

Nivos Vesi ja Lämpö Oy

1 Yleistä

Nivos Vesi ja Lämpö Oy (jäljempänä ”Nivos”) on sitoutunut huolehtimaan sen hallussa olevien henkilötietojen luottamuksellisuudesta ja tietosuojasta. Tämä tietosuojaseloste soveltuu henkilötietoihin, joita keräämme asiakasrekisteriimme (jäljempänä ”Rekisteri”) liittyen. Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan keräämiämme henkilötietoja ja niiden käsittelyä. Lisätietoja henkilötietojen käsittelystä antaa yhteyshenkilömme. Voimme päivittää tätä tietosuojaselostetta tarvittaessa esimerkiksi lainsäädännön muuttuessa. Pyrimme parhaan kykymme mukaan ilmoittamaan rekisteröidyille hyvissä ajoin etukäteen mahdollisista muutoksista ja niiden vaikutuksista. Kehotammekin rekisteröityä tarkastamaan tämän tietosuojaselosteen aina saatuaasi tiedon sitä koskevista muutoksista. Tämä tietosuojaseloste on viimeksi päivitetty 20.4.2020

2 Rekisterinpitäjä ja yhteyshenkilö

Rekisterinpitäjä:	Nivos Vesi ja Lämpö Oy
Y-tunnus:	2519694-3
Osoite:	Sepäntie 3, 04600 Mäntsälä
Puhelin:	019 68991
Verkkopalvelu:	www.nivos.fi
Yhteyshenkilö rekisteriasioissa:	tietosuoja@nivos.fi

3 Rekisterin tietosisältö

Käsitlemme Rekisterissä kuluttaja-asiakkaidemme ja yritysasiakkaiden edustajien henkilötietoja. Käsitlemme Rekisterissä seuraavia asiakkaitamme koskevia henkilötietoja:

- Perustiedot rekisteröidyistä kuten nimi, henkilötunnus, asiakasnumero, käyttöpaikkatunnus ja käyttöpaikkaa koskevat tiedot, käyttäjätunnus ja/tai muu yksilöivä tunniste, yhteystiedot kuten osoitetiedot, puhelinnumero ja sähköpostiosoite, markkinointilupa ja –kielto, muut asiakkaan ja potentiaalisen asiakkaan suostumuksella saadut tiedot, jotka ovat tarpeellisia hänen pyytämänsä palvelun toteuttamiseksi;
- Maksaminen ja laskutukseen liittyvät tiedot ja perintää koskevat tiedot;
- Asiakkuuteen ja sopimukseen liittyvät tiedot kuten *voimassaolevia ja päättäneitä palveluja koskevat tiedot ja asiakasviestintä sekä asiakaskontaktit*;
- Puhelutallenteet;
- Markkinointiin liittyvät tiedot;
- Palveluihin ja tuotteisiin liittyvät tiedot kuten *tilaus-, voimassaolo-, muutos- ja päättymistiedot sekä energian kulutusta ja tuotantoa koskevat tiedot*;
- Mahdolliset muut erikseen rekisteröidyn suostumuksella kerätyt tiedot.

4 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, puhelinmyynnin tai muun kontaktin yhteydessä. Näistä tiedoista tallennetaan ainoastaan niiden potentiaalisten asiakkaiden tiedot, jotka ovat antaneet markkinointi- tai yhteydenottoluvan. Tiedot tallennetaan suoramarkkinointirekisteriin.

Kaikki asiakkaiden kontaktit (kommunikaatiot kuten puhelut) rekisterin pitäjän tai rekisterin käsittelijän kanssa voidaan tallentaa. Tallenteita käytetään liiketapahtumien todentamisessa, reklamaatioiden käsittelyssä sekä asiakaspalvelun kehittämisessä.

Henkilötietoja voidaan myös kerätä, tallettaa ja päivittää Digi- ja Väestörekisterikeskuksen, Suomen Asiakastieto Oy:n tai muun osoite-, päivitys- ja muuta vastaavaa palvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekisteristä.

5 Henkilötietojen käsittelyn ja rekisterin tarkoitus ja rekisterin pitämisen peruste

Asiakasrekisterin sisältämien henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on rekisterinpitäjän palveluiden tarjoaminen sekä niiden laadun varmentaminen, ylläpitäminen ja kehittäminen. Rekisterin sisältämiä henkilötietoja voidaan käsitellä rekisterinpitäjän asiakassuhteiden sekä palveluiden käytön analysoimiseksi, tarjoamiseksi ja kehittämiseksi, asiakkuuksien ja rekisteröityjen tunnistamiseksi, maksujen valvontaan ja perintään, palvelusisällön todentamiseen, tilastointiin sekä asiakasviestintään. Tietoja voidaan käsitellä markkinointiin ja mielipidetutkimusten toteuttamiseksi.

Rekisterinpitäjä noudattaa henkilötietojen käsittelyssä siihen sovellettavaa lainsäädäntöä, kuten esimerkiksi yleistä tietosuojasetusta, tietosuojalakia, sähkömarkkinalakia ja energiatehokkuus-lakia. Henkilötietoja voidaan käsitellä sovellettaviin lakeihin sekä viranomaisten määräyksiin ja ohjeisiin liittyvien velvoitteiden noudattamiseksi.

Henkilötietojen käsittely perustuu rekisterinpitäjän lakisääteisiin velvoitteisiin, rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn väliseen asiakassuhteeseen sekä siihen liittyviin rekisterinpitäjän ja kolmansien osapuolten oikeutettuihin etuihin kuten asiakassuhteesta johtuvien oikeuksien ja velvoitteiden kuten palveluiden toimittaminen, laskutus ja energian kulutuksen mittaaminen ja kunnossapitovelvoitteiden täyttämiseen.

Suoramarkkinointirekisterin henkilötietojen käsittelyssä Nivoksen ja sen konserniyhtiöt (Nivos Oy, Nivos Energia Oy, Nivos Verkot Oy, Nivos Vesi ja Lämpö Oy, Nivos Palvelut Oy) voivat käyttää rekisteröidyn tietoja asiakkaan antaman erillisen luvan perusteella tuotteidensa ja palveluidensa markkinointiin sekä käsitellä tietoja konsernin sisällä.

Yllä mainituissa tarkoituksissa henkilötietoja voidaan käsitellä ja siirtää sisäisesti Nivoksen tai sen valtuuttaman yhteistyökumppanin toimesta asiakassuhteiden sekä palveluiden ja tuotteiden käytön analysoimiseksi, tarjoamiseksi ja kehittämiseksi, asiakkuuksien ja rekisteröityjen tunnistamiseksi, tilastointiin, asiakasviestintään sekä Nivoksen ja näiden huolellisesti valikoitujen yhteistyökumppaneiden tuotteiden ja palveluiden markkinointiin sekä mielipide- ja markkinatutkimuksiin.

6 Henkilötietojen säännönmukaiset luovutukset ja siirrot

Henkilötietoja voidaan luovuttaa tässä rekisteriselosteessa kuvattuja tarkoituksia varten ja kulloinkin voimassaolevan lainsäädännön, viranomaisten määräysten sekä toimialajärjestöjen ohjeiden sallimissa ja velvoittamissa rajoissa esimerkiksi konserniyhtiölle ja viranomaisille. Yhteistyökumppanimme ja

alihankkijamme voivat käsitellä henkilötietojasi vain lukuamme suoritettavia asiakassuhteen hoitamiseen tai ylläpitoon liittyviä tehtäviä varten. Varmistamme aina, että yhteistyökumppanimme eivät käsittele tai siirrettäviä henkilötietoja mitään muita tarkoituksia varten.

7 Henkilötietojen siirrot EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle, ellei se ole palvelun toteuttamisen vuoksi tarpeellista. Mikäli henkilötietoja siirretään Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle käytetään henkilötietolainsäädännön mukaisia Euroopan komission hyväksymiä mallisopimuslausekkeita.

8 Henkilötietojen säilyttämisen periaatteet

Säilytämme henkilötietojasi Rekisterissä niin kauan kuin asiakassuhde on voimassa. Asiakassuhteen päättymisen jälkeen henkilötietojasi säilytetään enintään 10 vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Erikseen sovittaessa, pyynnöstäsi voimme säilyttää tietojasi yli 10 vuoden ajan, jos kyseinen tietoihin liittyvä tuote tai palvelu on valikoimassamme. Näitä tietoja voivat olla esimerkiksi energiankulutuksen seurantaan liittyvät tiedot tai kunnossapitovelvoitteiden toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Pidätämme oikeuden veloittaa tietojen pidennetystä säilytysajasta. Huomioithan, että henkilötietojasi voidaan joutua säilyttämään myös tätä kauemmin, jos sovellettava lainsäädäntö tai meitä sitovat sopimusvelvoitteet kolmansia osapuolia kohtaan edellyttävät pidempää säilytysaikaa.

Erillisten suostumusten kautta saatavien henkilötietojen säilytysajat perustuvat lakisääteisiin velvoitteisiin ja asiakkaan suostumukseen tietojen säilyttämisestä.

Poistamisen sijasta Nivos voi vaihtoehtoisesti valita myös tietojen anonymisoinnin, jolloin jotkut tiedot jäävät palveluun, mutta kaikki linkitykset tietoon liittyvään henkilöön poistetaan.

9 Rekisterin suojaamisen periaatteet

Tietojen suojaaminen toteutetaan hallinnollisilla- ja teknisillä hallintakeinoilla. Tiedot kerätään palvelun yhteisiin tietokantoihin, jotka ovat palomuurin, salasanoin ja muilla teknisillä keinoilla suojattuja. Tietokannat sijaitsevat lukituissa ja vartioituissa tiloissa ja tietoihin pääsevät käsiksi vain määritellyt oikeudet omaavat henkilöt. Toimitiloissa liikkuvilta edellytetään henkilökortin esillä pitämistä, eikä liikkuminen ole mahdollista ilman asianmukaista kulunvalvontakorttia. Rekisteriin pääsy on vain sellaisilla henkilöillä, jotka tarvitsevat kyseisiä tietoja työtehtäviensä hoitamiseksi. Rekisterin käyttöoikeus edellyttää järjestelmiin ja asiakastietokantoihin pääkäyttäjän myöntämää käyttäjätunnusta. Pääkäyttäjä määrittää myös käyttäjille myönnettävän käyttöoikeustason. Sovelluksen käynnistäminen edellyttää henkilökohtaista salasanaa. Rekisterin käyttöä ja kirjautumisia valvotaan. Paperiset dokumentit säilytetään lukituissa kaapeissa tai arkistoituna arkistoholviin.

10 Rekisteröidyn oikeudet

Nivos takaa rekisteröidyille kaikki heille lain mukaan kuuluvat oikeudet henkilötietonsa käsittelyn suhteen. Rekisteröidyllä on oikeus soveltuvan tietosuojalainsäädännön mukaisesti milloin tahansa:

- saada tieto henkilötietojesi käsittelystä;
- saada pääsy omiin tietoihisi ja tarkastaa itseäsi koskevat käsittelemämme henkilötiedot;
- vaatia epätarkan ja virheellisen henkilötiedon oikaisua ja tietojen täydentämistä;

- vaatia henkilötietojesi poistamista, rekisteröidyn oikeus saada tietonsa poistetuksi ei ole poikkeukseton. Nivos voi olla poistamatta tietoja, mikäli niiden käsittely on tarpeen esimerkiksi lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi tai sopimusvelvoitteen todentamiseksi;
- vastustaa henkilötietojesi käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseesi liittyvällä perusteella siltä osin kuin henkilötietojesi käsittelyperusteena on oikeutettu etumme;
- saada henkilötietosi koneluettavassa muodossa ja siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle edellyttäen, että olet itse toimittanut kyseiset henkilötiedot meille, käsittelemme kyseisiä henkilötietoja sopimuksen perusteella ja käsittely suoritetaan automaattisesti;
- vaatia henkilötietojesi käsittelyn rajoittamista;
- peruuttaa suostumus, silloin kun käsittely perustuu suostumukseen; ja
- kieltää tietojen käyttäminen suoramarkkinointiin tai etämyyntiin ottamalla kirjallisesti tai puhelimitse yhteyttä asiakaspalveluumme.

Rekisteröidyn tulee esittää yllä mainitun oikeuden toteuttamista koskeva pyyntösi meille tämän tietosuojaselosteen Yhteydenotot-kohdan mukaisesti. Voimme pyytää rekisteröityä tarkentamaan pyyntöä kirjallisesti. Pyytäjän henkilöllisyys tulee pystyä varmentamaan vahvasti ennen pyynnön käsittelyä. Voimme kieltäytyä pyynnön toteuttamisesta sovellettavassa laissa säädetyllä perusteella. Rekisteröidyllä on myös aina oikeus tehdä valitus asianomaiselle valvontaviranomaiselle taikka sen EU:n jäsenvaltion valvontaviranomaiselle, jossa asuinpaikkasi tai työpaikkasi sijaitsee, mikäli katsot, että emme ole käsitelleet henkilötietojasi soveltuvan tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Tietosuojavaltuutetun toimisto
Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki
Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs. 00520 Helsinki
Vaihde: 029 56 66700
Sähköposti: tietosuoja@om.fi

11 Yhteydenotot

Edellä mainittujen oikeuksien käyttämistä koskevat kysymykset ja muut yhteydenotot tulee tehdä asiakaspalveluumme. Tietopyyntö tehdään henkilökohtaisesti ja kirjallisena Nivoksen toimipisteessä.

Yhteystiedot oikeuksien käyttämiseksi:

Puhelinnumero: 019 689 955

Sähköpostiosoite: asiakaspalvelu@nivos.fi

Käyntiosoite: Sepäntie 3, 04600 Mäntsälä

Tämä tietosuojaseloste on nähtävänä Nivoksen toimitiloissa osoitteissa Sepäntie 3, 04600 Mäntsälä.