

Enefit Oy:n asiakastietojen käsittelyperiaatteet

1.10.2020

1. Yleistä

1.1. Vastaava tietojenkäsittelijä on Enefit Oy, yritystunnus 3865933-3, osoite Tykistökatu 4, 20520 Turku, Suomi.

1.2. Enefit Oy:n asiakastietojen käsittely perustuu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseen (EU) 2016/679, annettu 27. päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 96/95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus), johon viitataan usein asetuksen englanninkielisellä lyhenteellä GDPR, sekä muuhun lainsäädäntöön, mukaan luettuna sähkömarkkinoista ja henkilötietojen suojaamisesta annetut lait ja vakiintuneet kaupalliset käytännöt.

1.3. Enefit Oy noudattaa myös tietosuojaviranomaisen ja Euroopan unionin tietosuojatyöryhmä WP29:n suosituksia ja ohjeistusta.

1.4. Nämä käsittelyperiaatteet ovat yleisiä, täydentäviä ja/tai tarkentavia sääntöjä, ja tietosuojailmoitukset voidaan sisällyttää myös sopimukseen, asiakirjoihin, lomakkeisiin ja Enefit Oy:n verkkosivuille www.enefit.fi (jäljempänä ”käsittelyperiaatteet”). Käsittelyperiaatteet sisältyvät yleisiin palveluehtoihin. Enefit Oy viittaa käsittelyperiaatteisiin asiakkaan kanssa sopimusta solmiessaan sekä asiakkaalle palveluja, tuotteita ja/tai sähköisiä palveluja tarjotessaan, ja asiakkaalla on mahdollisuus perehtyä näihin käsittelyperiaatteisiin. Käsittelyperiaatteet sisältyvät sopimukseen, ja Enefit Oy:lla on oikeus edellyttää, että asiakas on tietoinen näistä käsittelyperiaatteista ja on perehtynyt niihin.

1.5. Jos asiakas on sitä mieltä, että hänen tietojensa ei käsitellä voimassa olevien sääntöjen mukaisesti, asiakas voi ottaa yhteyttä Enefit Oy:n tietosuojavastaavaan lähettämällä sähköpostia osoitteeseen asiakaspalvelu@enefit.fi. Tämä mahdollisuus ei vaikuta asiakkaan oikeuteen ottaa tarvittaessa yhteyttä myös tietosuojan valvonnasta vastaavaan viranomaiseen (tietosuojaviranomainen) tai kääntyä tuomioistuimen puoleen.

2. Tavoite

2.1. Enefit Oy:n asiakastietojen käsittelyperiaatteita (”käsittelyperiaatteet”) sovelletaan Enefit Oy:n ja asiakkaiden välisiin suhteisiin.

2.2. Käsittelyperiaatteet määrittävät sen, miten Enefit Oy voi käyttää asiakkaan tietoja yhteydenpidossa asiakkaaseen, ja käsittelyperiaatteissa on myös lisää tietoa tietojen käyttöön liittyvistä olennaisista seikoista.

2.3. Käsittelyperiaatteita ei sovelleta muiden yritysten palveluihin tai tuotteisiin myöskään silloin, kun ne ovat asiakkaan saatavilla Enefit Oy:n verkkopalvelussa tai Enefit Oy:n palvelujen kautta.

3. Käsitteet

3.1. Enefit Oy käyttää seuraavia käsitteitä niiden tietosuoja-asetuksessa määritetyssä tarkoituksessa. Tietosuoja-asetuksen määritelmiin voi perehtyä tästä. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=EN>

3.2. Asiakas on Enefit Oy:n kanssa sopimuksen solminut luonnollinen henkilö tai sellainen luonnollinen henkilö, joka on luovuttanut tietonsa ja ilmoittanut haluavansa rekisteröityä asiakkaaksi tai saada

sopimuksen solmimista koskevan tarjouksen Enefit Oy:ltä mutta joka ei ole vielä solminut sopimusta. Enefit Oy:n mukaan asiakkaita ovat myös sellaiset kiinteistöjen omistajat, joihin liittyy teknisen verkon tai teknisen rakennelman sietovelvoite, ja sellaiset luonnolliset henkilöt, jotka käyttävät Enefit Oy:n palveluja tai verkkopalvelua.

3.3. Tiedot tarkoittavat kaikkia Enefit Oy:n asiakkaan sellaisia tietoja, joiden avulla henkilö voidaan suoraan tai välillisesti tunnistaa, erottaa tai päätellä. Asiakastietojen käsittely tarkoittaa kaikenlaisia asiakkaan tietoihin liittyviä toimia.

3.4. Anonyymit tiedot ovat sellaisia tietoja, joita ei voida yhdistää tiettyyn asiakkaaseen, koska asiakkaan tunnistamisen mahdollistavat tiedot on poistettu.

3.5. Tietojen turvallisen käsittelyn takaaminen tarkoittaa asianmukaisten fyysisten, organisatoristen ja teknisten varotoimenpiteiden noudattamista. Nämä toimenpiteet sisältävät työntekijöiden, tietoteknisen infrastruktuurin ja tilojen sekä teknisten laitteiden suojaamisen. Toimien tarkoituksena on ennen kaikkea torjua vaarat ja vähentää teknologiaan ja henkilöihin liittyviä riskejä. Yrityksen ja konsernin sisäisten sääntöjen noudattaminen on pakollista, ja ne varmistavat osaltaan yllä mainittujen toimien noudattamisen. Enefit Oy:n työntekijöihin sovelletaan tietojen luottamuksellisuutta ja suojaamista koskevia vaatimuksia, ja työntekijät vastaavat näiden velvollisuuksien noudattamisesta. Enefit Oy:n valtuutetut henkilötietojen käsittelijät ovat sitoutuneet noudattamaan näitä sääntöjä myös työntekijöiden asiakastietoja käsitellessään, ja he ovat vastuussa asiakastietojen käyttöä koskevien sääntöjen noudattamisesta.

4. Enefit Oy:n asiakastietojen suojaamista koskevat periaatteet

4.1. Enefit Oy käyttää henkilötietoja näiden käsittelyperiaatteiden mukaisesti ja ainoastaan sellaisiin tarkoituksiin, joita varten Enefit Oy on kerännyt tiedot, ja kyseistä tarkoitusta vastaavassa tarpeellisessa laajuudessa. Enefit Oy voi yhdistellä eri palveluiden yhteydessä kerättyjä asiakastietoja, jos asiakastiedot on kerätty samassa tarkoituksessa.

4.2. Asiakkaan yksityisyyden ja asiakastietojen suojaaminen ovat erittäin tärkeitä Enefit Oy:lle, ja Enefit Oy käyttää turvallisia keinoja asiakastietojen käsittelyyn.

5. Asiakkaan rooli asiakastietojen turvallisuuden varmistamisessa

5.1. Asiakkaan on käytettävä palveluja ja verkkopalveluja turvallisesti ja huolellisesti sekä varmistettava, että asiakkaan Enefit Oy:n palvelujen tai verkkopalvelujen käyttöön käyttämät laitteet (esimerkiksi tietokone, älypuhelin, sovellus jne.) on suojattu. Asiakas sitoutuu säilyttämään salaisina omat sekä laitteeseensa, palveluun ja verkkopalveluun liittyvät salasanat, käyttäjätunnukset ja tunnussanat sekä muut asiakkaan tunnistamiseen käytettävät tiedot ja välineet (esimerkiksi henkilökortti ja mobiilivarmenne).

5.2. Asiakkaan on tiedostettava ja huomioitava se, että Enefit Oy ei voi taata asiakastietojen turvallisuutta eikä ole vastuussa silloin, kun asiakastietoja ei ole suojattu siksi, että asiakas ei ole noudattanut kohdan 5.1 mukaisia velvollisuuksiaan (eli on muun muassa jättänyt vaihtamatta alustavan PIN-koodin tai muut tehdasetukset tai asiakkaan henkilökortti, mobiilivarmenne tai niiden PIN-koodit ovat päätyneet sivullisten haltuun). Asiakas vastaa tällöin kaikista hänelle mahdollisesti aiheutuvista seurauksista.

5.3. Jos asiakas mahdollistaa sen, että toinen käyttäjä (esimerkiksi asiakkaan perheenjäsenet, työntekijät jne.) voi käyttää palveluja tai verkkopalvelua asiakkaan ja Enefit Oy:n solmiman sopimuksen perusteella, asiakas vastaa siitä, että käyttäjä on perehtynyt näihin käsittelyperiaatteisiin ja hyväksyy ne.

6. Tietojen kerääminen

6.1. Enefit Oy tarjoaa asiakkailleen erilaisia palveluja ja verkkopalveluja. Enefit Oy:n keräämät asiakastiedot määräytyvät sen mukaan, millaisia palveluja tai verkkopalveluja asiakas käyttää, millaisia tietoja niiden tarjoamiseen tarvitaan, missä määrin asiakas ilmoittaa tällaisia tietoja Enefit Oy:lle tätä tarkoitusta varten (esimerkiksi palvelun tilaaminen ja käyttäjäksi rekisteröityminen jne.) ja millaisia suostumuksia asiakas antaa Enefit Oy:lle tietojen käsittelyä varten.

6.2. Kerätyt asiakastiedot jaetaan kolmeen ryhmään käsittelyn sisällön ja tavoitteiden perusteella: 6.2.1. Perustiedot, joita ovat muun muassa etu- ja sukunimi, käyttäjänimi, henkilötunnus, syntymäaika, henkilötodistuksen (esimerkiksi passi, henkilökortti tai oleskelulupa) numero ja muut siihen liittyvät tiedot, ikä, osoite, sähköpostiosoite, tilattujen palvelujen ja tuotteiden tiedot (esimerkiksi palvelukokonaisuus, lisäpalvelut, tekniset tiedot, palvelun osoite, käytettävät laitteet jne.) ja niihin liittyvä IP-osoite, verkkotunnus tai laitteen sarjanumero ja maksutiedot (esimerkiksi lähetysosoite, viitenumero, laskutusosoite jne.). Myös asiakkaan sähköisten palvelujen käytön yhteydessä kerätyt tiedot.

6.2.2. Sellaiset henkilötiedot, joista ilmenevät rotu tai etninen alkuperä, poliittiset mielipiteet, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus tai ammattiliiton jäsenyys, sekä geneettiset tiedot, henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten käytettävät biometriset tiedot, terveyttä koskevat tiedot tai luonnollisen henkilön seksuaalista käyttäytymistä ja suuntautumista koskevat tiedot. Enefit Oy:n tavoitteena ei ole kerätä tällaisia henkilötietoja, mutta voimme saada niitä tietoomme esimerkiksi asiakassuhteeseen liittyvän kirjeenvaihdon tai puhelinkeskustelun aikana, jos asiakas ilmoittaa meille tällaisia tietoja. Tällaisten tietojen käsittelyä rajoitetaan tai tiedot poistetaan turvallisten tietojenkäsittelyperiaatteiden mukaisesti.

6.2.3. Muut kuin henkilötiedot ovat tietoja, joita ei voida liittää yhteenkään asiakkaaseen mutta joita Enefit Oy:n on käsiteltävä voidakseen tarjota palveluja. Muita kuin henkilötietoja ovat esimerkiksi sivustojen käytön yhteydessä kerättävät tiedot, joita Enefit Oy kerää asiakkaiden käyttäessä palveluja anonymisti.

6.3. Enefit Oy kerää asiakastietoja seuraavasti:

6.3.1. Enefit Oy saa tietoja asiakkaalta esimerkiksi palvelua tilattaessa, asiakkaaksi rekisteröidyttyessä ja asiakkaan ottaessa yhteyttä Enefit Oy:ään.

6.3.2. Tietoja kertyy asiakkaan käyttäessä palveluja (esimerkiksi verkkopalvelun käyttö), ja niitä tarvitaan sopimuksen noudattamiseen tai sopimuksen noudattamisen varmistamiseen. Tällainen asiakastietojen käsittely perustuu lainsäädäntöön tai asiakkaan antamaan suostumukseen.

6.3.3. Enefit Oy saa asiakkaaseen liittyviä asiakastietoja myös muista lähteistä (esimerkiksi muut palveluntarjoajat ja julkiset rekisterit) silloin, kun se on tarpeen sopimuksen noudattamiseksi tai sopimuksen noudattamisen varmistamiseksi, ja tällainen asiakastietojen käsittely perustuu lainsäädäntöön tai asiakkaan antamaan suostumukseen.

7. Tietojen käyttäminen sopimuksen noudattamiseen tai sopimuksen noudattamisen varmistamiseen

7.1. Enefit Oy voi seuraavissa tapauksissa käyttää asiakastietoja sopimuksen noudattamiseen tai sopimuksen noudattamisen varmistamiseen lainsäädännön perusteella ilman asiakkaan erityistä suostumusta:

7.1.1. Asiakkaan ja hänen edustajansa henkilöllisyyden varmentaminen.

7.1.2. Palvelujen tarjoaminen asiakkaalle tai tuotteiden myyntiin tarvittavien toimien tekeminen (mukaan luettuna palvelujen ja/tai tuotteiden myynti ja toimittaminen ja palveluihin sekä tuotteisiin liittyvien tietojen välittäminen asiakkaalle).

7.1.3. Asiakkaan palveleminen ja vikojen korjaaminen.

7.1.4. Verkkopalvelun ja sen sisältämien palvelujen ja toimintojen sekä tasokkaan ja yksilöllisen käyttökokemuksen (esimerkiksi kielivalintojen tallentaminen yms.) tarjoaminen asiakkaalle, näiden palvelujen sekä ominaisuuksien kehittäminen ja verkkopalvelun käyttömahdollisuuksiin ja turvallisuuteen liittyvien tietojen välittäminen asiakkaalle.

7.1.5. Sopimukseen liittyvien palvelumaksujen laskenta, ilmoitusten ja laskujen laatiminen ja lähettäminen asiakkaalle.

7.1.6. Sopimukseen ja/tai palveluun liittyvien ilmoitusten postittaminen asiakkaalle.

7.1.7. Liiketoimintaan ja palveluun liittyvän toiminnan dokumentointi ja liikesuhteeseen liittyvä yhteydenpito (mukaan luettuna tietojen esittäminen tilintarkastajalle Enefit Oy:n tilintarkastuksessa).

7.1.8. Asiakkaiden parempi palveleminen, mukaan luettuna verkkopalvelun ja palvelujen laadun, käyttötason ja asiakastyytyvyyden mittaaminen ja palvelujen sekä liiketoiminnan kehittäminen.

7.1.9. Enefit Oy:n hankkimien tai asiakkaan muiden laitteiden huolto tai korjaaminen ja muu laitteeseen liittyvä myynnin jälkeen tarjottava palvelu asiakkaan tilauksesta.

7.1.10. Enefit Oy:n ja asiakkaan välisten puhelinkeskustelujen tallentaminen ja säilyttäminen, näiden tallenteiden käyttäminen osapuolten esittämien tahdonilmausten tai tehtyjen toimien todistamiseen ja asiakkaan parempi palvelu.

7.1.11. Palvelun tarjoamiseen liittyvien mahdollisten liiketoiminnallisten riskien ja tappioiden arviointi sekä estäminen.

7.1.12. Sopimuksen noudattamisen varmistaminen (esimerkiksi vakuuksien ja takaussopimusten solmiminen).

7.1.13. Enefit Oy:n rikottujen tai riitautettujen oikeuksien suojaaminen ja saatavien perintä (mukaan luettuna sopimusrikkomuksiin ja/tai saataviin liittyvien tietojen välittäminen Enefit Oy:n toimesta ja tämän sopimuksen perusteella kyseisten tietojen käsittelyyn valtuutetuille perintäpalveluja tarjoaville osapuolille, asianajajille ja muille vastaaville osapuolille).

7.1.14. Asiakkaan luottotietojen ja luotettavuuden (maksukäyttäytyminen) arvioiminen (myös lainapäätösten tekeminen).

7.1.15. Sopimusrikkomuksen tullessa kyseeseen asiakkaan luottotietojen (eräpäivän ylittäneeseen saatavaan liittyvät tiedot, mukaan luettuna velallisen nimi, henkilötunnus, vastattavan alkamisajankohta ja siihen liittyvät toimet) välittäminen Enefit Oy:n valtuuttamille luottotietorekistereille.

7.2. Kohdan 7.1 luettelo sopimuksen noudattamiseen ja noudattamisen varmistamiseen liittyvästä asiakastietojen käytöstä ei ole lopullinen. Se tarkoittaa, että Enefit Oy voi tarvittaessa käyttää asiakastietoja myös muissa, kohdassa 7.1 mainitsemattomissa tarkoituksissa noudattaakseen sopimusta tai varmistaakseen sopimuksen noudattamisen.

7.3. Asiakas ei voi palvelua tai verkkopalvelua käyttäessään kieltää asiakastietojen käyttämistä kohdassa 7.1 luetelluissa tarkoituksissa, sillä tietojen käyttämisen kieltäminen estäisi palvelun tai verkkopalvelun tarjoamisen asiakkaalle.

7.4. Enefit Oy voi käyttää seuraavia asiakastietoja kohdassa 7.1 luetelluissa tarkoituksissa:

7.4.1. Asiakkaan perustiedot.

7.4.2. Asiakassuhteeseen liittyvät tiedot: Enefit Oy:n palvelujen käyttöön liittyvät tiedot, asiakkaan solmimien sopimusten, esittämien tilausten ja asiakaskontaktien yksityiskohdat, laskut ja niihin liittyvät tiedot (esimerkiksi maksutiedot yms.), asiakkaan verkkopalvelussa syöttämät tiedot (mukaan luettuna tilin rekisteröinnin yhteydessä ilmoitetut tiedot), verkkopalvelun ja sen palvelujen sekä ominaisuuksien käyttöön liittyvät tiedot ja evästeiden avulla kerätyt tiedot (katso kohta 14) ja asiakkaan maksukäyttäytymiseen/vastattaviin liittyvät tiedot.

7.4.3. Kohdan 7.4 tietojen luettelo ei ole lopullinen. Se tarkoittaa, että Enefit Oy voi käsitellä sopimuksen noudattamiseen ja noudattamisen varmistamiseen liittyvässä tarkoituksessa kohtuullisesta syystä myös sellaisia tietoja, joita ei ole lueteltu kohdassa 7.4

8. Suostumukseen perustuva asiakastietojen käyttö

8.1. Joissakin tapauksissa Enefit Oy pyytää asiakasta erikseen hyväksymään tietojen käsittelyn (jäljempänä ”suostumus”). Suostumusta pyytäessään Enefit Oy selostaa, miksi suostumusta pyydetään ja esittelee suunniteltua asiakastietojen käsittelyä.

8.2. Suostumukseen sovelletaan käsittelyperiaatteissa esitettyjä asiakastietojen käyttöön liittyviä vaatimuksia. Enefit Oy viittaa käsittelyperiaatteisiin pyytäessään suostumusta asiakkaalta, ja asiakkaalla on mahdollisuus perehtyä käsittelyperiaatteisiin. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä suostumuksen antamisesta tai peruuttaa jo antamansa suostumus ilmoittamalla siitä Enefit Oy:lle verkkopalvelussa tai kirjallisesti tai kirjallisen uudelleen esittämisen mahdollistavalla tavalla. Suostumus on voimassa sen peruuttamiseen saakka.

8.3. Asiakastietoja käsitellään suostumuksen perusteella muun muassa seuraavissa tarkoituksissa:

8.3.1. Yksilöllisten tarjousten laatiminen asiakkaalle ja tarjousten sähköinen lähettäminen (esimerkiksi sähköpostilla, tekstiviestillä tai sosiaalisen median kautta). Yksilöllisten tarjousten valmistelu voi sisältää asiakkaan palvelujen, verkkopalvelujen yms. käyttöön liittyvien mieltymysten markkina-analyysyjä, joiden tavoitteena on selvittää asiakkaan käyttötarpeet ja laatia niitä vastaavia yksilöllisiä tarjouksia.

8.3.2. Tietojen välittäminen Enefit Oy:n konserniyhtiöille tai yhteistyökumppaneille yhteisten tai kahdenvälisten palvelujen tarjoamiseksi asiakkaalle.

8.3.3. Asiakkaan odotusten, mieltymysten ja tarpeiden selvittäminen ja uusien sekä parempien palvelujen ja verkkopalvelun käyttömahdollisuuksien laadinta.

8.3.4. Verkkopalvelun sisällön muokkaaminen asiakkaan tarpeiden mukaisesti ja tarjousten ja mainosten välittäminen.

8.4. Jos suostumuksesta ei muuta johdu, Enefit Oy voi käyttää seuraavia asiakastietoja suostumuksen perusteella:

8.4.1. Asiakkaan ja hänen valtuuttamansa henkilön tai yhteyshenkilön nimi, syntymäaika, henkilötunnus, kieli, ensisijaiset yhteystiedot (esimerkiksi puhelinnumero, sähköposti tai postiosoite) ja asiakassegmentteihin kuulumiseen liittyvät tiedot.

8.4.2. Palvelujen käyttöä ja tuotteiden ostamista koskevat tiedot (esimerkiksi tuoteryhmät, hintaluokka ja toimitustiedot jne.).

8.4.3. Asiakkaan luottotietoihin, maksukäyttäytymiseen/vastattaviin liittyvät tiedot.

8.4.4. Tiedot asiakkaan käyttämien Enefit Oy:n palvelujen yksityiskohdista (mukaan luettuna palvelujen käyttö palvelulajeittain, määrä, tapa jne. (esimerkiksi sähkön ja maakaasun kulutukseen liittyvät tiedot) ja yksityiskohtaiset tiedot asiakkaan tilaamista lisäpalveluista ja palveluihin käytettävistä loppuasiakkaan laitteista (esimerkiksi etäluettavat mittarit)).

8.4.5. Asiakkaan Enefit Oy:lle verkkopalvelun kautta ilmoittamat tiedot (mukaan luettuna tilin rekisteröinnin yhteydessä ilmoitetut tiedot).

8.4.6. Asiakkaan verkkopalvelun tai sen sisältämien palvelujen ja ominaisuuksien käyttöön liittyvät tiedot ja evästeiden avulla kerätyt tiedot.

8.4.7. Asiakkaasta julkisissa tietokannoissa tai verkossa julkaistut tiedot (esimerkiksi tiedot asiakkaan mielenkiinnonkohteista, työstä tai opinnoista yms.).

8.4.8. Muilta henkilöiltä laillisin perustein saadut tiedot (esimerkiksi Elering AS:n lähettämät tai AS Krediidiinfon keräämät tiedot).

8.5. Asiakkaalla on oikeus milloin tahansa kieltää tarjousten lähettäminen ja muulla tavoin tapahtuva suostumukseen perustuva asiakastietojen käsittely noudattamalla verkkopalvelussa tai sähköpostiviestissä tai tekstiviestissä annettuja ohjeita tai muulla Enefit Oy:n tarjoamalla sähköisellä tavalla riippumatta siitä, että asiakas on hyväksynyt tietojen käsittelyn. Asiakkaalle ilmoitetaan käsittelyn päättämisen ajankohdasta yleensä viiden arkipäivän kuluessa käytetyn ilmoituskanavan mukaan.

8.6. Enefit Oy voi suostumuksen ja lainsäädännön perusteella lähettää suunnattuja tarjouksia myös tietoonsa tulleelle sellaiselle käyttäjälle, jolle asiakas on mahdollistanut Enefit Oy:n palvelujen käytön asiakkaan vastuulla ja asiakkaan ja Enefit Oy:n solmiman sopimuksen perusteella, tai yhteyshenkilölle ilman kyseisten henkilöiden erillistä suostumusta. Yllä mainitut henkilöt voivat kieltää sähköisten tarjousten (esimerkiksi sähköpostitse, tekstiviestillä tai multimediamiestillä lähetettävien tarjousten) lähettämisen verkkopalvelussa tai noudattamalla viestin ohjeita tai muulla Enefit Oy:n mahdollistamalla sähköisellä tavalla. Vain asiakkaalla on oikeus peruuttaa suostumus.

9. Tietojen käsittely oikeutetun edun perusteella

9.1. Enefit Oy käsittelee asiakastietoja tietyissä tapauksissa myös oikeutettujen etujensa perusteella. Enefit Oy:n oikeutettu etu on sellainen liiketoimintaan liittyvä etu, jonka puitteissa tapahtuva asiakastietojen käsittely on perusteltua ja tarpeellista ja joka on suurempi kuin tietojenkäsittelyn mahdollisesti aiheuttama asiakkaan henkilötietojen suojaamista koskevien oikeuksien loukkaus. Enefit Oy käsittelee asiakastietoja oikeutetun edun perusteella muun muassa seuraavissa tarkoituksissa:

9.1.1. Säännöllisten uutiskirjeiden ja viestien lähettäminen esimerkiksi lisäpalvelujen tarjoamiseen ja tarjousten esittelyyn liittyvissä tarkoituksissa. Asiakas voi luopua uutiskirjeiden ja muiden vastaavien viestin tilaamisesta milloin tahansa syytä ilmoittamatta.

9.1.2. Käyttäjäkokemuksen kehittäminen asiakkailta saadun palveluja ja toimia koskevan palautteen perusteella ja näiden tietojen hyödyntäminen tilastotietojen laadinnassa ja tutkimuksissa. Palautteen antaminen on asiakkaalle vapaaehtoista.

9.1.3. Enefit Oy:n teknisten järjestelmien, itsepalveluympäristön ja tietojärjestelmien täydentäminen ja kehittäminen, mukaan luettuna turvallisuusuhkien ennaltaehkäisy ja ratkaiseminen.

9.1.4. Vikoihin, myyntiin ja kulutukseen yms. liittyvien tilastotietojen tarpeellinen proaktiivinen analysointi asiakaspalvelun tarjoamista varten.

9.1.5. Yleinen asiakasryhmien profilointi.

9.1.6. Reklamaatioiden käsittely ja petosten ennaltaehkäisy

10. Lainsäädäntöön perustuvaan asiakastietojen käsittelyyn liittyvät poikkeustapaukset

10.1. Enefit Oy käsittelee asiakastietoja lainsäädännön perusteella muun muassa seuraavissa tarkoituksissa:

10.1.1. Sähkömyyjän tietojen välittäminen Elering AS:lle ja tietojen vastaanottaminen asiakassopimuksen solmimisen tai irtisanomisen yhteydessä.

10.1.2. Kirjanpitoon tai verotukseen liittyvien velvollisuuksien noudattaminen.

11. Säilytysaika

11.1. Enefit Oy säilyttää tietoja niin kauan, kuin se on tarpeen asiakastietojen käsittelyperiaatteissa esiteltyjen asiakastietojen käyttötarkoitusten toteutumiseksi, tai lainsäädännössä määrättyyn määräaikaan saakka.

11.2. Enefit Oy soveltaa tietojen säilytykseen seuraavia pääasiallisia määräaikoja:

11.2.1. Poistamme sellaisten henkilöiden asiakastiedot kolmen vuoden kuluessa, jotka ovat pyytäneet esimerkiksi hintatarjouksia tai lähettäneet teknisiä palveluja koskevia yhteydenottoja mutta eivät ole kuitenkaan ryhtyneet Enefit Oy:n asiakkaiksi, ja sama koskee asiakaspalvelun tallennettuja puhelinkeskusteluita ja turvallisuuslaitteiden tallenteita.

11.2.2. Poistamme sopimuksen perustiedot ja sopimuksen aikana kerätyt tiedot seitsemän vuoden kuluessa sopimuksen päättymisestä (asiakkaan yhteydenotot, reklamaatioiden käsittelyt, ilmoitukset jne.), jos sopimuksen päättymisen jälkeen ei ole sopimukseen liittyviä keskeneräisiä perintätoimia.

11.3. Perustelluissa tapauksissa Enefit Oy voi muuttaa kohdan 11.2 määräaikoja, mutta muutostarve perustuu aina yksittäiseen tapaukseen, lakiin tai Enefit Oy:n oikeutettuun etuun.

12. Automaattinen päätöksenteko ja profilointi

12.1. Enefit Oy voi tehdä myös automaattisia päätöksiä henkilötietoja käsitellessään, muun muassa seuraavissa tarkoituksissa:

12.1.1. Tuotteiden myynti osamaksulla ja palvelujen tarjoamiseen liittyvät taustaselvitykset, joiden puitteissa käsitellään asianmukaisia Enefit Oy:n tietojärjestelmiin ja julkisiin tietokantoihin (viralliset ilmoitukset, ulosottomiesten julkistamat tiedot ja muut viralliset rekisterit ja julkaisut, kuten yritysrekisteri ja väestörekisteri) sisältyviä asiakkaan maksukäyttäytymiseen ja taustaan liittyviä tietoja.

12.1.2. Perintään liittyvien automaattisten ilmoitusten lähettäminen ja tarjottavien palvelujen rajoittaminen sopimuksen ja lainsäädännön perusteella.

12.2. Markkinointiin liittyvän profiloinnin tarkoituksena on laatia erilaisia asiakassegmenttejä, asiakastyyppejä tai -profiileja, joiden avulla voidaan tarjota asiakaskohtaisia tarjouksia ja palveluja. Profilointia varten voidaan esimerkiksi analysoida asiakkaan demografisia tietoja (ikä ja sukupuoli), palvelujen käyttötietoja, sijaintia ja vakiintuneita toimintatapoja hyödyntämällä useita erilaisia kyseiseen tarkoitukseen soveltuvia ja kansainvälisesti hyväksytyjä tilastollisia analysointimenetelmiä.

12.3. Asiakkaalla on oikeus milloin tahansa pyytää täydentäviä tietoja ja vastustaa asiakkaaseen liittyviä automaattisia päätöksiä ilmoittamalla siitä Enefit Oy:lle.

13. Henkilötietojen käsittelijöiden käyttäminen

13.1. Enefit Oy voi lainsäädännön perusteella käyttää henkilötietojen käsittelijöitä asiakastietojen käsittelyyn. Henkilötietojen käsittelijät ovat Enefit Oy:n yhteistyökumppaneita, jotka hoitavat esimerkiksi laskutusta, vastaavat asiakkaiden kysymyksiin, markkinoivat ja myyvät palveluja tai tarjoavat muita viestintäpalveluihin liittyviä palveluja yms. Henkilötietojen käsittelijällä on oikeus käyttää asiakastietoja yksinomaan Enefit Oy:n määrittelemien toimien suorittamiseen ja Enefit Oy:n kyseistä tarkoitusta varten solmiman salassapitosopimuksen perusteella.

13.2. Enefit Oy:n henkilötietojen käsittelijöiden luettelo ja yhteystiedot ovat saatavilla Enefit Oy:n sivustolla.

14. Asiakastietojen käyttöön liittyvät asiakkaan oikeudet

14.1. Oikeus perehtyä omiin tietoihin. Asiakas voi perehtyä perus- ja yhteystietoihinsa, sopimuksensa tietoihin, palvelun käyttöpaikan tietoihin ja kulutukseen liittyviin tietoihinsa helpoiten Enefit Oy:n itsepalvelussa, ja tiedot saa myös asiakaspalvelusta.

14.2. Oikeus pyytää virheellisten henkilötietojen oikaisemista. Asiakkaalla on oikeus oikaista virheelliset ja puutteelliset tietonsa. Jos asiakkaan perus- ja yhteystiedot ovat muuttuneet tai asiakas huomaa tiedoissaan virheitä, asiakkaalla on aina oikeus, ja tietyissä tapauksissa myös sopimukseen perustuva velvollisuus, oikaista tiedot itsepalvelussa tai ottaa yhteys asiakaspalveluun tietojen oikaisemiseksi.

14.3. Oikeus vaatia tietojen poistamista. Tietyissä tapauksissa asiakkaalla on oikeus vaatia henkilötietojensa poistamista. Tätä oikeutta ei voi käyttää silloin, kun Enefit Oy käsittelee asiakkaan henkilötietoja sähkömarkkinalakiin, sähköverkkoja koskeviin määräyksiin tai muihin lakeihin perustuvista syistä. Asiakkaan on myös muistettava, että sopimukseen perustuva palvelujen tarjoaminen ei ole mahdollista, jos asiakas haluaa tulla unohdetuksi.

14.4. Oikeus vastustaa käsittelyä. Asiakkaalla on milloin tahansa oikeus vastustaa henkilötietojensa Enefit Oy:n oikeutettuun etuun perustuvaa käsittelyä. Henkilötietojen käsittelyä vastustettaessa Enefit Oy arvioi, ovatko asiakkaan edut Enefit Oy:n etuja tärkeämpiä, ja lopettaa kyseisten henkilötietojen käsittelyn mahdollisuuksien mukaan. Henkilötietojen käsittelyn vastustamiseen liittyvään oikeuteen ei voi vedota, jos Enefit Oy käsittelee asiakkaan tietoja sopimuksen noudattamiseksi, sillä tällöin Enefit Oy ei voi noudattaa sopimuksesta johtuvia velvollisuuksiaan. Henkilötietojen käsittelyn vastustamiseen liittyvään oikeuteen ei voi vedota silloin, kun Enefit Oy:n tulee laatia, esittää tai puolustaa oikeusvaadetta, kuten esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, jossa asiakas on Enefit Oy:n näkemyksen mukaan rikkonut sopimusta. Henkilötietojen käsittelyä ei voi vastustaa myöskään silloin, kun Enefit Oy käsittelee asiakkaan henkilötietoja lainsäädäntöön perustuvan velvollisuuden noudattamiseksi.

14.5. Oikeus rajoittaa henkilötietojen käsittelyä. Asiakkaalla on oikeus vaatia henkilötietojen käsittelyn rajoittamista, jos tiedot eivät ole paikkansapitäviä tai asiakas tarvitsee tietoa oikeusvaateen laadintaa, esittämistä tai puolustamista varten. Asiakas voi myös vaatia henkilötietojensa käsittelyn rajoittamista silloin, kun Enefit Oy käsittelee tietoja oikeutettuun etuun liittyvässä tarkoituksessa ja asiakas haluaa selvittää, onko Enefit Oy:n oikeutettu etu tärkeämpi kuin hänen oma oikeutettu etunsa.

14.6. Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen. Enefit Oy:n asiakkaalla on oikeus siirtää kulutustaan koskevat tiedot järjestelmästä toiseen (tietojen siirrettävyys). Tätä oikeutta voidaan helpoiten käyttää AVP:n välityksellä täällä.

15. Yhteyden ottaminen Enefit Oy:n

15.1. Asiakas voi ottaa yhteyttä Enefit Oyan asiakastietojen käsittelyperiaatteisiin tai asiakastietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa soittamalla numeroon + 09 7479 0747 tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen asiakaspalvelu@enefit.fi.

16. Evästeiden käyttö Enefit Oy:n sähköisissä palveluissa

16.1. Enefit Oy:n sähköisissä palveluissa käytetään evästeitä, kuten useimmilla muillakin verkkosivuilla. Evästeet (englanniksi cookies) ovat pieniä tekstitiedostoja, jotka verkkopalvelun palvelin lataa asiakkaan laitteelle. Näiden tiedostojen avulla verkkoselain voi lähettää evästeiden tiedot verkkopalvelulle aina verkkopalvelua käytettäessä. Evästeiden tavoitteena on mahdollistaa käyttäjän tunnistaminen henkilöllisyyttä varmentamatta (anonyymisti) ja tarjota käyttäjälle yksilöllinen ja parempi verkkopalvelun käyttökokemus (esimerkiksi tallentamalla käyttäjän mieltymykset ja kiinnostuksenkohteet jne.) analysoimalla ja kehittämällä verkkopalvelun palveluja ja yksilöllistämällä tarjouksia ja mainoksia.

Tämä asiakastietojen käsittelyperiaatteiden versio tulee voimaan Enefit Oy:n ja kaikkien asiakkaiden osalta 1.10.2020. Enefit Oy:lla on oikeus tarvittaessa yksipuolisesti muuttaa ja päivittää asiakastietojen käsittelyperiaatteita. Ajantasaiset asiakastietojen käsittelyperiaatteet ovat saatavilla Enefit Oy:n sivustolla osoitteessa www.enefit.fi. Ilmoitamme tärkeimmistä asiakastietojen käsittelyperiaatteiden muutoksista sivustollamme, sähköpostitse ja muulla kohtuullisella tavalla