

## Kuluttajapalvelurekisterin tietosuojaseloste ja informointiasiakirja

### Yritys / rekisterin pitäjä

Orkla Foods Finland Oy  
y-tunnus: 0640964-0  
Rydöntie 14  
PL 683  
20361 Turku

Orkla Confectionery & Snacks Finland Ab  
y-tunnus 0205117-8  
Sundsvägen 420  
22410 Godby  
Ahvenanmaa

### Rekisteriasioista vastaava yhteyshenkilö

Johanna Paavola  
[tietosuoja@orkla.fi](mailto:tietosuoja@orkla.fi)

### Rekisterin nimi

Orkla Foods Finland Oy:n ja Orkla Confectionery & Snacks Finland Ab:n kuluttajapalvelurekisteri

### Mikä on kuluttajapalvelurekisteriin tallennettavien henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja oikeusperuste?

Kuluttajapalvelurekisterin tarkoituksena on yhteydenpito kuluttajapalautteiden lähettäjiin, palveluiden ja tuotteiden suunnittelu ja kehittäminen, tietojen tilastointi ja tutkimus, sekä mahdollisiin reklamaatioihin ja vaatimuksiin vastaaminen.

Kuluttajapalveluita tarjotaan yritysten internetsivustolla, jossa kerätään tietoa muun muassa tuotteiden kehittämiseksi. Verkkosivuilla ja –palveluissa yritykset käyttävät evästeitä (cookies), jos hyväksyt selaimessa erikseen niiden käytön. Evästeiden tarkoituksena on antaa verkkosivustoilla ja –palveluissamme vierailijalle pääsy erilaisiin toimintoihin, analysoida verkkosivuston ja -palvelun toimivuutta, sekä kerätä mielenkiinnon kohteita, jotta vierailijalle ja erilaisille käyttäjäryhmille voidaan kohdistaa mainontaa paremmin. Sinulla on mahdollisuus poistaa evästeet käytöstä sekä estää kaikki evästeet selaimellasi tai laitteellasi. Lisätietoa evästeiden käytöstä ja evästeikäytännöistä löytyy osoitteesta <https://www.orkla.com/legal/fi/evasteiden-ja-henkilotietojen-kaytto/>.

Yhteydenpito kuluttajiin voi tapahtua myös sosiaalisessa mediassa kolmannen palveluntarjoajan ylläpitämällä alustoilla rakennetuilla sivustoillamme tai kommunikointikanavissamme (Facebook, Instagram, YouTube, Snapchat). Käsittelemme sivustoillamme kävijöiden henkilötietoja viestintäsi perusteella sekä keräämällä tietoa evästeiden (cookies) avulla ja/tai analysoivilla työkaluilla muun muassa tuotteiden ja palveluiden kehittämiseksi, sivustojen optimoimiseksi sekä tarjotaksemme sinulle asianmukaista markkinointimateriaalia. Evästeitä käytetään vain, jos hyväksyt selaimessa erikseen niiden käytön.

Rekisteröitävien henkilötietojen antaminen ei ole lakisääteinen tai sopimukseen perustuva vaatimus eikä sopimuksen tekemisen edellytys, eikä tietoa ole pakko toimittaa. Tiedusteluihin, reklamaatioihin ja vaatimuksiin vastaaminen edellyttää kuitenkin näitä koskevien henkilötietojen toimittamista.

Kerättyjä tietoja ei käytetä suoramarkkinointiin eikä automaattisen tietojenkäsittelyn keinoin tehtävään profilointiin tai päätöksentekoon lukuun ottamatta tilannetta, jossa olet etukäteen hyväksynyt evästeiden käytön, sekä suoramarkkinoinnin osalta nimenomaisesti hyväksynyt tietojesi käytön tuohon tarkoitukseen.

Henkilötietojen käsittelymme perusteena on

- henkilön antama nimenomainen suostumus ja / tai
- rekisterinpitäjän oikeutettu etu henkilötietojen käsittelylle. Rekisterinpitäjällä on lainmukainen, perusteltu intressi käsitellä ja vastata saadut asiakaspalautteet sekä kehittää liiketoimintaa asiakaspalautteen pohjalta. Tietoja voidaan siirtää myös konsernille liiketoiminnan kehittämistarkoituksessa. Rekisteröidyllä on aina oikeus vastustaa tietojensa käsittelyä oikeutetun edun perusteella, joten käsittely ei ole rekisteröidyn perusoikeuksien vastaista.

#### **Mitä henkilötietoja rekisteriin kerätään?**

Rekisteriin kerätään seuraavia tietoja:

- nimi
- sähköpostiosoite
- postiosoite
- puhelinnumero
- palaute / kehitysehdotus / reklamaatio liitteineen (voi sisältää myös palautteenantajan toimittamaa terveydentilaa koskevaa tietoa, joka säilytetään arkaluontoisena tietona erillään muusta tiedosta ja erityistä huolellisuutta noudattaen)

Some-alustoilla olevilla sivustoillamme voimme yhteydenottosi perusteella kerätä myös seuraavia tietoja:

- Facebook-profiilinimesi ja –yhteystietosi
- meille jakamasi viestintä ja muu sisältö

Mikäli olet hyväksynyt evästeiden käytön yritysten verkkosivustoilla tai –palvelussa sekä somekanavissa, voimme kerätä edellä mainittujen tietojen lisäksi evästeillä seuraavaa tietoa:

- päätelaitetta koskevat tiedot (IP-osoite, käyttöjärjestelmä, selainversio ja vastaavat tiedot)
- tiedot sivunäytöistä ja käyttäjätiedoista, kuten maantieteellisestä sijainnista
- kiinnostuksen kohteet ja profiloititiedot markkinoinnin kohdentamiseksi
- analytiikkajärjestelmien keräämät tiedot, näistä katso lisää <https://www.orkla.com/legal/fi/evasteiden-ja-henkilotietojen-kaytto/>

#### **Mistä yritykset keräävät rekisteriin tallennettavat tiedot (tietojen säännönmukaiset tietolähteet)?**

Tiedot kerätään rekisteröidyltä henkilöltä itseltään.

Verkkosivustolla tai –palveluissamme sekä some-alustoilla olevilla sivustoillamme tietoja kerätään sivustoilla vierailijoiden liikkeiden mukaan myös evästeiden avulla, mikäli rekisteröity on hyväksynyt evästeiden käytön.

#### **Luovuttavatko yritykset rekisterissä olevia tietoja muille tai EU:n tai ETA:n ulkopuolelle?**

Rekisteriin kerättyjä tietoja käsitellään Orkla Foods Finland Oy:n, Orkla Confectionery & Snacks Finland Ab:n tai samaan konserniin kuuluvien yritysten sisällä liiketoiminnan kehittämistarkoituksessa. Tietoja voidaan luovuttaa ulkopuolisille lainsäädännön tai esimerkiksi oikeusvaateeseen vastaamisen edellyttämässä tilanteissa.

Myös verkkosivustolla tai –palveluissamme evästeiden avulla kerättäviä tietoja käsitellään Orkla-konsernin sisällä, mutta tietojen käsittelyyn voidaan käyttää myös ulkopuolisia alihankkijoita tai palveluntarjoajia (mm. analytiikkapalveluiden tarjoajia).

Mikäli ulkopuolisia palveluntarjoajia tai alihankkijoita käytetään, heidän kanssaan on tehty sopimukset siitä, että he käyttävät tietoja ainoastaan Orklan määräämiin käyttötarkoituksiin.

Henkilötietoja säilytetään rekisterinpitäjän toimesta Euroopassa Microsoftin palvelimilla. Joissain tapauksissa käyttämämme ulkopuoliset palveluntarjoajat voivat sijaita ja/tai käsitellä keräämiämme henkilötietoja myös Euroopan talousalueen ulkopuolisissa eli niin kutsutuissa kolmansissa maissa. Kun henkilötietoja käsitellään EU:n / ETA-alueen ulkopuolella, varmistamme henkilötietojen kansainvälisten siirtojen oikeudelliset perusteet Privacy Shield –järjestelyn tai EU:n mallipykälien mukaisesti tai varmistaen muutoin, että EU:n tietosuojasetuksen kaikki edellytykset tietojen siirrolle sekä käsittelylle kolmansissa maissa täyttyvät.

#### **Kuinka kauan rekisteröityjä henkilötietoja säilytetään?**

Yritykset säilyttävät rekisteröityjä henkilötietoja ainoastaan rekisterin tarkoituksen toteutumisen edellyttämän ajan.

Rekisteriin tallennettavat tiedot poistetaan, kun olemme käsitelleet tiedustelusi tai palautteesi ja pääsääntöisesti korkeintaan yhden (1) vuoden kuluessa siitä ajankohdasta, kun yhteydenotto on tehty. Tietoja saatetaan kuitenkin säilyttää tarvittaessa pidempään, jos siihen on rekisterin tarkoituksen kannalta perusteltu syy kuten asiakaspalautteessa esitetyn palautteen selvittäminen, vaatimukseen vastaaminen tai muu lakiin perustuva syy.

Verkkosivustolla tai –palveluissamme kerättyjen henkilötietojen osalta poistamme tiedot, kun tietojen käsittelyn ilmoitettu käyttötarkoitus on päättynyt.

Suoramarkkinointiluvan antaneiden osalta käsittelemme markkinointitarkoituksessa kerättyjä tietoja niin kauan kuin antamasi suoramarkkinointilupa on voimassa.

#### **Millaisin turvatoimin ja menettelyin rekisteröidyt henkilötiedot on suojattu?**

Rekisteriä säilytetään sähköisesti ja suojattuna asianmukaisesti teknisin suojauskeinoin ja tietosuojamenetelmin.

Rekisterin käyttö on sallittu ainoastaan tietyille henkilöille, joiden tehtävänä on järjestelmän ylläpito ja/tai henkilötietojen käsittely. Käyttäjillä on käyttäjätunnukset ja salasana henkilötietoja sisältävien sähköisten järjestelmien käyttöön. Tietokannat on suojattu palomurein ja muin teknisin suojauskeinoin ja palvelimet ovat suojattuja.

Henkilötietoja käsittelevät henkilöt ovat salassapitovelvollisuuden alaisia, ja he ovat allekirjoittaneet vaitiolositoumuksen, jossa he ovat sitoutuneet noudattamaan Orklan henkilötietosuojakäytänteitä ja voimassaolevaa lainsäädäntöä. Henkilöstö on ohjeistettu henkilötietojen käsittelyyn.

Rekisteritiedot on suojattu ulkopuoliselta käytöltä ja rekisterin käyttöä valvotaan. Ulkopuolisten palveluntarjoajien kanssa on tehty kirjalliset sopimukset, joissa ne ovat sitoutuneet noudattamaan Orklan henkilötietosuojakäytänteitä ja voimassaolevaa lainsäädäntöä.

#### **Mitä oikeuksia minulla on rekisteröitynä?**

Rekisteröidyllä on oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja rekisteriin on tallennettu, tai ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Rekisteröidyllä on oikeus pyytää hänestä tallennettujen tietojen korjaamista, poistamista tai täydentämistä, mikäli tallennetut tiedot ovat virheellisiä, tarpeettomia, puutteellisia tai vanhentuneita tässä tietosuojaselosteessa yksilöidyn tietojen käsittelyn ja keruun tarkoituksen kannalta. Lisäksi rekisteröidyllä on oikeus pyytää henkilötietojen koskevan käsittelyn rajoittamista sekä oikeus pyytää henkilötiedot siirrettäväksi järjestelmästä toiseen. Oikeus pyytää henkilötiedot siirrettäväksi järjestelmästä toiseen kattaa rekisteröidyn oikeuden saada häntä koskevat henkilötiedot, jotka on siirretty rekisterinpitäjälle, jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, kun käsittely perustuu suostumukseen ja käsittely suoritetaan automaattisesti.

Rekisteröidyn, joka haluaa käyttää yllä mainittuja oikeuksiaan, on esitettävä tätä koskeva yksilöity pyyntö rekisteriasioista vastaavalle yhteyshenkilölle (tietosuojaselosteen kohta 2) omakätisesti allekirjoitetulla asiakirjalla. Tarkastuspyynnön toteuttamisesta peritään kohtuullinen korvaus, mikäli edellisestä tarkastamisesta on kulunut vähemmän kuin yksi vuosi.

**Voinko kieltää, rajoittaa tai vastustaa henkilötietojeni käsittelyä?**

Rekisteröidyillä on oikeus kieltää henkilötietojensa käsittely, peruuttaa suostumuksensa henkilötietojen käsittelyyn sekä vastustaa henkilötietojen käsittelyä peruutuksen ja/tai vastustuksen vaikuttamatta ennen peruuttamista ja/tai vastustamista suoritettua käsittelyä lainmukaisuuteen. Suostumuksen peruuttamista tai käsittelyn vastustamista koskeva pyyntö on esitettävä rekisteriasioista vastaavalle yhteyshenkilölle (tietosuojaselosteen kohta 2) omakätisesti allekirjoitetussa tai vastaavalla tavalla varmennetussa muodossa.

**Voinko kieltää minuun kohdistetun markkinoinnin?**

Rekisteröidyillä on oikeus peruuttaa suostumuksensa kerättävien tietojen suoramarkkinointikäyttöön. Kielto voidaan tehdä ilmoittamalla siitä milloin tahansa Orklan markkinointiosastolle sähköpostitse osoitteeseen [viestinta@orkla.fi](mailto:viestinta@orkla.fi).

**Kenelle voin valittaa henkilötietojeni käsittelystä?**

Rekisteröidyillä on oikeus tehdä valitus tietosuojaviranomaiselle, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan voimassaolevaa lainsäädäntöä.

**Muutokset tietosuojaselosteessa**

Orkla Foods Finland Oy ja Orkla Confectionery & Snacks Finland Ab kehittävät jatkuvasti henkilö-tietosuojakäytäntöjään muuttuvan lainsäädännön ja uusien tarpeiden myötä. Ajantasainen versio kuluttajapalveluiden tietosuojaselosteesta ja informointiasiakirjasta löytyy aina verkkosivuiltamme osoitteesta: [www.orkla.fi](http://www.orkla.fi)

Tietosuojaseloste on päivitetty 16.6.2020.