

Elisa Принципы обработки персональных данных

1. ОБЗОР И ТЕРМИНЫ

Настоящие принципы обработки персональных данных (далее: **Принципы**) составлены, исходя из ПОСТАНОВЛЕНИЯ ЕВРОПЕЙСКОГО ПАРЛАМЕНТА И СОВЕТА (ЕС) 2016/679 (далее: **Постановление**) и эстонских правовых актов, и регулируют обработку персональных данных со стороны Elisa Eesti AS и Elisa Teleteenused AS (далее: **Elisa**) в составе концерна Elisa в качестве **ответственных обработчиков данных**, если в приложениях к документу не указано иначе.

Здесь перечислены только те термины, которые не указаны в Постановлении. Термины «персональные данные», «обработка персональных данных», «анализ профиля», «ответственный обработчик» и «уполномоченный обработчик» используются в данном документе в их значениях согласно Постановлению.

- 1.1. **Субъект данных** – физическое лицо, чьи персональные данные Elisa обрабатывает. Субъектами данных являются потенциальные, существующие и бывшие клиенты, пользователи номеров мобильных телефонов, пользователи разговорных карт и/или интернет-карт, пользователи самообслуживания и приложения Elisa, получатели подарочных карточек, представители субъекта данных, партнеры по сотрудничеству, делающие запросы лица, посетители.
- 1.2. **Клиент** – физическое лицо, которое выразило желание получить предложение для потребления услуг Elisa или воспользоваться услугами Elisa (потенциальный клиент). Также физическое лицо, которое уже пользуется услугами Elisa (существующий клиент) или пользовалось ими раньше (бывший клиент).
- 1.3. **Пользователь** – назначенное Клиентом физическое лицо, которое с согласия и под ответственность Клиента пользуется услугами, оказываемыми Elisa или при посредничестве Elisa, применительно к мобильному номеру Клиента.
- 1.4. **Пользователь разговорной карты и/или интернет-карты** – физическое лицо, пользующееся услугами связи Elisa по карте предоплаты.
- 1.5. **Пользователь самообслуживания и приложения Elisa** – физическое лицо, которому Elisa предоставила простую лицензию для использования приложения или самообслуживания Elisa.
- 1.6. **Получатель подарочной карточки** – физическое лицо, на чье имя оформлена подарочная карточка.
- 1.7. **Представитель субъекта данных** – физическое лицо, представляющее субъект данных на основании закона или договора (уполномоченные лица).
- 1.8. **Партнер по сотрудничеству** – физическое лицо, с которым у Elisa заключен договор о развитии коммерческой деятельности (например: договор об установлении права застройки, договор об установлении личного права пользования, договор аренды и т. п.).
- 1.9. **Податель запроса** – физическое лицо, подавшее в Elisa запрос на получение информации в рамках или вне рамок клиентских отношений.
- 1.10. **Посетитель** – физическое лицо, посещавшее представительство, офис или сайт Elisa.
- 1.11. **Подробности потребления услуги** – данные, ставшие Elisa известными в ходе оказания услуги относительно деталей использования услуги, в том числе:
 - 1.11.1. **Услуги мобильной связи** – телефония и обмен данными (время, объем, содержание сообщений, конкретная услуга и выбранная сеть)
 - 1.11.2. **Услуги обмена данными** – обмен данными (время, объем)
 - 1.11.3. **Телевизионные услуги** – выбор каналов

- 1.11.4. **Дополнительные услуги** – Видеопрокат: выбранные фильмы, Elisa Raamat: выбранные книги, и т.п.
- 1.12. **Адрес потребления услуги** – физически конкретное местожительство Клиента или его местонахождение при потреблении обычной телефонной услуги или услуги постоянного подключения к интернету.
- 1.13. **Данные о местонахождении** – возникающие при оказании услуги связи данные, показывающие ориентировочное и вероятное географическое положение SIM-карты Клиента.
- 1.14. **Системы обработки данных** – имеющиеся в распоряжении Elisa базы данных и инфосистемы, в которых обрабатываются персональные данные, в т. ч. самообслуживание Elisa.
- 1.15. **Регистры обработки данных** – администрируемые частноправовым или публично-правовым лицом публичные регистры, содержащие персональные данные. Регистры обработки данных приведены в пункте 3.2.
- 1.16. **Приложение Elisa** – предлагаемая напрямую или при посредничестве Elisa программа для мобильного телефона или браузера.
- 1.17. **Самообслуживание Elisa** – среда самообслуживания Elisa в интернете.

2. ЗАКОННОСТЬ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И БЕЗОПАСНОСТЬ ОБРАБОТКИ

- 2.1. Elisa считает очень важным сохранение конфиденциальности и защиты персональных данных и обеспечивает законность обработки персональных данных. Обработка персональных данных в Elisa осуществляется исходя в первую очередь из требований Постановления и Закона об электронной связи.
- 2.2. Elisa применяет для защиты персональных данных различные организационные, физические и инфотехнологические меры безопасности, исходя из лучших практик инфозащиты.
- 2.3. Цель Elisa – обеспечить ответственную и вытекающую из интересов, прав и свобод субъекта данных обработку персональных данных.

3. ИСТОЧНИКИ И ВИДЫ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 3.1. Точный диапазон обрабатываемых персональных данных зависит от того, какими услугами Вы пользуетесь и в каких отношениях состоите с Elisa. Основная деятельность Elisa состоит из оказания телекоммуникационных и телевизионных услуг, но Elisa также предлагает различные дополнительные услуги.
- 3.2. Elisa обрабатывает персональные данные, полученные:
- от субъекта данных** (например: на преддоговорных переговорах, при заключении договора, во время действия договора, при использовании разговорной карты и интернет-карты, при использовании подарочной карточки, при использовании приложения Elisa, осуществлении запроса, пользовании самообслуживанием, посещении каналов продажи и обслуживания);
 - из регистров обработки данных** (например: E-Krediinfo, Taust.ee, базы данных бронирования номеров (NBA), регистра народонаселения или
 - от прочих поставщиков услуг** (например: банки).
- 3.3. Обзор видов персональных данных представлен в документе [«Виды персональных данных»](#).

4. ПРАВОВАЯ ОСНОВА И ЦЕЛИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 4.1. Elisa собирает персональные данные точно и четко в установленных и правомерных целях, причем данные не обрабатываются в дальнейшем способом, противоречащим этим целям.
- 4.2. Elisa обрабатывает персональные данные для исполнения договора или для совершения действий, предшествующих заключению договора, на основании согласия субъекта данных, исходя из обоснованного интереса или для исполнения предусмотренного законодательством обязательства.
- 4.3. Вы можете узнать больше о целях обработки персональных данных и обрабатываемых персональных данных в следующих документах:
[«Обработка персональных данных для исполнения договора или для совершения действий, предшествующих заключению договора»](#);
[«Обработка персональных данных на основании согласия субъекта данных»](#);
[«Обработка персональных данных исходя из обоснованного интереса»](#);
[«Обработка персональных данных для исполнения предусмотренных законодательством обязательств»](#).

5. РАЗГЛАШЕНИЕ И ПЕРЕДАЧА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 5.1. Elisa разглашает персональные данные только в том объеме, в котором это необходимо для достижения указанных в пункте 4.3. целей.
- 5.2. Elisa разглашает или передает персональные данные:
Договорному (уполномоченные лица) или законному представителю субъекта данных;
На основании заявления субъекта данных другому ответственному обработчику (при применении права передачи данных);
Регистрам обработки данных (при задолженности – в E-Krediidiinfo и Taust.ee, при переносе номера – в базу данных бронирования номеров (NBA)).
Уполномоченным обработчикам Elisa:
 - дистрибьюторы услуг;
 - телефонные центры (обслуживание звонков клиентов);
 - партнеры по обслуживанию (проведение исследований удовлетворенности);
 - сервисные центры (обслуживание и ремонт устройств клиентов);
 - поставщики (поставка необходимых для соблюдения договоров и пользования услугой карт и устройств);
 - центры счетов (составление и выставление счетов);
 - маркетинговые партнеры (отправка рекламных предложений);
 - архивный центр (архивирование договоров и иной связанной с договорами документации);
 - взыскатели задолженностей (инкассо);
 - администраторы систем обработки данных;**Прочим ответственным обработчикам:**
 - новый кредитор при уступке права требования;**Государственным учреждениям:**
 - согласно Уголовно-процессуальному кодексу – следственное учреждение, оперативно-розыскное учреждение, прокуратура и суд;
 - учреждение безопасности;
 - согласно Деликтно-процессуальному кодексу – инспекция по защите данных, Департамент защиты прав потребителей и технического надзора, финансовая

- инспекция, инспекция по охране окружающей среды, Департамент полиции и пограничной охраны, полиция безопасности, Налогово-таможенный департамент;
- согласно Закону о рынке ценных бумаг – финансовая инспекция;
 - согласно Гражданско-процессуальному кодексу – суд;
 - оперативно-розыскное учреждение – в случаях, установленных в Законе об организации военной службы, Законе о налогообложении, Законе о полиции и пограничной охране, Законе об оружии, Законе о стратегическом товаре, Законе о таможене, Законе о защите свидетелей, Законе о безопасности, Законе о тюремном заключении и Законе об иностранцах;
 - согласно Закону об электронной связи – оперативно-розыскные учреждения и учреждения безопасности, осуществляющие над ними надзор учреждения и суд;
 - в вытекающих из иных правовых актов случаях – на установленных в них основаниях и порядке.
- 5.3. Elisa обеспечивает обработку уполномоченными обработчиками персональных данных согласно инструкциям Elisa и в соответствии с применяемым правом, а также применение соответствующих мер безопасности. Elisa допускает к персональным данным только проинструктированных уполномоченных обработчиков. Уполномоченный обработчик имеет право обрабатывать персональные данные только в объеме, необходимом для выполнения установленных Elisa целей. Уполномоченные обработчики должны соблюдать требования Elisa в части обработки персональных данных.
- 5.4. Elisa не передает Ваши персональные данные за пределы Европейского союза или Европейской экономической зоны, а также в такие третьи страны или международные организации, уровень защиты данных в которых Европейская комиссия не признала достаточным. Но при появлении соответствующей необходимости персональные данные будут передаваться исключительно согласно правовому обоснованию и с применением подходящих мер защиты.

6. ХРАНЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 6.1. Elisa хранит персональные данные до тех пор, пока они необходимы для достижения цели обработки. Дополнительная информация о сохранении персональных данных содержится в [«Принципах хранения персональных данных»](#).
- 6.2. Если Elisa желает хранить персональные данные дольше, чем необходимо для достижения цели их сбора, то Elisa анонимизирует персональные данные так, что субъект данных уже не поддается идентификации.
- 6.3. Обрабатываемые на основании согласия персональные данные Elisa хранит до отзыва согласия.

7. ПРАВА СУБЪЕКТА ДАННЫХ

- 7.1. Субъект данных имеет право получать информацию об условиях обработки данных. Elisa обеспечивает субъекту данных доступность условий обработки данных через данный документ или на основании соответствующего обращения.
- 7.2. Субъект данных имеет право ознакомиться с информацией, приведенной в пунктах 1 и 2 статьи 15 Постановления. Elisa обеспечивает субъекту данных доступность информации, приведенной в пунктах 1 и 2 статьи 15 Постановления, через данный документ и самообслуживание Elisa.

- 7.3. Субъект данных имеет право требовать исправления персональных данных. Субъект данных может исправлять свои данные в самообслуживании Elisa или подать соответствующее подписанное заявление. Для изменения имени просим, кроме заявления, представить также копию удостоверяющего личность документа.
- 7.4. Субъект данных имеет право на удаление персональных данных (право на забвение). Субъект данных имеет право требовать удаления своих персональных данных от Elisa, например если субъект данных отозвал свое согласие на обработку данных при отсутствии иных правовых оснований для обработки данных.
- 7.5. Субъект данных имеет право на ограничение обработки персональных данных. Субъект данных имеет право требовать ограничения обработки персональных данных в случае, если обработка персональных данных не разрешена законом или если субъект данных оспаривает правильность персональных данных. Субъект данных имеет право требовать ограничения обработки персональных данных на время, позволяющее ответственному обработчику проверить правильность персональных данных, или если обработка персональных данных является незаконной, но субъект данных не ходатайствует об удалении персональных данных.
- 7.6. Субъект данных имеет право получать касающиеся его персональные данные, которые он представил ответственному обработчику, и право передавать эти данные другому ответственному обработчику (право на передачу данных).
- 7.7. Субъект данных имеет право в любое время представлять возражения в отношении обработки касающихся его данных, что необходимо при наличии обоснованного интереса, в том числе в отношении опирающегося на обоснованный интерес анализа профиля.

8. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРАВ И ПОДАЧА ЗАПРОСОВ

- 8.1. Заявление об осуществлении прав или возражение следует представить с подписью в представительство Elisa или отправить с электронно-цифровой подписью на адрес э-почты andmekaitse@elisa.ee. **Для передачи касающихся субъекта данных персональных данных субъект данных должен заполнить заявление, которое можно найти [здесь](#).**
- 8.2. Elisa отвечает на представленное субъектом данных заявление и возражения не позднее чем **в течение одного месяца после получения заявления или возражения**. Указанный срок при необходимости можно продлить **на два месяца**, принимая во внимание сложность и количество заявлений и возражений. Elisa информирует субъект данных о продлении срока представления ответа и причинах задержки в течение одного месяца с момента получения заявления или возражения. Если субъект данных представил заявление или возражение электронным способом, то и ответ по возможности представляется электронным способом, если субъект данных не желает иного.
- 8.3. Elisa имеет право оставить заявление об осуществлении прав субъекта данных без удовлетворения, если Elisa не может установить субъект данных (например: запрос подан лицом вне клиентских отношений, пользователь приложения, пользователь разговорной карты и/или интернет-карты).
- 8.4. Если Elisa не принимает мер в отношении заявления или возражения субъекта данных, то Elisa информирует субъекта данных не позднее, чем в течение одного месяца с момента получения заявления или возражения, о причине неприменения мер и

объясняет возможность подать жалобу в надзорное учреждение и применить правоохранительные меры.

- 8.5. Субъект данных имеет право обратиться с жалобой в Elisa, инспекцию по защите данных или суд, если, по мнению субъекта данных, нарушены его права в рамках обработки персональных данных. Контакты инспекции по защите данных можно найти на сайте инспекции: www.aki.ee.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 9.1. Elisa имеет право в любое время обновлять, уточнять и дополнять настоящие принципы обработки персональных данных, исходя из изменений в правовых актах, практике в телекоммуникационной сфере и оказываемых Elisa услугах.
- 9.2. Настоящие принципы обработки персональных данных вступают в силу 01.01.2021 г.
- 9.3. Контактные данные специалиста по защите данных: andmekaitse@elisa.ee