

# ECOREAL OY:N ASIAKAS- JA MARKKINOINTIREKISTERI

ASIAKAS- JA MARKKINOINTIREKISTERI, Ecoreal Oy  
päivitetty 17.11.2020

## REKISTERINPITÄJÄ JA YHTEYSHENKILÖ

EcoReal Oy

Y-tunnus: 2764619-4

Käyntiosoite: Firdonkatu 2, Helsinki

Postiosoite: Firdonkatu 2 T 84, 00520 Helsinki

Puhelin: 09 8561 7177

Verkkopalvelu: [www.ecoreal.fi](http://www.ecoreal.fi)

Yhteyshenkilö rekisteriasioissa: Juho Mäkelä, 09 8561 7177, [etunimi.sukunimi@ecoreal.fi](mailto:etunimi.sukunimi@ecoreal.fi)

## HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS

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

- Asiakassuhteen toteuttamiseksi, ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi
- Asiakkuuksien ja rekisteröityjen tunnistamiseen
- Asiakassuhteeseen liittyvien EcoRealin ja sen yhteistyökumppaneiden tuottamien palveluiden käytön analysointiin, tarjoamiseen, kehittämiseen ja suoramarkkinointiin
- Maksusuoritusten valvontaan ja maksujen perintään
- Asiakkaan tilausten ja muutosten todentamiseen
- Asiakasviestintään
- Asiakastytyväisyys- ja muiden vastaavien tutkimusten ja kyselyiden toteuttamiseen
- Tuotteiden ja palvelujen markkinointiin, mainontaan ja etämyyntiin
- Tilastointitarkoituksiin

## KÄSITTELYN OIKEUSPERUSTE

Henkilötietojen käsittelyn pääasiallinen peruste on EcoRealin ja asiakkaan välinen sopimussuhde tai sopimusta valmistelevat toimet. Henkilötietojen käsittely perustuu

EcoRealin ja asiakkaan väliseen asiakassuhteeseen ja siitä johtuvien oikeuksien ja velvoitteiden täyttämiseen.

Käsittely perustuu asiakkaan tai potentiaalisen asiakkaan suostumukseen, kun asiakas on antanut suostumuksensa sähköiseen markkinointiin ja asiakkaan suoramarkkinoinnin sekä asiakastutkimusten ja -kyselyiden osalta oikeutettuun etuun.

Käsittely perustuu myös lakisääteisten velvoitteiden noudattamiseen. Tällaisia velvoitteita EcoRealilla on erityisesti perustuen kirjanpitolainsäädäntöön ja kyseisen lainsäädännön perusteella annettuihin viranomaisohjeisiin. Velvoitteet koskevat esimerkiksi palveluiden toimittamista ja asiakkaiden laskuttamista.

Henkilötietojen käsittelyssä EcoReal noudattaa siihen sovellettavaa lainsäädäntöä, kuten henkilötietolainsäädäntöä.

## **REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ**

Rekisterin yhteydessä voidaan käsitellä edellä lueteltuja käyttötarkoituksia varten asiakkailta ja markkinointi- tai yhteydenottoluvan antaneilta potentiaalisilta asiakkailta tietoja, jotka laajimmillaan ovat:

- nimi
- asiakasnumero
- asiointikieli
- yhteystiedot yhteydenottoa varten (mm. puhelinnumero ja sähköpostiosoite)
- asiakkaan luokitteluun liittyvät tiedot
- asiakkaan palveluiden käyttöön liittyvät tiedot
- käyttökohteen tiedot kuten osoite, sähkön ja lämmön kulutusarvot, lämmitysmuoto, mittaustapa, laitetiedot
- laskutus ja maksukäyttäytymiseen liittyvät tiedot kuten laskutusosoite, laskutusrytmi, tiedot maksuista, laskutustavasta
- asiakkaiden ja EcoRealin asiakaspalvelun väliset tallennettavat puhelut
- muut asiakkaan antamat tiedot kuten asiakaspalautteet ja muut yhteydenotot
- palveluiden käytöstä havainnoidut tiedot, kuten vierailut tietyllä sivulla, vierailun ajankohta, toistuvuus ja kesto, vuorovaikutus viestinnän kanssa
- asiakkaan markkinointilupa

- muut asiakkaan ja potentiaalisen asiakkaan suostumuksella saadut tiedot, jotka ovat tarpeellisia hänen pyytämänsä palvelun toteuttamiseksi.

Rekisteröityä koskevien perustietojen ja laskutukseen liittyvien tietojen antaminen ovat edellytys EcoRealin tarjoamien palveluiden toimittamiselle. Vaadittujen tietojen antamatta jättäminen tai niiden keräämisen estäminen voivat hankaloittaa EcoRealin palveluiden tarjoamista tai estää niiden tarjoamisen.

Rekisteröidyllä on jäljempänä kuvatulla tavalla oikeus kieltää tai rajoittaa tietojensa käsittelyä, esimerkiksi oikeus kieltää tietojensa käyttö suoramarkkinointitarkoituksiin.

## **TIETOJEN SÄILYTYSAIKA**

Sopimusten tiedot poistetaan kolmen vuoden kuluttua sopimuksen päättymisestä, mikäli niitä ei tarvita yrityksen kirjanpitoa taikka liiketoiminnan tilastointia tai kehittämistä varten. Potentiaalisten asiakkaiden tiedot poistetaan välittömästi asiakkaan niin halutessa. Puhelintallenteet säilytetään 2 vuotta puhelusta. Asiakaspalautteet säilytetään 10 vuotta.

## **SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET**

Asiakkaita koskevat tiedot saadaan säännönmukaisesti 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. puhelinmyynnin yhteydessä. Näistä tiedoista tallennetaan ainoastaan niiden potentiaalisten asiakkaiden tiedot, jotka ovat antaneet markkinointi- tai yhteydenottoluvan.

Kaikki asiakkaiden kontaktit EcoReal Oy:n voidaan tallentaa. Tallenteita käytetään liiketapahtumien todentamisessa, reklamaatioiden käsittelyssä sekä asiakaspalvelun kehittämisessä.

Tietoja kerätään myös evästeiden ja muiden vastaavien tekniikoiden avulla evästelauskeksessä tarkemmin kuvatuin tavoin.

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

## **SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOJEN LUOVUTUKSET**

EcoReal Oy:n asiakasrekisteristä ei lähtökohtaisesti luovuteta tietoja ulkopuolelle. Voimassa olevan lainsäädännön edellyttämin tavoin tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille.

Tietoja voidaan siirtää rekisterin käyttötarkoituksen mukaisesti EcoReal Oy:n yhteistyökumppaneille, tytäryhtiöille, palveluntuottajille tai alihankkijoille. Palveluntuottajia ja alihankkijoita voivat olla esim. markkinointiyritykset sekä kirjanpito- ja perintätoimistot. Puhelutallenteita voidaan siirtää tutkimuslaitokselle asiakaspalvelun laatuksen arvioimiseksi. Tällöin tutkimuslaitoksen tulee sitoutua siihen, että tutkimuksessa käytetyt tallenteet joko palautetaan tai tuhoetaan välittömästi tutkimuksen päätyttyä.

## **TIETOJEN SIIRTO EU:N TAI EUROOPAN TALOUSALUEEN ULKOPUOLELLE**

Rekisterin tietoja ei pääsääntöisesti siirretä Euroopan Unionin jäsenvaltioiden alueen tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Tietoja voidaan siirtää, jos se on edellä kuvatun henkilötietojen käsittelyn tarkoitusten tai tietojen käsittelyn teknisen toteuttamisen kannalta tarpeellista. Henkilötietoja siirretään Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle vain henkilötietolainsäädännön mukaisesti, esimerkiksi Euroopan komission hyväksymiä mallisopimuslausekkeitä käyttäen.

## **REKISTERIN SUOJAUKSEN PERIAATTEET**

Asiakasrekisterin tiedot kerätään tietokantoihin, jotka on suojattu palomuurin, salasanojen sekä muilla teknisillä keinoilla. Tietoihin on käyttöoikeus vain EcoReal Oy:n palveluksessa olevilla henkilöillä tai sen valtuuttamilla toimijoilla, jotka tarvitsevat tietoja työtehtävissään. EcoReal Oy edellyttää henkilöstöltään ja yhteistyökumppaneilta sitoutumista asiakastietojen salassapitoon. Heillä on käytössään käyttäjätunnukset ja salasanat. Manuaalisessa muodossa olevaa aineistoa säilytetään EcoReal Oy:n käytössä olevissa toimitiloissa, jotka on lukittu ja valvottu.

## **TARKASTUSOIKEUS, TIEDON KORJAAMINEN, POISTAMINEN, SIIRTÄMINEN JA NIIDEN TOTEUTTAMINEN**

Asiakkaalla on oikeus:

- tarkastaa häntä koskevat tiedot ottamalla yhteyttä EcoRealin asiakaspalveluun tai käymällä henkilökohtaisesti EcoReal Oy:n toimitiloissa

- vaatia virheellisen tai puutteellisen tiedon korjaamista tai täydentämistä taikka vanhentuneen tiedon poistamista ottamalla yhteyttä EcoRealin asiakaspalveluun tai käymällä henkilökohtaisesti EcoReal Oy:n toimitiloissa
- peruuttaa antamansa markkinointisuostumus
- siirtää EcoRealille toimittamansa tiedot (nimi, osoite ja yhteystiedot) järjestelmästä toiseen ottamalla yhteyden EcoRealin asiakaspalveluun
- estää tai tyhjentää evästeet selaimen asetuksista taikka nollata sovelluksen tunnisteen mobiililaitteen asetuksista evästelausekkeessa tarkemmin kuvatuin tavoin
- tehdä valitus viranomaiselle (Tietosuojavaltuutettu), mikäli hän katsoo, että hänen tietojaan on käsitelty tämän tietosuojalausekkeen ja kulloinkin voimassaolevan henkilötietolainsäädännön vastaisesti.

EcoReal Oy saa periä tietojen antamisesta aiheutuvan kohtuullisen korvauksen, jos asiakas käyttää tarkastusoikeuttaan useammin kuin kerran vuodessa.

#### **Yhteystiedot oikeuksien käyttämiseksi:**

EcoReal Oy / Asiakaspalvelu

Postiosoite: Firdonkatu 2 T 84, 00520 Helsinki

Käyntiosoite: Firdonkatu 2, Helsinki

Asiakaspalvelu puh. 09 8561 7177 ma-pe klo 8-16.

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Postiosoite: PL 800 00521 Helsinki

Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs. 00520 Helsinki

Vaihde: 029 56 66700

Sähköposti: tietosuoja@om.fi

Asiakkaalla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan tietosuojasäädöksiä.

Tämä tietosuojaseloste on nähtävänä myös EcoReal Oy:n toimitiloissa osoitteessa Firdonkatu 2, Helsinki.