ändamål.</p>
<p><b>7. Registrets informationsinnehåll</b></p>	<p>Finavia samlar in och behandlar följande uppgifter som gäller personlig identifiering i den omfattning som de är tillgängliga (uppgiftstyperna varierar enligt kontaktkategori):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Namn</li> <li>• telefonnummer</li> <li>• e-postadress</li> <li>• flygplats som kundkontakten gäller</li> <li>• kontaktens informationsinnehåll</li> <li>• datum</li> <li>• klockslag</li> <li>• gatuadress, postnummer, kommun</li> <li>• händelseplats</li> <li>• flygnummer</li> <li>• fordonets registernummer för behandling av ärendet vid fordonsskador</li> <li>• övriga dokument som eventuellt behövs vid behandlingen av ärendet (till exempel olika dokumentkopior, bilder på skadeobjektet).</li> <li>• Från chattkontakter med Finavia samlas dessutom in: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ den använda enhetens typ och webbläsare,</li> <li>➤ IP-adress och läge på basis av denna adress,</li> <li>➤ använt språk och tidszon utifrån webbläsarens inställningar,</li> <li>➤ eventuella bilagor som skickats samt</li> <li>➤ kundens användarprofil på Finavias webbplats.</li> </ul> </li> </ul> <p>I reklamations- och skadeanmälningsfall som gäller personskada begär, insamlar och lagrar Finavia dessutom personens tillstånd för behandling av hälsouppgifter samt behandlar uppgifter på det sätt som fallet kräver (bedömning, överlåtelse till försäkringsbolaget för behandling osv.).</p>
<p><b>8. Informationskällor</b></p>	<p>Uppgifterna som lagras i registret fås av den registrerade själv via det elektroniska kontaktformuläret, från chattediskussioner som förts med Finavia, via e-post eller telefon.</p>

<p><b>9. Utlämnande av information och överförande av uppgifter till länder utanför Europeiska unionen och Europeiska ekonomiska samarbetsområdet</b></p>	<p>Finavia Abp överför eller överlåter inte uppgifter utanför EU eller det europeiska ekonomiska området.</p> <p>Om det till följd av det använda systemets underhåll blir nödvändigt att överföra personuppgifter till ett sådant land utanför EU och EES, vars lagstiftning EU-kommissionen inte anser uppfylla kraven på en adekvat dataskydds nivå, säkras överföringen med hjälp av ändamålsenliga skyddsåtgärder i enlighet med bestämmelserna i EU:s allmänna dataskyddförordning.</p>
<p><b>10. Informationens lagringstid</b></p>	<p>Uppgifterna lagras i 2 år efter att utredningen i samband med kundkontakten har slutförts och kundkommunikationen har avslutats, i enlighet med Finavias egen policy. Med undantag för miljöåterkoppling, som lagras permanent i syfte att utarbeta de rapporter som krävs av miljömyndigheterna.</p> <p>Innehållet i chattediskussioner som förts med Finavia lagras i regel inte; deras innehåll och tekniska data relaterade till användningen av chatten kommer att raderas efter en månad.</p> <p>I fall, där bestämmelserna i bokföringslagen tillämpas (t.ex. skadeersättningsfall), fastställs dock lagringstiden enligt gällande lagstiftning (lagringsskyldigheten är i regel 6 + 1 år).</p>
<p><b>11. Principerna för dataskydd</b></p>	<p>Personuppgifterna i detta register skyddas genom tekniska och organisatoriska åtgärder mot obehörig och/eller olaglig åtkomst, ändringar, förstörelse eller annan behandling, inklusive otillåtet utlämnande och överföring av uppgifterna i registret.</p> <p>Uppgifterna lagras i elektroniska system, som skyddas av brandväggar, lösenord och andra lämpliga tekniska lösningar. Tillgång till registret är begränsat till vissa anställda hos Finavia Abp och andra specificerade personer som behöver uppgifterna för att utföra sina arbetsuppgifter. Alla som har tillgång till uppgifterna i registret är bundna av tystnadsplikt.</p> <p>Finavia Abp iakttar strikta säkerhetskrav för åtkomsthantering och -kontroll av sina IT-system. Arbetstagare som hanterar information i detta register som en del av sina arbetsuppgifter utbildas och får instruktioner om dataskydd och säkerhetsfrågor på regelbunden basis.</p>
<p><b>12. Rätt till insyn och förverkligande</b></p>	<p>Den registrerade har rätt att få veta vilka uppgifter som har lagrats i detta register om honom/henne, eller att det inte finns uppgifter om honom/henne i registret, efter att ha meddelat det som är nödvändigt för att söka efter uppgifterna. Den personuppgiftsansvarige informerar samtidigt den registrerade om registrets regelbundna informationskällor och vad uppgifterna i registret används till och vem de regelbundet utlämnas till.</p> <p>En registrerad som vill kontrollera information som rör honom eller henne på ovan angivet sätt måste lämna in en begäran om det i form av ett dokument som undertecknats av honom eller henne eller som intygats på annat sätt till den kontaktpunkt som anges i avsnitt 2 i denna dataskyddsbeskrivning eller via formuläret för begäran om information på Finavias webbplats (<a href="https://www.finavia.fi/sv/integritetsskydd">https://www.finavia.fi/sv/integritetsskydd</a>).</p>

<p><b>13. Rätt att överföra information från ett system till ett annat</b></p>	<p>När den registrerade har lämnat sina personuppgifter till den personuppgiftsansvarige i en strukturerad, allmänt använd och maskinläsbar form, har han/hon rätt att få personuppgifter som rör honom/henne överförda till en annan personuppgiftsansvarig när:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) behandlingen bygger på den registrerades samtycke eller ett avtal mellan den registrerade och den personuppgiftsansvarige och</li> <li>b) behandlingen utförs automatiskt och</li> <li>c) om överföringen är tekniskt möjlig.</li> </ul>
<p><b>14. Rätt att återkalla samtycke</b></p>	<p>Om behandlingen av personuppgifter bygger på den registrerades samtycke har den registrerade rätt att när som helst återkalla sitt samtycke. Eventuella ansökningar om återkallande av samtycke måste lämnas in i ett egenhändigt undertecknat dokument eller ett likvärdigt verifierat dokument, som måste skickas via e-post till den kontaktpunkt som nämns i avsnitt 2 i denna dataskyddsbeskrivning. Behandling av personuppgifter som sker innan samtycke återkallas är dock inte olaglig, även om samtycket återkallats.</p>
<p><b>15. Rättelse, radering och begränsning av information</b></p>	<p>Den personuppgiftsansvarige ska utan oskäligt dröjsmål på eget initiativ eller på begäran av den registrerade rätta, radera eller komplettera felaktiga, onödiga, ofullständiga eller föråldrade personuppgifter i registret. Den personuppgiftsansvarige måste också förhindra spridning av sådana uppgifter om de kan äventyra den registrerades integritetsskydd eller rättigheter.</p> <p>Den personuppgiftsansvarige ska på den registrerades begäran begränsa behandlingen om den registrerade har bestridit riktigheten i uppgifterna eller uppmärksammat att behandlingen är lagstridig och motsatt sig att uppgifterna raderas och i stället krävt att användningen ska begränsas. Den personuppgiftsansvarige ska också begränsa behandlingen när den personuppgiftsansvarige inte längre behöver personuppgifterna för behandling, men den registrerade anger att han eller hon behöver dem för att förbereda, presentera eller försvara ett rättsligt anspråk. Dessutom måste den personuppgiftsansvarige begränsa behandlingen när den registrerade har motsatt sig behandling av personuppgifter enligt dataskyddsförordningen i väntan på autentisering om huruvida de legitima skälen för registrering från den personuppgiftsansvarige sida åsidosätts av den registrerades skäl. Om den personuppgiftsansvarige har begränsat behandlingen av ovanstående skäl ska den personuppgiftsansvarige underrätta den registrerade innan begränsningen av behandlingen tas bort.</p> <p>Begäran om rättelse skickas till den adress som anges i punkt 2 i denna dataskyddsbeskrivning eller via formuläret för begäran om information på Finavias webbplats (<a href="https://www.finavia.fi/sv/integritetsskydd">https://www.finavia.fi/sv/integritetsskydd</a>).</p>
<p><b>16. Rätt att överklaga</b></p>	<p>Den registrerade har rätt att lämna in ett klagomål till den behöriga tillsynsmyndigheten om Finavia Abp inte har följt gällande tillämpliga regler för dataskydd.</p>
<p><b>17. Kontakt</b></p>	<p>Den registrerade ska skicka begäran som rör dennes rättigheter skriftligen eller via e-post till den kontaktpunkt som nämns i avsnitt 2 i denna dataskyddsbeskrivning eller via formuläret för begäran</p>

	<p>om information på Finavias webbplats (<a href="https://www.finavia.fi/sv/integritetsskydd">https://www.finavia.fi/sv/integritetsskydd</a>).</p> <p>Finavia Abp kan begära att den registrerade förtydligar sin begäran och bekräftar sin identitet innan begäran behandlas. Finavia Abp kan vägra att genomföra förfrågan på grundval av gällande lag.</p> <p>Finavia Abp svarar på förfrågningar inom en (1) månad från det att en begäran framförs, om det inte finns särskilda skäl för att ändra svarstiden.</p>
<b>18. Automatiskt beslutsfattande och profilering</b>	Informationen i registret används inte för automatiserat beslutsfattande och inte heller för profilering av registrerade.
<b>19. Ändring av dataskyddsbeskrivningen</b>	Finavia Abp utvecklar fortlöpande sin verksamhet och förbehåller sig därför rätten att ändra denna dataskyddsbeskrivning genom att meddela detta på sin webbplats. Ändringar kan också göras på grund av förändringar i lagstiftningen. Finavia Abp rekommenderar att de registrerade regelbundet håller sig uppdaterade på innehållet i dataskyddsbeskrivningen.