

Silmäaseman asiakas- ja markkinointirekisterin tietosuojaseloste

Tietosuojaseloste päivitetty 15.5.2024

Ketä tämä tietosuojaseloste koskee?

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten Silmäasema käsittelee 1) asiakkaidensa henkilötietoja asiakassuhteen ylläpitämiseksi ja markkinoinnin toteuttamiseksi sekä 2) potentiaalisten asiakkaidensa henkilötietoja markkinoinnin toteuttamiseksi. Asiakkailla tarkoitetaan kaikkia Silmäasema asiakkaita mukaan lukien verkkokaupan, optiikan sekä silmäterveyden asiakkaita. Potentiaalisilla asiakkailla tarkoitetaan tässä yhteydessä asiakkaita, joilla ei ole ostoja tai ajanvarausta, mutta ovat esimerkiksi tilanneet Silmäaseman uutiskirjeen. Asiakkaista ja potentiaalisista asiakkaista käytetään jäljempänä myös yhteistä nimitystä ”Rekisteröity”.

Yksityisyytesi turvaaminen on meille tärkeä asia. Haluamme varmistaa, että tietojasi suojataan parhaalla mahdollisella tavalla tietosuojalainsäädäntöä sekä henkilötietojen käsittelyn parhaita käytänteitä noudattaen. Tältä tietosuojaselosteelta löydät informaatiota siitä, miten käsittelemme henkilötietojasi toiminnassamme.

Rekisterinpitäjä ja yhteystiedot

Rekisterinpitäjä: Silmäasema Optiikka Oy
Silmäasema Sairaala Oy
Silmäasema Julkiset Silmäterveyspalvelut Oy
jäljempänä yhdessä ”Silmäasema”

Postiosoite/ käyntiosoite: Radiokatu 3., 00240 Helsinki
Puhelinnumero: 010 301 6000

Yhteysthenkilö: Aku Mykkänen, aku.mykkanen@silmaasema.fi

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Silmäaseman tietosuojavastaava
Sähköposti: tietosuojavastaava@silmaasema.fi

Mitä henkilötietoja käsittelemme?

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, näkemisen tarpeet, asiakaspalautteet)
- asiakkuuden alkamis- ja päättymisajankohta
- ostohistoria ja maksutiedot, kontaktihistoria (yhteydenotot puhelimitse, asiakaspalveluchatin kautta tai sähköpostitse) ja palveluviestihistoria
- asiakkaan tekemät reklamaatiot
- suoramarkkinointikiellot ja -suostumukset, markkinointihistoria (mitä kampanjoita asiakkaalle on lähetetty jne.)
- Silmäaseman verkkosivujen ja digitaalisten palveluiden käytöstä kertyneet tiedot, kuten IP-osoite, verkkosivujen käyttö- ja selaus- tiedot sekä päätelaitteen tunnistetiedot.

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
- Silmäaseman verkkosivujen ja digitaalisten palveluiden käytöstä kertyneet tiedot, kuten IP-osoite sekä evästeasetusten mukaiset tiedot verkkosivukäyttäytymisestä

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja peruste

Alta löydät tiedot siitä, mihin tarkoituksiin ja millä perusteella käsittelemme henkilötietojasi.

Niissä tilanteissa, joissa perustamme käsittelymme suostumukseesi, sinulla on milloin tahansa oikeus peruuttaa antamasi suostumus. Aiheesta tarkemmin kohdassa ”Mitä oikeuksia sinulla on rekisteröitynä?”.

Käsittelytarkoitus	Käsittelytarkoituksen oikeusperuste
Asiakassuhteen ylläpito (palvelujen tuottaminen ja kehittäminen, asiakkaan tilaamien tuotteiden toimittaminen sekä asiakaspalvelun ja asiakasviestinnän toteuttaminen)	Oikeutettu etu, sopimus
Asiakkaan suostumuksen perusteella tuotteiden ja palvelujen markkinoinnin ja kohdennetun markkinoinnin toteuttaminen	Suostumus (sähköinen suoramarkkinointi)
Asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyyden kartoittaminen, markkina- ja mielipidetutkimusten toteuttaminen	Oikeutettu etu
Tuoterekламаatioiden ja takuovelvoitteiden hoitaminen	Lakisääteinen velvoite
Tuotteiden ja palveluiden maksamisen ja perinnän toteuttaminen	Lakisääteinen velvoite
Asiakassuhteiden tilastointi, suunnittelu ja seuranta	Oikeutettu etu

Asiakaspalveluhenkilöstön koulutus ja asiakaspalvelun laadun kehittäminen, asiakkaiden ja asiakaspalvelukeskuksen välisten puheluiden nauhoittaminen ja verkkosivujen Chat-keskustelujen tallentaminen palvelutapahtuman todentamiseksi ja oikeusturvan varmistamiseksi	Oikeutettu etu
Silmäaseman tieteellinen tutkimus	Yleinen etu, suostumus

Henkilötietojen säilytysaika

Säilytämme henkilötietoja vain niin kauan kuin on tarpeen sen tarkoituksen täyttämiseksi, jota varten tiedot on kerätty, tai sen ajan kuin säilyttäminen on tarpeen lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseksi.

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

Mistä olemme saaneet henkilötiedot?

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:

- Kolmannet osapuolet, joiden palvelua Silmäasema hyödyntää asiakastietojen ajantasaisuuden ylläpitämiseen esim. Väestörekisterikeskus ja Posti
- Kolmannet osapuolet, joilta Silmäasema kerää henkilötietoja suoramarkkinointitarkoituksiin esimerkiksi ostettujen markkinointilistojen perusteella

Kuka vastaanottaa tietoja meidän lisäksemme?

Käytämme tiettyjä kolmannen osapuolen tarjoamia palveluita mahdollistaaksemme toimintamme. Tällöin henkilötietoja päätyy myös näiden palveluntarjoajien käsiteltäväksi. Käyttämämme palveluntarjoajat käsittelevät henkilötietoja vain ohjeistuksemme, sopimusoikeudellisten ja lakisääteisten velvollisuuksien mukaisesti sekä vain tässä tietosuojaselosteessa informoituja tarkoituksia varten. Lisäksi saatamme joutua luovuttamaan tietoja tietyissä tilanteissa ulkopuolisille organisaatioille, esimerkiksi lakisääteisen velvoitteen takia.

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 lukuun seuraavien tehtävien toteuttamiseksi:

- asiakaspalvelu sekä asiakas- ja markkinointiviestintä,
- asiakastietojen ylläpito,
- asiakastilauksen toimittaminen,

- markkinointimateriaalien tuottaminen sekä
- konesalipalvelut.

Silmäasema huolehtii siitä, että sen alihankkijat käsittelevät Rekisteröidyn henkilötietoja ainoastaan Silmäaseman ohjeiden mukaisesti.

Siirrämmekö henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle?

Silmäasema voi siirtää henkilötietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle lainsäädännön sallimissa rajoissa. Näissä tapauksissa siirto tapahtuu käyttäen tietosuojasetuksen mukaista voimassa olevaa siirtooperustetta.

Esimerkiksi Silmäaseman verkkosivuilla käytössä olevien evästeiden tallentamat tiedot saattavat tallentua näiden toimijoiden palvelimille, jotka voivat sijaita EU/ETA-alueen ulkopuolella.

Miten henkilötiedot on suojattu?

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 teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä. Silmäaseman ylin johto päättää henkilötietojen käsittelyn ja suojauksen periaatteista.

Automaattinen päätöksenteko ja profilointi

Silmäasema ei käytä Rekisteröidyn henkilötietoja tehdäkseen sellaisia automaattisia päätöksiä, kuten profilointia, jolla on Rekisteröityä koskevia oikeusvaikutuksia tai jotka muuten vaikuttavat Rekisteröityyn merkittäväällä tavalla.

Mitä oikeuksia rekisteröidyllä on?

Rekisteröidyllä on useita henkilötietojesi käsittelyyn liittyviä oikeuksia, joista voit lukea alta tarkemmin. Huomioi kuitenkin, että kaikki oikeudet eivät ole kaikissa tilanteissa käytettävissä. Käytettävissä olevat oikeudet riippuvat muun muassa käsittelyn oikeusperusteesta.

Oikeuksien käyttäminen on yleensä aina ilmaista. Jos kuitenkin teet pyyntöjä jatkuvasti tai pyyntöäsi voidaan muuten pitää perusteettomina tai kohtuuttomina, saatamme kieltäytyä pyynnön toteuttamisesta tai periä sinulta kohtuullisen käsittelymaksun. Tällaisessa tilanteessa ilmoitamme maksullisuudesta sinulle kuitenkin aina etukäteen.

Jos haluat lisätietoja, voit olla meihin yhteydessä tämän selosteen alusta löytyvien yhteystietojen kautta.

Tietopyynnön toteuttaminen

Voit tehdä tietopyynnön koskien omia tietojasi käymällä missä tahansa Silmäaseman toimipisteessä, jossa sinun tulee täyttää henkilökunnan tarjoama tietopyyntölomake.

Voit tehdä tietopyynnön myös sähköisesti osoitteessa:

https://asiointi.coronaria.fi/asiointipalvelu/kysy/Henkilötietoja_koskeva_tietopyyntolomake_asiointi.coronaria.fi

Pyynnön tehdäksesi sinun tulee kirjautua palveluun henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla, jonka jälkeen omien tietojesi kautta pääset täyttämään tietopyyntölomaketta haluamaltasi osalta.

Alta löydät tarkemman kuvauksen siitä, millaisia oikeuksia sinulla on ja miten voit käyttää niitä.

Oikeus saada pääsy henkilötietoihin ja oikeus oikaista tietoja

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä hänen henkilötietojansa käsittelemme, tai saada varmistus siitä, ettemme käsittele henkilötietoja. Mikäli käsittelemämme henkilötiedot ovat Rekisteröidyn mielestä virheellisiä, epätarkkoja tai puutteellisia, hän voi tehdä meille pyynnön tietojen oikaisemiseksi.

Oikeus tietojen poistamiseen

Rekisteröidyllä on tietyissä tapauksissa oikeus saada tietonsa poistetuksi. Poistamme tiedot myös, jos henkilötietojen käsittely on perustunut suostumukseen ja Rekisteröity peruuttaa suostumuksensa tai jos hän vastustaa henkilötietojensa käsittelyä ja käsittelylle ei ole muuta perustetta.

Oikeus rajoittaa tietojen käsittelyä

Rekisteröidyllä on tietyissä tilanteissa oikeus vaatia käsittelyn väliaikaista rajoittamista. Väliaikainen rajoittaminen tarkoittaa, että säilytämme tiedot, muttemme poista tai muulla tavoin käsittele niitä. Jos rekisteröity esimerkiksi tarvitsee käsittelemiämme tietoja oikeudellisen vaateen laatimiseksi, hän voi vaatia meitä rajoittamaan tietojen käsittelyä.

Oikeus vastustaa tietojen käsittelyä

Tietyissä tilanteissa Rekisteröidyllä on myös oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä kokonaan. Rekisteröity esimerkiksi milloin tahansa vastustaa tietojensa käsittelyä tekemäämme suoramarkkinointia varten, jolloin emme enää voi käsitellä tietoja tähän tarkoitukseen. Rekisteröity voi lisäksi vastustaa erityiseen tilanteeseen liittyvällä perusteella milloin tahansa kaikkea sellaista henkilötietojen käsittelyä, jonka perustamme oikeutettuun etuumme.

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 kieltoja; Rekisteröity voi esimerkiksi kieltää sähköpostitse lähetettävät markkinointiviestit, mutta sallia kirjeitse lähetettävät markkinointiviestit. Rekisteröity voi myös kieltää pelkän suoramarkkinointitarkoituksiin toteutettavan profiloinnin.

Oikeus siirtää henkilötiedot järjestelmästä toiseen

Rekisteröity voi pyytää henkilötietojen siirtoa, jolloin toimitamme hänelle henkilötiedot koneluettavassa muodossa, jotta hän voi säilyttää niitä itse tai siirtää ne toiselle rekisterinpitäjälle (esim. toiselle palveluntarjoajalle). Mikäli se on teknisesti mahdollista, siirrämme tiedot myös suoraan toiselle rekisterinpitäjälle Rekisteröidyn pyynnöstä. Siirto-oikeus koskee vain tilanteita, joissa käsittelemme henkilötietoja suostumukseen tai sopimukseen perustuen ja koskee vain sellaisia tietoja, joita Rekisteröity on itse meille toimittanut.

Oikeus peruuttaa suostumus

Mikäli rekisteröity peruuttaa suostumuksen, lopetamme henkilötietojen käsittelyn siltä osin, kun se on perustunut suostumukseen. Eriyistilanteissa esimerkiksi laki saattaa kuitenkin velvoittaa meitä edelleen säilyttämään joitain henkilötietoja, vaikka ne olisi alun perin kerätty suostumuksen perusteella. Suostumuksen peruminen ei vaikuta sen henkilötietojen käsittelyn laillisuuteen, jota olemme tehneet ennen suostumuksesi perumista.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle henkilötietojensa käsittelystä. Suomen valvontaviranomaisena toimii Tietosuojavaltuutetun toimisto: www.tietosuoja.fi.

Yhteydenotot

Kaikki kysymykset tästä tietosuojaselosteesta ja muut yhteydenotot voi osoittaa sähköpostitse osoitteeseen tietosuojavastaava@silmaasema.fi.

Rekisteröity voi myös ottaa Silmäaseman asiakaspalveluun yhteyttä verkkosivuilla <https://www.silmaasema.fi/asiakaspalvelu.html> olevan ohjeistuksen mukaisesti tai henkilökohtaisesti missä tahansa Silmäaseman Suomessa sijaitsevassa toimipisteessä. Mikäli Rekisteröity haluaa peruuttaa suostumuksensa sähköiseen suoramarkkinointiin, onnistuu se myös klikkaamalla kunkin sähköisen suoramarkkinointiviestin sisältämää peruutuslinkkiä.

Muutokset 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 15.5.2024.