

JURIIDILISEST ISIKUST KLIENDI FÜÜSILISEST ISIKUST ESINDAJA ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE PÕHIMÕTTED

1. Üldsätted ja mõisted

Käesolevad juriidilisest isikust kliendi füüsilisest isikust esindaja isikuandmete töötlemise põhimõtted reguleerivad Elisa Eesti AS (edaspidi **ELISA**) kui vastutava andmetöötleja juriidilisest isikust kliendi füüsilisest isikust seadusliku ja lepingulise esindaja isikuandmete töötlemist.

Mõistetes esitatakse üksnes need mõisted, mida EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUS (EL) 2016/679 (edaspidi **Määrus**) ja Põhimõtted ei sätesta. Mõisteid „isikuandmed“, „isikuandmete töötlemine“, „vastutav töötleja“, „volitatud töötleja“ kasutatakse selles dokumendis Määruse tähenduses.

2. Mõisted

- 2.1. **Andmesubjekt – füüsiline isik**, kelle isikuandmeid ELISA töötleb. Andmesubjektideks käesoleva dokumendi mõttes on juriidilisest isikust kliendi seaduslikud ja volitatud esindajad.
- 2.2. **Äriklient** – juriidiline isik, kes on avaldanud soovi saada pakkumist ELISA teenuste kasutamiseks või avaldanud soovi kasutada ELISA teenuseid (potentsiaalne Äriklient). Juriidiline isik, kes kasutab (olemasolev Äriklient) või on kasutanud (endine Äriklient) ELISA teenuseid.
- 2.3. **Juriidilise isiku seaduslik esindaja** – juriidilise isiku juhatuse või seda asendava organi füüsilisest isikust liige.
- 2.4. **Juriidilise isiku volitatud esindaja** – füüsiline isik, keda juriidiline isik on volitanud täitma enda esindaja funktsioone.
- 2.5. **Andmetöötlussüsteemid** – ELISA kasutuses olevad andmekogud ja infosüsteemid, milles töödeldakse isikuandmeid, sh ELISA iseteenindusbüroo.
- 2.6. **Andmetöötlusregistrid** – era- või avalikõigusliku isiku poolt hallatavad isikuandmeid sisaldavad avalikud registrid. Andmetöötlusregistrid on välja toodud punktis 3.1.
- 2.7. **ELISA iseteenindus** – ELISA veebipõhine iseteeninduskeskkond.

3. Isikuandmete allikad ja liigid

- 3.1. ELISA töötleb Ärikliendi füüsilisest isikust seadusliku ja lepingulise esindaja isikuandmeid, mis on saadud kas
 - **andmesubjektilt** (Äriklienti esindades, lepingueelsetel läbirääkimistel, lepingu sõlmimisel, lepingu kestel, päringu esitamisel, iseteeninduse kasutamisel, müügi- ja teeninduskanalite külastamisel);
 - **Ärikliendilt**, keda andmesubjekt esindab;
 - **andmetöötlusregistritest** (nt e-Äriregister, Pipedrive, Äripäeva Infopank, Taust.ee).
- 3.2. ELISA liigitab töödeldavaid isikuandmeid alljärgnevalt:

- 3.2.1. **Andmesubjekti otseselt tuvastavad andmed** – andmed, mis andmesubjekt enda kohta esitab või andmesubjekti kohta esitatakse:
- **Isiklikud andmed:** ees- ja perekonnanimi, isikukood;
 - **Identifitseerivad andmed:** isikut tõendava dokumendi andmed, allkiri;
 - **Volituse andmed:** seos juriidilise isikuga.
- 3.2.2. **Andmesubjekti kaudselt tuvastavad andmed** – andmed, mis tekivad ELISA andmetöötlussüsteemides andmesubjektist tulenevalt:
- **Kliendisündmused:** videosalvestised ja kõnesalvestised.

4. Isikuandmete töötlemise õiguslik alus ja eesmärgid

- 4.1. ELISA kogub isikuandmeid täpselt ja selgelt kindlaksmääratud ning õiguspärastel eesmärkidel ning ei töötle neid hiljem viisil, mis on nende eesmärkidega vastuolus.
- 4.2. ELISA töötleb isikuandmeid kas Äriklendiga sõlmitava lepingu täitmiseks või lepingu sõlmimisele eelnevate meetmete võtmiseks, andmesubjekti nõusoleku alusel, õigustatud huvi alusel või seadusest tuleneva kohustuse täitmiseks.
- 4.3. ELISA töötleb Äriklendi füüsilisest isikust seadusliku ja lepingulise esindaja isikuandmeid Äriklendiga sõlmitava lepingu täitmiseks ja täitmise tagamiseks alljärgnevatel eesmärkidel:
- 4.3.1. **Äriklendi füüsilisest isikust seadusliku ja lepingulise esindaja esindusõiguse tuvastamine** esinduses, kõne- ja kirjateeninduses ning ELISA iseteeninduses. Äriklendi füüsilisest isikust esindaja esindusõiguse tuvastamiseks töötleb ELISA füüsilisest isikust esindaja järgnevaid isikuandmeid:
- Volituse andmed:** seos juriidilise isikuga;
- 4.3.2. **Lepingute ja lepingutega seotud muu dokumentatsiooni vormistamine ja sõlmimine, sh e-poe ja telemüügi vahendusel.** Lepingute ja lepingutega seotud muu dokumentatsiooni vormistamisel ja sõlmimisel töötleb ELISA Äriklendi füüsilisest isikust seadusliku ja lepingulise esindaja järgnevaid isikuandmeid:
- Isiklikud andmed:** ees- ja perekonnanimi ning isikukood;
- Identifitseerivad andmed:** isikut tõendava dokumendi number, allkiri.
- 4.3.3. **Volituste haldamine.** Volituste haldamisel töötleb ELISA Äriklendi füüsilisest isikust seadusliku ja lepingulise esindaja järgnevaid isikuandmeid:
- Isiklikud andmed:** ees- ja perekonnanimi ning isikukood;
- Volituse andmed:** seos juriidilise isikuga.
- 4.3.4. **Äriklendi teenindamine, mh pöördumistele vastamine Äriklendiga sõlmitud lepingu täitmise raames:** isikuandmete töötlemine vastavalt andmesubjekti pöördumise kanalile ja sisule.
- 4.3.5. **Äriklendiga sõlmitud lepingu raames füüsilisest isikust esindaja isikuandmete õigsuse tagamine.** Sõlmitud lepingu raames füüsilisest isikust esindaja isikuandmete õigsuse tagamise eesmärgil töötleb ELISA Äriklendi füüsilisest isikust seadusliku ja lepingulise esindaja järgnevaid isikuandmeid:
- Isiklikud andmed:** ees- ja perekonnanimi ning isikukood;
- Volituse andmed:** seos juriidilise isikuga.
- 4.3.6. **Dokumentide hävitamine.** Töödeldavad isikuandmed sõltuvad dokumendist, mida hävitatakse.

- 4.4. ELISA töötleb Ärikliendi füüsilisest isikust seadusliku ja lepingulise esindaja isikuandmeid **andmesubjekti nõusolekul** alljärgnevatel eesmärkidel:
- 4.4.1. **Otseturundus (v.a turunduslik profileerimine).** Otseturunduse eesmärgil töötleb ELISA nõusoleku alusel Ärikliendi füüsilisest isikust seadusliku ja lepingulise esindaja alljärgnevaid isikuandmeid:
Isiklikud andmed: ees- ja perekonnanimi, isikukood;
Volituse andmed: seosed teiste juriidiliste isikutega.
- 4.5. ELISA töötleb Ärikliendi füüsilisest isikust seadusliku ja lepingulise esindaja isikuandmeid **õigustatud huvi alusel** alljärgnevatel eesmärkidel:
- 4.5.1. **Ärikliendi füüsilisest isikust seadusliku ja lepingulise esindaja tuvastamine** esinduses, kõne- ja kirjateeninduses ning ELISA iseteeninduses. Ärikliendi füüsilisest isikust esindaja tuvastamiseks töötleb ELISA järgnevaid isikuandmeid:
Esinduses: identifitseerivad andmed: isikut tõendava dokumendi andmed;
Kõneteeninduses: isiklikud andmed: ees- ja perekonnanimi, isikukood;
Kirjateeninduses: isiklikud andmed: ees- ja perekonnanimi, allkiri;
Iseteeninduses: isiklikud andmed: ees- ja perekonnanimi, isikukood.
- 4.5.2. **Otseturundus (v.a turunduslik profileerimine).** Otseturunduse eesmärgil töötleb ELISA õigustatud huvi alusel Ärikliendi füüsilisest isikust seadusliku esindaja järgnevaid isikuandmeid:
Isiklikud andmed: ees- ja perekonnanimi;
Volituse andmed: seosed teiste juriidiliste isikutega.
- 4.5.3. **Parema teeninduse ja kliendi rahulolu tagamine.** Selleks, et pakkuda oma klientidele suurepärasel tasemel teenindust, salvestab ELISA teeninduskõnesid, analüüsib neid ning kasutab teenindajate koolitamiseks. ELISA töötleb parema teeninduse ja kliendi rahulolu tagamiseks Ärikliendi füüsilisest isikust seadusliku ja lepingulise esindaja järgnevaid isikuandmeid:
Kliendisündmused: kõnesalvestised.
Täiendav teave teeninduskõnede töötlemise kohta on kättesaadav [„Kõne ja Chati vestluste salvestamise põhimõtetest“](#).
- 4.5.4. **Jälgimisseadmete kasutamine.** ELISA müügiesindustes on videosalvestus isikute ja vara kaitseks. Nimetatud eesmärgil töötleb ELISA Ärikliendi füüsilisest isikust esindaja alljärgnevaid andmeid:
Kliendisündmused: videosalvestised.
Täiendav teave jälgimisseadmete kasutamise kohta on kättesaadav [„Jälgimisseadmete kasutamise põhimõtetest“](#).
- 4.5.5. **Andmetöötlussüsteemide arendus.** Töödeldavad isikuandmed sõltuvad andmetöötlussüsteemist või teenusest, mida arendatakse.
- 4.5.6. **Andmetöötlussüsteemide toimivuse tagamine.** Töödeldavad isikuandmed sõltuvad andmetöötlussüsteemist, mille toimivust tagatakse.
- 4.5.7. **Infoturbe tagamine.** Töödeldavad isikuandmed sõltuvad turbe vajadusest ja rakendatavatest turbe meetmetest.
- 4.5.8. **ELISA õiguste kaitse.** ELISA õiguste kaitse eesmärgil töötleb ELISA punktis 3.2 nimetatud Ärikliendi seadusliku ja volitatud esindaja isikuandmeid.
- 4.5.9. **Isikuandmete kaitse.** Töödeldavad isikuandmed sõltuvad ohustatud isikuandmetest.

4.5.10. **Pettuste ennetamine.** Selleks, et ennast võimalike pettuste eest kaitsta, töötleb ELISA õigustatud huvi alusel Ärikliendi füüsilisest isikust seadusliku esindaja järgnevaid isikuandmeid:

Isiklikud andmed: ees- ja perekonnanimi, isikukood;

Volituse andmed: seosed teiste juriidiliste isikutega.

5. Isikuandmete avalikustamine ja edastamine

5.1. ELISA avalikustab või edastab Ärikliendi füüsilisest isikust seaduslike ja lepinguliste esindaja isikuandmeid ainult ulatuses, millises see on vajalik punktis 4 nimetatud eesmärkide saavutamiseks.

5.2. ELISA avalikustab või edastab Ärikliendi füüsilisest isikust esindaja isikuandmeid:

5.2.1. **Ärikliendi teistele seaduslikele või lepingulistele esindajatele;**

5.2.2. **Andmesubjekti sooviavalduse alusel teisele vastutavale töötlejale** (andmete ülekandmise õiguse rakendamisel);

5.2.3. **ELISA volitatud töötlejatele:**

- kõnekeskused (kliendi kõneteenindus);
- seadmete hoolduskeskused (kliendi seadmete hooldus- ja remonttööd);
- tarnijad (lepingute, teenuse kasutamiseks vajalike kaartide ja seadmete tarne);
- arhiivikeskus (lepingute ja lepingutega seonduva muu dokumentatsiooni arhiveerimine);
- võlgade sissenõudjad (inkassod);
- andmetöötlussüsteemide haldajad.

5.2.4. **Teistele vastutavatele töötlejatele:**

- Nõudeõiguse loovutamise korral uuele võlausaldajale;
- Kindlustusettevõtjatele.

5.2.5. **Riigiasutustele**

- kriminaalmenetluse seadustiku kohaselt uurimisasutusele, jälitusasutusele, prokuratuurile ja kohtule;
- julgeolekuasutusele;
- väärteomenetluse seadustiku kohaselt Andmekaitse Inspeksioonile, Tarbijakaitse ja Tehnilisejärelevalve Ametile, Finantsinspeksioonile, Keskkonnainspeksioonile, Politsei- ja Piirivalveametile, Kaitsepolitsei ametile ning Maksu- ja Tolliametile;
- väärtpaberituruse seaduse kohaselt Finantsinspeksioonile;
- tsiviilkohtumenetluse seadustiku kohaselt kohtule;
- jälitusasutusele kaitseväge korralduse seaduses, maksukorralduse seaduses, politsei ja piirivalve seaduses, relvaseaduses, strateegilise kauba seaduses, tolliseaduses, tunnistajakaitse seaduses, turvaseaduses, vangistusseaduses ja välismaalaste seaduses sätestatud juhtudel;
- elektroonilise side seaduse kohaselt jälitus- ja julgeolekuasutustele, nende üle järelevalvet teostavatele asutustele ning kohtule;
- muudest õigusaktidest tulenevatel juhtudel neis sätestatud alustel ja korras.

6. Isikuandmete säilitamine

- 6.1. ELISA säilitab Ärikliendi füüsilisest isikust seadusliku ja lepingulise esindaja isikuandmeid nii kaua, kuni neid on vaja töötlemise eesmärgi saavutamiseks. Isikuandmete säilitamine sõltuvalt Ärikliendi staatusest, keda andmesubjekt esindab:

ÄRIKLIENDI STAATUS	SÄILITAMISE TÄHTAEG
Endine Äriklient	kuni 10 aastat kliendisuhete lõpust
Potentsiaalne Äriklient	6 kuud esmasest kontaktist ELISA-ga

Täiendav teave isikuandmete säilitamise kohta on kättesaadav [„Isikuandmete säilitamise põhimõtetes“](#).

7. Andmesubjekti õigused

- 7.1. Andmesubjektil on õigus saada teavet andmetöötluse tingimuste kohta. ELISA teeb Andmesubjektile andmetöötluse tingimused kättesaadavaks käesolevas dokumendis või vastava pöördumise alusel.
- 7.2. Andmesubjektil on õigus tutvuda Määruse artikkel 15 punktides 1 ja 2 nimetatud teabega. ELISA teeb Andmesubjektile Määruse artikkel 15 punktides 1 ja 2 nimetatud teabe kättesaadavaks käesoleva dokumendi ning ELISA iseteenindusbüroo vahendusel.
- 7.3. Andmesubjektil on õigus nõuda isikuandmete parandamist. Andmesubjekt saab andmeid parandada ELISA iseteenindusbüroos või esitada vastav allkirjastatud sooviavaldus.
- 7.4. Andmesubjektil on õigus isikuandmete kustutamisele („õigus olla unustatud“). Andmesubjektil on õigus nõuda, et ELISA tema isikuandmed kustutaks, seda näiteks siis, kui Andmesubjekt on tagasi võtnud nõusoleku andmete töötlemiseks ning puudub muu õiguslik alus andmete töötlemiseks.
- 7.5. Andmesubjektil on õigus isikuandmete töötlemise piiramisele. Andmesubjektil on õigus nõuda isikuandmete töötlemise piiramist juhul, kui isikuandmete töötlemine ei ole seaduse alusel lubatud või kui andmesubjekt vaidlustab isikuandmete õigsuse. Andmesubjektil on õigus nõuda isikuandmete töötlemise piiramist ajaks, mis võimaldab vastutaval töötlejal isikuandmete õigsust kontrollida või kui isikuandmete töötlemine on ebaseaduslik, kuid andmesubjekt ei taotle isikuandmete kustutamist.
- 7.6. Andmesubjektil on õigus saada teda puudutavaid isikuandmeid, mida ta on vastutavale töötlejale esitanud ning õigus edastada need andmed teisele vastutavale töötlejale (andmete ülekandmise õigus).
- 7.7. Andmesubjektil on õigus esitada igal ajal vastuväiteid teda puudutavate isikuandmete töötlemise suhtes, mis on vajalik õigustatud huvi korral sealhulgas õigustatud huvile tugineva profiilianalüüsi suhtes.

8. Õiguste teostamine ja pöördumiste esitamine

- 8.1. Sooviavaldus õiguste teostamiseks või vastuväide töötlemise suhtes tuleb allkirjastatult edastada ELISA müügiesindusse või digitaalselt allkirjastatult saata e-posti aadressile andmekaitse@elisa.ee. Andmesubjekti puudutavate isikuandmete ülekandmiseks peab andmesubjekt täitma avalduse, mis on kättesaadav [siit](#).

- 8.2. ELISA vastab andmesubjekti poolt esitatud sooviavaldustele ning vastuväidetele hiljemalt ühe kuu jooksul pärast sooviavalduse või vastuväite saamist. Nimetatud ajavahemikku võib vajaduse korral pikendada kahe kuu võrra, võttes arvesse sooviavalduse või vastuväite keerukust ja hulka. ELISA teavitab andmesubjekti vastuse esitamise tähtaja pikendamisest ja viivituse põhjustest ühe kuu jooksul alates sooviavalduse või vastuväite saamisest. Kui andmesubjekt esitab sooviavalduse või vastuväite elektrooniliselt, esitatakse ka vastus võimaluse korral elektrooniliselt, kui andmesubjekt ei soovi teisiti.
- 8.3. ELISA-l on õigus jätta andmesubjekti õiguste teostamise sooviavaldus rahuldamata juhul, kui ELISA ei suuda andmesubjekti tuvastada.
- 8.4. Kui ELISA ei rakenda meetmeid vastavalt andmesubjekti sooviavaldustele ja vastuväidetele, teatab ELISA andmesubjektile hiljemalt ühe kuu jooksul alates sooviavalduse või vastuväite saamisest meetmete võtmata jätmise põhjused ning selgitab võimalust esitada järelevalveasutusele kaebus ja kasutada õiguskaitsevahendeid.
- 8.5. Andmesubjektil on õigus pöörduda kaebusega ELISA, Andmekaitse Inspektsiooni (edaspidi AKI) või kohtu poole kui andmesubjekt leiab, et isikuandmete töötlemisel on tema õigusi rikutud. AKI kontaktid on leitavad AKI koduleheküljelt www.aki.ee.

9. Muud tingimused

- 9.1. ELISA-l on õigus käesolevaid isikuandmete töötlemise põhimõtteid igal ajal ajakohastada, täpsustada ja täiendada lähtudes muudatustest õigusaktides, telekommunikatsioonialases praktikas ja ELISA poolt osutatavates teenustes.
- 9.2. Käesolevad isikuandmete töötlemise põhimõtted jõustuvad 21.09.2023.a.
- 9.3. Andmekaitse spetsialisti kontaktandmed: andmekaitse@elisa.ee