

ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE PÕHIMÕTTED

Kehtivad alates 25.05 2018

Käesolevad Isikuandmete töötlemise põhimõtted kirjeldavad, kuidas me Ragn-Sells AS-is oma Klientide isikuandmeid töötleme (edaspidi „kord“).

MÕISTED

Klient on füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab, on kasutanud või on avaldanud soovi kasutada meie poolt pakutavaid teenuseid või tooteid. Antud korra mõttes loetakse Klientideks üksnes füüsilised isikud.

Isikuandmed on igasugune teave tuvastatud või tuvastatava füüsilisest isikust Kliendi või juriidilisest isikust Kliendi esindaja kohta.

Töötlemine on igasugune toiming Isikuandmetega (kogumine, säilitamine, salvestamine, muutmine jne)

Vastutav töötaja on isik, kes määrab kindlaks Isikuandmete töötlemise eesmärgid ja vahendid. Antud korra mõttes on Isikuandmete vastutav töötaja Ragn-Sells AS, registrikood: 10306958, aadress: Suur-Sõjamäe 50a, Tallinn 11415 Harjumaa Eesti, kontaktandmed: +3726060439 info@ragnsells.ee

Volitatud töötaja on isik, kes Vastutava töötaja ülesandel ja nimel töötleb Isikuandmeid.

ÜLDSÄTTED

Me töötleme Isikuandmeid vastavalt käesolevale korrale. Kord kehtib kõikide meie Klientide Isikuandmete töötlemisele, sh enne korra jõustumist tekkinud kliendisuhetega seotud Isikuandmete töötlemisele.

Kliendiga sõlmitud lepinguga võib olla kokku lepitud täiendavaid või detailsemaid Isikuandmete töötlemise nõudeid.

Tagame igal ajal Isikuandmete konfidentsiaalsuse ja turvalisuse rakendades selleks vajalikke organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid. Nõuame sama ka volitatud töötajatelt või kolmandatelt isikutelt, kellele kooskõlas korraga Isikuandmeid edastame.

Meil on õigus Isikuandmete töötlemise korda igal ajal ühepoolselt muuta, teavitades sellest Kliente vähemalt üks kuu enne muudatuste jõustumist ettevõtte veebilehel www.ragnsells.ee, kui seadusega ei ole sätestatud teisiti.

ISIKUANDMETE LIIGID

Kogume Isikuandmeid Klientidelt nii lepingute sõlmimisel, teenuse osutamisel kui ka kolmandatest allikatest.

Isikuandmed, mida Klientide kohta kogume, võivad hõlmata alljärgnevat:

Isiku tuvastamiseks vajalikud andmed - nimi, isikukood, andmed isikut tõendava dokumendi kohta (nt passi või ID kaardi koopia).

Kontaktandmed - aadress, telefoni number, e-posti aadress, suhtluskeel, Skype aadress ja muud kiirsuhtlus lahendused.

Kliendilepingu täitmiseks seotud andmed – Kliendi ID, Kliendi teenuse osutamise objekti aadress ja selle asukohta tuvastamise koordinaadid, arveldusega seotud andmed (arve edastamise aadress, pangakonto andmed, tasud teenuste ja toodete eest), võlgnevustega seotud andmed, lepinguliste ja mitte-lepinguliste teenuste osutamine või osutamata jätmine, sooritatud ostud, sõlmitud ja lõppenud lepingud, esitatud avaldused ja pakkumised, päringud ja kaebused, teenuskogemus (tagasiside).

Andmed seoste kohta teiste isikutega – Kliendi poolt esitatud või avalikest registritest või kolmandate isikute kaudu saadud andmed selle kohta, kas Klient tegutseb mõne teise füüsilise või juriidilise isiku seadusliku või volitatud esindajana või kontaktisikuna .

Seadusest tuleneva kohustuse täitmise käigus saadud ja/või loodud andmed – kohaliku omavalitsuse poolt peetavast jäätmevaldajate registrist pärinevad andmed, uurimisorganite, maksuhalduri, kohtute ja kohtutäiturite poolt tehtud päringutest tulenevad andmed ja info võlgnevuste kohta.

Suhtlusandmed, nt audio salvestused, mida kogutakse siis kui Klient suhtleb klienditeenindusega telefoni teel või muud andmed, mida kogutakse e-posti, sõnumite ning teiste suhtluskanalite kaudu, nt sotsiaalmeedia, Kliendi poolt Ragn-Sells'i veebilehtede ja iseteeninduskeskkonna sirvimise ja külastamisega seotud andmed, näiteks IP-aadress, Interneti-teenuse pakkuja domeen, brauseri tüüp ja versioon, operatsioonisüsteem ja platvorm, teave külastatud veebilehtede, otsitud teabe ja veebilehel kulutatud aja kohta ning muu statistika, teave harjumuste ja eelistuste kohta.

ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE EESMÄRGID

Töötleme Isikuandmeid peamiselt selleks, et:

1. hallata Kliendiga suhtlemist ja tagada Kliendile parim klienditeenindus;
2. hallata ja täita Kliendiga sõlmitud lepingut;
3. hinnata Kliendile osutatud teenuste kvaliteeti;
4. analüüsida ja prognoosida Kliendi tarbimisharjumusi, et pakkuda talle sobivaimat teenust ja teha eripakkumisi;
5. korraldada kliendigruppide, toote ja teenuse turuosade ning muude näitajate statistilisi uuringuid ning analüüse, s.h. koostada eri alustel analüüsitud Kliendiandmete nimekirju (nt võlglaste nimekiri);
6. täita oma seadusest tulenevaid ülesandeid ja kohustusi;
7. kaitsta enda õigusi, sh edastada andmeid nõustajale ja vaidlusi lahendavale institutsioonidele.

KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMINE SEADUSE ALUSEL

Seaduse alusel töötleme Isikuandmeid meie tegevust reguleerivatest või seda puudutavatest õigusaktidest tulenevate ülesannete, õiguste ja kohustuste täitmiseks.

Näiteks võime Isikuandmeid edastada:

1. Kohtule, kohtueelse uurimise asutusele, prokuratuurile, maksuhaldurile, kohtutäiturile ja muudele isikutele neile seadusega pandud ülesannete täitmiseks;
2. Maksu- ja Tolliametile, et vahetada ja automaatselt edastada maksualast teavet;
3. Kohalikele omavalitsusele kui oma haldusterritooriumil korraldatud olmejäätmeveo korraldajale;
4. Keskkonnaagentuurile jäätmearuandluse põhjal analüüsida ja statistika tegemiseks;
5. Keskkonnaametile jäätmearuandluse tegemiseks.

ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE SEOSSES KLIENDILEPINGU TÄITMISEGA

Seoses kliendilepingu täimisega töötleme Isikuandmeid selleks, et teha vajalikke lepingueelseid toiminguid, tuvastada Kliendi isikusamasus, kontrollida Kliendi poolt esitatud andmete ja dokumentide õigsust ja tagada oma lepinguga võetud kohustuste täitmine, samuti selleks, et hallata Kliendile pakutavaid teenuseid, kontrollida nende kvaliteeti (nt. Kliendi tagasiside küsitlus), hallata Kliendi suhtlust (nt. vastata Kliendi päringutele, saata Kliendile meeldetuletusi) ning Kliendiga arveldada ja hallata Kliendi võlgnevusi (nt. edastada Isikuandmeid inkassoteenuse pakkujale või kolmandale osapoolele, kellele võime müüa või üle anda Kliendi võlgnevuse).

ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE ÕIGUSTATUD HUVI ALUSEL

Teatud juhtudel on Isikuandmete töötlemine vajalik meie õigustatud huvide kaitsmiseks ega mõjuta ülemääraselt Kliendi huvisid ega põhiõigusi ja -vabadusi. Sellel alusel Isikuandmete töötlemisel püüame alati leida tasakaalu meie õigustatud huvide ja Kliendi privaatsuse vahel.

Õigustatud huvides Isikuandmeid töötleme näiteks:

1. Kliendile teenuste osutamisega seotud üldiste infokirjade edastamiseks;
2. turundusliku kommunikatsiooni (personaalsete otseturundus-, kampaania- ja sooduspakkumiste) edastamiseks Klientidele e-kanalite vahendusel, posti või telefoni teel meie poolt pakutavate teenuste ja toodete osas;
3. Kliendile teenuste kasutamiseks ja kaupade ostmiseks personaalsete otseturundus-, kampaania- ja sooduspakkumiste välja töötamiseks;
4. iseteeninduskeskkonnas Kliendile personaalseks kohandatud sisu, pakkumiste ja reklaamide edastamiseks;
5. Kliendi ootuste, eelistuste ja vajaduste välja selgitamiseks ning kliendiprofiilist lähtuvate sihtgruppide ja segmentide koostamiseks;
6. uute ja paremate teenuste ning Iseteeninduskeskkonna kasutusvõimaluste välja töötamiseks;
7. teenuste ja toodete kvaliteedi ja klienditeeninduse kvaliteedi hindamiseks (nt. kõnesalvestuste tegemine);
8. vajalike andmete edastamiseks meie nõustajatele, näiteks audiitorteenuse või õigusabi osutamise teenuse pakkujale;
9. võrgu- ja andmeturvalisuse tagamiseks, et saaksime astuda samme Kliendi Isikuandmete kaitsmiseks kadumise, kahjustumise, varguse ja lubamatu juurdepääsu eest;
10. jagamiseks teiste Ragn-Sells'i grupiettevõtjatega sisemistel juhtimis-, aruandlus- või turunduseesmärkidel seoses meie toodete ja/või teenustega.

KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMINE NÕUSOLEKU ALUSEL

Üldjuhul ei töötle me Isikuandmeid eesmärkidel, mis vajavad Kliendi nõusolekut.

Juhul, kui meil tekib selleks vajadus, võtame Kliendilt enne vastava Isikuandmete töötlemistoiminguga alustamist selgesõnalise nõusoleku ning teavitame Klienti sellise töötlemisega hõlmatud Isikuandmetest ja töötlemise eesmärkidest.

Näiteks vajame Kliendi nõusolekut selleks, kui soovime edastada Isikuandmeid meie koostööpartneritele, et nad saaksid teha Klientidele oma toodete või teenuste osas otsepakkumisi või juhul, kui soovime läbi viia Klientide automatiseeritud profileerimist koos Kliendi suhtes automaatse otsuse tegemisega.

ISIKUANDMETE EDASTAMINE VOLITATUD TÖÖTLEJATELE

Teatud juhtudel kasutame Isikuandmete töötlemisel volitatud töötlejate abi. Volitatud töötlejateks on erinevad kolmandatest isikutest teenuse pakkujad, keda kasutame näiteks e-arvete edastamiseks, kliendiküsitluste läbiviimiseks, turundusliku kommunikatsiooni edastamiseks, kellelt ostame sisse IT - või pilveteenuseid või kes osutavad meile muid teenuseid, mis aitavad kaasa meie äritegevuse teostamisele.

Isikuandmete edastamisel volitatud töötlejatele avaldame me ainult neid Isikuandmeid, mida nad vajavad oma teenuse pakkuamiseks, ning meil on nendega sõlmitud leping, mis nõuab neilt teabe hoidmist turvaliselt ja konfidentsiaalsena ning keelab selle kasutamist muul viisil kui kooskõlas meie konkreetsete juhistega.

ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE JA SÄILITAMISE TÄHTAEG

Töötleme ja säilitame Isikuandmeid seni, kuni need on vajalikud selle eesmärgi täitmiseks, milleks need kogutud on. See tähendab seda, et Isikuandmeid töödeldakse ja säilitatakse kliendilepingu kehtivuse ajal

ning pärast kliendilepingu lõppemist ulatuses, milles see on vajalik, et täita seaduses ette nähtud kohustusi või järgida seaduses sätestatud säilitamistähtaegu või nõuete aegumistähtaegu. Isikuandmete kustutamine toimub korra 12 kuu jooksul.

PIIRIÜLENE ANDMEEDASTUS

Me ei edasta Isikuandmeid kolmandatesse riikidesse. Kolmas riik on ebapiisava andmekaitse tasemega riik ehk riik, mis ei ole Euroopa Liidu ega Euroopa Majanduspiirkonna liikmesriik ning mida Euroopa Komisjon ei ole arvanud piisava andmekaitse tasemega riikide hulka.

KLIENDI ÕIGUSED ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISEL

Klient võib meil küsida kinnitust selle kohta, kas teda käsitlevaid Isikuandmeid töödeldakse ning sellisel juhul tutvuda Isikuandmetega ja saada teavet Isikuandmete töötlemise asjaolude kohta. Isikuandmete väljavõtte esitatakse Kliendile võimalusel üldkasutatavas elektroonilises vormingus. Samuti on Kliendil õigus nõuda oma ebaõigete Isikuandmete parandamist või mittetäielike Isikuandmete täiendamist näiteks, kui need on muutunud või muul põhjusel ebatäpsed.

Klient võib igal ajal meilt nõuda oma Isikuandmete töötlemise lõpetamist ja nende viivitamatut kustutamist. Kliendi Isikuandmete töötlemist ei lõpetata ja neid ei kustutata juhul, kui nende töötlemise kohustus tuleneb seadusest või kui nende töötlemine on vajalik Kliendiga sõlmitud lepingu täitmiseks või täitmise tagamiseks.

Klient võib esitada vastuväiteid oma Isikuandmete töötlemise suhtes, kui isikuandmete kasutamine põhineb õigustatud huvil, sealhulgas õigustatud huvil põhineva profiilianalüüsi analüüsi suhtes või Isikuandmete otseturunduse eesmärgil kasutamise suhtes ning sellega seotud profiilianalüüsi suhtes.

Kliendil on õigus nõuda oma Isikuandmete töötlemise piiramist ajal, millal me kontrollime Kliendi poolt vaidlustatud Isikuandmete õigust; juhul, kui Klient taotleb seda Isikuandmete kustutamise asemel; juhul, kui me ei vaja enam Isikuandmeid eesmärgil, millel need koguti, kuid need on vajalikud Kliendile õigusnõuete koostamiseks, esitamiseks või kaitsmiseks; ajal, mil me, olles saanud Kliendilt vastuväite õigustatud huvi alusel Isikuandmete töötlemisele, kontrollime kas meie õigustatud huvid kaaluvad üles Kliendi õigustatud huvid.

Juhul, kui Isikuandmete töötlemine toimub nõusoleku alusel, siis on Kliendil igal ajal õigus võtta tagasi oma nõusolek Isikuandmete töötlemiseks.

Kliendil on õigus nõusoleku alusel või temaga sõlmitud lepingu täitmiseks automatiseeritud töödeldavate Isikuandmete ülekandmist teisele vastutavale töötlejale.

Taotlusi Kliendi õiguste kasutamiseks on võimalik esitada meie esinduses, kus Klient identifitseeritakse ning kontrollitakse, et tal on õigus teha vastav taotlus. Kliendi elektroonilisi kontaktandmeid kasutades saadetud otseturustuspakkumistest saab loobuda vastavas elektroonilises sõnumis viidatud viisil.

Me vastame Kliendi taotlustele põhjendamatult viivitusega, kuid mitte hiljem kui ühe kuu jooksul arvates taotluse saamise päevast. Arvesse võttes taotluse keerukust ja mahtu, võime vastamise tähtaega kahe kuu võrra pikendada, teavitades viivitusest ja selle põhjustest Klienti ühe kuu jooksul alates taotluse saamisest.

Juhul, kui Klient leiab, et tema õigusi Isikuandmete töötlemisel on rikutud, on Kliendil õigus esitada kaebus Andmekaitse Inspeksioonile.