



Telia Eesti AS Privaatsusteade

Viimati muudetud 10.04.2018

Isikuandmete vastutavaks töötlejaks on Telia Eesti AS (Mustamäe tee 3, Tallinn, reg. kood: 10234957) (edaspidi Telia) ning teatud juhtudel ka Telia Company AB kui Telia Eesti AS emaettevõtte.

Millest privaatsusteade räägib?

- Selgitab, mida me teeme sinu isikuandmete puutumatus kaitsmiseks ja austamiseks;
- selgitab, kuidas me kogume, kasutame ja kaitseme sinu isikuandmeid, ja
- aitab sul aru saada, kuidas sinu isikuandmeid kogutakse ja kasutatakse ning missugused on sinu õigused oma isikuandmetega seoses.

Sinu isikuandmete töötlemisel järgime me Eesti ja Euroopa Liidu õigusakte ja pädevate asutuste väljaantud kohustuslikke määruseid ja juhiseid.

Kasutame andmeid üksnes eesmärgil, milleks me andmeid kogusime ning selle eesmärgi täitmiseks vajalikus ulatuses. Eesmärgi täitumisel kustutame me isikuandmed.

Privaatsusteatest saad infot ja juhiseid kui sa kasutad meie teenuseid, tooteid, rakendusi ja e-keskkondi või külastad meie veebilehti. Privaatsusteade ei kajasta muude ettevõtete veebilehtede ega nende poolt pakutavate teenuste kohast andmetöötlust, isegi kui sa kasutad neid läbi Telia võrgu või teenuste.

Võid kasutada meie teenuseid ja e-keskkondi lepingulise kliendina või ka üksnes teenuse kasutajana, kellegi teise poolt sõlmitud lepingu alusel või lihtsalt külastades kasutajana meie e-keskkondi ilma, et selleks oleks vajalik meievahelise lepingu olemasolu. Privaatsusteatest juhendume kõikidel toodud juhtudel. Kui meie teenuste klient võimaldab kasutajal tarbida teenuseid tema ja Telia vahel sõlmitud lepingu alusel, tuleb kliendil ühtlasi tagada, et kasutaja on tutvunud privaatsusteatega.

Viitame privaatsusteatele ja võimaldame sellega tutvuda sinuga lepingu sõlmimisel, sulle teenuse, kauba ja/või e-keskkonna pakumisel. Privaatsusteade on sulle infot edastav dokument ja ei ole osa sinuga sõlmitavast lepingust ega Telia üldtingimustest.

Nagu kaasaegsed sideteenused, nutiseadmed ja -lahendused arenevad kiires tempos, nii muutuvad ka nende pakumiseks vajalikud andmetöötlustegevused. Anname oma parima, et hoida privaatsusteade ajakohasena sulle kättesaadavana Diili kodulehel www.diil.ee või Telia esinduste kaudu. Olulisematest sind puudutavatest muudatustest privaatsusteates teatame sulle meie kodulehe vahendusel, e-kirja teel või muul mõistlikul viisil.

Mis on isikuandmed ja milliseid isikuandmeid Telia töötleb?

Isikuandmed (edaspidi ka andmed) on sinu kui eraisikuga konkreetselt või kaudselt seostatavad andmed. Selgema arusaamise huvides jagame sinu isikuandmed vastavalt nende iseloomule ja allikale viite järgmise alltoodud kategooriasse. Isikuandmete allikas näitab seda, kelle või milliste kanalite kaudu isikuandmed Teliasse jõuavad.

Põhiandmed

Põhiandmete hulka kuuluvad näiteks: ees- ja perekonnanimi, kasutajanimi, isikukood, sünniaeg. Isikut tõendava dokumendi (nt pass, ID kaart) number ja muu sellega seotud info, vanus, aadress, e-posti aadress, tellitud teenuste või ostetud toodete info (nt teenuse koosseis, lisateenused, parameetrid, teenuse aadress, kasutatavad seadmed jms) ja sellega seotud staatiline IP-aadress, domeeninimi või seadme seerianumber, arveldusinfo (nt arve aadress, viitenumber, arveldusaadress jms), jne.

Andmete kogumise allikad: Saame andmed sinult ja läbi sinu poolt teenuste kasutamise. Samuti saame põhiandmeid riiklikest registritest.

Sideandmed

Sideandmeteks on üksikasjad elektroonilise side teenuste (nt interneti-, mobiilside-, telefoni-, televisiooni ja muude sideteenuste) kohta, mis on seotud side edastamisega sidevõrgus ning samuti ka sellega seotud arveldamiseks. Need on andmed, mis kajastavad sinu tegevusi sideteenuste kasutamisel sidevõrgus konkreetsel ajal ja või asukohas. Näiteks number A helistab numbrile B kindlal ajal, teatud asukohas ja kestvusega. Samuti on sideandmeteks lõppseadme asukoht, võrk, milles side algab või kus see lõpeb, ühenduse algus, lõpp ja kestus. Sideandmete hulka kuuluvad ka sideteenuste kasutamise asukohtaandmed.

Andmete kogumise allikad: Saame andmed läbi sinu poolt teenuste kasutamise.

Asukohtaandmed

Asukohtaandmed on teenuse kasutamisel tekkivad andmed lõppseadme geograafilise asukoha või teenuse osutamise asukoha kohta. Näiteks: asukoha koordinaadid (GPS).

Eelpool loetletud andmed võivad olla sinuga seostatavad otseselt või kaudselt, mis tähendab, et andmed viitavad otseselt sinule kui ühele konkreetsele füüsilisele isikule või saab neid sinuga seostada läbi täiendava informatsiooni või lisatöötluste tegemise.

Asukohtaandmeteks ei ole elukoha, teenuse osutamise või arveldamise aadress ega kontaktaadressi jne. Need andmed kuuluvad sinu pöhiandmete hulka.

Andmete kogumise allikad: Saame andmed läbi sinu poolt teenuste kasutamise, kus vajalik geograafilise asukoha määramine.

Sõnumisisu

Sõnumisisu on igasugune kahe isiku vahel elektroonilise side teenust kasutades toimunud suhtlus, näiteks telefonikõnede ja e-kirjade sisu, SMS-ide ja MMS-ide sisu.

Oluline on vahet teha sellel, et kui sa suhtled teise inimesega telefonikõne, e-kirja või näiteks tekstisõnumite teel, siis me ei salvesta ega kasuta seda sisu ning hoiame seda saladuses kolmandate isikute eest.

Kui sa pöördud samade sidevahendite kaudu meie kui teenusepakkuja poole, helistades näiteks klienditeeninduse telefonile või saates meile e-kirja, oleme me üks suhtluse osapooli ning meil on õigus kasutada ja salvestada eesmärgipäraselt (näiteks tehingu tegemise tõendamiseks, meie klienditeeninduse parendamiseks jms) ka sõnumisisuks olnud andmeid. Sama kehtib ka olukorras, kus suhtluse algatajaks sinuga on Telia.

Andmete kogumise allikad: Saame andmed juhul kui need meile oma pöördumisega annad.

Eriliigilised isikuandmed

Eriliigilised andmed on: rassiline või etniline päritolu, poliitilised vaated, usulised või filosoofilised veendumused või ametiühingusse kuulumine, geneetilisi andmeid, füüsilise isiku kordumatuks tuvastamiseks kasutatavaid biomeetrilisi andmeid, terviseandmeid või andmeid füüsilise isiku seksuaalelu ja seksuaalse sättumuse kohta. Andmete kogumise allikad: Meie eesmärgiks ei ole koguda süsteemselt sinu eriliigilisi isikuandmeid, kuid need võivad meile teatavaks saada juhuslikult, näiteks kliendisuhtluse raames meile saabunud kirja või telefonikõne kaudu kui sa meile need avaldad.

Lisaks Isikustamata sideandmed

Kuuenda kategooriana käsitleme isikustamata sideandmeid, mida peame samuti teenuste osutamiseks ning arvelduseks töötleva. Meie jaoks on isikustamata sideandmeteks rändlusteenuse klientide, teiste operaatorite või teiste internetiteenuse pakkujate klientide poolt meie võrgus sideteenuste kasutamisest tekkinud sideandmed.

Andmete kogumise allikad: Saame andmed läbi teenuste kasutamise Telia jaoks isikustamata klientide poolt.

Kuidas me sinu isikuandmeid kogume?

Pakume sulle kasutamiseks väga erinevaid teenuseid (nt sideteenused, infoühiskonna teenused, muud teenused). Lisaks erinevaid klienditeenindus- ja müügikeskkondi internetis, muid internetikeskkondi või elektroonilisi rakendusi (nt TV teenuse keskkond, teenuse halduskeskkond jms) (edaspidi e-keskkond). Kogutav

Isikuandmete koosseis sõltub seega sellest, milliseid konkreetseid teenuseid või e-keskkondi sa kasutad, milliseid andmeid on nende pakkumiseks vajalik kasutada, millises ulatuses andmeid meile sellel otstarbel edastad (nt teenuse tellimisel, kasutajaks registreerumisel jne) ning milliseid nõusolekuid meile andmete töötlemiseks annad. Arvestame andmete kogumisel minimaalsuse põhimõttega ehk kogume vaid eesmärgi saavutamiseks vajalikke andmeid.

Kogume isikuandmeid peamiselt järgmistel viisidel:

- Saame sinu andmeid teenuse või kauba tellimisel, kliendiks, teenuse või e-keskkonna kasutajaks registreerumisel, uudiskirja tellimisel, meile infopäringu või pretensiooni tegemisel ja muudes sarnastes olukordades;
- Andmed tekivad sinu poolt meie teenuste kasutamisel (nt sideteenuste kasutamisel tekivad sideandmed, e-poest oste sooritades tekivad ostude andmed jne);
- Saame vajaduspõhiselt isikuandmeid ka muudest allikatest (nt teistelt teenusepakkujalt või avalikest registritest nagu rahvastikuregister, äriregister jne) kui see on vajalik lepingu sõlmimiseks, täitmiseks või täitmise tagamiseks või seadusest tuleneva kohustuse täitmiseks. Lisaks võib selline andmete töötlemine olla ka sinu nõusoleku põhine. Täpsemalt saad lugeda nõusoleku põhisest andmetöötlusest juba allpool.

Millistel alustel ja eesmärkidel me sinu isikuandmeid töötleme?

Igasugune isikuandmete töötlemine peab olema põhjendatud. Telias oleme jaganud isikuandmete töötlemise nelja õigusliku aluse vahel, milleks on: seadusest tuleneva kohustuse täitmine, lepingu täitmine, Telia õigustatud huvi ning sinu nõusolek.

Nende nelja õigusliku aluse alla oleme jaganud kõik eesmärgid, millistel me sinu isikuandmeid töötleme. Vastavalt sellele jaotusele kehtivad nende aluste ja eesmärkide suhtes ka erinevad säilitustähtajad ning õigused ja võimalused sinule oma andmete töötlemist mõjutada ja valikuid teha.

Õigustatud huvi

Õigustatud huvi tähendab seda, et me soovime eelkõige parema teenuse osutamise ja teenindamise huvides, teenuste, toodete ja e-keskkondade arendamiseks ning kliendisuhtluse ja äritegevuse edendamiseks kasutada isikuandmeid, kuid kitsalt lepingu täitmiseks seda otseselt teha ei ole vaja. Nii saame pakkuda oma klientidele teenuseid, tooteid, hinnalahendusi, teenindust jms just sellisena nagu kliendid meilt seda ootavad. Samuti saame koostada statistikat, mis on õigete äriliste otsuste tegemiseks vajalik. Samuti töötleme antud alusel andmeid kui see on vajalik äritegevuse käigus tehtud tehingute dokumenteerimiseks ja muuks äriliseks infovahetuseks. Õigustatud huvi alusel töötleme turundusanalüüsiks ka sinu põhiaandmeid.

Õigustatud huvi on eelkõige tasakaal meie ja sinu õiguste vahel. Tänapäevases kliendisuhetes eeldatakse, et teenusepakkuja teeb kliendile teenuse kasutamise ja teeninduse võimalikult lihtsaks ja täpseks. Seda on aga sulle parimal viisil võimalik saavutada juhul kui kasutame selleks ka sinu isikuandmeid. Meil on aga täiendavat andmetöötlust vaja eelkõige näiteks sidevõrgu ja teeninduskanalite parimaks kasutamiseks, meie sidevõrgu ja süsteemide täiustamiseks ja arendamiseks, kasutusstatistikaks jne.

Toodud ülevaade õigustatud huvi alusel andmete töötlemise kohta ei ole ammendav. Võime mõistlikul vajadusel ja ulatuses kooskõlas õigusaktidega töödelda andmeid õigustatud huvi alusel ka muudel eesmärkidel.

Kuna õigustatud huvi alusel isikuandmete töötlemise vajadus ei tulene otseselt seadusest ega lepingust, ent samas ei ole vaja selleks sinu eelnevat nõusolekut, siis oleme lahendanud selle nii, et saad alati meie poole pöörduda ning selgitusi küsida ja esitada vastuväite mõne all toodud eesmärgil andmetöötlusest loobumiseks.

All oleme nimetanud eesmärgid, mis on seotud just õigustatud huvi alusel andmete kasutamisega.

Eesmärk	Andmekategooriad	Volitatud töötlejate kategooriad
Üldine turundustegevus	-Põhiaandmed	Klienditeenindus/Turundus

Rikete, müügi, tarbimis jm statistika (proaktiivne teenindus)	-Põhiandmed -Sideandmed	
Üldine kliendigruppide profileerimine	-Põhiandmed	
Pettuste ennetamine	-Põhiandmed	
Võrgu ja andmete turvalisus, Telia vara kaitse (nt videovalve ja Telia keskkondadesse sisselogimise teave)	-Põhiandmed	
Kliendisuhete hoidmine (pöördumiste haldamine, kommunikatsioon, Klienditeenindus), <i>LiveChat</i>	-Põhiandmed	
Kliendisuhed (vaidluste lahendamine)	-Põhiandmed	
Kontsernisisene andmevahetus	-Põhiandmed	
Telia toote- ja teenusearendus	-Põhiandmed	
Telia võrgu- ja süsteemiarendus	-Põhiandmed -Sideandmed	
Telia võrgu ja süsteemide testimine	-Põhiandmed	
Telia tulude laekumise tagamine	-Põhiandmed	

Nõusolekupõhine andmetöötlus

Küsime sinu nõusolekut ennekõike sideteenuste (sh asukohaandmete) sellise kasutamise kohta, milleta saame küll oma teenuseid, kaupu ja e-keskkondi pakkuda, kuid milleta personaalne teenindus, kasutuskogemus ja -mugavus ning turundus ei ole täielik ega isikupõhine.

Soovime sinu nõusolekul kasutada sideandmeid sinu ostukäitumise ja tarbimisharjumuste välja selgitamiseks ja/või profileerimise meetodeid kasutades sinu tarbimisalaste ootuste, -eelistuste ja -vajaduste tuletamiseks selleks, et:

- teha sulle turunduspakkumisi ja -teateid ning valida sobiv turunduskanal;
- määrata sulle turundussegment, klienditüüp ja/või profiil;
- töötada välja ja pakkuda uusi, personaalseid ja/või sihitud teenuseid, pakkumisi ning e-keskkonna kasutusvõimalusi või parandada kasutuskogemust;
- kuvada sulle Telia klienditeenindus, müügi- vm internetikeskkonnas, äpis, TV teenuse keskkonnas vms elektroonilises keskkonnas (e-keskkond) personaalseks kohandatud või sihitud sisu, pakkumisi ja reklaame;
- edastada sideandmeid turunduslikuks töötlemiseks Telia gruppi kuuluvatele ettevõtetele ja volitatud töötlejatele, kes töötlevad vastavaid andmeid vastavalt Telia poolt määratud eesmärkidele.

Eesmärk	Andmekategooriad	Volitatud töötlejate kategooriad
Isikupõhine turunduslik profileerimine <i>Loe all, milles turunduslik profileerimine täpselt seisneb</i>	-Põhiandmed	

Isikule olulist mõju avaldavate automaatsete otsuste tegemine (hinnakujundus, Nõusolekupõhiste teenuste võimaldamine jms)	-Põhiandmed	
Otseturundus (e-kirjad, SMS, MMS jm)	-Põhiandmed	
Kliendi sideandmete põhine turundusanalüüs	-Põhiandmed -Sideandmed	
Kliendi sideandmete põhine statistika	-Põhiandmed -Sideandmed	
Kliendi sideandmete põhine teenusekvaliteedi parendamine	-Põhiandmed -Sideandmed	

Võid alati oma nõusoleku tagasi võtta Teli e-keskkonna vahendusel või kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis uue avalduse tegemisega. Avaldusel ega nõusoleku tagasivõtmisel ei ole tagasiulatuvat jõudu. Tulenevalt tehnilisest lahendusest võib nõusoleku andmine ja tagasivõtmine infosüsteemis rakenduda ühe ööpäeva jooksul.

Nõusolek kehtib kuni selle tagasi võtmiseni uue vastava avaldusega või kuni kõikide lepingute lõppemiseni.

Nõusoleku saad anda nii juhul, kui oled sõlminud ise Teliaga lepingu või ka siis kui kasutad Teli sideteenuseid identifitseeritud kasutajana teise isiku poolt sõlmitud lepingu alusel ehk oled isikustatud kasutaja.

Võime sinu nõusolekul kasutada sideandmeid turunduslikul eesmärgil ka selleks, et seostada neid sinu muude andmetega, milleks võivad olla meie teenuste, kaupade ja e-keskkondade tarbimisinfo ja krediidiinfo, e-keskkondade kasutamise andmed, sh tegevuslogid, sinu kommunikatsioon Teliaga, volitatud töötajatelt või kolmandatelt isikutelt saadud andmed (nt Google Analytic's andmed, Facebook'ilt saadavad andmed, krediidivõimelisuse info jms).

Nõusoleku alusel soovime turunduslikul eesmärgil edastada sideandmeid kolmandatele isikutele selleks, et edastada sulle Teli turundusteateid nende kolmandate isikute rakendustes, e-keskkondades, sotsiaalmeediakanalites vms (nt Google'i rakendustes, Facebook's jne).

Nõusoleku alusel võime turunduslikul eesmärgil kasutada sinu sideteenuste kasutamisest tekkivaid sideandmeid järgmises mahus:

- sideteenuste kasutus- ja asukohaandmed sh nende eriliikide ja lisateenuste lõikes, kasutatud teenus, selle kasutamise maht, kogus, viis, aeg, asukoht, (nt kõneminutite arv teatud suunal, kasutatud andmeside maht jne), kasutaja, kasutatavad seadmed, telefoni- jm sidevahendite numbrid, IP aadress jm identifikaatorid ja üksikasjad;
- sideteenuste tarbimiseks kasutatavate lõppseadmete (nt digiboks, ruuter jne) poolt salvestatavad sideandmed;
- sideandmete ja ülalmainitud muude andmete põhjal profileerimise meetodeid kasutades saadud andmed.

Kui üldjuhul toimub sinu kui eracliendi ja sinu kui ärikliendi kasutaja (näiteks kui kasutad oma tööandja poolt tellitud ja tasutud teenuseid) andmete töötlemine sarnaste reeglite alusel, juhime siiski tähelepanu, et ärikliendile seadmete ning kasutusmahtude põhiste pakkumiste puhul ei arvestata sinu kui eracliendi mittenõustumist turunduslikul eesmärgil sideandmete töötlemisega.

Kliendina ning isikustatud kasutajana saad sa teha valikuid oma isikuandmete turundusliku töötlemise osas. See otsus ei laiene aga osale, mis puudutab ärikliendi turunduslikku analüüsi, kelle õigustatud huvi on saada tema vajadustele vastavaid pakkumisi. Oluline on, et selline analüüs ei lähtu isikupõhisest käsitlusest, vaid konkreetse ärikliendi tervikmahtudest ning Sideandmete kogumi analüüsist. Samas ei kaasata kogumisse eraarve osa ehk neid sideandmeid, mis on seotud arvel sinu kui eraisikuga. Need on teenused, mida tööandja sageli ei hüvita (m-parkimine, m-loto jms.)

Kui soovid sellisest andmetöötlemisest keelduda, saad seda teha vastuväite esitamisega Teliale

Lepingu täitmiseks

Lepingu täitmiseks tehtav isikuandmete töötlemine seisneb eelkõige selles, et lubame oma teenuste ja toodete puhul teatud tulemust ning seda ei ole võimalik saavutada isikustatud andmete töötlemist vältides. Oleme välja selgitanud, milliseid isikuandmeid on meil vaja teenuse või toote pakkumiseks lepingus lubatud kvaliteedis kasutada ning seega suudame isikuandmete töötlemise hoida minimaalsena. Siia alla kuuluvad järgmised eesmärgid:

Eesmärk	Andmekategooriad	Volitatud töötajate kategooriad
Lepingueelsed suhted (pakkumise küsimine Teliast)	-Põhiandmed	
Automaatsed otsused (krediidireiting) <i>Loe täpsemalt automaatsetest otsustest ja krediidihinnangu andmisest all</i>	-Põhiandmed	
Kliendi tellimuste haldamine	-Põhiandmed	
Kliendisuhete teenindamine (lepingute sõlmimine, isiku tuvastamine, meeldetuletuste edastamine jm)	-Põhiandmed -Sideandmed	
Kliendile toote/teenuse tarnimine või kättetoimetamine	-Põhiandmed	
Teenuse lepingukohase kvaliteedi tagamine	-Põhiandmed -Sideandmed	
Kliendi teenuseid mõjutavate rikete ja muude intsidentide haldus (teavitamine, lahendamine)	-Põhiandmed	
Arveldus (arvete koostamine, esitamine ja maksete kogumine)	-Põhiandmed	
Sideteenuse osutamine (side sisu edastamine)	-Põhiandmed -Sideandmed	
Telia võrgu ja teenuste turvalisuse tagamine	-Põhiandmed -Sideandmed	
Telia teenuste tehniliste vigade avastamine ja kõrvaldamine	-Põhiandmed -Sideandmed	
Telia teenuste tarbimisega seotud tasude arvestamine ja haldamine (kohalik- ja rändlusteenus)	-Põhiandmed -Sideandmed	
Rändlusteenuse pettuste avastamine	-Põhiandmed -Sideandmed	

Seadusest tuleneva kohustuse täitmine

See on andmetöötlemine, mida oleme kohustatud tegema, sest meilt kui teenusepakkujalt/müüjalt nõutakse seda seadusega.

Kui andmetöötlus on vajalik seadusest tuleneva kohustuse täitmiseks, ei saa meie Telias otsustada selliste isikuandmete kogumise ja salvestamise üle ja samuti ei saa seda teha sina. Siia alla kuuluvad järgmised eesmärgid:

Eesmärk	Andmekategooriad	Volitatud töötajate kategooriad
Raamatupidamine	-Põhiandmed	
Riigiasutuste päringutele vastamine	-Põhiandmed	
Isikutuvastus m-ID teenuses	-Põhiandmed	
Kohustuslik krediitdivõimelisuse hindamine krediidi andmisel	-Põhiandmed	
Seadusega nõutud sideteenuse kvaliteedi tagamine	-Põhiandmed -Sideandmed	
Seadusega nõutud sideandmete säilitamine	-Põhiandmed -Sideandmed	
Järelevalveasutuse ja isiku teavitamine toimunud rikkumistest	-Põhiandmed -Sideandmed	
Seadusega nõutud sidevõrgu turvalisuse taseme tagamine	-Põhiandmed -Sideandmed	

Mis on turunduslik profileerimine?

Profileerimine turunduslikul eesmärgil tähendab Telias sellist andmetöötlust, mille korral töötleme sinu andmeid andmetöötlustehnoloogiate abil kasutades erinevaid statistilise või matemaatilise analüüsi või ennustuse meetodeid erinevate seoste, tõenäosuste, korrelatsioonide, mustrite, mudelite, turundusprofiilide vms loomiseks. Eeltoodu võimaldab meil prognoosida või tuletada sinu ootusi, eelistusi ja vajadusi seoses meie poolt pakutavate kaupade ja teenuste tarbimisega.

Profileerimist eristab muust turunduslikust automaatselt andmetöötlusest see, et selle abil tuletatakse või ennustatakse isiku kohta täiendavaid andmeid (vaata allpool toodud näiteid) ning neis võib esineda mittevastavusi tegelikkusega.

Kuidas me kasutame profileerimist turunduslikul eesmärgil?

Üldine segmenteerimine, klienditüüpide või profiilide loomine ja määramine kliendile, mille korral võime analüüsida klientide demograafilisi andmeid (vanus, sugu), teenuste kasutusandmeid jm andmeid kogumise kasutades mitmeid erinevaid konkreetset juhul sobivaid rahvusvaheliselt tunnustatud statistilise analüüsi meetodeid profiilanalüüsi tegemiseks selleks, et töötada välja erinevad klientide segmentid, tüübid või profiilid ning profiilanalüüsi kasutatud tunnusandmete ja tõenäosushinnangu põhjal võime määrata konkreetse kliendi vastavasse segmenti, tüüpi või profiili (nt tehnoloogiategadlik klient jne) ning kasutada seda hinnangut erinevateks turundusotsustusteks (pakkumise tegemine kliendile, personaalseks kohandatud sisu ja reklaami näitamine e-keskkonnas jms);

Kliendi teekonna alusel klientide käitumis- ja huvihinnangud, mille korral võime analüüsida klientide teenuste kasutusandmeid, veebikülastuse andmeid jms ostukäitumise ja tarbimisega seonduvaid andmeid kogumise kasutades samuti erinevaid statistilise analüüsi ja profiilanalüüsi meetodeid selleks, et tuletada klientide sarnaseid käitumismustreid, mudeleid ja klienditüüpe ning nende põhjal anda tõenäosushinnang konkreetse kliendi kohta kui huvitatud ta oleks mõne konkreetse teenuse tellimisest ja kasutamisest, nn kliendi huvi osakaalu ennustamine jms;

Asukohapõhised pakkumised, mille korral võime analüüsida teatud konkreetse sündmuse, ürituse vms valitud piirkonnas sideteenuseid kasutanud klientide andmeid ning kasutada statistilise analüüsi ja profiilanalüüsi meetodeid selleks, et otsustada konkreetsele kliendile turunduspakkumise või – teate saatmine.

Sul on õigus igal ajal esitada vastuväiteid sind puudutava turundusliku andmetöötlemise suhtes, sh turundusliku profiilialalüüsi suhtes, teatades sellest Teliale.

Milliseid teisi automaatseid otsuseid me sinu kohta teeme?

Krediidireiting

Krediiditingimustel kaupade müügil ja teenuste osutamisel, s.h ka tarbijakrediidi lepingute sõlmimisel viime läbi kliendikohase taustakontrolli, mille tulemus väljendatakse krediidireitinguga.

Sulle määratud krediidireitingut uuendatakse regulaarselt, sagedusega vähemalt kaks korda kuus.

Krediidireitingu määramisel kogume:

- asjakohast informatsiooni sinu maksekäitumise ja tausta kohta Telia infosüsteemidest;

avalikest andmekogudest (ametlikud teadaanded, kohtutäiturite poolt avalikustatud informatsioon ja muud ametlikud registrid ja väljaanded, nt äriregister, rahvastikuregister);

Creditinfo Eesti AS'i andmebaas (Creditinfo maksehäireregister, kasutades Creditinfo eraisikute skooringu);

Krediidireiting on neljaastmeline: uus, rahuldav, positiivne ja negatiivne.

Krediidireitingu tulemused uus ja negatiivne toovad kaasa krediidi mittesaamise ning teenusega liitumisel tagatisraha nõude.

Tulemused rahuldav ja positiivne toovad kaasa teenustega liitumise automaatse lubamise.

Skooring ehk erakliendi maksejõuetuse tõenäosus koosneb peamiselt maksehäireregistri andmetest (lõpetatud/lõpetamata maksehäirete info), kinnistusraamatu infost, seotud ettevõtete andmetest, ametlikest teadaannetest, riigimaksude saldo infost, konkreetse isiku krediiditurul uudsuse ja aktiivsuse infost, jne.

Mida kõrgem on Skooringu väärtus, seda kõrgem on ka eraisiku krediidirisk.

Rohkem infot Skooringu kohta on leitav Creditinfo Eesti AS [kodulehel](#).

Käisitsi läbivaatamisel kasutame ka täiendavaid allikaid (otsingumootorid, kohtulahendite otsing, jne).

Võlahaldus

Kui klient vaatamata saadetud võlgateavitustele ei tasu võlgnevust, toimub sideteenuste automaatne piiramine ja sa ei saa tavapärasel mahus oma teenust kasutada.

Kui tegu on mobiiltelefoni- või telefoniteenusega, siis on piiratud üksnes väljuvate kõnede tegemine, kuid Eestis olles on võimalik kõnesid vastu võtta.

Sinu suhtes tehtud Automaatsete otsuste osas on sul õigus nõuda nende läbivaatamist Telia töötaja poolt.

Kas on isikuid, kes võivad töödelda lisaks Teliale sinu isikuandmeid?

Telia kontserni ettevõtted ettevõtte juhtimis- ja administratiivotsuste tegemisel. Samuti kontsernikesksete infosüsteemide kasutamisel teenuste pakkumiseks.

Meie heaks töötavad koostööpartnerid, kes töötlevad sinu andmeid Telia nimel. Need kolmandad isikud ei või kasutada isikuandmeid muul eesmärgil kui meiega kokkulepitud teenuse osutamiseks. Koostööpartnerite kasutamise korral rakendame asjakohast hoolt tagamaks, et nad tegutsevad käesoleva privaatsusteate kohaselt.

Ettevõtted, kellega teeme koostööd, asuvad üldjuhul Eestis, Euroopa Liidus või EL Majanduspiirkonnas, kuid üksikjuhtumitel võivad nad asuda ka väljaspool seda piirkonda. Ka viimasel juhul võtame me kasutusele asjakohased meetmed tagamaks, et sinu õigus isikuandmete kaitsele on jätkuvalt tagatud. Oma andmete edastamise kohta saad täpsemat teavet läbi andmetega tutvumise päringu.

Vastavalt koostööpartneritega sõlmitud andmetöötluslepingutele võib teatud juhtudel rakenduda ka kaasvastutus, mis tähendab, et sinu isikuandmete töötlemise eest vastutame nii meie kui meie koostööpartner jagatud osas. Sellisel juhul kehtivad lisaks meie tingimustele ka koostööpartneri andmekaitse tingimused.

Vaata palun meie heakskiidetud lepinguliste partnerite (volitatud töötlejate) nimekirja [siit](#).

Muud telekommunikatsioonivõrgu operaatorid või teenusepakkujad, kes pakuvad teenuseid või on tööle rakendatud sulle teenuste osutamiseks, nt arvete esitamine või rikete ja vigade uurimine.

Kui sa meie sidevõrgust lahkud ja kasutad teiste operaatorite võrkudes mobiilseid rändlusteenuseid (nt välisreisil olles), võivad need operaatorid koguda ja töödelda sinu isikuandmeid ning ka saada andmeid Telialt. Selline andmete töötlemine ja kogumine toimub kolmandast isikust operaatori tingimuste kohaselt – mitte käesoleva privaatsusteate kohaselt. Soovitame sul tutvuda teiste operaatorite isikuandmete kaitse praktikatega.

Võime edastada informatsiooni sinu kohta ka selleks pädevatele riigiasutustele (nt julgeoleku- ja jälitusasutustele, sh näiteks politseile, kohtule, häirekeskusele (112) kui vastav kohustus tuleb seadusest. Teeme seda vaid seaduses toodud juhtudel ja vastavuses eelnevalt määratletud rangete protsessidega.

Me võime samuti töödelda anonüümseid või koondandmeid, mis ei seonu sinu kui üksikisikuga. Sellised andmed ei ole enam isikuandmed ja neid võib jagada muudel eesmärkidel ja muudele isikutele.

Kui kaua me sinu isikuandmeid säilitame?

Me säilitame sinu isikuandmeid perioodil, mis on vajalik privaatsusteates märgitud eesmärkide saavutamiseks või kuni seadusega meile pandud kohustus seda ette näeb.

Tuleb arvestada, et teatud juhtudel kehtivad tavapärasele kustutustähtaegadele ka erandid, näiteks ei rakendu mõned automaatsed kustutustähtajad võlgnevuste olemasolul. Samuti ei allu neile reeglitele anonüümsete andmete säilitamine, kuna sel juhul ei ole enam tegu isikuandmetega.

Järgnevalt on toodud kokkuvõtlik tabel koos näidetega meie isikuandmete säilituspõhimõtete kohta. Tegemist ei ole täieliku loeteluga ning täpsemaid säilitustähtaegu on võimalik näha iseenda isikuandmetega tutvumise kaudu (vaata selle kohta allpool):

Säilitustähtaeg, mille möödumisel meie valduses olevad isikustatud andmed kustutatakse või anonüümitakse eeldusel, et ei esine seda välistavaid tunnuseid (näiteks teatud juhtudel on selleks võlgnevus)	Näited
Koheselt pärast andmete töötlemist	-Sõnumisisu side edastamisel
Hiljemalt 1 kuu jooksul	-Videovalve -Multi SMS
6 kuu möödudes	-Potentsiaalsed kliendid, kes on soovinud näiteks hinnapakumisi või infot tehnilise võimaluse olemasolu kohta, kuid ei ole kliendiks hakanud
1 aasta möödudes	-Sideandmed
1,5 aasta möödudes	-Kliendiga seotud sündmused (nõustamine, üldised pakkumised)
2 aasta möödudes	-Kõnesalvestused
3 aasta möödudes	-Kontaktisikute andmed -Sündmused (tellimus, kaebus, intsident, võlateavitus) -Inkassole müüdüd nõuetega seotud andmed <i>Kustutustähtaeg rakendub alates Kliendilepingu või Tootelepingu lõpetamisest.</i>
7 aasta möödudes	-Mitteaktiivse kliendi finantsandmed -Lõpetatud tooted -Raamatupidamisandmed
10 aasta möödudes	-Mobiil-ID liitumise ja lõpetamisega seotud isikuandmed
13 aasta möödudes	-Võlgnevuse andmed kui ei ole kehtivat sissenõudmismenetlust
Konkreetselt määratlemata tähtajad	-Isiku vahetu tuvastamise fakt -Kehtiv volitustega kontaktisik ja seostega kontaktisik

Kuidas me tagame sinu andmete turvalist töötlemist?

Kasutame andmete terviklikkuse, käideldavuse ja konfidentsiaalsuse tagamiseks vajalikke organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmed. Need meetmed hõlmavad töötajate, informatsiooni, IT-infrastruktuuri, ettevõtte siseste ja avalike võrkude ning ka kontorihoonete ja tehniliste seadmete kaitset.

Infoturbe alase tegevuse eesmärgiks on informatsiooni kaitsmisel asjakohase taseme rakendamine, riskide maandamine ja ohtude ennetamine. Tagame sidevõrgu turvalisuse, sinu sõnumite sisu ja vormi ning sõnumite saatmise aja ja viisi saladuse vastavalt Telia teenustele kehtivatele tingimustele ja õigusaktide nõuetele. Selleks vajalikud meetmed on kehtestatud Telia sisemiste turvaeeskirjadega. Vajadusel täpsustame kodulehel, milliseid konkreetseid meetmeid võime kasutada sidevõrgu turvalisuse tagamiseks.

Meie töötajatele kehtivad andmete konfidentsiaalsuse ja kaitse alased nõuded, neile korraldatakse isikuandmete kaitse alaseid koolitusi ning töötajad vastutavad nende kohustuste täitmise eest.

Meie koostööpartnerid on kohustatud oma töötajate suhtes tagama samade reeglite täitmise nagu meie ise ning töötajad vastutavad isikuandmete kasutamise nõuete täitmise eest.

Mida saad Sa ise oma isikuandmete kaitseks teha?

Olgugi, et paneme Telias suurt rõhku sinu isikuandmete turvalisele hoidmisele ja kaitsmisele, on ka sinul endal oluline roll selle õnnestumisel.

Mõtle alati enne seda kui oma isikuandmeid kellelegi avaldad või kuhugi sisestad, kas oled teadlik sellest, kes nende andmete saajaks on ja kui turvaliselt need hoitud on.

Paroolide, ID-kaardi jms tundliku info ja vahendite avaldamine ja teistega jagamine ei ole lubatud samm ega ka mõistlik otsus. Side- ja internetiteenuse puhul tuleb arvestada, et võimaldades kas enda hooletusest või mis tahes muul põhjusel teistele isikutele juurdepääsu oma andmetele näiteks meie iseteeninduses, annad ligipääsu nii kõneeristustele, teenuste üksikasjadele, arveldusandmetele ning seotud isikute andmetele.

Kui kahtlustad, et sinu isikuandmetega on toimitud vastupidiselt meie privaatsusteatele või on oht, et sinu andmed on lekkinud võõrastele isikutele, siis anna sellest kindlasti meile esimesel võimalusel teada. Nii saame lahendada tekkinud olukordi võimalikult kiiresti ja aidata hoida võimaliku kahju minimaalsena.

Saad meie iseteeninduskeskkonnas ka alati oma andmeid ning ligipääse neile kontrollida ja muuta.

Millised on sinu õigused isikuandmetega seoses?

Õigus tutvuda oma andmetega

Sul on õigus igal ajal tutvuda enda isikuandmetega, mis Telia kasutuses on. Samuti on sul õigus saada teavet selle kohta, millised on andmete töötlemise eesmärgid ja säilitustähtajad. Andmetega tutvumine on võimalik nii iseteeninduskeskkonna kui Telia esinduse kaudu. Selleks on vaja eelnevalt enda isik nõuetekohaselt tuvastada ja esitada meile vastava avaldus. Meil on õigus sellistele päringutele vastata 30 päeva jooksul. Vaata selle teema kohta täpsemalt [siit](#).

Õigus isikuandmeid parandada

Kui oled oma andmetega tutvudes avastanud ebaõigeid andmeid või on sinu isikuandmed muutunud, saad neid alati muuta kas ise meie iseteeninduskeskkonnas või pöördudes meie klienditeeninduse poole Telia esinduses.

Õigus olla unustatud

Teatud juhtudel on sul õigus lasta oma isikuandmed kustutada. Seda eelkõige nõusoleku ja õigustatud huvi alusel toimuva andmetöötlemise osas. Siia alla kuuluvad näiteks turundusprofiilid jms. Sageli ei ole aga isikuandmete täielik kustutamine võimalik, sest kasutame andmeid ka muudel eesmärkidel, millega seoses ei ole andmete kustutamine kas lepingust või seadusest tulenevalt ennetähtaegselt lubatud.

Õigus esitada vastuväiteid

Sul on õigus esitada igal ajal vastuväiteid sind puudutava isikuandmete töötlemise toimingute suhtes, mida teeme õigustatud huvi alusel. Vaata palun õigustatud huvi teema all olevast tabelist, milliste eesmärkide suhtes saad sa isikuandmete töötlemise kohta vastuväite esitada ja seega sellise meie poolse isikuandmete õigustatud huvi alusel töötlemise lõpetada.

Antud õigust ei saa kasutada olukorras, kus meil on vajalik koostada, esitada või kaitsta õigusnõuet (nt oleme seisukohal, et isik on lepingut rikkunud ja seetõttu peame enda õiguste kaitseks pöörduma kohtusse või muu õiguskaitseorgani poole).

Õigus sind puudutavat andmetöötlust piirata

Sul on teatud juhtudel võimalus isikuandmete töötlemist piirata, andes sellest meile selgesõnaliselt teada kas Iseteeninduse või Telia esinduse kaudu. Sellist õigust saab kasutada vaid järgmistel juhtudel:

- isikuandmete õigsuse kontrollimiseks kui olete nende õigsuse vaidlustanud,
- ebaseadusliku andmetöötluse fikseerimiseks,
- vajad isikuandmeid õigusnõude koostamiseks, esitamiseks või kaitsmiseks,
- esitad vastuväite õigustatud huvi kaalumiseks ning soovid otsuse tegemiseni vaidlusaluse andmetöötluse piirata.

Arvesta aga, et see õigus vajab väga täpset eesmärgi sõnastamist ning võib teatud juhtudel kaasa tuua teenuste ajutise peatamise.

Õigus andmete ülekandmisele

Õigus andmete ülekandmisele annab sulle täiendava kontrolli oma isikuandmete üle. Võimaldame sul masinloetaval kujul saada oma valdusesse oma isikuandmed või lasta need teisele teenusepakkujale otse edastada (eeldusel, et teisel teenusepakkujal on võimalus neid andmeid sellisel kujul ka vastu võtta). Juhime tähelepanu, et me ei saa tagada seda ega ole vastutavad selle eest, kas teine teenusepakkuja on võimeline neid isikuandmeid vastu võtma.

Erinevalt õigusest oma andmetega tutvuda on sinu õigus andmete ülekandmisele piiratud mitmete tunnustega:

Sul on õigus saada isikuandmeid, mille oled meile esitanud struktureeritud, üldkasutatavas vormingus ning masinloetaval kujul,

õigus ülekandmisele rakendub ainult andmetele, mida me kasutame lepingu täitmiseks või nõusoleku alusel ning ainult automatiseeritult,

selle õiguse realiseerimisel peame arvestama ka kolmandate isikute õigustega privaatsusele.

Oleme sinu mugavamaks teenindamiseks lahendanud selle õiguse realiseerimise sarnaselt isikuandmetega tutvumise lahendusega iseteeninduskeskkonnas.

Õigus pöörduda Telia või järelevalveasutuse ja kohtu poole

Alati kui soovid täiendavat teavet oma isikuandmete kasutamise küsimuses või abi iseteeninduses oma õiguste realiseerimisel, on sul võimalus pöörduda meie klienditeeninduse poole numbril 5330 3445 või info@diil.ee.

Juhul kui tunned muret, et sinu isikuandmetega on käitunud hooletult või privaatsusteates toodu vastaselt, saad alati teavitada sellest meie isikuandmete kaitse eksperti privacy@telia.ee.

Sul on alati õigus pöörduda oma privaatsusõiguste ja andmete kaitsmiseks Andmekaitse Inspektsiooni või kohtu poole. Andmekaitse Inspektsioon, on riiklik asutus, mille poole on võimalik pöörduda konsultatsiooni või abi saamiseks isikuandmete kaitse teemadel.

Küpsiste kasutamisest meie e-keskkondades

Telia veebilehed ja e-keskkonnad nagu ka enamik teisi veebilehti, kasutavad "küpsiste" tehnoloogiat. Küpsiste kasutamine on seotud kõikide eelnevalt nimetatud nelja õigusliku alusega ehk vajame neid nii seadusest tulenevate kohustuste, lepingus lubatud teenusekvaliteedi, personaalsema ja mugavama teenuse pakkumise kui ka Sinu nõusolekul turundamise eesmärgil.

Küpsised (ingl k *cookies*) on väikesed tekstifailid, mis e-keskkonna serveri kaudu laetakse kasutaja arvutisse. Selle tulemusena saab veebilehitseja edastada küpsise info igal e-keskkonna kasutuskorral e-keskkonnale tagasi, eesmärgiga võimaldada sama kasutaja äratundmine.

Küpsised võivad olla sinu valikul brauseri seadetes keelatud. Tea, et mõningatel juhtudel võib see aeglustada veebilehe sirvimist või vähendada teatavate veebilehtede funktsionaalsust või takistada neile juurdepääsu.

Tavapäraselt kasutame küpsistega kogutud informatsiooni järgmistel eesmärkidel:

Funktsionaalsed küpsised ja teenuste osutamine: Küpsised on väga tähtsad meie veebilehe ja elektrooniliste teenuste toimimiseks ja võimaldavad ühtlustada kasutajakogemust. Näiteks kui kasutaja seda soovib, ei pea ta sisestama oma kasutajanime, parooli ja isikupärastamisvalikuid iga kord, kui ta meie teenusesse sisse logib.

Teenuste arendus: Küpsiste kasutamist jälgides saame parandada meie e-keskkonna ja elektrooniliste teenuste toimimist. Saame informatsiooni näiteks selle kohta, missugused on meie veebilehe kõige populaarsemad osad, missugustele veebilehtedele lähevad meie kasutajad edasi või missugustelt veebilehtedelt nad tulevad ning kui kaua nad on meie e-keskkonnas.

Kasutusanalüüs: Kasutame küpsiseid statistika koostamiseks meie e-keskkonadade ja elektrooniliste teenuste külastajate arvu kohta ning hindame reklaami tõhusust.

Turunduse suunamine: Küpsiste abil saame samuti koguda informatsiooni reklaamide pakkumise või teatavale brauserile suunatud sisu kohta, tekitades erinevaid sihtrühmi.

Võime kombineerida küpsiste abil saadud informatsiooni muul viisil sinu kohta saadud informatsiooniga, nt infoga kasutatud teenuste kohta.

Meie lehtedel võib olla linke kolmandate isikute veebilehtedele, toodetele ja teenustele ning ka sotsiaalmeedia laiendusi (nt Facebooki pluginad, Google Analytics) turunduse ja statistika eesmärkidel. Meie veebilehtedel olevad kolmandate isikute teenused või kolmandate isikute rakendused alluvad kolmandate isikute isikuandmete kaitse reeglitele. Soovitame sul tutvuda selliste isikute isikuandmete kaitse praktikatega.

Tutvu ka Teli Company Klientide [Privaatsuse Poliitikaga](#).