

6.5.2019

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
tietosuoja@caruna.fi
Tietosuojakoordinaattori: Tanja Koikkalainen
tietosuoja@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. Palvelun kehittämisessä ja kohdentamisessa saatetaan käyttää profilointia ilman, että palvelutarjontaa sen seurauksena rajautuu pois asiakkaan saatavilta. Asiakkaan tilaamia palveluita ja asiakkaan kiinnostuksen kohteita hyödynnetään profiloinnin apuvälineenä.
- Maksusuoritusten valvontaan ja maksujen perintään
- Asiakkaan tilausten ja muutosten todentamiseen sekä tilausten seurantaan
- 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, profiloinnin 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 sähkönjakeluun

6.5.2019

liittyvien palveluiden toimittamista, energian kulutuksen mittaamista sekä asiakkaiden laskuttamista.

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

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 yhteys henkilöiden perustietoja (nimi, yhteystiedot) sekä tieto työnantajasta ja ammatillisesta asemasta
- 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 tahoilta esimerkiksi vikailmoituksina tai vian korjaamisen yhteydessä
- Luottotietolaitoksilta luottotietoina sopimusta solmittaessa tai sopimussuhteen aikana
- Yhteystietopalvelua, tietojen päivitys- tai rikastamispalvelua ja muuta vastaavaa palvelua tarjoavien rekisterinpitäjien rekistereistä
- Viranomaisilta, kuten ulosottoviranomaisilta
- Julkisista lähteistä

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

6.5.2019

7. Säännönmukaiset tietojen luovutukset

Caruna voi antaa rekisteröimiään henkilötietoja kolmansille tahoille kuten sähkömarkkinoiden osapuolille tai luovuttaa viranomaisille vain sähkömarkkina- ja muun lainsäädännön sallimissa ja edellyttämissä rajoissa tai rekisteröidyn antamalla nimenomaisella valtuutuksella. Markkinapaikan yhteistyökumppaneille tietoja luovutetaan rekisteröidyn luvalla.

Caruna voi siirtää rekisteröimiään henkilötietoja muihin henkilötietorekistereihinsä ja saman konsernin eri yhtiöille.

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 siirretään EU:n tai ETA:n ulkopuolelle, sovitaan siitä erikseen ja henkilötietojen käsittelyn luotettavuus varmistetaan 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 tietoturvatoinenpiteitä hyödyntäen.

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

10. Tarkastus-, kielto- ja korjausoikeus

Rekisteröidyllä on tietosuojalainsäädännön nojalla oikeus tarkastaa, mitä tietoja hänestä on tallennettu rekisteriin. Tarkastuspyynnön käsittely edellyttää henkilön tunnistamista, mistä syystä lähtökohtana on, että tarkastuspyyntö tehdään sähköisellä lomakkeella, joka löytyy osoitteesta <https://www.caruna.fi/tietosuoja> tai henkilökohtaisesti Carunan toimitaloissa Espoossa. Kun pyyntö tehdään paikan päällä, pyynnön esittäjän henkilöllisyys tarkistetaan voimassaolevasta passista tai valokuvallisesta henkilökortista.

Jos kumpikaan edellä kerrotuista tarkastuspyyntötavoista ei sovellu, rekisteröity voi tulostaa tarkastuspyyntölomakkeen Carunan nettisivuilla osoitteessa www.caruna.fi olevasta linkistä ja lähettää sen ositteeseen Caruna Oy, Tietojen tarkastuspyyntö, PL 1, 00068 CARUNA. Lomakkeen voi lähettää myös sähköpostitse osoitteeseen tietosuoja@caruna.fi. Postitse tai sähköpostitse toimitettuihin tarkastuspyyntöihin tulee liittää kopio voimassaolevasta passista tai valokuvallisesta henkilökortista.

Caruna voi periä tietojen antamisesta kohtuullisen korvauksen, jos rekisteröity pyytää useampia jäljennöksiä käsiteltävistä henkilötiedoista.

Rekisteröidyllä on tietosuojalainsäädännön mukainen oikeus kieltää häntä koskevien tietojen käsittely ja luovuttaminen suoramainontaa, etämyyntiä ja muuta suoramarkkinointia, profilointia sekä markkina- ja mielipidetutkimuksia samoin kuin henkilömatrikkeliä ja sukututkimusta varten tekemällä suoramarkkinointikiellon Carunan Omat sivut -verkkopalvelussa

6.5.2019

osoitteessa www.caruna.fi tai ilmoittamalla kiellosta Carunan asiakaspalveluun. Kielto-oikeus ei koske asiakasviestintää, kuten palvelun sisällössä tapahtuvaa kehittymistä koskevaa viestintää.

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

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.