

## Pohjois-Karjalan Sähkö Oy:n asiakkaita ja palveluita koskeva tietosuojaseloste

### 1. Rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjä: Pohjois-Karjalan Sähkö Oy  
Y-tunnus: 0214732-1  
Postiosoite: PL 141, 80101 Joensuu  
Käyntiosoite: Rantakatu 29, 80100 Joensuu  
Sähköpostiosoite: [tietosuojaryhma@pks.fi](mailto:tietosuojaryhma@pks.fi)

### 2. Henkilötietojen käsittelyn kohde

Tässä tietosuojaselosteessa kerrotaan, miten Pohjois-Karjalan Sähkö Oy (jäljempänä "PKS" ja sen tytäryhtiöt) käsittelevät henkilötietojasi.

Tätä tietosuojaselostetta sovelletaan, kun käytät tuotteitamme tai palvelujamme tai olet muutoin vuorovaikutuksessa kanssamme. Tämä tietosuojaseloste koskee myös yritysasiakkaita ja yhteisöryhmiä.

Saatamme antaa lisätietoja tuote- tai palvelukohtaisissa ehdoissa, tietosuojaselosteissa tai muissa ilmoituksissa, joihin voit tutustua käyttäessäsi palvelujamme tai tuotteitamme.

### 3. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja oikeusperusteet

Käsitlemme henkilötietojasi ennalta määriteltuihin tarkoituksiin, jotka perustuvat väliseemme sopimussuhteeseen, antamaasi suostumukseen, lakisääteisten velvoitteiden noudattamiseen tai oikeutettuihin etuihimme. Käsitlemme henkilötietojasi seuraaviin tarkoituksiin:

| Käyttötarkoitus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Oikeusperuste                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <p><b>Palveluiden toimittaminen</b></p> <p>Keräämme ja käsitlemme henkilötietojasi tarjousten toimittamista ja sopimusten käsittelyä varten sekä tuotteiden ja palvelujen toimittamista varten. Käsitlemme maksuihin liittyviä tietoja osana palvelujen toimitamista.</p> <p>Palvelun yhteydessä käsiteltävät tiedot vaihtelevat tuotteen tai palvelun mukaan. Esimerkiksi verkkopalveluissa käyttäjän on usein tunnistauduttava ja sovellusten käyttöönotto edellyttää kirjautumista. Sähkösovimusten osalta puolestaan mittaamme esimerkiksi käyttöpaikan kulutusta.</p> <p>Tyypillisesti kehittämiemme sovellusten käyttö edellyttää voimassa olevaa sopimussuhdetta, mutta tiettyjä sovellusten osia on mahdollista käyttää myös ilman sopimussuhdetta. Esimerkkejä tällaisista palveluista ovat urakkakartta ja sähköverkon vikailmoitusten tekeminen. Näissä tilanteissa henkilötietojen käsittelyperusteena on oikeutettu etumme.</p> | <p><b>Sopimus ja oikeutettu etu</b></p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Maksuehtojen määrittäminen</b><br><br>Henkilötietoja käsitellään tiettyjen sopimustyyppien kohdalla henkilö- ja yritysasiakkaan maksukyvyn arvioimiseksi, jotta voimme määrittää asianmukaiset maksuehdot. Joissakin tilanteissa tämä voi tarkoittaa ennakkomaksun pyytämistä ennen sopimuksen tekemistä tai palvelun toimittamista. Tavoitteena on varmistaa, että sopimus toteutuu molempien osapuolten kannalta luotettavasti ja vastuullisesti.                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Sopimus ja oikeutettu etu</b>   |
| <b>Asiakaspalvelu</b><br><br>Käsitlemme henkilötietojasi, kun otat yhteyttä asiakaspalveluumme esimerkiksi sähköpostitse, puhelimitse tai muiden viestintäkanavien kautta. Yhteydenoton yhteydessä kerättyjä tietoja käytetään asiakaspalvelun tarjoamiseen, yhteydenottojen hallintaan sekä mahdollisesti erilaisten sopimusvaihtoehtojen tarjoamiseen asiakkuuteesi liittyen. Tallennamme puhelut palvelun laadun varmistamiseksi ja henkilöstön kouluttamiseksi.                                                                                                                                                                                                                            | <b>Oikeutettu etu</b>              |
| <b>Asiakasviestintä</b><br><br>Lähetämme sopimusasiakkaillemme asiakkuuteen liittyvää viestintää ilman erillistä suostumusta. Tämä viestintä voi sisältää tietoa tuotteistamme ja palveluistamme, ajankohtaisia tarjouksia sekä muuta asiakkuuteen liittyvää sisältöä. Viestinnän oikeusperusteena on oikeutettu etumme ylläpitää asiakassuhdetta ja tarjota ajankohtaista tietoa. Lähetämme asiakasviestintää sekä kuluttaja- että yritysasiakkaillemme.<br><br>Lisäksi voit halutessasi tilata erilaisia ilmoituksia, muistutuksia ja raportteja digitaalisten palveluidemme kautta. Näiden viestien osalta käsittelyperusteena on antamasi suostumus, jonka voit peruuttaa milloin tahansa. | <b>Oikeutettu etu ja suostumus</b> |

**Markkinointi ja myynti**

Jos olet antanut suostumuksesi, voimme lähettää sinulle uutiskirjeitä, ilmoituksia tai muuta markkinointiviestintää. Tämä markkinointi voi sisältää tietoa tuotteista ja palveluista tai kumppaniemme tuotteista ja palveluista. Voimme kerätä suostumuksia markkinointiin myös kumppaniemme puolesta.

Vaikka et olisi vielä asiakkaamme, saatamme olla sinuun yhteyttä markkinointitarkoituksessa. Pyydämme lain niin edellyttäessä suostumuksesi yhteydenottoon, mutta yhteydenottomme ja markkinointiviestimme voivat perustua myös oikeutettuun etuumme.

Käytämme oman myyntiorganisaation lisäksi kumppaneita, jotka voivat olla yhteydessä sinuun omien asiakaslistauksien pohjalta ja myydä sinulle palveluitamme ja tuotteitamme.

Mainostamme tuotteitamme ja palvelujamme omalla tai kumppaniemme verkkosivustollilla. Käytämme sivustollamme evästeitä ja vastaavia tekniikoita, joiden avulla voimme kohdistaa sinulle mainontaa, kun vierailet eri sivustoilla. Käytämme mainonnassa kolmansia osapuolia, jotka kohdentavat mainontaamme meille tärkeille kohderyhmille.

Käsitlemme markkinointiviestinnässä ja mainonnan kohdentamisessa tietoja, jotka on kerätty asiakassuhteen aikana. Lisäksi käsitlemme verkkokäyttäytymistietoja ja niistä johdettuja tietoja, kuten mielenkiinnon kohteet. Pyrimme tekemään näiden tietojen avulla markkinoinnista entistä kiinnostavampaa ja tehokkaampaa sekä lähettämään sinulle kiinnostavia tarjouksia.

**Oikeutettu etu ja suostumus****Yhteistyökumppanit**

Viestimme sidosryhmillemme esimerkiksi järjestämistämme tapahtumista tai muista ajankohtaisista aiheista.

**Oikeutettu etu****Tuotteiden ja palveluiden kehittäminen**

Kehitämme jatkuvasti palveluitamme ja käsitlemme henkilötietojasi voidaksemme tarjota sinulle parempia palveluita ja tuotteita. Henkilötietojen käsittely tuote- ja palvelukehityksen yhteydessä perustuu oikeutettuun etuun. Tietoja käsitellään esimerkiksi keräämällä palautetta suoraan käyttäjiltä tai muiden markkinointitutkimusten avulla. Analysoimme myös palvelujemme käyttöä ja teemme säännöllistä testausta niiden toiminnan varmistamiseksi.

Palveluissamme tarjoamme sinulle analytiikkatietoja, koostettuja raportteja ja vertailuarvoja esimerkiksi sähkön kulutuksesta tietyllä alueella tai samankaltaisissa kohteissa.

**Oikeutettu etu**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Lakisääteiset velvoitteet</b><br><br>Käsitlemme henkilötietoja lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseksi, joita meille syntyy esimerkiksi kirjanpitoon ja verotukseen liittyvän lain-säädännön johdosta.                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Lakisääteinen velvoite</b> |
| <b>Lakiin perustuvien oikeuksien puolustaminen</b><br><br>Käsitlemme henkilötietoja omien oikeuksiemme sekä asiakkaidemme oikeuksien puolustamiseen ja turvaamiseen, kun henkilötietoja käsitellään esimerkiksi lakiin perustuvien vaateiden tai saatavan perintään.                                                                                                                                                                                         | <b>Lakisääteinen velvoite</b> |
| <b>Palvelujen ja asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen</b><br><br>Käsitlemme henkilötietojasi myös esimerkiksi teknisten virheiden havaitsemiseksi ja vikojen korjaamiseksi. Henkilötietoja käsitellään myös tietojärjestelmien ja palveluidemme turvallisuuden varmistamiseksi ja toimivuuden testaamiseksi, sekä oikeudellisten velvoitteidemme, kuten kuluttaja- ja tietosuojasäädösten, noudattamisen osoittamiseen sekä oikeuksiemme puolustamiseen. | <b>Oikeutettu etu</b>         |

#### 4. Käsiteltävät henkilötiedot

Käsitlemme seuraavia rekisterinpitäjän asiakkaaseen tai muuhun rekisteröityyn henkilöön liittyviä tietoja:

- perustiedot rekisteröidystä (kuten nimet, syntymäaika, henkilötunnus, asiakasnumero tai muu yksilöivä tunniste)
- yritysten yhteyshenkilöitä koskevat tiedot (kuten tiedot työnantajasta, rekisteröidyn ammatillisesta asemasta ja urakan vastuuhenkilöiden yhteystiedot)
- yhteystiedot (kuten osoitetiedot, puhelinnumero ja sähköpostiosoite)
- maksamiseen ja laskutukseen liittyvät tiedot (kuten laskutusta, maksamista ja perintää koskevat tiedot)
- asiakkuuteen ja sopimukseen liittyvät tiedot (kuten sopimusta sekä voimassaolevia ja päättyneitä palveluja koskevat tiedot ja asiakasviestintä sekä asiakaskontaktit)
- yhteydenottoihin liittyvät tiedot, kuten viestit ja puhelutallenteet
- palveluihin ja tuotteisiin liittyvät tiedot (kuten tilaus-, voimassaolo-, muutos- ja päättymistiedot sekä energian kulutusta ja tuotantoa koskevat tiedot)
- käyttöpaikkaa koskevat tiedot
- markkinointiluvat ja -kiellot
- sähköisten palvelujen ja sovellusten käyttöä koskevat tiedot, kuten IP-osoite, ilmoituksen tiedot, käyttäjätunnus, salasana ja palveluun kutsuttujen muiden osapuolien perustiedot sekä käyttöoikeudet
- vastaanotamme automaattisesti teknisiä tietoja, kuten IP-osoitteesi, aikaleimat ja laitetietosi, kun käytät verkkopalvelujamme
- luottotiedot, kun tulet uudeksi asiakkaaksemme.

Joidenkin yllä kuvattujen tietojen (kuten rekisteröityä koskevat perustiedot ja laskutukseen liittyvät tiedot) antaminen on edellytys rekisterinpitäjän tarjoamien palveluiden toimittamiselle. Lakisääteiset velvoitteet myös edellyttävät rekisterinpitäjää keräämään rekisteröidystä joitain tietoja (kuten energian kulutusta ja tuotantoa koskevat tiedot). Näiden tietojen antamatta jättäminen tai

keräämisen estäminen voivat estää tai hankaloittaa rekisterinpitäjän palveluiden tarjoamista. Rekisteröidyllä on jäljempänä kuvatulla tavalla kuitenkin oikeus kieltää tiettyjen tietojen kerääminen ja käsittely.

## 5. Mistä lähteistä keräämme henkilötietojasi

- Asiakkuuksia koskevat tiedot saadaan lähtökohtaisesti rekisteröidyltä itseltään hänen tullessa asiakkaaksi tai rekisteröidyn käyttäessä PKS:n palveluja.
- Saamme henkilötietojasi myös sähkömarkkinoilla toimivilta energiayhtiöiltä soveltuvaan lakiin tai viranomais määräyksiin perustuvan tiedonvaihdon perusteella.
- Henkilötietoja voidaan kerätä ja päivittää myös viranomaisilta ja muilta kolmansilta osapuolilta soveltuvan lainsäädännön sallimissa rajoissa tässä tietosuojaselosteessa kuvattuja tarkoituksia varten. Tietoja päivitetään myös sähköön vähittäismarkkinoiden tiedonvaihtojärjestelmästä, datahubista.

## 6. Automaattinen päätöksenteko ja profilointi

Emme tee automaattista päätöksentekoa. Vaikka järjestelmät auttavat meitä käsittelemään tietojasi, ne eivät tee lopullisia päätöksiä. Ihminen on aina mukana arvioimassa lopputulosta. Profiloinnin avulla luokittelemme asiakkaita esimerkiksi sähkönkulutuksen perusteella. Tämän avulla voimme ennustaa kulutusta ja kehittää palveluitamme niin, että ne vastaavat paremmin eri asiakkaiden tarpeita.

Profilointia käytetään esimerkiksi:

- Asiakkaiden ryhmittelyyn maksutapojen ja -ehtojen osalta, jotta voimme soveltaa yhdenmukaisia ja oikeudenmukaisia käytäntöjä.
- Kun ennustamme, kuinka paljon sähköä eri asiakasryhmät saattavat käyttää tulevaisuudessa

## 7. Jaammeko henkilötietojasi kolmansien osapuolien kanssa

- Henkilötietoja voidaan siirtää rekisterinpitäjän konserniyhtiöille, viranomaisille ja sähkömarkkinoiden osapuolille sähkömarkkina- ja muun lainsäädännön sallimissa ja edellyttämässä rajoissa.
- Käytämme joidenkin palvelujemme toimittamiseen alihankkijoita ja heillä on pääsy tietoihisi niissä tilanteissa, kun he käsittelevät henkilötietojasi puolestamme. Varmistamme asianmukaisilla sopimusjärjestelyillä, että henkilötietoja käsitellään tämän selosteen mukaisesti. Alihankkijoita ovat esimerkiksi asiakaspalvelu, puhelinmarkkinointi-, myynti- ja markkinointikumppanit, maksu- ja laskutuskumppanit sekä IT-ohjelmistojen ja -palvelujen toimittajat.
- Käytämme markkinoinnissa kumppaneita, joille jaamme tietojasi suostumuksesi perusteella. Kumppaneiden avulla pyrimme mukauttamaan selailukokemustasi näyttämällä juuri sinua kiinnostavaa sisältöä.
- Mikäli olet ostanut tuotteemme tai palvelumme kumppaniltamme, voimme vaihtaa tietoja sinusta hallitaksemme sopimussuhdetta ja tilaustasi.
- Energiateollisuuden julkaisemien sähkömarkkinoiden tiedonvaihdon sääntöjen perusteella.
- Yhteistyökumppanit, kuten perintätoimistot ja vakuutusyhtiöt voivat käsitellä tietojasi perintätilanteissa tai korvausasian käsittelyn yhteydessä.
- Lisäksi voimme ilmaista henkilötietojasi kolmansille osapuolille noudattaaksemme oikeuden päätöstä tai oikeudellista velvoitetta, toimeenpannaksemme tai soveltaaksemme käyttöehtojamme, tai suojataksemme asiakkaidemme tai muiden tahojen oikeuksia, omaisuutta tai turvallisuutta. Tämä sisältää tietojen vaihtamisen muiden yhtiöiden tai muiden organisaatioiden kanssa väärinkäytösten estämiseksi ja luottoriskin vähentämiseksi.
- Sulautumisen, yritysosaston tai minkä tahansa omaisuusseriemme osittaisen tai täydellisen myynnin yhteydessä hallussamme olevat asiakkaitamme koskevat henkilötiedot saattavat kuulua osajalle siirrettäviin omaisuusseriin.

## 8. Henkilötietojen siirrot

Osa palveluntarjoajistamme toimivat kansainvälisesti, joten henkilötietoja voidaan joissakin tapauksissa siirtää Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle. Tilanteissa, joissa henkilötietojasi siirretään kolmanteen maahan, henkilötietojen suojauksen taso saattaa laskea siitä tasosta, jonka EU:n yleinen tietosuoja-asetus takaa. Siksi pyrimme toteuttamaan tarvittavat toimenpiteet varmistaaksemme, että henkilötietojasi suojaa vastaa EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen velvoitteita.

Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi sen varmistaminen, että henkilötietojen vastaanottaja on sertifioitunut EU:n ja Yhdysvaltojen väliseen tietosuojakehykseen (EU-US Data Privacy Framework) sekä Euroopan komission hyväksymien ja julkaisemien ns. vakiosopimuslausekkeiden käyttö osana sopimuksia, joita teemme niiden tahojen kanssa, joille siirrämme henkilötietoja kolmansiin maihin. Lisätietoja EU:n ja Yhdysvaltojen välisestä tietosuojakehyksestä saat täältä: <https://www.dataprivacyframework.gov/s/> sekä vakiosopimuslausekkeista täältä: [https://commission.europa.eu/publications/standard-contractual-clauses-international-transfers\\_fi](https://commission.europa.eu/publications/standard-contractual-clauses-international-transfers_fi)

## 9. Henkilötietojen säilytysajat

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus vaihtelee, joten myös henkilötietojasi säilytysajat vaihtelevat. Noudatamme tiukkoja käytäntöjä tietojen säilytyksen suhteen ja teemme parhaamme varmistaaksemme, että poistamme tarpeettomat tiedot säilytysajan päätyttyä.

Säilytysaikamme perustuvat esimerkiksi sähkömarkkinalainsäädäntöön ja sähköön myyntiehtoihin, joiden perusteella säilytysaika on 6-10 vuotta.

Vaikka asiakassuhteesi kanssamme päättyy, saatamme silti käsitellä henkilötietojasi niin kauan kuin meillä on siihen pätevä oikeudellinen peruste.

## 10. Henkilötietojen suojauksen periaatteet

Suojaamme tietosi katoamiselta ja väärinkäytöltä asianmukaisilla organisatorisilla ja teknisillä suojaustoimenpiteillä. Pohjois-Karjalan Sähkö Oy:n tietojärjestelmien palvelimet sijaitsevat palosuoja-tussa ja lukituissa tiloissa. Tilaan on pääsy vain nimetyillä henkilöillä. Järjestelmien käyttö edellyttää asianmukaisia käyttövaltuuksia. Tietojärjestelmistä otetaan varmuuskopioita päivittäin. Tietojen käyttöoikeus on Pohjois-Karjalan Sähkö Oy:n palveluksessa olevilla henkilöillä tai sen valtuuttamilla toimijoilla, jotka tarvitsevat tietoja työtehtävissään. Pohjois-Karjalan Sähkö Oy edellyttää henkilöstöltään ja yhteistyökumppaneiltaan sitoutumista asiakastietojen salassapitoon. Järjestämme henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille koulutusta, joka antaa henkilötietoja käsitteleville henkilöiden valmiuksia tietosuojan ja tietoturvan varmistamiseksi. Tehdessämme sopimuksia kolmansien osapuolien kanssa palvelujen toimittamisesta, varmistamme sopimuksellisesti, että kumppanit sitoutuvat noudattamaan samaa tietosuojan ja tietoturvan tasoa, jota itse noudatamme.

## 11. Oikeutesi rekisteröitynä

Tietosuojalainsäädännön perusteella sinulla on erilaisia oikeuksia henkilötietojen käsittelyyn liittyen.

Voit pyytää meitä toteuttamaan alla mainittua oikeuksiasi esittämällä pyyntösi Pohjois-Karjalan Sähköön tietosuoja-asioista vastaavalle yhteyshenkilölle, jonka tiedot löytyvät kohdasta 1. Voimme pyytää sinulta lisätietoja varmistaaksemme henkilöllisyytesi ja vastataksemme pyyntöösi.

- Sinulla on aina oikeus saada vahvistus siitä, käsittelemmekö henkilötietojasi. Mikäli käsittelemme henkilötietojasi, sinulla on aina oikeus saada pääsy sekä oikeus saada jäljennös näistä tiedoista. Voimme pyytää sinua täsmentämään pyyntösi tarvittaessa, esimerkiksi tietojen toimitamiseen liittyvien yksityiskohtien osalta. Tarkastuspyynnön toteuttamisesta voidaan periä kohtuullinen korvaus, mikäli esität tietopyyntöjä toistuvasti tai pyyntösi on muuten ilmeisen perusteen tai kohtuuton.
- Mikäli koet, että käsittelemämme henkilötiedot ovat virheellisiä, puutteellisia tai vanhentuneita, voit pyytää meitä oikaisemaan tällaiset henkilötiedot.
- Voit pyytää meitä poistamaan sinua koskevien henkilötietojasi tietyn edellytyksin. Huomioithan, että emme voi välttämättä poistaa sellaisia tietoja, joiden säilyttämiselle on edelleen olemassa perusteltu tarve.
- Sinulla on oikeus vastustaa ja rajoittaa henkilötietojesi käsittelyä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita yleistä oikeutta vastustaa kaikkea henkilötietojesi käsittelyä. Voit vastustaa henkilötietojesi käsittelyä omaan henkilökohtaiseen tilanteeseen liittyvän syyn perusteella silloin kun tietojen käsittely perustuu oikeutettuun etuun. Voimme jatkaa henkilötietojen käsittelyä käsittelyn vastustamisesta huolimatta, jos meillä on käsittelyyn erityisen painava syy. Tällainen syy voi olla esimerkiksi jatkuva rikosten tai ilkeiden tekojen uhka tai niiden selvittämiseen liittyvä syy. Rajoitamme henkilötietojen käsittelyä, kunnes olemme selvittäneet asian. Sinulla on myös oikeus pyytää henkilötietojesi käsittelyn rajoittamista esimerkiksi tilanteissa, joissa kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.
- Sinulla on oikeus saada siirretyksi meille toimittamasi tiedot koneluettavassa muodossa toiselle rekisterinpitäjälle. Huomioithan, että käsittelyn tulee tapahtua automaattisin keinoin ja perustuttava antamaasi suostumukseen tai meidän väliseen sopimukseen.
- Jos epäilet, että olemme esimerkiksi käsitelleet henkilötietojasi lainvastaisesti, sinulla on aina oikeus tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle. Henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuutta Suomessa valvoo tietosuojavaltuutetun toimisto, jonka yhteystiedot löydät täältä: <https://tietosuoja.fi/etusivu>

## **12. Tähän tietosuojaselosteeseen tehtävät muutokset**

Tätä tietosuojaselostetta voidaan muuttaa liiketoimintamme kehittyessä. Pidämme tämän selosteen ajan tasalla, joten kehoitamme sinua aika-ajoin tutustumaan sen sisältöön