

1. Yleistä

Riihimäen Kaukolämpö Oy (myöhemmin RKL) 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. Tämä tietosuojaseloste on viimeksi päivitetty 29.10.2018.

2. Rekisterinpitäjä ja yhteyshenkilö

Rekisterinpitäjä	Riihimäen Kaukolämpö Oy
Y-tunnus	0276726-4
Käynti- ja postiosoite:	Lopentie 15-17, 11100 RIIHIMÄKI
Puhelin:	010 4544 222
Verkkopalvelu:	www.rkloy.fi
Yhteyshenkilö rekisteriasioissa:	Anita Kaipainen asiakaspalvelu@rkloy.fi

3. Rekisterin nimi

RKL online- ja verkkosivujen asiakasrekisteri.

4. Evästeet

RKL ei käytä palvelussaan evästeitä (cookies). Palvelun tuottaja on liittänyt kaikkiin opiportal -alustalle laadittuihin kotisivuihin ilmoituksen evästeiden käytöstä.

Evästeet eivät sisällä mitään henkilötietoa vaan ovat ainoastaan viittauksia seurannan taulukkoon, jonka avulla tunnistetaan palveluun palaavia käyttäjiä. Jos olet nettiselaimesi asetuksissa estänyt evästeiden käytön, et voi hyötyä lisäpalveluista, jotka käyttävät tietoa tämän palvelun aiemmasta käytöstäsi. Lisätietoja evästeistä saat esimerkiksi seuraavasta linkistä: <http://www.allaboutcookies.org/>.

5. Seurantapalvelut

RKL ei käytä palvelussaan verkkoliikenteen seurantapalveluja (trackers) palvelun käyttäjien laskentaan ja vastaavien tilastotietojen keräykseen. Nämä seurantapalvelut ovat yleensä evästepohjaisia (lisätietoja Evästeet-kappaleessa) eivätkä siten sisällä henkilötietoja.

6. Rekisterin pitämisen peruste ja käyttötarkoitus

Rekisterissä olevien henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on tarjota RKL:n palveluita sen asiakkaille. Henkilötietoja voidaan käsitellä EU:n tietosuoja-asetuksen ja henkilötietolain sallimissa rajoissa asiakkuuteen ja asialliseen yhteyteen perustuvan suhteen hoitamiseen, hallinnointiin, kehittämiseen, analysointiin (mukaan lukien kohdennetut palvelu-, viestintä-, markkinointi-, kysely-, tilastointi- ja muut vastaavat toimenpiteet sekä tarvittavat todentamis- ja tietoturvatoinenpiteet) ja lisäksi mahdollisten lainmukaisten velvoitteiden hoitamiseen.

Henkilötietojen käsittely perustuu verkkopalvelun käyttäjän (rekisteröidyn) henkilötietojen käsittelyn hyväksyntään. Jos joltain käyttäjältä hyväksyntää ei ole vielä saatu, käsittely on oikeutettu, koska verkkopalvelun käyttäjä on vapaaehtoisesti antanut RKL:lle henkilötietonsa saadakseen RKL:ltä palveluja. Muussa tapauksessa henkilötietojen käsittely perustuu rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun.

7. Rekisteriin tallennettavat henkilötiedot

Rekisteri sisältää asiakkaan antamia henkilötietoja sekä tämän pyynnöstä tai suostumuksella luotuja tietoja palvelussa. Palvelun rekisteröitynä käyttäjänä seuraavia henkilötietoja käsitellään:

- Koko nimi
- Katuosoite
- Asiakas- ja käyttöpaikan numero
- Kulutustiedot

8. 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. RKL tallentaa ainoastaan niiden asiakkaiden tiedot, jotka ovat sopimussuhteessa palveluntuottajaan.

Kaikki asiakkaiden kontaktit rekisterin pitäjän kanssa voidaan tallentaa. Tallenteita käytetään liiketapahtumien todentamisessa reklamaatioiden käsittelyssä sekä asiakaspalvelun kehittämisessä.

9. Henkilötietojen säännönmukaiset luovutukset ja siirrot kolmansille osapuolille

Henkilötietoja voidaan luovuttaa tässä rekisteriselosteessa kuvattuja tarkoituksia varten ja kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön, viranomaisten määräysten sekä toimialajärjestöjen ohjeiden sallimissa ja velvoittamissa rajoissa esimerkiksi viranomaisille ja muille energiamarkkinoilla toimiville yhtiöille.

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

10. Henkilötietojen siirrot EU:n tai Eta:n 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.

11. Rekisterin suojauksen periaatteet

Asiakastiedot ovat sähköisinä tallenteina joko RKL:n tai RKL:n palveluntarjoajien kone-saleissa. Rekisteriin pääsyä on rajoitettu siten, että rekisteriä käyttävät ainoastaan sellaiset henkilöt, joiden työtehtävien kannalta rekisterin käyttö on tarpeen.

Rekisteri on asianmukaisella ja tietoturvallisella tavalla suojattu ulkopuolisilta niin palomurein kuin muillakin teknisillä ja organisatorisilla suojakeinoilla.

RKL edellyttää henkilöstöltään ja yhteistyökumppaneiltaan sitoutumista asiakastietojen salassapitoon. Heillä on käytössään käyttäjätunnukset ja salasanat. Manuaalisessa muodossa olevaa aineistoa säilytetään RKL:n käytössä olevissa toimitiloissa, jotka on lukittu ja valvottu.

12. Henkilötietojen säilyttämisen periaatteet

Säilytämme henkilötietoja Rekisterissä niin kauan kuin asiakassuhde on voimassa. Asiakassuhteen päättymisen jälkeen henkilötietoja säilytetään enintään 10 vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Huomioithan, että henkilötietoja voidaan joutua säilyttämään myös tätä kauemmin, mikäli sovellettava lainsäädäntö tai meitä sitovat sopimusvelvoitteet kolmansia osapuolia kohtaan edellyttävät pidempää säilytysaikaa. Poistamisen sijasta RKL voi vaihtoehtoisesti valita myös tietojen anonymisoinnin, jolloin palvelun tuottamisen kannalta välttämätön tieto jää palveluun, mutta kaikki linkitykset tietoon liittyvään henkilöön poistetaan.

13. Rekisteröidyn oikeudet

RKL 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. RKL voi olla poistamatta tietoja, mikäli niiden käsittely on tarpeen esimerkiksi lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi tai sopimusveloitteen 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; ja
- kieltää tietojen käyttäminen suoramarkkinointiin tai etämyyntiin ottamalla kirjallisesti tai puhelimitse yhteyttä asiakaspalveluumme.

Rekisteröidyn tulee esittää yllä mainitun oikeuden toteuttamista koskeva pyyntö meille tämän tietosuojaselosteen Yhteydenotot -kohdan mukaisesti. Voimme pyytää rekisteröityä tarkentamaan pyyntöä kirjallisesti ja varmentamaan henkilöllisyyden ennen pyynnön käsittelemistä. Voimme kieltäytyä pyynnön toteuttamisesta sovellettavassa laissa säädetyllä perusteella.

Rekisteröidyillä 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

14. Yhteydenotot

Edellä mainittujen oikeuksien käyttämisestä koskevat kysymykset ja muut yhteydenotot tulee tehdä asiakaspalveluumme.

Tietopyyntö tehdään henkilökohtaisesti ja kirjallisena RKL toimipisteessä.

Yhteystiedot oikeuksien käyttämiseksi:

Puhelinnumero: 010 4544 222

Sähköpostiosoite: asiakaspalvelu@rkloy.fi

Käyntiosoite: Lopentie 15-17, 11100 RIIHIMÄKI

Tämä tietosuojaseloste on nähtävänä RKL:n toimitiloissa osoitteessa Lopentie 15-17, 11100 RIIHIMÄKI