

# ASIAKASREKISTERIN TIETOSUOJASELOSTE

Lämpöjokeri Ky on sitoutunut kunnioittamaan ja suojaamaan Asiakkaidensa yksityisyyttä. Tämän tietosuojaselosteen tarkoituksena on kertoa Asiakkaalle kuinka keräämme, käytämme ja suojaamme henkilötietoja sekä mitä oikeuksia ja mahdollisuuksia Asiakkaalla on vaikuttaa henkilötietojensa käsittelyyn.

Lämpöjokerilla tarkoitetaan Lämpöjokeri Ky (1780527-8) yritystä. Palvelulla tarkoitetaan Lämpöjokerin tarjoamaa palvelua kuten [www.lampojokeri.fi/verkkokauppa](http://www.lampojokeri.fi/verkkokauppa) verkkokauppaa, Lämpöjokerin ylläpitämiä verkkosivuja, uutiskirjettä tai muuta Lämpöjokerin tarjoamaa Palvelua. Asiakkaalla tarkoitetaan Lämpöjokerin Palvelua käyttävää henkilöä.

Lämpöjokeri noudattaa henkilötietojen käsittelyssä voimassa olevaa Suomen lainsäädäntöä ja Euroopan Unionin tietosuoja-asetusta. Tätä tietosuojaselostetta sovelletaan, kun Asiakas käyttää Lämpöjokerin Palveluja. Mikäli Asiakas ei hyväksy tämän tietosuojaselosteen ehtoja, Asiakas ei voi käyttää Palveluja, koska Palvelun tarjoaminen edellyttää henkilötietojen käsittelyä.

## Rekisterin nimi

Lämpöjokerin asiakasrekisteri

## Rekisterinpitäjä ja yhteystiedot

Lämpöjokeri Ky (Y-tunnus: 1780527-8)

Lippokuja 1 17200 Vääksy

Henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja-asioita koskevat yhteydenotot: [asiakaspalvelu@lampojokeri.fi](mailto:asiakaspalvelu@lampojokeri.fi)

## Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Kaupan alan toiminta edellyttää henkilötietojen käsittelyä. Asiakasrekisteriin kuuluu esimerkiksi verkkokaupan asiakastilin, tilausten käsittelyn, hyväksymisen ja toimittamisen sekä laskutuksen kannalta tarpeellinen henkilötietojen käsittely. Lämpöjokeri käsittelee vain sellaisia henkilötietoja, jotka ovat asianmukaisia ja tarpeellisia Lämpöjokerin liiketoiminnassa.

## Henkilötietojen käyttötarkoituksiin kuuluvat:

- Asiakassuhteen hoito, ylläpito ja kehittäminen sekä asiakasviestintä;
- Palvelun tuottaminen, tarjoaminen, kehittäminen ja laadunvarmistus;
- Liiketoiminnan kehittäminen;
- Myynti- ja markkinointi, suoramarkkinointi ja markkinoinnin kohdentamiseen;
- Markkinatutkimukset, asiakastyytyväisyyskyselyt ja tuotearvioinnit;
- Palvelun käytön seuranta ja analysointi asiakkaiden tarpeita paremmin ymmärtääksemme sekä personoitujen Palvelun tarjoaminen;
- Asiakkaiden profilointi markkinoinnin kohdentamiseksi ja Palvelun kehittämiseksi;
- Lakiin sekä viranomaisten määräyksiin ja ohjeisiin perustuvien velvoitteiden hoitaminen;
- Palvelun tietoturvasta huolehtiminen;
- Väärinkäytösten ja petosten estäminen ja havaitseminen;
- Vika- ja häiriötilanteiden korjaaminen; ja
- Riskienhallinta ja koulutustarvikkeet.

## Henkilötietojen lähteet ja päivittäminen

Pääasiallisesti keräämme tiedot Asiakkaalta itseltään, jotka Asiakas antaa käyttäessään Palvelua, kuten ostaessa tuotteita [www.lampojokeri.fi/verkkokauppa](http://www.lampojokeri.fi/verkkokauppa) verkkokaupasta, antamalla ostoskorissa yhteystietoja, tilatessa uutiskirjeemme tai asioidessaan muutoin kanssamme.

Voimme saada tietoja myös yhteistyökumppaneiltamme kuten rahtiyhtiöiltä tai rahoitusyhtiöltä sekä muilta palveluntarjoajilta kuten luottotietorekisterinpitäjältä taikka viranomaisen pitämistä rekistereistä kuten Väestörekisterikeskuksesta.

## **Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste**

Henkilötietoja käsitellään Lämpöjokerin ja Asiakkaan välillä tehtyyn sopimukseen, Lämpöjokerin ja Asiakkaan väliseen asiakassuhteeseen, Palvelun käyttöön, Lämpöjokerin oikeutettuun etuun tai Asiakkaan antamaan suostumukseen tai lakiin perustuen.

Käsittelemme kaikissa edellä mainituissa tilanteissa henkilö- ja välitystietoja vain käsittelyn tarkoituksen vaatimassa laajuudessa ja otamme aina huomioon asiakkaidemme yksityisyyden suojan.

## **Mitä henkilötietoja käsittelemme?**

### **Käsittelemme seuraavia henkilötietoryhmiä ja henkilötietoja**

- - Perustiedot: nimi, yhteystiedot: postiosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, henkilökuntatieto,
- - Maksu- ja maksutapatiedot;
- - Henkilötietojen käsittelyä koskevat suostumukset ja kiellot;
- - Kiinnostuksen kohteet;
- - Asiakastapahtumatiedot: asiakassuhteen hoitamiseen liittyvät tapahtumat ja tehtävät;
- - Asiakasviestintä: viestit ja tallenteet, joissa asiakas on osapuolena;
- - Muut suostumukseen perustuvat suostumuksen pyytämisen yhteydessä tarkemmin määritellyt tiedot;
- - Palvelun käyttötiedot: Kerättyjä tietoja voivat olla ostohistoria, laskutus-, luotto- ja maksutiedot, ostoskoritiedot, tuotteiden takuutiedot, toimitustiedot kuten toimitustapa ja toimitusosoite sekä tuotearvostelut; ja
- - Käyttäytymistiedot: Asiakkaan verkkokäyttäjytymisen ja Palvelun käytön seuranta evästeiden ja muiden vastaavien teknologioiden avulla; Kerättyjä tietoja voivat olla verkkoselailuun käytetty kanava, selain, päätelaite, laite- tai evästetunniste, IP-osoite, istuntotunniste ja istunnon aika ja kesto, lokitietoja.

## **Kenelle luovutamme henkilötietojasi? Siirrämmekö tietoja EU- tai ETA -alueen ulkopuolelle?**

Lämpöjokerin yhteistyökumppaneille luovutamme välttämättömät henkilötiedot toimituksen tekoa, myyntiä ja markkinointia varten tai rahoitusyhtiölle rahoituspäätöksen teon yhteydessä. Lämpöjokeri käyttää yhteistyökumppaneiden palveluja analyysi- ja personointitarkoituksissa. Lämpöjokeri voi luovuttaa yhteistyökumppanille Palvelun käyttötietoja kohdennettujen tarjousten tekemiseksi.

Lämpöjokeri käyttää it-toimintojen tuottamisessa alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja Lämpöjokerin lukuun. Henkilötietojen käyttö on rajattu tiettyyn sopimuksen mukaiseen tehtävään. Olemme laatineet tietosuojaa-asetuksen mukaiset henkilötietojen käsittelysopimukset alihankkijoiden kanssa. Käyttäessämme alihankkijoita, huolehdimme, että henkilötietoja käsitellään lain ja tietosuojaselosteen mukaisesti.

Lämpöjokeri käyttää yhteistyökumppaneina ja alihankkijoina vain luottamuksellisia toimijoita. Henkilötietoja käsittelevät yhteistyökumppanit tai alihankkijat voivat olla sijoittautuneet Euroopan Unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle, jolloin henkilötietoja siirretään EU- tai ETA -alueen ulkopuolelle. Huolehdimme siirtoon liittyvistä asianmukaisista suojaustoimista ja käytämme henkilötietojen käsittelysopimuksissa EU:n hyväksymiä siirtomenettelyitä kuten EU:n hyväksymiä vakiosopimuslausekkeitä.

Henkilötietoja voidaan luovuttaa lisäksi sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle luovuttamiseen Asiakas on antanut suostumuksen esimerkiksi tietyn kampanjan yhteydessä. Henkilötietoja voidaan luovuttaa oikeudenkäyntiin liittyen tai viranomaisen pyynnöstä oikeudenkäynnin tai viranomaisprosessin yhteydessä sovellettavan lain tai viranomaisen päätöksen perusteella.

Henkilötietoja voidaan luovuttaa kolmannelle, mikäli Lämpöjokeri on mukana liiketoimintajärjestelyissä, jossa henkilötiedot sisältävä liiketoiminta on mukana järjestelyissä. Liiketoimintajärjestelyjä ovat esimerkiksi erilaiset liiketoimintakaupat ja liiketoimintojen siirrot sekä yhtiöiden sulautumiset ja jakautumiset.

## **Henkilötietojen säilyttäminen ja suojaaminen**

Lämpöjokeri säilyttää Asiakkaan henkilötietoja niin kauan kuin se on tarpeen tässä tietosuojaselosteessa kuvattujen käyttötarkoitusten toteuttamiseksi. Lainsäädännössä kuten kirjanpitoa ja kuluttajankauppaa koskevassa lainsäädännössä asetettujen velvollisuuksien hoitaminen ja toteuttaminen edellyttävät, että joitain henkilötietoja säilytetään vaikka asiakassopimus olisi päättynyt. Lämpöjokeri huolehtii sellaisista kohtuullisista toimenpiteistä, joilla varmistetaan, että henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden yhteensopimattomia, vanhentuneita tai virheellisiä henkilötietoja ei säilytetä ja toisaalta käsittelyn tarkoituksen mukaiset henkilötiedot suojataan luvattomalta käsittelyltä, hävittämiseltä, tuhoutumiselta, vahingoittamiselta ja asiattomalta pääsylvä. Otamme huomioon henkilötietojen suojaamisessa ja säilyttämisessä henkilötietojen käsittelyyn liittyvät riskit yksityisyyden suojalle ja liiketoiminnalle sekä käytävissä olevat tekniset mahdollisuudet ja erilaiset uhkatekijät.

Lämpöjokerin Palvelun, verkkokaupan, palvelimien ja kaupan tietojärjestelmien tietoturva on korkeatasoista ja ne on suojattu tietomurtoja ja palvelunestohyökkäyksiä vastaan. Lämpöjokeri huolehtii henkilökunnan, sisäisten prosessien ja toimitilojensa turvallisuudesta henkilötietojen suojaamiseksi. Lämpöjokeri pyrkii muutoinkin toteuttamaan kaikki tarkoituksenmukaiset menettelytavat henkilötietojen suojaamiseksi sekä estääkseen ja havaitakseen mahdollisen ulkopuolisen pääsyn henkilötietoihin.

Henkilötietoihin käsittelevät Lämpöjokerin omat koulutetut työntekijät, joiden työtehtävien suorittamisessa joudutaan käsittelemään henkilötietoja. Työntekijät on koulutettu käsittelemään henkilötietoja luottamuksellisesti, turvallisesti sekä voimassa olevan lainsäädännön sekä annettujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti.

Tiettyjen henkilötietojen käsittelyn osalta Lämpöjokeri käyttää kolmansiä osapuolia henkilötietojen käsittelyssä (katso edellä: Kenelle luovutamme henkilötietoja). Kyseiset yhteistyökumppanit ovat Lämpöjokerin parhaan arvion mukaan luotettavia ja niiden toimintaa seurataan koko ajan. Yhteistyökumppaneiden kanssa on laadittu kirjalliset henkilötietojen käsittelysopimukset, joissa on huomioitu tietosuoja-asetuksen ja muun lainsäädännön vaatimukset.

## **Mitä valintamahdollisuuksia ja oikeuksia Asiakkaalla on?**

Palveluun rekisteröityneellä Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa henkilötietojensa käyttöön ja hänelle kohdistettuun markkinointiin. Asiakas voi tehdä markkinointia koskevat valinnat Palvelun omilla sivuilla, esimerkiksi ottaako hän vastaan markkinointia vai ei. Palvelua kehitetään jatkuvasti, joten toimintoja voidaan muuttaa, lisätä tai poistaa kokonaan.

Asiakkaalla on oikeus saada vahvistus käsittelemmekö häntä koskevia henkilötietoja ja oikeus saada pääsy henkilötietoihinsa mukaan lukien jäljennös häntä koskevista henkilötiedoista. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa häntä koskevat henkilötiedot sekä pyytää häntä koskevien henkilötietojen oikaisemista tai poistamista. Asiakas voi vaatia epätarkan ja virheellisen henkilötiedon oikaisemista. Henkilötiedon käsittelyn perustuessa Asiakkaan antamaan erilliseen suostumukseen, Asiakas voi peruuttaa suostumuksen.

Mikäli Asiakas katsoo, että henkilötietojen käsittelyssä on puutteita tai epäilee, että Lämpöjokeri on toiminut lain vastaisesti, Asiakkaalla on vapaa oikeus reklamoida Lämpöjokerille asiasta. Lämpöjokeri on sitoutunut harjoittamaan liiketoimintaa vastuullisesti, joten haluamme korjata mahdolliset puutteet. Asiakkaalla on oikeus myös tehdä valitus valvontaviranomaiselle.

## **Voiko Tietosuojaseloste muuttua?**

Palvelun kehittymisen ja muutosten sekä lainsäädännön muutosten johdosta tietosuojaseloste voi muuttua. Edellä mainittujen syiden johdosta päivitämme tietosuojaselostetta tarvittaessa.

Tietosuojaselosteesta on aina uusin versio Palvelussa, minkä kehotamme säännöllisesti tarkistamaan.