

Arvoisa asiakkaamme!

EU:n uusi tietosuoja-asetus GDPR astui voimaan 25.5.2018. GDPR nostaa vaatimuksia siitä, kuinka me yrityksenä käsittelemme henkilötietoja. Laki antaa jokaiselle henkilölle paremmat mahdollisuudet vaikuttaa henkilötietojensa käsittelyyn.

Luottamukseenne meihin on meille tärkeä asia. Tavoitteenamme on että voit luottaa meihin kun luovutat meille henkilötietojasi. Henkilötiedot ovat informaatiota jota voidaan käyttää yksittäisen henkilön tunnistamiseen.

Me JH-Lämpö Oy:ssä käsittelemme henkilötietoja ainoastaan tarkoituksenamme hallinnoida asiakassuhteita. Henkilötietoja tiedustelemme asiakassuhteen alkaessa sekä kauppasopimusta/tilausta luodessa sekä muissa mahdollisissa yhteyksissä asiakassuhteeseen liittyen.

Henkilötietoja voi tallentua rekisteriimme seuraavista lähteistä:

- Asiakkaalta myymälässä, asiakkaalta hänen työmaallaan tai työkohteessaan, puhelimitse, postitse, internetin yhteydenottolomakkeen kautta, sähköpostilla, tekstiviestillä tai muulla vastaavalla tavalla asiakassuhteen aikana saadut tiedot.
- Asiakkaalta muussa yhteydessä saadut tiedot kuten kilpailu- ja arvontavastaus tai muu vastaava.
- Väestötietojärjestelmästä, Postin osoitetietojärjestelmästä ja muista vastaavista yksityisistä tai julkisista lähteistä saadut tiedot tai niiden avulla päivitettyt tiedot.

JH-Lämpö Oy:n asiakkaistaan keräämiä henkilötietoja voivat olla:

- Yhteystiedot (asiakasnumero, nimi, osoite, puhelinnumerot, sähköposti- ym. yhteystiedot, henkilötunnus luottokaupassa, muu tunnistetieto).
- Asiakassuhdetta koskevat tiedot ja tapahtumat, kuten laskutus- ja maksutiedot, tuote- ja tilaustiedot, asiakaspalautteet ja yhteydenotot, arvonta- ja kilpailuvastaustiedot sekä peruutustiedot, kontakti- ja tarjoustiedot.
- Valittu maksutapa ja maksuvälineiden yksilöintitiedot.
- Verkkosivustoille jätetyt kommentit ja palautteet
- Ostohistoria
- Markkinointilupatiedot
- Mahdolliset muut luvat ja suostumukset

- Mahdolliset muut asiakkaan suostumuksella kerätyt tiedot

Kerättyjä henkilötietoja käytetään asiakassuhteen ylläpitoon, hoitamiseen ja tiedottamiseen, palvelun toteuttamiseen, asiakastapahtumien tallentamiseen, asiakaspalveluun ja markkinointiin sekä muihin vastaaviin tarkoituksiin. Kerättyjen tietojen pohjalta pyritään helpottamaan asiointia, nopeuttamaan palveluita ja parantamaan palveluiden käytettävyyttä.

Käsitlemme henkilötietoja perustuen seuraaviin laillisiin käsittelyperusteisiin:

- Sopimukseen, joka tarkoittaa käyttäjän tilaaman tuotteen tai palvelun tuottamista sekä toimitusta. Sopimus syntyy esimerkiksi tuotteen tai palvelun tilauksen yhteydessä.
- Suostumukseen eli kilpailujen ja tapahtumien yhteydessä kerättyyn henkilötietoon. Myös osa markkinoinnista voi perustua suostumukseen.
- Oikeutettuun etuun, jolloin asiakassuhteeseen perustuen voidaan hoitaa asiakaspalvelua, kehittää toimintaa sekä tehdä markkinointia.
- Lakisääteiseen velvoitteeseen, kuten kirjanpitolainsäädäntöön. Laki velvoittaa tiettyyn säilytysaikaan, jota ei voi ohittaa.

Säilytysaika määräytyy käyttötarkoituksen mukaan eli säilytämme tietoja niin kauan kun se on tarpeen käyttötarkoituksen toteuttamiseksi. Tietoja käsitellään asiakassuhteen ajan ja 48 kuukautta viimeisestä ostoksesta tai tilauksen päättymisestä, jotta asiakkaalle voidaan tarjota jälkimarkkinointia, mahdollistaa uudelleentilauksen helpommin sekä vastata reklamaatioihin ja kehittää palveluita. Suostumukseen perustuvat tiedot säilytetään niin kauan, kun asiakkaan suostumus on voimassa ja tiedot ovat muuten ajantasaiset. Asetettaessa markkinointikielto, säilytetään tiedot kielloista ja yhteystiedoista, jotta kiellon noudattaminen voidaan varmistaa. Rekisteröity voi myös itse vaikuttaa tietojen säilytysaikaan, esimerkiksi pyytää tietojensa poistamista, alla tarkemmin kuvatuin tavoin.

Lakisääteisten velvollisuuksien takia joitain tietoja tulee säilyttää kauemmin kuin 48 kuukauden ajan. Lähtökohtaisesti esimerkiksi kirjanpitoon liittyviä tietoja on säilytettävä vähintään 6 vuotta. Säilytysvelvoitteen jälkeen tiedot poistetaan.

Lähtökohtaisesti yksilöiviä henkilötietoja ei luovuteta yhtiön ulkopuolelle. Tietoja voidaan kuitenkin luovuttaa seuraavissa tapauksissa:

- Voimme luovuttaa henkilötietoja kolmansille osapuolille, jos se on tarpeen sopimuksen täyttämiseksi, kuten perintätapauksissa.

- Voimme luovuttaa toimivaltaisten viranomaisten tai muiden tahojen esittämien vaatimusten vuoksi käyttäjän henkilötietoja voimassaolevaan lainsäädäntöön perustuen.

- Voimme luovuttaa käyttäjän tietoja kolmansille osapuolille, mutta ainoastaan mikäli käyttäjä on antanut siihen suostumuksensa.

Kirjanpito- ja perintätapahtumien käsittelyssä käytämme osin ulkoistettuja palveluita, joiden kanssa olemme solmineet kirjallisen tietojenkäsittelysopimuksen. Näin varmistetaan, että alihankkija käsittelee henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön ja tietosuojalausekkeen mukaisesti.

Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA-maiden ulkopuolelle. Mikäli tällaiselle olisi tarvetta, siirto perustettaisiin ainoastaan käyttäjän antamaan suostumukseen ja perustelluista syistä.

JH-Lämpö Oy pyrkii asianmukaisin teknisin ratkaisuin estämään asiattomien pääsyn tietojärjestelmiinsä. Tällaisia keinoja ovat muun muassa palomuurien, salaustekniikoiden ja turvallisten laitetilojen käyttö. Henkilötietoja käsittelevät vain ne JH-Lämpö Oy:n tai ulkoisten alihankkijoiden toimihenkilöt, joilla työnsä puolesta on käyttöoikeus, tarvittavat käyttäjätunnukset ja salasanat henkilötietojen käsittelyyn. Työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus.

Asiakasrekisterit ja niiden varmuuskopiot sijaitsevat lukituissa tiloissa ja tietoihin pääsevät käsiksi vain tietyt ennalta nimetyt henkilöt jotka tietoja voivat tarvita työssään. Manuaalisesti käsiteltävät henkilötietoja sisältävät asiakirjat säilytetään lukitussa tilassa ja ne tuhotaan asianmukaisesti käsittelyn jälkeen.

Asiakkaallamme on oikeus saada yhtiöstämme tieto siitä mitä tietoja hänestä käsitellään. Tarkastaminen tapahtuu ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme sähköpostitse katja.lautiainen@jh-lampo.fi tai puhelimitse numeroon p.0447689824. Mikäli rekisteröity haluaa laajempia tietoja voi yhtiön toimipaikalle saapuminen ja henkilötiedon todentaminen henkilötodistusta näyttämällä tulla kyseeseen. Ajankohta tulee sopia ennalta.

Oikeus tietojen oikaisemiseen: Henkilöllä on oikeus vaatia rekisteröityä koskevien virheellisten tai puutteellisten henkilötietojen korjaamista.

Oikeus tietojen poistamiseen: Henkilöllä on oikeus vaatia asiakasrekisteriin tallennettujen tietojensa poistamista, ellei tietojen säilyttämiselle ole perustetta (esim. kirjanpitolainsäädäntöön perustuva). Tietojen poistaminen tapahtuu aina asiakaspalvelun kautta, koska pyynnöt käsitellään yksitellen. Tämä tapahtuu ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme katja.lautiainen@jh-lampo.fi tai puhelimitse numeroon p.0447689824. Yhtiön toimipaikalle saapuminen ja henkilötiedon todentaminen henkilötodistusta näyttämällä tulla kyseeseen. Ajankohta tulee sopia ennalta.

Oikeus rajoittaa ja vastustaa käsittelyä: Henkilöllä on oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä rajoittaa rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä, mikäli tähän on perusteet. Henkilöllä on myös oikeus vastustaa henkilöä koskevien henkilötietojen käsittelyä, mikäli käsittely perustuu yllä kuvatuin tavoin oikeutettuun etuun. Henkilötietojen käsittelyn rajoittamista tai vastustamista koskeva pyyntö on osoitettava asiakaspalveluun.

Oikeus peruuttaa suostumus tietojen käsittelyyn: Jos henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen, rekisteröidyllä on oikeus milloin tahansa peruuttaa suostumuksensa. Suostumuksen peruminen tapahtuu kirjallisella pyynnöllä rekisterinpitäjälle asiakaspalvelun kautta.

Oikeus valittaa valvovalle viranomaiselle: Henkilöllä on oikeus valittaa henkilötietojen käsittelyn epäkohdista asiakasrekisterinpitäjälle, henkilötietojen käsittelijälle tai valvovalle viranomaiselle.

Asiakasrekisterin ylläpitäjän yhteystiedot:

JH-Lämpö Oy

Asiakaspalvelu/Tietosuojapyynnöt

Käynti- ja postiosoite: Kuurnankatu 22, 80100 Joensuu

p. 044 768 9824

katja.lautiainen@jh-lampo.fi