

## Asiakasrekisterin tietosuojaseloste

### Rekisterinpitäjä

Imatran Lämpö Oy

Y-tunnus: 2573333-1

Kuusirinne 30, 55800 Imatra

Puh: 020 617 4801

Henkilötietoihisi liittyvissä asioissa voit ottaa yhteyttä sähköpostitse [lampolaitos@imatra.fi](mailto:lampolaitos@imatra.fi).

### Mitä henkilötietoja keräämme?

Keräämme kuluttaja-asiakkaistamme sekä yritysasiakkaidemme yhteyshenkilöistä seuraavia henkilötietoja liittyen Imatran Lämpö Oy:n asiakkuuteen ja palveluihin:

- Yksilöinti- ja yhteystiedot: nimi, henkilötunnus, osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero
- Asiakkuuteen liittyvät tiedot: asiakasnumero, kulutustiedot, laskutustiedot, maksutiedot, perintätoimenpiteet
- Kaukolämpökyselyn tiedot: kiinteistön tiedot
- Yritykseen liittyvät tiedot: titteli, edustamansa organisaatio
- Viestintä kanssamme: viestit, palautteet, reklamaatiot

Tiedot kerätään joko henkilöltä itseltään, hänen edustamaltaan organisaatiolta tai rekisterinpitäjän asiakastietojärjestelmästä sekä sivuston kävijäseurantatyökalusta, yleisesti saatavilla olevista internetlähteistä ja muista julkisista lähteistä.

Kaikista rekisteröidyistä ei välttämättä kerätä kaikkea yllä mainittua tietoa. Emme käytä henkilötietoa automaattiseen päätöksentekoon tai profilointiin.

### Käyttötarkoitukset

Yrityksen toiminnan kannalta on välttämätöntä kerätä ja käsitellä kuluttaja-asiakkaidemme sekä yritysasiakkaidemme yhteyshenkilöiden henkilötietoja.

Keräämme ja käsittelemme yllä mainittuja henkilötietoja seuraaviin käyttötarkoituksiin:

- Palveluiden tarjoaminen, toimitus ja laskutus
- Asiakassuhteen hoitaminen ja tilattuihin palveluihin liittyvä viestintä sekä reklamaatioiden käsittely
- Perintä ja saatavien seuranta
- Mittarointi
- Kaukolämpökyselyiden käsittely ja asiakashankinta

- Mahdollistaaksemme kirjautumisen online-palveluun
- Kohdennettujen viestien lähettämiseen palveluiden käytön perusteella

### **Käsittelyn oikeusperuste**

Asiakkaidemme henkilötietojen käsittelyn perusteena on sellaisen sopimuksen täytäntöönpano, jossa Imatran Lämpö Oy ja asiakas tai asiakkaan edustama organisaatio ovat osapuolena, sekä rekisterinpitäjän oikeutettu etu, liiketoiminnan harjoittaminen, ja siihen välttämättömästi kuuluva asiakkaiden henkilötietojen käsittely. Imatran Lämpö Oy:n Kaukolämpö-kyselyn täyttävien henkilöiden henkilötietojen käsittelyn perusteena on rekisteröidyn suostumus.

### **Henkilötietojen luovutukset ja siirrot**

Henkilötietoja luovutetaan Imatran Lämpö Oy:n ulkopuolelle ainoastaan tilin- ja toiminnantarkastajille, perintäfirmoille perintätoimien suorittamiseksi, sekä sen kumppaniyrityksille ja sen käyttämille palveluntuottajille, kuten IT-järjestelmien toimittajille, näiden tehtävien hoitamiseksi ja sovitun palvelun tuottamiseksi. Lisäksi tietoja voidaan luovuttaa viranomaiselle lainsäädännön edellyttämällä tavalla tai jos viranomainen esittää lakiin perustuvan tietopyynnön.

### **Henkilötietojen siirto kolmansiin maihin**

Henkilötietoja ei koskaan siirretä Euroopan Unionin tai Eta-alueen ulkopuolelle, ellei se ole organisaatiosta tai sen yhteistyökumppanista johtuvan teknisen toteutuksen varmistamiseksi välttämätöntä. Näissä tilanteissa noudatamme EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) ja tietosuojalainsäädännön asettamia velvoitteita sekä varmistamme sopimuksin, että tiedonsiirtoon on asianmukainen peruste ja riittävät suojamekanismit.

### **Tietojen säilytys**

Asiakasrekisterin tietoja säilytetään 10 vuotta sopimuksen päättymisestä lukien, jonka jälkeen tiedot poistetaan tietoturvallisesti. Kaukolämpökyselyn tietoja säilytetään 3 vuotta kyselyn vastaanottamisesta tai viimeisestä yhteydenotosta.

### **Tietoturva ja rekisterien suojaus**

Suojaamme tiedot tahalliselta sekä vahingossa tapahtuvalta katoamiselta, muuttumiselta ja luvattomalta pääsylvä. Imatran Lämpö Oy:ssä henkilötietoja käsittelevät henkilöt noudattavat annettuja tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Henkilötiedot säilytetään tietoturvallisessa ympäristössä ja niitä käyttävät ainoastaan yrityksen työntekijät suojatuilla työasemillaan. Kullakin määritellyllä käyttäjällä on oma henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana.

Manuaalisesti käsiteltävät asiakastietoja sisältävät asiakirjat säilytetään alkukäsittelyn jälkeen lukituissa ja paloturvallisissa säilytystiloissa.

Ainoastaan määrättyillä, salassapitositoumuksen allekirjoittaneilla työntekijöillä on oikeus käsitellä manuaalisesti tallennettuja asiakastietoja.

Rekisterin tietojen suojaamisessa ja käsittelyssä noudatetaan tietosuojalain säännöksiä ja periaatteita, viranomaisten määräyksiä sekä hyvää tietojenkäsittelytapaa.

Rekisterinpitäjän ja sen mahdollisten tietotekniikkakumppaneiden tietoverkko ja laitteisto, jolla rekisteri sijaitsee, on suojattu palomuurilla ja muilla tarvittavilla teknisillä toimenpiteillä.

### **Rekisteröidyn oikeudet**

Rekisteröidyllä on oikeus saada tieto häntä koskevista tiedoista, oikeus pyytää häntä itseään koskevien tietojen oikaisemista tai poistamista taikka käsittelyn rajoittamista, sekä oikeus vastustaa häntä itseään koskevien tietojen käsittelyä, kun käsittelyperusteena on oikeutettu etu. Poistamis-, rajoittamis- tai vastustamisoikeutta ei kuitenkaan ole sellaisten tietojen osalta, joiden käsittely on välttämätöntä tai tarpeellista.

Rekisteröidyllä on oikeus saada tietosuojaan liittyvien oikeuksien toteuttamista koskeva asia käsiteltäväksi valvontaviranomaiselle, mikäli emme ole noudattaneet tietosuojaa koskevia säännöksiä.

Valvontaviranomainen Suomessa:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

[tietosuoja@om.fi](mailto:tietosuoja@om.fi)

### **Lisätiedot ja tietopyynnöt**

Lisätietoja henkilötietojesi käsittelystä tai tietosuojasetuksen mukaiset tietopyynnöt voit esittää lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [lampolaitos@imatra.fi](mailto:lampolaitos@imatra.fi).

Viimeisin päivitys: 18.12.2024