

ASIAKASREKISTERIN TIETOSUOJASELOSTE

1. Rekisterinpitäjä

Kassiopeia Finland Oy (kaikkien Kassiopeia Finland -konserniin kuuluvien yhtiöiden puolesta, jäljempänä "Kassiopeia")

Sinikalliontie 14 B, 02630 Espoo

2. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Lakimies Katri Mustonen

Sinikalliontie 14 B, 02630 Espoo

Puh. 0409220470

tietosuoja@kassiopeia.fi

3. Rekisterin nimi

Kassiopeian asiakasrekisteri (jäljempänä "rekisteri").

4. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen käsittely perustuu Kassiopeian tai asiakkaan oikeutettuun etuun, Kassiopeian ja asiakkaan väliseen sopimukseen, asiakkaan antamaan suostumukseen tai lakisääteisen velvoitteen noudattamiseen.

Kassiopeian oikeutettu etu liittyy Kassiopeian ja asiakkaan väliseen asiakkuussuhteeseen tai Kassiopeian liiketoiminnallisiin intresseihin, kuten asiakastyytyväisyyden mittaamiseen, palveluiden laadunvalvontaan ja palveluiden kehittämiseen. Kassiopeian oikeutettu etu voi liittyä myös riskien kartoitukseen ja hallintaan sekä oikeuksien ja omaisuuden suojaamiseen.

Sopimuksen perusteella käsitellään henkilötietoja, joita asiakas antaa huone-, pöytä- tai kokousvarausta tehdessään tai palvelujen laskutusta varten.

Henkilötietoja käsitellään sähköiseen suoramarkkinointiin, mikäli asiakas on antanut suostumuksen henkilötietojensa käsittelyyn. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa antamansa suostumus.

5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset

Kassiopeia käsittelee asiakkaiden henkilötietoja siltä osin kuin se on välttämätöntä hotelli-, kokous- ja ravintolapalveluiden tarjoamisessa.

Kassiopeia käyttää asiakkaan henkilötietoja muun muassa seuraaviin tarkoituksiin:

- asiakassuhteen hoitamiseen ja hallintaan
- varausten hoitamiseen
- tapahtumajärjestelyihin
- kokoustilojen varaamiseen
- asiakaspalveluun
- asiakasviestintään
- tiedottamiseen ja markkinointiviestintään
- palvelujen kehittämiseen, tuottamiseen, toimittamiseen ja tarjoamiseen
- maksamiseen, laskutukseen sekä maksujen valvontaan ja perintään
- liiketoiminnan ja siihen liittyvän asiakaspalvelun kehittämiseen
- asiakkaiden ruokailuun liittyvien pöytävarausten tekemiseen
- ruoan valmistukseen ja tarjoiluun (koskee erityisruokavaliotietoja)
- tilastollisiin tarkoituksiin
- Kassiopeia Finland -konserniin kuuluvien yhtiöiden palveluiden ja tuotteiden mainontaan, markkinointiin ja markkinatutkimuksiin sekä suoramarkkinointiin, mikäli siihen on saatu asiakkaalta suostumus.

6. Käsiteltävät henkilötiedot

Rekisteri voi sisältää asiakkaista seuraavia tietoja:

Asiakkaan etu- ja sukunimi, syntymäaika, henkilötunnus, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, työpaikka, työtehtävä ja/tai yhteisön tiedot, sukupuoli, kansalaisuus, kieli, asiakkaan kanssa yöpyneiden aikuisten ja lasten lukumäärä, laskutustiedot, varustiedot, asiakaspalautetiedot, varauksia koskevat tiedot, tieto siitä, jos asiakas on kieltänyt käyttämästä tietoja suoramarkkinointiin, tieto siitä, jos asiakas on antanut suostumuksen sähköiseen suoramarkkinointiin, tiedot palvelujen käytöstä ja ostoista, asiakaspalvelu- ja reklamointitiedot, asiakkaan toiveisiin ja valintoihin liittyvät tiedot (esim. huoneen tasoon liittyvät tiedot), mahdolliset erityisruokavaliotiedot, maksutapa- ja maksukäyttäytymistiedot ja muut mahdolliset asiakkaan antamat tai asiakkaan suostumuksella kerättävät tiedot.

Järjestelmiin voi tallentua Kassiopeian verkkosivuilla vierailneiden IP-osoitteita sekä evästeiden kautta saatuja tietoja internetin käytöstä.

Lisäksi Kassiopeia voi kerätä kameravalvontatietoja turvallisuuden ja oikeusturvan varmistamiseksi Kassiopeian toimitiloissa, kiinteistöissä sekä niiden pihapiireissä kuten sisäänkäyntien läheisyydessä, jätehuoltopisteissä ja autohalleissa. Kameravalvontatietoja käytetään rikos- ja vahinkotapahtumien selvittelyyn sekä tarvittaessa tiloissa liikkuneiden henkilöiden tunnistamiseen.

7. Mistä henkilötiedot saadaan

Kassiopeia saa asiakkaan henkilötiedot pääsääntöisesti suoraan asiakkaalta sähköisten internetlomakkeiden ja tulostettavien paperilomakkeiden kautta sekä puhelimitse ja sähköpostitse. Tietoja kerätään, kun asiakas tekee huone-, pöytä- tai kokouspalveluvarauksen. Tietoja saadaan myös asiakkaille järjestettävistä tilaisuuksista. Asiakaspalvelutilanteissa puhelut voidaan nauhoittaa ja muu viestintä, kuten esimerkiksi sähköpostiviestit, tallentaa. Henkilötietoja voidaan kerätä ja päivittää myös Kassiopeia Finland -konserniin kuuluvien yhtiöiden tuotteiden ja palveluiden jakelijoiden rekistereistä, Väestörekisterikeskuksesta tai muusta osoite-, päivitys- ja muuta vastaavaa palvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekisteristä. Kassiopeia voi saada asiakkaan henkilötietoja myös ulkopuoliselta varauspalveluja tarjoavalta toimijalta.

8. Henkilötietojen luovuttaminen ja siirtäminen

Kassiopeia ei julkaise keräämiään henkilötietoja ja noudattaa salassapitovelvollisuutta henkilötietojen suhteen, ellei lainsäädäntö tai oikeudellisen vaateen laatiminen, esittäminen tai puolustaminen muuta edellytä.

Tietoja ei siirretä Kassiopeian ulkopuolelle lukuun ottamatta sellaisia sopimuskumppaneita, jotka hoitavat Kassiopeian puolesta jotain tiettyä tehtävää, kuten esimerkiksi asiakkuuden tai palvelun hoitoa. Kassiopeian sopimuskumppaneita sitoo salassapitovelvollisuus ja tietojenkäsittelysopimus. Kassiopeia voi luovuttaa asiakkaiden henkilötietoja sellaisille tahoille, joilla lainsäädännön mukaan on oikeus tietojen saantiin. Tietoja luovutetaan vain välttämättömin tai laissa määrätyiltä osin. Tällaisia luovutuksia ovat esimerkiksi maksukorttitietojen luovuttaminen maksusuoritusten saajille.

Tietoja ei siirretä tai luovuteta EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle eikä kansainvälisille järjestöille.

9. Henkilötietojen säilytysajat

Rekisterissä olevia asiakkaan henkilötietoja käsitellään asiakassuhteen keston ajan. Kassiopeia katsoo asiakassuhteen päättyneeksi, jos asiakas ei ole käyttänyt Kassiopeian palveluita kymmeneen vuoteen. Aika lasketaan sen kalenterivuoden päättymisestä, jolloin asiakas on viimeksi käyttänyt Kassiopeian palveluita. Henkilötiedot poistetaan asiakkuuden päätyttyä, ellei tietojen säilyttämiseen ole olemassa muuta perustetta.

Asiakkuuden päättymisen jälkeen tietoja voidaan säilyttää ja käsitellä, jos se on reklamaatioasioiden käsittelyn kannalta tarpeen. Asiakasrekisterissä olevien tietojen säilytysajassa noudatetaan myös lain edellyttämiä säilytysaikoja, kuten kirjanpitolakia. Kirjanpitolain vaatimia tietoja säilytetään niin kauan kuin kirjanpitolaki edellyttää.

Kun tietoja käsitellään Kassiopeian ja asiakkaan välisen sopimuksen nojalla, tietoja säilytetään niin kauan kuin niitä tarvitaan sopimuksen täytäntöön panemiseen. Sopimuksen tultua suoritetuksi, tietoja

säilytetään niin kauan kuin asiakkuussuhde on olemassa tai käsittelyyn on olemassa muu peruste (esim. reklamaatiotapaukset tai kirjanpitolaki).

Mahdolliset tietojärjestelmän käytön hallintatiedot säilytetään kuusi kalenterivuotta käyttöoikeuksien poistamisesta lukien.

Evästeiden avulla kerättyjä tietoja säilytetään evästeen luonteesta riippuen enintään kolme vuotta.

10. Rekisterin suojauksen periaatteet

Kassiopeia noudattaa asiakkaiden henkilötietojen suojauksessa lainsäädännön ja viranomaisten määräyksiä sekä Kassiopeian tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa. Henkilötietoja pääsevät käsittelemään vain siihen tehtävänsä puolesta oikeutetut henkilöt.

Kassiopeia säilyttää manuaalisen aineiston luotettavasti lukitussa ja valvotussa tilassa. Digitaalisen aineiston tietoihin on pääsy vain Kassiopeian nimeämällä henkilöllä, jolle annetaan henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Rekisterien käyttöoikeudet määritellään tehtäväkohtaisesti. Käyttöoikeuksien määrittelyssä noudatetaan Kassiopeian sisäisiä prosesseja. Tietojen säilytykseen käytettävät tietokannat ja tietoverkot on suojattu organisatorisin ja teknisin toimenpitein. Rekisterin valvonta ja suojaus noudattaa EU-alueella sovellettavia määräyksiä.

11. Asiakkaan oikeudet

Asiakkaan oikeus päästä omiin tietoihinsa

Asiakkaalla on oikeus saada tietää, käsitteleeke Kassiopeia hänen henkilötietojaan ja jos käsittelee, on asiakkaalla oikeus tarkastaa, mitä henkilötietoja Kassiopeia on tallentanut hänestä. Kassiopeia voi pyytää asiakasta täsmentämään riittävällä tavalla, mitä henkilötietoja tai käsittelytoimia asiakkaan pyyntö koskee. Asiakkaan oikeutta saada henkilötiedot voidaan tietosuoja-asetuksen nojalla rajoittaa tai siitä voidaan kieltäytyä, jos henkilötietojen antaminen vaikuttaisi haitallisesti muiden oikeuksiin tai vapauksiin. Tällaisia suojattavia oikeuksia ovat muun muassa Kassiopeian liikesalaisuudet ja toisen henkilön henkilötiedot. Asiakkaan oikeutta saatetaan rajoittaa myös kansallisessa lainsäädännössä.

Tarkastusoikeus toteutetaan viipymättä, kuitenkin viimeistään kolmen kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä. Jos asiakkaan tarkastuspyyntö on ilmeisen perusteeton tai kohtuuton, erityisesti jos asiakas esittää tarkastuspyyntöjä toistuvasti tai pyytää useampia jäljennöksiä, Kassiopeia voi periä pyynnön toteuttamisesta hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan maksun tai kieltäytyä toteuttamasta pyyntöä.

Oikeus tietojen oikaisemiseen

Asiakkaalla on oikeus vaatia, että Kassiopeia oikaisee ilman aiheetonta viivytystä asiakasta koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Havaittu virheellinen henkilötieto voidaan korjata, kun Kassiopeia saa oikean henkilötiedon asiakkaalta tai muusta luotettavasta lähteestä. Saatuaan tiedon virheestä tai

virheen itse havaittuaan, asiakkaan on ilman aiheetonta viivytystä oma-aloitteisesti oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, rekisterin tarkoituksen vastainen, virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto. Asiakas on vastuussa mahdollisen käyttäjäkohtaisen käyttäjätunnuksen salassapidosta sekä sillä tapahtuneesta käytöstä.

Oikeus tietojen poistamiseen (oikeus tulla unohdetuksi)

Kassiopeian on asiakkaan pyynnöstä poistettava asiakasta koskevat henkilötiedot ilman aiheetonta viivytystä, jos jokin seuraavista edellytyksistä täyttyy:

- Henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsitellään.
- Asiakas vastustaa henkilötietojensa käsittelyä eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä.
- Asiakas vastustaa henkilötietojensa käsittelyä suoramarkkinointia varten (käsittely on mahdollista kuitenkin muihin tarkoituksiin).
- Henkilötietoja käsitellään lainvastaisesti.

Vaikka jokin edellytyksistä täytyisi, ei henkilötietoja tarvitse poistaa, jos käsittely on tarpeen EU-oikeuteen tai kansalliseen lainsäädäntöön perustuvan käsittelyä edellyttävän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi tai oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi.

Oikeus vastustaa tietojensa käsittelyä

Asiakkaalla on oikeus vastustaa tietojensa käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella, kun henkilötietoja käsitellään oikeutetun edun perusteella.

Asiakkaalla ei ole oikeutta vastustaa henkilötietojensa käsittelyä, kun käsittely perustuu Kassiopeian ja asiakkaan väliseen sopimukseen.

Jos asiakas on vastustanut tietojensa käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella, asiakkaan tulee yksilöidä erityinen tilanne, johon perustuen hän vastustaa oikeutetun edun perusteella tapahtuvaa käsittelyä. Kassiopeialla on oikeus jatkaa tietojen käsittelyä vastustuksesta huolimatta, jos käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää asiakkaan edut, oikeudet ja vapaudet, tai jos se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi.

Asiakkaalla on oikeus milloin tahansa vastustaa häntä koskevien henkilötietojen käyttöä suoramarkkinoinnissa. Jos asiakas vastustaa henkilötietojen käyttöä suoramarkkinoinnissa, henkilötietoja ei saa enää käsitellä kyseiseen tarkoitukseen.

Oikeus pyytää käsittelyn rajoittamista

Kassiopeian on asiakkaan pyynnöstä rajoitettava henkilötietojen aktiivista käsittelyä seuraavissa tilanteissa:

- Asiakas kiistää henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä on rajoitettava siksi aikaa, kunnes Kassiopeia voi varmistaa tietojen paikkansapitävyyden.
- Käsittely on lainvastaista ja asiakas vaatii henkilötietojen poistamisen sijaan tietojen käsittelyn rajoittamista.
- Kassiopeia ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta asiakas tarvitsee niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi.
- Asiakas on vastustanut henkilötietojen käsittelyä, ja sen arviointi, syrjäyttävätkö Kassiopeian oikeudetut perusteet asiakkaan perusteet, on kesken.

Käsittelyn rajoituksen kestäessä henkilötietoja saa lähtökohtaisesti vain säilyttää. Henkilötietoja saa käsitellä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi, toisen henkilön oikeuksien suojaamiseksi tai tärkeää yleistä etua koskevista syistä.

Oikeus siirtää henkilötiedot järjestelmästä toiseen

Siltä osin, kun asiakas on itse toimittanut Kassiopeialle henkilötietoja, joita käsitellään automaattisen tietojenkäsittelyn avulla sekä Kassiopeian ja asiakkaan välisen sopimuksen nojalla, asiakkaalla on oikeus saada tällaiset henkilötiedot itselleen pääsääntöisesti koneluettavassa muodossa sekä siirrettyä henkilötiedot suoraan Kassiopeilta toiselle rekisterinpitäjälle, jos se on teknisesti mahdollista.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Asiakkaalla on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli asiakas katsoo, että Kassiopeia ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä. Tietosuojavaltuutetun toimiston puhelinnumero on 029 5666 700 ja osoite Ratapihantie 9, 00520 Helsinki.

12. Asiakkaan oikeuksien käyttämiseen liittyvät pyynnöt

Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa asiakas voi olla yhteydessä kohdassa 2 mainittuun Kassiopeian yhteyshenkilöön.

Tarkastusoikeutta koskeva pyyntö tai muu asiakkaan oikeuksien toteuttamista koskeva pyyntö tulee tehdä kirjallisesti joko sähköpostitse osoitteeseen tietosuoja@kassiopeia.fi tai postitse osoitteeseen Kassiopeia Finland Oy/Tietosuoja, Sinikalliontie 14 B, 02630 Espoo. Pyyntö voi esittää myös henkilökohtaisesti Kassiopeian toimipisteissä. Valmis pohja tarkastuspyynnölle löytyy Kassiopeian ja GoLevin verkkosivuilta sekä kaikista Kassiopeian toimipisteistä.

The logo for KASSIOPEIA features the word "KASSIOPEIA" in a white, sans-serif font. Above the text, five white stars are arranged in a slight arc, mimicking the constellation Cassiopeia. The background of the top section is a dark, starry night sky with a purple and blue nebula-like glow.

KASSIOPEIA

Sen varmistamiseksi, että asiakkaan henkilötietoja ei luovuteta muulle kuin asiakkaalle itselleen, voi Kassiopeia pyytää pyynnön tekijää todistamaan henkilöllisyytensä virallisella henkilöllisyystodistuksella tai muulla luotettavalla tavalla.