

## Политика конфиденциальности АО Tallinna Vesi

АО Tallinna Vesi (ASTV) уделяет внимание оказанию качественной услуги, доступной круглосуточно и 365 дней в году. Количество клиентов ASTV постоянно растет. Для лучшего обслуживания клиентов и корректного выполнения всех договорных отношений мы собираем и сохраняем данные клиентов в соответствии с приведенными ниже принципами.

Мы оставляем за собой право изменять данную политику конфиденциальности по мере необходимости, в этом случае новая политика конфиденциальности заменяет данную начиная с момента ее публикации.

### I ПОНЯТИЯ

Клиент – это любое физическое или юридическое лицо, которое использует, использовало или выразило желание использовать услуги, оказываемые ASTV, или любым другим способом связанное с услугами, а также лица, чьи личные данные ASTV получает в связи с оказанием услуги Клиенту.

Личные данные – это информация, напрямую или опосредованно связанная с Клиентом, являющимся физическим лицом. Группы личных данных, обрабатываемых ASTV, приведены ниже.

Обработка личных данных – это любое действие, выполняемое с личными данными (включая сбор, сохранение, хранение, изменение, предоставление доступа, выполнение запросов, передача и т.д.) в понимании Общего постановления о защите данных.

Общее постановление о защите данных – это постановление Европейского парламента и Совета Европы от 27 апреля 2016 года (EL) 2016/679 о защите данных физических лиц при обработке личных данных и свободном передвижении таких данных, а также о признании утратившей силу директиву 95/46/EU (Общее постановление о защите личных данных).

### II ГРУППЫ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

Мы можем получать данные о клиенте от клиента, при использовании услуги – от клиента и из внешних источников, например - публичных и частных регистров и от прочих третьих лиц.

ASTV в основном, но не только, собирает и обрабатывает следующие категории данных клиента:

<p><b>идентификационные данные</b>, например, имя, фамилия, идентификационный код (государственный личный код), дата рождения, данные об удостоверяющем личность документе (например, копия паспорта или ID-карты)</p>	<p><b>Контактная информация</b>, например, адрес, номер телефона (например номер настольного и мобильного телефона), адрес электронной почты, язык общения</p>
<p><b>цифровые</b> идентификационные данные, например, имя пользователя в социальных сетях или Skype</p>	<p><b>финансовые</b> данные, например, данные о задолженности, о банковском счете</p>

<b>данные, связанные с семьей</b> , например, данные о связанных лицах и/или о членах семьи	<b>данные о местонахождении</b> (например, IP-адрес, место, откуда совершен вход в систему), данные лог-файлов использования интернета
<b>данные места потребления</b> (место или места, где клиент потребляет услуги ASTV)	<b>данные о потреблении</b> (например, сколько воды потребляется в конкретном месте потребления в среднем)
<b>судебные разбирательства</b> (тип)	<b>документы обмена информацией</b> (тип, дата)
<b>данные видеонаблюдения</b> , например, видеозаписи, сделанные в пункте обслуживания клиентов, которые делаются для обеспечения безопасности	<b>данные о надежности и осмотрительности</b> , например, данные о налоговом поведении; об ущербе, нанесенном ASTV или третьим лицам
<b>данные, полученные и/или созданные в ходе выполнении обязательств, следующих из законов</b> , например, данные, полученные в результате запросов следственных органов, нотариусов, судов и судебных исполнителей	<b>данные о собственности</b> (например, ссылаемся на адрес места потребления)
<b>звукозаписи</b> , такие как записи телефонных звонков	<b>Данные общения</b> , например, если Клиент общается с ASTV по телефону, или другие данные, которые собираются посредством электронной почты, сообщений и других коммуникационных механизмов, таких, как социальные медиа, данные, связанные с посещением клиентом домашней страницы ASTV или общение через другие каналы ASTV (например, мобильное приложение)
<b>Данные, относящиеся к услугам</b> , например, выполнение или невыполнение договоров, заключенные или завершенные договоры, отправленные заявления, запросы и жалобы	<b>Данные о привычках, предпочтениях и удовлетворенности</b>

### III ПРИНЦИПЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ ПРИ ОБРАБОТКЕ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

2) ASTV оберегает доверенные ему личные данные от любого неоправданного использования. При обработке личных данных ASTV исходит из Общего постановления о защите данных и правовых актов, применяемых внутри страны.

Данные собираются в том размере, который необходим для выполнения заключенных договоров и лучшего обслуживания Клиентов.

ASTV не обрабатывает специальные категории личных данных (например, расовое или этническое происхождение, политические взгляды, религиозные или философские убеждения, и т.д.).

Личные данные обрабатываются:

для заключения с Клиентом и выполнения договора(-ов) (например, для подключения к услуге общего водопровода и канализации или получения услуги)
для поддержания актуальности и достоверности данных путем проверки и дополнения данных с использованием внешних и внутренних источников на основании выполнения договора или юридического обязательства
с целью защиты интересов клиента и/или ASTV и изучения качества услуг, предоставляемых ASTV
для того чтобы подтвердить деловое общение (например, посредством записи разговоров, лог-файлов, внесенных в базу данных ASTV) на основании выполнения договора или выполнения обязанностей, возникших на переговорах перед заключением договора или юридических обязательств, или с согласия Клиента, или в случае оправданного интереса ASTV с целью предотвратить, ограничить или изучить использование ASTV или незаконное использование или вмешательство в их оказание, или с целью проведения внутреннего обучения или обеспечения качества услуг
для проведения исследований удовлетворенности клиентов на основании оправданного интереса ASTV с целью улучшения пользовательского опыта услуг для Клиента
с целью выполнения юридических обязательств и установления личности
с целью обеспечения и контроля доступа к цифровым каналам, контроля их работы и предотвращения злоупотреблений, обеспечения безопасности информации, повышения эффективности технических систем, структуры инфотехнологических решений, адаптивирования просмотра услуги к устройству и развития каналов общения ASTV путем тестирования и улучшения, основываясь на оправданном интересе ASTV

Если клиент предоставляет компании ASTV информацию о третьем лице, то Клиент обязуется сообщить третьему лицу о том, что ASTV получил его личные данные и уточнить получение разрешения на обработку этих личных данных в форме, которая позволяет определить личность лица, давшего согласие и содержит в себе состав личных данных, подлежащих обработке.

**ASTV не профилирует своих Клиентов и не обрабатывает личные данные в автоматическом режиме.**

ASTV хранит полученные личные данные в условиях строгой конфиденциальности и защищает личные данные от незаконного попадания в руки третьих лиц путем эффективных инфотехнологических мер безопасности.

ASTV не выдает личные данные третьим лицам, за исключением случаев, когда обязательство выдать личные данные следует из закона, или после получения разрешения на передачу данных от лица, которому они принадлежат. Личные данные могут быть выданы официальным учреждениям (например, правоохранительным органам, судебным приставам, нотариальным бюро, налоговым управляющим, надзорным органам), аудиторам, юридическим консультантам или другим обработчикам, уполномоченным со стороны ASTV, лицам, связанным с оказанием услуги со стороны ASTV (например, поставщики почтовой услуги и архивирования).

Данные уполномоченных обработчиков открыто публикуются. Если фирма ASTV доверила обработку данных, то ASTV отвечает за деятельность уполномоченных обработчиков, и

уполномоченные обработчики следуют принципам обработки личных данных ASTV в полной мере. Ответственным обработчиком является AS Tallinna Vesi (адрес Эдала 10, Таллин, телефон: 6262200, адрес электронной почты: [tvesi@tvesi.ee](mailto:tvesi@tvesi.ee)).

Личные данные обрабатываются в пределах Эстонской Республики.

ASTV может отправлять своим Клиентам рекламные предложения своих услуг или услуг дочерних предприятий, а также опросы удовлетворенности клиентов с целью улучшения качества услуг или предложения партнеров. Клиент имеет право в любое время отказаться от указанных выше предложений или получения опросов, сообщив об этом компании ASTV по контактным данным, приведенным в данном документе политики конфиденциальности.

#### IV ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБРАБОТКИ И СОХРАНЕНИЕ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

#### V ПРАВА КЛИЕНТА, ЯВЛЯЮЩЕГОСЯ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦОМ

Клиент, являющийся физическим лицом, в связи с обработкой личных данных имеет следующие права:

ходатайствовать об исправлении своих личных данных, если они недостаточные, неполные или неверные
представлять возражения против обработки его личных данных, если использование личных данных основывается на оправданном интересе ASTV;
ходатайствовать об удалении своих личных данных, например, если личные данные обрабатываются с его согласия и он отзывает свое согласие. Это право не применяется, если личные данные, которые просят удалить, обрабатываются также и на иных правовых основаниях, например, на основании договора или с целью выполнения юридических обязательств <b>или если это нарушает права других лиц;</b>
ограничивать обработку своих личных данных на основании применимого правового акта, например, когда ASTV оценивает, имеет ли Клиент право на удаление своих данных;
получать информацию о том, обрабатывает ли ASTV его личные данные и в случае, если обрабатывает, то получать доступ к указанным выше данным;
в письменной или общепринятой электронной форме получать свои личные данные, которые он сам представил и которые обрабатываются на основании согласия или с целью выполнения договора, и если это технически возможно, то передавать эти данные другому поставщику услуги (переносимость данных);
получать от ASTV подтверждение, обрабатываются его данные или нет;
отозвать свое согласие на обработку своих личных данных;
подавать жалобы об обработке личных данных в Инспекцию пр защите данных Эстонии (веб-сайт: <a href="http://www.aki.ee">www.aki.ee</a> ), если он считает, что обработка его личных данных нарушает его права и интересы на основании применимых правовых актов.

ASTV отвечает на запросы Клиента не позднее чем в течение 30 дней.

#### VI КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

#### VII ПОСЕЩЕНИЕ ДОМАШНЕЙ СТРАНИЦЫ ASTV – ФАЙЛЫ COOKIES

С помощью файлов cookies есть возможность определить имя конкретного пользователя.

ASTV использует только cookies первой стороны, они подразделяются на технические, аналитические и аутентификационные.

i) Разместившая cookies первой стороны компания ASTV, являющаяся ответственным обработчиком личных данных, обслуживает посещаемую сетевую страницу.

ii) Технические cookies позволяют пользователю осуществлять навигацию по сайту и использовать функции сайта.

iii) Аналитические cookies собирают информацию о том, как сайт используется. Эти cookies не собирают информацию, которая может позволить напрямую определить пользователя страницы.

iv) Аутентификационные файлы cookies позволяют сайту запомнить выбор пользователя (например, имя, язык или регион).

Если пользователь не хочет, чтобы его браузер сохранял в компьютере cookies, это можно запретить – инструкции по изменению параметров браузера для большинства браузеров можно найти, используя кнопку или иконку помощи браузера на полосе инструментов («Help» или «Помощь»).

Хотя посещение сайта ASTV возможно и после запрещения использования файлов cookies, может случиться, что некоторые услуги или части сайта не будут работать, как ожидалось. Отказ от использования файлов cookies ведет к ограничениям в возможностях использования страницы ASTV.