

## ELISA KÕNE JA *CHATI* VESTLUSTE SALVESTAMISE PÕHIMÕTTED

Käesolevad kõne ja *chati* vestluste salvestiste kasutamise põhimõtted on koostatud EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUSEST (EL) 2016/679 lähtuvalt ning reguleerivad Elisa poolt kõnede ja *chati* vestluste salvestamist.

### 1. Mõisted

1.1. **Kõne** – Elisa ja andmesubjekti vaheline häälkõne. Kõne all mõistame kõnesid Elisa infotelefonile, telefonimüüki ning rahulolu kõnesid. Teabe telefonimüügi ja rahulolu kõnede eesmärkide ja õiguslike aluste kohta leiad vastavalt Turunduse põhimõtetest ja Rahulolu küsitluste, teavituste ja kõnede põhimõtetest;

1.2. **Kõnesalvestis** – füüsilise isiku ja vestlusroboti või Elisa klienditeenindaja vaheline häälkõne elektrooniline kogum.

1.3. **Chati vestlus** – füüsilise isiku ja vestlusroboti või Elisa klienditeenindaja vaheline kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis salvestuv suhtlus.

1.4. **Andmesubjekt** – füüsiline isik, kes soovib enda kohta kogutud andmetega tutvuda.

### 2. Kõne ja *Chati* vestluste salvestamise eesmärgid

2.1. Elisa salvestab kõnesid ning *chati* vestlusi parema teeninduse tagamiseks ning andmesubjekti pretensioonide lahendamiseks.

### 3. Kõne salvestamisest teavitamine ning salvestise ja *Chati* vestluste töötlemine

3.1. Andmesubjekti teavitatakse kõne salvestamisest kõne alguses.

3.2. Elisa peab tagama, et salvestisele ja *chati* vestlustele ei pääseks ligi isik, kellel ei ole õigust salvestisele või *chati* vestlusele juurde pääseda.

3.3. Salvestise ja *chati* vestluse töötlemisel ning käitlemisel peab salvestise ja *chati* töötleja tagama andmete terviklikkuse, konfidentsiaalsuse ning päritolu autentsuse.

### 4. Andmesubjekti õigused

4.1. Andmesubjektil on õigus kõne salvestamisest ja *chati* vestlusest igal ajal keelduda, lõpetades kõne või *chati* vestluse.

4.2. Andmesubjekt peab salvestisele juurdepääsuks ja/või *chati* vestluse saamiseks esitama sooviavalduse, mis tuleb allkirjastatult esitada Elisa müügiesindusse või digitaalselt allkirjastatult saata e-posti aadressile [andmekaitse@elisa.ee](mailto:andmekaitse@elisa.ee). Sooviavaldusse juurdepääsuks salvestisele tuleb märkida salvestamise aeg.

4.4. Elisal on õigus salvestisele juurdepääsu mitte lubada, kui andmesubjektile ei ole võimalik taas esitada tema kohta kogutud andmeid nii, et sellega ei kahjustaks teiste isikute huve.

4.5. Elisa tagab juurdepääsu salvestisele Elisa peakontoris isikut tõendava dokumendi alusel.

## **5. Salvestise säilitamine**

5.1. Salvestist säilitatakse 1 aasta pärast mida salvestis kustutatakse.

5.2. *Chati* vestlus säilitatakse 3 aastat pärast mida vestlus kustutatakse.