

Tietosuojaseloste

1. Yleistä

Tämän tietosuojaselosteen tarkoituksena on kertoa, miten Oulun Seudun Sähkö – konserni ja sen omistamat tytäryhtiöt (jäljempänä yhdessä ”Oulun Seudun Sähkö”) käsittelevät henkilötietoja.

Oulun Seudun Sähkö on sitoutunut noudattamaan Suomessa voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, 25.5.2018 alkaen sovellettavaa EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (General Data Protection Regulation, GDPR) ja muuta soveltuvaa lainsäädäntöä, joka liittyy käyttäjien yksityisyyteen, sekä käsittelemään henkilötietoja hyvän tiedonhallinta- ja tietojenkäsittelytavan mukaisesti.

2. Rekisterinpitäjä ja sen yhteystiedot

Keskusosuuskunta Oulun Seudun Sähkö
Y-tunnus: 0187612-7
Voimatie 2
90440 Kempele
Puhelin: 08 3101 313
Verkkosivut: www.oss.fi

Tietosuoja-asioihin liittyviin kysymyksiin vastaa asiakaspalvelu
asiakaspalvelu@oss.fi
Puhelin: 08 3101 313

3. Rekisterin nimi

Oulun Seudun Sähkön asiakas- ja markkinointirekisteri.

Rekisteri sisältää Oulun Seudun sähkön nykyisten ja entisten sekä potentiaalisten asiakkaiden henkilötietoja. Lisäksi rekisteri sisältää yhteydenottopyynnön tai muutoin Oulun Seudun Sähkön yhteydessä olleiden henkilötietoja.

4. Henkilötietojen käyttötarkoitus ja peruste

Oulun Seudun Sähkö käsittelee henkilötietoja ainoastaan ennalta määriteltyihin käyttötarkoituksiin ja vain sellaisia tietoja, jotka ovat tarpeellisia määriteltyjen tarkoitusten täyttämiseksi.

Oulun Seudun Sähkö henkilötietoja seuraavia tarkoituksia varten:

- o Asiakassuhteen hoitaminen ja kehittäminen
- o Tuotteiden ja palvelujen tarjoaminen ja toimitus
- o Maksujen valvonta ja perintä
- o Rekisterinpitäjän tuotteiden ja palvelujen markkinointi ja etämyynti
- o Asiakaspalvelun puhelutallenteiden käyttö puheluisällön todentamiseen, asiakaspalvelun kehittämisen ja asiakaspalveluhenkilöstön kouluttamiseen
- o OnLine-palvelun toteuttaminen, ylläpito ja kehittämien
- o OnLine-palvelun käytön valvonta sekä käyttöä koskevien väärinkäytösten havaitseminen, estäminen ja selvittäminen
- o Rekisterinpitäjän liiketoiminnan ja asiakaspalvelun kehittäminen

Henkilötietojen käsittely perustuu Oulun Seudun Sähkön ja asiakkaan väliseen sopimussuhteeseen, asiakkaan tai muun henkilön antamaan erilliseen suostumukseen, joka on aina peruutettavissa sekä Oulun Seudun oikeutettuun etuun. Joissakin tilanteissa henkilötietojen käsittely voi myös perustua Oulun Seudun Sähkön lakisääteisiin velvoitteisiin.

5. Henkilötietojen tyypit

Rekisterissä voidaan käsitellä seuraavia henkilötietoja:

- Nimi
- Yhteystiedot, kuten puhelinnumero ja sähköpostiosoite
- Osoite
- Henkilötunnus
- Asiakasnumero
- Käyttöpaikan tiedot, kuten käyttöpaikan osoite ja sähköliittymää koskevat tiedot
- Asiakkaan kulutustiedot
- Asiakkaan laskutus- ja maksuliikennetiedot
- Asiakaspalautteet
- Asiakaspalvelun puhelutallenteet
- Suoramainonnan, etämyynnin ja muun suoramarkkinoinnin lupa- ja kieltotiedot
- OnLine-palvelun käyttöön liittyvät lokitiedot ja muut vastaavat teknisesti kerätyt tiedot
- Muut asiakkaan suostumuksella tai valtuuttamana saadut tiedot, jotka ovat tarpeellisia hänen pyytämänsä palvelun toteuttamiseksi

6. Rekisterin säännönmukaiset tietolähteet

Asiakkaita koskevat tiedot saadaan asiakkailta mm. tarjouspyyntöjen, tilausten, sopimusten ja muiden kontaktien yhteydessä sekä niistä tiedoista, jotka tallentuvat tai tallennetaan asiakkaan palveluiden tai tuotteiden käytöstä. Potentiaalisten asiakkaiden tiedot saadaan mm. kilpailujen, arvontojen ja puhelinmyynnin yhteydessä. Näistä tiedoista tallennetaan ainoastaan niiden potentiaalisten asiakkaiden tiedot, jotka ovat antaneet markkinointi- tai yhteydenottoluvan.

Kaikki kontaktit Oulun Seudun Sähköön voidaan tallentaa. Tallenteita käytetään liiketapahtumien todentamisessa, reklamaatioiden käsittelyssä sekä asiakaspalvelun kehittämisessä.

Henkilötietoja voidaan myös kerätä, tallettaa ja päivittää Väestörekisterikeskuksen, Suomen Asiakastieto Oy:n ja muun osoite-, päivitys- ja muuta vastaavaa palvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekisteristä. Tietoja päivitetään myös Energiateollisuuden julkaisemien sähkömarkkinoiden tiedonvaihdon sääntöjen perusteella. Henkilötietoja voidaan kerätä, tallettaa ja päivittää myös Oulun Seudun Sähkön – konserniin kuuluvien muiden yhtiöiden rekistereistä.

7. Henkilötietojen luovutukset

Oulun Seudun Sähkön rekisteristä ei lähtökohtaisesti luovuteta henkilötietoja ulkopuolelle.

Henkilötietoja voidaan kuitenkin luovuttaa voimassa olevan lainsäädännön sallimalla ja velvoittamalla tavalla viranomaisille tai muille tahoille, joilla on lakiin perustuva oikeus saada rekisteristä tietoja.

Henkilötietoja voidaan luovuttaa mahdollisen yrityskaupan, fuusion, ulkoistuksen tai liiketoimintakaupan yhteydessä sekä konsernisuhteeseen tai muuhun taloudelliseen yhteenliittymään liittyen näiden osapuolille.

8. Henkilötietojen siirrot

Oulun Seudun Sähkö käyttää ulkopuolisia palveluntarjoajia henkilötietojen käsittelyyn. Oulun Seudun Sähkö luovuttaa henkilötietoja palveluntarjoajille vain siinä määrin, kun ne osallistuvat tässä tietosuojaselosteessa kuvattujen käyttötarkoitusten toteuttamiseen. Ulkopuolisten palveluntarjoajien osalta Oulun Seudun Sähkö varmistaa asianmukaisin sopimusjärjestelyin, että henkilötietoja käsitellään tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja tämän tietosuojaselosteen mukaisesti.

Rekisterissä olevia henkilötietoja ei luovuteta eikä siirretä Euroopan Unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Jos henkilötietoja siirretään EU:n tai ETA:n ulkopuolelle, huolehdimme henkilötietojen suojan riittävästä tasosta muun muassa sopimalla henkilötietojen luottamuksellisuuteen ja käsittelyyn liittyvistä asioista tietosuojalainsäädännön edellyttämällä tavalla, esimerkiksi Euroopan Komission hyväksymiä mallisopimuslausekkeita käyttäen, ja muuten siten, että henkilötietojen käsittely tapahtuu tämän tietosuojaselosteen mukaisesti.

9. Henkilötietojen säilytys

Oulun Seudun Sähkö säilyttää rekisterissä asiakassuhteen perustamisen ja ylläpitämisen kannalta olennaiset tiedot siihen saakka, kun tiedon tietojen säilyttämiselle ei ole perustetta. Asiakkaiden henkilötietoja säilytetään vähintään asiakassuhteen keston ajan.

Soveltuvan lainsäädännön velvoitteista johtuen joitakin tietoja voidaan joutua säilyttämään asiakassuhteen päättymisen jälkeen. Esimerkiksi kirjanpitolaki (1336/1997) edellyttää Oulun Seudun Sähköä säilyttämään joitakin henkilötietoja osana laskutusaineistoa kuusi vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana tilikausi päättyy.

10. Rekisterin suojauksen periaatteet

Rekisterin tiedot kerätään tietokantoihin, jotka on suojattu palomurein, salasanoin sekä muilla teknisillä keinoilla. Tietoihin on käyttöoikeus vain Oulun Seudun Sähkö -konsernin palveluksessa olevilla henkilöillä tai sen valtuuttamilla toimijoilla, jotka tarvitsevat tietoja työtehtävissään. Oulun Seudun Sähkö edellyttää henkilöstöltään ja yhteistyökumppaneilta sitoutumista asiakastietojen salassapitoon. Heillä on käytössään käyttäjätunnukset ja salasanat.

Manuaalisessa muodossa olevaa aineistoa säilytetään Oulun Seudun Sähkön käytössä olevissa toimitiloissa, jotka on lukittu ja valvottu. Nettisivun lomaketiedot poistetaan Koodiviidakko Oy:n palvelimelta viikon kuluessa ja lomakkeisiin liittyvät tiedot tallennetaan Oulun Seudun Sähkön tietokantoihin. Nettisivuilla tehtyihin sähkösoyimuksiin liittyvät tiedot tallennetaan Oulun Seudun Sähkön rekisteriin.

11. Rekisteröidyn oikeudet

Tietosuojalainsäädäntö takaa rekisteröidyllä seuraavat oikeudet:

- Oikeus tiedon etsimiseksi tarpeelliset seikat ilmoitettuaan saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja rekisteriin on talletettu tai, ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja
- Oikeus vaatia rekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto oikaistavaksi, poistettavaksi tai täydennettäväksi
- Oikeus vaatia rekisterinpitäjää rajoittamaan henkilötietojensa käsittelyä esimerkiksi siinä tilanteessa, kun rekisteröity odottaa rekisterinpitäjän vastausta tietojensa oikaisemista tai poistamista koskevaan pyyntöön
- Siltä osin kun rekisteröity on itse toimittanut rekisteriin tietoja, joita käsitellään rekisteröidyn antaman suostumuksen nojalla, rekisteröidyllä on oikeus saada tällaiset tiedot itselleen pääsääntöisesti koneluettavassa muodossa ja oikeus siirtää nämä tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.
- Oikeus peruuttaa suostumuksensa ilmoittamalla tästä rekisterinpitäjälle
- Oikeus kieltää henkilötietojensa käyttäminen suoramainontaan, etämyyntiin tai muuhun suoramarkkinointiin
- Oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos se katsoo, ettei rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

Kaikki edellä kuvatut oikeudet voidaan toteuttaa lähettämällä pyyntö osoitteeseen: asiakaspalvelu@oss.fi

Oulun Seudun Sähkö voi pyytää rekisteröityä tarkentamaan pyyntöään ja varmentamaan henkilöllisyyden ennen pyynnön käsittelemistä. Oulun Seudun Sähkö voi kieltäytyä pyynnön toteuttamisesta sovellettavassa laissa säädetyllä perusteella.

12. Tietosuojaselosteen muuttaminen

Oulun Seudun Sähkö pidättää oikeuden muuttaa tätä tietosuojaselostetta. Muutokset voivat perustua myös lainsäädännön muuttumiseen. Oulun Seudun Sähkö suosittelee rekisteröityjä tutustumaan tietosuojaselosteen sisältöön säännöllisesti.

Tämä tietosuojaseloste on päivitetty 5.6.2018.