

19.8.2022

CARUNA-YHTIÖIDEN ASIAKASREKISTERIN SELOSTE

1. Rekisterinpitäjä

Caruna Oy, y-tunnus 1618314-7
Caruna Espoo Oy, y-tunnus 2059588-1
Jäljempänä kumpikin yhtiö "Caruna"

Käyntiosoite: Upseerinkatu 2, Espoo
Postiosoite: PL 1, 00068 CARUNA
Puhelin: 0200 23222
Verkkopalvelu: www.caruna.fi

2. Rekisteriasioista vastaava henkilö

Rekisteriasioista vastaava henkilö: Sanna Turunen
tietosuoja@caruna.fi
Tietosuojakoordinaattori: Jenna Brunfeldt
tietosuoja@caruna.fi

3. Rekisterin nimi

Asiakasrekisteri

4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Caruna kerää ja käsittelee asiakkaiden sekä asiakassuhteen hoitamiseen liittyvien muiden rekisteröityjen henkilöiden (rekisteröity) henkilötietoja seuraaviin tarkoituksiin:

- Asiakassuhteen toteuttamiseksi, ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi
- Asiakkuuksien ja rekisteröityjen tunnistamiseen
- Asiakassuhteeseen liittyvien Carunan ja samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden sekä niiden yhteistyökumppaneiden tuottamien palveluiden käytön analysointiin, tarjoamiseen, kehittämiseen ja suoramarkkinointiin. Palvelun kehittämisessä ja kohdentamisessa saatetaan käyttää profilointia ilman, että palvelutarjontaa sen seurauksena rajautuu pois asiakkaan saatavilta. Asiakkaan tilaamia palveluita ja asiakkaan kiinnostuksen kohteita hyödynnetään profiloinnin apuvälineenä.
- Maksusuoritusten valvontaan ja maksujen perintään
- Asiakkaan tilausten ja muutosten todentamiseen sekä tilausten seurantaan
- Asiakasviestintään
- Asiakastyytyväisyys- ja muiden vastaavien tutkimusten ja kyselyiden toteuttamiseen
- Tilastointitarkoituksiin

Henkilötietojen käsittelyn pääasiallinen peruste on Carunan ja asiakkaan välinen sopimus-suhde tai sopimusta valmistelevat toimet. Henkilötietojen käsittely perustuu Carunan ja asiakkaan väliseen asiakassuhteeseen ja siitä johtuvien oikeuksien ja velvoitteiden täyttämiseen.

Carunan ja sen käyttämien yhteistyökumppaneiden tietojenkäsittely perustuu suoramarkkinoinnin, profiloinnin, palveluiden kehittämisen sekä asiakastutkimusten ja -kyselyiden osalta oikeutettuun etuun.

19.8.2022

Käsittely perustuu myös lakisääteisten velvoitteiden noudattamiseen. Tällaisia velvoitteita Carunalla on erityisesti perustuen sähkömarkkinalainsäädäntöön ja ko. lainsäädännön perusteella annettuihin viranomaisohjeisiin. Velvoitteet koskevat esimerkiksi sähköjakeluun liittyvien palveluiden toimittamista, energian kulutuksen mittaamista, asiakkaiden laskuttamista sekä keskitetyn tiedonvaihdon järjestelmän (Datahub) käyttöä.

Henkilötietojen käsittelyssä Caruna noudattaa siihen sovellettavaa lainsäädäntöä, kuten sähkömarkkinalainsäädäntöä, energiatehokkuuslainsäädäntöä ja tietosuojalainsäädäntöä.

5. Rekisterin tietosisältö

Rekisterin yhteydessä voidaan käsitellä kohdassa 4. lueteltuja käyttötarkoituksia varten rekisteröityyn liittyviä tietoja, kuten:

- Rekisteröidyn perustietoja (nimi, henkilötunnus, yhteystiedot)
- Muiden kuin kuluttaja-asiakkaiden yhteyshenkilöiden perustietoja (nimi, yhteystiedot) sekä tieto työnantajasta ja ammatillisesta asemasta
- Asiakassuhteen toteuttamiseen ja hoitoon liittyviä tietoja asiakkuudesta, asiakkaan tarpeista ja toiveista
- Tietoja yhteydenpidosta asiakkaan ja muiden yhteydenottajien kanssa (kuten sähköpostit, chat-keskustelut ja puhelutallenteet)
- Sopimussuhteeseen ja sen kattamiin palveluihin ja tuotteisiin liittyviä tietoja
- Sähkökäyttöpaikkaa koskevia mittaus- ja asennustietoja
- Maksuyhteystietoja
- Laskutus- ja maksuliikennetietoja
- Tieto asiakkaan ilmoittamasta sähköliherkkyydestä
- Asiakkaan segmentointiin ja profilointiin liittyviä tietoja (kuten ennusteita kotitaloudesta, asenteista ja ostokäyttäytymisestä)
- Suoramarkkinointia ja muita vastaavia lupia ja kieltoja koskevia tietoja

Rekisteröityä koskevien perustietojen ja laskutukseen liittyvien tietojen antaminen ovat edellytys Carunan tarjoamien palveluiden toimittamiselle. Lisäksi lakisääteiset velvoitteet edellyttävät Carunaa keräämään rekisteröidystä esimerkiksi energian kulutusta ja tuotantoa koskevia tietoja. Vaadittujen tietojen antamatta jättäminen tai niiden keräämisen estäminen voivat hankaloittaa Carunan palveluiden tarjoamista tai estää niiden tarjoamisen.

Rekisteröidyllä on jäljempänä kohdassa 10. kuvatulla tavalla oikeus kieltää tai rajoittaa tietojensa käsittelyä, esimerkiksi oikeus kieltää tietojensa käyttö suoramarkkinointitarkoitukseen.

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Rekisteröityä koskevat tiedot saadaan:

- Rekisteröidyltä itseltään tai hänen valtuuttamaltaan henkilöltä
- Sähkömarkkinoilla toimivilta energiayhtiöiltä ja sähkömarkkinoiden keskitetyn tiedonvaihdon yksiköstä (Datahub) soveltuvaan lakiin tai viranomaismääräyksiin perustuvan tiedonvaihdon perusteella
- Caruna-yhtiöille palveluja tuottavilta yhteistyökumppaneilta tai kolmansilta tahoilta esimerkiksi vikailmoituksina tai vian korjaamisen yhteydessä
- Luottotietolaitoksilta luottotietoina sopimusta solmittaessa tai sopimussuhteen aikana

19.8.2022

- Yhteystietopalvelua, tietojen päivitys- tai rikastamispalvelua ja muuta vastaavaa palvelua tarjoavien rekisterinpitäjien rekistereistä
- Viranomaisilta, kuten ulosottoviranomaisilta
- Julkisista lähteistä

Tietoja päivitetään sähkömarkkinoiden keskitettyä tiedonvaihtoa (Datahub) koskevia lakeja tai viranomais määräyksiä sekä Energiateollisuus ry:n laatimia käytännesääntöjä noudattaen.

7. Säännönmukaiset tietojen luovutukset

Caruna voi antaa rekisteröimiään henkilötietoja kolmansille tahoille kuten sähkömarkkinoiden osapuolille ja sähkömarkkinoiden keskitetyn tiedonvaihdon yksikköön (Datahub) tai luovuttaa viranomaisille vain sähkömarkkina- ja muun lainsäädännön sallimissa ja edellyttämässä rajoissa tai rekisteröidyn antamalla nimenomaisella valtuutuksella. Virtane.fi-palvelun yhteistyökumppaneille tietoja luovutetaan rekisteröidyn luvalla.

Caruna voi siirtää rekisteröimiään henkilötietoja muihin henkilötietorekistereihinsä ja saman konsernin eri yhtiöille.

Caruna voi siirtää tarvittavassa laajuudessa asiakasrekisterin tietoja sille palveluita tuottaville yhteistyökumppaneille. Tällöin kyseinen taho käsittelee henkilötietoja Carunan lukuun ja on sopimuksessa sitoutunut muun muassa tietojen salassapitoon.

8. Tietojen siirto Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Carunan asiakasrekisteristä ei siirretä henkilötietoja EU:n tai ETA:n ulkopuolelle. Mikäli tietoja siirretään EU:n tai ETA:n ulkopuolelle, sovitaan siitä erikseen ja henkilötietojen käsittelyn luotettavuus varmistetaan asianmukaisesti sopimusteitse.

9. Rekisterin suojauksen periaatteet

Henkilötietoihin pääsy on rajattu niille henkilöille, jotka tarvitsevat tietoja osana omia työtehtäviään.

Pääsy digitaalisessa muodossa oleviin tietoihin on rajattu käyttöoikeuksin ja tiedot on lisäksi turvattu käsittelyn ajan myös muilla teknisillä keinoilla, kuten salausta, palomuureja ja muita tietoturvatöimenpiteitä hyödyntäen.

Manuaalisessa muodossa oleva tieto säilytetään lukituissa tiloissa, joihin pääsy on rajoitettu.

10. Tarkastus-, kielto- ja korjausoikeus

Rekisteröidyllä on tietosuojalainsäädännön nojalla oikeus tarkastaa, mitä tietoja hänestä on tallennettu rekisteriin. Tarkastuspyynnön käsittely edellyttää henkilön tunnistamista, mistä syystä lähtökohtana on, että tarkastuspyyntö tehdään sähköisellä lomakkeella, joka löytyy osoitteesta caruna.fi/tietosuoja tai henkilökohtaisesti Carunan toimitiloissa Espoossa. Kun pyyntö tehdään paikan päällä, pyynnön esittäjän henkilöllisyys tarkistetaan voimassaolevasta passista tai valokuvallisesta henkilökortista.

19.8.2022

Jos kumpikaan edellä kerrotuista tarkastuspyyntötavoista ei sovellu, rekisteröity voi tulostaa tarkastuspyyntölomakkeen Carunan nettisivuilla osoitteessa caruna.fi/tietosuoja olevasta linkistä ja lähettää sen osoitteeseen Caruna, Tietojen tarkastuspyyntö, PL 1, 00068 CARUNA. Lomakkeen voi lähettää myös sähköpostitse osoitteeseen tietosuoja@caruna.fi. Postitse tai sähköpostitse toimitettuihin tarkastuspyyntöihin tulee liittää kopio voimassaolevasta passista tai valokuvallisesta henkilökortista.

Caruna voi periä tietojen antamisesta kohtuullisen korvauksen, jos rekisteröity pyytää useampia jäljennöksiä käsiteltävistä henkilötiedoista.

Rekisteröidyllä on tietosuojalainsäädännön mukainen oikeus kieltää häntä koskevien tietojen käsittely ja luovuttaminen suoramainontaa, etämyyntiä ja muuta suoramarkkinointia, profilointia sekä markkina- ja mielipidetutkimuksia samoin kuin henkilömatrikkelia ja sukututkimusta varten tekemällä suoramarkkinointikiellon sähköisessä palvelussamme Caruna Plussassa osoitteessa caruna.fi tai ilmoittamalla kiellosta Carunan asiakaspalveluun. Kielto-oikeus ei koske esimerkiksi sopimusehtojen edellyttämää asiakasviestintää.

Rekisteröidyllä on tietosuojalainsäädännön mukaisesti oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä, pyytää henkilötietojen oikaisemista tai poistamista, pyytää tietojenkäsittelyn rajoittamista sekä saada henkilötietonsa siirretyiksi järjestelmästä toiseen tietosuojalainsäädännössä mainituissa tilanteissa. Näihin oikeuksiin liittyvät pyynnöt tulee tehdä ottamalla yhteyttä Carunan rekisteriasioista vastaavaan henkilöön. Henkilötietojen oikaisun osalta yhteisten asiakastietojen (nimi, henkilötunnus, postiosoite sekä puhelinnumero ja/tai sähköpostiosoite) pääasiallinen päivitysvastuu keskitettyyn järjestelmään (Datahub) on asiakkaan sähkönmyyjällä.

Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät kysymykset tulee lähettää sähköpostitse osoitteeseen tietosuoja@caruna.fi tai postitse osoitteeseen Caruna, Tietojen tarkastuspyyntö, PL 1, 00068 CARUNA.

Jos rekisteröity katsoo, että hänen lakisääteisiä oikeuksiaan on loukattu, hän voi ottaa yhteyttä tietosuojaviranomaiseen. Tietosuojaviranomaisen yhteystiedot löytyvät osoitteesta www.tietosuoja.fi.

11. Henkilötietojen tallennusaika

Asiakastietoja säilytetään asiakassuhteen päättymisestä 10 vuotta, jonka jälkeen tiedot poistetaan seuraavan kalenterivuoden kuluessa. Sähkönkäyttöpaikkaa koskevia teknisiä mitaus- ja asennustietoja säilytetään senkin jälkeen, kun käyttöpaikan asiakasta koskevat tiedot on poistettu.

Puhelutallenteita säilytetään kaksi vuotta, jonka jälkeen ne poistetaan seuraavan kalenterivuoden kuluessa.