

1.2.2018

CARUNA-YHTIÖIDEN ASIAKASREKISTERIN SELOSTE

1. Rekisterinpitäjä

Caruna Oy, y-tunnus 1618314-7
Caruna Espoo Oy, y-tunnus 2059588-1
Jäljempänä kumpikin yhtiö "Caruna"

Käyntiosoite: Upseerinkatu 2, Espoo
Postiosoite: PL 1, 00068 CARUNA
Puhelin: 020 520 20
Verkkopalvelu: www.caruna.fi

2. Rekisteriasioista vastaava henkilö

Rekisteriasioista vastaava henkilö: Sanna Turunen
sanna.turunen@caruna.fi

3. Rekisterin nimi

Asiakasrekisteri

4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Caruna kerää ja käsittelee asiakkaiden sekä asiakassuhteen hoitamiseen liittyvien muiden rekisteröityjen henkilöiden (rekisteröity) henkilötietoja seuraaviin tarkoituksiin:

- Asiakassuhteen toteuttamiseksi, ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi
- Asiakkuuksien ja rekisteröityjen tunnistamiseen
- Asiakassuhteeseen liittyvien Carunan ja samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden sekä niiden yhteistyökumppaneiden tuottamien palveluiden käytön analysointiin, tarjoamiseen, kehittämiseen ja suoramarkkinointiin
- Maksusuoritusten valvontaan ja maksujen perintään
- Asiakkaan tilausten ja muutosten todentamiseen
- Asiakasviestintään
- Asiakastytyväisyys- ja muiden vastaavien tutkimusten ja kyselyiden toteuttamiseen
- Tilastointitarkoituksiin

Henkilötietojen käsittelyn pääasiallinen peruste on Carunan ja asiakkaan välinen sopimusuhde tai sopimusta valmistelevat toimet. Henkilötietojen käsittely perustuu Carunan ja asiakkaan väliseen asiakassuhteeseen ja siitä johtuvien oikeuksien ja velvoitteiden täyttämiseen.

Carunan ja sen käyttämien yhteistyökumppaneiden tietojenkäsittely perustuu suoramarkkinoinnin sekä asiakastutkimusten ja -kyselyiden osalta oikeutettuun etuun.

Käsittely perustuu myös lakisääteisten velvoitteiden noudattamiseen. Tällaisia velvoitteita Carunalla on erityisesti perustuen sähkömarkkinalainsäädäntöön ja ko. lainsäädännön perusteella annettuihin viranomaisohjeisiin. Velvoitteet koskevat esimerkiksi sähköjakeluun liittyvien palveluiden toimittamista, energian kulutuksen mittaamista sekä asiakkaiden laskuttamista.

Henkilötietojen käsittelyssä Caruna noudattaa siihen sovellettavaa lainsäädäntöä, kuten sähkömarkkinalainsäädäntöä, energiatehokkuuslainsäädäntöä ja henkilötietolainsäädäntöä.

1.2.2018

5. Rekisterin tietosisältö

Rekisterin yhteydessä voidaan käsitellä kohdassa 4. lueteltuja käyttötarkoituksia varten rekisteröityyn liittyviä tietoja, kuten:

- Rekisteröidyn perustietoja (nimi, henkilötunnus, yhteystiedot)
- Muiden kuin kuluttaja-asiakkaiden yhteyshenkilöiden perustietoja (nimi, yhteystiedot)
- Asiakassuhteen toteuttamiseen ja hoitoon liittyviä tietoja asiakkuudesta, asiakkaan tarpeista ja toiveista sekä yhteydenpidosta asiakkaan kanssa
- Sopimussuhteeseen ja sen kattamiin palveluihin ja tuotteisiin liittyviä tietoja
- Sähkökäyttöpaikkaa koskevia mittaus- ja asennustietoja
- Maksuyhteystietoja
- Laskutus- ja maksuliikennetietoja
- Tieto asiakkaan ilmoittamasta sähköliherkkyydestä
- Suoramarkkinointia ja muita vastaavia lupia ja kieltoja koskevia tietoja

Rekisteröityä koskevien perustietojen ja laskutukseen liittyvien tietojen antaminen ovat edellytys Carunan tarjoamien palveluiden toimittamiselle. Lisäksi lakisääteiset velvoitteet edellyttävät Carunaa keräämään rekisteröidystä esimerkiksi energian kulutusta ja tuotantoa koskevia tietoja. Vaadittujen tietojen antamatta jättäminen tai niiden keräämisen estäminen voivat hankaloittaa Carunan palveluiden tarjoamista tai estää niiden tarjoamisen.

Rekisteröidyllä on jäljempänä kohdassa 10. kuvatulla tavalla oikeus kieltää tai rajoittaa tietojensa käsittelyä, esimerkiksi oikeus kieltää tietojensa käyttö suoramarkkinointitarkoituksiin.

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Rekisteröityä koskevat tiedot saadaan:

- Rekisteröidyltä itseltään tai hänen valtuuttamaltaan henkilöltä
- Asiakkaan sähkömyyjältä, kun tämä ilmoittaa sähkömyynti- tai toimitussopimusta tehtäessä verkkopalvelun tarjoamista varten tarpeelliset tiedot
- Caruna-yhtiöille palveluja tuottavilta yhteistyökumppaneilta tai kolmansilta esimerkiksi vikailmoituksina tai vian korjaamisen yhteydessä
- Luottotietolaitoksilta luottotietoina sopimusta solmittaessa tai sopimussuhteen aikana
- Väestörekisterikeskuksen, Suomen Asiakastieto Oy:n tai muun osoite-, päivitys- ja muuta vastaavaa palvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekisteristä
- Viranomaisilta, kuten ulosottoviranomaisilta
- Maanmittauslaitokselta

Tietoja päivitetään Energiateollisuus ry:n laatimien sähkömarkkinoilla tapahtuvaa tiedonvaihtoa koskevia käytännesääntöjä noudattaen.

7. Säännönmukaiset tietojen luovutukset

Caruna voi antaa rekisteröimiään henkilötietoja kolmansille tahoille kuten sähkömarkkinoiden osapuolille tai luovuttaa viranomaisille vain sähkömarkkina- ja muun lainsäädännön sal- limissa ja edellyttämissä rajoissa tai rekisteröidyn antamalla nimenomaisella valtuutuksella.

1.2.2018

Caruna voi siirtää tarvittavassa laajuudessa asiakasrekisterin tietoja sille palveluita tuottaville yhteistyökumppaneille. Tällöin kyseinen taho käsittelee henkilötietoja Carunan lukuun ja on sopimuksessa sitoutunut muun muassa tietojen salassapitoon.

8. Tietojen siirto Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle
Carunan asiakasrekisteristä ei siirretä henkilötietoja EU:n tai ETA:n ulkopuolelle. Mikäli tietoja siirrettäisiin EU:n tai ETA:n ulkopuolelle, sovittaisiin siitä erikseen ja henkilötietojen käsittelyn luotettavuus varmistettaisiin asianmukaisesti sopimusteitse.

9. Rekisterin suojauksen periaatteet

Henkilötietoihin pääsy on rajattu niille henkilöille, jotka tarvitsevat tietoja osana omia työtehtäviään.

Pääsy digitaalisessa muodossa oleviin tietoihin on rajattu käyttöoikeuksin ja tiedot on lisäksi turvattu käsittelyn ajan myös muilla teknisillä keinoilla, kuten salausta, palomureja ja muita tietoturvatyökaluja hyödyntäen.

Manuaalisessa muodossa oleva tieto säilytetään lukituissa tiloissa, joihin pääsy on rajoitettu.

10. Tarkastus-, kieltä- ja korjausoikeus

Rekisteröidyllä on henkilötietolainsäädännön nojalla oikeus tarkistaa, mitä tietoja hänestä on tallennettu rekisteriin. Tarkastuspyyntö tulee lähettää kirjallisesti ja allekirjoitettuna Carunalle postitse tai sähköisesti, ja siihen tulee liittää kopio voimassaolevasta henkilötodistuksesta tai passista. Tarkastuspyyntö voidaan tehdä myös henkilökohtaisesti Carunan toimipaikassa, jolloin pyynnön esittäjän henkilöllisyys tulee pystyä asianmukaisesti todentamaan. Caruna voi periä tietojen antamisesta kohtuullisen korvauksen, jos rekisteröity pyytää useampia jäljennöksiä käsiteltävistä henkilötiedoista.

Rekisteröidyllä on henkilötietolainsäädännön mukainen oikeus kieltää häntä koskevien tietojen käsittely ja luovuttaminen suoramainontaa, etämyyntiä ja muuta suoramarkkinointia sekä markkina- ja mielipidetutkimuksia samoin kuin henkilömatrikkeliä ja sukututkimusta varten ilmoittamalla kiellosta Carunan rekisteriasioista vastaavalle henkilölle. Kielto-oikeus ei koske asiakasviestintää, kuten palvelun sisällössä tapahtuvaa kehittymistä koskevaa viestintää.

Rekisteröidyllä on henkilötietolainsäädännön mukainen oikeus vaatia Carunaa oikaisemaan, poistamaan tai täydentämään rekisterissä oleva, tietojen käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto ottamalla yhteys Carunan rekisteriasioista vastaavaan henkilöön.

Rekisteröity vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja hänen tulee ilmoittaa, mikäli annetuissa tiedoissa tapahtuu muutoksia. Rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä Carunan rekisteriasioista vastaavaan henkilöön tiedon muuttamiseksi.

Rekisteröidyllä on henkilötietolainsäädännön mukaisesti oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä, pyytää henkilötietojen oikaisemista tai poistamista, pyytää tietojenkäsittelyn rajoittamista sekä saada henkilötietonsa siirretyksi järjestelmästä toiseen henkilötietolainsäädännössä mainituissa tilanteissa. Näihin oikeuksiin liittyvät pyynnöt tulee tehdä ottamalla yhteyttä Carunan rekisteriasioista vastaavaan henkilöön.

1.2.2018

Jos rekisteröity katsoo, että hänen lakisääteisiä oikeuksiaan on loukattu, hän voi ottaa yhteyttä tietosuojaviranomaiseen. Tietosuojaviranomaisen yhteystiedot löytyvät osoitteesta www.tietosuoja.fi.

11. Henkilötietojen tallennusaika

Asiakastietoja säilytetään asiakassuhteen päättymisestä 10 vuotta, jonka jälkeen tiedot poistetaan seuraavan kalenterivuoden kuluessa.

Puhelutallenteet tuhoetaan viimeistään 10 vuoden kuluessa tallennuksesta.