

## **TIETOSUOJASELOSTE (Henkilötietolaki 10 § ja 24 §)**

### **1. Rekisterinpitäjä ja yhteyshenkilö**

Rekisterinpitäjä:	SMA Group Oy
Y-tunnus:	2791105-8
Postiosoite:	Länsikatu 15, 80110 Joensuu
Käyntiosoite:	Länsikatu 15, 80110 Joensuu
Puhelin:	0400 182 900
Verkkopalvelu:	<a href="https://ekaista.fi">https://ekaista.fi</a>
Yhteyshenkilö rekisteriasioissa:	Mika Hurskainen, Toimitusjohtaja, ( <a href="mailto:info@ekaista.fi">info@ekaista.fi</a> )

SMA Group Oy ("SMA Group") toimii rekisterinpitäjänä yrityksen käytössä oleville järjestelmille (asiakastietojärjestelmä, puhelinjärjestelmä, OnLine -järjestelmät).

### **2. Rekisterin nimi**

eKaista-asiakasrekisteri ("Asiakasrekisteri")

### **3. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus**

Asiakasrekisteriin tallennetaan asiakkaiden ja potentiaalisten asiakkaiden tietoja henkilötietolain mukaisesti seuraaviin tarkoituksiin:

- Tuotteiden ja palveluiden markkinointi ja etämyynti, mukaan lukien suoramarkkinointi
- Tuotteiden ja palveluiden tarjoaminen ja toimitus
- Asiakassuhteen hoitaminen ja kehittäminen
- Laskutus, maksujen valvonta ja perintä
- Liiketoiminnan kehittäminen
- Analysointi ja tilastointi

Henkilötietojen käsittely perustuu henkilötietolain (523/1999) 8.1 § 1, 2, 5, 6 ja 7 kohtiin

### **4. Rekisterin tietosisältö**

Asiakkailta ja markkinointi- tai yhteydenottoluvan antaneilta potentiaalisilta asiakkailta kerätään ja talletetaan Asiakasrekisteriin edellä mainittua tarkoitusta varten tarpeelliset tiedot, jotka laajimmillaan ovat:

Asiakastiedot:

- Nimi
- Henkilötunnus tai Y-tunnus
- Asiakasnumero
- Yhteystiedot (mm. puhelinnumero, sähköpostiosoite, postiosoite)
- Kontaktihistoria
- Luottotiedot

- Muut sähkönkulutuksen ennakoimiseen tarvittavat tiedot (mm. perhekoko, ikä)

#### Käyttökohteen tiedot:

- Lähiosoite, postinumero ja postitoimipaikka
- Käyttöpaikkaa koskevat tiedot
- Sähkön vuosikäyttöarvio ja tiedot toteutuneesta sähkön kulutuksesta
- Sähköliittymää koskevat tiedot

#### Laskutus- ja maksuliikennetiedot:

- Laskutusosoitetiedot
- Laskutusrytmi
- Eräpäivä
- Laskutustapa
- Tilinumero
- Tiedot suorituksista
- Tiedot sähkökatkoihin liittyvistä vakiokorvauksista ja muista hyvityksistä
- Tieto laskuttavasta sähköyhtiöstä

#### Tuotteiden ja palveluiden toimittamiseen liittyvät tiedot:

- Tilausten tiedot ja sopimusten voimassaolo-, muutos- ja päättymistiedot
- Muut sopimuksia koskevat tiedot
- Käyttäjäprofiilitiedot, jotka muodostetaan kerättyjen tietojen pohjalta
- Palveluiden asiointikieli, käyttäjätunnukset ja salasanat
- Palveluiden käytöstä havainnoidut tiedot, kuten sijaintitiedot (esimerkiksi GPS:n tai WLAN-yhteyspisteiden tai matkapuhelinverkon tukiasemien perusteella lasketut koordinaatit), jos käyttäjä on antanut suostumuksensa niiden hyödyntämiseen tai jos tiedot on tehty anonyymeiksi, ja evästeet (evästeiden käsittely erillisen evästekäytännön mukaisesti)

#### Muut tiedot:

- Asiakaspalautteet
- Lainsäädännön mukaiset suoramainonnan, etämyynnin ja muun suoramarkkinoinnin lupa- ja kieltotiedot
- Muut asiakkaan tai potentiaalisen asiakkaan suostumuksella tai valtuuttamana saadut tiedot, jotka ovat tarpeellisia hänen pyytämänsä tuotteen tai palvelun toteuttamiseksi tai toimittamiseksi

## 5. Rekisterin säännönmukaiset tietolähteet

Asiakasrekisteriin tallennetut tiedot saadaan pääsääntöisesti rekisteröidyltä itseltään. Tiedot saadaan esimerkiksi tarjouspyynnöistä, tilauksista, sopimusten tekemisen yhteydessä, kilpailuihin ja arvontoihin osallistumisen yhteydessä, ja muiden kontaktien yhteydessä, mukaan lukien tiedot, jotka tallentuvat tai tallennetaan tuotteiden tai palveluiden käytön, toimittamisen tai tuottamisen yhteydessä.

Tietoja voidaan kerätä ja käsitellä myös kolmansilta osapuolilta voimassa olevan lainsäädännön sallimissa rajoissa sekä rekisteröidyn antaman suostumuksen tai valtuutuksen perusteella. Tietoja voidaan kerätä ja käsitellä esim. Väestörekisterikeskuksen tai jonkin muun osoite-, päivitys- ja muuta vastaavaa palvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekisteristä. Tietoja voidaan kerätä ja käsitellä myös Energiateollisuus ry:n julkaisemien sähkömarkkinoiden tiedonvaihdon sääntöjen perusteella. Asiakkaiden sähkön kulutustietoja voidaan kerätä myös robotiikkaa hyödyntäen kolmansilta osapuolilta.

Kaikki asiakaspalveluun tulevat puhelut, sähköpostit ja muut yhteydenotot voidaan tallentaa. Tallenteita käytetään kontaktien todentamisessa, reklamaatioiden käsittelyssä ja tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä.

## **6. Tietojen säännönmukaiset luovutukset**

Asiakasrekisteriin tallennettuja tietoja ei pääsääntöisesti luovuteta kolmannelle osapuolelle. Tietojen luovuttaminen on mahdollista ainoastaan rekisteröidyn suostumuksella tai voimassa olevan lainsäädännön asettamissa rajoissa.

Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

Asiakasrekisteriin tallennettujen tietojen käsittelyssä voidaan käyttää alihankkijoita, jolloin tietosuojalainsäädännön vaatimuksista huolehditaan sopimuslausekkein.

## **7. Rekisterin suojauksen periaatteet**

Asiakasrekisteri säilytetään SMA Groupin sähköisessä tietojärjestelmässä, joka on suojattu suojausohjelman avulla. SMA Group tietojärjestelmien palvelimet sijaitsevat palosuojatussa ja lukituissa tiloissa ja niitä ylläpidetään hyvän ylläpitotavan mukaisesti. Tilaan on pääsy vain nimetyillä henkilöillä. SMA Groupin tietojärjestelmien käyttö edellyttää käyttäjätunnusta ja salasanaa. Tietojärjestelmistä otetaan varmuuskopioita päivittäin.

Asiakasrekisterin käyttö on ohjeistettu. Asiakasrekisterinkäyttöoikeus on vain erikseen määritellyillä SMA Groupin palveluksessa tai valtuutetun kumppanin palveluksessa olevilla henkilöillä. SMA Group edellyttää Asiakasrekisterin käyttäjiltä sitoutumista asiakastietojen salassapitoon.

## **8. Tietojen säilytysaika**

Asiakasrekisteriin tallennettuja tietoja säilytetään niin kauan, kun se on tietojen käyttötarkoituksen tai voimassaolevan lainsäädännön asettamien vaatimusten vuoksi tarpeen.

## **9. Rekisteröidyn oikeudet**

Rekisteröidyllä on henkilötietolain 26 §:n mukainen oikeus tietojensa tarkastukseen korvauksetta kerran vuodessa. Rekisteröidyn, joka haluaa tarkastaa itseään koskevat tiedot,

on esitettävä tästä kirjallinen ja omakätisesti allekirjoitettu tai vastaavalla tavalla varmennettu pyyntö rekisterinpitäjän yhteyshenkilölle tai esitettävä pyyntö henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona. Tarkastuspyyntöä henkilökohtaisesti esitettäessä on rekisteröidyllä oltava mukana henkilöllisyystodistus.

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia virheellisten, tarpeettomien, puutteellisten tai vanhentuneiden tietojen korjaamista. Rekisterinpitäjä korjaa tiedot henkilötietolain 29 §:n mukaisesti.

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää rekisterinpitäjää käsittelemästä häntä itseään koskevia tietoja suoramainontaa, etämyyntiä ja muuta suoramarkkinointia sekä markkina- ja mielipidetutkimusta samoin kuin henkilömatrikkelia ja sukututkimusta varten henkilötietolain 30 §:n mukaisesti.

Rekisteröity on itse vastuussa antamiensa tietojensa oikeellisuudesta. Rekisteröidyn on ilmoitettava SMA Groupille, jos hänen antamissaan tiedoissa tapahtuu muutoksia.