



HOTELLI METSÄHIRVAAN ASIAKASREKISTERI

EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukainen informointiasiakirja Hotelli Metsähirvaan asiakasrekisterissä tapahtuvasta henkilötietojen käsittelystä.

1. Rekisterinpitäjä	Hotelli Metsähirvas Toukolantie 49 97140 Muurola
2. Yhteys henkilö rekisteriä koskevissa asioissa	Mikko Sirviö 0400315099 mikko.sirvio@metsahirvas.fi
3. Rekisterin nimi	Hotelli Metsähirvaan asiakasrekisteri

4. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Asiakasrekisterissä olevien henkilötietojen käsittely perustuu kuluttaja-asiakkaiden ja yritysasiakkaiden asiakassuhteeseen Hotelli Metsähirvaalla. Asiakassuhteen vuoksi tietojen käsittely perustuu oikeutettuun etuun. Rekisterinpitäjä käsittelee asiakastietoja myös rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn sopimukseen perusteella. Tällä perusteella käsitellään henkilötietoja, joita rekisteröidyltä otetaan pöytä- tai huonevarausta tehdessä tai huone- ja ravintolalaskutusta varten.

Rekisteröidyltä ei tarvitse pyytää erillistä suostumusta tietojen käsittelyyn käsittelyn perustuessa oikeutettuun etuun tai sopimukseen.

5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset

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 palveluiden markkinointi
- rekisterinpitäjä liiketoiminnan ja asiakaspalvelun kehittäminen

Asiakkaan mahdollisia erityisruokavaliotietoja käytetään vain ruuan valmistukseen ja tarjoiluun. Mikäli asiakas pyytää rekisterinpitäjää huomioimaan rekisteröidyn terveydentilan palveluiden toteuttamisessa, käytetään asiakkaan rekisterinpitäjälle luovuttamaa terveydellistä tietoa palvelun suorittamiseen. Tällaista tietoa voi olla esimerkiksi liikuntarajoitteisuus, allergia tai muu asiakkaan rekisterinpitäjälle oma-aloitteisesti luovuttama tieto.

6. Käsiteltävät henkilötiedot

Rekisterinpitäjä käsittelee asiakkaista seuraavia henkilötietoja:

- asiakkaan etu- ja sukunimi, syntymäaika, puhelinnumero, osoite, sähköpostiosoite
- kansalaisuus
- varauksia koskevat tiedot
- asiakkaan maksutapatiedot, laskutustiedot ja mahdolliset maksuviitetiedot
- tieto siitä, jos asiakas on kieltänyt käyttämästä tietoja suoramarkkinointiin
- tieto siitä, jos asiakas on antanut suostumuksen sähköiseen suoramarkkinointiin (sähköpostitse)



- tiedot palveluiden käytöstä ja ostoista
- asiakkaan valintoja ja toiveita koskevat tiedot (kuten huonetta koskevat erityistoiveet, esteettömyysasiat)
- mahdolliset erityisruokavaliot tiedot
- mahdolliset asiakaspalaute- ja reklamointi tiedot

Rekisterinpitäjä käsittelee yritysasiakkaiden kohdalla seuraavia henkilötietoja:

- yritysasiakkaan yhteyshenkilön henkilön nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero
- yrityksen yhteyshenkilön ilmoittamat lainsäädännön mukaiset suoramainonnan, etämyynnin ja muun suoramarkkinoinnin kieltotiedot
- mahdolliset asiakaspalaute- ja reklamointi tiedot

7. Rekisterin vastaanottaminen

Rekisterinpitäjä saa käsiteltävät henkilötiedot suoraan rekisteröidyltä:

- paikanpäällä hoteleissa
- puhelimessa
- sähköpostilla
- messuilta ja muista tapahtumista

Rekisteröidyn varattessa majoituspalveluita www.metsahirvas.fi kautta rekisteröity luovuttaa henkilötiedot kolmannen osapuolen varauspalvelulle, jonka kautta rekisterinpitäjä vastaanottaa henkilötiedot kolmansilta osapuolilta

kun rekisteröity:

- varaa rekisterinpitäjän palveluita varauspalvelu sivustolta
- varaa rekisterinpitäjän palveluita varauspalvelu yritykseltä (kuten matkatoimisto tai matkanjärjestäjä)
- kun rekisteröidyn työnantaja tai yhdistys varaa rekisterinpitäjän palveluita rekisteröidylle
- kun rekisteröity muilla mahdollisin tavoin ottaa yhteyttä tai varaa rekisterinpitäjän palveluita kolmannen osapuolen kautta.

8. Henkilötietojen vastaanottajat tai vastaanottajien ryhmät

Asiakasrekisterin tietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille ellei asiakas erikseen pyydä rekisterinpitäjää varaamaan asiakkaalle asiakkaan haluamia kolmannen osapuolen palveluja, esimerkiksi ohjelmalveluita tai kuljetuksia.

Kuitenkin huomioitavaa:

Rekisteröidyn varattessa majoituspalveluita www.metsahirvas.fi kautta rekisteröity luovuttaa varaukseen tarvittavat henkilötiedot kolmannen osapuolen varauskanavan kautta.

Rekisteröidyn jättäessä palautetta tai yhteydenottopyynnön osoitteessa www.metsahirvas.fi välittävät henkilötiedot kuten nimi ja sähköpostiosoite verkkosivuston ylläpitäjän kautta.

Tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille näiden lakiin perustuvien tietopyyntöjen perusteella.

Asiakasrekisterin ohjelmistopalveluiden huolto ja ylläpito on ulkoistettu ulkopuolisille yrityksille.

9. Tietojen siirto EU:n ulkopuolelle



Tietoja ei siirretä EU:n ulkopuolelle.

10. Rekisterin suojaus

Tietojen säilytys tapahtuu rekisterinpitäjän osoitteessa. Sähköiset tiedot on suojattu palomuurilla, käyttäjätunnuksin ja salasanoin. Tietojen käyttöoikeus on vain niillä rekisterinpitäjän palveluksessa olevilla henkilöillä, jotka tarvitsevat tietoja tehtävissään.

11. Henkilötietojen säilytysaika

Asiakasrekisterissä olevia asiakkaan henkilötietoja käsitellään asiakassuhteen ajan. Rekisterinpitäjä katsoo asiakassuhteen päättyneen, jos asiakas ei ole käyttänyt rekisterinpitäjänä olevan yrityksen palveluita kahteen vuoteen (730 päivään). Päivä lasketaan viimeisen palvelun käyttöhetkestä alkaen (kuten hotellihuone- tai pöytävaraus). Tiedot poistetaan rekisteristä asiakassuhteen päättymisen jälkeen ellei tietojen säilyttämiseen ole olemassa muuta perustetta.

Asiakassuhteen jälkeen tietoja voidaan kuitenkin säilyttää ja käsitellä, jos 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.

Yritysassiakkaiden 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 asiakassuhde on olemassa tai käsittelyyn on olemassa muu peruste (esim. reklamaatiotapauksen tai kirjanpitolaki).

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

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

12. Rekisteröidyn oikeuksista

Asiakasrekisterissä olevia henkilötietoja käsitellään rekisterinpitäjän oikeutetun edun nojalla (tietosuoja-asetus artikla 6 artikla 1 kohta e alakohta). Tässä tapauksessa oikeutetun edun muodostaa asiakassuhde. Henkilötietoja käsitellään myös rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn välisen sopimuksen perusteella (tietosuoja-asetus artikla 6 artikla 1 kohta b alakohta). Tätä käsittelyperustetta on selostettu tarkemmin tietosuojaselosteen kohdassa 4.

Kun tietoja käsitellään oikeutetun edun ja sopimuksen nojalla on rekisteröidyllä 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 on asiakasrekisteriin tallennettu. Rekisterinpitäjä voi pyytää rekisteröityä täsmentämään riittäväällä tavalla, mitä tietoja tai käsittelytoimia rekisteröidyn pyyntö koskee.

Rekisteröidyn oikeutta 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 aiheutonta viivästyä rekisteröityä koskevat epätarkat tai virheelliset henkilötiedot.

Oikeus tietojen poistamiseen

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

- henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin
- rekisteröity vastustaa henkilötietojen käsittelyä eikä käsittelyyn ole omassa 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 tilanteeseen 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 tilanteeseen liittyvällä perusteella, rekisteröidyn tulee yksilöidä erityinen tilanne, johon perustuen hän vastustaa oikeutetun edun perusteella tapahtuvaa käsittelyä. Rekisterinpitäjä 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 tietojensa paikkansapitävyyden
- käsittely on lainvastaista ja rekisteröity vaatii henkilötietojen poistamisen sijaan tietojen käsittelyn rajoittamista
- rekisterinpitäjä ei tarvitse enää kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta rekisteröity tarvitsee niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
- rekisteröity on vastustanut henkilötietojen käsittelyä (vastustus oikeudesta yllä) ja sen arviointi, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeutetut perusteet rekisteröidyn perusteet, on kesken



Käsittelyn rajoituksen kestäessä tietoja saa lähtökohtaisesti vain säilyttää. Tietoja saa käsitellä myös oikeudellisten 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 tällöin tiedot itselleen pääsääntöisesti koneluettavassa muodossa sekä siirrettyä henkilötiedot suoraan rekisterinpitäjältä toiselle, jos se on teknisesti mahdollista.

14. Rekisterin päivitys

Tietosuojaseloste on hyväksytty jatkuvana ja on päivitetty 11.2.2021