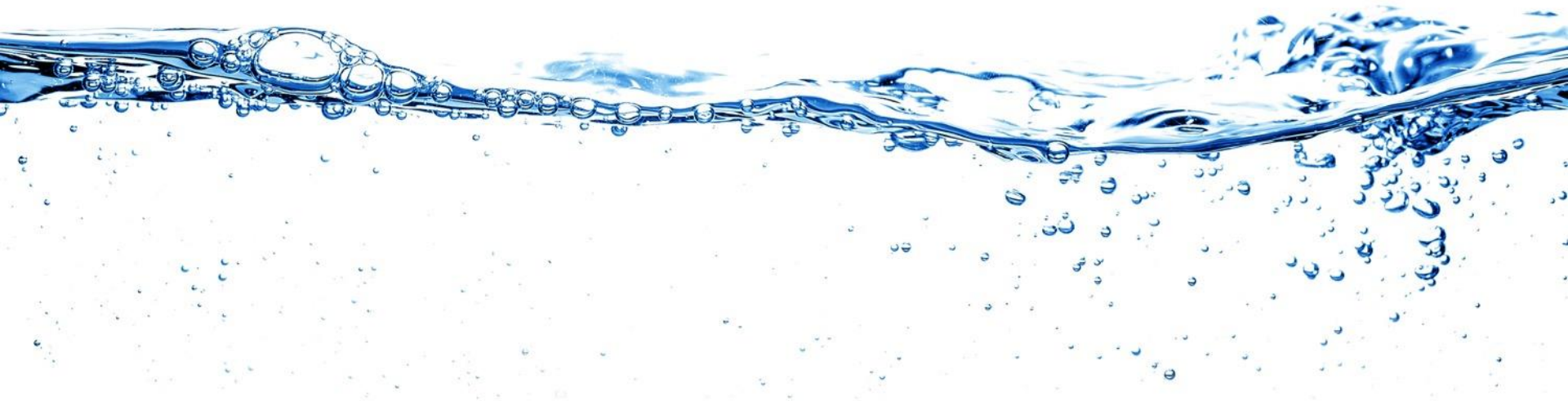


Kymen  Vesi Oy

Asiakasrekisteri ja tietosuojalauseke



# Sisällys

Tietosuojalauseke ja asiakasrekisteriseloste  
Mihin tarkoituksiin ja miten keräämme ja käsittelemme henkilötietojasi?  
Mistä tietoja säännönmukaisesti hankitaan?  
Ketkä käsittelevät henkilötietojasi?  
Mitä tietoja keräämme sinusta?  
Miten käytämme evästeitä?  
Mihin tietoja säännön mukaisesti luovutetaan?  
Sinun oikeutesi asiakkaanamme  
Rekisterin suojauksen periaatteet  
Tietoturvaloukkaukset  
Miten kauan säilytämme tietojasi  
Rekisteriselosteet  
Rekisterin tietosisältö  
Henkilötietojen säilytysajat

## Tietosuojalauseke ja asiakasrekisteriseloste

Käsitlemme henkilötietojasi noudattaen henkilötietolakia/ 22.4.1999/523 ja EU:n tietosuoja-asetusta (EU) 2016/680.

Keräämme ja käytämme henkilötietoja palveluiden tuottamiseen ja tarjoamiseen. Asiakastietojen käsittely perustuu asialliseen yhteyteen eli tekemääsi sopimukseen, palvelun käytön tai rekisteröitymisen yhteydessä saatuihin tietoihin tai antamaasi suostumukseen.

Voimme käsitellä tietoja myös muilla perusteilla kuten toimeksiannostasi tai lain määräyksen perusteella tai hyödyntämällä Itellan ja Väestörekisterikeskuksen julkisia osoitepalveluita sekä muita julkisia tietokantoja.

### Mihin tarkoituksiin ja miten keräämme ja käsitlemme henkilötietojasi?

Henkilötietojasi käytämme vedenmyynnin, jäteveden vastaanoton ja huleveden poisjohtamiseen liittyvään dokumentointiin. Kaikki meille jätetyt asiakaspalautteet dokumentoidaan. Toisin sanoen, keräämme henkilötietojasi tarjoamiemme palveluiden asiakassuhteen koko elinkaaren ylläpitoon ja asiakassuhteen kehittämiseen.

Käytämme tietojasi mm. tuottamiemme palveluiden laskutukseen, asiakasviestintään, ja voimme lähettää sinulle tiedotteita hinnoittelustamme ja muutoksista toiminnassamme tai häiriöistä ja katkoksista veden tai jäteveden jakelussa. Asiakastiedottamisen välineitä ovat paperiset tiedotteet, sähköpostit sekä tekstiviestit.

## Mistä tietoja säännönmukaisesti hankitaan?

Saamme tietojasi pääsääntöisesti suoraan sinulta.

Tiedot voivat olla palvelujen käytöstä havainnoituja ja johdettuja.

Lisäksi voimme hankkia tietoja viranomaisten pitämistä rekistereistä, esimerkiksi luottotieto- ja asiakashäiriö- sekä puhelinnumerorekisteristä:

- Itellan ja Väestörekisterikeskuksen julkiset osoitepalvelut
- Puhelinnumerorekisterit
- Väestörekisterikeskuksen ja paikallisen maistraatin ylläpitämät henkilötiedot.
- Suomen Asiakastieto Oy:ltä maksuhäiriötiedot lain sallimissa rajoissa.
- Tietoja voidaan siirtää henkilötietolain sallimissa rajoissa EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

## Ketkä käsittelevät henkilötietojasi?

Tietojasi käsittelevät Kymen vedellä vain ne, jotka tarvitsevat tietojasi tehdäkseen tilaamasi työn, palvelun tai ylläpitääksesi asiakassuhdetasi koskevia tietojasi yhteydenottohetkelläsi. Lisäksi ne palveluntarjoajat, joille Kymen Vesi on ulkoistanut jonkin toiminnon sekä niiden työntekijät jotka osallistuvat kyseisen ulkoistetun palvelun tuottamiseen.



## Mitä tietoja keräämme sinusta?

Henkilötietojasi kerätään sinulta tehdessäsi liittymissopimuksen tai käyttösopimuksen tullessasi asiakkaaksemme, tuotteiden ja palveluiden myynnin ja käytön yhteydessä, markkinointikampanjoiden tai tutkimusten yhteydessä sekä muutoin asioidessasi kanssamme.

Keräämme sinusta vain kyseessä olevan tuotteen ja palvelun käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia tietoja. Annat meille tietoja esimerkiksi muuttaessasi sähköisissä palveluissa yhteystietojasi tai osallistumalla kyselyihin tai kampanjoihin tai vastaamalla kysymyksiin tarjoamiemme palveluiden yhteydessä. Saamme tietoa myös havainnoimalla sitä, miten käytät palveluitamme. Antamasi asiakaspalautteet dokumentoidaan, jotta voimme korjata havaitsemasi epäkohdat.

## Kerättäviä henkilötietoja ovat muun muassa:

- Henkilön yksilöintiin ja tunnistamiseen liittyvät tiedot, nimi ja henkilötunnus.
- Yhteystiedot: osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero.
- Erilaiset asiakassuhteeseen ja sen hoitamiseen liittyvät tiedot.
- Lainsäädäntövelvoitteiden täyttämisen edellyttämät tiedot.
- Tuotteiden ja palveluiden käyttöön liittyvät tiedot, esimerkiksi verkkolaskuosoite.



## Miten käytämme evästeitä?

Käytämme evästeitä palveluidemme tarjoamiseen ja kehittämiseen mm. sivustojemme toiminnan analysointiin. Käyttäessäsi verkkopalveluitamme esimerkiksi IP -osoitteesi jää palvelimelle muistiin. Lisäksi sivustomme ja palvelumme saattavat sisältää kolmansien osapuolten evästeitä.

## Mihin tietoja säännön mukaisesti luovutetaan?

Luovutamme tietojasi lain sallimissa puitteissa yhtiön sisällä sekä yhteistyökumppaneillemme asiakaspalvelua, asiakassuhteen hoitamista ja markkinointia varten.

Verkoston liittymisen yhteydessä tietoja luovutetaan niille tahoille, jotka niitä tarvitsevat liittymisprosessin aikaansaamiseksi. Esimerkiksi suunnittelijoille ja urakoitsijoille.

Käytämme alihankkijoita palvelujen tuottamisessa ja luovutamme henkilötietoja muun muassa perintätoimistoille, tulostuspalveluun, viranomaisille lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseksi (esim. ulosotto- tai sosiaaliviranomaisille).

## Sinun oikeutesi asiakkaanamme:

Sinulla on oikeus tarkastaa itseäsi koskevat tiedot, vaatia virheellisen tai puutteellisen tiedon oikaisua sekä rekisterissä olevan käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeettoman tai vanhentuneen tiedon poistoa. Sinulla on oikeus myös kieltää tietojesi käyttäminen suoramarkkinointiin sekä markkinatutkimuksiin ja mielipidekyselyihin ottamalla yhteyttä Kymen Vesi Oy:n asiakaspalveluun tai tulevaisuudessa muuttamalla asetuksia verkkopalvelussa.



### **Rekisterin suojauksen periaatteet:**

Suojaamme henkilötietosi käyttämällä asianmukaisia tietosuojaja- ja tietoturvakeinoja, mm kartoittamalla riskejä, ennakoimalla, palomuurilla, salaustekniikoiden ja turvallisten laitetilojen sekä kulunvalvonnan ja turvallisuusjärjestelmien käytöllä, käyttöoikeuksin ja seurannoin, kouluttamalla henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan henkilöstön ja sekä ulkoistettujen toimintojen yhteistyökumppaneiden huolellisella valinnalla.

### **Tietoturvaloukkaukset:**

Mikäli tietomme toimistamme huolimatta joutuisivat tietoturvaloukkauksen kohteeksi, kerromme niistä ja toimimme lain ja asetuksen mukaisesti.

### **Miten kauan säilytämme tietojasi:**

Säilytämme tietojasi koko asiakassuhteen keston ajan. Asiakassuhteen päättymisen jälkeen säilytysaika riippuu tiedosta ja sen käyttötarkoituksesta, esim. lakiin perustuvasta veloitteesta tiedon säilyttämiseksi. Pyrimme pitämään asiakasrekisterissämme olevat tiedot oikeina ja ajantasaisina poistamalla mahdollisuuksien mukaan tarpeettomia tietoja sekä päivittämällä vanhentuneita tietoja. Pyydämme myös sinua huolehtimaan asiakassuhteesi tietojen päivittämisestä.

Voit lähettää kysymyksesi tietosuojasta ja asiakastiedoistasi osoitteeseen: [info@kymenvesi.fi](mailto:info@kymenvesi.fi)



## Rekisteriselosteet

Henkilötietolain 10 §:n mukainen seloste  
Kymen Vesi Oy:n asiakasrekisteri

### Rekisterin pitäjä:

Kymen Vesi Oy, asiakaspalvelu, puh. (05) 234 8111  
[laskutus\(a\)kymenvesi.fi](mailto:laskutus(a)kymenvesi.fi) ja [info\(a\)kymenvesi.fi](mailto:info(a)kymenvesi.fi)

### Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:

asiakaspalvelu, asiakastiedottaminen, asiakassuhteen hoito ja palvelujen tuottaminen lakiin perustuvien viranomaisten määräysten ja ohjeiden mukaisten säilytys-, raportointi - ja kyselyvelvoitteiden hoitaminen, suoramarkkinointi.





## Rekisterin tietosisältö

Asiakkuustiedot: perustiedot, palvelutiedot, laskutustiedot, perintätiedot

- Etu- ja sukunimet
- Henkilötunnus
- Osoitetiedot
- Yhteyspuhelinnumero
- Tiedottamisen puhelinnumerot
- Yhteysähköpostiosoite
- Kansalaisuus, asiointikieli
- Suoramarkkinointikiellot ja –suostumukset
- Mahdollisen toisen käyttäjän nimi- ja osoitetiedot
- Asiakkaan antamat muut lisätiedot
- Asiakashistoria (esim. yhteydenotot asiakkaaseen/asiakkaalta, palvelumuutokset)
- Palvelun toimitustiedot ja sopimustiedot (kohde, toimituspäivä, liittymät, muut palvelut)
- Asiakassuhteen alkamis- ja päättymispäivämäärät
- Laskutukseen ja perintään liittyvät tiedot
- Jakelu ja yhteyshenkilötiedot
- Laskutustiedot, velkajärjestely, perintä, konkurssi, kuolinpäivä
- Muu asiakassuhteen hoidon kannalta merkittävä tieto



## Henkilötietojen säilyttämisen periaatteet

Kymen Vesi Oy säilyttää henkilötietojasi rekisterissään niin kauan kuin yhtiön toiminnalliset tarpeet, arkistointisäännökset, yhtiötä sitovat muut velvoitteet tai kirjanpitolaki edellyttävät. Tiedot säilytetään pysyvästi silloin, kun tietojen poistaminen johtaisi kiinteistön kannalta olennaisen tiedon häviämiseen.

### Pysyvästi säilytettävät tiedot

Seuraavat tiedot säilytetään kiinteistötietokannan eheyden takaamiseksi pysyvästi arkistossa, tietojärjestelmissä ja/tai verkkolevyllä:

- Liittymissopimus ja sen liitteet ja niiden sisältämät henkilötiedot
- Liitoslausuntohakemukset ja -lausunnot, liittymismaksulaskelmat ja niiden sisältämät henkilötiedot
- Vapautushakemukset, -lausunnot ja -päätökset ja niiden sisältämät henkilötiedot
- Maanomistajien sijoitusluvut ja niiden sisältämät henkilötiedot
- Pdf-muotoon tallennetut sähköpostiviestit siltä osin, kun ne koskevat sellaisia tietoja, jotka ovat kiinteistön kannalta tarkoituksenmukaisia tallentaa

Järjestelmäkehityksen myötä selvitämme mahdollisuuksia henkilötietojen anonymisointiin.

### Lyhyemmän säilytysajan tiedot

Lyhyempiä säilytysaikoja noudatetaan mm. seuraavien henkilötietojen osalta:

- Toimipisteiden kameravalvonnan keräämät tiedot säilytetään 30 vuorokautta
- Tiedot, joita tarvitaan vain väliaikaista tarkoitusta varten, poistetaan kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun tarve on poistunut (kuten vesimittarinvaihtolistat, asiakaskirjeiden postituslistat, tapahtumien osallistumislistat)

### 10 vuotta säilytettävät tiedot

Muilta osin henkilötietoja säilytetään 10 vuotta sopimuksen päättymisestä lukien asiakkaan sekä yhtiön oikeusturvan varmistamiseksi (Kymen Vesi Oy:n yleiset toimitusehdot, kohta 6.3). 10 vuotta tapahtumavuoden päättymisen jälkeen säilytettäviä tietoja ovat:

- Laskuarkisto, työläskutusaineisto
- Maksusuoritusaineisto
- Perintäaineisto
- Vesiliittymien sulkulistat
- Muut vastaavat asiakirjat, kuten maksumääräykset ja niihin liittyvä kirjanpitoaineisto, vahinkoilmoitukset, asiakaspalautteet sekä muut asiakkaiden yhteydenotot.