

## Kuluttaja-asiakasrekisterin tietosuojaseloste

Päivitetty 31.12.2025

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Yhteisrekisterinpitäjät:</b>                            | <p>Luotea Oyj ja sen kanssa samaan konserniin kuuluvat yhtiöt Suomessa (jäljempänä "Luotea")</p> <p>Luotea-konserniin kuuluvat yhtiöt:<br/>Luotea Oyj (1680140-0)<br/>Luotea Siivous Oy (3155982-7)<br/>Luotea Kiinteistöhuolto Oy (3155934-1)<br/>Luotea Kiinteistötekniikka Oy (3155933-3)</p> <p>Kukin Luotea konserniyhtiö vastaa henkilötietojen käsittelystä sen omassa liiketoiminnassa tämän tietosuojaselosteen mukaisissa tarkoituksissa ja oikeusperusteilla ja voi siinä käyttää tarpeellisia muiden konserniyhtiöiden samoja tarkoituksia varten keräämiä henkilötietoja, esim. markkinoinnissa, myynissä ja konserniyhtiön ja sen asiakkaiden välisten sopimusten täytäntöönpanemisessa ja niiden välisten suhteiden hoitamisessa.</p> |
| <b>Yhteystiedot henkilörekisteriä koskevista asioista:</b> | <p>Luotea Oyj (1680140-0)<br/>Posti- ja käyntiosoite: Kutomotie 2, 00380 Helsinki<br/>Puhelin: 010 590 2000<br/>Sähköposti: tietosuoja@luotea.com</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Rekisterin nimi:</b>                                    | <p>Luotea-konsernin kuluttaja-asiakasrekisteri</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste:</b>           | <p>Henkilötietojen käsittely perustuu Luotean oikeutettuun etuun (asiakassuhde, Luotean uutiskirjeen tilaus tai muu asiallinen yhteys) sekä Luotea-konserniyhtiön ja rekisteröidyn väliseen sopimukseen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:</b>               | <p>Rekisterissä olevia henkilötietoja käytetään seuraavia tarkoituksia varten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Luotean ja kuluttaja-asiakkaan välisen sopimussuhteen hoitaminen, ylläpito, kehittäminen, analysointi ja tilastointi</li><li>• palveluiden tuottaminen</li><li>• luottotietojen tarkastaminen</li><li>• laskutus sekä maksujen valvonta ja perintä</li><li>• asiakasviestintä</li><li>• Luotean suoramarkkinointi (ml. sähköiset uutiskirjeet), verkkomainonnan kohdentaminen ja profilointi</li><li>• mielipide- ja markkinointitutkimusten toteuttaminen</li><li>• markkinointikilpailujen ja -arvontojen järjestäminen</li><li>• Luotean liiketoiminnan ja palveluiden suunnitteleminen ja kehittäminen</li></ul>      |
| <b>Rekisteröityjen ryhmät:</b>                             | <p>Luotean kuluttaja-asiakkaat ja Luotean uutiskirjeen tilaajat</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Rekisterin tietosisältö:**

Rekisteri sisältää seuraavia henkilötietoja:

- nimi
- yhteystiedot (postiosoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero)
- yksilöintitiedot (kuten asiakasnumero ja henkilötunnus)
- titteli, ammattinimike, ikä, syntymävuosi, sukupuoli, äidinkieli, kotitalouden koko ja asumismuoto
- asiakkuuden alkamis- ja päättymisajankohta sekä -tapa
- asiakkuuden hoitamiseen liittyvät tiedot (esimerkiksi tuotteiden ja palveluiden tilaus-, osto-, keskeytys- ja peruutustiedot, toimitustiedot, asiakaspalautteet ja reklamaatiot)
- laskutus-, maksu- ja perintätiedot sekä luottokelpoisuutta koskevat tiedot
- yhteydenpitoon liittyvät tiedot (esimerkiksi sähköpostit, verkkokeskustelut, chat-viestit, sähköiset asiointilomakkeet ja puhelunauhoitteet)
- markkinointiin ja myynninedistämiseen liittyvät tiedot (esimerkiksi rekisteröityyn kohdistetut markkinointitoimenpiteet)
- rekisteröidyn ilmoittamat mielenkiinnon kohteet
- suoramarkkinointia koskevat suostumukset ja kiellot
- sähköisten palveluiden ja sisältöjen käyttöä koskevat tiedot (esimerkiksi selailu- ja hakutiedot, IP-osoite sekä evästeet)
- palvelun käytöstä tai asiakkaan itse antamista tiedoista analytiikan avulla pääteltyä profilointitiedot (esimerkiksi mahdolliset kiinnostuksen kohteet tai kuuluminen tietynlaiseen asiakasryhmään)
- mahdolliset rekisteröidyn itsensä antamat muut tiedot

**Rekisterin säännönmukaiset tietolähteet:**

Tiedot saadaan pääasiallisesti rekisteröidyltä itseltään palveluiden ja verkkosivuston käytön yhteydessä, puhelimitse, tapaamisissa tai muun asiointin ja sopimuksen solmimisen yhteydessä.

Henkilötietoja voidaan kerätä ja päivittää myös yleisesti saatavilla olevista tietolähteistä kuten julkisista ja yksityisistä rekistereistä.

**Tietojen säännönmukaiset luovutukset ja siirrot:**

Jätteiden kuljetukseen liittyviä tietoja luovutetaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla kuntien jätehuoltoviranomaisille. Muutoin henkilötietoja ei säännönmukaisesti luovuteta eteenpäin konsernin ulkopuolisille tahoille.

Luotea voi siirtää rekisteröidyn henkilötietoja asiallisen yhteyden päättymisen jälkeen Luotean markkinointirekisteriin.

Luotea käyttää seuraavien palvelujen osalta henkilötietojen käsittelyyn palvelun- tarjoajia:

- järjestelmien ylläpito, kehitys (sis. testaus) ja viankorjaus
- uutiskirjeen lähetyslistojen ylläpito ja uutiskirjeen lähettäminen
- puheluiden tallentaminen.

Kukin palvelutarjoaja käsittelee tietosuojasopimuksen mukaisesti henkilötietoja vain siinä määrin kuin se on tarpeen ko. palvelun tarjoamiseksi.

**Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle:**

Luotea ja sen alihankkijat voivat käsitellä henkilötietoja EU- tai ETA-alueen ulkopuolella. Mikäli Euroopan komissio ei ole antanut tietosuojan riittävyttä koskevaa päätöstä, henkilötietojen siirrosta laaditaan pääsääntöisesti Euroopan

Komission hyväksymien vakiolausekkeiden mukainen sopimus palveluntarjoajan kanssa. Vaihtoehtona vakiolausekkeiden käytölle Luotealla on myös oikeus siirtää henkilötietoja soveltaen muita lainsäädännössä hyväksytyjä siirtovälineitä.

**Rekisterin suojauksen periaatteet:**

Rekisterin tiedot säilytetään tietojärjestelmissä, joissa käytetään sekä teknisiä että ohjelmallisia keinoja tietoturvallisuuden varmistamiseksi. Kullakin rekisteriä käyttävällä henkilöllä on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana järjestelmään. Rekisterin tietoihin on pääsy vain määritellyillä henkilöillä heidän tehtäviensä edellyttämässä laajuudessa.

**Tietojen säilytysaika:**

Rekisterin henkilötietoja säilytetään niin kauan, kuin ne ovat tarpeen rekisterin tarkoituksen toteuttamiseksi ottaen huomioon laista (kuten kuluttajansuoja-, kirjanpito- ja ennakkoperintälaista) noudatettavaksi tulevat säilytysajat. Lähtökohtaisesti tietoja säilytetään viiden (5) vuoden ajan asiakassuhteen/sopimussuhteen päättymisen jälkeen (paitsi siltä osin kuin lainsäädäntö edellyttää tietojen säilyttämistä tätä pidempään).

**Rekisteröidyn oikeudet:**

*Tarkastusoikeus sekä oikeus vaatia tiedon oikaisemista tai poistamista*

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä tietoja hänestä on merkitty rekisteriin. Lisäksi rekisteröidyllä on oikeus vaatia virheellisen tiedon oikaisua sekä tiedon poistamista. Tarkastus-, oikaisu- ja/tai poistopyyntö tulee toimittaa kirjallisesti yllä mainittuja yhteystietoja käyttäen.

*Muut oikeudet*

Rekisteröidyllä on tietosuoja-asetuksen mukaisesti oikeus vastustaa tietojensa käsittelyä tai pyytää tietojensa käsittelyn rajoittamista ja siirtoa, peruuttaa antamansa suostumus sekä tehdä valitus henkilötietojen käsittelystä tietoviranomaiselle. Suostumuksen peruuttamisella ei ole vaikutusta ennen peruutusta tehtyyn tietojenkäsittelyn laillisuuteen.

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää itseään koskevien tietojen käyttö suoramainontaa, markkina- ja mielipidetutkimusta tai profilointia varten. Tällainen kieltö voidaan antaa milloin tahansa sähköpostitse tietosuoja@luotea.com tai esimerkiksi poistumalla postituslistalta markkinointiviestissä ohjeistetulla tavalla.