

# **ПРИНЦИПЫ СОХРАНЕНИЯ РАЗГОВОРОВ ELISA**

Настоящие принципы сохранения разговоров составлены, исходя из ПОСТАНОВЛЕНИЯ ЕВРОПЕЙСКОГО ПАРЛАМЕНТА И СОВЕТА (ЕС) 2016/679 и Закона об электронной связи, и регулируют сохранение разговоров Elisa.

## **1. ПОНЯТИЯ**

- 1.1. **Разговор** – голосовая коммуникация между Elisa и субъектом данных;
- 1.2. **Субъект данных** – физическое лицо, желающее увидеть собранные о нем данные;
- 1.3. **Запись** – электронный набор голосовой коммуникации.

## **2. ЦЕЛИ СОХРАНЕНИЯ РАЗГОВОРА**

- 2.1. Elisa сохраняет разговоры, касающиеся телепродаж и обслуживания, для улучшения обслуживания, в т. ч. для разрешения претензий субъекта данных.

## **3. УВЕДОМЛЕНИЕ О СОХРАНЕНИИ РАЗГОВОРА И ОБРАБОТКА ЗАПИСЕЙ**

- 3.1. В начале разговора Субъекта данных информируют о записи разговора.
- 3.2. Elisa обеспечивает, чтобы лицо, не имеющее права на доступ к записи, не было допущено к записи.
- 3.3. При обработке и обращении с записью обработчик записи должен обеспечить целостность, конфиденциальность и подлинность данных.

## **4. ПРАВА СУБЪЕКТА ДАННЫХ**

- 4.1. Субъект данных имеет право в любое время отказаться от записи разговора, прекратив разговор, касающийся продажи или обслуживания.
- 4.2. В случае обоснованного интереса субъекту данных обеспечивается доступ к записи.
- 4.3. Для доступа к записи субъект данных должен подать заявление, которое нужно представить в торговое представительство Elisa со своей подписью или отправить на адрес э-почты [andmekaitse@elisa.ee](mailto:andmekaitse@elisa.ee) с электронной подписью. В заявлении должно быть указано время записи.

4.4. Elisa имеет право оставить заявление субъекта данных без удовлетворения и не разрешить доступ к записи, если субъекту данных невозможно представить собранные о нем данные так, чтобы не были нарушены интересы других лиц.

4.5. Elisa обеспечивает доступ к записи в главной конторе Elisa на основании удостоверяющего личность документа.

## **5. СОХРАНЕНИЕ ЗАПИСИ**

5.1. Запись хранится 4 месяца.

5.2. По истечении срока хранения записи она удаляется.