

Tietosuojaseloste

[Katso myös rekisteriselosteet](#)

1. Laajuus ja tarkoitus

Tämä tietosuojaseloste on tarkoitettu Forssan vesihuoltoliikelaitoksen (jäljempänä “me”) asiakkaille ja potentiaalisille asiakkaille mukaan lukien verkkosivujemme käyttäjät ja (jäljempänä “sinä” tai “rekisteröity”). Seloste kattaa tarjoamiimme tuotteisiin ja palveluihin liittyvän liiketoiminnan.

Tämän tietosuojaselosteen tarkoituksena on kertoa sinulle mitä henkilötietoja me keräämme sinusta ja miten näitä tietoja käytetään. Kerromme myös, miten voit vaikuttaa henkilötietojesi käsittelyyn käyttämällä lakisääteisiä oikeuksiasi.

Me kunnioitamme tietosuojasi ja käsittelemme henkilötietojasi EU:n yleisen tietosuojasetuksen (2016/679) ja muun soveltuvan tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Henkilötiedolla tarkoitetaan sellaista tietoa, jonka avulla sinut voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa kuten nimi, henkilötunnus, osoite ja Internet Protocol (IP)-osoite. Henkilötieto ja moni muu tietosuojaan liittyvä käsite, joita käytetään tässä selosteessa, on määritelty EU:n yleisen tietosuojasetuksen 4 artiklassa.

2. Yhteystiedot, rekisterinpitäjä

Forssan vesihuoltoliikelaitos toimii tässä tietosuojaselosteessa esitetyn henkilötietojen käsittelyn rekisterinpitäjänä.

Jos sinulla on kysymyksiä tai muuta asiaa tähän tietosuojaselosteeseen liittyen tai Forssan vesihuoltoliikelaitoksen tietosuojaan yleensä, voit ottaa yhteyttä meihin:

Forssan vesihuoltoliikelaitos
Perkiöntie 7
30300 FORSSA
Sähköposti: vesihuolto (at) forssa.fi

Forssan kaupungin tietosuojavastaava: Mikko Niskanen, puhelinnumero: (03) 4141 5268

3. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset

Käsittelemme henkilötietojasi vain lain sallimiin liiketoiminnallisiin tarkoituksiin ja täyttääksemme lakisääteiset velvollisuutemme. Näitä käsittelytarkoituksia ovat:

- Myynti ja siihen liittyvät palvelut:
 - Myyntikäsittely kuten tilaukset/ostot, toimitukset, laskutus, perintä ja luottorajan tarkistus
 - Takuut, laadun varmistaminen, reklamaatiot, palautteet, tiedustelut ja muu tuotteisiin ja palveluihin liittyvä kommunikointi kanssasi

- Palvelun käytön seuranta sen hinnan määrittämiseksi (veden- ja jäteveden kulutus)
- Asiakassuhteiden hallinta
 - Viestintä ja suhdetoiminta
- Liiketoiminnan kehittäminen
 - Tuotteiden ja palvelujen analysointi, tilastoiminen ja kehittäminen
 - Palvelujen ja verkkosivujen käytön seuranta palvelujen kehittämiseen ja optimointiin
 - Sisäinen koulutus
- Tietoturva
 - IT-ympäristöjen tietoturvan varmistaminen
- Lakisääteisten oikeuksiemme turvaaminen esim. puolustautuminen oikeusvaateeseen tai riidan ratkaiseminen

Lisäksi henkilötietoja käsitellään lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseksi, kuten väärinkäytösten estämiseksi ja muiden osapuolten etujen suojaamiseksi.

4. Henkilötietojen siirrot ja luovutukset

Me voimme käyttää tietojen käsittelytehtävien teknisessä, kaupallisessa tai operatiivisessa toteuttamisessa lukuumme toimivia sopimuskumppaneita, joille saatetaan siirtää tehtävien kannalta tarpeellisia henkilötietoja.

Vesihuoltopalveluiden toimittaminen sekä lakisääteisten tehtävien hoito voi edellyttää henkilötietojen luovuttamista yhteistyökumppaneillemme.

Edellä mainitut sopimus- ja yhteistyötahot saavat käyttää henkilötietoja vain siihen tarkoitukseen, johon tiedot on luovutettu.

Asiakasrekistereihimme sisältyviä henkilötietoja luovutetaan tarpeen vaatiessa ulkopuolisille henkilöille ja organisaatioille seuraavasti:

- kun yhteistyökumppanimme käsittelevät toimeksiannostamme henkilötietoja puolestamme ja ohjeidemme mukaisesti
- erillisestä vaatimuksesta rekisterissä olevia tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille voimassa olevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittavissa rajoissa
- viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) mukaisen tietopyynnön toteuttamiseksi
- palautteen tai korvaus- ym. vaatimuksen välittämiseksi niille tahoille, jotka vastaavat palautteeseen liittyvien korjaustöiden tekemisestä tai vaatimuksen käsittelystä
- puolesta-asiointiin edellyttämät tiedot puolesta-asiointiin oikeutetulle taholle
- tutkimusten toteuttamiseksi lukuumme.

5. Henkilötietojen siirrot EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Lähtökohtana on, ettei henkilötietoja siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Mikäli kuitenkin siirrämme henkilötietoja EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle sijoittautuneelle yhteistyökumppanillemme, huolehdimme asianmukaisista suojatoimista rekisteröityjen oikeuksien ja vapauksien varmistamiseksi kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja viranomaissuositusten mukaisesti.

6. Henkilötietojen käsittelyn lailliset perusteet

6.1 Sopimus

Ostaessasi tai tilatessasi meiltä tuotteen tai palvelun muodostuu välillemme sopimussuhde. Tämä sopimussuhde on laillinen peruste myyntiin ja sen palveluihin liittyvään henkilötietojesi käsittelyyn.

6.2 Oikeudelliset edut

Henkilötietojesi käsittelyn laillinen peruste asiakassuhteen hallintaan, liiketoiminnan kehitykseen, tietoturvan varmistamiseen ja lakisääteisten oikeuksiemme turvaamiseen on pääasiassa oikeutettu liiketoimintaamme liittyvä etumme. Haluamme tarjota sinulle parempaa ja turvallisempaa palvelua kehittämällä toimintaamme.

Tietyissä tilanteissa edellä mainittujen käsittelyjen perusteeksi soveltuu myös muu tässä kappaleessa esitetty peruste kuten suostumus ja lakisääteinen velvoite. Me esimerkiksi turvaamme henkilötietojesi käsittelyä lakisääteisten velvoitteiden perusteella.

6.3 Lakisääteinen velvoite

Käsitlemme henkilötietojasi myös täyttääksemme lakisääteisiä velvoitteitamme. Laki edellyttää mm. asianmukaista tietoturvan tasoa, jolla taataan henkilötiedoillesi nykyaikaiset ja tehokkaat suojausmenetelmät sekä rajoitetun pääsyn tietoihisi.

7. Käsiteltävät henkilötiedot ja niiden lähteet

Keräämme henkilötietoja useista lähteistä:

- tärkein henkilötietojen lähde on henkilö itse. Sinä luovutat meille henkilötietoja, kun tilaat tuotteita tai palveluja, kun vieraillet meillä, otat meihin yhteyttä tai muun viestinnän yhteydessä
- muista lähteistä soveltuvien lakien sallimassa laajuudessa, kuten kiinteistöjärjestelmästä, väestötietojärjestelmästä tai yritys- ja yhteistietojärjestelmästä sekä yhteystietopalveluista

Keräämme seuraaviin henkilötietoryhmiin kuuluvia tietoja:

Henkilötietoryhmät	Esimerkkejä henkilötiedoista
Yhteys- ja tunnistamistiedot	Nimi, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, henkilötunnus, kieli, ammattinimike, asema, liikkeenharjoittaja, y-tunnus, maa/kansalaisuus
Asiakassuhteeseen liittyvät tiedot	Asiakasnumero, laskutus- ja maksutiedot
Viestintätiedot	Palautteet, reklamaatiot, kyselyt
Rahoitus- ja laskutustiedot	Maksut
Sähköiset tunnisteet ja verkkoseuranta	IP-osoite, verkko-osoite, yhteyden tunniste
Muita lisätietoja	Asiakkaan toiveita tai mieltymyksiä
Tuotteen tai palvelun käyttötietoja	Veden ja-/tai jäteveden kulutustiedot

Me emme lähtökohtaisesti kerää tai käsittele erityisiä (arkaluonteisia) henkilötietoja (kuten terveystietoja), mutta saatat toimittaa meille vapaaehtoisesti tällaisia tietoja viestimällä niistä meille. Tällöin niiden käsittelyn peruste on suostumuksesi.

Tilatessasi tai ostaessasi meiltä tuotteita tai palveluja tai muutoin solmiessasi sopimuksen kanssamme, tietyt henkilötiedot ovat pakollisia, jotta voisimme täyttää sopimusveloitteemme ja lakisääteiset veloitteemme. Ilmoitamme tietojen keräämisen yhteydessä mitkä tiedot ovat pakollisia ja mitkä tiedot ovat vapaaehtoisia.

8. Säilytysajat

Säilytämme henkilötietojasi niin kauan, kuin se on tarpeellista tässä tietosuojaselosteessa määriteltyyn tarkoitukseen, ellei lainsäädäntö edellytä tietojen säilyttämistä pidempään.

Kun henkilötietoja ei enää tarvita siihen tarkoitukseen mihin ne on kerätty, tiedot passivoidaan ja niiden käsittelyä rajoitetaan (esim. vain lakisääteisiin tarkoituksiin). Tämän jälkeen tiedot poistetaan lopullisesti tai anonymisoidaan kohtuullisessa ajassa. Säilytysajan pituus riippuu tiedon käyttötarkoituksesta.

Myyntiin liittyvä käsittely:

Myyntiin liittyvät tiedot säilytetään vähintään 10 vuotta johtuen lakisääteisistä kirjapitovelvollisuuksista. Muut asiakkuuteen liittyvät tiedot säilytetään vähintään kaksi vuotta viimeisestä rekisteröidystä asiakastapahtumasta (kuten tilaus/osto tai toimitus). Näin varmistamme mahdollisten reklamaatioiden ja takuiden asianmukaisen käsittelyn.

9. Tiedonsiirrot ja vastaanottajat

Siirrämme henkilötietoja myös kumppaneille ja palveluntarjoajille, jotka kuuluvat seuraaviin ryhmiin:

Vastaanottajien ryhmät

- Rahoitus- ja luottotietopalvelujen tarjoajat
- Kirjanpitoluottojen tarjoajat
- IT-palvelujen tarjoajat
- Palvelujen tai tuotteiden toimitus
- Palvelujen toimittajat ja kontraktorit
- Viestintäpalvelujen tarjoajat

Henkilötietoja voidaan tarvittaessa siirtää myös lakisääteisten velvoitteiden takia kuten tietoturvaan, fyysiseen turvallisuuteen ja oikeuksien turvaamiseen liittyvien velvoitteiden johdosta.

Mikäli olemme osallisena yritysjärjestelyssä kuten yritysfuusiossa, yrityskaupassa tai yhteenliittymässä, henkilötietojasi voidaan siirtää muille osapuolille järjestelyn seurauksena. Tiedotamme tarvittaessa merkittävistä tietosuojaan liittyvistä muutoksista.

10. Henkilötietojen siirto EU:n/ETA:n ulkopuolelle

Mikäli henkilötietojasi siirretään Euroopan unionin (EU) tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle, varmistamme, että tiedonsiirto suoritetaan asianmukaisilla

siirtomekanismeilla (kuten sopimusten mallilausekkeet), jotta henkilötietosi tietosuojan taso säilyy tietosuoja-asetuksen edellyttämällä tasolla.

11. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyillä, eli niillä joiden henkilötietoja käsittelemme, on tietosuoja-asetuksen mukaisesti oikeus esittää tässä kappaleessa kuvattuja pyyntöjä/vaatimuksia. Pyydämme tarvittaessa lisätietoja varmistaaksemme pyynnön esittäjän henkilöllisyyden. Vastaamme pyyntöihin viimeistään kuukauden kuluttua siitä, kun olemme varmistaneet esittäjän henkilöllisyyden ja saaneet riittävät tiedot pyynnön toteuttamiseen.

11.1 Oikeus saada pääsy tietoihin ja oikaista tietoja

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, mitä henkilötietojasi me käsittelemme ja miten, tai vahvistus siitä, ettemme käsittele tietojasi. Lisäksi sinulla on oikeus saada sinua koskevat epätarkat tai virheelliset tiedot oikaistua.

11.2 Oikeus tietojen poistamiseen ("oikeus tulla unohdetuksi") ja rajoittamiseen Sinulla on oikeus vaatia meitä poistamaan (tai anonymisoimaan) henkilötietosi tai rajoittamaan niiden käsittelyä. Mikäli meillä on lakisääteinen peruste kieltäytyä pyynnöstäsi, ilmoitamme tästä sinulle.

11.3 Oikeus vastustaa käsittelyä

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä tiettyihin tarkoituksiin (kuten suoramarkkinointi).

11.4 Oikeus siirtää tiedot toiseen järjestelmään

Sinulla on oikeus saada sinua koskevat henkilötiedot, jotka olet toimittanut meille, jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, sekä oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle. Siirron kohteena olevien henkilötietojen käsittelyn tulee perustua suostumukseesi tai sopimukseen, ja tietojen käsittelyn tulee olla automaattista.

11.5 Oikeus perua suostumuksesi

Mikäli olet antanut suostumuksesi tiettyyn henkilötietojasi koskevaan käsittelyyn, voit koska tahansa perua suostumuksesi.

11.6 Miten voit käyttää oikeuksiasi

Voit käyttää oikeuksiasi ottamalla yhteyttä meihin, yhteystiedot löytyvät tämän tietosuojaselosteen alusta. Pyyntö tulee esittää kirjallisesti ja sen tulee sisältää riittävästi tietoja, joiden avulla voimme varmistaa henkilöllisyytesi. Lisäksi, sen tulee olla riittävän yksilöity/kohdennettu, jotta voimme toteuttaa sen. Pyydämme sinulta lisätietoja tarvittaessa.

Ilmoitamme henkilötietojesi vastaanottajille, jos olet vaatinut meitä oikaisemaan, poistamaan tai rajoittamaan tietojesi käsittelyä, ellei tämä osoittaudu mahdottomaksi tai vaati kohtuutonta vaivaa.

Meillä on oikeus kieltäytyä suorittamasta sellaisia pyyntöjä, jotka ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia, erityisesti jos sellaisia esitetään toistuvasti. Meillä on myös vaihtoehtoisesti oikeus periä toimenpiteistä kohtuullinen maksu, joka perustuu siitä aiheutuviin kustannuksiin.

11.7 Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Sinulla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojasi on käsitelty lainsäädännön vastaisesti. Valvontaviranomaisen yhteystiedot:

Valvontaviranomainen:

Tietosuojavaltuutettu

Osoite: Ratapihantie 9, 6:s kerros, 00520 Helsinki

Puhelinnumero: +358 29 56 66700

Sähköpostiosoite: tietosuoja (at) om.fi

12. Henkilötietojen turvallisuus

Käsitlemme henkilötietoja soveltuvan tietosuojalainsäädännön mukaisesti, ja varmistamme tietojen käsittelysopimuksilla, että myös alihankkijamme noudattavat näitä säädöksiä.

Meillä on ajantasaiset tekniset ja organisatoriset tietoturvajärjestelyt, jotka suojaavat henkilötietoja oikeudettomalta pääsylvä tai tiedonsiirrolta, sekä vahingossa tapahtuvalta tai laittomalta tiedon tuhoamiselta, hävittämiseltä tai muuttamiselta. Järjestelmien ja ympäristöjen, joissa henkilötietojasi käsitellään, tietoturva ja tietosuoja on kokonaisuudessaan toteutettu asianmukaisesti. Olemme varmistaneet tallennetun tiedon, pääsyoikeuksien ja luottamuksellisen sekä arkaluonteisen tiedon käsittelyn tietoturvan.

Henkilötietoihin pääsy on rajattu siten, että työntekijöillä on pääsy vain niihin tietoihin, joita he tarvitsevat työtehtäviensä suorittamisen. Pääsynhallinta perustuu rooleihin ja rooliin liittyviin tehtäviin ja toimintoihin. Kaikkien henkilötietoja käsittelevien henkilöiden tulee käsitellä tietoja luottamuksellisesti. IT-ympäristöön pääsy vaatii tunnistautumista, ja järjestelmiin pääsyä on myös rajoitettu erilaisilla käyttöäoikeuksilla. Fyysisiin tiloihin pääsyä on rajattu yksilöllisin pääsyoikeuksin ja avaimin.

13. Muutokset tähän tietosuojaselosteeseen

Muutamme tai päivitämme tätä tietosuojaselostetta tarpeen vaatiessa esim. palvelujen tarjoajien vaihtumisen tai lainsäädännön muutosten takia. Muutoshistoria löytyy tietosuojaselosteen yhteydestä. Merkittävistä muutoksista voimme ilmoittaa myös erillisellä ilmoituksella (esim. sähköpostilla).

14. Versiohistoria

Julkaisupäivä 25.5.2018, versio 1.0

Julkaisupäivä 12.8.2024, versio 1.1