

# Политика приватности FlightClaims OÜ



Действующая от 11.11.2019 версия

Перед тем, как использовать веб-сайт [lennunouded.ee](http://lennunouded.ee) и/или хотя бы одну из предлагаемых FlightClaims OÜ услуг, пожалуйста обязательно ознакомьтесь с политикой приватности FlightClaims OÜ. Политика приватности FlightClaims OÜ является неотъемлемой частью всех услуг FlightClaims OÜ, в том числе частью заключённого между клиентом и FlightClaims OÜ договора об оказании клиенту основной услуги. FlightClaims OÜ является ответственным обработчиком персональных данных. FlightClaims OÜ обрабатывает персональные данные в соответствии с действующими законами, в том числе постановлением парламента и совета ЕС 27. апреля 2016 г. (EÜ) 2016/679 по защите физических лиц при обработке персональных данных и о признании директивы 95/46/EÜ о свободном движении таких данных недействительной (далее общее постановление о защите персональных данных). В вопросах, которые не отрегулированы политикой приватности, FlightClaims OÜ руководствуется действующими законами.

## 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЛИЧНЫХ ДАННЫХ И СОДЕРЖАЩИХ ИХ ДОКУМЕНТАХ

1.1. Мы собираем и используем ваши данные для того, чтобы предложить вам лучшие советы и решения, выполнить заключённые с вами договоры, соблюдая при этом исходящие их законов обязанности по сбору и хранению личных данных. Для оказания обратившемуся к FlightClaims OÜ клиенту услуг FlightClaims OÜ необходимы его/её определённые личные данные, а также, в большинстве случаев, содержащие их определённые документы. Необходимый для оказания конкретной услуги объём личных данных и содержащих их документов напрямую зависит, в первую очередь, от выбранной вами услуги. Для бесплатного консультирования требуется намного меньше личных данных и содержащих их документов по сравнению с основной услугой FlightClaims OÜ.

FlightClaims OÜ запрашивает от вас личные данные и содержащие их документы всегда исключительно в необходимом для оказания вам услуги объёме, обрабатывает их соответственно только с вашего согласия в соответствии с политикой приватности и условиями пользования основной услугой FlightClaims OÜ (под согласием понимается передача вами личных данных и содержащих их документов FlightClaims OÜ), и использует их всегда исключительно по назначению. Все переданные FlightClaims OÜ личные данные и содержащие их документы являются конфиденциальными. Таким образом, они не подлежат разглашению третьим лицам и общественности, иными словами, всем, кто не имеет отношения к FlightClaims OÜ, вашему требованию, заявлению или производству. Исключение составляют те случаи, когда

соответствующая необходимость или обязанность исходит из закона или из заключённого с FlightClaims OÜ договора. Например, часть личных данных клиента, такие как имя и фамилия, адрес проживания и IBAN может быть разглашена работнику Налогово-таможенного департамента по его требованию при проведении аудита (при предъявлении выставленных клиентам счетов и выписки банковского счёта FlightClaims OÜ). Также, все полученные от клиента личные данные и содержащие их документы будут использованы FlightClaims OÜ в суде в случае необходимости востребовать с клиента долг за неоплаченный счёт FlightClaims OÜ.

У вас всегда есть право запросить и получить информацию об использовании и хранении ваших личных данных и содержащих их документов. После получения соответствующего запроса FlightClaims OÜ обязан на него уместно ответить и, в случае необходимости, предпринять необходимые меры по удалению личных данных и/или содержащих их документов.

**Ниже приведён перечень личных данных и содержащих их документов, которые FlightClaims OÜ может обработать в ходе оказания услуг. FlightClaims OÜ подчеркивает, что объём обработки личных данных и содержащих их документов всегда связан и зависит от конкретной услуги, её особенностей, а также особенностей конкретного случая. FlightClaims OÜ гарантирует, что не обрабатывает больше данных, чем нужно для достижения наилучшего результата в ходе оказания определённой услуги.**

**1.2 По мере необходимости FlightClaims OÜ может собирать и обрабатывать при согласии клиента его/её следующие персональные данные и содержащие их документы:**

1.2.1. имя и фамилия;

1.2.2. личный код (только при заключении договора об оказании основной услуги);

1.2.3. адрес местожительства (только при заключении договора об оказании основной услуги);

1.2.4. номер банковского счёта, т.е. IBAN (только при заключении договора об оказании основной услуги);

1.2.5. адрес э-почты;

1.2.6. номер телефона;

1.2.7. подпись (только при заключении договора об оказании основной услуги);

1.2.8. копия документа, удостоверяющего личность (только в определённых случаях при заключении договора об оказании основной услуги);

1.2.9. селфи совершеннолетнего клиента вместе с копией документа, удостоверяющего личность (очень редко, при заключении договора об оказании основной услуги и только по требованию авиакомпании);

1.2.10. копия свидетельства о рождении несовершеннолетнего клиента, если у него также есть право

потребовать компенсацию (только в определённых случаях при заключении договора об оказании основной услуги);

1.2.11. копия свидетельства о браке (очень редко, только в определённых случаях при заключении договора об оказании основной услуги);

1.2.12. копия документа, подтверждающего опеку несовершеннолетнего клиента (очень редко, только в определённых случаях при заключении договора об оказании основной услуги);

1.2.13. проездные документы, связанные с инцидентом, т.е. бронь(и) авиапутешествия, э-билет(ы), посадочный(е) талон(ы), бирка(и) с багажа;

1.2.14. связанные с инцидентом авиапутешествия определённые данные;

1.2.15. обмен информации, который произошёл ранее до обращения клиента к FlightClaims OÜ, между клиентом и авиакомпанией, между клиентом и учреждением, к которому клиент ранее обращался касательно инцидента;

1.2.16. другая информация об инциденте, которую FlightClaims OÜ получил с заявлением клиента и обмен информации между клиентом и FlightClaims OÜ;

1.2.17. данные посетителя веб-сайта (более точная информация находится в пункте шесть).

### 1.3. О ЛИЧНЫХ ДАННЫХ СПЕЦИФИЧЕСКОГО ХАРАКТЕРА

FlightClaims OÜ не собирает в ходе своей экономической деятельности личные данные о расовом или этническом происхождении, политических взглядов, религиозных или философских убеждениях или о принадлежности к профсоюзам, генетике, здоровье или о сексуальной жизни и направленности. **Исключение могут составлять** только биометрические данные, используемые для уникальной идентификации физического лица (клиента)(например, селфи совершеннолетнего клиента вместе с удостоверяющим личность документом, если это является условием авиакомпании для совершения платежа).

## 2. О СБОРЕ, ИСПОЛЬЗОВАНИИ, ХРАНЕНИИ И УДАЛЕНИИ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ И СОДЕРЖАЩИХ ИХ ДОКУМЕНТОВ

### 2.1. ВТОРОСТЕПЕННАЯ УСЛУГА, Т.Е. БЕСПЛАТНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

2.1.1. **Если желаете получить бесплатную консультацию** по вопросам касательно своих прав, исходящих из постановления ЕС 261/2004, то для этого есть несколько возможностей:

1) Позвонить в будний день в временной промежуток 12:00-18:00 по номеру +372 5891 8943 и получить желаемую информацию. После завершения разговора ваш телефонный номер не будет записан среди контактов без соответствующей необходимости и вашего согласия. При сохранении

телефонного номера у вас есть право в любой момент потребовать его удалить. Телефонные разговоры не записываются. Звонки, совершённые с зарубежных или засекреченных номеров, не принимаются.

2) Связаться с FlightClaims OÜ через Facebook-страницу [lennunouded.ee](https://www.facebook.com/lennunouded), отправив э-сообщение через Facebook Messenger. После того, как у FlightClaims OÜ возникнет основание полагать, что диалог завершён, вся переписка вместе со всеми содержащимися в ней документами будет удалена в течение 30 дней.

3) Отправить письмо на э-почту [support@flightclaims.ee](mailto:support@flightclaims.ee). После того, как у FlightClaims OÜ возникнет основание полагать, что диалог завершён, ваш контакт вместе с заявлением, перепиской и полученными документами будет удалён по возможности из всех систем, которые использует FlightClaims OÜ и куда эти данные и документы попали. У вас есть право потребовать, чтобы FlightClaims OÜ осуществил процедуру удаления в течение более короткого срока, в том числе сразу после завершения диалога. После окончания процедуры удаления у FlightClaims OÜ, как правило, не сохранится никаких ваших личных данных и содержащих их документов.

4) Отправить FlightClaims OÜ заявку в виде стандартного заявления относительно вашего инцидента через домашнюю страницу FlightClaims OÜ <https://www.lennunouded.ee/zajavlenie>, заполнив анкету данными, которые в ней спрашиваются. Эти данные необходимы FlightClaims OÜ в первую очередь для проведения первичного анализа вашего инцидента. На основании проведённого анализа FlightClaims OÜ сможет оценить ваш случай с правовой точки зрения, после чего отправить вам обратную связь. Чтобы FlightClaims OÜ смог письменно ответить на вашу заявку, вам необходимо указать адрес э-почты, на который желаете получить ответ. При желании можно также дополнительно указать номер телефона, однако это не является обязательным. Телефонный номер спрашивается в анкете прежде всего на случай, если в указанном адресе э-почты будет допущена ошибка, из-за чего FlightClaims OÜ не сможет ответить на вашу заявку по э-почте. В таком случае, если в заявке будет указан номер телефона, то FlightClaims OÜ сможет оповестить вас об ошибке по СМС. После того, как у FlightClaims OÜ возникнет основание полагать, что диалог завершён, ваш контакт вместе с заявлением, перепиской и полученными документами будет удалён в течение 30 дней по возможности из всех систем, которые использует FlightClaims OÜ и куда эти данные и документы попали. У вас есть право потребовать, чтобы FlightClaims OÜ удалил ваши личные данные и содержащие их документы в течение более короткого срока, в том числе сразу после завершения диалога. После окончания процедуры удаления у FlightClaims OÜ, как правило, не сохранится никаких ваших личных данных и содержащих их документов.

**2.1.2. Для бесплатной консультации из ваших личных данных и содержащих их документов FlightClaims OÜ, как правило, необходимы по большей мере ваше имя, информация об инциденте, адрес э-почты и/или номер телефона для обратной связи, в некоторых случаях такие проездные**

документы как бронь авиапутешествия и/или э-билет, а также дополнительно информацию о возрасте ребёнка, если он путешествовал вместе с вами, для выявления его права на компенсацию.

**NB!** Для упрощения процедуры удаления FlightClaims OÜ настойчиво просит вас использовать при общении с FlightClaims OÜ только один адрес э-почты на человека.

## 2.2. ОСНОВНАЯ УСЛУГА, Т.Е. ПОМОЩЬ В ТРЕБОВАНИИ И ПОЛУЧЕНИИ КОМПЕНСАЦИИ

**2.2.1. Если желаете получить помощь FlightClaims OÜ в требовании и получении стандартной компенсации,** то для этого вам необходимо отправить FlightClaims OÜ стандартное заявление в виде заявки через анкету, которая находится на домашней странице FlightClaims OÜ. Для этого необходимо перейти по ссылке <https://www.lennunouded.ee/zajavlenie> и заполнить анкету данными, которые в ней спрашиваются. Эти данные необходимы FlightClaims OÜ в первую очередь для проведения первичного анализа вашего инцидента. На основании проведённого анализа FlightClaims OÜ сможет оценить ваш случай с правовой точки зрения, после чего отправить вам обратную связь. Чтобы FlightClaims OÜ смог письменно ответить на вашу заявку, вам необходимо указать адрес э-почты, на который желаете получить ответ. При желании можно также дополнительно указать номер телефона, однако это не является обязательным. Телефонный номер спрашивается в анкете прежде всего на случай, если в указанном адресе э-почты будет допущена ошибка, из-за чего FlightClaims OÜ не сможет ответить на вашу заявку по э-почте. В таком случае, если в заявке будет указан номер телефона, то FlightClaims OÜ сможет оповестить вас об ошибке по СМС. В качестве альтернативы стандартному заявлению можно сначала отправить письмо по э-почте на адрес [support@flightclaims.ee](mailto:support@flightclaims.ee) с описанием инцидента, однако, подобный способ является наименее предпочтительным со стороны FlightClaims OÜ, поскольку, как правило, в подобных письмах отсутствует часть важной информации, необходимой для проведения анализа инцидента и составления полноценного корректного ответа на заявление.

**2.2.2. Если** после проведения анализа полученного заявления **FlightClaims OÜ не согласится работать с вашим инцидентом** по любой из причин, то FlightClaims OÜ отправит соответствующее оповещение на указанный в заявлении адрес э-почты. Затем ваш контакт, заявление, переписка и документы, содержащие персональные данные, будут удалены в течение 30 дней по возможности из всех систем, которые использует FlightClaims OÜ, и в которые эти данные и документы попали. У вас есть право потребовать, чтобы FlightClaims OÜ осуществил процедуру удаления в течение более короткого срока, в том числе сразу после отправки ответа на заявление. После окончания процедуры удаления у FlightClaims OÜ, как правило, не сохранится никаких ваших личных данных и содержащих их документов.

2.2.3. Если FlightClaims OÜ согласится работать с вашим инцидентом, то на указанный в заявлении адрес э-почты будет отправлен соответствующий ответ вместе документами и информацией, содержащей, в том числе, перечень необходимых на начальном этапе для оказания основной услуги документов. Перечень может варьироваться, прежде всего, в зависимости от конкретного случая и особенностей предстоящего производственного процесса.

**NB!** Для упрощения процедуры удаления FlightClaims OÜ настойчиво просит вас использовать при общении с FlightClaims OÜ только один адрес э-почты на человека.

### **3. ХРАНЕНИЕ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ И СОДЕРЖАЩИХ ИХ ДОКУМЕНТОВ КОГДА ДОГОВОР НЕ БЫЛ ЗАКЛЮЧЁН**

3.1. Заявления, по которым договор не был заключён, будут удалены вместе с контактом заявителя, всей перепиской и переданными документами по возможности из всех используемых FlightClaims OÜ систем, в которые они попали, в течение 30 дней с момента, когда у FlightClaims OÜ возникло основание полагать, что договор, скорее всего, не будет заключён. Если после обращения к FlightClaims OÜ вы не желаете либо передумали заключать договор, то у вас есть право потребовать, чтобы FlightClaims OÜ удалил всё в течение более короткого срока, в том числе незамедлительно. После окончания процедуры удаления у FlightClaims OÜ, как правило, не сохранится никаких ваших личных данных и содержащих их документов.

**NB!** Для упрощения процедуры удаления FlightClaims OÜ настойчиво просит вас использовать при общении с FlightClaims OÜ только один адрес э-почты на человека.

### **4. ХРАНЕНИЕ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ И СОДЕРЖАЩИХ ИХ ДОКУМЕНТОВ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ДОГОВОРА**

4.1. После завершения договора FlightClaims OÜ сохраняет следующее:

4.1.1. В течение трёх лет всё, что связано с производством по делу клиента за исключением таких документов как копия документа, удостоверяющего личность, копия свидетельства о рождении ребёнка, копия свидетельства о браке и т.п.;

4.1.2. В течение семи лет выставленный клиенту счёт, если таковой был выставлен.

**NB!** Для облегчения и повышения надёжности процесса удаления не нуждающихся в хранении документов (имеются в виду копия документа, удостоверяющего личность, копия свидетельства о рождении ребёнка, копия свидетельства о браке и т.п.) FlightClaims OÜ настоятельно просит вас присылать эти документы отдельными э-письмами и переименованными соответственно файлами, а также указывать в теме письма название конкретного документа.

**NB!** При подписании доверенности дигитально с помощью ИД-карты или Мобиль-ИД FlightClaims OÜ настоятельно просит вас не создавать общий контейнер из нескольких файлов – в подписанном дигитально контейнере должна содержаться только доверенность. В противном случае, если контейнер будет также содержать, например, копию свидетельства о рождении ребёнка, то FlightClaims не сможет удалить этот документ, и он также будет сохранён в течение трёх лет вместе с доверенностью.

**NB!** Для упрощения процедуры удаления FlightClaims OÜ настойчиво просит вас использовать при общении с FlightClaims OÜ только один адрес э-почты на человека.

## **5. ПЕРЕДАЧА ЛИЧНЫХ ДАННЫХ И СОДЕРЖАЩИХ ИХ ДОКУМЕНТОВ**

5.1. Все переданные FlightClaims OÜ личные данные и содержащие их документы являются конфиденциальными. Таким образом, они не подлежат разглашению третьим лицам и общественности, иными словами, всем, кто не имеет отношения к FlightClaims OÜ, требованию авиапассажира, его заявлению или производству по его делу. Исключение составляют те случаи, когда соответствующая необходимость или обязанность исходит из закона, или из заключённого с FlightClaims OÜ договора.

## **6. ФАЙЛЫ СОOKIE**

6.1. Файлы cookie – это небольшие текстовые файлы, которые сохраняются на устройстве посетителя при посещении сайта. Веб-браузер использует файлы cookie при повторном посещении пользователем сайта.

Файлы cookie позволяют настраивать веб-страницы для каждого посетителя специфично и предотвращают повторный ввод данных при следующем посещении. Например, корзина покупок в интернет-магазине запоминает, какие товары посетитель добавил в неё, если посетитель перешёл на другую страницу сайта. Файл cookie, именуемый как «файл предпочтения языка», помогает запомнить выбранный Вами ранее язык сайта.

6.2. Сайт [Lennunouded.ee](http://Lennunouded.ee) использует следующие файлы cookie:

### **ФАЙЛ СОOKIE «ПРЕДПОЧТЕНИЕ ЯЗЫКА САЙТА»**

Наименование: site\_lang

- Тип: Файл cookie
- Описание: сохраняет языковой код последней посещённой веб-страницы
- Время создания: при первом посещении

- Время сохранения: 2 года
- Используемые данные: используется языковой код последней посещённой веб-страницы, чтобы отобразить сайт при его повторном посещении на правильном языке.

## **ФАЙЛЫ СООКІЕ, СОБИРАЮЩИЕ СТАТИСТИКУ САЙТА**

Наименование: `_ewsa`

- Тип: файл cookie
- Описание: необходим для статистики перемещения пользователя по веб-сайту VOOG.
- Время создания: при посещении
- Время сохранения: 2 года
- Используемые данные: используется при каждом новом посетителе сайта.  
Наименование: `_ewsb`

- Тип: файл cookie
- Описание: необходим для статистики перемещения пользователя по веб-сайту VOOG.
- Время создания: при посещении
- Время сохранения: 30 минут
- Используемые данные: используется для отслеживания количества посещений сайта.

### **Услуга статистики сохраняет следующие данные о посетителе сайта:**

1. посещённый домен;
2. посещённая страница;
3. ссылка на предыдущую страницу («реферер» – т.е. откуда посетитель перешёл на сайт);
4. название страницы;
5. языковой код страницы;
6. IP-адрес посетителя (для определения местоположения из базы GeoIP (максимальная точность определения – название города);
7. информация о сеансе браузера (ИД);
8. разрешение экрана;
9. операционная система, используемая посетителем;
10. тип браузера, используемый посетителем;
11. версия браузера, используемая посетителем.

6.3. У вас всегда есть возможность самостоятельно принять превентивные меры, чтобы предотвратить сохранение файлов cookie на Вашем компьютере. Для этого Вам необходимо изменить настройки конфиденциальности Вашего веб-браузера. Однако, следует учесть, что



несмотря на то, что блокировка всех файлов cookie может действительно помочь защитить Вашу конфиденциальность, она также может ограничить использование возможностей некоторых веб-страниц.

Следующие ссылки помогут вам настроить наиболее распространенные браузеры относительно файлов cookie и настроек безопасности:

**Google Chrome:** <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=et>

**Safari:** <https://support.apple.com/en-euro/guide/safari/manage-cookies-and-website-data-sfri11471/mac>

**Firefox:** <https://support.mozilla.org/et/kb/enable-and-disable-cookies-website-preferences>

**Opera:** <https://blogs.opera.com/news/2015/08/how-to-manage-cookies-in-opera/>

**Internet Explorer:** <https://support.microsoft.com/en-us/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>

## **7. ПРАВА КЛИЕНТА**

### **7.1. Право ознакомиться со своими личными данными**

У вас есть право ознакомиться с собранными и используемыми вашими личными данными, их источниками и целями использования. У вас есть право получить информацию о том, как долго мы храним ваши личные данные и кому и в каком количестве передаём. Ваше право ознакомиться со своими личными данными может быть ограничено действующими законами, правами других лиц для обеспечения их приватности и потребности нашей деятельности. Наше ноу-хау, коммерческие тайны, внутренние оценки и материалы также могут принадлежать к информации, с которой вам невозможно ознакомиться.

### **7.2. Право предъявлять возражения**

У вас есть право предъявить возражения касательно обработки ваших личных данных, в том числе, когда мы опираемся на наш справедливый интерес при обработке ваших данных. Также у вас есть право запретить использование ваших личных данных для прямого маркетинга.

### **7.3. Исправление или удаление данных**

Если ваши данные неверны, неполны или неуместны, у вас есть право потребовать их исправления или удаления, учитывая ограничения, исходящие из действующих законов и прав, связанных с обработкой личных данных.

### **7.4. Ограничение использования данных**

Если вы находите, что ваши данные, которые мы собрали, неправильные, или если вы предъявили

возражение по их использованию, то можете потребовать, чтобы мы ограничили использование этих данных исключительно их хранением. Использование ограничивается только хранением до тех пор, пока не стало возможным обнаружить правильность данных или проверить, являются ли наши законные интересы весомее ваших.

Если у вас есть право требовать удаления данных, то вместо этого можете потребовать, чтобы мы ограничили использование данных только лишь их сохранением. Если нам необходимы ваши данные только для введения в действие или защиты ваших правовых требований, то можете потребовать, чтобы данные не были использованы иным способом кроме как их сохранением. В то же время у нас всё же может быть право использовать эти данные другим способом, если это необходимо для введения в действие ваших правовых требований или в случае, если вы дали на это согласие.

#### 7.5. Отзыв согласия

Если для использования данных необходимо ваше согласие, то можете забрать его в любой момент.

**NB!** При этом обращаем ваше внимание на то, что если вы отзовёте согласие, то, возможно, мы не сможем предоставить вам услугу. Также мы продолжим использование ваших личных данных, например, для выполнения заключённого с вами договора или исходя из требований, которые исходят из закона.

## 8. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ

8.1. У FlightClaims OÜ есть право по необходимости в любой момент обновить политику приватности в соответствии с изменениями в оказании услуг. После утверждения новой версии она будет опубликована в день её утверждения здесь: <https://www.lennunouded.ee/politika-privatnosti>. К договору применяется версия политики приватности, действовавшая на момент подписания доверенности, за исключением случаев, когда клиент письменно согласился с обновлённой версией.

## 9. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ЖАЛОБ И ВОПРОСОВ

9.1. Если у вас возникли вопросы по обработке ваших личных данных и/или содержащих их документов, или если вы не удовлетворены их обработкой, то просим вас сначала сообщить нам об этом по э-почте [support@flightclaims.ee](mailto:support@flightclaims.ee). FlightClaims OÜ отвечает на предъявленные возражения и требования не позднее чем в течение одного месяца.

9.2. Если ваше обращение к FlightClaims OÜ касательно защиты личных данных не дало в итоге удовлетворительного и/или правового результата, то у вас есть право подать жалобу учреждению по осуществлению надзора, кем является инспекция по защите личных данных (тел. 627 4135; э-почта: [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee); домашняя страница: [www.aki.ee](http://www.aki.ee)).