



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Henkilötietojen käsittelystä majoitusliikkeessä

Värriö, Riikka

2017 Laurea





**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

**Laurea-ammattikorkeakoulu**

## Henkilötietojen käsittelystä majoitusliikkeessä

Riikka Värriö  
Liiketalous  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2017

Riikka Värriö

### Henkilötietojen käsittelystä majoitusliikkeessä

Vuosi 2017 Sivumäärä 29

---

Asioidessaan majoitusliikkeessä asiakkaasta kerätään erilaisia tietoja ja tiedot talletetaan majoitusliikkeen eli rekisterinpitäjän ylläpitämään henkilörekisteriin. Tietoja myös hyödynnetään eri tarkoituksiin. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää minkälaisia tietoja kerätään, missä yhteydessä tietoja kerätään sekä miten tietoja käsitellään ja suojataan. Tavoite on selvittää asiakkaan tietosuojan toteutumista majoitusliikkeessä.

Asiakkaista kerättäviä tietoja selvitettiin tutustumalla neljän eri hotelliketjun, Cumuluksen, Omena hotellin, Sokos Hotellin ja Scandic Hotellin, rekisteri- ja tietosuojaselosteisiin sekä vertailemalla niitä. Opinnäytetyötä varten perehdyttiin henkilötietojen käsittelyä säätelevään henkilötietolainsäädäntöön (523/1999), yksityisyyden suojan ja perusoikeuksien osalta Suomen perustuslakiin (731/1999), majoitusliikkeiden tietojen keräämistä säätelevään lakiin majoitus- ja ravitsemistoiminnasta (308/2006) sekä alan kirjallisuuteen.

Vertailun perusteella selvisi, että yritykset keräävät hyvinkin monenlaista tietoa asiakkaistaan ja useissa eri yhteyksissä. Tietojen suojaamisessa oli hotellien kesken samankaltaisuutta. Kaiken kaikkiaan asiakkaan tietosuojan voisi katsoa olevan vertailluissa hotelleissa kohtuullisen hyvän, tietojen keräämisen hyvin vaihtelevaa ja kerättävien tietojen laadun myös monimuotoista.

Riikka Värriö

**Personal data handling in a hotel**

Year	2017	Pages	29
------	------	-------	----

---

Different kinds of data is collected about customers when they do business at a hotel and all the data is saved into a register that the hotel keeps of its customers. The data is also used for different purposes. The aim of this thesis is to find out what kind of data is collected, where the data is collected and how the data is handled and protected. The aim of this thesis is to examine data protection of customers at a hotel.

The information to be collected of customers was canvassed by exploring four different descriptions of personal data acts of different hotel chains and by comparing them. The selected hotel chains were; Cumulus, Omena Hotels, Sokos Hotels and Scandic Hotels. This thesis uses the Personal Data Act (523/1999), the Constitution of Finland (731/1999), the Law on Accommodation and Catering (308/2006) and literature in this field.

By doing a comparison we found out that companies collect quite a variety of data of its customers and there was some variation in the ways to collect data. Ways to protect data was similar in the compared hotels. All in all data protection could be considered to be good, collecting data varied and data collected was also diverse.

Keywords: Registered, registrar, data protection

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Yksityisyyden suoja, tietosuoja ja tietoturva .....	6
1.2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite .....	7
2	Sovellettava lainsäädäntö .....	8
3	Henkilötietojen käsittely hotellissa.....	10
4	Henkilötietojen käsittelyä koskevat yleiset edellytykset ja periaatteet.....	10
4.1	Yleiset edellytykset.....	11
4.2	Periaatteet .....	11
4.2.1	Huolellisuusvelvoite.....	11
4.2.2	Suunnitelmallisuusvelvoite .....	12
4.2.3	Käyttötarkoitussidonnaisuus.....	12
4.2.4	Tietojen laatua koskevat periaatteet .....	12
5	Käsitteitä .....	13
5.1	Henkilötieto .....	13
5.2	Henkilörekisteri.....	13
5.3	Rekisteröity .....	14
5.4	Rekisterinpitäjä .....	14
5.5	Arkaluonteinen tieto.....	14
5.6	Henkilötunnus.....	15
5.7	Suostumus .....	16
5.8	Rekisteriseloste.....	16
6	Rekisteriseloste hotellitoiminnassa .....	18
6.1	Cumulus.....	18
6.2	Sokos .....	19
6.3	Scandic .....	20
6.4	Omena hotelli.....	21
7	Rekisteriselosteiden vertailu.....	23
8	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset .....	27
	Lähteet .....	30
	Liitteet.....	32

## 1 Johdanto

### 1.1 Yksityisyyden suoja, tietosuoja ja tietoturva

Yksityisyys on nyky-yhteiskunnan yksi tärkeimpiä oikeuksia<sup>1</sup> ja yksityisyyden suojaaminen ja tietosuojan toteutuminen on jokaisen perusoikeus, josta säädetään Suomen perustuslaissa (731/1999)<sup>2</sup>. Perustuslain lisäksi yksityiselämän suoja on keskeisessä osassa myös useissa kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa, kuten Euroopan ihmisoikeussopimuksessa.<sup>3</sup>

Erilaisia tietoja henkilöistä on alettu kerätä, koska on tarvittu tietoa yhteiskunnasta ja sen jäsenistä. Kerätyt tiedot ovat olleet lähinnä verotusta ja väestökirjanpitoa varten.<sup>4</sup> Henkilöön liittyvät tiedot, kuten nimi, osoite, yhteystiedot ja syntymäaika ovat osa henkilön yksityiselämää, jota suojataan lainsäädännöllä. Tietosuojalainsäädäntö asettaa henkilötietoja kerääville ja käsitteleville yrityksille erilaisia velvollisuuksia ja tietojaan luovuttaville henkilöille oikeuksia. Tietosuojalainsäädäntö ei varsinaisesti suojaa tietoa vaan yksilön oikeutta omiin tietoihinsa ja se pyrkii myös estämään tietojen väärinkäyttöä, josta voisi koitua yksilölle vahinkoa tai haittaa.<sup>5</sup> Tietosuoja pyrkii siis ohjaamaan tietoja kerääviä ja tallettavia tahoja, eli rekisterinpitäjiä, hyviin henkilötietojen käsittelykäytäntöihin.<sup>6</sup> Tietosuojan voi määritellä olevan henkilötietolain vaatimusten huomioon ottamista rekisteröidyn yksityisyyden suojan ja oikeusturvan varmistamiseksi.<sup>7</sup>

Tietosuojan toteutumista pyritään edistämään tietoturvalla, joka tarkoittaa kaikkia teknisiä ja hallinnollisia toimenpiteitä, joilla varmistetaan tiedon luotettavuus, oikeellisuus ja eheys sekä järjestelmien toimivuus ja rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen<sup>8</sup>. Tärkeä osa tietoturvallisuutta on myös varmistaa erilaisten tietoverkkojen ja -järjestelmien keskeytymätön toiminta, estää tietojen valtuudeton käyttö ja tahallinen tai tahaton tietojen tuhoutuminen tai vääristyminen sekä pyrkii minimoimaan aiheutuvat vahingot<sup>9</sup>. Tekniset toimenpiteet tarkoittavat juuri tietoteknisiä suojaustoimenpiteitä kuten verkon suojausta haittaohjelmia ja viruksia vastaan sekä käyttäjätunnuksia ja salasanoja, joilla kontrolloidaan tietoihin käsiksi pääsyä ja määritellään käyttöoikeuksia. Hallinnolliset toimenpiteet

---

<sup>1</sup> Neuvonen 2014, 21.

<sup>2</sup> Tietosuojavaltuutetun toimisto 2013a.

<sup>3</sup> Hallberg, 2005, Yksittäiset perusoikeudet, yksityiselämän suoja, ihmisoikeussopimukset.

<sup>4</sup> Neuvonen 2014, 17.

<sup>5</sup> Salminen 2009, 15.

<sup>6</sup> Andreasson, Koivisto & Ylipartanen 2013, 14.

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Tietosuojavaltuutetun toimisto 2013b.

<sup>9</sup> Andreasson ym. 2013, 14.

tarkoittavat muun muassa henkilöstön tehtävien ja vastuiden määrittelyä, koulutusta, ohjeistusta ja valvontaa liittyen henkilötietojen käsittelyyn.<sup>10</sup>

Erilaisten tietojen kerääminen henkilöistä on lisääntynyt ja teknologian kehittyessä uudenlaisia tapoja ja tietojärjestelmiä otetaan käyttöön yrityksissä, minkä vuoksi tietosuojan huomioimisen tarpeet ovat lisääntyneet. Useimmilla liiketoiminnan aloilla henkilötiedot muodostavat yrityksille arvokasta tietopääomaa.<sup>11</sup> Henkilötietoja kerätään erilaisiin rekistereihin, joita käytetään esimerkiksi markkinoinnissa, mainonnan kohdentamisessa tai yksilön tunnistamisessa. Henkilötietoja keräävät niin terveyskeskukset kuin verkkokaupatkin. Henkilörekisterin tarkoitus ja tietojen käyttö täytyy olla perusteltua ja etukäteen määriteltyä eikä rekisterissä olevia tietoja saa käyttää muuhun, kuin rekisterissä määriteltyjä käyttötarkoituksia varten.<sup>12</sup> Henkilötiedoista ja niiden käsittelystä säädetään tarkemmin henkilötietolaissa (523/1999).

## 1.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakkaan tietosuojan toteutumista majoitusliikkeessä, tässä tapauksessa hotellissa. Hotellissa asioidessaan asiakkaasta kerätään erilaisia tietoja ja tavoitteena on selvittää, minkälaisia tietoja kerätään, missä yhteydessä tietoja kerätään sekä miten tietoja käsitellään ja suojataan. Opinnäytetyön tutkimusongelmaksi muodostui kysymys, kuinka asiakkaan tietosuoja hotellissa toteutuu ja mitkä seikat vaikuttavat tietosuojan toteutumiseen. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin hotellien laatimia dokumentteja, rekisteriselosteita, joissa ilmoitetaan henkilötietojen käsittelyyn liittyen muun muassa käsittelyn tarkoitukset, käsiteltävät tiedot ja tietojen suojauksen periaatteet.

Asiakkaista kerättäviä tietoja selvitettiin tutustumalla neljän eri hotelliketjun, Cumuluksen, Sokos Hotellin, Scandic Hotellin ja Omenahotellin, rekisteri- ja tietosuojaselosteisiin sekä vertailemalla niitä. Opinnäytetyötä varten perehdyttiin henkilötietojen käsittelyä säätelevään henkilötietolainsäädäntöön, yksityisyyden suojan ja perusoikeuksien osalta Suomen perustuslakiin, majoitusliikkeiden tietojen keräämistä säätelevään lakiin majoitus- ja ravitsemistoiminnasta (308/2006) sekä alan kirjallisuuteen, joista myös työn teoriaosuus muodostuu.

Opinnäytetyö on luonteeltaan lainopillinen ja tutkii voimassa olevaa oikeutta. Lainoppi eli oikeusdogmatiikka pohjautuu voimassa oleviin oikeuslähteisiin ja pyrkii vastaamaan

---

<sup>10</sup> Pitkänen 2013, 215-216, teoksessa Henkilötietojen suoja.

<sup>11</sup> Salminen 2009, 18-19.

<sup>12</sup> Tietosuojavaltuutetun toimisto 2013c.

kysymykseen, mikä on voimassa olevan oikeuden sisältö tutkimusongelmaan nähden ja kuinka sitä tulkitaan.<sup>13</sup>

## 2 Sovellettava lainsäädäntö

Oikeudesta yksityiselämän suojaan säädetään Suomen perustuslaissa, johon kyseinen säännös on lisätty hallituksen esityksestä Eduskunnalle perustuslakien perusoikeussäännösten muuttamisesta (HE 309/1993) pohjalta<sup>14</sup>. Perustuslain edeltäjä, vuoden 1919 Hallitusmuoto ei sisältänyt säännöstä henkilötietojen suojasta, yksityiselämän suojaamisesta tai tietosuojasta. Vuoden 1995 perusoikeusuudistuksessa kunnian, kotirauhan ja yksityiselämän turvaamisesta lisättiin säännös nykyiseen perustuslakiin. Henkilötietolaki säätelee henkilötietojen käsittelystä ja nykyinen henkilötietolaki on tehty vastaamaan eurooppalaisen henkilötietodirektiivin vaatimuksia. Henkilötietodirektiivin tarkoituksena on ollut sopeuttaa eri valtioiden tietosuojalainsäädäntöjä yhteen, sillä tavoitteena on ollut henkilötietojen helpompi ja vapaampi liikkuvuus eri maiden välillä.<sup>15</sup> Vuonna 2000 Suomen perustuslait kumottiin uudella perustuslailla, jonka taustalla oli hallituksen esitys Eduskunnalle uudeksi Suomen hallitusmuodoksi (HE 1/1998). Kyseisen esityksen tavoitteena oli yhtenäistää ja ajanmukaistaa Suomen perustuslakia ja koota kaikki perustuslaintasoiset säädökset yhteen ja samaan perustuslakiin.<sup>16</sup> Perusoikeusuudistuksen yhteydessä merkittävä täydennys oli yksityiselämänsuojaa koskevan yleislausekkeen sekä henkilötietojen suojan huomioonottaminen<sup>17</sup>. Yksityiselämän suoja ei ole perusoikeusuudistuksenkaan yhteydessä määritelty tarkasti, koska Hallituksen esityksessä (309/1999) lähtökohtana oli, että jokainen elää elämäänsä vapaasti ilman kenenkään perusteetonta puuttumista.<sup>18</sup>

Perinteisesti yksityiselämän suoja on turvattu rikosoikeudellisilla keinoilla<sup>19</sup>. Rikoslain (39/1889) 38 luvussa on määrätty rangaistavaksi muun muassa salassapitorikos, viestintäsalaisuuden loukkaus, tietomurto, henkilörekisteririkos ja identiteettivarkaus. Yksityiselämän loukkauksiin liittyvä korvausvastuu ja jälkikäteinen rankaiseminen toimivat myös loukkauksia ennaltaehkäisevästi. Henkilötietolaki pyrkii myös osaltaan yksityisyyden loukkausten ennaltaehkäisemiseen.<sup>20</sup>

---

<sup>13</sup> Husa, Mutanen & Pohjolainen 2008, 20.

<sup>14</sup> HE 309/1993 luku 3.2. Ehdotetut perusoikeudet

<sup>15</sup> Korhonen 2003, 92-93.

<sup>16</sup> HE 1/1998 luku Esityksen pääasiallinen sisältö.

<sup>17</sup> Hallberg, 2005, Yksittäiset perusoikeudet, yksityiselämän suoja, yleistä, keskeiset uudistukset.

<sup>18</sup> Viljanen 2005, Perusoikeudet, III Yksittäiset perusoikeudet, 6. Yksityiselämän suoja, Oikeus yksityiselämään, Yksityiselämän käsite, Yksityiselämän ala

<sup>19</sup> Vanto 2011, 7.

<sup>20</sup> Ibid.



Henkilötietojen käytöstä ja suojasta säädetään henkilötietolaissa, joka on tehty vastaamaan Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (95/46/EY) vaatimuksia liittyen yksilöiden suojeluun henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaaseen liikkuvuuteen. Hallituksen esitys Eduskunnalle henkilötietolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi (96/1998) mukaan Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 95/46/EY, jäljempänä tietosuojadirektiivin, tavoitteena oli yksilön perusoikeuksien ja -vapauksien turvaaminen. Erityisesti haluttiin turvata henkilötietojen vapaa liikkuvuus Euroopan unionin jäsenmaiden välillä sekä henkilötietojen yksityisyys automaattisessa tietojenkäsittelyssä sekä manuaalisissa henkilörekistereissä. Myös yksilön entistä parempi tietojensaantioikeus ja mahdollisuus valvoa itseä koskevien tietojen käyttöä tulivat tietosuojadirektiivin myötä uudistuksina henkilötietolainsäädäntöön.<sup>21</sup> Henkilötietolaki tuli nyky muodossaan voimaan vuonna 1999 ja se korvasi aikaisemman, vuonna 1987 säädetyn, henkilörekisterilain. Henkilörekisterilaki oli ensimmäinen henkilötietojen käsittelyä koskeva yleislaki Suomessa<sup>22</sup>. Henkilötietolaki on henkilötietojen käsittelyn yleislaki ja sitä sovelletaan kaikkeen henkilötietojen käsittelyyn silloin, kun henkilötiedoista muodostuu manuaalinen tai sähköinen henkilörekisteri. Lakia ei kuitenkaan sovelleta luonnollisen henkilön omiin tarkoituksiinsa suorittamaan henkilötietojen käsittelyyn.<sup>23</sup>

Henkilötietolain tarkoituksena on turvata yksityisyydensuojaa ja siihen liittyviä perusoikeuksia sekä edistää ja edelleen kehittää hyvän tietojenkäsittelytavan noudattamista henkilötietoja käsiteltäessä. Yksityisyydensuojaan liittyvinä muina perusoikeuksina voidaan pitää muun muassa henkilön itsemääräämisoikeutta, henkilökohtaista vapautta ja oikeutta kunniaan, sillä jokaisella on oikeus tulla arvioituksi oikeiden tietojen perusteella.<sup>24</sup>

Henkilötietojen kerääminen hotellissa perustuu lakiin majoitus- ja ravitsemistoiminnasta. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi majoitus- ja ravitsemistoiminnasta sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi (HE 138/2004) mukaan majoitustoiminnan harjoittaja on velvollinen tekemään ilmoituksen<sup>25</sup> majoitusliikkeeseen saapuvasta matkustajasta ja täyttämään ilmoitukseen erikseen säädetty tiedot.<sup>26</sup> Majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetun lain 6 §:n mukaan matkustajailmoitukseen vaadittavat tiedot ovat matkustajan koko nimi ja suomalainen henkilötunnus tai sen puuttuessa syntymäaika, mukana matkustavan puolison ja alaikäisten lasten tiedot sekä suomalaiset henkilötunnukset tai niiden puuttuessa syntymäajat, kotiosoite, maa, josta Suomeen saavutaan sekä matkustusasiakirjan numero,

---

<sup>21</sup> HE 96/1998, luku 1 Johdanto.

<sup>22</sup> Salmi 2009, 18.

<sup>23</sup> Vanto 2011, 19.

<sup>24</sup> Voutilainen 2012, 254.

<sup>25</sup> Kts. liite 1

<sup>26</sup> HE 138/2004, luku Yleisperustelut, 1. Nykytila ja käytäntö, 1.1. Lainsäädäntö ja käytäntö

majoitusliikkeeseen saapumis- ja lähtöpäivä sekä allekirjoitus, jolla matkustaja vahvistaa edellä mainitut tiedot oikeiksi. Majoitustoiminnan harjoittaja voi myös pitää matkustajailmoituksessa ilmoitetuista tiedoista matkustajarekisteriä joko manuaalisesti tai automaattisen tietojenkäsittelyn avulla. Matkustajarekisteriä käytetään muun muassa tilastointiin, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi ja rikosten ennalta ehkäisemiseksi ja selvittämiseksi.

### 3 Henkilötietojen käsittely hotellissa

Tavallisin tapa kerätä tietoja asiakkaista hotellissa on majoittumisen yhteydessä täytettävä matkustajailmoitus.<sup>27</sup> Matkustajailmoitukset muodostavat manuaalisen henkilörekisterin, jota majoitustoiminnan harjoittajan tulee majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetun lain 8 §:n mukaan säilyttää yhden vuoden ajan ilmoituksen allekirjoittamispäivästä ja tämän jälkeen hävittää tiedot.

Hotellit ja myös muut kaupalliset yritykset keräävät asiakkaistaan hyvin monimuotoista tietoa ja pyrkivät määrittämään henkilöistä tietynlaisen henkilökuvan muun muassa henkilön ostokäyttäytymisen, mieltymysten, harrastustietojen ja muiden henkilöä kuvaavien tietojen perusteella, jotta voisivat kohdentaa asiakkaalle mahdollisimman henkilökohtaiselta tuntuvaa palvelua ja markkinointia.<sup>28</sup> Näyttäisi siltä, että yritykset pyrkivät siis tunnistamaan asiakkaan tarpeita yhä enenevässä määrin ja tietoja kerätään asiakkaan itsensä lisäksi myös muista henkilörekistereistä ja tietokannoista, kuten esimerkiksi Facebookista.<sup>29</sup>

Kun kerätään paljon tietoa, on merkittävää, että asiakkaalle myös viestitään tietojen turvallisesta käsittelystä ja asiakkaan, eli rekisteröidyn, oikeuksista tietoihin vaikuttamisen suhteen. Henkilötietojen sekä muiden arkaluonteisten tietojen asianmukainen käsittely on luottamuksen perusta asiakassuhteessa<sup>30</sup>. Asiakkaiden luottamus ja yrityksen vastuullinen imago ovat edellytyksiä kilpailukykyiselle liiketoiminnalle ja asiakkaiden luottamuksen voittaminen näyttämällä, että toimii heidän yksityisyytensä suojaamisessa vastuullisesti ja luotettavasti, on merkittävä kilpailuetu yritykselle.<sup>31</sup>

### 4 Henkilötietojen käsittelyä koskevat yleiset edellytykset ja periaatteet

Henkilötietolain 2 luvussa määritellään yleiset edellytykset sekä periaatteet, joita henkilötietojen käsittelyssä tulee noudattaa. Henkilötietojen käsittelyn yleiset edellytykset

---

<sup>27</sup> HE 138/2004, luku Yleisperustelut, 1. Nykytila ja käytäntö, 1.1. Lainsäädäntö ja käytäntö

<sup>28</sup> Sokos Hotels rekisteriseloste 2013.

<sup>29</sup> Scandic Hotels tietosuojaseloste 2016.

<sup>30</sup> Andreasson ym. 2013, 20.

<sup>31</sup> Salminen 2009, 21.

tarkoittavat niitä edellytyksiä, jolloin henkilötietoja saa käsitellä<sup>32</sup>. Periaatteita ovat huolellisuusvelvoite, henkilötietojen käsittelyn suunnitelmallisuus eli suunnitelmallisuusvelvoite, käyttötarkoitussidonnaisuus sekä tietojen laatua koskevat periaatteet.

#### 4.1 Yleiset edellytykset

Henkilötietolain mukaan yleisiä käsittelyn edellytyksiä, jolloin henkilötietoja saa käsitellä, ovat rekisteröidyn suostumus, rekisteröidyn toimeksianto tai sopimuksen täytäntöönpano, jossa rekisteröity on osallisena, jos käsittely on tarpeen rekisteröidyn elintärkeän edun suojaamiseksi, jos käsittelystä tai rekisterinpitäjän tehtävästä tai velvoitteesta säädetään laissa, jos rekisteröidyllä on asiallinen yhteys rekisterinpitäjän toimintaan kuten jäsenyys, asiakas- tai palvelussuhde, jos kysymys on konsernin tai muun taloudellisen yhteenliittymän asiakkaita tai työntekijöitä koskevista tiedoista ja niitä käsitellään kyseisen yhteenliittymän sisällä, jos käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän toimeksiannosta tapahtuvaa maksupalvelua tai tietojenkäsittelyä varten, jos kysymys on henkilön asemaa, tehtäviä ja niiden hoitoa julkisyhteisössä tai elinkeinoelämässä kuvaavista yleisesti saatavilla olevista tiedoista ja tietoja käytetään rekisterinpitäjän tai tiedot saavan sivullisen oikeuksien ja etujen turvaamiseen tai jos tietosuojalautakunta on antanut käsittelyyn luvan tietyin laissa määrätyin perustein.

Yleisin henkilötietojen käsittelyn edellytys on rekisteröidyn oma suostumus<sup>33</sup>. Hallituksen esityksen mukaan suostumukseen perustuvassa henkilötietojen käsittelyssä toteutuu parhaiten rekisteröidyn itsemääräämisoikeus sekä rekisterinpitäjän avoimuus, minkä vuoksi käsittelyn tulisi perustua ensisijaisesti aina suostumuksen antamiseen<sup>34</sup>. Tärkeää suostumuksen antamisessa on se, että henkilöä informoidaan riittävästi, mihin on suostumassa ja täytyy olla myös mahdollisuus peruuttaa suostumuksena milloin tahansa<sup>35</sup>.

#### 4.2 Periaatteet

##### 4.2.1 Huolellisuusvelvoite

Huolellisuusvelvoite on henkilötietolain yleisvelvoite, joka saa sisältönsä lain tarkoituksesta ja joka pyrkii ohjaamaan rekisterinpitäjät oma-aloitteiseen toimintaan henkilötietojen suojaamiseksi. Huolellisuuteen kuuluu muun muassa lainsäädännön riittävä tunteminen oman toiminnan kannalta ja hyvän tietojenkäsittelytavan noudattaminen. Huolellisuutta

---

<sup>32</sup> Tiilikka 2013, 81, teoksessa Henkilötietojen suoja.

<sup>33</sup> Ibid, 83.

<sup>34</sup> HE 96/1998, 38-39.

<sup>35</sup> Tiilikka 2013, 83, teoksessa Henkilötietojen suoja.

arvioitaessa keskitytään toimintaan eikä niinkään seuraksiin. Tärkeää on ymmärtää, aiheuttaako toiminta henkilötietojen suojaamiseen liittyviä riskejä.<sup>36</sup> Huolimattomasta henkilötietojen käsittelystä voisi olla esimerkiksi henkilötietoja sisältävän paperin tai asiakirjan jättäminen pöydälle sellaisenkin nähtäväksi, joita tiedot eivät koske.

#### 4.2.2 Suunnitelmallisuusvelvoite

Suunnitelmallisuusvelvoite tarkoittaa, että rekisterinpitäjän täytyy määrittellä, miksi henkilötietoja kerätään ja millä tavoin henkilötietojen käsittely on perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan kannalta, miten tietoja kerätään ja mihin tietoja luovutetaan. Tiilikka (2013) on kuvannut henkilötietojen keräämistä, käsittelyä ja hävittämistä tiedon elinkaarimallilla. Tiedon elinkaarimallissa täytyy ensin syntyä peruste henkilötietojen keräämiselle, jonka jälkeen määritellään tarkoitus ja tehtävät. Tarkoitukset vastaavat kysymyksiin miksi tietoja kerätään ja minkälaisien tehtävien hoitamiseksi tietoja kerätään. Kun edellä mainitut seikat on perusteltu, henkilötietoja saadaan kerätä ja käsitellä eli esimerkiksi tallentaa rekisteriin ja myös mahdollisesti luovuttaa sääntöjen mukaisesti eteenpäin. Lopuksi tiedot poistetaan tai hävitetään rekisterinpitäjän rekisteristä, kun niille ei ole enää asiallista säilyttämisperustetta.<sup>37</sup>

#### 4.2.3 Käyttötarkoitussidonnaisuus

Käyttötarkoitussidonnaisuus tarkoittaa, että henkilötietoja on käsiteltävä tavalla, joka ei ole yhteensopimaton henkilötietojen suunnitelmallisuusvelvoitteen kanssa. Tämä puolestaan tarkoittaa, että henkilötietoja saa käyttää ainoastaan siihen tarkoitukseen, jota varten ne on alunperin henkilörekisteriin kerätty. Tiilikan (2013) mukaan käyttötarkoitussidonnaisuus ei täyty esimerkiksi tapauksessa, jossa asiakkaan tuotteen tai palvelun toimittamiseksi kerättyjä henkilötietoja käytettäisiin myöhemmin suoramarkkinointiin ilman asiakkaan suostumusta.<sup>38</sup>

#### 4.2.4 Tietojen laatua koskevat periaatteet

Tietojen laatua koskevat periaatteet käsittävät tarpeellisuusvaatimuksen sekä virheettömyysvaatimuksen. Hallituksen esityksessä henkilötietolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi selvennetään tarpeellisuusvaatimuksella tarkoitettavan, että henkilötietojen käsittelyn tulee olla tarpeellista määritellyn käyttötarkoituksen mukaisesti. Henkilötiedot ovat käyttötarkoituksen mukaisesti tarpeellisia silloin, kun ne ovat olennaisia ja asianmukaisia eivätkä liian laajoja siihen verrattuna, mitä varten tiedot on kerätty. Virheettömyysvaatimus

---

<sup>36</sup> Tiilikka 2013, 72-73, teoksessa Henkilötietojen suoja.

<sup>37</sup> Ibid, 76-77.

<sup>38</sup> Ibid, 79.

puolestaan tarkoittaa, että rekisterinpitäjän tulee huolehtia ettei virheellisiä, vanhentuneita tai muuten paikkansa pitämättömiä tietoja käsitellä.<sup>39</sup> Henkilötietolaki velvoittaa rekisterinpitäjää oikaisemaan, täydentämään tai poistamaan väärän, vanhentuneen tai epätäydellisen henkilötiedon viivytyksettä oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta. Suositeltavaa olisi, että rekisterinpitäjä keräisi henkilötiedot rekisteriin rekisteröidyltä itseltään, jolloin tiedot olisivat oikeat ja ajantasaiset<sup>40</sup>.

Henkilötietoja käsitellessä, oli se sitten keräämistä, tallentamista, yhdistämistä tai luovuttamista, jonkin laissa mainitun edellytyksen on aina täytyttävä. Yleisten edellytysten lisäksi myös jonkin periaatteen, kuten suunnitelmallisuusveloitteen on täytyttävä.<sup>41</sup> Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että rekisterinpitäjän tulee olla saanut henkilön oma suostumus tietojen käsittelyyn, jolloin yleinen edellytys täyttyy ja rekisterinpitäjän tulee olla myös suunnitellut henkilötietojen käyttötarkoitus etukäteen ja perustella, miksi henkilötietoja kerätään ja mihin tarkoitukseen, jolloin myös yleinen periaate toteutuu ja tietojen kerääminen on lain mukaista.

## 5 Käsitteitä

### 5.1 Henkilötieto

Henkilötietolain 3 § määrittelee henkilötiedoiksi kaikki luonnollista henkilöä tai hänen ominaisuuksiaan kuvaavat tiedot, joiden perusteella hän on tunnistettavissa. Tällaisia kuvaavia tietoja, joiden perusteella henkilö voi olla tunnistettavissa, voivat olla esimerkiksi henkilön yksityis- ja perhe-elämää koskevat tiedot, henkilön ammattia tai sosiaalista käyttäytymistä kuvaavat tiedot, tietokoneen IP -osoite, rekisterinumero tai bonuskortti. Henkilötieto käsitteenä kattaa siis hyvin laajasti yksittäistä henkilöä kuvaavia tietoja.<sup>42</sup> Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan kaikkia henkilötietoihin kohdistuvia toimenpiteitä, kuten esimerkiksi keräämistä, tallentamista, säilyttämistä, siirtämistä, käyttöä, poistamista ja tuhoamista.

### 5.2 Henkilörekisteri

Hallituksen esityksessä henkilötietolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi henkilörekisterin on määritelty olevan tietojoukko, joka kerätään tiettyä tarkoitusta varten, joka muodostuu henkilötiedoista ja jota hallinnoidaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla. Automaattisen tietojenkäsittelyn avulla muodostuva rekisteri pitää sisällään loogisen rekisterikäsitteen.

---

<sup>39</sup> HE 96/1998, 42.

<sup>40</sup> Tiilikka 2013, 104, teoksessa Henkilötietojen suoja.

<sup>41</sup> Ibid, 81-82.

<sup>42</sup> Ibid, 43-44.

Looginen rekisterikäsitys tarkoittaa sitä, että riippumatta tietojen tallennustavasta tai paikasta, tiedot kuuluvat samaan henkilörekisteriin, mikäli niitä käytetään samaan tarkoitukseen. Henkilörekisteriksi määritellään myös tietojoukko, joka on järjestetty luetteloksi tai kortistoksi siten, että yksittäistä henkilöä koskevat tiedot ovat vaivatta löydettävissä. Edellä mainittu määritelmä tarkoittaa manuaalista henkilörekisteriä.<sup>43</sup>

### 5.3 Rekisteröity

Henkilötietolain 3 §:n mukaan rekisteröity tarkoittaa yksittäistä henkilöä, jonka tietoja rekisterissä säilytetään. Rekisteröidyllä on oikeuksia, kuten oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot rekisterissä ja oikeus vaatia tietojen korjaamista. Rekisteröityä täytyy informoida hänen oikeuksistaan ja myös tietojen käsittelystä.<sup>44</sup> Rekisteröidyllä on oikeus tietää, mitä tietoja hänestä on talletettu ja myös se, ettei mitään tietoja ole talletettu.<sup>45</sup>

### 5.4 Rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan yhtä tai useampaa henkilöä, yhteisöä tai laitosta, joka henkilötietoja kerää ja muodostaa tiedoista henkilörekisterin. Rekisterinpitäjä määrää rekisterin käytöstä ja sillä on myös vastuu rekisterissä olevien henkilötietojen lain mukaisesta käsittelystä. Rekisterinpitäjä vastaa myös rekisteriselosteen laatimisesta.<sup>46</sup> Rekisterinpitäjänä voi toimia esimerkiksi hotelli tai matkatoimisto, joiden käyttämät varausjärjestelmät muodostavat henkilörekisterin tai luonnollinen henkilö, joka ylläpitää henkilörekisteriä harrastustoimintaansa liittyen<sup>47</sup>. Rekisterinpitäjä voi olla myös sellainen taho, jonka tehtäväksi rekisterin pitäminen olisi säädetty lailla, mutta tällainen olisi mahdollista Hallituksen esityksen mukaan lähinnä viranomaisten ylläpitämien rekistereiden kohdalla.<sup>48</sup>

### 5.5 Arkaluonteinen tieto

Henkilötietolain 11 §:n mukaan arkaluonteisiksi määriteltäviä tietoja ovat henkilöä kuvaavat tai kuvaamaan tarkoitetut tiedot kuten rotu tai etninen alkuperä, seksuaalinen suuntautuminen, uskonnollinen tai poliittinen vakaumus tai ammattiliittoon kuuluminen, rikollinen teko tai siitä saatu rangaistus, terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta koskevat tiedot ja niihin liittyvät hoitotoimenpiteet sekä henkilön sosiaalihuollon tarve tai saadut sosiaalietuudet. Arkaluonteisten tietojen käsittely on lähtökohtaisesti aina kiellettyä.

---

<sup>43</sup> HE 96/1998, 36.

<sup>44</sup> HE 96/1998, Yksityiskohtaiset perustelut, 6 luku, rekisteröidyn oikeudet.

<sup>45</sup> Andreasson ym. 2013, 15.

<sup>46</sup> Ibid, 62-63.

<sup>47</sup> Tiilikka 2013, 55, teoksessa henkilötietojen suoja.

<sup>48</sup> HE 96/1998, 36.

Henkilötietolaissa määritellään kuitenkin myös poikkeukset, jolloin arkaluonteisia tietoja voidaan käsitellä, joista esimerkkinä mainittakoon henkilön oma suostumus, tiedon itse julkiseksi saattaminen tai laissa säädetty tarkoitus tai tehtävä rekisterinpitäjälle. Henkilötietolain mukaan arkaluonteiset tiedot on poistettava rekisteristä viipymättä, kun säilyttämiselle ei ole enää perustetta. Hallituksen esityksen mukaan suostumus arkaluonteisten tietojen käsittelyyn tulee tehdä kirjallisesti ja suostumuksesta tulee myös ilmetä, minkälaiseen henkilötietojen käsittelyyn lupa on annettu.<sup>49</sup>

Asiakkaista voidaan kerätä tietoja hotellissa esimerkiksi erilaisten järjestettävien tilaisuuksien varaamisen, kuten kokousten, tai pöytävarausten tekemisen yhteydessä. Tilaisuuksia tai pöytävarauksia varten voidaan joutua keräämään ja tallettamaan myös arkaluonteisiksi määriteltyjä tietoja kuten muun muassa erilaiset erikoisruokavaliot, ruoka-aineallergiat tai ruokavaliioihin vaikuttavat sairaudet, kuten esimerkiksi diabetes, keliakia tai jotkin muut sairaudet. Arkaluonteisiksi määriteltäviä sairaus- ja tässä tapauksessa myös ruokavaliotietoja, esimerkiksi keliakia, ei saisi kerätä ja käsitellä lainkaan, ellei rekisteröity ole antanut siihen lupaa. Ymmärrettävästi tilaisuuden järjestäjä tarvitsee kuitenkin tällaista tietoa osatakseen järjestää oikeanlaisen tarjoilun tilaisuuteen. Merkittävää onkin, että tilaisuuden järjestäjä, eli rekisterinpitäjä, noudattaa laissa määrättyjä tietojen käsittelyn edellytyksiä ja poistaa tiedot esimerkiksi tilaisuuden jälkeen tai sen jälkeen, kun arkaluonteisten tietojen säilyttämiselle ei ole enää perustetta.

## 5.6 Henkilötunnus

Henkilötietolain 11 §:n mukaan henkilötunnuksen käsittelyyn sovelletaan samoja perusteita kuin muihin arkaluonteisiin tietoihin, mutta lisäksi on huolehdittava ettei henkilötunnusta merkitä tarpeettomasti asiakirjoihin, joita henkilörekisterin perusteella on laadittu. Henkilötunnuksen keräämistä tulee lähtökohtaisesti välttää, mutta joissain tapauksissa, kuten henkilön yksilöinnissä se voi olla välttämätöntä. Henkilötunnusta saa käyttää ainoastaan rekisteröidyn suostumuksella tai jos käytöstä säädetään laissa, käyttö on rekisteröidyn tai rekisterinpitäjän oikeuksien tai velvollisuuksien toteuttamiseksi tai kyseessä on historiallinen tai tieteellinen tutkimus tai tilastointi. Henkilötunnusta käytetään usein yksilöintiin ja tunnistautumiseen sähköisissä palveluissa, mutta käyttäjätunnuksena henkilötunnusta ei kuitenkaan saa käyttää.<sup>50</sup> Henkilötunnuksen käsittelyssä on merkityksellistä juuri henkilön yksilöiminen ja henkilötunnusta ei saa käyttää sen vuoksi, että esimerkiksi jokin laissa säädetty tehtävä tulisi nopeammin ja helpommin hoidetuksi henkilötunnuksen avulla vaan henkilötunnuksen käyttö ja näin ollen henkilön yksilöinti tulee olla tärkeää ja tarpeellista.

---

<sup>49</sup> HE 96/1998, 44.

<sup>50</sup> Salminen 2009, 76.

Tarpeellista yksilöinti on esimerkiksi pankki- ja vakuutustoiminnassa tai kirjastossa ja videovuokraamossa.<sup>51</sup>

## 5.7 Suostumus

Henkilötietojen käsittelyyn vaaditaan usein rekisteröidyn suostumus, jotta tietoja voidaan käsitellä. Hallituksen esityksen mukaan suostumuksella tarkoitetaan kaikenlaista tahdonilmaisua, jonka rekisteröity antaa tietojensa käsittelyyn liittyen. Suostumuksen tulee olla vapaaehtoista, yksilöityä ja tietoista suostumusta. Suostumuksen ei välttämättä tarvitse olla kirjallinen vaan suullinenkin suostumus käy, mutta sen täytyy täyttää määritelmässä mainitut edellytykset. Merkityksellisintä on, että rekisteröidyn tulee olla tietoinen ennen suostumuksensa antamista, mihin hän on suostumassa. Rekisteröidyllä tulee olla myös oikeus koska tahansa peruuttaa suostumuksensa ja jos suostumuksen antamisesta tulee riitaa, näyttötaakka suostumuksen antamisesta on rekisterinpitäjällä. Arkaluonteisten tietojen osalta suostumus tulee olla kirjallinen ja nimenomainen. Nimenomainen suostumus tarkoittaa sitä, että suostumus tulee olla tarkasti ilmaistu ja suostumuksesta pitää myös ilmetä, minkälaisien tietojen käsittelyyn suostumus on annettu.<sup>52</sup>

## 5.8 Rekisteriseloste

Rekisteriseloste on henkilötietolain määrittelemä asiakirja, joka jokaisen rekisterinpitäjän täytyy laatia ja pitää jokaisen nähtävillä<sup>53</sup>. Rekisteriselosteen tarkoituksena on ilmentää tietojenkäsittelyn avoimuutta ja sen laatiminen on osa tietojenkäsittelyn suunnittelua. Rekisteriselosteesta tulisi selvittää ainakin rekisterinpitäjän yhteystiedot, mihin tarkoitukseen henkilötietoja kerätään, kuvaus rekisterin tietosisällöstä, mihin tietoja luovutetaan ja luovutetaanko niitä Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle sekä kuinka rekisteriä suojataan. Rekisteriselosteessa voi kertoa myös muuta tärkeää informaatiota esimerkiksi mistä tiedot rekisteriin saadaan. Rekisteriseloste voi olla saatavilla rekisterinpitäjän verkkosivuilla, mutta se tulisi pitää nähtävillä myös rekisterinpitäjän toimipaikassa.<sup>54</sup> Rekisteriseloste antaa tietoja rekisteröidylle ja ilman rekisteriselostetta olisi mahdotonta selvittää, minkälaisia henkilörekistereitä on ylipäätään olemassa, mitä tietoja niihin kerätään ja miten tietoja käytetään. Rekisteriseloste tulee laatia jokaisesta henkilörekisteristä. Mikäli useiden erillisten henkilörekistereiden, kuten manuaalisen

---

<sup>51</sup> HE 96/1998, 48-49.

<sup>52</sup> Ibid, 37.

<sup>53</sup> Tietosuojavaltuutetun toimisto 2013d.

<sup>54</sup> HE 96/1998, 42.



rekisterin, kortiston ja tietokannan käyttötarkoitus on kuitenkin sama, katsotaan niiden muodostavan yhden ja saman henkilörekisterin.<sup>55</sup>

Tietosuojavaltuutettu on laatinut rekisteriselosteen täyttöohjeet, joissa ohjeistetaan, mitä missäkin kohdassa vaaditaan ja kuinka asiat voi ja kannattaa rekisteriselosteessa ilmaista. Ohjeiden mukaan rekisterinpitäjäksi merkitään henkilö, yhteisö tai säätiö, joka määrää rekisterin käytöstä ja jonka käyttöä varten rekisteri perustetaan. Rekisteriselosteeseen merkitään myös yhteyshenkilön tiedot, jolta voidaan tiedustella henkilötietojen käsittelystä.<sup>56</sup>

Henkilörekisteri nimetään sen käyttötarkoituksen mukaan, esimerkiksi kanta-asiakasrekisteriksi tai ajoneuvorekisteriksi. Käyttötarkoitus kertoo, mitä rekisterinpitäjän hoitamaa tehtävää varten rekisteri on perustettu eli esimerkiksi asiakassuhteen tai jäsenyyden hoitamiseksi. Halutessaan voi kertoa, mihin lain säännökseen tietojen käsittely perustuu ja myös mahdollinen henkilötietojen käsittelyn ulkoistaminen on hyvä mainita.<sup>57</sup>

Rekisteröidyistä kerättävät ja talletettavat tiedot tulee eritellä ja myös kuvaus siitä, mistä tietoja saadaan, on hyvä lisätä. Tietolähteiden ilmoittaminen ei ole lain edellyttämää, mutta se on tarkoituksenmukaista, kun kuvataan henkilötietojen käsittelyä. Mikäli henkilötietoja luovutetaan rekisteristä, täytyy ilmoittaa kenelle niitä luovutetaan, mitä tietoja luovutetaan ja mihin luovuttaminen perustuu, esimerkiksi rekisteröidyn suostumukseen tai lakiin. Myös tietojen luovuttaminen Euroopan Unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle on ilmoitettava.<sup>58</sup>

Henkilörekisterin suojauksesta on hyvä kertoa sekä manuaalisen rekisterin että atk rekisterin osalta tärkeimmät suojausmekanismit. Manuaalisen rekisterin suojauksesta voi mainita säilytyksen lukitussa tilassa ja atk rekisterin suojauksesta, miten tiedot suojataan organisaation ulkopuolisilta ja kuinka käyttöoikeudet on rajattu organisaation sisällä. Rekisteriselosteeseen kannattaa kuvata suojauksen yleiset periaatteet, tietoturvaa vaarantavia tekijöitä sen sijaan ei suositella mainittavaksi.<sup>59</sup>

Rekisteriselostetta laajempi kuvaus on tietosuojaseloste, jossa kerrotaan myös rekisteröidyn oikeuksista. Tietosuojavaltuutettu on tehnyt ohjeet myös tietosuojaselosteen täyttämiseen, joka on hyvin pitkälti samanlainen kuin rekisteriselosteen täyttöohje, lisäksi ohjeessa on mainittu kohdat rekisteröidyn oikeudesta tarkastaa itseään koskevat tiedot, oikeudesta vaatia

---

<sup>55</sup> Tiilikka 2013, 107-108 teoksessa Henkilötietojen suoja.

<sup>56</sup> Tietosuojavaltuutetun toimisto 2014.

<sup>57</sup> Ibid.

<sup>58</sup> Ibid.

<sup>59</sup> Ibid.

virheellisen tiedon korjaamista sekä oikeus kieltää itseään koskevien tietojen käyttö muun muassa suoramainontaa, etämyyntiä ja markkinointi- ja sukututkimuksia varten. Edellä mainittuihin oikeuksiin liittyen rekisterinpitäjän tulee myös ilmoittaa, miten ja minne pyyntö osoitetaan.<sup>60</sup>

## 6 Rekisteriseloste hotellitoiminnassa

Opinnäytetyötä varten tutustuttiin neljän eri hotelliketjun rekisteri- tai tietosuojaselosteeseen ja vertailtiin niiden perusteella tietojen keräämistä eri hotelleissa. Vertailussa käytettiin Sokos hotellin ja Omena hotellin rekisteriselosteita, Scandic hotellin sekä yhdistyneiden Restelin ja Cumuluksen Cumulus City ja Cumulus Resortin tietosuojaselosteita. Kyseiset hotellit valikoituivat opinnäytetyössä tutkimisen kohteiksi, koska Sokos, Scandic ja Cumulus ovat Suomessa toimivia suurehkoja hotelliketjuja ja lähtökohtaisesti voisi olettaa, että suurilla ketjuilla rekisteriselosteen kaltaiseen dokumenttiin panostettaisiin ja haluttaisiin välittää kuvaa, että toiminta on läpinäkyvää ja avointa. Omenahotelli valikoitui vertailuun lähinnä sen vuoksi, että edellä mainittuihin suurten ketjujen hotelleihin verrattuna Omenahotelli on pieni toimija, Suomessa on vain kahdeksan Omenahotellia ja Omenahotelli on myös niin kutsuttu omatoimihotelli, jossa ei ole vastaanottoa tai muutenkaan henkilökuntaa ja sisäänkirjautumisesta lähtien asiakas hoitaa kaiken itse.<sup>61</sup>

Sokos hotellilla ja Omena hotellilla oli rekisteriselosteet, muilla vertailuun otetuilla oli nimetty laajempi kuvaus, tietosuojaseloste. Rekisteriselosteen ja tietosuojaselosteen välillä erona on se, että rekisteriselosteessa ei tarvitse tietosuojavaltuutetun ohjeistuksen mukaan ilmoittaa rekisteröidyn oikeuksia, tietosuojaselosteessa ne ilmoitetaan. Vertailussa kuitenkin kävi ilmi, että nimistä huolimatta jokaisella vertailuun otetulla hotellilla oli sisällöllisesti tietosuojaseloste.

### 6.1 Cumulus

Cumuluksen sekä City että Resort ovat laatineet sisällöllisesti täsmälleen samat tietosuojaselosteet, jotka ovat ulkoasultaan selkeät, lyhyet ja ytimekkäät ja helposti luettavat. Rekisterinpitäjä, yhteyshenkilö ja muut tiedot käyvät tietosuojaselosteista helposti ilmi, heti selosteen alusta. Rekisteriin kerätään tietosuojaselosteen mukaan vain matkustajailmoituksen tiedot ja asiakkaan antamat asiakastiedot. Rekisterin tarkoitus on majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetun lain mukaisten tietojen säilyttäminen, asiakaspalvelun edellyttämien yhteydenottojen mahdollistaminen ja asiakassuhteen ylläpito.

---

<sup>60</sup> Tietosuojavaltuutetun toimisto 2014a.

<sup>61</sup> Omenahotels 2017.

Lisäksi suoramarkkinointi silloin, kun sitä ei ole kielletty. Rekisteri on nimetty tietojen käyttötarkoituksen mukaisesti hotellijärjestelmän asiakasrekisteriksi. Tietoja kerätään selosteen mukaan asiakkailta suoraan ja tietoja ei luovuteta kuin viranomaisille. Tietoja ei siirretä Euroopan Unionin ulkopuolelle. Rekisterin suojauksesta mainitaan vain tietoverkon suojaus eikä esimerkiksi majoituskorttien muodostamasta, manuaalisesta rekisteristä tai sen suojauksesta ole mainintaa. Tietojen tarkastusoikeudesta, tietojen korjaamisesta ja tietojen käytön kieltämisestä on myös ohjeistus, keneen täytyy olla yhteydessä. Tietosuojaselosteen lopussa selostetaan evästekäytännöstä ja mitä sillä tarkoitetaan.<sup>62</sup>

## 6.2 Sokos

Sokoksen rekisteriseloste on sen sijaan hieman laajempi ja koskee hotellien lisäksi myös ryhmän ravintoloita. Ulkoasultaan rekisteriseloste on myös selkeä ja jäsenelty ja rekisterinpitäjä, yhteyshenkilö ja rekisterin nimi löytyvät heti selosteen alusta. Rekisterin käyttötarkoitus on eritelty tarkkaan ja sen mukaan henkilötietoja käsitellään asiakassuhteen ylläpitämisen lisäksi muun muassa maksujen valvontaan ja perintään, asiakkaiden ruokailuun liittyvien pöytävarausten tekemiseen ja kokoustilojen varaamiseen, asiakkaiden kiinnostustietojen sekä majoittumiseen ja ruokailuun liittyvien valintojen ja toiveiden seuraamiseen ja analysointiin ja siihen liittyvän asiakaspalvelun kehittämiseen. Lisäksi henkilötietoja käytetään kanta-asiakasohjelmien etujen rekisteröintiin ja kanta-asiakkaiden huomioimiseen ja tarjonnan kohdentamiseen. Asiakkaista kerättävät ja tallennettavat tiedot ovat niin ikään tarkkaan eritelty ja niihin lukeutuvat henkilötietojen, yhteystietojen ja kansalaisuuden lisäksi muun muassa ammatti tai arvo, asiakaspalautetiedot, asiakkaan toiveisiin ja valintoihin liittyvät tiedot, asiakkaan maksutapa ja -käyttäytymistiedot mukaan lukien maksuviivetiedot, tiedot harrastuksista ja kiinnostuksen kohteista ja muut asiakkaan suostumuksella kerättävät tiedot esimerkiksi tiedot sairauksista, liikuntarajoitteista ja vammoista, jos ne ovat tarpeen asiakkaan pyytämän palvelun toteuttamiseksi.<sup>63</sup>

Asiakastiedot kerätään asiakkailta itseltään heidän suostumuksellaan ja asiakkaan haluamiin palveluiden varauksiin ja ostoihin liittyvistä tapahtumista. Henkilötietoja voidaan kerätä, tallettaa ja päivittää myös esimerkiksi Väestörekisterikeskuksesta. Tietoja luovutetaan yhteistyösopimuksen tehneille yhteisöille ja tietoja luovutetaan Euroopan Unionin ulkopuolelle ainoastaan, jos asiakkaan pyytämän palvelutapahtuman toteuttaminen sitä vaatii. Luovuttaminen perustuu tällöin asiakkaan suostumukseen. Tietojen luovutuksesta mainitaan myös, että sen jälkeen kun rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn välinen asiallinen yhteys on katkennut, tietoja luovutetaan vielä säännön mukaisesti SOK:n ja Sokos Hotels - ketjuun kuuluvien hotellien ja ravintoloiden markkinointirekisteriin. Rekisterinsuojauksesta

<sup>62</sup> Cumulus tietosuojaseloste 2017.

<sup>63</sup> Sokos Hotels rekisteriseloste 2013.

on mainittu sekä manuaalinen että atk -rekisteri. Manuaalista aineistoa säilytetään kussakin toimipaikassa, lukitussa tilassa, jotka on valvottu ja atk:lle tallennettuja tietoja pääsee käsittelemään ketjun palveluksessa olevat, jotka tarvitsevat tietoja tehtävissään ja heillä on omat käyttäjätunnukset ja salasanat. Lisäksi tiedot sijaitsevat S -ryhmän suljetussa verkossa, joka on suojattu teknisin palomurein.<sup>64</sup>

Sokos Hotellin hotellin asiakasrekisteriä koskevan rekisteriselosteen kerrotaan löytyvän Sokos hotellin nettisivuilta, mutta myös jokaisesta Sokos Hotels -ketjuun kuuluvasta hotellista. Tiedot tarkastus- ja kiello-oikeuksista sekä ohjeistuksista, kenelle ne voi osoittaa, ovat myös selkeästi merkittyinä. Henkilötietoja kerätään majoitus-, pöytä- ja kokousvarauksia tehdessä.<sup>65</sup>

### 6.3 Scandic

Scandicin tietosuojaselosteen ulkoasu ei ole yhtä selkeä ja yksityiskohtaisesti jäsenneilty kuin Sokoksella ja Cumuluksella. Tietosuojaselosteen alkuun on kerrottu rekisterinpitäjä, jonka kerrotaan olevan Scandic Hotels AB ja jonka rekisteröity toimipaikka on Ruotsissa. Lisäksi kerrotaan nimen Scandic pitävän sisällään tietosuojaselosteessa Scandic Hotels AB:n, Scandic -konsernin, HTL -konsernin yhtiöt, yhteistyöhotellit ja franchise -hotellit. Asiakkaiden tietoja käytetään ensisijaisesti palveluiden ylläpitämiseen, tarjoamiseen ja kehittämiseen sekä varausten käsittelyyn ja viestinnän yksilöimiseen.<sup>66</sup>

Henkilötietojen kerääminen tapahtuu asiakkaan käyttäessä palveluita, esimerkiksi majoittumisen yhteydessä tai sen jälkeen, evästeillä, jäljitteillä tai asiakaskyselyillä. Toisinaan henkilötietoja voidaan kerätä Scandicin sisäisistä tai ulkopuolisista tietokannoista kuten esimerkiksi Google tai Facebook ja silloin tällöin tietoja voidaan vastaanottaa yhteistyökumppaneilta. Kerättävät tiedot ovat tietosuojaselosteen mukaan vain sellaisia, jotka ovat tarpeellisia kunkin palvelun kannalta ja niitä ovat henkilötietojen lisäksi IP -osoite, käyttöhistoria, kirjautumistiedot ja muut palveluiden käyttöä helpottavat tiedot, tiedot matkaseurasta, varausmieltymykset, maksut, työsuhde, yhteystiedot hätätilanteessa, ruokavaatimukset ja liikuntarajoitteisuus sekä muut tiedot, jotka asiakas antaa palveluita käyttäessä. Tietoja voidaan päivittää Scandicin ulkopuolisilta yhtiöiltä.<sup>67</sup>

Henkilötietoja käytetään varausten käsittelyyn, palveluiden ylläpitämiseen ja kehittämiseen, yhteydenpitoon asiakkaan kanssa, yksilöintiin ja mainostamiseen. Henkilötietoja ei

---

<sup>64</sup> Ibid.

<sup>65</sup> Sokos Hotels rekisteriseloste 2013.

<sup>66</sup> Scandic Hotels tietosuojaseloste 2016.

<sup>67</sup> Ibid.

pääsääntöisesti luovuteta Euroopan Unionin ulkopuolelle ellei sopimusvelvollisuus asiakasta kohtaan sitä vaadi tai ellei Scandicin käyttämä alihankkija toimi kyseisellä alueella. Scandic käyttää alihankkijoita tietojärjestelmien toimintaan liittyen ja voi näin ollen luovuttaa henkilötietoja heille.<sup>68</sup>

Henkilörekisterin suojauksesta mainitaan pelkästään, että suojaus tapahtuu teknisin ja organisatorisin toimenpitein ja turvatoimia mukautetaan vastaamaan teknologian kehitystä. Henkilötietojen muuttamisesta, poistamisesta ja tarkastamisesta on ohjeet sekä yhteystiedot, keneen yhteyttä täytyy ottaa. Lopuksi on maininta, että mikäli liiketoiminta myydään, uudelleenjärjestetään tai luovutetaan, voidaan henkilötiedot luovuttaa samalla.<sup>69</sup>

#### 6.4 Omena hotelli

Omena hotellilla oli laadittu kaksi rekisteriselostetta. Toinen rekisteriseloste käsitteli hotelliin majoittumaan saapuvista asukkaista kerättäviä tietoja ja toinen yleisesti asiakastietoja. Rekisterit oli nimetty matkustajarekisteriksi ja asiakasrekisteriksi. Sisällöllisesti rekisteriselosteet olivat lähestulkoon samanlaisia, asiakasrekisteriä koskevassa rekisteriselosteessa tietojen keräämistä ja rekisterin tietosisältöä oli kuvattu hieman laajemmin kuin pelkässä matkustajarekisteriä koskevassa selosteessa ja selosteissa myös viitattiin toisiinsa. Molemmat rekisteriselosteet käytiin läpi, koska oletettavasti myös hotellissa majoittuvat asiakkaat ovat asiakasrekisterin piiriin kuuluvia asiakkaita.<sup>70</sup>

Majoittuvia asiakkaita käsittelevän matkustajarekisterin alussa on mainittu rekisterinpitäjä, yhteystiedot sekä yhteyshenkilö yhteystietoineen tietosuojavaltuutetun ohjeiden mukaisesti. Rekisteri on nimetty käyttötarkoituksensa mukaisesti matkustajarekisteriksi. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on kuvattu suorana lainauksena kuten majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetussa laissa. Kyseisen lain 7 §:ssä henkilötietojen käsittelystä sanotaan seuraavaa; matkustajatietoja käytetään yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi, rikosten ennaltaehkäisemiseksi ja selvittämiseksi sekä tilastojen laatimiseen. Tietoja voidaan käyttää myös rekisterinpitäjän suoramarkinoitintarkoituksiin, ellei rekisteröity ole sitä kieltänyt.<sup>71</sup>

Omena hotellin matkustajarekisterin tietosisältö on myös suora lainaus majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetun lain 6 §:stä, jossa mainitaan kohta kohdalta majoitusilmoituksessa vaadittavat tiedot. Lisäksi on mainittu tietojen säilyttämisestä ja poistamisesta, että tietoja säilytetään rekisterissä yhden vuoden ajan, jonka jälkeen tiedot

---

<sup>68</sup> Scandic Hotels tietosuojaseloste 2016.

<sup>69</sup> Ibid.

<sup>70</sup> Omenahotels rekisteriseloste 2015.

<sup>71</sup> Ibid.

poistetaan, mutta osa tiedoista voidaan vuoden jälkeen vielä siirtää asiakasrekisteriin. Mahdollisesti siirrettäviä tietoja ovat asiakkaan nimi, osoite, kansalaisuus, syntymäaika sekä hotellissa vierailun ajankohta ja kesto. Tiedot rekisteriin kerätään selosteen mukaan asiakkaalta itseltään matkustajailmoituksen perusteella sekä tietoja voidaan kerätä ja päivittää myös yleisesti käytettävissä olevaa tietopalvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekisteristä, jota ei ole tarkemmin määritelty tai avattu, mikä tällainen tietopalvelu voisi olla. Tietojen luovutuksesta ja luovutuksesta Euroopan Unionin ulkopuolelle kerrotaan, että tietoja luovutetaan laissa määrätyn edellytyksin viranomaisille ja tietoja voidaan tallettaa rekisterinpitäjän käyttämän palveluntarjoajan hallinnoimille palvelimille tietojen käsittelyn edellyttämässä laajuudessa. Euroopan Unionin ulkopuolelle tietoja ei pääsääntöisesti luovuteta ellei kyseessä ole perusteltu tapaus, jossa luovutus tapahtuu lain sallimissa rajoissa.<sup>72</sup>

Matkustajarekisterin suojauksen periaatteet on kuvattu, kuten tietosuojavaltuutetun ohjeistuksessa ja sekä manuaalisen rekisterin että sähköisen rekisterin suojauksen periaatteet on kuvattu. Manuaalista rekisteriä suojataan säilyttämällä aineistoa lukitussa tilassa, johon ei ole pääsyä ulkopuolisilla eikä yrityksen sisälläkään niillä, jotka eivät tietoja työskentelyssään tarvitse. Sähköisen rekisterin suojaus tapahtuu myöskin säilyttämällä tietoja lukitussa tilassa sijaitsevalla palvelimella ja tilaan pääsyä on myös rajoitettu. Tiedot tallennetaan tietoturvallisella tavalla ja ne suojataan teknisesti, jotta ulkopuolisilla henkilöillä tai työntekijöillä, jotka eivät tietoja työskentelyssään tarvitse, ei ole pääsyä tietoihin. Lopuksi rekisteriselosteessa on mainittu rekisteröidyn oikeudet tietojen tarkastamiseen, oikaisemiseen ja käsittelyn kieltämiseen liittyen.<sup>73</sup>

Omenahotellin toinen rekisteriseloste, joka nimensä mukaisesti koskee asiakkaita yleisesti, oli sisällöltään pitkälti samanlainen, kuin hotellin asiakkaita koskeva matkustajarekisteri. Selosteen alkuun on mainittu rekisterinpitäjä, yhteyshenkilö ja yhteystiedot, jotka ovat samat kuin matkustajarekisterissä. Rekisteri on nimetty asiakasrekisteriksi. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on kuvattu olevan majoitus- ja muiden palveluiden toteuttaminen ja kehittäminen sekä palveluiden laadun varmistaminen. Kerättyjä tietoja käytetään lisäksi asiakassuhteen tai muun sopimussuhteen toteuttamiseen ja ylläpitämiseen, palveluiden tuottamiseen, kehittämiseen ja yhteydenpitoon asiakkaan kanssa, järjestyksen ylläpitämiseen ja varmistamiseen sekä väärinkäytösten selvittämiseen. Tietoja käytetään myös luotonvalvontaan, laskutus- ja perintätoimenpiteisiin, tutkimukseen, tilastointiin, suoramarkkinointiin sekä asiakkaan profilointiin yksilöllisemmän palvelun tarjoamiseksi.<sup>74</sup>

---

<sup>72</sup> Omenahotels rekisteriseloste 2015.

<sup>73</sup> Ibid.

<sup>74</sup> Ibid.

Kerättäviä tietoja rekisteriselosteen mukaan ovat asiakkaan nimi, osoite, yhteystiedot kuten sähköposti, mahdollisesti syntymäaika, passin numero, kansalaisuus, vierailun ajankohta ja kirjautumistiedot, mikäli asiakas on rekisteröitynyt palvelun käyttäjäksi, asiakkaan mieltymykset ja muut asiakkaan tekemät valinnat profiloinnin toteuttamiseksi. Edellä mainitut tiedot voivat vaihdella sen mukaan, mitä valintoja asiakas on tehnyt. Lisäksi mainitaan, että rekisterinpitäjän hotellien yleisissä tiloissa voi olla tallentavaa kameravalvontaa, josta kuitenkin ilmoitetaan aina erikseen. Mahdollisia videotallenteita säilytetään rekisterissä enintään kaksi viikkoa tallennuspäivästä lukien, jonka jälkeen tallenteet poistetaan ellei niiden säilyttämiselle ole perusteltua syytä, joka voisi olla esimerkiksi viranomaistutkinta.<sup>75</sup>

Asiakasrekisteriin kerättävät tiedot oli kuvattu samalla tavalla kuin matkustajarekisteriä koskevassa selosteessa eli asiakkaalta itseltään matkustajailmoituksella kerättävät tiedot sekä yleisesti ja vapaasti käytettävissä olevaa tietopalvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekisteristä, jota ei tässä tapauksessa oltu selitetty tarkemmin, mikä tällainen vapaasti käytettävissä oleva tietopalvelu voisi esimerkiksi olla. Tietoja luovutetaan Omena hotellilta kulloinkin samaan konserniin kuuluville yhtiöille sekä muille yhteistyökumppaneille. Euroopan Unionin ulkopuolelle tietoja ei pääsääntöisesti luovuteta ellei kyseessä ole selosteessa aikaisemmin mainitut tietojen käsittelyn tarkoitukset eli muun muassa asiakassuhteen luominen ja ylläpito, palvelun tarjoaminen, laskutus tai perintätoimenpiteet tai suoramarkkinointi. Mikäli tietoja luovutetaan edellä mainittuihin tarkoituksiin Euroopan Unionin ulkopuolelle, luovutus tapahtuu henkilötietolain 5 luvun mukaisesti. Henkilötietolain 5 luvussa säädetään tietojen luovutuksesta Euroopan Unionin ja Euroopan talousalueen ulkopuolelle ja muun muassa eräs vaatimus on, että alueella, johon tiedot luovutetaan, on riittävä tietosuojan taso.<sup>76</sup>

Selosteen lopuksi on kerrottu rekisterin suojauksen periaatteet, jotka ovat samat sekä manuaalisen että sähköisen rekisterin osalta kuin edellä käsitellyssä matkustajarekisterissä. Myös rekisteröidyn oikeudet on ilmoitettu rekisteriselosteen lopussa.

## 7 Rekisteriselosteiden vertailu

Rekisteriselosteita ja tietosuojaselosteita vertaillaan tietosuojavaltuutetun tekemien rekisteriselosteen ja tietosuojaselosteen täyttöohjeiden perusteella.

---

<sup>75</sup> Omenahotels rekisteriseloste 2015.

<sup>76</sup> Ibid.

Cumuluksen ja Sokoksen tietosuoja- ja rekisteriselosteessa on esitelty alkuun tiedot rekisterinpitäjästä ja yhteyshenkilöstä osoitteineen ja yhteystietoineen, mikä on tärkeää asiakasnäkökulmasta ajatellen, jotta tietää, keneen ottaa yhteyttä rekisteriselosteeseen liittyvissä kysymyksissä. Scandicilla puolestaan ei ole mainintaa yhteyshenkilöstä laisinkaan ja vasta selosteen lopusta löytyvät sekä sähköposti- että tavalliset postiyhteydet Ruotsin konttoriin, mikä puolestaan asiakasnäkökulmasta ajatellen vaikuttaa vaivalloiselta ja voisi myös olettaa, että yhteydenotto tapahtuisi muulla, kuin suomen kielellä. Omenahotellin kummassakin rekisteriselosteessa on mainittu rekisterinpitäjä ja yhteyshenkilö suomalaisine yhteystietoineen. Sokoksen, Cumuluksen ja Omenahotellin rekisterit on myös nimetty käyttötarkoituksen mukaan, Scandicin rekisterin nimestä ei ole mainintaa ollenkaan.

Rekisterin käyttötarkoitus on kerrottu Cumuluksen tietosuojaselosteessa lyhyesti ja suppeasti, mutta selkeästi kuitenkin. Cumulus kerää selosteen mukaan tietoja lähinnä asiakassuhteen ylläpitämiseen ja asiakaspalvelun edellyttämään viestintään. Sokoksen rekisteriselosteessa rekisterin käyttötarkoitus on eritelty tarkemmin ja siinä on Cumulukseen verrattuna lisäyksenä muun muassa tietojen käyttö maksujen valvontaan ja perintään, asiakkaan toiveiden ja mieltymysten seuraamiseen ja kanta-asiakasohjelmiin ja etujen rekisteröintiin liittyen. Scandicilla rekisterin käyttötarkoitus on hyvin samankaltainen kuin Sokoksella ja käyttö perustuu lähinnä palvelujen kehittämiseen ja parantamiseen, henkilön yksilöintiin ja markkinointiin. Omenahotelli ei juuri poikkea edellä mainitusta, asiakasrekisterin käyttötarkoitus on myös enimmäkseen asiakaspalveluun, palveluiden kehittämiseen, laskutus- ja perintätoimenpiteisiin tarkoitettua. Omenahotellin matkustajarekisterin käyttötarkoitus on lainattu suoraan majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetusta laista, jolloin kuvaus ei juurikaan anna mitään uutta ja tarkkaa tietoa asiakkaalle tietojen käytöstä. Enimmäkseen tietoja näytetään keräävän juuri asiakassuhteen ylläpitämiseksi ja markkinointi tarkoituksiin ja asiakkaan tarpeiden tunnistamiseen. Asiakkaan näkökulmasta tulee pohdittua, käyttääkö Cumulus kuitenkin tietoja esimerkiksi markkinointiin, vaikka ei siitä tietosuojaselosteessa ilmoitakaan.

Rekisterin tietosisällön on kuvattu Cumuluksen tietosuojaselosteen mukaan sisältävän asiakkaan matkustajailmoituksen tiedot sekä asiakkaan antamat tiedot. Sokoksella erittely on huomattavasti yksityiskohtaisempi ja rekisteri sisältää asiakkaan henkilö- ja yhteystietojen lisäksi ainakin tietoja annetuista asiakaspalautteista, palvelujen käyttö-, osto- ja peruutustiedot sekä mistä hotellista tai ravintolasta palvelu on ostettu, asiakkaan toiveisiin ja valintoihin liittyvät tiedot, maksutapaan ja maksukäyttäytymiseen liittyvät tiedot, harrastus- ja kiinnostustiedot, tieto rekisterinpitäjän palvelujen käytöstä korttikohtaisesti, tieto siitä, kuuluuko asiakas rekisterinpitäjän kanssa yhteistyösopimuksen tehneiden yritysten kanta-asiakas tai vastaaviin järjestelmiin sekä tieto vammoista, liikuntarajoituksista ja muista asiakkaan luvalla kerättävistä tiedoista.



Scandic puolestaan ilmoittaa voivansa kerätä rekisteriin henkilö- ja yhteystietojen lisäksi muun muassa käyttäjän IP -osoitteen, käyttöhistorian, palveluiden käyttöä helpottavat tiedot kuten kirjautumistiedot, tiedot matkaseurasta, varausmieltumykset, työsuhde, ruokavaatimukset, liikuntarajoitteisuus ja muut asiakkaan antamat tiedot. Omenahotellin asiakasrekisterin tietosisältö muodostuu myös asiakkaan niin kutsutuista perustiedoista, joita ovat nimi, osoite, syntymäaika, yhteystiedot, mutta Omenahotelli kerää tietoa myös asiakkaan mieltymyksistä asiakkaan profiloinnin toteuttamiseksi. Lisäksi asiakasrekisterissä on mainittu hotellien yleisissä tiloissa mahdollisesti oleva tallentava videovalvonta, josta saadut tallenteet säilytetään määrääjän rekisterissä. Omenahotellin majoittuvia asiakkaita koskevan matkustajarekisterin tietosisällön on kuvattu muodostuvan ainoastaan matkustajailmoituksessa ilmoitettavista tiedoista.

Rekisterin tietosisällön perusteella Cumulus vaikuttaa keräävän varsin suppeasti tietoja ja Sokos puolestaan kerää runsaasti erilaista tietoa, kuten myös Scandic. Osa Sokoksen ja Scandicin keräämistä tiedoista on arkaluonteisiksi tiedoiksi luokiteltavia tietoja. Omenahotelli kerää ilmoittamansa mukaan matkustajarekisteriin ainoastaan lain vaatimat tiedot ja asiakasrekisteriin hieman laajemmin, myös asiakkaan mieltymyksiin liittyvää tietoa. Jälleen asiakkaan näkökulmasta pohtiessa voi miettiä suostumusta erilaisten tietojen, ja varsinkin arkaluonteisten tietojen luovuttamiseen, että miten lupaa pyydetään, missä yhteydessä ja ymmärtääkö asiakas oikeasti luovuttavansa myös arkaluonteisiksi luokiteltavia tietoja rekisterinpitäjän käytettäväksi.

Rekisterin säännönmukaiset tietolähteet ovat Cumuluksessa tietosuojaselosteen mukaan asiakas. Sokoksella tiedot saadaan niin ikään asiakkailta sekä palveluiden varauksiin ja ostoihin liittyvistä tapahtumista. Scandic saa tietoja varausten yhteydessä, evästeillä, jäljitteillä, asiakaskyselyillä ja jäsenpalveluilla. Toisinaan tietoja voidaan myös saada sisäisistä tai ulkoisista tietokannoista kuten Google tai Facebook. Omenahotelli kerää ilmoittamansa mukaan tiedot suoraan asiakkaalta ja rekisteriselosteessa mainitaan lisäksi, että tietoja voidaan kerätä, tallettaa ja päivittää yleisesti ja vapaasti käytettävissä olevaa tietopalvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekisteristä. Tietojen kerääminen suoraan asiakkaalta on suositeltavin tapa kerätä tietoja. Tietojen kerääminen muista rekistereistä ja lähteistä, kuten sosiaalisesta mediasta kuulostaa jokseenkin kyseenalaiselta, vaikka tapahtuisikin sääntöjen mukaisesti, koska mitä useamman välikäden kautta tietoja asiakkaista hankitaan, sitä enemmän heikentyy asiakkaan tiedollinen itsemääräämisoikeus.

Tietojen luovutus ja siirto Cumuluksessa tapahtuu ainoastaan viranomaisille eikä tietoja siirretä lainkaan EU-alueen ulkopuolelle. Sokoksella tietoja luovutetaan yhteistyösopimuksen tehneille yhtiöille, asiakasomistajien bonusjärjestelmään sekä markkinointirekisteriin sen

jälkeen, kun rekisterinpitäjän ja asiakkaan välinen asiallinen yhteys on katkennut. Sokos luovuttaa tietoja EU -alueen ulkopuolelle vain, jos palvelun toteuttaminen sen vaatii ja luovutus tapahtuu asiakkaan luvalla. Scandic luovuttaa henkilötietoja Scandic -yhtiöiden välillä ja tarvittaessa mahdollisille alihankkijoille, joita se käyttää tietojärjestelmien toimintaan liittyen. Tietoja ei pääasiassa siirretä EU -alueen ulkopuolelle ellei palvelun toteuttaminen asiakkaalle sitä edellytä tai ellei alihankkijana toimiva yhteisö toimi sillä alueella. Tietoja voidaan siirtää alihankkijana toimivalle yhteisölle, vaikka alueen tietosuojaja ei täyttäisi Euroopan komission mukaan riittävää tasoa. Alihankkijoiden kanssa solmitaan kuitenkin tietojenkäsittelyä koskevat sopimukset, jotka täyttävät Euroopan komission vaatimukset. Scandic myös mainitsee erikseen luovuttavansa tiedot esimerkiksi liiketoiminnan luovuttamisen tai myynnin yhteydessä. Omenahotelli luovuttaa matkustajarekisterissä olevia tietoja ainoastaan viranomaisille ja asiakasrekisterissä olevia tietoja voidaan luovuttaa myös yhteistyökumppaneille. Matkustajarekisteristä tietoja ei luovuteta pääsääntöisesti Euroopan Unionin ulkopuolelle ellei kyseessä ole lain sallima tapaus. Asiakasrekisterin suhteen toimitaan samalla tavalla ja tietoja voidaan luovuttaa Euroopan Unionin ulkopuolelle rekisterin käyttötarkoituksen mukaan esimerkiksi laskujen perintään tai asiakassuhteen luomiseksi ja ylläpitämiseksi laissa säädetyin edellytyksin.

Rekisterin suojauksen periaatteista on mainittu Cumuluksessa rekisterin käyttäjien käyttäjätunnukset ja salasanat sekä rekisterin käytön esto yleisen verkon kautta. Scandicissa tiedot suojataan asianmukaisin teknisin ja organisatorisin keinoin sekä turvatoimenpiteitä mukautetaan teknologian jatkuvaan kehitykseen. Sokos ilmoittaa sekä manuaali-, että atk-aineiston suojaamisen periaatteet. Manuaalista aineistoa suojataan säilyttämällä niitä kunkin ketjuun kuuluvan hotellin lukituissa ja valvotuissa toimitiloissa ja atk -tallenteita suojataan käyttäjätunnuksin ja salasanoin. Tiedot sijaitsevat lisäksi suljetussa verkossa, joka on suojattu palomuurin. Omenahotelli kertoo kummassakin rekisterissä, sekä matkustajarekisterissä että asiakasrekisterissä, samanlaiset suojauksen periaatteet ja mainitsee myös manuaalisen että sähköisen rekisterin suojauksen.

Tietojen tarkastusoikeudesta ja korjaamisesta kerrotaan Cumuluksen tietosuojaselosteessa, kuinka tarkastus- tai korjauspyyntö tehdään ja kenelle se osoitetaan. Pyyntö tulee tehdä kirjallisesti ja osoittaa se rekisterin yhteyshenkilölle. Tiedot voi myös tarkastaa henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona. Rekisteröidyn oikeudet tietojen tarkastamiseen ja korjaamiseen sekä tarkastamisen maksuttomuus kerran vuodessa on mainittu. Sokoksella on myös kerrottu rekisteröidyn oikeus tietojen tarkastamiseen ja oikaisemiseen sekä selkeät ohjeet, kuinka tietojen tarkastus- tai oikaisupyyntö tulee tehdä. Pyyntö tehdään kirjallisena ja osoitetaan rekisterinpitäjälle. Sokos on maininnut myös rekisteriselosteen ja mistä se on saatavilla. Scandicin tietosuojaselosteessa on kerrottu rekisteröidyn oikeus tarkastaa ja oikaista tietojaan, ja tarkastuspyynnön osoitteeksi on ilmoitettu konttori Ruotsissa, johon

tulee olla yhteydessä. Omenahotelli ilmoittaa myös rekisteröidyn oikeudet ja kuinka tiedot voi tarkistaa, kuinka ne voi oikaista ja millä tavalla yhteydenotto tulee tapahtua ja kenelle se osoitetaan. Kaikkien neljän hotellin, Cumuluksen, Sokoksen, Scandicin ja Omenahotellin tietosuojaja- ja rekisteriselosteissa on mainittu oikeus kieltää henkilötietojensa käyttö suoramarkkinointi ja etämyyntitarkoituksiin.

## 8 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Rekisteriselosteiden perusteella saatu tieto kertoo, että asiakkaista kerätään tietoa varsin kattavasti ja useissa eri yhteyksissä. Kerättävät tiedot vaihtelivat rekisteriselosteiden perusteella hieman hotellien kesken, mutta jokainen hotelli keräsi ainakin asiakkaan nimi- ja yhteystiedot. Lisäksi Sokos ja Scandic ilmoittivat selosteessa keräävänsä muun muassa asiakkaan varausmieltymyksiin liittyviä tietoja, harrastustietoja, maksutietoja sekä tietoja ruokavaatimuksista, liikuntarajoitteista, sairauksista ja vammoista. Kuluttajat ovat nykyään laatumietoisia ja heille pyritään kohdentamaan juuri heidän tarpeisiinsa sopivaa mainontaa ja sen vuoksi asiakkaista pyritään keräämään yhä yksityiskohtaisempaa ja myös henkilökohtaisempaa tietoa. Tietoja voidaan kerätä myös palvelun laadun parantamiseksi. Tiedot sairauksista ja vammoista ovat arkaluonteisiksi luokiteltavia tietoja ja henkilötietolain mukaan niiden käsittely on kielletty kokonaan. Tietoja kerätään lähes poikkeuksetta ainoastaan asiakkaan luvalla, mutta pohtimisen arvoista on, ovatko kaikki asiakkaat oikeasti tietoisia antamistaan luvista sekä kaikista arkaluonteisistakin tiedoista, mitä heistä todellisuudessa kerätään. Informoivatko rekisterinpitäjät riittävästi rekisteröityjä keräämistään tiedoista ja ennenkaikkea keräämistään arkaluonteisista tiedoista. Henkilötietolain mukaan rekisteriseloste tulisi pitää kaikkien nähtävillä ja tietosuojavaltuutettu on antanut suosituksensa, että rekisteriseloste tulisi pitää yrityksen internet -sivujen lisäksi nähtävillä myös toimipaikassa. Vertailluista hotelleista Sokos ilmoitti rekisteriselosteessaan, että rekisteriseloste löytyy tulostettuna jokaisesta toimipaikasta, Cumuluksella, Scandicilla ja Omenahotellilla ei ollut asiasta mainintaa.

Tietoja kerätään useissa eri yhteyksissä ja selkein tapahtuma, jossa tietojen keräämisen tunnistaa, on majoittuminen hotelliin. Vertaillujen rekisteri- ja tietosuojaselosteiden perusteella tietoja kerätään lisäksi myös evästeillä, jotka ovat pieniä tekstitiedostoja ja jotka keräävät käyttäjältä erilaisia tietoja<sup>77</sup>, jäljitteillä, sosiaalisen median avulla, asiakaskyselyillä sekä vastaanottamalla tietoja yhteisöjen yhteistyökumppaneilta. Tietojen keräämisen edellytys on myös tässä tapauksessa asiakkaan suostumus, mutta toisinaan suostumus voi olla edellytys esimerkiksi jonkin sovelluksen käytölle tai asiakaskyselyssä arvontaan osallistumiselle. Usein myös jotkut nettisivut eivät toimi oikein, mikäli evästeiden käyttöä ei

---

<sup>77</sup> Viestintävirasto 2017.

ole hyväksynyt. Vertailuissa rekisteri- ja tietosuojaselosteissa oli mainittu vaihtelevan avoimesti tietojen keräämisen tavoista ja muista lähteistä, joista tietoja saatiin. Avoimuus siinä, mistä tietoja todellisuudessa kerätään, herättää asiakasnäkökulmasta ajatellen luottamusta kyseistä yritystä kohtaan. Puolestaan selkeästi niukasti ilmoitetut tietojen keräämisen tavat herättävät ajatuksia, kerätäänkö tietoja todellisuudessa kuitenkin ilmoitettua enemmän.

Henkilötietojen käsittely pitää sisällään henkilötietolain 3 §:n mukaan keräämisen, tallettamisen, järjestämisen, käytön, siirtämisen, luovuttamisen, muuttamisen, yhdistämisen, suojaamisen, poistamisen ja muut tietojen käyttöön liittyvät toimenpiteet. Rekisteri- ja tietosuojaselosteiden perusteella sai jokseenkin vaihtelevan kuvan hotellien käytännöistä esimerkiksi luovuttamiseen ja suojaukseen liittyen. Toisaalta luottamusta herättää, ettei henkilötietoja luovuteta kuin viranomaisille ja toisaalta epäluottamusta herättää henkilötietojen luovuttaminen liiketoiminnan siirtyessä. Rekisterin suojauksessa myös manuaalisen tiedon suojauksesta mainitseminen antaa vaikutelman, että tiedot ovat asianmukaisesti tallessa ja suojattuina. Rekisterien sijaitseminen suojatussa verkossa, johon on pääsy estetty yleisen verkon kautta sekä tietojen käsittelyn rajoittaminen käyttäjätunnuksin ja salasanoin antaa myös luotettavan kuvan henkilötietojen suojauksesta.

Tietosuojan voi määritellä olevan henkilötietolain vaatimusten huomioon ottamista rekisteröidyn yksityisyyden suojan ja oikeusturvan varmistamiseksi<sup>78</sup>. Kaiken kaikkiaan asiakkaan tietosuojan voisi katsoa olevan vertailuissa hotelleissa kohtuullisen hyvän, tietojen keräämisen hyvin vaihtelevaa ja kerättävien tietojen laadun myös monimuotoista. Rekisteriselosteen perusteella Sokos antoi läpinäkyvimmän ja avoimimman kuvan toiminnastaan, selosteessa oli tarkasti kuvattu kaikki henkilötietojen käsittelyyn liittyvät toiminnot. Cumuluksen tietosuojaseloste oli sisällöllisesti vaatimattomin ja kaipaisi kehitystä avoimuuden suhteen ja tarkempaa kuvausta esimerkiksi asiakkaan luvalla kerättävistä tiedoista. Myös Omenahotellin rekisteriseloste oli laadittu enimmäkseen lakipykäliä siteeraamalla eikä välttämättä anna todellista kuvaa esimerkiksi tietojen keräämisestä. Omenahotellilla oli laadittuna kaksi rekisteriselostetta, toinen majoittuvista asiakkaista ja toinen muista asiakkaista. Rekisteriselosteet olisi voinut yhdistää, koska sisältö oli pitkälti molemmissa sama ja samaan käyttötarkoitukseen kerättäviä tietoja voidaan pitää yhtenä henkilörekisterinä. Asiakasrekisterissä viitattiin myös matkustajarekisteriin tietojen lähteenä, joten käyttötarkoitus näyttäisi olevan päällekkäinen. Scandicin tietosuojaseloste ei ollut yhtä jäsenelty kuin muilla vertailussa olleilla hotelleilla ja kuvaukset esimerkiksi tietojen suojaamisesta olivat ympäröivästä kuvattuina.

---

<sup>78</sup> Andreasson ym. 2013, 14.

Kehitysehdotuksina voisi hotelleille antaa entistä läpinäkyvämmän ja avoimemman toiminnan edistämisen ja esimerkiksi rekisteriselosteen pitäminen asiakkaan nähtävillä tulostettuna versiona lisäisi avoimuutta ja asiakkaiden tietoisuutta tietojen keräämisestä, niiden käyttötarkoituksesta ja asiakkaan omista oikeuksista tietojen käsittelyyn liittyen. On tärkeää, että asiakas tiedostaisi todella muun muassa arkaluonteisten tietojen merkityksen. Myös rekisteriselosteiden tarkemman sisällön määrittelemisen, esimerkiksi mitä tietoja Googlesta tai Facebookista oikeastaan kerätään tai millä perusteella tietoja luovutetaan eri rekistereihin, olisi paikallaan.

## Lähteet

### Kirjallisuus

- Andreasson, A., Koivisto, J., Ylipartanen, A. 2013. Tietosuojavastaavan käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.
- Hallberg, P. 2005, Yksittäiset perusoikeudet, yksityiselämän suoja, ihmisoikeussopimukset. Teoksessa: Hallberg, P., Karapuu, H., Lavapuro, J., Länsineva, P., Manninen, S., Ojanen, T., Pellonpää, M., Rosas, A., Scheinin, M., Tuori, K., Vihervuori, P., Viljanen, V-P. 2005. Perusoikeudet. Verkkojulkaisu Alma Talent Fokus.
- Husa, J., Mutanen, A., Pohjolainen, T. 2008. Kirjoitetaan juridiikkaa. Helsinki: Talentum.
- Korhonen, R. 2003. Perusrekisterit ja tietosuojat. Helsinki: Edita Publishing.
- Neuvonen, R. 2014. Yksityisyyden suoja Suomessa. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.
- Pitkänen, O., Tiilikka, P., Warma, E. 2013. Henkilötietojen suoja. Helsinki: Talentum.
- Salminen, M. Tietosuojat sähköisessä liiketoiminnassa. Helsinki: Talentum.
- Vanto, J. 2011. Henkilötietolaki käytännössä. Helsinki: WSOYpro.
- Viljanen, V-P. 2005, Perusoikeudet, III Yksittäiset perusoikeudet, 6. Yksityiselämän suoja, Oikeus yksityiselämään, Yksityiselämän käsite, Yksityiselämän ala. Teoksessa: Hallberg, P., Karapuu, H., Lavapuro, J., Länsineva, P., Manninen, S., Ojanen, T., Pellonpää, M., Rosas, A., Scheinin, M., Tuori, K., Vihervuori, P., Viljanen, V-P. 2005. Perusoikeudet. Verkkojulkaisu Alma Talent Fokus.
- Voutilainen, T. 2012. Oikeus tietoon. Informaatio-oikeuden perusteet. Helsinki: Edita.

### Virallislähteet

- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 95/46/EY. Viitattu 15.3.2017.  
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:31995L0046&from=fi>
- HE 309/1993. Hallituksen esitys Eduskunnalle perustuslakien perusoikeussäännösten muuttamisesta. Viitattu 15.3.2017.  
<http://finlex.fi/fi/esitykset/he/1993/19930309#idp1195712>
- HE 96/1998. Hallituksen esitys Eduskunnalle henkilötietolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Viitattu 15.3.2017.  
<http://finlex.fi/fi/esitykset/he/1998/19980096#idp7429008>
- HE 1/1998. Hallituksen esitys Eduskunnalle uudeksi Suomen hallitusmuodoksi. Viitattu 15.3.2017.  
<http://finlex.fi/fi/esitykset/he/1998/19980001#idp1675360>
- HE 138/2004. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi majoitus- ja ravitsemitoiminnasta sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Viitattu 15.4.2017.  
<http://finlex.fi/fi/esitykset/he/2004/20040138#idp3355568>

## Muut lähteet

Cumulus Resort 2017. Tietoa meistä. Tietosuojaseloste. Viitattu 7.5.2017.  
<https://resort.cumulus.fi/tietoa-meista/tietosuojaseloste>

Cumulus City 2017. Lisää meistä. Tietosuojaseloste. Viitattu 7.5.2017.  
<https://city.cumulus.fi/tietosuoja>

Omenahotellit 2015. Asiakaspalvelu. Käyttöehdot ja rekisteriseloste. Viitattu 20.5.2017.  
<https://www.omenahotels.com/fi/kayttoehdot-ja-rekisteriseloste/>

Omenahotels 2017. Omenahotellin tarina. Viitattu 3.6.2017.  
<https://www.omenahotels.com/fi/meista/>

Scandic Hotels 2016. Asiakaspalvelu. Tietosuojaseloste. Viitattu 7.5.2017.  
<https://www.scandichotels.fi/asiakaspalvelu/hinnat-ja-varausehdot/tietosuojaseloste>

Sokos Hotels 2013. Rekisteriseloste. Viitattu 7.5.2017.  
<https://www.sokshotels.fi/fi/rekisteriseloste>

Tietosuojavaltuutetun toimisto. 2013a & c. Mitä tietosuojalla tarkoitetaan. Viitattu 28.2.2017.  
<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/lapsillejanuorille/mitatietosuojallatarkoitetaan.html>

Tietosuojavaltuutetun toimisto. 2013b. Tietosuoja-aiheista sanastoa. Viitattu 6.5.2017.  
<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/sanasto.html#t>

Tietosuojavaltuutetun toimisto. 2013d. Tietosuoja-aiheista sanastoa. Viitattu 7.5.2017.  
<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/sanasto.html#o-s>

Tietosuojavaltuutetun toimisto. 2014. Rekisteri- ja tietosuojaselosteet. Rekisteriseloste. Viitattu 7.5.2017.  
<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2014a. Rekisteri- ja tietosuojaselosteet. Tietosuojaseloste. Viitattu 7.5.2017.  
[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun-toimisto/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet/wYxgvqJ6V/Tietosuojaselosteen\\_tayttoohjeet.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun-toimisto/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet/wYxgvqJ6V/Tietosuojaselosteen_tayttoohjeet.pdf)

Viestintävirasto 2017. Kyberturvallisuus. Palveluiden turvallinen käyttö. Evästeet. Viitattu 10.5.2017  
<https://www.viestintavirasto.fi/kyberturvallisuus/palveluidenturvallinenkaytto/evasteet.html>  
[L](#)

## Liitteet

Liite 1: Matkustajailmoitus.....	33
Liite 2: Rekisteriseloste Sokos Hotels .....	34
Liite 3: Tietosuojaseloste Scandic Hotels.....	37
Liite 4: Tietosuojaseloste Cumulus .....	41
Liite 5: Omenahotelli matkustajarekisterin rekisteriseloste .....	43
Liite 6: Omenahotelli asiakasrekisterin rekisteriseloste .....	46



## Liite 1: Matkustajailmoitus

**MATKUSTAJAILMOITUS – RESANDEANMÄLAN – PASSENGER CARD –  
MELDEFOMULAR FÜR REISENDE**

Väärin henkilötietojen antamisesta on säädetty rangaistus rikoslainssa. Lämnande av falska personuppgifter är straffbelagt enligt strafflagen. Providing incorrect personal data is subject to penalty under the Penal Code. Die Angabe falscher Personallen ist im Strafgesetz mit Strafe bedroht.

<b>Matkustajan henkilötiedot – Personuppgifter om resande – Passenger's personal data – Persönliche Daten des Reisenden</b>	
1. Sukunimi Efternamn Surname Familienname	2. Etunimet Förnamn Given names Vornamen
3. Henkilötunnus/Syntymäaika Personbeteckning/Födelsedag Date of birth Geburtstag	4. Kansalaisuus Medborgarskap Nationality Staatsangehörigkeit
5. Osoite Adress Address Adresse	
6. Passin/henkilökortin numero <sup>1</sup> Numret på pass/personkort <sup>1</sup> Passport/Identity Card No. <sup>1</sup> Pass/Personalausweisnr. <sup>1</sup>	

<b>Matkustajan mukana olevan puolison ja alaikäisten lasten henkilötiedot Personuppgifter för make eller maka och minderåriga barn som följer med resanden Personal data on the spouse and underage children accompanying the passenger Persönliche Daten des Ehepartners und der minderjährigen Kinder in Begleitung des Reisenden</b>		
7. Sukunimi Efternamn Surname Familienname	8. Etunimet Förnamn Given names Vornamen	9. Henkilötunnus/Syntymäaika Personbeteckning/Födelsedag Date of birth Geburtstag
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

10. Saapumispäivä Ankomstdag Date of arrival Einreisedatum	11. Lähtöpäivä Avresedag Date of departure Abreisedatum
12. Maa, josta matkustaja saapuu Suomeen <sup>2</sup> Det land från vilket resanden anländer till Finland <sup>2</sup> Country of entry to Finland <sup>2</sup> Land, aus dem Einreise nach Finnland <sup>2</sup>	
13. Majoitumisen tarkoitus (vapaaehtoisesti ilmoitettava) Syftet med resan (behöver inte ifyllas) Reason for journey (not compulsory information) Zweck der Reise (freiwillige Angabe)	
<input type="checkbox"/> vapaa-ajanvietto fritid <input type="checkbox"/> työ arbete <input type="checkbox"/> kokous möte meeting <input type="checkbox"/> muu syy någon annan orsak leisure Freizeit business beruflich Tagung other reason anderer Grund	

Matkustajailmoituksen tietoja ei saa käyttää asiakaspalveluun ja suoramarkkinointiin  
Uppgifterna i resandeanmälan får inte användas för kundservice och direktmarknadsföring  
The passenger card's information may not be used for customer service and direct marketing purposes  
Informationen aus dem Meldefomular dürfen nicht für Kundendienstzwecke oder Direktmarketing genutzt werden

Matkustajan allekirjoitus Resandens underskrift Passenger's signature Unterschrift des Reisenden
--

<b>Majoitustoiminnan harjoittaja täyttää – Ifylla av utövaren av Inkvarteringsverksamheten</b>	
Toiminimi Firma	Yritys- ja yhteisötunnus Företags- och organisationsnummer
Käyntiosoite Besöksadress	

<sup>1</sup> Pohjoismaan kansalainen tai matkustaja, jonka asuinpaikka on Suomi, ei täytä kohtaa 6. Punkt 6 ifylls inte av nordisk medborgare eller resande som är bosatt i Finland. Nordic country citizens or passengers residing in Finland do not fill in 6. Bürger aus den nordischen Ländern oder Reisende mit Wohnsitz in Finnland füllen nicht Punkt 6 aus.

<sup>2</sup> Matkustaja, jonka asuinpaikka on Suomi, ei täytä kohtaa 12. Punkt 12 ifylls inte av resande som är bosatt i Finland. Passengers residing in Finland do not fill in 12. Reisende mit Wohnsitz in Finnland füllen nicht Punkt 12 aus.

## Liite 2: Rekisteriseloste Sokos Hotels

### REKISTERISELOSTE

Henkilötietolaki (523/99) 10 §

Laatimispvm: 9.12.2002

#### 1. Rekisterinpitäjä

Nimi: SOK ja Sokos Hotels -ketjuun kulloinkin kuuluvat hotellit ja ravintolat

Yhteystiedot: SOK, PL 1, 00088 S-RYHMÄ, puh. 010 76 8011

#### 2. Yhteyshenkilö

Peter Jung

Yhteystiedot: PL 68, 00088 S-RYHMÄ

#### 3. Rekisterin nimi

SOK:n ja Sokos Hotels -ketjuun kuuluvien hotellien ja ravintoloiden asiakasrekisteri.

#### 4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus (rekisterin käyttötarkoitus)

Rekisterinpitäjä käsittelee asiakkaiden henkilötietoja seuraavia tarkoituksia varten:

- asiakassuhteen hoitaminen ja kehittäminen
- varausten hoitaminen
- maksaminen, maksujen valvonta ja perintä
- rekisterinpitäjän tavaroiden ja palvelujen markkinointi
- rekisterinpitäjän liiketoiminnan kehittäminen ja siihen liittyvä asiakaspalvelun kehittäminen
- asiakkaiden ruokailuun liittyvien pöytävarausten tekeminen ja kokoustilojen varaaminen
- asiakkaiden kiinnostustietojen sekä majoittautumiseen ja ruokailuun liittyvien valintojen ja toiveiden seuraaminen, analysointi ja siihen liittyvä asiakaspalvelun kehittäminen
- kanta-asiakasohjelman mukaisten toimintojen ja etujen rekisteröinti
- kanta-asiakkaiden toiveiden huomioon ottaminen ja asiakaspalvelun kehittäminen sekä tarjonnan kohdistaminen
- kanta-asiakasohjelmaan kuuluvien yhteistyöyritysten etujen rekisteröinti.

Henkilötietojen käsittely perustuu henkilötietolain 8 §:n 1 momentin 1, 2, 5 ja 6 kohtaan.

Jatkuu

## 5. Rekisterin tietosisältö

Asiakkaista kerätään ja talletetaan seuraavat tiedot:

- asiakastiedot: nimi, syntymäaika, asiakasnumero, yhteystiedot (esim. puhelimen ja matkapuhelimen numero sekä sähköpostiosoite ja muu sähköinen osoitetieto) yhteydenottoa varten, arvo tai ammatti, kielikoodi, sukupuoli, kansalaisuus, asiakkaan kanssa yöpyneiden aikuisten ja lasten lukumäärä sekä laskutusyhteystiedot
- asiakaspalautetiedot: asiakkaiden tyytyväisyyssiedot, kommentit rekisterinpitäjän palveluista ja muut asiakkaan suostumuksella saadut tiedot
- varaustiedot (esim. tiedot aiemmin tehdyistä varauksista ja tulevista varauksista)
- palvelujen käyttöön liittyvät tiedot: esim. palvelujen käyttö-, osto- ja peruutustiedot ja tieto, mistä hotellista tai ravintolasta asiakas on ostanut palvelun
- asiakkaan toiveisiin ja valintoihin liittyvät tiedot: esim. huoneen tai pöydän savuttomuus, huoneen tasotiedot ja tiedot hänen haluamistaan palveluista
- asiakkaan maksutapa- ja maksukäyttötymistiedot (mukaan lukien maksuviivetedot) sekä laskutustiedot
- asiakkaan suostumus sähköposti-, tekstiviesti- ja muilla automaattisilla järjestelmillä suoritettavaan suoramarkkinointiin
- lainsäädännön mukaiset suoramainonnan, etämyynnin ja muun suoramarkkinoinnin kieltotiedot
- tieto kuulumisesta rekisterinpitäjän ja sen kanssa yhteistyösopimuksen tehneiden yritysten kanta-asiakas- ja vastaaviin järjestelmiin sekä järjestelmään kuuluvan edun saamiseksi tarpeelliset tiedot
- kanta-asiakaskorttitiedot (esim. kortin numero ja voimassaoloaika)
- tiedot rekisterinpitäjän palvelujen käytöstä korttikohtaisesti (esim. yöpymiset ja ostot)
- kanta-asiakkaan ansaitsemat pisteet ja maksetut pluspisteet
- harrastus- ja kiinnostustiedot
- muut asiakkaan suostumuksella kerättävät tiedot (esim. tiedot asiakkaan ilmoittamista liikuntarajoituksista, vammoista ja sairauksista, jotka ovat tarpeellisia hänen pyytämänsä palvelun toteuttamiseksi)

## 6. Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakkaita koskevat tiedot saadaan asiakkaan suostumuksella häneltä itseltään (henkilötietolain 8 §:n 1 momentin 1 kohta) ja hänen haluamiinsa palveluiden varauksiin ja ostoihin liittyvistä tapahtumista (henkilötietolain 8 §:n 1 momentin 2 ja 5 kohdat). Henkilötietoja voidaan kerätä, tallettaa ja päivittää myös Väestörekisterikeskuksen ja muun osoite-, päivitys- ja muuta vastaavaa palvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekistereistä.

## 7. Säännönmukaiset tietojen luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Asiakkaiden henkilötietoja luovutetaan säännönmukaisesti SOK:n asiakasomistajapalveluiden bonusjärjestelmään sekä rekisterinpitäjän kanssa yhteistyösopimuksen tehneille yhteisöille. Asiakkaan henkilötietoja luovutetaan ja siirretään myös Euroopan talousalueen ulkopuolelle silloin, kun asiakkaan pyytämän majoitus- tai muun palvelun toteuttaminen edellyttää sitä. Tietojen luovuttaminen ja siirtäminen perustuvat asiakkaan suostumukseen ja toimeksiantoon (henkilötietolain 23 §:n 1 ja 2 kohta).

Asiakkaiden henkilötietoja luovutetaan säännönmukaisesti SOK:n ja Sokos Hotels -ketjuun kuuluvien hotellien ja ravintoloiden markkinointirekisteriin sen jälkeen, kun rekisterinpitäjän ja asiakkaan välinen asiallinen yhteys on katkennut.

## 8. Rekisterin suojauksen periaatteet

### A. Manuaalinen aineisto

Manuaalisessa muodossa olevaa aineistoa säilytetään SOK:n ja kunkin Sokos Hotels -ketjuun kuuluvan hotellin toimitiloissa, jotka on lukittu ja valvottu.

### B. ATK:lle talletetut tiedot

Rekisteriin on käyttöoikeus vain niillä SOK:n ja Sokos Hotels -ketjuun kuuluvien hotellien palveluksessa olevilla henkilöillä, jotka tarvitsevat tietoja tehtävissään. Heillä on käytössään käyttäjätunnukset ja salasana.

Tiedot sijaitsevat S-ryhmän suljetussa verkossa, joka on suojattu teknisesti palomuurilla.

## HENKILÖTIETOLAIN 24 §:N MUKAINEN INFORMAATIO ASIAKKAILLE

### Rekisteriseloste

SOK:n ja Sokos Hotels -ketjuun kuuluvien hotellien asiakasrekisteriä käsittelevä rekisteriseloste on nähtävänä SOK:n toimitiloissa osoitteessa PL 68, 00088 S-RYHMÄ ja kotisivulla [www.sokoshotels.fi](http://www.sokoshotels.fi). Rekisteriseloste on saatavilla myös jokaisesta Sokos Hotels -ketjuun kuuluvasta hotellista.

### Tarkastusoikeus ja oikeus oikaista virheellinen tieto

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa häntä koskevat asiakasrekisterissä olevat tiedot. Kun asiakas haluaa käyttää tarkastusoikeuttaan, hänen tulee lähettää omakätisesti allekirjoitettu tarkastuspyyntö SOK:lle yllä mainitulla osoitteella. Asiakas voi myös käydä SOK:ssa tai kussakin Sokos Hotels -ketjuun kuuluvassa hotellissa henkilöllisyyden todistava asiakirja mukanaan. Tarkastuspyynnössä asiakkaan tulee ilmoittaa nimensä, osoitteensa ja puhelinnumerosa. SOK toimittaa kirjallisen vastauksensa asiakkaalle 30 päivän kuluessa siitä, kun asiakas on käynyt henkilökohtaisesti SOK:ssa tai Sokos Hotels -ketjuun kuuluvassa hotellissa tai kun asiakkaan kirjallinen tarkastuspyyntö on saapunut SOK:lle tai Sokos Hotels -ketjuun kuuluvalla hotellilla.

Jos asiakkaan tiedoissa on virheitä, asiakas voi esittää SOK:lle ja kullekin Sokos Hotels -ketjuun kuuluvalla hotellilla virheen korjaamista koskevan pyynnön.

### Kielto-oikeus

Asiakkaalla on oikeus kieltää rekisterinpitäjää käsittelemästä häntä koskevia tietoja suoramainontaa, etämyyntiä ja muuta suoramarkkinointia varten. Asiakas voi tehdä kiellon ilmoittamalla siitä kirjallisesti SOK:lle osoitteella PL 68, 00088 S-RYHMÄ ja soittamalla numeroon 020 1234 600.

## Liite 3: Tietosuojaseloste Scandic Hotels

## Tietosuojaseloste

Päivitetty 2016-04-04

Käsitlemme Scandic Hotels AB:llä (organisaationumero 556299-1009), joka on ruotsalainen osakeyhtiö ja jonka rekisteröity toimipaikka on osoitteessa Sveavägen 167, 102 33 Tukholma, Ruotsi, ja muissa Scandic-yhtiöissä sellaisten käyttäjien, asiakkaiden ja Scandic Friends -jäsenten Henkilötietoja, jotka käyttävät palveluitamme ("Palvelut"). Me suojaamme yksityisyyttäsi ja noudatamme kulloinkin voimassaolevaa soveltuvaa lainsäädäntöä suojellaksemme sinua yksityishenkilönä. Scandic Hotels AB:hen, Scandic-konsernin ja HTL-konsernin yhtiöihin, yhteistyöhotelleihin ja franchise-hotelleihin viitataan jäljempänä yhdessä "Scandic".

Scandic Hotels AB toimii rekisterinpitäjänä Palveluissa tapahtuvan Henkilötietojen käsittelyn osalta, mutta muut Scandic-yhtiöt voivat toimia Henkilötietojen käsittelijöinä tai yhteisrekisterinpitäjänä tiettyjen Henkilötietojen käsittelytehtävien osalta, esimerkiksi hotellivarausten yhteydessä. "Henkilötiedot" tarkoittavat tässä yhteydessä kaikenlaista tietoa, joka voidaan joko suoraan tai epäsuorasti yhdistää tiettyyn luonnolliseen henkilöön.

Me pyrimme ylläpitämään korkeatasoista yksityisyydensuojaa. Scandic käyttää Henkilötietoja ensisijaisesti hallinnoidakseen, tarjotakseen, kehittääkseen ja ylläpitääkseen Palveluita, käsitelläkseen varauksiasi, optimoidakseen palvelukokemustasi ja yksilöimään kanssasi käytyä viestintää. Lue tämä tietosuojaseloste huolellisesti ymmärtääksesi miten ja mitä tarkoitusta varten me käsitlemme Henkilötietojasi. Kun annat Henkilötietojasi meille ja hyväksyt soveltuvat käyttöehdot, annat suostumuksesi siihen, että Henkilötietojasi käsitellään kutakin Palvelua koskevien ehtojen ja tämän tietosuojaselosteen mukaisesti. Jos laki edellyttää sinulta yksityiskohtaisempaa suostumusta, tulemme pyytämään sinulta tällaisen suostumuksen.

Tähän tietosuojaselosteeseen yhdessä Scandic Friends -jäsenyyden ehtojen, varausehtojen, internetsivuston käyttöehtojen, Scandicin evästekäytännön ja muiden erillisten ehtojen kanssa, jotka koskevat Scandicin kulloinkin suorittamaa Henkilötietojen käsittelyä, viitataan jatkossa termillä "Tietosuojaehdot". Tietosuojaehdot ilmaisevat sen perustan, millä tavalla me käsitlemme Palveluiden käytön yhteydessä antamiasi Henkilötietojasi tai Henkilötietoja, jotka olemme keränneet sinuun liittyen. Näin ollen tiettyjen Palveluiden yhteydessä on olemassa myös sellaiset erilliset ehdot Henkilötietojen käsittelyyn liittyen, jotka hyväksyt käyttämällä kyseistä Palvelua.

Tietosuojaselosteeseen voidaan tehdä muutoksia julkaisemalla uudet ehdot Scandicin internetsivustolla. Tästä syystä suosittelemme, että tarkistat säännöllisesti nämä ehdot. Jos lisäät muiden henkilöiden Henkilötietoja, on sinun vastuullasi varmistaa, että Scandicilla on oikeus käsitellä kyseisen henkilön Henkilötietoja soveltuvien Tietosuojaehtojen mukaisesti.

#### 1. Henkilötietojen kerääminen ja käsittely

Scandic kerää ja käsittelee Henkilötietojasi ainoastaan lain sallimalla tavalla. Kerääminen ja käsittely voi tapahtua sinun käyttäessäsi Palveluita, esimerkiksi kun teet varauksen tai majoittumisesi aikana ja sen jälkeen. Keräämme Henkilötietoja eri tavoin, kuten käyttämällä evästeitä, jäljitteitä (web beacon), asiakaskyselyitä ja jäsenpalveluita. Silloin tällöin Scandic kerää tai hankkii Henkilötietoja Scandicin sisäisistä tai ulkopuolisista tietokannoista (esimerkiksi Facebookista tai Googlesta). Silloin tällöin vastaanotamme sinun Henkilötietojasi Scandiciin kuuluvilta yhtiöiltä, yhteistyökumppaneilta ja muuta tietoa, jota voidaan lisätä profiiliisi (mikäli profiili on luotu).

Scandic pitää tärkeänä, että Henkilötietosi ovat koko ajan täsmällisiä ja ajan tasalla, minkä vuoksi saatamme hankkia Henkilötietojasi ulkopuolisista lähteistä, kuten julkisista rekistereistä.

Kun laki edellyttää, että Henkilötiedon erityiselle käsittelylle on saatava rekisteröidyn suostumus, tulemme pyytämään sinulta tällaisen suostumuksen ennen käsittelyn aloittamista.

Jatkuu



## 2. Rekisterin tietosisältö

Keräämme ainoastaan sellaisia Henkilötietoja, jotka ovat tarpeellisia kunkin Palvelun erillisissä ehdoissa ja tässä tietosuojaselosteessa kuvatuissa tarkoituksissa. Voimme kerätä sinulta esimerkiksi seuraavia tietoja: nimi, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, IP-osoite, tiedot jotka helpottavat Palveluiden käyttöä (kuten kirjautumistiedot), oletuskieli, käyttöhistoria, tiedot jäsenyydestä, tiedot matkaseurasta, varausmieltymykset, maksut, työsuhde, yhteystiedot hätätilanteessa, ruokavaatimukset, liikuntarajoitteisuus ja muut tiedot, jotka annat Palveluita käyttäessäsi. Scandic voi kerätä Scandicin ulkopuolisilta yhtiöiltä esimerkiksi seuraavia tietoja: päivitetetyt osoitetiedot ja väestötiedot.

## 3. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset

Scandic kerää Henkilötietoja eri tarkoituksiin. Käyttämistäsi Palveluista riippuu mitä Henkilötietoja sinusta kerätään ja millä tavoin ne kerätään. Scandic Friends -jäseniltä ja asiakkailta kerätään tietoja yksilöllisten profiilien luomiseksi, joiden avulla Scandic pystyy täyttämään sopimusvelvollisuutensa ja tarjoamaan entistä joustavampia ja yksilöityjä palvelukokemuksia. Tunnistamattomia henkilöitä koskevia tietoja kerätään näennäisprofiilien luomiseksi muun muassa evästeiden perusteella, mutta tiedot voidaan myöhemmin yhdistää sellaiseen uuteen profiiliin, joka luodaan sen vuoksi, että henkilö haluaa identifioida itsensä, esimerkiksi tekemällä varauksen tai liittymällä Scandic Friends -jäseneksi.

Scandic käyttää Henkilötietoja seuraaviin tarkoituksiin:

- 1.hallinnoidakseen, tarjotakseen, kehittääkseen ja ylläpitääkseen Palveluita;
- 2.käsitelläkseen sinun Palveluita koskevia varauksia ja tilauksia;
- 3.ollakseen yhteydessä sinuun esimerkiksi tekstiviestitse, muiden mobiilisovellusten välityksellä tai sähköpostitse, tai ilmoittaakseen sinulle varauksesi statuksen tai varaukseesi liittyvän tiedon ennen majoitusta, sen aikana ja majoituksen jälkeen;
- 4.määrittääkseen vikoja, optimoidakseen teknologiaa ja mahdollistaakseen yhteydenoton varausta tai Palveluiden toteuttamista koskevissa ongelmatilanteissa;
- 5.analysoidakseen ja parantaakseen Palveluiden laatua ja palvelukokemusta, esimerkiksi varmistaakseen että käyttäjätunnustasi eivät käytä muut henkilöt kuin sinä;
- 6.yksilöidäkseen kanssasi käytyä Palveluita koskevaa viestintää, esimerkiksi luomalla sinulle profiilin ja lähettämällä sinulle tarjouksia, jotka vastaavat profiiliasi Palveluiden käyttäjänä;
- 7.analysoidakseen Palveluidemme tilastoja ja käyttäjien käyttäytymistä;
- 8.parantaakseen sinun etuja ja palvelukokemusta muilla tavoilla, joita uskomme sinun arvostavan; tai
- 9.mainostaaksemme palveluita ja tuotteita, suoraan tai epäsuorasti, mukaan lukien käyttäytymiseen perustuva markkinointi.

Sinulla on oikeus milloin tahansa ja veloituksetta kieltää Scandicia käsittelemästä sinua koskeva Henkilötietoja markkinointitarkoituksiin tai peruuttaa siihen antamasi suostumus. Voit käyttää tätä oikeutta ottamalla yhteyttä Scandiciin kohdassa 10 mainittuun osoitteeseen.

#### 4. Henkilötietojen säilyttäminen ja siirtäminen

Scandic säilyttää Henkilötietoja tämän tietosuojaselosteen ja soveltuvan lainsäädännön mukaisesti. Henkilötietoja voidaan siirtää Scandic-yhtiöiden välillä niiden Tietosuojaehtoissa mainituissa tarkoituksissa tapahtuvaa Henkilötietojen käsittelyä varten. Scandic käyttää alihankkijoita esimerkiksi tietojärjestelmien toimintaan liittyen, minkä vuoksi Henkilötietoja saatetaan siirtää näille alihankkijoille. Alihankkijamme käsittelevät Henkilötietojasi ainoastaan Scandicin puolesta ja antamiemme ohjeiden mukaan ja vasta sen jälkeen, kun he ovat tehneet tietojenkäsittelyä koskevan sopimuksen soveltuvan lain mukaisesti, jotta me voimme varmistaa Henkilötietojesi suojan riittävän tason.

Scandic voi luovuttaa Henkilötietojasi kolmansille osapuolille, kuten poliisille ja muille viranomaisille, jos asia koskee rikoksen tutkintaa tai Scandic on muutoin velvollinen luovuttamaan kyseisen tiedon lain tai viranomaisen päätöksen nojalla. Scandic ei pääsääntöisesti siirrä Henkilötietoja Euroopan unionin jäsenvaltioiden tai Euroopan talusalueen ulkopuolelle. Henkilötietoja voidaan kuitenkin siirtää edellä mainittujen alueiden ulkopuolelle, vaikka kyseinen maa ei Euroopan komission mukaan täyttäisi tietosuojan riittävää tasoa, esimerkiksi jos alihankkijamme toimii kyseisellä alueella tai jos se on tarpeen sopimusvelvollisuuksiemme täyttämiseksi sinua kohtaan. Scandic solmii tietojenkäsittelyä koskevat sopimukset tällaisten alihankkijoiden kanssa, jotta se pystyy varmistamaan Henkilötietojen suojan riittävän tason ja noudattaakseen soveltuvaa lainsäädäntöä. Tällainen sopimus sääntelee alihankkijan suorittamaa Henkilötietojen käsittelyä ja soveltuvin osin Henkilötietojen siirtoa Euroopan unionin ja Euroopan talusalueen sääntelyn mukaisesti. Sopimukset sisältävät ehdot, joiden olemassaoloa Euroopan komissio edellyttää ja jotka täyttävät soveltuvan tietosuojalainsäädännön vaatimukset.

#### 5. Henkilötietojen suojaus ja poistaminen

Scandic suojaa tietoja asianmukaisin teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä esimerkiksi katoamisen, muuttamisen tai oikeudettoman pääsyn varalta. Me mukautamme turvatoimenpiteemme vastaamaan teknologian jatkuvaa kehittymistä.

Scandic poistaa Henkilötiedot soveltuvan lain mukaisesti. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että Scandic poistaa Henkilötiedot tai tekee ne persoonattomiksi silloin, kun tarkoitusta Henkilötietojen käsittelylle ei enää ole. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset on kuvattu yllä kohdassa 3 ja Tietosuojaehtoissa.

#### 6. Muut sovellukset/sivustot

Palvelut saattavat sisältää linkkejä muihin sovelluksiin ja/tai sivustoihin, joita Scandic ei ylläpidä. Tämä tietosuojakäytäntö soveltuu ainoastaan Palveluiden käyttöön. Scandic ei vastaa linkitettyjen sovellusten/sivustojen sisällöstä tai näiden sivustojen omistajien tai ylläpitäjien mahdollisesti suorittamasta Henkilötietojen käsittelystä.

#### 7. Henkilötietojen muuttaminen, poistaminen ja tarkastaminen

Scandic Hotels AB varmistaa, että muut Scandic-yhtiöt vastaanottavat selkeät ohjeet Henkilötietojen käsittelyä varten, ja määrittelee ne tarkoitukset, joita varten Scandic käyttää Henkilötietoja. Jos Henkilötietosi muuttuvat, ilmoitathan muutoksista Scandicille lähettämällä viestin kohdassa 10 ilmoitettuun osoitteeseen. Scandic ei vastaa ongelmista, jotka johtuvat siitä, että tiedot ovat vanhentuneita tai epätasoisia, jos olet laiminlyönyt muutoksista ilmoittamisen. Scandic korjaa tai poistaa epätasoisien tai puutteellisten tiedon pyydetessä tai havaittuaan itse tämän. Sinulla on myös oikeus saada maksutta kopio itseäsi koskevista Henkilötiedoista, joita käsittelemme. Tällainen tarkastuspyyntö tulee tehdä kirjallisesti Scandic Hotels AB:lle kohdassa 10 ilmoitettuun osoitteeseen sinun allekirjoittamana ja sisältäen nimesi, osoitteesi, puhelinnumerosi, sähköpostiosoitteesi (jota käytetään viestinnässä Scandicin kanssa) ja Scandic Friends -jäsenyyden numero (jos sellainen on). Kopio Henkilötiedoista lähetetään rekisteröityyn osoitteeseesi yhden kuukauden kuluessa siitä, kun Scandic on vastaanottanut pyyntösi. Huomioithan, että kotipaikkasi voi vaikuttaa siihen, kuinka usein sinulla on oikeus saada tällainen kopio. Voit milloin tahansa peruuttaa suostumuksesi myöhempään Henkilötietojesi käsittelyyn (ei taannehtivasti) ottamalla yhteyttä Scandiciin kohdassa 10 ilmoitettuun osoitteeseen, jolloin Scandic lopettaa Henkilötietojesi käsittelyn. Suostumuksen peruuttaminen ei kuitenkaan vaikuta käsittelyyn, johon Scandicilla on oikeus ilman suostumustasi (esimerkiksi tekemisiä varauksien täyttämiseen), mutta se voi kuitenkin aiheuttaa Palveluiden huonontumista tai estää Scandicia tarjoamasta Palveluita.

#### 8. Evästeet

Scandic käyttää evästeitä digitaalisissa palveluissaan. Lisätietoa siitä, miten Scandic käyttää evästeitä, mitä varten niitä käytetään ja miten voit estää niiden käytön, on saatavilla Scandicin kulloinkin voimassa olevasta evästekäytännöstä.

#### 9. Luovuttaminen

Jos myymme, uudelleenjärjestelme tai muutoin luovutamme liiketoimintamme joko kokonaan tai osittain, sinun Henkilötietosi voidaan luovuttaa samanaikaisesti.

#### 10. Yhteystiedot

Jos sinulla on kysymyksiä, kommentteja tai huomautuksia Scandicin suorittamaan Henkilötietojen käsittelyyn ja sen Tietosuojajehtojen ja soveltuvan lainsäädännön noudattamiseen liittyen, olethan yhteydessä Scandic Hotels AB:hen sähköpostitse [info@scandichotels.com](mailto:info@scandichotels.com) tai postitse osoitteeseen Scandic Hotels AB, Att Legal & Finance department, Box 6197, 102 33 Tukholma, Ruotsi. Tarvittaessa Scandic Hotels AB varmistaa, että viestisi siirretään ja käsitellään oikean Scandic-yhtiön toimesta.



## Liite 4: Tietosuojaseloste Cumulus

### Tietosuojaseloste

#### Rekisterin pitäjä

Restel Hotel Group

PL 72, Hämeentie 19

00501 HELSINKI

puh. 09 733 52, fax 09 7335 399

e-mail: my.reservation@restel.fi

#### Yhteyshenkilö

Restel Hotellit Oy

Elina Varvas

PL 72

00501 HELSINKI

puh. (09) 733 52, fax (09) 733 5399

email: elina.varvas@restel.fi

#### Hotelliketjut

Tämä tietosuojaseloste koskee Restel Hotel Groupin Cumulus Resort -hotelliketjua.

#### Rekisterin nimi

Hotellijärjestelmän matkustajarekisteri

#### Rekisterin tarkoitus

Majoitus- ja ravitsemistoiminnasta säädetyn lain (Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 2006/308 6§) velvoittamien matkustajatietojen säilyttäminen, asiakaspalvelun edellyttämien yhteydenottojen mahdollistaminen, asiakassuhteen ylläpito. Suoramarkkinointi silloin, kun asiakas ei ole sitä kieltänyt.

#### Rekisterin tietosisältö

Matkustajailmoituksen tiedot ja asiakkaan antamat asiakastiedot.

#### Tietolähteet

Asiakkaan antamat tiedot.

#### Tietojen luovutus ja siirto

Tietoja ei luovuteta muille kuin lain määräämille viranomaisille. Tietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Jatkuu

#### Rekisterin suojauksen periaatteet

Rekisteriin on käyttöoikeus vain niillä Restel Hotel Groupin palveluksessa olevilla henkilöillä, jotka tarvitsevat tietoja työtehtävissään. Rekisteri on suojattu käyttäjätunnuksin ja salasanoin. Pääsy rekisteriin yleisen verkon kautta on estetty.

#### Tarkastusoikeus ja sen toteuttaminen

Jokaisella on oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot. Tarkastusoikeus on kerran vuodessa maksuton. Tarkastuspyyntö tulee tehdä kirjallisesti omakätisesti allekirjoitetulla kirjeellä tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona. Tarkastuspyyntö osoitetaan rekisterin yhteyshenkilölle.

#### Tiedon korjaaminen

Jokaisella on oikeus vaatia rekisterissä olevan tiedon korjaamista. Korjaamispyyntö on syytä tehdä kirjallisesti ja riittävän yksilöidysti. Korjauspyyntö osoitetaan rekisterin yhteyshenkilölle.

#### Kielto-oikeus

Asiakkaalla on oikeus kieltää tietojensa käyttäminen suoramarkkinointiin, etämyyntiin sekä muuhun suoramainontaan. Ilmoita kiellosta rekisterin yhteyshenkilölle.

#### Evästeet

Tämä sivusto käyttää evästeitä (cookies). Sivusto lähettää selaimelle evästeen – pienen tiedoston, joka tallentuu tietokoneen kovalevylle. Käytössä on sekä (väliaikaisia) istuntotunnus-evästeitä, jotka sulkeutuvat, kun suljet Internet-selaimen, että pysyviä evästeitä, jotka tallentuvat tietokoneen kovalevylle. Evästeen tarkoituksena on parantaa käyttökokemusta sivustolla. Jos olet rekisteröitynyt käyttäjä, eväste hallinnoi myös sisäänkirjautumista ja pääsyä sivuille, jotka on tarkoitettu vain rekisteröityneille käyttäjille. Evästeet antavat meille myös mahdollisuuden seurata ja tarkastella käyttäjämme mielenkiinnon kohteita ja tehostaa siten verkkosivujamme. Useimmat Internet-selaimet hyväksyvät evästeet automaattisesti, mutta jos haluat, voit muokata selaimesi asetuksia ja poistaa ne myöhemmin käytöstä. Jos evästeiden käyttö on estetty, verkkosivujemme käyttö on edelleen mahdollista, mutta pääsy joihinkin sen osioihin on rajoitettu.

Mainontaevästeet auttavat meitä valitsemaan sinulle parhaiten sopivat ja mielenkiintoisimmat mainokset. Ne myös estävät samojen mainoksien näytön. Jotkut kolmannen osapuolen toimittajat, myös Google, saattavat myös käyttää evästeitä tai verkkojäljitteitä (1 pikselin kuvatiedosto), jotta näet mieleisiäsi mainoksia, kun vieraillet eri sivustoilla. Evästeiden ja verkkojäljitteiden avulla keräämämme tiedot eivät kerro meille tai yhteistyöyrityksillemme nimeäsi, yhteystietojasi tai muita henkilökohtaisia tietoja. Kolmantena osapuolena toimivat mainostajat saattavat myös käyttää tekniikkaa, jolla mitataan mainosten tehoa. Tätä varten he voivat käyttää jäljitettä (yhden pikselin kokoinen GIF-tiedosto), joka on sijoitettu verkkosivustollemme nimettömien tietojen keräämiseksi. Saatuaan nimetöntä tietoa käyttäjän käynneistä näillä ja muilla verkkosivuilla mainostajat voivat suunnitella mainoksia tuotteista ja palveluista, jotka mahdollisesti kiinnostavat käyttäjää. Kerätty tieto on nimetöntä, eikä verkossa suoritettuja toimintoja voida sen avulla liittää tiettyyn henkilöön.

## Liite 5: Omenahotelli matkustajarekisterin rekisteriseloste

### **MATKUSTAJAREKISTERIÄ KOSKEVA REKISTERISELOSTE**

Henkilötietolain 10 ja 24 §:ien sekä majoitus- ja ravitsemustoiminnasta annetun lain 7 §:n mukaisesti.  
Laatimispäivä: 14.04.2015

#### **1. Rekisterinpitäjä**

**Nimi**

Omena Hotellit Oy

**Yhteystiedot**

P. 0600 555 222 (0,79 €/min + pvm)

E-mail: info(at)omenahotels.com

Omena Hotellit Oy

PL 40

65101 Vaasa

#### **2. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa**

**Nimi ja yhteystiedot**

Heidi Holmberg

P. 040-352 6088

E-mail: heidi.holmberg(at)omenahotels.com

Omena Hotellit Oy

PL 40

65101 Vaasa

#### **3. Rekisterin nimi**

Matkustajarekisteri

#### **4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus**

Kyseessä on majoitus- ja ravitsemustoiminnasta annetussa laissa (308/2006) ("MaRaL") tarkoitettu matkustajarekisteri, johon talletettavia matkustajienhenkilötietoja käsitellään MaRaL:n 6 §:n mukaisen matkustajailmoituksen tekemiseksi, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi sekä rikosten ennalta estämiseksi ja selvittämiseksi sekä tilastojen laatimiseen. Lisäksi matkustajan henkilötietoja voidaan käsitellä rekisterinpitäjän asiakaspalvelu- ja suoramarkkinointitarkoituksiin, ellei matkustaja ole kieltänyt tällaista käsittelyä henkilötietolain 30 §:n mukaisesti

Jatkuu

#### 5. Rekisterin tietosisältö

Matkustajarekisteriin talletetaan matkustajasta seuraavat MaRaL 6 §:n mukaiset matkustajatiedot ja siinä mainituin edellytyksin:

- 1) matkustajan täydellinen nimi ja suomalainen henkilötunnus tai tämän puuttuessa syntymäaika sekä kansalaisuus;
- 2) matkustajan mukana olevan puolison sekä alaikäisten lasten täydelliset nimet ja suomalaiset henkilötunnukset tai niiden puuttuessa syntymäajat;
- 3) matkustajan osoitetiedot;
- 4) maa, josta matkustaja saapuu Suomeen (jos matkustajan asuinpaikka on muu kuin Suomi);
- 5) matkustajan matkustusasiakirjan (kuten passi ja viisumi) numero, paitsi jos matkustaja on Pohjoismaan kansalainen tai hänellä on asuinpaikka Suomessa;
- 6) matkustajan majoitusliikkeeseen saapumispäivä ja lähtöpäivä; sekä
- 7) majoittumisen tarkoitus (kuten vapaa-aika, työ tai muu syy), jos matkustaja on tämän ilmoittanut.

Matkustajarekisteriin talletettuja tietoja säilytetään yhden (1) vuoden ajan niiden rekisteriin merkitsemisestä, jonka jälkeen matkustajatiedot poistetaan. Seuraavat matkustajatiedot voidaan kuitenkin tämän jälkeen siirtää rekisterinpitäjän asiakasrekisteriin käsiteltäväksi siinä mainittuja tarkoituksia varten:

- 1) matkustajan nimi ja syntymäaika;
- 2) kansalaisuus;
- 3) matkustajan osoitetiedot; sekä
- 4) vierailun ajankohta, kesto ja tarkoitus.

#### 6. Säännönmukaiset tietolähteet

Tiedot saadaan rekisteröidyiltä itseltään matkustajailmoituksen täytön yhteydessä. Lisäksi tietoja voidaan kerätä, tallettaa ja päivittää yleisesti ja vapaasti käytettävissä olevaa tietopalvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekisteristä MaRaL:n mukaisten vaatimusten täyttämiseksi.

#### 7. Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Matkustajarekisteriin talletettuja henkilötietoja voidaan luovuttaa viranomaisille siinä tarkoituksessa ja laajuudessa kuin MaRaL:ssa laissa säädetään. Matkustajatietoja voidaan lisäksi tallettaa rekisterinpitäjään käyttämän palveluntarjoajan hallinnoimille palvelimille tietojen käsittelyn edellyttämässä laajuudessa.

Jatkuu

#### 8. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Matkustajien tietoja ei lähtökohtaisesti siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle. Tietojen sanotunlainen siirto voi kuitenkin olla perusteltua lain sallimissa tapauksissa.

#### 9. Rekisterin suojauksen periaatteet

##### A. Manuaalinen aineisto

Manuaalista henkilötietoja sisältävää aineistoa säilytetään lukituissa tiloissa. Henkilötietoja sisältävään aineistoon ei ole pääsyä ulkopuolisilla henkilöillä tai sellaisilla työntekijöillä, joiden työtehtäviin asianomainen henkilötietojen käsittely ei kuulu.

##### B. Sähköisesti käsiteltävät tiedot

Tiedot suojataan teknisesti ja tallennetaan tietoturvallisella tavalla siten, ettei tietoihin ole pääsyä ulkopuolisilla henkilöillä tai sellaisilla työntekijöillä, joiden työtehtäviin asianomainen henkilötietojen käsittely ei kuulu. Tiedot sijaitsevat lukitussa tilassa sijaitsevalla palvelimella ja tilaan pääsyä on rajoitettu.

#### 10. Rekisteröidyn oikeudet

##### A. Tarkastus- ja oikaisuoikeus

Matkustajalla on oikeus tarkistaa häntä koskevat rekisteriin tallennetut tiedot. Tarkastusoikeutta koskevat yhteydenotot tulee tehdä kirjallisina ja allekirjoitettuina kohdassa 2. mainittuun osoitteeseen. Jos rekisteröidyissä tiedoissa on virheitä tai puutteita, matkustaja voi esittää kohdassa 2. mainitulle rekisteriasioista vastaavalle henkilölle virheen korjaamista koskevan pyynnön. Rekisterinpitäjä voi myös korjata tällaisen tiedon oma-aloitteisesti.

##### B. Kielto-oikeus

Matkustajalla on oikeus kieltää rekisterinpitäjää käsittelemästä häntä itseään koskevia tietoja suoramarkkinointia sekä markkina- ja mielipidetutkimusta varten. Kielto- ja oikaisuasioissa matkustaja voi olla yhteydessä rekisterinpitäjään sähköpostitse tai postitse kohdassa 1. mainittuun osoitteeseen tai kohdassa 2 mainittuun rekisteriasioista vastaavaan henkilöön.

## Liite 6: Omenahotelli asiakasrekisterin rekisteriseloste

### ASIAKASREKISTERIÄ KOSKEVA REKISTERISELOSTE

Henkilötietolain 10 ja 24 §:ien mukaisesti. Laatumispäivä: 14.04.2015

#### 1. Rekisterinpitäjä

Nimi

Omena Hotellit Oy

Yhteystiedot

P. 0600 555 222 (0,79 €/min + pvm)

E-mail: info(at)omenahotels.com

Omena Hotellit Oy

PL 40

65101 Vaasa

#### 2. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Nimi ja yhteystiedot

Heidi Holmberg

P. 040-352 6088

E-mail: heidi.holmberg(at)omenahotels.com

Omena Hotellit Oy

PL 40

65101 Vaasa

#### 3. Rekisterin nimi

Asiakasrekisteri

#### 4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Asiakasrekisterin tarkoituksena on mahdollistaa rekisterinpitäjän kulloinkin tarjoamien majoitus- ja muiden palveluiden tarjoaminen ja kehittäminen sekä niiden laadun varmistaminen.

Asiakasrekisteriin talletettuja, kohdassa 5 mainittuja henkilötietoja voidaan käsitellä henkilötietolainsäädännön mukaisesti seuraavia tarkoituksia varten:

- Asiakas- tai muun sopimussuhteen perustaminen, toteuttaminen ja ylläpito;
- Rekisterinpitäjän palveluiden tarjoaminen, tuottaminen ja kehittäminen, yhteydenpito asiakkaaseen sekä muut asiakaspalvelutarkoitukset;
- Järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen ja varmistaminen sekä rikosten ja väärinkäytösten selvittäminen;
- Laskutus- ja perintätoimenpiteet sekä luotonvalvonta;
- Suoramarkkinointi, mielipide- ja markkinatutkimukset, tutkimus, tilastointi ja analysointi sekä muut perustellut käyttötarkoitukset, kuten asiakkaan tekemien valintojen perusteella tapahtuva profilointi yksilöllisemmän ja monipuolisemman sisällön ja palvelun tarjoamiseksi asiakkaalle.

Jatkuu

#### 5. Rekisterin tietosisältö

Asiakasrekisteriin talletettavat tiedot voivat vaihdella asiakkaan tekemien valintojen mukaisesti. Tiedot voivat käsittää ainakin seuraavat tiedot asiakkaasta: nimi, yhteystiedot, sähköposti, syntymäaika ja mahdollinen henkilötunnus, passin tai henkilökortin numero, kansalaisuus, vierailun ajankohta ja kesto, käyttäjätunnukset mikäli asiakas on rekisteröitynyt rekisterinpitäjän palveluun, asiakkaan mielenkiinnon kohteet ja muut asiakkaan palvelussa tekemät valinnat sekä profiloititiedot.

Rekisterinpitäjän hotellien yleisissä tiloissa voi olla käytössä tallentava kameravalvonta. Kameravalvonnasta ilmoitetaan aina erikseen. Tallenteita voidaan käyttää ainoastaan majoitustilojen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseen ja varmistamiseen sekä mahdollisten rikosten ja väärinkäytösten selvittämiseen. Kameravalvonnan tallenteita säilytetään enintään kaksi (2) viikkoa tallennuspäivästä lukien, ellei säilyttäminen tätä pidempään ole perusteltua pakottavasta lainsäädännöstä tai viranomaistutkinnasta johtuen.

#### 6. Säännönmukaiset tietolähteet

Tiedot saadaan rekisteröidyltä itseltään majoitusvarauksen tekemisen ja/tai matkustajailmoituksen täytön yhteydessä sekä rekisterinpitäjän matkustajarekisteristä. Lisäksi tietoja voidaan kerätä, tallettaa ja päivittää yleisesti ja vapaasti käytettävissä olevaa tietopalvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekisteristä.

#### 7. Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Asiakasrekisteriin talletettuja henkilötietoja voidaan luovuttaa kohdassa 4 mainittuja tarkoituksia varten rekisterinpitäjän kanssa kulloinkin samaan konserniin kuuluville yhtiöille sekä muille yhteistyökumppaneille. Tietoja voidaan myös luovuttaa viranomaisille laissa määritellyissä tilanteissa ja/tai laissa säädettyä tarkoitusta varten.

Asiakkaan henkilötietoja voidaan lisäksi siirtää ja tallettaa rekisterinpitäjään käyttämän palveluntarjoajan hallinnoimille palvelimille tietojen käsittelyn edellyttämässä laajuudessa.

#### 8. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Asiakkaan tietoja ei lähtökohtaisesti siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle. Tietoja voidaan kuitenkin siirtää myös EU:n tai ETA:n ulkopuolelle kohdan 4 mukaisia tarkoituksia varten henkilötietolain 5 luvun mukaisesti.

#### 9. Rekisterin suojauksen periaatteet

##### A. Manuaalinen aineisto

Manuaalista henkilötietoja sisältävää aineistoa säilytetään lukituissa tiloissa. Henkilötietoja sisältävään aineistoon ei ole pääsyä ulkopuolisilla henkilöillä tai sellaisilla työntekijöillä, joiden työtehtäviin asianomainen henkilötietojen käsittely ei kuulu.

##### B. Sähköisesti käsiteltävät tiedot

Tiedot suojataan teknisesti ja tallennetaan tietoturvallisella tavalla siten, ettei tietoihin ole pääsyä ulkopuolisilla henkilöillä tai sellaisilla työntekijöillä, joiden työtehtäviin asianomainen henkilötietojen käsittely ei kuulu. Tiedot sijaitsevat lukitussa tilassa sijaitsevalla palvelimella ja tilaan pääsyä on rajoitettu.

Jatkuu

## 10. Rekisteröidyn oikeudet

### A. Tarkastus- ja oikaisuoikeus

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa häntä koskevat rekisteriin tallennetut tiedot. Tarkastusoikeutta koskevat yhteydenotot tulee tehdä kirjallisina ja allekirjoitettuina kohdassa 2. mainittuun osoitteeseen. Jos rekisteröidyissä tiedoissa on virheitä tai puutteita, asiakas voi esittää kohdassa 2. mainitulle rekisteriasioista vastaavalle henkilölle virheen korjaamista koskevan pyynnön. Rekisterinpitäjä voi myös korjata tällaisen tiedon oma-aloitteisesti.

### B. Kielto-oikeus

Asiakkaalla on oikeus kieltää rekisterinpitäjää käsittelemästä häntä itseään koskevia tietoja suoramarkkinointia sekä markkina- ja mielipidetutkimusta varten. Kielto- ja oikaisuasioissa asiakas voi olla yhteydessä rekisterinpitäjään sähköpostitse tai postitse kohdassa 1. mainittuun osoitteeseen tai kohdassa 2 mainittuun rekisteriasioista vastaavaan henkilöön.