

## Valamon luostarin asiakasrekisteri

### Rekisterinpitäjä

Valamon luostari  
Valamontie 42  
79850 Uusi-Valamo  
Y-Tunnus: 0164329-4

### Rekisteriasioden yhteyshenkilö

Valamon luostari  
Kati Toivanen  
Valamontie 42  
79850 Uusi-Valamo  
tietosuoja@valamo.fi

### Rekisterin nimi

### Asiakasrekisteri

Mitkä ovat henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste ja tarkoitus?

Asiakasrekisterissä olevien henkilötietojen käsittely perustuu kuluttaja-asiakkaiden ja yritysasiakkaiden asiakkuussuhteeseen ja/tai oikeutettuun etuun.

Asiakasrekisterissä olevien asiakastietojen käyttötarkoituksia ovat:

- asiakassuhteen hoito ja kehittäminen
- asiakassuhdeviestintä
- asiakkaan tekemien varausten käsittely
- palveluiden myynti ja toteutus
- maksamiseen, laskutukseen sekä maksujen valvontaan ja perintään liittyvä henkilötietojen käsittely
- rekisterinpitäjän palvelujen markkinointi,
- rekisterinpitäjän liiketoiminnan ja asiakaspalvelun kehittäminen

Mitä tietoja käsittelemme?

Rekisterinpitäjä käsittelee asiakkaista seuraavia henkilötieto- ja

- asiakkaan etu- ja sukunimi, syntymäaika, puhelinnumero, osoite, sähköpostiosoite, kansalaisuus
- varauksia koskevat tiedot
- asiakkaan maksutapatiedot, laskutustiedot, mahdolliset maksuviivetiedot
- tieto siitä, jos asiakas on kieltänyt käyttämästä tietoja suoramarkkinointiin
- tieto siitä, jos asiakas on antanut suostumuksen sähköiseen suoramarkkinointiin (markkinointi tekstiviestitse tai sähköpostitse)
- tiedot palvelujen käytöstä ja ostoista
- asiakkaan valintoja ja toiveita koskevat tiedot (kuten huonetta koskevat erityistoiveet, esteettömyysasiat)
- mahdolliset asiakaspalautte- ja reklamointitiedot
- mahdolliset erityisruokavaliotiedot\*

Rekisterinpitäjä käsittelee yritysasiakkaidensa kohdalla seuraavia henkilötietoja:

- Yritysasiakkaan yhteyshenkilön henkilön nimi, osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero
- Yrityksen yhteyshenkilön ilmoittamat lainsäädännön mukaiset suoramainonnan, etämyynnin ja muun suoramarkkinoinnin kieltotiedot
- Mahdolliset asiakaspalautte- ja reklamointitiedot\*;

Mistä saamme tietoja?

Rekisterin tiedot kerätään säännönmukaisesti rekisteröidyltä itseltään kirjaututtuessa majoittumaan, verkkovarauspalvelussa, puhelimitse varaustilanteessa, sähköpostilla tai muulla vastaavalla tavalla.

Kenelle luovutamme ja siirrämme tietoja sekä siirrämmekö tietoja EU:n tai ETA:n ulkopuolelle?

Rekisterin tietoja luovutamme, varaus- ja maksupalveluoperaattorin käyttöön varaus- ja maksutapahtumia varten, sekä lain edellyttämille viranomaistahoille. Kullekin taholle lähetetään vain välttämättömin tieto eikä näillä ole oikeutta käyttää tietojasi muuhun kuin palvelun toteuttamiseen. Kaikki tiedonsiirto tapahtuu salattujen yhteyksien kautta.

Emme siirrä tietoja EU:n/ ETA:n ulkopuolelle.

Miten suojaamme tiedot ja miten pitkään niitä säilytämme?

Henkilötietoja sisältävän järjestelmän käyttöön ovat oikeutettuja vain ne työntekijämme, joilla työnsä puolesta on oikeus käsitellä asiakastietoja. Kullakin käyttäjällä on oma käyttäjätunnus ja salasana järjestelmään. Tiedot kerätään tietokantoihin, jotka ovat asianmukaisesti suojattuna ja joihin pääsevät käsiksi ainoastaan ennalta määritellyt henkilöt. Manuaaliset aineistot ovat lukituissa tiloissa.

Asiakasrekisterissä olevia asiakkaan henkilötietoja käsitellään asiakkuussuhteen ajan. Rekisterinpitäjä katsoo asiakkuuden päättyneeksi, jos asiakas ei ole käyttänyt rekisterinpitäjänä olevan yrityksen palveluita 3 vuoteen. Aika lasketaan sen kalenterivuoden päättymisestä, jolloin asiakas on viimeksi käyttänyt yrityksen palveluita. Tiedot poistetaan asiakkuuden päättyttyä 2 kuukauden kuluessa, ellei tietojen säilyttämiseen ole olemassa muuta perustetta.

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

Yritysasiakkaiden yhteyshenkilötiedot poistetaan vastaavalla tavalla sen jälkeen kun yrityksen asiakkuus katsotaan päättyneeksi. Tietoja voidaan tämän jälkeen kuitenkin säilyttää jos siihen on olemassa muu peruste.

Kun tietoja käsitellään rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn välisen sopimuksen nojalla, tietoja säilytetään niin kauan kuin tietoja 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).

Asiakkuussuhteen aikana käsitellään vain sellaisia tietoja, jotka ovat tarpeellisia määriteltujen käyttötarkoitusten kannalta. Rekisterinpitäjä suorittaa säännöllisesti määräaikaistarkastuksia tarpeettomien tietojen poistamiseksi.

Kun asiakkuussuhde päättyy, asiakkaiden tiedot voidaan siirtää yrityksen suoramarkkinointirekisteriin sellaisten henkilöiden kohdalla, jotka eivät ole kieltäneet tietojensa käyttöä suoramarkkinointiin.

Mitkä ovat sinun oikeutesi rekisteröitynä?

Asiakasrekisterissä olevia henkilötietoja käsitellään rekisterinpitäjän oikeutetun edun nojalla (tietosuoja-asetus artikla 6 artikla 1 kohta e alakohta). Tässä tapauksessa oikeutetun edun muodostaa asiakkuussuhde. Henkilötietoja käsitellään myös rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn välisen sopimuksen perusteella (tietosuoja-asetus artikla 6 artikla 1 kohta b alakohta).

Kun tietoja käsitellään oikeutetun edun ja sopimuksen nojalla, rekisteröidyllä on seuraavat oikeudet:

Rekisteröidyn oikeus päästä omiin tietoihinsa

Rekisteröidyllä on oikeus pyytää pääsyä itseään koskeviin tietoihin (=tarkastusoikeus) sen selvittämiseksi käsitelläänkö häntä koskevia tietoja jäsenrekisterissä tai että niitä ei käsitellä.

Rekisteröidyllä on pääsääntöisesti oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja asiakasrekisteriin on tallennettu. Rekisterinpitäjä voi pyytää rekisteröityä täsmentämään riittävällä tavalla, mitä tietoja tai käsittelytoimia rekisteröidyn pyyntö koskee.

Rekisteröidyn oikeuttaa saada tiedot voidaan tietosuoja-asetuksen nojalla rajoittaa tai siitä kieltäytyä, jos tietojen antaminen vaikuttaisi haitallisesti muiden oikeuksiin ja vapauksiin. Tällaisia suojattavia oikeuksia ovat muun muassa rekisterinpitäjän liikesalaisuudet tai toisen henkilön henkilötiedot. Rekisteröidyn oikeutta saatetaan rajoittaa myös kansallisessa lainsäädännössä (kuten tietosuojalaissa).

Oikeus tietojen oikaisemiseen

Rekisteröidyllä on sen nojalla oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä oikaisee ilman aiheetonta viivytystä rekisteröityä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot.

Oikeus tietojen poistamiseen

Rekisterinpitäjän on rekisteröidyn pyynnöstä poistettava rekisteröityä koskevat henkilötiedot ilman aiheetonta viivytystä, jos jokin seuraavista edellytyksistä täyttyy:

- henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joitavarten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin
- rekisteröity vastustaa henkilötietojen käsittelyä eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä
- rekisteröity vastustaa henkilötietojen käsittelyä suoramarkkinointia varten (käsittely on tässä tapauksessa mahdollista kuitenkin muihin tarkoituksiin)
- henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti

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

Oikeus vastustaa tietojensa käsittelyä

Rekisteröidyllä on oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella, kun tietoja käsitellään oikeutetun edun perusteella.

Rekisteröidyllä ei ole oikeutta vastustaa henkilötietojen käsittelyä, kun käsittely perustuu rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn väliseen sopimukseen.

Jos rekisteröity on vastustanut tietojensa käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella, rekisteröidyn tulee yksilöidä erityinen tilanne, johon perustuen hän vastustaa oikeutetun edun perusteella tapahtuvaa käsittelyä.

Rekisterinpitäjällä voi jatkaa tietojen käsittelyä vastustuksesta huolimatta jos käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää rekisteröidyn edut, oikeudet ja vapaudet tai jos se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi.

Rekisteröidyllä on oikeus milloin tahansa vastustaa häntä koskevien henkilötietojen käyttöä suoramarkkinoinnissa. Jos rekisteröity vastustaa henkilötietojen käyttöä suoramarkkinoinnissa, tietoja ei saa enää käsitellä tähän tarkoitukseen.

Oikeus pyytää käsittelyn rajoittamista

Rekisterinpitäjän on rekisteröidyn pyynnöstä rajoitettava henkilötietojen aktiivista käsittelyä seuraavissa tilanteissa:

- rekisteröity kiistää henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä on rajoitettava siksi aikaa, kunnes rekisterinpitäjä voi varmistaa tietojen paikkansapitävyyden
- käsittely on lainvastaista ja rekisteröity vaatii henkilötietojen poistamisen sijaan tietojen käsittelyn rajoittamista
- rekisterinpitäjä ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta rekisteröity tarvitsee niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi tai
- rekisteröity on vastustanut henkilötietojen käsittelyä (vastustusoikeudesta yllä) ja sen arviointi, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeutetut perusteet rekisteröidyn perusteet, on kesken.

Käsittelyn rajoituksen kestäessä tietoja saa lähtökohtaisesti vain säilyttää. Tietoja saa käsitellä myös oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi taikka toisen luonnollisen henkilön tai oikeushenkilön oikeuksien suojaamiseksi tai tärkeää yleistä etua koskevista syistä. Ennen kuin käsittelyn rajoitus poistetaan, siitä on ilmoitettava rekisteröidylle.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Siltä osin kun rekisteröity on itse toimittanut asiakasrekisteriin henkilötietoja, joita käsitellään automaattisen tietojenkäsittelyn avulla sekä rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn välisen sopimuksen nojalla, rekisteröidyllä on oikeus saada tällaiset tiedot itselleen pääsääntöisesti koneluettavassa muodossa sekä siirrettyä henkilötiedot suoraan rekisterinpitäjältä toiselle, jos se on teknisesti mahdollista.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisteröity katsoo, että rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

Rekisteröidyn oikeuksien käyttämiseen liittyvät pyynnöt

Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa rekisteröity voi olla yhteydessä rekisterinpitäjän yhteyshenkilöön.

Tarkastusoikeutta koskeva pyyntö tai muu rekisteröidyn oikeuksien toteuttamista koskeva pyyntö rekisterinpitäjälle tulee tehdä kirjallisesti postitse. Pyyntö voi myös esittää henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän toimipaikassa.

Rekisterinpitäjä voi pyytää rekisteröityä täsmentämään riittäväällä tavalla, mitä tietoja tai käsittelytoimia rekisteröidyn pyyntö koskee.

Sen varmistamiseksi, että henkilötietoja ei rekisteröidyn oikeuksien käyttöön liittyen luovuteta muulle kuin rekisteröidylle itselleen rekisterinpitäjä voi tarvittaessa pyytää rekisteröityä toimittamaan tarkastuspyynnön allekirjoitettuna. Rekisterinpitäjä voi myös pyytää pyynnön tekijää todistamaan henkilöllisyytensä virallisella henkilöllisyystodistuksella tai muulla luotettavalla tavalla.