

## Silmäaseman asiakasrekisterin rekisteriseloste 3.1.2018

Yhdistetty henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste ja 24:n mukainen informointilomake

### 1 Rekisterinpitäjä

Silmäasema Optiikka Oy  
Y-tunnus 1827711-2

Silmäasema Sairaala Oy  
Y-tunnus 654111-9

Silmäasema  
Atomitie 5a 3krs, 00370 Helsinki  
puh. 010 301 6000

### 2 Rekisteristä vastaava henkilö

Mika Meronen  
Kehityspäällikkö  
mika.meronen@silmaasema.fi  
p. 050 388 3187

### 3 Rekisterin nimi

**Silmäaseman asiakasrekisteri**

Silmäaseman asiakasrekisteri koostuu sähköisestä asiakasrekisteristä, joka on suojattu Silmäaseman tietoturvaohjeistuksen mukaisesti.

### 4 Käyttötarkoitus

Asiakkaan henkilötietojen käsittelyn perusteena on asiakkaalta saatu toimeksianto tai muu asiallinen yhteys, Silmäaseman asiakkaan ja Silmäaseman välinen asiakassuhde tai asiakkaan suostumus.

Rekisterinpitäjä käyttää rekisteriä seuraaviin tarkoituksiin:

- Asiakkaan silmien tutkimusten ja hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan (Esim. näöntarkastus)
- Tilastointiin, suunnitteluun ja seurantaan, laskutukseen ja perintään sekä muihin rekisterinpitäjän oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttamisen edellyttämiin tehtäviin
- Palvelujen ja tuotteiden kehittämiseen ja tuottamiseen sekä niiden toimittamiseen asiakkaille
- Asiakassuhteiden ylläpitoon, asiakkaiden informoimiseen ja muistuttamiseen rekisterinpitäjän palveluista

- Asiakaspalautteen ja asiakastyytyvyyden kartoittamiseen, markkinatutkimusten ja mielipidetutkimusten toteuttamiseen, markkinointiin ja suoramarkkinointiin, mainontaan sekä markkinoinnin-, palvelujen-, tuotteiden- ja viestinnän kohdentamiseen asiakkaille. Asiakas voi halutessaan kieltää hänelle kohdistettavan suoramarkkinoinnin
- Asiakaspalveluhenkilöstön koulutukseen ja asiakaspalvelun laadun kehittämiseen, asiakkaiden ja asiakaspalvelukeskuksen välisten puheluiden nauhoittaminen palvelutapahtuman todentamiseksi, turvallisuuden ja oikeusturvan varmistamiseksi
- Asiakkaiden hyväksymien palvelujen käyttöehtojen mukaisesti
- Rekisterinpitäjän omaan tieteelliseen tutkimukseen.

Rekisteritietoja käytetään vain edellä mainittuihin tarkoituksiin, ellei laissa ole toisin säädetty.

## 5 Tietosisältö

Rekisteröidyistä voidaan tallentaa esimerkiksi seuraavia tietoja:

### Asiakastiedot

- Etu- ja sukunimet
- Kutsumanimi
- Henkilötunnus
- Henkilötunnusta vastaava muu yksilöivä tunniste (esim. henkilöt, joilla ei ole Suomen viranomaisen myöntämää HETU:a)
- Sähköinen asiointitunnus (SATU)
- Asiakasnumero tai muua vastaava yksilöivä tunniste
- Kutsumanimi
- Osoitetiedot, postinumero, postitoimipaikka, kotikunta
- Puhelinnumerot
- Sähköpostiosoite
- Sukupuoli
- Kansalaisuus
- Työnantaja
- Äidinkieli
- Rekisteröityminen Bonus-sopimukseen
- Lista Etusopimuksen etua kerryttävistä palveluista
- Asiakkaan itsensä antamat lisätiedot
- Asiakkuuden alkamis- ja päättymisajankohta
- Lupa lähettää asiakkaalle hoito-ohjeita sähköisiä kanavia käyttäen (esim. piilolinssien käyttö)
- Ostohistoria
- Ajanvaraushistoria
- Kontaktihistoria (puhelin, chat, sähköposti jne.)
- Asiakkaan tekemät reklamaatiot
- Palveluviestihistoria

#### Markkinointi- ja profiointitiedot

- Suoramarkkinointikiellot ja –suostumukset
- Syntymäaika
- Arvo tai ammatti
- Alle 18-vuotaiden lasten lukumäärä, asumistiedot ja iät
- Talouden koko
- Asiakkaan itsensä antamat muut tiedot (esim. mieltymyksen kohteet, harrastukset, asiakaspalautteet, jne.)
- Kolmansilta osapuolilta lainmukaisesti saadut tiedot (esimerkiksi ostokäyttäytymistä kuvaavat tiedot)
- Teknisen analyysin avulla tuotetut profiointitiedot (esim. ostohistoria, päätelaite)
- Sijainti- ja paikannustiedot (mikäli asiakas on antanut siihen suostumuksen)
- Asiakaskohtaiset alennukset
- Markkinointihistoria (mitä kampanjoita asiakkaalle on lähetetty jne.)

## 6 Tietolähteet

Säännönmukaiset tietolähteet ovat asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa ilmoittamat tiedot sekä asiakaspalvelun, tuotteiden ja palvelujen käytön, tutkimuksen (esim. näöntarkastus) ja hoidon yhteydessä muodostuneet tiedot. Lisäksi voidaan asiakkaan suostumuksella tai lakiin perustuen hankkia tai saada asiakkaaseen liittyviä tietoja myös muualta. Tietolähteenä on myös väestörekisterikeskus ja Posti. Tietoa voidaan saada myös kolmansilta osapuolilta soveltuvan lain sallimissa rajoissa.

## 7 Tietojen luovuttaminen ja siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Asiakastietoja voidaan käsitellä Silmäaseman ja sen konserniyhtiöiden toiminnassa tässä rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Asiakastietoja luovutetaan sivullisille vain asiakkaan tai asiakkaan laillisen edustajan suostumuksella, nimenomaisen lain säännöksen nojalla tai yritysjärjestelyn yhteydessä. Tietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

## 8 Tietojen käytön ja suojauksen periaatteet

Asiakkaan tietoja käyttävät ainoastaan Silmäaseman työntekijät tai Silmäaseman lukuun sopimussuhteessa olevat tahot, jotka ovat sitoutuneet noudattamaan kaikkia Silmäaseman asiakasrekisteriin liittyviä ohjeita ja toimintapoja. Rekisterin käyttöoikeudet myönnetään tietojen käsittelyyn oikeutetuille vain siinä laajuudessa kuin työtehtävät edellyttävät. Kaikki asiakkaan tiedot ovat salassa pidettäviä ja henkilökunnalla sekä Silmäaseman lukuun toimivilla on vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työ- tai sopimussuhteen päättymisen jälkeen.

Asiakastietojen käyttöä valvotaan muun muassa käyttäjälokien avulla, ja tiedot on suojattu riittävin teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä. Tietojen säilyttämisessä ja

hävittämisessä noudatetaan asiakasrekistereistä- ja tiedoista annettuja säännöksiä. Asiakkaan asiakastietojen käsittelyn ja suojauksen periaatteista päättää rekisterinpitäjän ylin johto.

Pääsy tietoihin on vain henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

Asiakassuhteen päättyessä asiakkaan tiedot poistetaan rekistereistä heti, kun niiden käsittely ei ole enää tarpeellista, huomioiden lain mukaiset pakolliset säilytysajat.

## **9 Tarkastusoikeus ja tietojen siirtäminen**

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat rekisteritiedot. Tarkastuspyyntö tehdään kirjallisesti tarkoitusta varten laaditulla lomakkeella. Tarkastusoikeus toteutetaan viivytyksettä. Tarkastusoikeus voidaan evätä vain lain nojalla. Tarkastusoikeuden käyttäminen on maksutonta kerran vuoden aikana toteutettuna. Tarkastuspyyntö tehdään henkilökohtaisen käynnin yhteydessä taikka omakätisesti allekirjoitetulla tai muulla luotettavalla tavalla varmennetulla asiakirjalla käyttämällä tässä rekisteriselosteessa ilmoitettuja yhteystietoja.

Käyttäjä voi halutessaan siirtää rekisterissä olevia henkilötietojaan ja muita häneen liittyviä tietoja rekisteristä kolmansille osapuolille siten kuin palvelu kulloinkin sen mahdollistaa, siirto voi tapahtua vain siten, että asiakkaan henkilöllisyys on todennettu siirron yhteydessä luotettavalla tavalla ja huomioiden henkilön tunnistamiseen liittyvä lainsäädäntö. Yhtiö voi luovuttaa Palveluun sisältyviä tietoja kolmannelle vain Käyttäjän nimenomaisella suostumuksella.

## **10 Asiakastiedon korjaaminen**

Rekisteröidyllä on henkilötietolain mukainen oikeus vaatia Silmäasemaa oikaisemaan, poistamaan tai täydentämään rekisterissä oleva, tietojen käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto.

Tiedon korjaamisvaatimus tehdään aina kirjallisena tarkoitusta varten laaditulla lomakkeella.

Rekisteröity on itse vastuussa antamiensa tietojen oikeellisuudesta. Rekisteröidyn tulee ilmoittaa, mikäli hänen antamissa tiedoissa tapahtuu muutoksia. Rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä yllä kohdassa 2 ilmoitettuun Silmäaseman rekisteriasioista vastaavaan henkilöön tiedon korjaamiseksi.

## **11 Kielto-oikeus**

Asiakas voi antaa Silmäasemalle tietoyhteiskuntakaaren (917/2014) mukaisia sähköistä suoramarkkinointia koskevia suostumuksia sekä peruuttaa antamansa suostumuksen ilmoittamalla tästä Silmäasemalle käyttämällä tässä rekisteriselosteessa annettuja yhteystietoja.

Rekisteröidyllä on henkilötietolain mukainen oikeus kieltää häntä koskevien tietojen käsittely ja luovuttaminen suoramainontaa, etämyyntiä ja suoramarkkinointia sekä markkina- ja mielipidetutkimuksia varten ilmoittamalla kiellosta kohdassa 2 ilmoitetulle Silmäaseman rekisteriasioista vastaavalle henkilölle. Kielto-oikeus ei koske asiakasviestintää ja muuta palveluiden yhteydessä palveluiden toteuttamiseen tai asiakassuhteen hoitoon liittyvää viestintää.