

Silmäaseman asiakas- ja markkinointirekisterin tietosuojaseloste

1 Rekisterinpitäjä ja yhteyshenkilö

Nimi: Silmäasema Optiikka Oy
Silmäasema Sairaala Oy (aputoiminimi "Medilaser")
jäljempänä yhdessä "Silmäasema")
Osoite: Radiokatu 3, 00240 Helsinki
Puh.: 010 301 6000

Yhteyshenkilö: Anne Rantanen, anne.rantanen@silmaasema.fi

2 Tietosuojavastaava

Tuomas Mainio, tietosuojavastaava@silmaasema.fi

3 Rekisteröidyt, eli keitä tämä tietosuojaseloste koskee

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten Silmäasema käsittelee 1) asiakkaidensa henkilötietoja asiakassuhteen ylläpitämiseksi ja markkinoinnin toteuttamiseksi sekä 2) potentiaalisten asiakkaidensa henkilötietoja markkinoinnin toteuttamiseksi. Asiakkailta tarkoitetaan sekä Silmäaseman verkko-asiakkaita että Silmäaseman toimipaikkojen (mukaan lukien Silmäaseman ketjuyritykset) asiakkaita. Asiakkaista ja potentiaalisista asiakkaista käytetään jäljempänä myös yhteistä nimitystä "Rekisteröidyt".

4 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja peruste

Henkilötietojen käsittelyn perusteena on 1) Silmäaseman oikeutettu etu, joka perustuu Silmäaseman ja asiakkaan väliseen asiakassuhteeseen, muuhun asialliseen yhteyteen tai suoramarkkinoinnin toteuttamiseen; 2) Silmäaseman ja asiakkaan välisen sopimuksen täytäntöönpano; 3) suostumus, kun Silmäasema toteuttaa sähköistä suoramarkkinointia.

Silmäasema käsittelee asiakkaidensa henkilötietoja seuraaviin käyttötarkoituksiin:

- asiakassuhteen ylläpito, johon kuuluu palvelujen tuottaminen ja kehittäminen, asiakkaan tilaamien tuotteiden toimittaminen sekä asiakaspalvelun ja asiakasviestinnän toteuttaminen
- asiakkaan suostumuksen perusteella tuotteiden ja palvelujen markkinoinnin ja kohdennetun markkinoinnin toteuttaminen
- asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyyden kartoittaminen, markkina- ja mielipidetutkimusten toteuttaminen
- tuoterekламаatioiden ja takuuvälitteiden hoitaminen
- tuotteiden ja palveluiden maksamisen ja perinnän toteuttaminen
- asiakassuhteiden tilastointi, suunnittelu ja seuranta; asiakaspalveluhenkilöstön koulutus ja asiakaspalvelun laadun kehittäminen, asiakkaiden ja asiakaspalvelukeskuksen välisten puheluiden nauhoittaminen palvelutapahtuman todentamiseksi ja oikeusturvan varmistamiseksi
- Silmäaseman tieteellinen tutkimus
- Silmäaseman toimipisteissä on kameravalvontaa. Kameravalvonnalla suojataan omaisuutta, ennalta ehkäistään rikoksia ja pyritään selvittämään jo tapahtuneita rikoksia. Tämän lisäksi valvonnalla pyritään lisäämään henkilökunnan ja vierailijoiden turvallisuutta.

Muiden kuin asiakkaiden henkilötietojen käsittelyn käyttötarkoituksena on Silmäaseman tuotteiden ja palvelujen markkinoinnin ja kohdennetun markkinoinnin toteuttaminen. Kohdassa 10.2 on kuvattu, miten Rekisteröity voi vastustaa henkilötietojensa käsittelyä suoramarkkinointitarkoituksiin.

5 Mitä henkilötietoja keräämme?

5.1 Asiakkaiden henkilötiedot

Silmäasema kerää ja käsittelee seuraavia henkilötietoja asiakkaistaan:

- etu- ja sukunimi, kutsumanimi (jos asiakkaalla on erillinen kutsumanimi)
- sukupuoli, asiointikieli ja asiakasnumero
- henkilötunnus tai henkilötunnusta vastaava muu yksilöivä tunniste (siltä osin kuin asiakkaalla ei ole Suomen viranomaisen myöntämää henkilötunnusta)
- yhteystiedot: osoite, postinumero ja postitoimipaikka, kotikunta, sähköpostiosoite, puhelinnumero
- tieto siitä, onko asiakas rekisteröitynyt S-etukorttijärjestelmään, lista asiakkaan S-Etusopimuksen etua kerryttävistä palveluista, tieto asiakaskohtaisista alennuksista
- asiakkaan itsensä antamat lisätiedot (esim. mieltymyksen kohteet, harrastukset, asiakaspalautteet)
- asiakkuuden alkamis- ja päättymisajankohta
- ostohistoria ja maksutiedot, kontaktihistoria (yhteydenotot puhelimitse, asiakaspalveluhaustin kautta tai sähköpostitse) ja palveluviestihistoria
- asiakkaan tekemät reklamaatiot
- suoramarkkinointikiellot ja -suostumukset, markkinointihistoria (mitä kampanjoita asiakkaalle on lähetetty jne.)
- Silmäaseman verkkosivujen käytöstä kertyneet tiedot: IP-osoite, verkkosivujen käyttö- ja selaus- tiedot sekä päätelaitteen tunnistetiedot.
- Silmäaseman toimipisteissä olevien valvontakameroiden keräämät videotallenteet

5.2 Potentialisten asiakkaiden henkilötiedot

Silmäasema kerää ja käsittelee seuraavia henkilötietoja potentiaalisista asiakkaistaan:

- etu- ja sukunimi
- puhelinnumero
- osoite, postinumero ja postitoimipaikka
- sähköpostiosoite
- syntymäaika
- kiinnostuksen kohteet liittyen Silmäaseman tuotteisiin tai palveluihin
- suoramarkkinointikiellot ja -suostumukset
- Silmäaseman verkkosivujen käytöstä kertyneet tiedot: IP-osoite, verkkosivujen käyttö- ja selaus- tiedot sekä päätelaitteen tunnistetiedot.

6 Mistä lähteistä keräämme henkilötietoja?

Silmäasema kerää henkilötietoja ensisijaisesti Rekisteröidyltä itseltään (Rekisteröidyn ilmoittamat tiedot sekä asiakaspalvelun, tuotteidemme ja palvelujemme käytön yhteydessä keräämämme tiedot). Silmäasema kerää henkilötietoja tämän ohella myös seuraavista lähteistä:

- Väestörekisterikeskus
- Posti
- Fonecta tai Bisnode taikka muut kolmannet osapuolet, joilta Silmäasema kerää henkilötietoja suoramarkkinointitarkoituksiin esimerkiksi ostettujen markkinointilistojen perusteella.
- Silmäaseman toimipisteissä olevien valvontakameroiden keräämät videotallenteet

7 Henkilötietojen vastaanottajat, eli kenelle henkilötietoja luovutetaan

Silmäasema ei säännönmukaisesti luovuta Rekisteröityjen henkilötietoja toisille rekisterinpitäjille. Silmäasema voi kuitenkin tapauskohtaisesti luovuttaa henkilötietoja toimivaltaisille viranomaisille voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Silmäasema varmistaa tällöin, että sillä on oikeus luovuttaa kyseiset henkilötiedot.

Silmäaseman alihankkijat käsittelevät Rekisteröityjen henkilötietoja Silmäaseman toimeksiannosta ja luukuun asiakaspalvelun sekä asiakas- ja markkinointiviestinnän toteuttamiseksi, asiakastilauksen toimittamiseksi, markkinointimateriaalien tuottamiseksi sekä konesalipalvelun toteuttamiseksi. Silmäasema huolehtii siitä, että sen alihankkijat käsittelevät Rekisteröidyn henkilötietoja ainoastaan Silmäaseman ohjeiden mukaisesti. Rekisteröidyllä on oikeus saada tieto Silmäaseman kulloinkin käyttämistä alihankkijoista ottamalla Silmäasemaan yhteyttä kohdassa 11 kuvatus mukaisesti.

Lisäksi Silmäasema siirtää rekisteröityjen henkilötietoja asiakkaan suostumuksen perusteella kohdassa 4 kuvattujen henkilötietojenkäyttötarkoitusten toteuttamiseksi.

Silmäasema ei siirrä asiakas- ja markkinointirekisteriin sisältyviä henkilötietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

8 Henkilötietojen säilytysaika

Silmäasema säilyttää asiakkaidensa henkilötietoja asiakassuhteen ajan ja/tai asiakkaan antaman suostumuksen ajan. Lisäksi säilytämme asiakastiedot sen jälkeen tarvittavilta osin tilastoinnin, erityislainsäädännön tai takuuvélvoitteiden edellyttämän ajan. Jos asiakkaan ostamassa tuotteessa on takuu, Silmäasema säilyttää takuuvélvoitteiden täyttämiseksi tarpeelliset henkilötiedot niin kauan kuin takuu on voimassa.

Silmäasema säilyttää potentiaalisten asiakkaidensa henkilötietoja suoramarkkinointitarkoituksiin kaksi vuotta edellyttäen, että Rekisteröity ei ole kieltänyt suoramarkkinointia. Tällöin Silmäasema säilyttää tiedon suoramarkkinoinnin kieltämisestä.

Silmäaseman toimipisteiden kameravalvonnan tallenteita säilytetään tallentimen kapasiteetistä riippuen viikoista muutamiin kuukausiin. Tiedot tuhotaan tallentamalla niiden päälle uutta tietoa. Tietoja voidaan tallentaa pysyvästi esimerkiksi rikosilmoituksen liitteeksi erilliselle tallennusmedialle Silmäaseman toimesta.

9 Henkilötietojenturvallisuudenvarmistaminen

Henkilötietoja käyttävät ainoastaan Silmäaseman työntekijät tai Silmäaseman lukuun sopimussuhteessa olevat tahot, jotka ovat sitoutuneet noudattamaan kaikkia Silmäaseman asiakas- ja markkinointirekisteriin liittyviä ohjeita ja toimintatapoja. Kyseisillä henkilöillä on pääsy henkilötietoihin käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Silmäasema myöntää käyttöoikeuksia henkilötietoihin vain niiden käsitteilyyn oikeutetuille henkilöille ja vain heidän työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Kaikki Silmäasemalla käsiteltävät henkilötiedot ovat salassa pidettäviä ja Silmäaseman henkilökunnalla sekä Silmäaseman lukuun toimivilla on vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työ- tai sopimussuhteen päättymisen jälkeen.

Silmäasema Optiikka Oy ja Silmäasema Sairaala Oy

Radiokatu 3, 00240 Helsinki, puh. 010 301 6000

www.silmaasema.fi

Silmäasema valvoo henkilötietojen käyttöä muun muassa käyttäjälokien avulla ja on huolehtinut siitä, että henkilötiedot on suojattu riittävin teknisin ja organisatorisin toimenpitein. Silmäaseman ylin johto päättää henkilötietojen käsittelyn ja suojauksen periaatteista.

10 Rekisteröidyn oikeudet

10.1 Oikeuksien toteuttamisesta yleisesti

Rekisteröidyn on esitettävä alla mainittujen oikeuksien toteuttamista koskeva pyyntö Silmäasemalle tämän tietosuojaselosteen kohdan 11 mukaisesti. Silmäasema varmentaa Rekisteröidyn henkilöllisyyden ennen pyynnön käsittelemistä. Silmäasema voi pyytää Rekisteröityä tarkentamaan pyyntöä kirjallisesti, jos se on tarpeen pyynnön käsittelemiseksi.

Silmäasema voi kieltäytyä pyynnön toteuttamisesta sovellettavassa laissa säädetyllä perusteella, jolloin Silmäasema esittää Rekisteröidylle perusteet pyynnön epäämiselle. Rekisteröity voi tällöin halutessaan tehdä asiasta valituksen valvontaviranomaiselle (ks. kohta 12).

10.2 Oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä ja suoramarkkinointia (kielto-oikeus)

Rekisteröidyllä on oikeus, milloin tahansa vastustaa henkilötietojensa käsittelyä, kun Silmäasema käsittelee henkilötietoja oikeutetun etunsa perusteella esimerkiksi suoramarkkinointitarkoituksiin tai profilointiin.

Rekisteröidyn on vaatimuksen esittämisen yhteydessä yksilöitävä, millä perusteella hän vastustaa henkilötietojensa käsittelyä.

Jos Rekisteröity vastustaa suoramarkkinointia, ei Silmäasema enää käsittele Rekisteröidyn henkilötietoja suoramarkkinointitarkoituksiin. Tämä merkitsee, että Rekisteröity ei voi enää vastaanottaa Silmäaseman tuotteita ja palveluja koskevia markkinointiviestejä tai saada Rekisteröidylle kohdennettua markkinointisisältöä. Rekisteröity voi antaa Silmäasemalle myös kanavakohtaisia suoramarkkinointia koskevia suostumuksia ja kielloja; Rekisteröity voi esimerkiksi kieltää sähköpostitse lähetettävät markkinointiviestit mutta sallia kirjeitse lähetettävät markkinointiviestit. Rekisteröity voi myös kieltää pelkän suoramarkkinointitarkoituksiin toteutettavan profiloinnin.

10.3 Oikeus saada pääsy henkilötietoihin (tarkastusoikeus)

Rekisteröidyllä on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö häntä koskevia henkilötietoja. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilötiedot ja oikeus saada niistä jäljennös.

Tarkastusoikeuden toteuttaminen on lähtökohtaisesti maksutonta mutta jos Rekisteröity pyytää useampia jäljennöksiä henkilötiedoistaan, Silmäasema voi periä Rekisteröidyltä maksun pyynnön toteuttamisesta aiheutuvista hallinnollisista kustannuksista.

10.4 Oikeus vaatia henkilötiedon oikaisemista

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia Silmäasemaa oikaisemaan tai täydentämään häntä koskevat epätarkat, virheelliset tai puutteelliset henkilötiedot.

Rekisteröidyn on ilmoitettava Silmäasemalle, mikäli sen ilmoittamissa henkilötiedoissa tapahtuu muutoksia. Siltä osin kuin Rekisteröity voi itse päivittää henkilötietojaan Silmäaseman tarjoamien sähköisten palvelujen kautta, Rekisteröidyn on oma-aloitteisesti päivitettävä epätarkat, virheelliset tai puutteelliset henkilötietonsa.

10.5 Oikeus vaatia henkilötiedon poistamista ja käsittelyn rajoittamista

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia Silmäasemaa poistamaan häntä koskevat henkilötiedot. Silmäasema arvioi tällöin, onko se voimassaolevan tietosuojalainsäädännön mukaan velvollinen poistamaan henkilötiedot. Siltä osin kuin Silmäasemalla on velvollisuus muuhun lainsäädäntöön perustuen säilyttää tiedot, ei se voi poistaa henkilötietoja.

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia Silmäasemaa rajoittamaan henkilötietojensa käsittelyä voimassa olevan tietosuojalainsäädännön mukaisissa tilanteissa, kuten silloin, kun Rekisteröity odottaa Silmäaseman vastusta henkilötietojen käsittelyä vastustamista koskevaan pyyntöön.

10.6 Oikeus siirtää henkilötiedot järjestelmästä toiseen

Rekisteröidyllä on oikeus saada Silmäasemalle toimittamansa henkilötiedot sähköisessä muodossa ja siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle edellyttäen, että Silmäasema käsittelee kyseisiä henkilö- tietoja Rekisteröidyn suostumuksen tai sopimuksen nojalla.

Silmäaseman asiakas voi myös halutessaan siirtää henkilötietojaan ja muita häneen liittyviä tietoja kolmansille osapuolille siten kuin Silmäaseman asiakkaan käyttöön osoittama sähköinen palvelu kulloinkin sen mahdollistaa.

10.7 Oikeus peruuttaa suostumus

Siltä osin kuin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen, Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumuksensa koska tahansa. Jos Rekisteröity peruuttaa suostumuksensa, ei se vaikuta ennen peruuttamista toteutetun henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuuteen tai muulla kuin suostumuksen perusteella tapahtuvaan henkilötietojen käsittelyyn.

11 Yhteydenotot

Rekisteröidyn on tehtävä kaikki yllä mainittujen oikeuksien käyttämisestä koskevat pyynnöt, kysymykset tästä tietosuojaselosteesta ja muut yhteydenotot sähköpostitse osoitteeseen **tietosuojavastaava@silmäasema.fi**. Rekisteröity voi myös ottaa Silmäasemaan yhteyttä verkkosivuston yhteydenottolinkin kautta www.silmäasema.fi/contact tai henkilökohtaisesti missä tahansa Silmäaseman Suomessa sijaitsevassa toimipisteessä. Mikäli Rekisteröity haluaa peruuttaa suostumuksensa sähköiseen suoramarkkinointiin, onnistuu se myös klikkaamalla kunkin sähköisen suoramarkkinointiviestin sisältämää peruutuslinkkiä.

12 Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Jokaisella Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus asianomaiselle valvontaviranomaiselle tai sen EU:n jäsenvaltion valvontaviranomaiselle, jossa Rekisteröidyn asuinpaikka tai työpaikka sijaitsee, jos Rekisteröity katsoo, että Silmäasema ei ole käsitellyt henkilötietoja soveltuvan tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

13 Muutokset tähän tietosuojaselosteeseen

Silmäasema voi päivittää tätä tietosuojaselostetta aika ajoin esimerkiksi lainsäädännön muuttuessa. Silmäasema pyrkii käyttämään kohtuullisia keinoja ilmoittaakseen Rekisteröidyille mahdollisista muutoksista ja niiden vaikutuksista hyvissä ajoin etukäteen. Silmäasema kehottaa Rekisteröityjä tarkastamaan tämän tietosuojaselosteen aina saatuaan tiedon sitä koskevista muutoksista.

Tämä tietosuojaseloste on viimeksi päivitetty 23.12.2020.