

# Политика приватности FlightClaims OÜ

Действует от 17.11.2025.



Перед использованием домашней страницы FlightClaims OÜ [lennunouded.ee](http://lennunouded.ee) или предлагаемой со стороны FlightClaims OÜ услуги пожалуйста ознакомьтесь с политикой приватности FlightClaims OÜ. Она является неотъемлимой частью использования всех услуг и домашней страницы FlightClaims OÜ, а также действует при общении с FlightClaims OÜ.

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. (EL) 2016/679 по защите физических лиц при обработке персональных данных и о признании директивы 95/46/EÜ о свободном движении таких данных недействительной. В вопросах, которые не отрегулированы политикой приватности, FlightClaims OÜ руководствуется действующими законами.

## 1. СБОР И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ И СОДЕРЖАЩИХ ИХ ДОКУМЕНТОВ

1.1. FlightClaims OÜ собирает и использует Ваши данные для того, чтобы предложить Вам лучшие советы и решения, и выполнить заключённые с Вами договоры, соблюдая при этом исходящие из законов обязанности по сбору, обработке и хранению личных данных. Для оказания Вам услуг FlightClaims OÜ необходимы Ваши личные данные и содержащие их документы (далее совместно также *данные*). Необходимый для оказания услуги объём данных зависит, в первую очередь, от выбранной Вами услуги и особенностей каждого сбоя полёта и его расследования.

1.2. FlightClaims OÜ запрашивает Ваши данные исключительно в необходимом для оказания услуги объёме и использует их всегда по назначению. FlightClaims OÜ обрабатывает их только с Вашего согласия и в соответствии с политикой приватности и условиями пользования выбранной услуги. Под согласием подразумевается передача Ваших личных данных и содержащих их документов FlightClaims OÜ. Все переданные FlightClaims OÜ личные данные и содержащие их документы являются

конфиденциальными. Поэтому, как правило, они не подлежат разглашению третьим лицам и общественности, иными словами всем, кто не имеет отношения к FlightClaims OÜ, Вашему требованию, заявке или производству по Вашему случаю. Исключение составляют случаи, когда необходимость или обязанность разгласить Ваши данные исходит из закона, из заключённого с FlightClaims OÜ договора, другого производства или, к примеру, ходатайства на выдачу банковского займа для FlightClaims OÜ. Например, часть личных данных клиента (например, полное имя, адрес проживания и номер банковского счёта) может быть разглашена работнику Налогово-таможенного департамента в случае проведения аудита при предъявлении выставленных клиентам счетов и выписки банковского счёта FlightClaims OÜ. Или, FlightClaims будет вынужден отправить историю своих банковских выписок банку по запросу последнего с целью получить от банка заем (в таких случаях банк видит полное имя клиента и номер его счёта). Также FlightClaims OÜ использует все полученные от клиента данные, если клиент не оплатит счёт за услугу и FlightClaims OÜ обратится в суд для взыскания долга. Личные данные, которые указываются на выставленном клиенту счёте, могут быть разглашены суду или иному гос. учреждению в ходе другого производства против одной и той же авиакомпании. Это в случае, если у FlightClaims OÜ возникнет необходимость доказать, что эта авиакомпания ранее уже выплачивала компенсации другим клиентам, которые находились на одном и том же полёте. Также FlightClaims OÜ может в ходе оказания услуги передать данные клиента своему контрактному партнёру, кем является адвокатское бюро.

1.3. У Вас всегда есть право запросить и получить информацию о сборе, использовании и хранении Ваших личных данных и содержащих их документов. После получения запроса FlightClaims OÜ обязан на него уместно ответить и, в случае необходимости, предпринять меры по удалению данных.

1.4. В пункте 1.5 приведён перечень личных данных и содержащих их документов, которые FlightClaims OÜ может собирать и использовать в ходе оказания услуг. Объём необходимых данных зависит от выбранной Вами услуги и особенностей сбоя Вашего полёта и его расследования. FlightClaims OÜ обеспечивает, что не обрабатывает больше данных, чем нужно для того, чтобы достигнуть лучшего результата в рамках выбранной Вами услуги.

1.5. По мере необходимости FlightClaims OÜ может собирать и использовать при согласии клиента его следующие персональные данные и содержащие их документы:

1.5.1. имя и фамилия;

1.5.2. личный код;

1.5.3. пол;

1.5.4. возраст;

1.5.5. родной язык и язык общения;

1.5.6. адрес проживания;

1.5.7. номер банковского счёта (IBAN);

1.5.8. адрес э-почты;

1.5.9. номер телефона;

1.5.10. подпись;

1.5.11. копия документа, удостоверяющего личность;

1.5.12. селфи совершеннолетнего клиента вместе с копией документа, удостоверяющего личность;

1.5.13. копия свидетельства о рождении несовершеннолетнего клиента;

1.5.14. копия свидетельства о браке;

1.5.15. копия документа, подтверждающего опекунство несовершеннолетнего клиента;

1.5.16. свидетельство о смерти клиента;

1.5.17. проездные документы, связанные со сбоем полёта (к примеру бронь авиапутешествия, э-билет, посадочный талон, бирка с багажа) и документы о расходах (связанные с расходами счета/квитанции и банковская выписка, подтверждающая эти расходы);

1.5.18. связанные со сбоем полёта данные и информация;

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

1.5.20. другая информация о сбое полёта, которую FlightClaims OÜ получил в заявке клиента и обмен информации между клиентом и FlightClaims OÜ;

1.5.21. данные посетителя веб-сайта и данные пользователя, отреагировавшего на рекламу FlightClaims OÜ в Google или на Facebook (более точная информация находится в пункте шесть).

1.6. FlightClaims OÜ не собирает в ходе своей экономической деятельности личных данных особой разновидности: данных 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 (например, селфи совершеннолетнего клиента вместе с удостоверяющим

личность документом).

## **2. ХРАНЕНИЕ И УДАЛЕНИЕ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ И СОДЕРЖАЩИХ ИХ ДОКУМЕНТОВ**

### **2.1. После завершения договора**

2.1.1 После завершения договора FlightClaims OÜ сохранит в течение трёх лет все данные и документы, связанные с производством сбоя полёта клиента, за исключением документа, удостоверяющего личность, копии свидетельства о рождении ребёнка и т.п., и в течение семи лет сохранит выставленный клиенту счёт. Документ, удостоверяющий личность, копия свидетельства о рождении ребёнка и т.п. удаляются, как правило, сразу, однако не позднее 30 дней после завершения заключённого с клиентом договора. У Вас есть право потребовать, чтобы FlightClaims OÜ удалил названые в предыдущем предложении документы сразу после завершения договора.

### **2.2. В случаях, когда договор не был заключён**

2.2.1. В случаях, когда договор не был заключён, FlightClaims OÜ может на своё усмотрение сохранить Ваш адрес э-почты, номер телефона, переписку с Вами и заявку, а также переданные FlightClaims OÜ и связанные со сбоем Вашего полёта проездные документы до трёх лет. Это прежде всего для того, чтобы в будущем у FlightClaims OÜ при необходимости была возможность с Вами снова связаться и передать необходимую информацию в отношении сбоя Вашего полёта. Также для того, чтобы Вам не пришлось заново передавать все данные и документы, если Вы пожелаете снова связаться с FlightClaims OÜ в отношении того же сбоя полёта. Если Вы уверены, что Вы не желаете заключать с FlightClaims OÜ договор или если уверены, что нет необходимости в сохранении Ваших данных, то Вы вправе потребовать, чтобы FlightClaims OÜ удалил все связанные с Вами данные и документы раньше, в том числе сразу после получения от Вас соответствующего письменного требования. После удаления данных они не будут сохранены ни у FlightClaims OÜ ни в используемых нами системах.

2.2.2. Если по оценке FlightClaims OÜ нет необходимости в сохранении Вашей заявки и связанных с ней данных и документов, то FlightClaims OÜ удалит их, как правило, в течение 30 дней после отправки Вам последнего э-письма или получения от Вас последнего э-письма. Исключение составляет Ваше письменное требование удалить все данные ранее.

### **3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДОКУМЕНТОВ**

3.1. Для облегчения удаления после завершения договора тех Ваших документов, которые не нужно сохранять (например, документ, удостоверяющий личность, копия свидетельства о рождении ребёнка и т.п.), пожалуйста передавайте эти документы отдельными э-письмами и соответственно названными файлами. Также укажите пожалуйста в заголовок э-письма название отправляемого документа.

3.2. Если Вы подписываете доверенность дигитально, просим Вас не создавать один контейнер из нескольких файлов. Подписанный дигитально контейнер должен содержать только доверенность. Если контейнер содержит также, к примеру, свидетельство о рождении ребёнка, то у FlightClaims OÜ не будет возможности удалить этот документ после завершения договора. Поэтому, в таком случае, свидетельство о рождении ребёнка будет также сохранено в течение трёх лет.

3.3. Для облегчения удаления Ваших данных и документов просим использовать при общении с FlightClaims OÜ только один адрес э-почты на человека.

### **4. ЗАЩИТА ДАННЫХ**

4.1. FlightClaims OÜ подтверждает, что он принял необходимые меры по защите данных своих клиентов как при использовании домашней страницы FlightClaims OÜ, так и при обращении к FlightClaims OÜ, а также при использовании всех услуг.

### **5. ФАЙЛЫ COOKIE**

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

5.2. 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.

5.3. Домашняя страница FlightClaims OÜ [lennunouded.ee](http://lennunouded.ee) использует следующие файлы cookie:

5.3.1. Файл cookie «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.

5.3.2. Файлы cookie, собирающие статистику сайта

- Наименование: ewsа
- 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: ewsб
- 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.

5.3.3. Услуга статистики сохраняет следующие данные о посетителе сайта:

- посещённый домен;
- посещённая страница;
- ссылка на предыдущую страницу («реферер» – т.е. откуда посетитель перешёл на сайт);
- название страницы;

- языковой код страницы;
- IP-адрес посетителя (для определения местоположения из базы GeoIP (максимальная точность определения – название города);
- информация о сеансе браузера (ИД);
- разрешение экрана;
- операционная система, используемая посетителем;
- тип браузера, используемый посетителем;
- версия браузера, используемая посетителем.

5.4. 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.

5.5. 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>

5.6. При использовании рекламы Google или Facebook собираются следующие данные о пользователе:

- возраст;
- пол;
- местоположение с точностью до города;
- тип используемого смарт-устройства и веб-браузера.

5.7. Указанные в пункте 5.6. данные собираются если пользователь предоставил доступ к этим данным Google'у или Facebook'у. У пользователя всегда есть возможность частично или полностью ограничить доступ к этим данным.

5.8. FlightClaims OÜ подтверждает, что не передаёт собранную путём использования cookie или реклам информацию третьим лицам и, что использует эту информацию только для целей, связанных с домашней страницей и оказанием услуг.

## **6. ПРАВА КЛИЕНТА**

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

6.1.1. У Вас есть право ознакомиться с собранными относительно Вас и используемыми личными данными, их источниками и целями использования. У Вас есть право получить информацию о том, как долго FlightClaims OÜ хранит Ваши данные и кому и в каком количестве передаёт. Ваше право ознакомиться со своими личными данными может быть ограничено действующими законами, правами других лиц для обеспечения их приватности и потребности деятельности FlightClaims OÜ. Ноу-хай FlightClaims OÜ, коммерческие тайны, внутренние оценки и материалы также могут принадлежать к информации, с которой Вам невозможно ознакомиться.

### **6.2. Право предъявлять возражения**

6.2.1. У Вас есть право предъявить возражения касательно обработки Ваших личных данных, в том числе, когда FlightClaims OÜ опирается на свой справедливый интерес при обработке Ваших данных. Также у Вас есть право запретить использование Ваших личных данных для прямого маркетинга.

### **6.3. Исправление или удаление данных**

6.3.1. 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.

### **6.4. Ограничение использования данных**

6.4.1. Если Вы находите, что собранные FlightClaims OÜ Ваши данные неправильные или если Вы предъявили возражение по их использованию, то можете потребовать, чтобы FlightClaims OÜ ограничил их использование исключительно хранением. Использование ограничивается хранением до тех пор, пока не стало возможным обнаружить правильность данных или проверить, являются ли законные интересы FlightClaims OÜ весомее Ваших.

6.4.2. Если у Вас есть право требовать удаления данных, то вместо этого можете потребовать, чтобы FlightClaims OÜ ограничил использование данных их хранением. Если FlightClaims OÜ необходимы Ваши данные только для введения в действие или защиты Ваших правовых требований, то можете потребовать, чтобы данные не были использованы иным способом кроме хранения. В то же время у FlightClaims OÜ всё же может быть право использовать эти данные другим способом, если это необходимо для введения в действие Ваших правовых требований, или если Вы дали на это согласие.

## **6.5. Отзыв согласия**

6.5.1. Если для использования данных необходимо Ваше согласие, то можете забрать его в любой момент. При этом, если Вы отзовёте согласие, то, FlightClaims OÜ, вероятно, не сможет предложить Вам услугу. Также FlightClaims OÜ продолжит в таком случае использование Ваших личных данных, например, для выполнения заключённого с Вами договора или опираясь на исходящие из закона требования.

## **7. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ**

7.1. У FlightClaims OÜ есть право по необходимости в любой момент обновить политику приватности в связи с изменениями в оказании услуг. После утверждения новой версии политики приватности она будет опубликована в день её вступления в силу на домашней странице FlightClaims OÜ.

## **8. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ВОПРОСОВ И ЖАЛОБ**

8.1. Если у Вас возникли вопросы по обработке Ваших личных данных или содержащих их документов, или если Вы не удовлетворены их обработкой, то просим Вас сначала сообщить об этом FlightClaims OÜ 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.

8.2. Если Ваше обращение к FlightClaims OÜ касательно защиты личных данных не дало удовлетворительного или правового результата, то у Вас есть право подать жалобу

учреждению по осуществлению надзора, которым 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)).

## **9. ПРОЧЕЕ**

9.1. К заключённому с клиентом договору применима та версия политики приватности, которая действовала на момент заключения договора за исключением, когда клиент письменно согласился с обновлённой версией.

9.2. Этот документ защищён авторским правом, принадлежащим FlightClaims OÜ.

9.3. Русская версия политики приватности является переводом эстонской версии. В случае присутствия в переводе ошибки по существу необходимо исходить из эстонской версии.

FlightClaims OÜ, reg-kood 14344660

[support@flightclaims.ee](mailto:support@flightclaims.ee)