

Apuu-tuoteperheen tietosuojaseloste

Seloste on päivitetty 16.6.2025, 15.8.2025 ja 20.8.2026

1. Tietosuojaselosteen nimi

Apuu-tuoteperheen tietosuojaseloste. Apuu-tuoteperheen chateja ovat Apuu-chat, ruotsinkielinen Hjälp-en-chat, ukrainankielinen Let'sChat, LäksyApuu (ruotsiksi LäsHjälp-en) sekä VanhemmuudenApuu.

2. Rekisterinpitäjän tiedot

SOS-Lapsikylä ry (0101346-0)
SOS-Lapsikyläsäätiö sr (0813692-2)
Kumpulantie 3, 00520 Helsinki
info@sos-lapsikyla.fi
(09) 540 4880

3. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Reetta Kosonen, tiimivastaava Apuu-chat
apuu-chat@sos-lapsikyla.fi

4. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

tietosuojavastaava@sos-lapsikyla.fi

5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Apuu-tuoteperheen chateissa ei kerätä käyttäjistä pysyvää rekisteriä. Ennen chatiin siirtymistä käyttäjältä kysytään taustakysymyksiä, joiden tarkoituksena on auttaa palvelun käyttäjää ohjautumaan oikeaan palveluun sekä päivystäjää vastaamaan asiakkaalle mahdollisimman hyvin.

Keskustelussa voi tulla ilmi seikkoja, jolloin lain mukaan chatista tulee olla yhteydessä hätäkeskukseen, lastensuojeluviranomaisiin tai poliisiin. Hätäkeskusyhteydenotoissa poliisille tai poliisin pyytäessä välitetään heille kävijän IP-osoite yhteyden teknisillä tiedoilla varmistaaksemme, että asiakas saa apua. Tällaisissakin tilanteissa pyrimme toimimaan asiakkaan kanssa yhteistyössä aina kun se on mahdollista. Henkilötietoja ei luovuteta muuhun käyttöön.

LäksyApuu ja VanhemmuudenApuu poikkeavat muista Apuu-chateista siltä osin, että näissä palveluissa päivystäjälle ei välity asiakkaan IP-osoitetta.

Sivustot käyttävät Google Search Consolea sivujen teknisen toimivuuden ja hakukonenäkyvyyden analysointiin. Search Console ei käytä evästeitä eikä yksilöi kävijöitä.

6. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Asiakkaan IP-osoite ja yhteyden tekniset tiedot. IP-osoitteen näkyminen vastaajalle perustuu elintärkeiden etujen suojaamiseen. Henkilötietojen käsittely on sallittua, kun se on tarpeen rekisteröidyn tai jonkun toisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi. Elintärkeiden etujen suojaaminen sopii käsittelyperusteeksi esimerkiksi tilanteisiin, joissa on kysymys elämästä ja kuolemasta tai uhkista, jotka voisivat johtaa rekisteröidyn tai jonkun toisen loukkaantumiseen tai olla muutoin terveydelle vahingollisia.

7. Käsiteltävät henkilötietoryhmät

Asiakas antaa itse haluamansa tiedon palvelun käytön aloittaessaan. Palvelun käytön jälkeen asiakkaalla on mahdollisuus antaa anonyymina laatupalautetta, mitä käytetään palvelun kehittämisessä. Asiakkaan antamat ennakkotiedot sekä yhteyden tekniset tiedot siirtyvät näkyviin chatin päivystäjälle, jolloin niitä voidaan edellä mainituissa tilanteissa välittää viranomaisille asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi. Taustakysymysten tiedot sekä IP-osoite ja kirjautumisen tekniset tiedot tallentuvat.

Keskustelun tilastointia varten kerätään asiakkaan itse antamia taustatietoja ja keskustelunaiheita, päivystäjän arvio keskustelun vaikuttavuudesta ja mahdollinen asiakkaan antama palaute. Näitä tietoja käytetään raportoitaessa toimintaa rahoittajalle (STEA).

Keskustelujen tekstiaineistoja voidaan käyttää kehittämis-, koulutus- ja tutkimustarkoituksiin. Aineisto ei sisällä IP-osoitteita tai muita henkilötietoja, eikä yksittäinen keskustelija ole tunnistettavissa.

8. Henkilötietojen lähde / mistä henkilötiedot on saatu

Keskusteluissa saadut tiedot perustuvat asiakkaan itse antamiin tietoihin sekä palveluun kirjautumisen teknisiin tietoihin.

9. Henkilötietojen vastaanottajat ja käsittelijät

Tietoja käsittelevät SOS-Lapsikylä ry:n ja säätiön työntekijät, joiden työtehtäviin toiminta kuuluu sekä tehtävään koulutetut vapaaehtoiset ja oppilaitosten opiskelijat, joiden harjoitteluun Apuu-chat kuuluu.

SOS-Lapsikylälle tietoteknisiä palveluita tarjoavat yritykset käsittelevät henkilötietoja tehtyjen sopimusten mukaisesti.

10. Henkilötietojen luovutukset

Hätätilanteissa tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille.

11. Henkilötietojen siirto kolmansiin maihin ja käytetyt suojatoimenpiteet

Henkilötietoja ei lähtökohtaisesti siirretä kolmansiin maihin. Mikäli henkilötietojen siirto EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle on tietoteknisten palveluiden käytön osalta tarpeen

sellaisiin maihin, joita EU ei ole todennut turvalliseksi, noudatetaan EU mallisopimuslausekkeita ja niiden käyttöön liittyviä määräyksiä ja ohjeita.

12. Henkilötietojen säilyttämis aika

Asiakkaan tiedot säilyvät alustalla kolmen kuukauden ajan, minkä jälkeen ne poistetaan järjestelmän tarjoajan toimesta.

13. Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos rekisteröidyn mielestä häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä ei toimita tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Valituksen voi tehdä tietosuojavaltuutetun toimistoon osoitteessa <https://tietosuoja.fi>.

14. Automaattinen päätöksenteko ja profilointi

Profilointia ei tehdä eikä tietoja käytetä automaattiseen päätöksentekoon.