

Silmäaseman asiakas- ja markkinointirekisterin tietosuojaseloste

1 Rekisterinpitäjä ja yhteyshenkilö

Nimi: Silmäasema Optiikka Oy (y-tunnus 1827711-2),
Silmäasema Sairaala Oy (y-tunnus 1654111-9)
Osoite: Atomitie 5 a 3 krs., 00370 Helsinki
Puh.: 010 301 6000

Yhteyshenkilö: Mika Meronen, mika.meronen@silmaasema.fi

2 Tietosuojavastaava

Raimo Kaipio, raimo.kaipio@silmaasema.fi

3 Rekisteröidyt, eli keitä tämä tietosuojaseloste koskee

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten Silmäasema Optiikka Oy ja Silmäasema Sairaala Oy (jäljempänä ”Silmäasema”) käsittelee 1) asiakkaidensa henkilötietoja asiakassuhteen ylläpitämiseksi ja markkinoinnin toteuttamiseksi sekä 2) potentiaalisten asiakkaidensa henkilötietoja markkinoinnin toteuttamiseksi. Asiakkailla tarkoitetaan sekä Silmäaseman verkkokaupan asiakkaita että Silmäaseman toimipaikkojen (mukaan lukien Silmäaseman ketjuyrittäjät) asiakkaita. Asiakkaista ja potentiaalisista asiakkaista käytetään jäljempänä myös yhteistä nimitystä ”Rekisteröity”.

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;
- Silmäaseman tuotteiden ja palvelujen markkinoinnin ja kohdennetun markkinoinnin toteuttaminen;
- asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyyden kartoittaminen, markkina- ja mielipidetutkimusten toteuttaminen;
- tuotereklamaatioiden ja takuuvuotteiden 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, ennaltaehkäistään 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;
- ostopohja ja maksutiedot, kontaktihistoria (yhteydenotot puhelimitse, asiakaspalveluchatin kautta tai sähköpostitse) ja palveluviestihistoria;
- asiakkaan tekemät reklamaatiot;
- suoramarkkinointikiellot ja -suostumukset, markkinointihistoria (mitä kampanjoita asiakkaalle on lähetetty jne.); ja
- Silmäaseman verkkosivujen käytöstä kertyneet tiedot: IP-osoite, verkkosivujen käyttö- ja selaustiedot sekä päätelaitteen tunnistetiedot.
- Silmäaseman toimipisteissä olevien valvontakameroiden keräämät videotallenteet

5.2 Potentiaalisten asiakkaiden henkilötiedot

Silmäasema kerää ja käsittelee seuraavia henkilötietoja potentiaalisista asiakkaistaan:

- etu- ja sukunimi;
- puhelinnumero;
- osoite, postinumero ja postitoimipaikka;
- sähköpostiosoite;
- syntymävuosi;
- kiinnostuksenkohteet liittyen Silmäaseman tuotteisiin tai palveluihin;
- suoramarkkinointikiellot ja -suostumukset; ja
- Silmäaseman verkkosivujen käytöstä kertyneet tiedot: IP-osoite, verkkosivujen käyttö- ja selaustiedot 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; ja
- 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 voimassaolevan lainsäädännön mukaisesti. Silmäasema varmistaa tällöin, että sillä on oikeus luovuttaa kyseiset henkilötiedot.

Silmäaseman alihankkijat käsittelevät Rekisteröityjen henkilötietoja Silmäaseman toimeksiannosta ja luokun asiakaspalvelun sekä asiakas- ja markkinointiviestinnän toteuttamiseksi, asiakastilauksen toimittamiseksi, markkinointimateriaalien tuottamiseksi sekä konesalipalvelun toteuttamiseksi. Silmäasema huo-

lehtii 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 kuvatun mukaisesti.

Lisäksi Silmäasema siirtää Rekisteröityjen henkilötietoja Silmäasema-konsernin sisällä kohdassa 4 kuvattujen henkilötietojen käyttötarkoitusten 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 sen jälkeen tarvittavilta osin erityislainsäädännön tai takuuvelvoitteiden edellyttämän ajan. Silmäasema katsoo asiakassuhteen päättyneen, jos asiakas ei ole viiteen vuoteen asioinut Silmäaseman toimipisteissä tai verkkokaupassa. Silmäasema säilyttää asiakkaan ostohistoriaan liittyvät henkilötiedot viisi vuotta kustakin ostotapahtumasta kirjanpitovelvoitteiden täyttämiseksi. Jos asiakkaan ostamassa tuotteessa on takuu, Silmäasema säilyttää takuuvelvoitteiden 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 Henkilötietojen turvallisuuden varmistaminen

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 käsittelyyn 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 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 markkinointisältöä. Rekisteröity voi antaa Silmäasemalle myös kanavakohtaisia suoramarkkinointia koskevia suostumuksia ja kieltöjä; 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 käsittelyn 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 henkilötietoja 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 käyttämistä koskevat pyynnöt, kysymykset tästä tietosuojaselosteesta ja muut yhteydenotot sähköpostitse osoitteeseen **tietosuojavastaava@silmaasema.fi**. Rekisteröity voi myös ottaa Silmäasemaan yhteyttä verkkosivuston yhteydenottolinkin kautta www.silmaasema.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 Rekisteröityä tarkastamaan tämän tietosuojaselosteen aina saatuaan tiedon sitä koskevista muutoksista.

Tämä tietosuojaseloste on viimeksi päivitetty 21.5.2018.