



elisa

Elisa kliendiandmete töötlemise põhimõtted

ÜLEVAADE	3
1. MÕISTED	3
2. ÜLDOSA	4
2.1. KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMISE SEADUSLIKKUS	4
2.2. KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMISE TURVALISUS	5
3. ERIOSA	5
3.1. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE SEADUSLIKKUS	5
3.2. ISIKUANDMETE ALLIKAD JA LIIGID	5
3.3. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE ÕIGUSLIK ALUS JA EESMÄRGID	7
3.4. ISIKUANDMETE AVALIKUSTAMINE JA EDASTAMINE KOLMANDATELE ISIKUTELE 10	
3.5. ANDMESUBJEKTI ÕIGUSED	11
3.6. ISIKUANDMETE SÄILITAMINE	12
3.7. ÕIGUSTE TEOSTAMINE JA PÖÖRDUMISTE ESITAMINE	12
4. MUUD TINGIMUSED	13

ÜLEVAADE

Käesolevad kliendiandmete töötlemise põhimõtted on koostatud EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUSEST (EL) 2016/679 (edaspidi **Määrus**) ja elektroonilise side seaduse 10. peatükist lähtuvalt ning reguleerivad Elisa Eesti AS ja Elisa Teleteenused AS (edaspidi **Elisa**) poolt kliendiandmete töötlemist.

Kliendiandmete töötlemise põhimõtted koosnevad **mõistetest, üldosast ja eriosast**. Üldosa reguleerib laiemalt kliendiandmete töötlemisega seonduvat ning eriosa täpsustab kitsamalt isikuandmete töötlemisega seonduvat.

1. MÕISTED

- 1.1. Klient** – füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab, on avaldanud soovi kasutada või on kasutanud Elisa Teenuseid.
- 1.2. Andmesubjekt** - on **füüsiline isik**, kelle kohta on Elisal andmeid, millega on võimalik isik tuvastada. Andmesubjektideks on potentsiaalsed, olemasolevad ja endised kliendid, mobiilinumbriga kasutajad, kõnekaardi kasutajad, kinkekaardi kasutajad, andmesubjekti esindajad, koostööpartnerid, päringute esitajad, külastajad.
- 1.3. Kasutaja** – Kliendi poolt määratud füüsiline isik, kes Kliendi nõusolekul ja vastutusel kasutab Kliendi mobiilnumbrile Elisa poolt või vahendusel osutatavaid teenuseid.
- 1.4. Kõnekaardi kasutaja** – füüsiline isik, kes kasutab Elisa sideteenuseid ettemaksu kaardiga.
- 1.5. Kinkekaardi kasutaja** – füüsiline isik, kelle nimele on kinkekaart vormistatud.
- 1.6. Andmesubjekti esindaja** – füüsiline isik, kes esindab andmesubjekti kas seaduse (eestkostjad) või lepingu alusel (volitatud isikud).
- 1.7. Koostööpartner** – füüsiline isik, kellega Elisa on sõlminud lepingu äritegevuse edendamiseks (nt hoonestusõiguse seadmise leping, isikliku kasutusõiguse seadmise leping, üürileping jms).
- 1.8. Päringu esitaja** – füüsiline isik, kes on esitanud Elisale teabepäringu.
- 1.9. Külastaja** – füüsiline isik, kes on külastanud Elisa müügi- või teeninduskanaleid.
- 1.10. Kliendiandmed** – igasugune info, mis on Elisale Kliendi ja Kasutaja kohta teada.
- 1.11. Isikuandmed** – igasugune teave tuvastatud või tuvastatava **füüsilise isiku** kohta. Tuvastatav füüsiline isik on isik, keda saab otseselt või kaudselt tuvastada, eelkõige sellise identifitseerimistunnuse põhjal nagu nimi, isikukood, asukohateave, võrguidentifikaator (küpsis) või selle füüsilise isiku ühe või mitme füüsilise, füsioloogilise, geneetilise, vaimse, majandusliku, kultuurilise või sotsiaalse tunnuse põhjal.
- 1.12. Teenuse andmed** – Elisale teenuse osutamise käigus teatavaks saanud andmed teenuse kasutamise üksikasjade kohta.
- 1.13. Teenuse tarbimise aadress** – füüsiliselt kindlaks määratud Kliendi elukoht või asukoht tavatelefoniteenuse ja püsinternetiteenuse kasutamiseks.

- 1.14. Asukohaandmed** - on sideteenuse osutamisel tekkivad andmed, mis näitavad Kliendi arvutuslikku ja tõenäolist SIM-kaardi geograafilist asukohta.
- 1.15. Biomeetrilised andmed** - konkreetse tehnilise töötlemise abil saadavad isikuandmed isiku füüsiliste, füsioloogiliste ja käitumuslike omaduste kohta, mis võimaldavad kõnealust füüsilist isikut kordumatult tuvastada või kinnitavad selle füüsilise isiku tuvastamist, näiteks näokujutis.
- 1.16. Terviseandmed** - isikuandmed, mis puudutavad andmesubjekti tervislikku seisundit. Tervise andmeteks on geneetilised andmed ja kaaluhinnang (Elisa Elustiil).
- 1.17. Kliendiandmete töötlemine** – kliendiandmete või nende kogumitega tehtav automatiseeritud või automatiseerimata toiming või toimingute kogum, nagu kogumine, dokumenteerimine, korrastamine, struktureerimine, säilitamine, kohandamine ja muutmine, päringute tegemine, lugemine, kasutamine, edastamine, levitamise või muul moel kättesaadavaks tegemise teel avalikustamine, ühitamine või ühendamine, piiramine, kustutamine või hävitamine.
- 1.18. Profilianalüüs** - igasugune isikuandmete automatiseeritud töötlemine, mis hõlmab isikuandmete kasutamist füüsilise isikuga seotud teatavate isiklike aspektide hindamiseks, eelkõige selliste aspektide analüüsimiseks või prognoosimiseks, mis on seotud asjaomase füüsilise isiku töötulemuste, majandusliku olukorra, tervise, isiklike eelistuste, huvide, usaldusvääruse, käitumise, asukoha või liikumisega.
- 1.19. Anonümiseerimine** – isikuandmete anonüümseks muutmine viisil, et konkreetset andmesubjekti ei ole võimalik enam tuvastada. Erinevalt pseudonümiseerimisest ei ole anonümiseerimise puhul isikuandmed konkreetse andmesubjektiga hiljem ühelgi viisil enam uuesti seostatavad.
- 1.20. Vastutav töötaja** - füüsiline või juriidiline isik, avaliku sektori asutus, amet või muu organ, kes üksi või koos teistega määrab kindlaks isikuandmete töötlemise eesmärgid ja vahendid (nt Elisa ja teised teenuse osutajad, kes on nimetatud punktis 3.2.1.)
- 1.21. Volitatud töötaja** - füüsiline või juriidiline isik, avaliku sektori asutus, amet või muu organ, kes töötleb isikuandmeid vastutava töötaja nimele. Volitatud töötajate kategooriad on välja toodud punktis 3.4.2.4.
- 1.22. Andmetöötlussüsteemid** – Elisa kasutuses olevad andmekogud ja infosüsteemid, milles töödeldakse isikuandmeid sh iseteenindusbüroo.
- 1.23. Andmetöötlusregistrid** – era- või avalikõigusliku isiku poolt hallatavad isikuandmeid sisaldavad avalikud registrid. Andmetöötlusregistrid on välja toodud punktis 3.2.1.

2. ÜLDOSA

2.1. KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMISE SEADUSLIKKUS

2.1.1. Elisa peab kliendiandmete konfidentsiaalsena hoidmist ja kaitset väga oluliseks ja tagab kliendiandmete töötlemise seaduslikkuse.

2.1.2. Kliendiandmete töötlemine Elisas toimub eelkõige elektroonilise side seaduses sätestatud nõuetest lähtuvalt.

2.2. KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMISE TURVALISUS

- 2.2.1. Elisa rakendab kliendiandmete kaitseks erinevaid organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid lähtudes infoturbe parimatest praktikatest.
- 2.2.2. Elisa võib kliendiandmete töötlemiseks kasutada volitatud töötlejaid. Elisa tagab, et volitatud töötlejad töötlevad kliendiandmeid Elisa juhiste kohaselt ja kooskõlas kohalduva õigusega, ning rakendavad asjakohaseid turvameetmeid.
- 2.2.3. Elisa lubab ligipääsu kliendiandmetele ainult juhendatud volitatud töötajatele. Volitatud töötlejal on õigus kliendiandmeid töödelda üksnes ulatuses, mis on talle vajalik, et täita Elisa poolt määratud eesmärgid.
- 2.2.4. Volitatud töötlejad peavad järgima Elisa nõudeid kliendiandmete töötlemise osas.

3. ERIOSA

3.1. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE SEADUSLIKKUS

- 3.1.1. Elisa tagab isikuandmete töötlemisel et:
- töötlemine on seaduslik, õiglane ja andmesubjektile läbipaistev;
 - isikuandmeid kogutakse täpselt ja selgelt kindlaksmääratud ning õiguspärastel eesmärkidel ning neid ei töödelda hiljem viisil, mis on nende eesmärkidega vastuolus;
 - isikuandmed on asjakohased, olulised ja piiratud sellega, mis on vajalik nende töötlemise eesmärgi seisukohalt;
 - isikuandmed on õiged ja vajaduse korral ajakohastatud ning kasutusele võetakse kõik mõistlikud meetmed, et töötlemise eesmärgi seisukohast ebaõiged isikuandmed kustutaks või parandataks viivitamata;
 - isikuandmeid säilitatakse kujul, mis võimaldab andmesubjekte tuvastada ainult seni, kuni see on vajalik selle eesmärgi täitmiseks, milleks isikuandmeid töödeldakse;
 - isikuandmeid töödeldakse viisil, mis tagab isikuandmete asjakohase turvalisuse, sealhulgas kaitseb loata või ebaseadusliku töötlemise eest ning juhusliku kaotamise, hävitamise või kahjustumise eest, kasutades asjakohaseid tehnilisi või korralduslikke meetmeid.
- 3.1.2. Elisa eesmärgiks on tagada vastutustundlik ning andmesubjekti huvidest, õigustest ja vabadustest lähtuv isikuandmete töötlus.
- 3.1.3. Isikuandmete töötlemine Elisas toimub **Määruses** sätestatud nõuete kohaselt.

3.2. ISIKUANDMETE ALLIKAD JA LIIGID

Elisa kogub isikuandmeid täpselt ja selgelt kindlaksmääratud ning õiguspärastel eesmärkidel ning neid ei töödelda hiljem viisil, mis on nende eesmärkidega vastuolus.

Isikuandmete esitamine on vajalik kliendisuhte loomiseks ning käesoleva dokumendi punktis 3.3. nimetatud eesmärkide täitmiseks.

3.2.1. Elisa töötleb isikuandmeid, mis on saadud kas:

- **andmesubjektilt** (nt lepingueelsetel läbirääkimistel, lepingu sõlmimisel, lepingu kestel, kõnekaardi kasutamisel, kinkekaardi vormistamisel, Elisa äpi kasutamisel, päringu esitamisel, iseteenindusbüroo kasutamisel, müügi- ja teeninduskanalite külastamisel);
- **andmetöötlusregistritest** (nt e-Krediidiinfo, numbrite broneerimise andmekogu (NBA), Rahvastikuregister, Kinnistusraamat (koostööpartneri leidmiseks) või
- **teistelt teenuse osutajatelt** (nt sertifitseerimisteenuse osutajad (Mobii-ID), kindlustusettevõtted (Nutikindlustus), eritariifsete ja M-makse teenuste osutajad).

3.2.2. Elisa liigitab töödeldavaid isikuandmed alljärgnevalt:

3.2.2.1. Andmesubjekti otseselt tuvastavad andmed – andmed, mis andmesubjekt enda kohta esitab või andmesubjekti kohta esitatakse:

- **Isiklikud andmed:** ees- ja perekonnanimi, isikukood, suhtluskeel, sotsiaalmeedia profiilipilt.
- **Füüsilised andmed:** sugu, vanus, pikkus, kaal ja terviseandmed.
- **Identifitseerivad andmed:** kasutajatunnus, parool (Elisa poolt algselt määratud), telefoniteeninduse salasõna, isikut tõendava dokumendi andmed sh isikut tõendava dokumendi koopia, näokujutis ja allkirjakujutis.
- **Kontaktandmed:** e-posti aadress, kontaktaadress, kontaktnumbrid, tarneaadress, teadete edastamise aadress.
- **Arveldusandmed:** arveldusarve number, arvete edastamise aadress.

3.2.2.2. Andmesubjekti kaudselt tuvastavad andmed – andmed, mis tekivad Elisa andmetöötlussüsteemides kas andmesubjektist tulenevalt või andmesubjektist sõltumatult.

a. Andmesubjektist tulenevad andmed – andmed, mis tekivad Elisa andmetöötlussüsteemides andmesubjekti tegevuse tulemusena:

- **Tarbimise andmed:** lepingu andmed (nt lepingu number, krediidilimiit, osamaksete summa), teenuse andmed (nt teenusvalikud ja teenuse kasutamise üksikasjad), SIM-kaardi asukohaandmed, teenuse tarbimise aadress.
- **Kliendisüüdmused:** arve andmed (nt arve number, arve maksetähtaeg), makseajalugu, võlgnevuse ja ettemaksu info, jooksva kuu saldo, iseteeninduse kasutusajalugu, klienditeavitused (nt reklaampakkumised, võlateavitused jms), andmesubjekti pöördumised läbi erinevate teeninduskanalite, rahulolu-uuringust saadud andmed, turu-uuringust saadud andmed (nt andmesubjekti eelistused, sugu, vanus ja amet), videosalvestised, kõnesalvestised ja küpsiste teave.

b. Andmesubjektist sõltumatud andmed – andmed, mis tekivad Elisa andmetöötlussüsteemides andmesubjekti tegevusest sõltumatult:

- **Kliendi tunnused:** krediidiprofiil, turundusprofiil, kliendinumber, klienditunnus (seadme hooldustööd), viitenumber, Google ID.

- **Teenuse tunnused:** teenuse number, mobiiltelefoninumber, fix-number, SIM-kaardi seerianumber, mobiilside tunnus ehk IMSI, IP-aadress.
- **Seadme tunnused:** seadme identifitseerimise kood (nt IMEI kood ja MAC kood), PUK 1 ja PUK 2, väljastatud PIN 1 ja PIN 2.

3.3. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE ÕIGUSLIK ALUS JA EESMÄRGID

Elisa töötleb isikuandmeid kas lepingu täitmiseks ja täitmise tagamiseks, andmesubjekti nõusoleku alusel, õigustatud huvi alusel või seadusest tuleneva kohustuse täitmiseks.

3.3.1. Elisa töötleb isikuandmeid lepingu täitmiseks ja täitmise tagamiseks alljärgnevatel eesmärkidel:

- 3.3.1.1. **andmesubjekti või tema esindaja tuvastamine.** Andmesubjekti või tema esindaja tuvastamiseks Elisa töötleb andmesubjekti isiklike andmeid (nt nimi, isikukood) ning identifitseerivaid andmeid (nt telefoniteeninduse salasõna, isikut tõendava dokumendi andmed).
- 3.3.1.2. **lepingu ja lepingutega seotud muu dokumentatsiooni (nt teenuste teisaldamise avaldus, mobiiltelefoninumbri peatamise kokkulepe, mobiiltelefoninumbri lõpetamise kokkulepe jms) vormistamine ja sõlmimine.** Lepingu ja lepinguga seotud muu dokumentatsiooni vormistamiseks ja sõlmimiseks Elisa töötleb andmesubjekti isiklike andmeid, identifitseerivaid andmeid (nt isikut tõendava dokumendi number), kontaktandmeid (nt kontaktaadress), arveldusandmeid (nt arveldusaadress) ning klienditunnuseid (nt krediitprofiil), teenusetunnuseid ja seadme tunnuseid. Ülesmüügi puhul töödeldakse lisaks teenuse tarbimise andmeid (nt teenuse andmed).
- 3.3.1.3. **lepingute, teenuse kasutamiseks vajalike kaartide (SIM kaardid) ja seadmete tarnimine.** Tarneks Elisa töötleb andmesubjekti isiklike andmeid (nt nimi), kontaktandmeid (nt tarneaadress, kontaktnumber), teenuse andmeid (nt teenuse valik), kliendisündmusi (nt võlgnevuse ja ettemaksu info) ja kliendi tunnuseid (nt kliendinumber).
- 3.3.1.4. **lepingute ja lepingutega seotud muu dokumentatsiooni haldamine.** Lepingute ja lepingutega seotud muu dokumentatsiooni haldamiseks Elisa töötleb andmesubjekti isiklike andmeid (nt nimi, isikukood), kliendi tunnuseid (nt kliendinumber), tarbimise andmeid (nt lepingu number), kliendi sündmusi (nt arve number), teenuse tunnuseid (nt mobiiltelefoninumber) ja seadme tunnuseid (nt IMEI).
- 3.3.1.5. **teenuse toimivuse ja kvaliteedi tagamine.** Teenuse toimivuse ja kvaliteedi tagamiseks Elisa võib töödelda kõiki andmesubjekti isikuandmeid.
- 3.3.1.6. **teenuse rikketeavituste edastamine ja rikete kõrvaldamine.** Rikketeavituste edastamiseks ja rikete kõrvaldamiseks Elisa võib töödelda olenevalt rikkest kõiki andmesubjekti andmeid.

- 3.3.1.7. **andmesubjekti teenindamine mh kliendiseadmete hooldus.** Andmesubjekti teenindamiseks Elisa võib töödelda olenevalt teenindussituatsioonist kõiki andmesubjekti isikuandmeid.
- 3.3.1.8. **andmesubjektile arvete koostamine ja edastamine.** Andmesubjektile arve koostamiseks ja edastamiseks Elisa töötleb andmesubjekti isiklike andmeid, kontaktandmeid (nt teenuse tarbimise aadress), arveldusandmeid (nt arvete edastamise aadress), tarbimise andmeid, kliendisündmusi (nt ettemaksu, võlgnevuse info), kliendi tunnuseid (nt kliendinumber, viitenumber), teenuse tunnuseid (nt teenuse number, mobiiltelefoninumber, fix-number) ja seadme tunnuseid (nt IMEI).
- 3.3.1.9. **andmesubjekti isikuandmete õigsuse kontrollimine/uuendamine ning vajadusel isikuandmete parandamine.** Isikuandmete õigsuse kontrollimiseks/uuendamiseks ja parandamiseks Elisa töötleb andmesubjekti isiklike ja kontaktandmeid ning vajadusel teeb päringuid Rahvastikuregistrisse.
- 3.3.1.10. **võlgnevuste sissenõudmine.** Võlgnevuste sissenõudmiseks Elisa töötleb andmesubjekti isiklike andmeid (nt nimi, isikukood), kontaktandmeid (nt kontaktaadress, e-posti aadress ja kontaktnumber) ning kliendi tunnuseid (nt kliendinumber).
- 3.3.1.11. **võlgnevuste loovutamine.** Võlgnevuste loovutamisel Elisa töötleb andmesubjekti isiklike andmeid (nt nimi, isikukood), kontaktandmeid (nt kontaktaadress, e-posti aadress, kontaktnumber) ning lepingu ja arve andmeid.
- 3.3.1.12. **õigusnõuete koostamine ja edastamine kohtule.** Õigusnõuete koostamiseks Elisa töötleb andmesubjekti isiklike, identifitseerivaid (nt dokumendi koopia), kontakt- ja arveldusandmeid, tarbimise andmeid, kliendisündmusi (nt arve andmed, makseajalugu, võlgnevuse ja ettemaksu info), kliendi tunnuseid (nt kliendinumber), teenuse tunnuseid ja seadme tunnuseid (nt IMEI kood).

3.3.2. Elisa töötleb isikuandmeid **andmesubjekti nõusoleku** alusel. Nõusoleku alusel töötleb Elisa isikuandmeid üksnes ulatuses ja eesmärkidel, milleks Andmesubjekt on nõusoleku andnud. Andmesubjekti nõusolek peab olema muudest küsimustest selgelt eristatav ning arusaadaval ja lihtsasti kättesaadaval kujul, selges ja lihtsas keeles. Andmesubjekt annab nõusoleku vabatahtlikult, konkreetselt, teadlikult ja ühemõtteliselt näiteks lepingul lahtrisse märgistamise kaudu või iseteeninduses. Elisa töötleb isikuandmeid andmesubjekti nõusoleku alusel alljärgnevatel eesmärkidel:

- 3.3.2.1. **otseturundus sh turunduslik profileerimine.** Selleks, et pakkuda andmesubjektile Elisa ja Elisa koostööpartnerite teenuseid/tooteid koostab Elisa klientide kohta turundusprofiili(d). Turundusprofiilist lähtuvalt Elisa edastab klientidele elektroonilisel teel Elisa ja Elisa koostööpartnerite uudseimate teenuste ja/või toodete pakkumisi. Täiendav teave otseturunduspõhimõtete, sh turundusprofiili kohta on leitav [„Elisa turunduse põhimõtetest“](#).
- 3.3.2.2. **Küpsiste kasutamine.** Selleks, et parandada veebilehe kasutamise kogemust, hinnata veebilehe kasutamist ja toetada Elisa teenuste turundamist Elisa kasutab küpsiseid. Küpsised on olulised Elisa veebiteenuste lihtsamaks ja mugavamaks muutmisel, veebilehe kasutatavuse jälgimiseks ning andmesubjektile parema

teenuse pakkumiseks. Täiendav teave küpsiste kasutamise kohta on kättesaadav [„Küpsiste kasutamise põhimõtetes“](#).

3.3.3. Elisa töötleb isikuandmeid **õigustatud huvi** alusel. Õigustatud huvi tähendab Elisa huvi isikuandmete töötlemiseks seoses ettevõtte äritegevusega, et pakkuda oma klientidele parimaid teenuseid ning teenindust. Õigustatud huvi alusel töötleb Elisa isikuandmeid üksnes juhul, kui pärast põhjalikku õigustatud huvi analüüsi on tuvastatud, et töötlemine on vajalik ning vastavuses andmesubjekti õiguste ja huvidega. Elisa töötleb õigustatud huvi alusel isikuandmeid alljärgnevatel eesmärkidel:

3.3.3.1. andmesubjekti krediitvõimelisuse hindamine. Andmesubjekti krediitvõimelisuse hindamine on vajalik usaldusliku kliendisuhte tagamiseks ning Elisa poolt hoolsuskohustuse täitmiseks. Krediitvõimekuse hindamisega seoses Elisa teeb päringuid e-Krediidiinfosse ning analüüsib andmesubjekti profiili. Täiendav teave krediitvõimekuse hindamise loogika, selle tähtsuse ja prognoositavate tagajärgede kohta on kättesaadavad [„Elisa krediitpõhimõtetes“](#);

3.3.3.2. teenuste kasutamiseks täiendavate ning paremate võimaluste loomine (teenuse arendus). Selleks, et pakkuda kliendile täiendavaid ja paremaid võimalusi teenuse kasutamiseks Elisa töötleb andmesubjekti isiklike andmeid (nt nimi, suhtluskeel), kontaktandmeid (nt e-posti aadress, kontaktnumber), tarbimise andmeid ning kliendisündmusi (nt turu-uuringust saadud andmeid).

3.3.3.3. parema teeninduse ja kliendi rahuolu tagamine. Selleks, et pakkuda oma klientidele suurepärasel tasemel teenindust Elisa salvestab teenuskõnesid ning hindab neid. Mõistmaks kliendi ootusi teenindusele ja teenustele Elisa teostab elektroonilisel või kõne teel rahulolu-uuringuid ja -küsitlusi ning analüüsib saadud tagasisidet, et pakkuda klientidele parimat teenindust ja teenust. Kliendi rahuolu tagamiseks Elisa töötleb andmesubjekti isiklike andmeid (nt nimi ja suhtluskeel) ja kontaktandmeid (nt e-posti aadress, kontaktnumber). Täiendav teave teenuskõnede töötlemise kohta on kättesaadav [„Kõnesalvestiste töötlemise põhimõtetes“](#).

3.3.3.4. otseturundus sh turunduslik profileerimine. Selleks, et pakkuda andmesubjektile uuemaid või täiustatud teenuseid/tooteid ning tõsta sellega klientide rahulolu, koostab Elisa klientide kohta turundusprofiili(d). Turundusprofiilist lähtuvalt teeb Elisa klientidele telefonimüügipakkumisi ning edastab elektroonilisel teel klientidele nende poolt kasutatavate toodete või teenuste osas samasuguste toodete või teenuslahenduste pakkumisi. Täiendav teave otseturunduspõhimõtete, sh turundusprofiili kohta on leitav [„Elisa turunduse põhimõtetest“](#).

3.3.3.5. kampaaniate korraldamine. Selleks, et pakkuda kliendile uusi ja täiendavaid võimalusi teenuste kasutamiseks korraldab Elisa turunduskampaaniaid. Turunduskampaaniate korraldamiseks Elisa analüüsib andmesubjekti kliendisündmusi (nt turu-uuringust saadud andmed), teenuse ja seadme valikuid ning tarbimise andmeid.

3.3.3.6. **jälgimisseadmete kasutamine (videosalvestamine).** Elisa teostab müügiesindustes videosalvestamist isikute ja vara kaitseks. Täiendav teave jälgimisseadmete kasutamise kohta on kättesaadav [„Jälgimisseadmete kasutamise põhimõtetest“](#).

3.3.3.7. **elektroonilise sidevõrgu-ja infoturbe tagamine.** Näiteks elektroonilisele sidevõrgule loata juurdepääsu takistamine, veebilehe turvalisuse tagamine. Eelnimetatud eesmärgil Elisa võib töödelda olenevalt olukorrast kõiki andmesubjekti andmeid.

3.3.4. Elisa töötleb isikuandmeid **seadusest** tulenevate kohustuste täitmiseks näiteks numbriliikuvuse tagamiseks, Mobiil-ID liitumislepingu sõlmimiseks ja Riigiasutuste päringutele vastamiseks. Numbriliikuvuse tagamiseks Elisa töötleb andmesubjekti isiklike andmeid (nt nimi, isikukood) ning kliendi tunnust (nt kliendinumber). Mobiil-ID liitumislepingu vormistamiseks ja sõlmimiseks Elisa töötleb andmesubjekti isiklike andmeid, identifitseerivaid andmeid (nt isikut tõendava dokumendi number ja näokujutis), kontaktandmeid (nt kontaktaadress), arveldusandmeid (nt arveldusaadress). Riigiasutusele vastamiseks Elisa võib tulenevalt ametiasutuse päringust töödelda kõiki andmesubjekti isikuandmeid.

3.4. ISIKUANDMETE AVALIKUSTAMINE JA EDASTAMINE KOLMANDATELE ISIKUTELE

3.4.1. Elisa avalikustab isikuandmeid kolmandatele isikutele ainult ulatuses, millises see on vajalik punktis 3.3. nimetatud eesmärkide saavutamiseks.

3.4.2. Elisa avalikustab või edastab isikuandmeid:

3.4.2.1. Andmesubjekti lepingulisele (volitatud isikud) või seaduslikule esindajale (eestkostjad);

3.4.2.2. Andmesubjekti sooviavalduse alusel teisele vastutavale töötlejale (nt andmete ülekandmise õiguse rakendamisel);

3.4.2.3. Andmetöötlusregistritele (võlgnevuste korral e-Krediidiinfo le, numbriliikuvuse puhul numbrite broneerimise andmekogule (NBA).

3.4.2.4. Elisa volitatud töötlejatele:

- teenuste edasimüüjad;
- kõnekeskused (kliendi kõneteenindus);
- teeninduspartnerid (rahulolu-uuringute välja saatmine);
- seadmete hoolduskeskused (kliendi seadmete hooldus- ja remonttööd);
- tarnijad (lepingute, teenuse kasutamiseks vajalike kaartide ja seadmete tarne);
- arvekeskused (arvete koostamine ja väljastamine);
- *roamingpartnerid* (kliendi pöördumiste ja pretensioonide lahendamine);
- turunduspartnerid (reklaampakkumiste välja saatmine);
- arhiivikeskus (lepingute ja lepingutega seonduva muu dokumentatsiooni arhiveerimine);
- võlgade sissenõudjad (inkassod);
- andmetöötlussüsteemide haldajad ja arendajad;

- alltöövõtjad (siderajatiste ehitus), edastatakse üksnes koostööpartnerite isikuandmeid;
 - teistele vastutavatele töötajatele (sertifitseerimisteenuse osutajad, kindlustusettevõtjad, eritariifsete ja M-maksete teenuste osutajad);
 - nõudeõiguse loovutamise korral uuele võlausaldajale;
- 3.4.2.5. **Lepingu täitmiseks teistele vastutavatele töötajatele** (nt sertifitseerimisteenuse osutajad, kindlustusettevõtjad, eritariifsete ja M-maksete teenuste osutajad);
- 3.4.2.6. **Riigiasutustele:**
- kriminaalmenetluse seadustiku kohaselt uurimisasutusele, jälitusasutusele, prokuratuurile ja kohtule;
 - julgeolekuasutusele;
 - väärteomenetluse seadustiku kohaselt Andmekaitse Inspeksioonile, Finantsinspeksioonile, Keskkonnainspeksioonile, Politsei- ja Piirivalveametile, Kaitsepolitseiametile ning Maksu- ja Tolliametile;
 - väärtpaperituru 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, vangistuseseaduses 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.

3.5. ANDMESUBJEKTI ÕIGUSED

- 3.5.1.** Andmesubjektil on õigus tutvuda Määruse artikkel 15 punktides 1 ja 2 nimetatud teabega.
- 3.5.2.** Elisa teeb Andmesubjektile Määruse artikkel 15 punktides 1 ja 2 nimetatud teabe kättesaadavaks käesoleva dokumendi ning iseteenindusbüroo vahendusel.
- 3.5.3.** Andmesubjektil on õigus nõuda isikuandmete parandamist.
- 3.5.3.1. Andmesubjektil on võimalik isikuandmeid parandada iseteenindusbüroos või sooviavalduse alusel.
- 3.5.4.** Andmesubjektil on õigus isikuandmete kustutamisele („õigus olla unustatud“).
- 3.5.5.** Andmesubjektil on õigus isikuandmete töötlemise piiramisele.
- 3.5.6.** Andmesubjektil on õigus saada teda puudutavaid isikuandmeid, mida ta on vastutavale töötajale esitanud ning õigus edastada need andmed teisele vastutavale töötajale (andmete ülekandmise õigus).
- 3.5.7.** Andmesubjektil on õigus esitada igal ajal vastuväiteid teda puudutavate isikuandmete töötlemise suhtes, mis on vajalik õigustatud huvi korral sealhulgas õigustatud huvile tugineva profiilianalüüsi suhtes.

3.6. ISIKUANDMETE SÄILITAMINE

- 3.6.1. Elisa säilitab isikuandmeid nii kaua, kui neid on vaja töötlemise eesmärgi saavutamiseks, kuid mitte kauem kui seadusest tulenevate nõuete aegumistähtaegade lõpuni.
- 3.6.2. Elisa säilitab videosalvestisi vastavalt jälgimisseadmete kasutamise põhimõtetele;
- 3.6.3. Elisa säilitab kõnesalvestisi vastavalt kõnesalvestiste töötlemise põhimõtetele;
- 3.6.4. Elisa säilitab teenuse ja asukoohaandmeid vastavalt elektroonilise side seadusele.
- 3.6.5. Juhul, kui Elisa soovib hoida isikuandmeid kauem, kui see on kogumise eesmärgist tulenevalt vajalik, anonümiseerib Elisa isikuandmed selliselt, et andmesubjekt ei ole enam tuvastatav.
- 3.6.6. Nõusoleku alusel töödeldavaid isikuandmeid säilitab Elisa kuni nõusoleku tagasivõtmiseni.

3.7. ÕIGUSTE TEOSTAMINE JA PÖÖRDUMISTE ESITAMINE

- 3.7.1. Andmete parandamise, kustutamise, ülekandmise, töötlemise piiramise sooviavaldus 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](#).**
- 3.7.2. 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.
- 3.7.3. Elisal on õigus jätta andmesubjekti õiguste teostamise sooviavaldus rahuldamata juhul, kui Elisa ei suuda andmesubjekti tuvastada (nt kõnekaardi kasutaja puhul).
- 3.7.4. 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.
- 3.7.5. Andmesubjektil on õigus pöörduda kaebusega Elisa, Andmekaitse Inspektsiooni või kohtu poole kui andmesubjekt leiab, et isikuandmete töötlemisel on tema õigusi rikutud. Andmekaitse Inspektsiooni (edaspidi AKI) kontaktid leiab AKI koduleheküljelt www.aki.ee

4. MUUD TINGIMUSED

- 4.1.** Elisal on õigus käesolevaid kliendiandmete töötlemise põhimõtteid igal ajal ajakohastada, täpsustada ja täiendada lähtudes muudatustest õigusaktides, telekommunikatsioonialases praktikas ja Elisa poolt osutatavates teenustes.
- 4.2.** Käesolevad kliendiandmete töötlemise põhimõtted jõustuvad 31.10.2019.a.