

Tämä seloste koskee henkilötietojen käsittelyä K-Plussan asiakasrekisterissä

1. Rekisterinpitäjä

Kesko Oyj, Helsinki
Y-tunnus 0109862-8
PL 1, 00016 KESKO

Tämän palvelun osalta voit olla yhteydessä meihin seuraavilla tavoilla:

Sähköpostitse: tietosuoja.plussa@kesko.fi

Postitse:

Tietosuoja/ Plussa-asiakasrekisteri
Kesko Oyj/K-Plussa
PL 1
00016 KESKO

Puhelimitse:

K-Plussan asiakaspalvelu p. 010 19 8604
Vastaamme ma-pe 9-21 ja la 10-15
Puhelun hinta on paikallisverkkomaksu tai matkapuhelinmaksu

2. Mitä tietoja käsittelemme?

Tässä rekisterissä käsittelemme Plussa-asiakkuuteesi liittyviä henkilötietoja. Keräämme vain niitä tietoja, jotka ovat kulloinkin tarpeellisia. Näin ollen kerättävien tietojen määrä voi vaihdella. Käsittelemme seuraavia tietojasi:

Tietoja asiakkuudestasi ja sinusta, muun muassa:

- Nimi ja osoitetiedot
- Puhelinnumero ja sähköpostiosoite
- Syntymäaika tai henkilötunnus
- Sukupuoli
- Kielivalinta
- Tietoja Plussa-korteista, esimerkiksi millä nimellä mikäkin korttinumero on ja millainen kortti on käytössä (esimerkiksi mobiilikortti tai pankin yhteistyökortti)

Yleisiä tietoja Plussa-asiakkuuteesi liittyen, esimerkiksi K-ryhmän eri asiakasohjelmiin kuulumisesta tai käyttöösi ottamista K-Plussan ja/tai K-ryhmän sovelluksista

Mahdollisesti ilmoittamasi erilaiset tietojesi käsittelyyn liittyvät kiellot, esimerkiksi

- Henkilötietojen luovuttamiskielto
- Suoramarkkinointikielto
- Tutkimuskielto, jolla voi kieltää markkina- ja mielipidetutkimuskyselyiden lähettämisen
- Profiloointikielto
- Asiakasviestintäkielto
- Ostojen rekisteröimisen taso

Asiakassuhteesi hoitamiseen liittyviä tietoja, kuten asiakaspalautteet, asiakaspalvelun puhelunauhoitteet ja tiedot markkinointi- ja asiakaspalvelutoimenpiteistä ja palautekyselyissä annetut arvostelut ja vapaat kommentit

Suostumuksesi sähköpostitse tai matkapuhelimeen lähetettävään markkinointiviestintään

Tietoja sinulle kohdennetusta markkinoinnista

Plussa-ostotietojasi, esimerkiksi Plussa-korttia näyttämällä tekemäsi ostotiedot sallimallasi tarkastelutasolla

- Ostotiedot loppusummatasolla, tuoteryhmätasolla tai tuotetasolla

Plussa-asiakkuuteesi tai sinuun henkilönä liittyvät erilaiset asiakasluokittelut tai –profiloinnit, esimerkiksi ostoihisi perustuva ostokäyttäytymislukka

3. Missä tarkoituksissa henkilötietojasi käsitellään?

Käsitlemme tietojasi asiakassuhteen hoitamiseksi, Plussa-pisteiden laskemiseksi ja niistä sinulle tiedottamiseksi sekä Plussa-etuuskohdentamiseksi oikealle henkilölle. Tässä yhteydessä käsitlemme perustietojasi, asiakastunnisteitasi sekä yleisiä asiakkuuteesi liittyviä tietoja.

Lisäksi muodostamme esimerkiksi ostotietojesi perusteella erilaisia asiakasluokkia, joita käytämme markkinoinnissa ja palveluiden kehittämisessä. Käsittely on tarpeen Plussa-sopimuksen täytäntöön panemiseksi.

Käsitlemme tietojasi ottaessasi yhteyttä asiakaspalveluumme asiakaspalvelun laadun varmistamiseksi, koulutustarkoituksiin sekä Keskon ja asiakkaan oikeusturvan varmistamiseksi. Keräämme tietojasi myös erilaisten asiakastutkimusten ja -kyselyiden yhteydessä, jotta voisimme vastata sinulle ja kehittää palveluitamme. Tietojasi voidaan käyttää myös markkinointitarkoituksiin. Erilaisiin palveluihin, kuten sponsorointipalveluun, liittyviä tietoja käsitlemme myös palvelun toteuttamiseksi. Käsittely on tarpeen oikeutettujen etujemme toteuttamiseksi eli osana liiketoimintaamme harkittuamme, ettei käsittely loukkaa henkilötietojesi suojaa.

Katsomme, että meillä on asiakassuhteeseesi tai yhteydenottoosi perustuva oikeutettu etu käsitellä tietojasi, jotta voisimme vastata sinulle, tarjota sinulle haluamasi palvelut, kehittää palveluitamme ja tarjota sinulle palveluita, joista voimme arvioida sinun todennäköisesti olevan kiinnostunut.

Plussa-asiakasrekisterissä suostumuksen voi antaa sähköiseen markkinointiin Käsitlemme siihen liittyviä henkilötietoja antamasi suostumuksen perusteella.

Kirjanpitoimme tositeaineistoon sisältyviä ostoihisi liittyviä tietoja ja erilaisia antamiasi kieltoja tietojesi käsittelyyn liittyen käsitlemme täyttääksemme lakisääteiset velvoitteemme.

4. Säilytysaika

Säilytämme henkilötietojasi palveluissamme seuraavasti:

- Asiakkuuteesi liittyviä tietoja kuten perustietojasi, korttitietojasi, yleisiä asiakkuuteesi liittyviä tietoja, antamiasi suostumuksia ja kieltoja, eritasoisia ostotietojasi, asiakasluokittelutietoja ja tietoja sinulle kohdennetuista markkinointitiedoista säilytämme asiakassuhteen elinkaaren mukaisesti.
- Asiakassuhteen elinkaaren mukaisessa säilytyksessä huomioimme sopimusehtojen mukaisen asiakkuuden päättymisen. Yhtiöllä on oikeus päättää Plussa-asiakkuus ilman eri toimenpiteitä, jos Plussa-asiakkaalle ei 24 perättäisen kuukauden aikana ole rekisteröitynyt Plussa-kortilla tehtyjä ostoja vähintään tuhannen euron arvosta. Asiakkaana sinulla on aina oikeus myös pyytää heti päättämään asiakkuutesi, jolloin tietosi poistetaan tahtosi mukaisesti järjestelmästä kahden kuukauden kuluessa.
- Poistamme yhdeksän vuotta ja kahdeksan kuukautta vanhemmat päättyneet osoitteet rekisteristämme.
- Kirjanpitoimme tositeaineistoon sisältyviä tietoja säilytämme kirjanpitolain velvoitteiden mukaisesti kuluvan vuoden ja sitä seuraavat kuusi vuotta
- Plussa.com-palvelun lokitietoja säilytämme 24 kk
- Takuukuittipalvelun takuun piirissä olevien tuotteiden ostotietoja säilytämme takuun ajan ja kuusi kuukautta takuun päättymisestä.
- Säilytämme tietoja yhteydenotoista asiakaspalveluumme, asiakaspalvelun puhelutallenteita, sähköpostikeskusteluja ja chat-keskusteluita kuusi kuukautta yhteydenotostasi.
- Rekisterinpitäjä säilyttää henkilötietoja niin kauan kuin lain määräämä osoitusvelvollisuus on voimassa.

5. Oikeus peruuttaa suostumus

Kun henkilötietojasi käsittely perustuu antamaasi suostumukseen, voit milloin tahansa peruuttaa suostumuksesi.

Henkilötietojasi käsittely perustuu suostumukseen silloin, kun olet antanut luvan sähköiseen suoramarkkinointiin. Sähköisen suoramarkkinoinnin osalta voit peruuttaa antamasi suostumuksen jokaisen sähköpostimarkkinointiviestin alalaidasta löytyvän linkin kautta.

Voit myös peruuttaa suostumuksesi kirjautumalla Oma Plussaan osoitteessa www.plussa.com tai ottamalla yhteyttä Plussan asiakaspalveluun.

Voit olla yhteydessä K-Plussan asiakaspalveluun puhelimitse 010 19 8604 arkin klo 9-21 ja lauantaisin klo 10-15 (puhelun hinta on paikallisverkkomaksu tai matkapuhelinmaksu) tai kirjeitse yllä mainittuun Kesko Oyj:n postiosoitteeseen.

6. Mitä muita oikeuksia sinulla on?

Tietojen tarkastaminen

Kun pyydät saada pääsyn tietoihisi, Kesko ilmoittaa käsitelläänkö sinua koskevia henkilötietoja vai ei sekä toimittaa jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

Tietojen korjaaminen

Sinulla on oikeus saada puutteelliset henkilötietosi täydennetyiksi ja myös virheelliset tietosi korjatuiksi.

Tietojen poistaminen

Sinulla on oikeus pyytää henkilötietosi poistamista rekisteristä. Tietosi poistetaan, jos käsittelylle ei enää ole olemassa laillista perustetta.

Tietojen siirtäminen

Sinulla on oikeus saada meille itse toimittamasi tiedot koneellisesti luettavassa muodossa ja siirtää tiedot järjestelmästä toiseen, kun käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen ja käsittely tehdään automatisoidusti.

Käsittelyn vastustaminen

Voimme käsitellä henkilötietojasi oikeutetun edun perusteella osana liiketoimintaamme harkittuamme, ettei käsittely loukkaa henkilötietojasi suojaa. Näissä tilanteissa sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojasi käsittelyä henkilökohtaisiin syihisi vedoten.

Voit myös milloin tahansa vastustaa henkilötietojasi käsittelyä suoramarkkinointia varten.

Käsittelyn rajoittaminen

Sinulla voi olla oikeus rajoittaa henkilötietojasi käsittelyä. Kun käsittelyä on rajoitettu, rekisterinpitäjä ei pääsääntöisesti käsittele tietojasi muuten kuin säilyttämällä tiedon. Tämä oikeus sinulla on esimerkiksi, kun kiistät henkilötietojasi paikkansapitävyyden, jos käsittely on lainvastaista tai jos olet vastustanut henkilötietojasi käsittelyä ja odotat vastausta kyseiseen toimenpidepyyntöön.

7. Kuinka käytät oikeuksiasi?

Keskolla on tietosuojaportaali osoitteessa www.kesko.fi/tietosuoja. Portaalissa voit tehdä toimenpidepyynnön tunnistautumalla vahvasti pankkitunnuksillasi. Portaalin kautta saamaamme pyyntöön vastaamme ensisijaisesti portaalin kautta ellet nimenomaan pyydä muuta toimitustapaa.

Mikäli et halua tai voi käyttää portaalin palveluita, voit myös lähettää meille henkilökohtaisesti allekirjoittamasi pyynnön kirjeitse yllä mainittuun osoitteeseen. Merkitse kuoreen ”tietosuoja”. Tällaisen pyyntöön vastaamme kirjeitse. Mikäli vastaus sisältää henkilötietojasi, toimitamme kirjeen henkilökohtaisena kirjattuna kirjeenä. Kirjettä ei voi kuitata vastaanotetuksi kukaan muu, kuin vastaanottajaksi merkitty henkilö. Näin varmistamme kirjeen oikean vastaanottajan ja tietojen luottamuksellisuuden.

Voit myös ottaa yhteyttä sähköpostitse tai puhelimitse 1. Rekisterinpitäjä-kohdassa mainittujen yhteystietojen kautta.

8. Tietoja henkilötietojen vastaanottajista

Kesko rekisterinpitäjänä käsittelee henkilötietoja itse, mutta käyttää myös apunaan erilaisia palveluntuottajia. Kesko pyrkii käyttämään parhaita ja luotettavia yhteistyökumppaneita ja vastaa valitsemiensa palveluntuottajien toiminnasta henkilötietoja käsiteltäessä. Nämä palveluntuottajat voivat vaihdella, mutta niihin kuuluu:

- Tietotekniikkapalveluita
- Kortinvalmistuspalveluita
- Pistetiedotteen tulostamispalveluita
- Suoramarkkinointikirjeiden tulostamispalveluita
- Asiakaspalvelun tuottajia

Henkilötietoja katsotaan siirtyvän EU- ja ETA-alueen ulkopuolelle tietotekniikkapalveluiden tuottamisen yhteydessä, kun henkilötietoihin on käyttömahdollisuus Intiasta käsin. Tästä tietojen siirrosta on tehty palvelutoimittajan kanssa sopimus noudattaen EU-komission vahvistamia mallisopimuslausekkeita. Mallisopimuslausekkeisiin voit tutustua osoitteessa <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010D0087&from=en>.

Rekisteristä luovutetaan tietoja Plussa-ohjelmaan kuuluvien yritysten markkinointitarkoituksiin Plussa-järjestelmän sääntöjen mukaisesti.

Lisäksi rekisteristä voidaan luovuttaa kortinhaltijan henkilötietoja Plussa-ohjelmaan kuuluvien yritysten asiakasrekisterin rekisteritietojen päivitykseen, mikäli henkilö ei ole kieltänyt luovutusta.

Myös erällä viranomaisilla on lakiin perustuva tiedonsaantioikeus. Tällaisia viranomaisia ovat mm. poliisi-, tulli-, rajavartiolaitos- ja veroviranomaiset.

9. Valitusosoitus

Mikäli katsot, että emme käsittele henkilötietojasi EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaisesti, voit tehdä valituksen valvontaviranomaiselle. Suomessa kyseinen viranomainen on tietosuojavaltuutettu.

10. Välttämättömät tiedot palveluidemme kannalta

Jotta voisimme tarjota sinulle K-Plussan asiakkuusohjelman palveluita, on meidän käsiteltävä välttämättömiä henkilötietoja. Tällaisia tietoja ovat muun muassa nimesi, yhteystietosi ja syntymävuotesi.

Voit itse valita millä tasolla haluat, että tallennamme ostotietojasi. Jos kiellät ostotietojesi keruun kokonaan, emme voi myöntää piste-etuja ostojesi perusteella. Tässä tapauksessa saat ainoastaan kortin esittämiseen perustuvat muut edut ostoksen maksamisen yhteydessä.

Suostumus sähköiseen markkinointiin ei myöskään ole välttämätön tieto, mutta ilman suostumusta emme voi toimittaa sähköistä ja yleensä kohdennettua suoramarkkinointia.

Voit myös asettaa profilointiin kohdistuvan kiellon. Tässä tapauksessa emme voi kohdentaa sinulle lähetettäviä markkinointiviestejä. Saat silloin vain yleisluontoista markkinointiviestintää, et tietoa niistä tuotteista, joista voisimme profiloinnin avulla päätellä sinun olevan kiinnostunut.

11. Tieto automaattisesta päätöksenteosta ml. profilointi

Profilointi tarkoittaa sellaista henkilötietojen käsittelyä, jossa henkilötietoja käyttämällä arvioidaan joitakin henkilökohtaisia ominaisuuksiasi. Profiloimme asiakkaita esimerkiksi markkinointia varten ja palveluiden kehittämiseksi. Katsomme kuitenkin, ettei tällaisella profiloinnilla ole asetuksessa tarkoitettuja oikeusvaikutuksia tai muuten merkittäviä vaikutuksia profiloinnin kohteelle.

Esimerkiksi asiakkaiden ostotietojen perusteella asiakas luokitellaan johonkin asiakasryhmään, jonka katsotaan olevan kiinnostunut tietyn tyyppisistä tuotteista tai palveluista.

12. Tietojen käyttö muihin tarkoituksiin

Emme käytä tietoja muihin kuin tässä asiakirjassa ilmoitettuihin tarkoituksiin. Mikäli myöhemmin ilmenee uusia käyttötarpeita, informoimme sinua siitä ja tiedon käsittelyperusteesta. Tarvittaessa pyydämme sinulta suostumuksen henkilötietojen käsittelyyn uusia käyttötarkoituksia varten.

13. Tiedot, jotka on hankittu muualta kuin sinulta

Päivitämme osoitteen- ja nimenmuutostietoja sekä tietoja asiakkaiden kuolemasta Suomen Postin Osoitejärjestelmästä, mikäli et ole kieltänyt tietojen luovutusta. Lisäksi päivitämme asuinalueeseen perustuvia tilastotietoja rekisteriimme. Päivitämme suoramarkkinointikieltotietoja Asiakkuusmarkkinointiliitolta.

Saamme tietoja sinusta myös Plussa-yhteistyössä mukana olevista pankeista siinä tapauksessa, että olet hakenut pankin Plussa-yhteistyökortin. Plussa-yhteistyössä mukana olevat pankit tai rahoituslaitokset välittävät tiedon Plussa-ominaisuuden liittämistä pankin myöntämään maksukorttiin ja siihen liittyvän Plussa-kortin numeron.

14. Tietosuojavastaava

Voit olla yhteydessä Keskon tietosuojavastaavaan, jos asiasi koskee henkilötietojen käsittelyä tai EU:n yleiseen tietosuojasetukseen perustuvien oikeuksiesi käyttämistä Keskon tai sen tytäryhtiöiden toiminnoissa.

Saat yhteyden Kesko Oyj:n tietosuojavastaavaan sähköpostitse tietosuojavastaava@kesko.fi