

# ASIAKASREKISTERI - TIETOSUOJASELOSTE

## 1. REKISTERINPITÄJÄ

Aro Yhtiöt Oy (y-tunnus 0648067-4) ja sen tytäryhtiöt, jäljempänä Aro Yhtiöt  
Kaupintie 5  
00440 Helsinki  
puh. 010 8356 200

Yhteyshenkilö:  
Jukka Aro  
Kaupintie 5  
00440 Helsinki  
puh. 010 8356 200

## 2. REKISTERIN NIMI

Aro Yhtiöiden asiakkuuteen, kumppanuuteen ja muuhun asialliseen yhteyteen perustuva rekisteri.

## 3. HENKILÖTIETOJEN KÄYTTÖTARKOITUS JA KÄSITTELYN OIKEUSPERUSTE

Nykyisten, entisten ja potentiaalisten asiakkaiden sekä kumppaneiden yhteyshenkilöiden tiedot asiakas- ja kumppanuussuhteen hoitoon. Henkilötietoja käsitellään asiakkuuden sekä kumppanuuden ja muuhun asialliseen yhteyteen liittyvän suhteen hoitamiseen ja analysointiin, palveluiden tuottamiseen ja personointiin, liiketoiminnan kehittämiseen ja suunnittelemiseen sekä markkinointiin, etämyyntiin, mielipide- ja markkinatutkimuksiin ja asiakasviestintään, joita voidaan toteuttaa myös sähköisesti ja kohdennettuna.

Henkilötietoja voidaan käsitellä soveltuvan lainsäädännön sallimin tavoin Aro Yhtiöiden huolella valikoimien yhteistyökumppaneiden markkinointitarkoituksiin. Tietojen luovuttaminen yhteistyökumppaneille voi lähtökohtaisesti tapahtua vain sellaisiin tarkoituksiin, jotka tukevat rekisterin toiminta-ajatusta ja joissa tietojen käyttö on yhteensopiva Aro Yhtiöiden käyttötarkoitusten kanssa.

Rekisteröityä koskevia henkilötietoja kerätään rekisteröidyltä itseltään, erilaisista palveluista, joita asiakkaat käyttävät (mm. palautelomake, uutiskirjeen tilaus, asiakkaan verkkopalvelut sekä sosiaalisen median kanavat) sekä erilaisten markkinointitoimenpiteiden kuten tapahtumien yhteydessä.

Henkilötietoja voidaan kerätä ja päivittää lisäksi Aro Yhtiöiden yhteistyökumppanien rekistereistä sekä henkilötietoja koskevia palveluja tarjovilta viranomaisilta ja yritysiltä.

### Asiakkuussuhteen hoito

Asiakkuussuhteen hoitoon liittyvien henkilötietojen käsittely perustuu sopimussuhteeseen tai Aro Yhtiöiden tai asiakkaan oikeutettuun etuun. Aro Yhtiöiden oikeutettu etu puolestaan liittyy liiketoiminnallisiin intresseihimme, kuten esimerkiksi palveluiden laadunvalvontaan, palveluiden kehittämiseen ja asiakastyytyvyyden mittaamiseen. Oikeutettu etu liittyy lisäksi riskien kartoitukseen ja hallintaan, Aro Yhtiöiden oikeuksien ja omaisuuden suojaamiseen sekä tietoturvallisuuden toteuttamiseen.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena ovat sähkö-, LVI- sekä huoltopalveluiden ja niihin sekä muihin Aro Yhtiöihin liittyvän liiketoiminnan hallinnointi ja kehittäminen, asiakassuhteen hoitaminen ja kehittäminen sekä Aro Yhtiöiden oikeuksista ja velvollisuuksista huolehtiminen.

Palvelujen hoitamisessa tarvitsemme asiakkaan henkilötietoja palveluiden ja palveluun liittyvien tuotteiden toimituksessa, laskutuksessa ja perinnässä sekä niihin liittyvässä palvelussa. Käsittelemme henkilötietoja myös sopimusten hallinnassa ja palautteiden käsittelyssä. Palveluiden

tuottamisen yhteydessä Aro Yhtiöille annetut tiedot rinnastetaan sopimussuhteeseen liittyviin tietoihin.

### **Markkinointi**

Potentiaalisten asiakkaiden ja kumppaneiden henkilötietoja käsitellään markkinointia varten. Henkilötietojen keräämisen ja käsittelyn perusteina ovat Aro Yhtiöiden palveluiden ja tapahtumien markkinointi. Rekisterin tietoja käytetään asiakastutkimuksiin ja Aro Yhtiöiden liiketoiminnan tukena.

### **Tiedottaminen ja muu viestintä**

Aro Yhtiöt voi tiedottaa sopimussuhteeseen, palveluihin ja tuotteisiin liittyvistä muutoksista ja uudistuksista postitse, sähköpostitse, tekstiviestitse ja sosiaalisessa mediassa. Henkilötietojen käsittely perustuu tältä osin henkilön antamaan suostumukseen ja rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun tarjota asiakkaalle tietoa muun muassa asiakassuhteesta. Lisäksi Aro Yhtiöt voi järjestää sosiaalisessa mediassa erilaisia arvontoja ja kilpailuja, joihin osallistuminen on vapaaehtoista ja perustuu osallistujan suostumukseen.

## **4. REKISTERIEN TIETOSISÄLTÖ**

### **Asiakkuuden hallinta**

Asiakkuuden hallintajärjestelmään, markkinointijärjestelmään, asiakas- ja reskontrarekistereihin voidaan tallentaa asiakkaista, potentiaalisista asiakkaista ja kumppaneista muun muassa alla lueteltuja tietoja:

- perustiedot, kuten henkilön nimi syntymäaika
- yhteystiedot, kuten osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite
- asiakkuuden ja/tai asiallisen yhteyden alkamis- ja päättymisajankohta sekä -tapa
- suoramarkkinointiluvat ja -kiellot
- sähköisten palveluiden ja sisältöjen hyödyntämistä koskevat tiedot (esim. uutiskirjeiden tilaaminen)
- markkinointiin ja myynninedistämiseen liittyvät tiedot, kuten rekisteröityyn kohdistetut markkinointitoimenpiteet ja niihin osallistuminen (esim. tapahtumiin osallistuminen)
- asiakkuuden ja muun asiallisen yhteyden hoitamiseen ja yhteydenpitoon liittyvät tiedot (esim. maksullisten tuotteiden ja palveluiden osto- ja peruutustiedot, maksuttomien tuotteiden ja palveluiden tilaustiedot, toimitustiedot, palautteet, reklamaatiot sekä asiakaspalvelutapahtumien taltioinnit, kuten puhelut, sähköpostit)
- kieli
- edellä yksilöityjen tietojen muutostiedot

### **Tietojärjestelmät**

Tietojärjestelmien käytön hallintaa varten voidaan kerätä asiakkaasta IP-osoite, tietojärjestelmien käyttöoikeudet ja niiden rajaukset, käyttöoikeuden haltijan nimi ja sähköpostiosoite, Aro Yhtiöiden tarjoamien verkkopalveluiden käyttäjätunnukset ja salasanat, muut tunnistetiedot kuten pin-koodit sekä tietojärjestelmien käytön yhteydessä tallentuvat lokitiedot.

## **5. SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET**

Tietoja kerätään rekisteröidyltä itseltään muun muassa sopimuksesta, sähköisistä palveluista ja asiakaspalvelutilanteissa tai teksti- ja sähköpostiviestien yhteydessä.

Henkilötietoja voidaan kerätä ja päivittää ilmoitusten ja sopimussuhteen aikaisten tapahtumien perusteella. Tietoja voidaan kerätä myös henkilörekistereistä, rekisterinpitäjän yhteistyökumppaneilta sekä henkilötietoja koskevia palveluja tarjoavilta viranomaisilta ja yrityksiltä.

Lokitiedot tallentuvat tietojärjestelmien käytön yhteydessä automaattisesti.

## **6. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN JA SIIRTÄMINEN**

Tietoja ei pääsääntöisesti luovuteta Aro Yhtiöiden ulkopuolelle. Tietoja voidaan luovuttaa kulloinkin voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittamissa rajoissa esimerkiksi Aro Yhtiöiden puolesta perintää suorittaville sopimuskumppaneille sekä tahoille, joilla lainsäädännön mukaan on oikeus tietojen saantiin. Lisäksi tietoja voidaan luovuttaa asiakaskyselyiden toteuttajille ja Aro Yhtiöiden kumppaneille palveluiden toimittamiseksi.

Tietoja ei siirretä Euroopan unionin jäsenvaltioiden alueen tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

## 7. REKISTERIN SUOJAUS

Sähköisesti käsiteltävät rekisterin sisältämät tiedot ovat palomuurein, salasanoin ja tarvittavin muin tietoturvan toimialalla kulloinkin yleisesti hyväksyttävien teknisin keinoin suojattuja.

Manuaalisesti ylläpidettävät aineistot sijaitsevat tiloissa, joihin on asiattomilta pääsy estetty.

Ainoastaan Aro Yhtiöiden tai Aro Yhtiöiden valitseman sopimuskumppanin henkilöstön edustajat, jotka työnsä puolesta tarvitsevat tietoja, ovat oikeutettuja pääsemään henkilötietoja sisältäviin järjestelmiin ja käsittelemään järjestelmissä olevia tietoja. Henkilökohtaisten tunnusten käyttö vaaditaan. Henkilötietojen käyttöä rajoitetaan Aro Yhtiöiden antamilla tehtäväkohtaisilla käyttöoikeuksilla.

## 8. HENKILÖN OIKEUS TARKASTAA ITSEÄÄN KOSKEVAT HENKILÖTIEDOT

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa itseään koskevat henkilötiedot. Rekisteröity voi esittää tarkastusoikeutta koskevan pyynnön henkilökohtaisesti Aro Yhtiöille osoitteessa Kaupintie 5, 00440 Helsinki.

Tarkastusoikeus toteutetaan noin kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä. Toimitamme tiedot yhtenä jäljennöksenä henkilökohtaisesti henkilöllisyyden todistamista vastaan.

Jos pyyntö on ilmeisen perusteeton tai kohtuuton, erityisesti jos niitä esitetään toistuvasti, rekisterinpitäjä voi periä pyynnön toteuttamisesta hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan kohtuullisen maksun tai kieltäytyä toteuttamasta pyyntöä.

## 9. HENKILÖTIETOJEN OIKAISEMINEN TAI POISTAMINEN SEKÄ REKISTERÖIDYN OIKEUS PYYTÄÄ KÄSITTELYN RAJOITTAMISTA

Rekisteröidyllä on oikeus korjata ja päivittää itseänsä koskevat henkilötiedot sekä pyytää tietojen käsittelyn rajoittamista kuten soveltuvassa tietosuojalainsäädännössä on säädetty. Lisäksi rekisteröity voi pyytää henkilötietojensa poistamista. Lisäksi henkilötietojen poistamista rajoittaa se, että osa henkilötiedoista on välttämättömiä sopimussuhteeseen liittyvien oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttamiseksi, esimerkiksi yhteydenpidon, laskuttamisen ja Aro Yhtiöiden lakisääteisten velvollisuuksien hoitamisen vuoksi, eikä tietoja tällöin voida poistaa.

Rekisteröidyllä on oikeus myös pyytää virheellisen tiedon korjaamista, jolloin Aro Yhtiöt päättää tiedon korjaamisesta. Havaittu virheellinen tieto voidaan korjata, kun Aro Yhtiöt on saanut oikean tiedon rekisteröidyltä tai muusta luotettavasta lähteestä. Käyttäjakohtaisen käyttäjätunnuksen salassapidosta sekä sillä tapahtuneesta käytöstä vastaa rekisteröity.

## 10. OIKEUS VASTUSTAA KÄSITTELYÄ ERITYISEEN HENKILÖKOHTAISEEN SYYHYN LIITTYEN

Rekisteröidyllä on oikeus vastustaa tai rajoittaa omien henkilötietojensa käsittelyä tietosuojalainsäädännön rajoissa. Vastustettaessa henkilötietojen käsittelyä rekisteröidyn tulee kirjallisesti eritellä ne perusteet, joiden nojalla vastustaa käsittelyä, tämän rekisteriselosteen rekisterinpitäjän yhteyshenkilölle (sivu 1). Aro Yhtiöt voi kieltäytyä toteuttamasta vastustamista koskevaa pyyntöäsi laissa säädetyn perustein.

## 11. HENKILÖN OIKEUS SIIRTÄÄ TIEDOT JÄRJESTELMÄSTÄ TOISEEN

Rekisteröidyllä on oikeus saada itseänsä koskevat henkilötiedot, jotka hän on itse toimittanut Aro Yhtiöille ja joita käsitellään suostumuksen tai sopimussuhteen nojalla, koneellisesti luettavassa muodossa siirrettyä suoraan toiselle rekisterinpitäjälle, jos se on teknisesti mahdollista ja turvallista. Henkilötietoja ei koske siirto-oikeus, jos tietojen käsittely perustuu lakiin.

## 12. OIKEUS PERUUTTAÄ ANTAMANSÄ SUOSTUMUS

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumus henkilötietojen käsittelyyn, milloin tahansa, siltä osin kun henkilötietojen käsittely perustuu hänen omaan suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettun käsittelyn lainmukaisuuteen.

## 13. TIETOJEN SÄILYTTÄMINEN

Aro Yhtiöt säilyttää rekisteröidyn henkilötietoja vain niin kauan kuin se on tarpeen sopimussuhteen ja palvelutoimintojen toteuttamiseksi. Säilytysajan määräytymiseen vaikuttavat erityisesti henkilötietojen käyttötarkoitus ja lain säännökset, joiden perusteella Aro Yhtiöillä on velvollisuus säilyttää henkilötietoja tietyn ajan.

Erilaisissa markkinointi- ja asiakastilaisuuksissa ja tapahtumissa otettuja valokuvia voidaan säilyttää arkistointi- ja historiatarkoituksissa kymmenen vuoden ajan valokuvan ottamisesta.

Mahdolliset tietojärjestelmän käytön hallintatiedot säilytetään kuusi kalenterivuotta käyttöoikeuksien poistamisesta lukien.

## 14. OIKEUS TEHDÄ VALITUS VALVONTAVIRANOMAISELLE

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle (Tietosuojavaltuutettu, Ratapihantie 9, PL 800, 00521 Helsinki tai tietosuoja@om.fi), jos Aro Yhtiöt ei rekisterinpitäjänä ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

## 18. YHTEYDENOTOT

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa voit olla yhteydessä rekisterinpitäjän yhteyshenkilöön kirjallisesti joko sähköpostitse tai postitse. Katso yhteystiedot rekisteriselosteen alussa kohdasta "1. Rekisterinpitäjä".