

Tämä dokumentti pitää sisällään Eläinlääkäriasema Nemo Oy:n rekisteri- ja tietosuojaselosteen, käytännön kuluttajariita-asioiden suhteen, sekä tietoa evästeiden käytöstä.

Laadittu 1.2.2021. Päivitetty 7.2.2021.

Rekisteri- ja tietosuojaseloste

Tämä on Eläinlääkäriasema Nemo Oy:n henkilötietolain (523/99) 10 ja 24 § ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukainen rekisteri- ja tietosuojaseloste. Tietosuojaselosteesta ilmenee, miten keräämme, käytämme ja säilytämme henkilötietoja sekä millä tavoin tietoja voidaan tarvittaessa korjata ja poistaa. Mahdollisten muutosten ja päivitysten vuoksi suosittelemme selosteeseen tutustumista väliajoin. Tieto viimeisimmästä päivitysajankohdasta löytyy tämän dokumentin alusta.

Rekisterin nimi

Eläinlääkäriasema Nemo Oy:n asiakasrekisteri

REKISTERINPITÄJÄ

Eläinlääkäriasema Nemo Oy

Y-tunnus: 3166596-1

Osoite: Kauppatie 6 L3, 90440 Kempele

Puhelinnumero: 044 7744522

Sähköpostiosoite: info@elainlaakariasemanemo.fi

Rekisteriasioista vastaava henkilö:

Sanna Vartiainen, info@elainlaakariasemanemo.fi

Rekisterin käyttötarkoitus

Rekisterin tietoja käytetään asiakkaiden lemmikkien hoitoon, yhteydenpitoon asiakkaan ja eläinlääkäriaseman välillä, sekä markkinointiviestintään. Lisäksi tietoja voidaan käyttää tilastollisiin ja palvelun kehittämiseen tähtääviin tarkoituksiin yrityksen sisäisessä toiminnassa. Tietoja säilytetään asiakassuhteen keston ajan.

Laki eläinlääkäriin ammatin harjoittamisesta edellyttää potilasasiakirjojen tallentamista ja niiden säilyttämistä vähintään kolmen vuoden ajan siitä eteenpäin, kun eläimestä on tehty potilastietoihin viimeisin merkintä (MMM:n asetus 6/EEO/2000.).

REKISTERIN TIEDOT

Tallennamme asiakkaistamme tiedot, jotka ovat tarpeellisia asiakassuhteen ylläpitämisen, tarvittavan yhteydenpidon, laskutuksen ja eläimen hoidon kannalta.

Rekisteriin kerättyjä tietoja ovat:

- Etu- ja sukunimi
- Osoite
- Puhelinnumero
- Sähköpostiosoite
- Asiakasnumero
- Asiakkaan ilmoittamat suoramarkkinointisuostumukset ja –kiellot
- Asiakkaan lemmikkien perustiedot
- Lemmikkien hoitohistoria terveyden ja sairauksien hoitoa varten
- Asiakkuuteen liittyvät hoitotiedot ja ostot
- IP-osoitetieto tai muu sähköinen tunniste
- Evästeiden kautta kerättävät tiedot nettisivuilla
- Sosiaalisen median kanavista kerättävät tiedot, jotka asiakas itse lähettää

Joissain tapauksissa (esim. rahoitushakemuksen yhteydessä) on tarpeen kerätä myös henkilötunnus.

Oikeusperuste

Oikeusperuste henkilötietojen käsittelyä varten on rekisterinpitäjän oikeutettu etu, joka perustuu asiakassuhteeseen.

Säännönmukaiset tietolähteet

Rekisteriin merkitään tiedot, jotka on saatu asiakkaalta itseltään esimerkiksi varausta tehdessä (puhelin- tai nettiajanvaraus), sähköpostitse tai hänen asioidessaan eläinlääkäriasemalla.

Joissain tapauksissa tietoja voidaan ottaa vastaan myös toisilta osapuolilta, esimerkiksi vakuutusyhtiöltä, luottoyhtiöltä tai toiselta eläinlääkäriltä/eläinlääkäriasemalta.

Tehdessään ajanvarauksen tai antaessaan tietonsa muulla tavoin eläinlääkäriasemalle, asiakas antaa oikeuden tietojensa tallentamiseen ja tietojen käsittelyyn tämän tietosuojaselosteen mukaisesti.

Henkilötietojen luovuttaminen

Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti kolmansille osapuolille. Henkilötietoja ei myöskään siirretä EU:n ja Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Tietoja voidaan kuitenkin luovuttaa esimerkiksi viranomaisille lakiin perustuvan vaatimuksen perusteella.

Tietoja voidaan luovuttaa perintäyhtiöille, rahoitusyhtiöille ja vakuutusyhtiöille asiakkaan suostumuksella, jos asiakkaalla ja vakuutusyhtiöllä on sopimus keskenään ja asiakas hakee vakuutustapahtumasta korvausta vakuutusyhtiöltä.

Asiakkaan tietoja luovutetaan ulkopuolisille yhteistyökumppaneillemme, mikäli se on lemmikin hoidon tai tehtävien tutkimusten vuoksi tarpeen. Yhteistyöyrityksiämme ovat esimerkiksi eri laboratoriot ja eläintuikkaamo. Asiakkaan suostumuksella tietoja voidaan lähettää myös muille eläinlääkäreille/eläinlääkäriasemille konsultaatiota tai jatkohoitoa varten.

Lisäksi asiakkaan yhteystietoja voidaan luovuttaa Kanta.pet ”Etsi sirulla”-mikrosirunhakupalvelun ehtojen mukaisesti. palvelun avulla kadonneen lemmikin löytäjä voi eläimen mikrosirunumeron perusteella lähettää viestin lemmikin omistajalle.

Henkilötietojen suojaus

Asiakasrekisteriä ylläpidetään Terakuu Oy:n tietoverkossa. Rekisterin käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta ja tietojärjestelmien avulla käsiteltävät tiedot suojataan asianmukaisesti.

Rekisterinpitäjä huolehtii siitä, että tallennettuja tietoja sekä palvelimien käyttöoikeuksia ja muita henkilötietojen turvallisuuden kannalta kriittisiä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain niiden työntekijöiden toimesta, joiden työnkuvaan se kuuluu.

Tarkastus- ja muutosoikeus rekisteritietoihin

Jokaisella rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus tarkistaa rekisteriin tallennetut tietonsa ja vaatia mahdollisen virheellisen tiedon korjaamista tai puutteellisen tiedon täydentämistä. Mikäli henkilö haluaa tarkistaa hänestä tallennetut tiedot tai vaatia niihin oikaisua, pyyntö tulee lähettää sähköpostitse tai kirjeitse rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädetyssä ajassa (kuukausi kirjallisen pyynnön saapumisesta).

Rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus pyytää häntä koskevien henkilötietojen poistamista rekisteristä. Niin ikään rekisteröidyillä on muut [EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset oikeudet](#), kuten henkilötietojen käsittelyn rajoittaminen tietyissä tilanteissa. Pyyntö tulee lähettää sähköpostilla tai kirjeitse rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä.

Yhteydenotto rekisteritietoihin liittyen

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa rekisteröidyn henkilön tulee ottaa yhteyttä rekisteriasioista vastaavaan yhteyshenkilöön sähköpostitse osoitteeseen info@elainlaakariasemanemo.fi tai kirjeitse Kauppatie 6 L3, 90440 Kempele.

Kuluttaja- ja kilpailuvirasto KKV

Elinkeinonharjoittajan on annettava kuluttajille 9.1.2016 lähtien verkkosivullaan ja vakiosopimusehdoissaan tieto kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisen riita-asian ratkaisuelimestä ja sen verkkosivuosoitteesta.

Asiakkaan ollessa tyytymätön klinikan toimintaan, palveluun tai laskutukseen pyritään erimielisyydet ensisijaisesti sopimaan osapuolten kesken neuvottelemalla.

Kuluttaja voi saada apua sovitteluun Maistraatin kuluttajaneuvonnasta:

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Jos erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi: <https://www.kuluttajariita.fi/fi/>

Evästekäytäntö

Eväste on pieni tiedosto, jonka verkkosivusto varastoi vierailijan tietokoneelle ja jonka vierailijan selain tarjoaa verkkosivulle joka kerta vierailijan vieraillessa sivustolla. Eläinlääkäriasema Nemon verkkosivuilla käytetään sellaisia evästeitä, jotka parantavat käyttäjäkokemusta tai seuraavat verkkosivujen liikennettä. Asiakas voi poistaa evästeet käytöstä tai asettaa selaimen asetuksista evästeille hälytyksen. Ilman evästeitä ei voida taata kaikkien verkkosivuillamme olevien toimintojen toimintaa.