

EU:n tietosuoja-asetus (EU 2016/679)

1. Rekisterinpitäjä:

KSS Energia Oy toimii teknisenä rekisterinpitäjänä KSS Energia konsernin ja tytäryhtiöiden osalta.

Hovioikeudenkatu 3
45100 Kouvola
05 885 111 (vaihde)
asiakaspalvelu@kssenergia.fi
Y-tunnus 0877511-8

2. Yhteydenotot rekisteriä koskevissa asioissa:

tietosuoja@kssenergia.fi

3. Rekisterin nimi:

KSS Energia Oy:n asiakasrekisteri

4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja rekisterin pitämisen peruste

Rekisterinpitäjä tai sen valtuuttama yhteistyökumppani käyttää asiakkaiden tai potentiaalisten asiakkaiden henkilötietoja henkilötietolain mukaisesti seuraaviin tarkoituksiin:

- asiakassuhteen hoitaminen ja kehittäminen
- tuotteiden ja palvelujen tarjoaminen ja toimitus
- maksaminen, maksujen valvonta ja perintä Lowell Suomi Oy:n toimesta
- rekisterinpitäjän tuotteiden ja palvelujen markkinointi ja etämyynti sekä
- rekisterinpitäjän liiketoiminnan kehittäminen ja siihen liittyvä asiakaspalvelun kehittäminen.

5. Rekisterin tietosisältö

Asiakkailta ja markkinointi- tai yhteydenottoluvan antaneilta potentiaalisilta asiakkailta kerätään ja talletetaan yllä olevia henkilötietojen keräämisen tarkoituksia varten tarpeelliset tiedot, jotka laajimmillaan ovat:

Asiakastiedot: nimi, henkilötunnus, asiakasnumero, juridinen vai fyysinen henkilö, yhteystiedot yhteydenottoa varten (mm. puhelinnumero ja sähköpostiosoite).

Käyttökohteen tiedot; lähiosoite, postinumero, postitoimipaikka, asumismuoto ja omistussuhde, käytön ajoitus, lämmitysmuoto, sähkön kulutusarvio tai tiedot kulutuksesta (tilastotieto), pääsulakkeen koko, sähköliittymää koskevat tiedot.

Laskutus ja maksuliikennetiedot; laskutusosoitetiedot, eräpäivä, laskutusrytmi, laskustapa, tilinumero, tiedot maksuista

Muut tiedot; asiakaspalautteet, tallennetut asiakaspuhelut, digitaalisen tilin edellyttämät rekisteröitymistiedot, asiakkaiden tyytyväisyydestä, palvelujen käyttöön liittyvät tiedot sekä ostokäyttäytyminen, lainsäädännön mukaiset suoramainonnan, etämyynnin ja muun suoramarkkinoinnin lupa- ja kieltotiedot, muut asiakkaan ja potentiaalisen asiakkaan

suostumuksella tai valtuuttamana saadut tiedot, jotka ovat tarpeellisia hänen pyytämänsä palvelun toteuttamiseksi.

6. 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.

Potentiaalisten asiakkaiden tiedot saadaan mm. kilpailujen, arvontojen ja puhelinmyynnin yhteydessä. Näistä tiedoista tallennetaan ainoastaan niiden potentiaalisten asiakkaiden tiedot, jotka ovat antaneet markkinointi- tai yhteydenottoluvan.

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

Henkilötietoja voidaan myös kerätä, tallettaa ja päivittää Väestörekisterikeskuksen, Suomen Asiakastieto Oy:n ja muun osoite-, päivitys- ja muuta vastaavaa palvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekisteristä. Tietoja päivitetään myös Energiateollisuuden julkaisemien sähkömarkkinoiden tiedonvaihdon sääntöjen perusteella.

7. Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Tietoja luovutetaan säännönmukaisesti

- Viranomaisille lakisääteisissä tapauksissa
- Suomen asiakastieto Oy:lle henkilötunnus ja nimi maksuhäiriöseuranta varten, mikäli rekisteröitävällä on omia vastuita.
- Lowell Suomi Oy:lle laskutus- ja perintätoimia varten

Eväste (Cookie) on pieni tekstitiedosto, jonka selain tallentaa käyttäjän päätelaitteelle. Evästeet sisältävät yksilöllisen tunnisteen, jonka avulla käyttäjiä voidaan tunnistaa. KSS Energia käyttää verkkopalvelussaan evästeitä palvelujen toteuttamiseksi ja helpottamaan palvelujen käyttöä (esim. mahdollistamaan sen, että asiakkaan ei ole välttämätöntä syöttää kirjautumistietojaan joka kerta uudelleen). Käyttäjää ei voida tunnistaa pelkkien evästeiden avulla.

Evästeitä ja niiden avulla kerättäviä tietoja käytetään myös verkkopalvelun käytettävyyden ja käytön analysoimiseksi, turvallisuuden parantamiseksi, käytön seurantaan ja palvelun kehittämiseksi.

Evästeitä ja niistä saatua tietoa voidaan käyttää myös kohdennetun viestinnän, mainonnan ja sisällön tuottamiseen verkkopalvelussa (esim. vierailtuasi verkkosivustollamme voimme mainostaa aiemmin katselemiasi energiatuotteita ja niihin liittyviä muita tuotteita sivustollamme tai kumppaneidemme verkkosivustoilla), sivuston kehittämiseen sekä markkinointitoimenpiteiden mittaamisessa ja optimoinnissa.

8. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja voidaan siirtää henkiltietolain ja luottolaitoslain sallimissa rajoissa EU:n ja ETA:n ulkopuolelle.

9. Rekisterin suojauksen periaatteet

Manuaalisessa muodossa olevaa tietoa säilytetään KSS Energia Oy:n käytössä olevissa lukituissa toimitiloissa.

Asiakasrekisterin tiedot kerätään tietokantoihin, jotka on suojattu palomurein, salasanoin sekä muilla teknisillä keinoilla. Tietoihin on käyttöoikeus vain KSS Energia Oy:n palveluksessa olevilla henkilöillä tai sen valtuuttamilla toimijoilla, jotka tarvitsevat tietoja työtehtävissään.

KSS Energia Oy edellyttää henkilöstöltään ja yhteistyökumppaneilta sitoutumista asiakastietojen salassapitoon, sähköisessä muodossa olevan tiedon käyttöön tarvitaan käyttäjätunnukset ja salasanat.

10. Oikeus tietojen tarkastamiseen ja korjaamiseen

Asiakkaalla on tietosuoja-asetuksen mukaisesti oikeus tarkastaa häntä koskevat tiedot ja vaatia virheellisen tiedon korjaamista rekisterissä. Tarkastus- ja oikaisupyynnöt tulee lähettää kirjallisesti ja allekirjoitettuna osoitteeseen KSS Energia Oy, tietosuojavastaava, Hovioikeudenkatu 3, 45100 Kouvola.

Asiakas voi myös käydä KSS Energia Oy:ssä henkilöllisyyden todistava asiakirja mukanaan. KSS Energia Oy toimittaa kirjallisen vastauksensa asiakkaalle 30 päivän kuluessa siitä, kun asiakkaan kirjallinen tarkastuspyyntö on saapunut KSS Energia Oy:lle tai kun asiakas on käynyt henkilökohtaisesti KSS Energia Oy:ssä.

11. Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Asiakkaalla on oikeus tulla unohdetuksi; asiakkaalla on oikeus vaatia tietojen poistamista rekisteristä huomioiden muut lainsäädännöt. Sopimukseen perustuvien asiakastietojen säilytysaika on sähkömarkkinalain mukaan kymmenen (10) vuotta. Pyynnöt tulee lähettää kirjallisesti ja allekirjoitettuna osoitteeseen KSS Energia Oy, tietosuojavastaava, Hovioikeudenkatu 3, 45100 Kouvola

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää tietojensa käyttäminen suoramarkkinointiin tai etämyyntiin ilmoittamalla siitä kirjallisesti osoitteeseen KSS Energia Oy, tietosuojavastaava, Hovioikeudenkatu 3, 45100 Kouvola tai soittamalla puh. 05 885 111 ma-pe klo 10-16.