



## **FlightClaims OÜ privaatsuspoliitika**

**Kehtib alates 05.01.2022.**

Enne FlightClaims OÜ kodulehe [lennunouded.ee](http://lennunouded.ee) või FlightClaims OÜ pakutava teenuse kasutamist tutvuge palun FlightClaims OÜ privaatsuspoliitikaga. See on lahutamatult seotud kõigi FlightClaims OÜ teenuste ja kodulehe kasutamisega, samuti kehtib see FlightClaims OÜ-ga suhtlemisel.

FlightClaims OÜ on isikuandmete vastutav töötleja. FlightClaims OÜ töötleb isikuandmeid kooskõlas kehtivate õigusaktidega, sealhulgas Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. aprilli 2016. aasta määrusega (EL) 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ning selliste andmete vaba liikumise ja direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta. Privaatsustingimustes reguleerimata küsimustes juhindub FlightClaims OÜ kehtivatest õigusaktidest.

### **1. ISIKUANDMETE JA NEID SISALDAVATE DOKUMENTIDE KOGUMINE JA KASUTAMINE**

1.1. FlightClaims OÜ kogub ja kasutab Teie andmeid selleks, et pakkuda Teile parimaid nõuandeid ja lahendusi ning täita Teiega sõlmitud lepinguid, järgides sealjuures seadustest tulenevaid kohustusi isikuandmete kogumisel, töötlemisel ja säilitamisel. Teile teenuste osutamiseks vajab FlightClaims OÜ Teie isikuandmeid ning neid sisaldavaid dokumente (edaspidi koos ka *andmed*). Teenuse osutamiseks vajalike andmete maht sõltub eelkõige Teie valitud teenusest ning iga lennutõrke ja selle menetlemise eripäradest.

1.2. FlightClaims OÜ küsib Teie andmeid üksnes teenuse osutamise jaoks vajalikus mahu ja kasutab neid alati eesmärgipäraselt. FlightClaims OÜ töötleb neid ainult Teie nõusolekul ning kooskõlas privaatsuspoliitika ja valitud teenuse kasutamise tingimustega. Nõusoleku all mõistetakse Teie isikuandmete ja neid sisaldavate dokumentide edastamist FlightClaims OÜ-le. Kõik FlightClaims OÜ-le edastatud isikuandmed ja neid sisaldavad dokumendid on konfidentsiaalsed. Seega üldjuhul ei avalikustata neid kolmandatele isikutele ega avalikkusele, st

kellelegi, kes ei ole seotud FlightClaims OÜ, Teie nõude, päringu ega juhtumi menetlusega. Erandiks on juhtumid, mil vajadus või kohustus Teie andmete avaldamiseks tuleneb seadusest, FlightClaims OÜ-ga sõlmitud lepingust või teisest menetlusest. Näiteks võib osa kliendi isikuandmetest (näiteks täisnimi, elukoha aadress ja pangakonto number) saada teatavaks Maksu- ja Tolliametite töötajale auditi läbiviimisel (klientidele väljastatud arvete ja FlightClaims OÜ pangakonto väljavõtte ettenäitamisel). Samuti kasutab FlightClaims OÜ kõiki kliendi käest saadud andmeid, kui klient jätab arve teenuse eest tasumata ning FlightClaims OÜ pöördub kohtusse võla sissenõudmiseks. Isikuandmed, mis märgitakse kliendile väljastatud arvele, võivad saada teatavaks kohtule või muule riiklikule asutusele teises menetluses sama lennufirma vastu. Seda juhul, kui FlightClaims OÜ-l tekib vajadus tõendada, et sama lennufirma on varem juba tasunud hüvitised teistele, samal lennul viibinud klientidele. Samuti võib FlightClaims OÜ edastada teenuse osutamise käigus kliendi andmed oma lepingulisele partnerile, kelleks on advokaadibüroo.

1.3. Teil on alati õigus küsida ja saada teavet Teie isikuandmete ja neid sisaldavate dokumentide kogumise, kasutamise ja säilitamise kohta. Pärast päringu saamist on FlightClaims OÜ-l kohustus sellele asjakohaselt vastata ning võtta vajaduse korral kasutusele meetmed andmete kustutamiseks.

1.4. Punktis 1.5 on esitatud isikuandmete ja neid sisaldavate dokumentide loetelu, mida FlightClaims OÜ võib teenuste osutamise käigus koguda ja kasutada. Vajalike andmete maht sõltub Teie valitud teenusest ning Teie lennutõrke ja selle menetlemise eripäradest. FlightClaims OÜ tagab, et ei töötle rohkem andmeid, kui seda on vaja selleks, et saavutada Teie valitud teenuse puhul parim tulemus.

1.5. Vajaduse kohaselt võib FlightClaims OÜ koguda ja kasutada kliendi nõusolekul tema kohta järgmisi isikuandmeid ja neid sisaldavaid dokumente:

1.5.1. ees- ja perekonnanimi;

1.5.2. isikukood;

1.5.3. sugu;

1.5.4. vanus;

1.5.5. emakeel ja suhtluskeel;

1.5.6. elukoha aadress;

1.5.7. pangakonto number (IBAN);

1.5.8. e-posti aadress;

1.5.9. telefoninumber;

1.5.10. allkiri;

1.5.11. isikut tõendava dokumendi koopia;

- 1.5.12. täiskasvanud kliendi endast tehtud foto koos isikut tõendava dokumendi koopiaga;
- 1.5.13. alaealise kliendi sünnitunnistuse koopia;
- 1.5.14. abielutunnistuse koopia;
- 1.5.15. alaealise kliendi eeskostet tõendav dokument;
- 1.5.16. lennutõrkega seotud reisidokumendid (näiteks lennureisi broneering, e-pilet, pardakaart, pagasilipik) ja kuludokumendid (kulutustega seotud arved ja pangakonto väljavõte, mis tõendavad kulutuste tegemist);
- 1.5.17. lennutõrkega seotud andmed ja teave;
- 1.5.18. kliendi ja lennufirma ning kliendi ja selle asutuse vaheline infovahetus, kelle poole on klient oma lennutõrke asjus varem pöördunud;
- 1.5.19. kliendi päringuga FlightClaims OÜ-le teatavaks tehtud muu teave lennutõrke kohta ning kliendi ja FlightClaims OÜ vaheline infovahetus;
- 1.5.20. veebilehe külastajate ning FlightClaims OÜ Google'i või Facebooki reklaamile reageerinud kasutajate andmed (täpsem teave punktis 5).

1.6. FlightClaims OÜ ei kogu oma majandustegevuses järgmisi eriliiki isikuandmeid: rassiline või etniline päritolu, poliitilised vaated, usulised või filosoofilised veendumused, ametiühingusse kuulumine, geneetilised andmed, terviseandmed või andmed seksuaalelu ja seksuaalse sättumuse kohta. Erandiks on kliendi kordumatuks tuvastamiseks kasutatavad biomeetrilised andmed, näiteks täiskasvanud kliendi endast tehtud foto koos isikut tõendava dokumendiga.

## **2. ISIKUANDMETE JA NEID SISALDAVATE DOKUMENTIDE SÄILITAMINE JA KUSTUTAMINE**

### **2.1. Pärast lepingu lõppemist**

2.1.1. Pärast lepingu lõppemist säilitab FlightClaims OÜ kolme aasta jooksul kõik andmed ja dokumendid, mis on seotud kliendi lennutõrke menetlusega, välja arvatud isikut tõendava dokumendi koopia, lapse sünnitunnistuse koopia ja muu selline, ning seitsme aasta jooksul säilitab kliendile väljastatud arvet. Isikut tõendava dokumendi koopia, lapse sünnitunnistuse koopia ja muu selline kustutakse üldjuhul kohe, kuid hiljemalt 30 päeva möödumisel pärast kliendiga sõlmitud lepingu lõppemist. Teil on õigus nõuda, et FlightClaims OÜ kustutaks eelmises lauses nimetatud dokumendid kohe pärast lepingu lõppemist.

### **2.2. Lepingu mittesõlmimisel**

2.2.1. Lepingu mittesõlmimisel võib FlightClaims OÜ oma äranägemisel säilitada Teie e-posti

aadressi, telefoninumbrit, Teiega peetud kirjavahetust ja päringut ning Teie lennutörke kohta FlightClaims OÜ-le edastatud reisidokumente kuni kolm aastat. Seda eelkõige põhjusel, et FlightClaims OÜ-l oleks tulevikus vajaduse korral võimalik Teiega selle lennutörke asjus uuesti ühendust võtta ja vajalikku teavet edastada. Samuti põhjusel, et Te ei peaks FlightClaims OÜ-le kõiki andmeid ja dokumente uuesti edastama juhul, kui soovite FlightClaims OÜ-ga sama lennutörke asjus uuesti ühendust võtta. Kui olete kindel, et Te ei soovi FlightClaims OÜ-ga teenuse osutamise lepingut sõlmida või olete kindel, et Teie andmed ei vaja säilitamist, siis on Teil õigus nõuda, et FlightClaims OÜ kustutaks kõik Teiega seotud andmed ja dokumendid varem, st kohe pärast Teilt sellekohase kirjaliku nõude saamist. Pärast andmete kustutamist ei säili need FlightClaims OÜ-l ega meie kasutatavates süsteemides.

2.2.2. Kui FlightClaims OÜ hinnangul ei ole vaja Teie päringut ega sellega seotud andmeid ja dokumente säilitada, siis kustutab FlightClaims OÜ need üldjuhul 30 päeva jooksul pärast Teile viimase e-kirja saatmist või Teilt viimase e-kirja saamist. Erandiks on Teie kirjalik nõue kustutada kõik andmed varem.

### **3. SOOVITUSED DOKUMENTIDE EDASTAMISEKS**

3.1. Selleks et lihtsustada pärast lepingu lõppemist selliste dokumentide kustutamist, mida ei ole vaja säilitada (näiteks isikut tõendava dokumendi koopia, lapse sünnitunnistuse koopia ja muu selline), edastage palun need dokumendid eraldi e-kirjadena ja vastavalt nimetatud failidena. Samuti märkige palun e-kirja pealkirja saadetava dokumendi nimetus.

3.2. Kui Te allkirjastate volikirja digitaalselt, palume Teil mitte luua ühte konteinerit mitme faili kohta. Digitaalselt allkirjastatud konteiner peab sisaldama ainult volikirja. Kui konteiner sisaldab näiteks ka lapse sünnitunnistuse koopiat, siis ei ole FlightClaims OÜ-l võimalik seda dokumenti pärast lepingu lõppemist kustutada. Seetõttu säilitatakse sel juhul ka lapse sünnitunnistuse koopiat kolm aastat.

3.3. Selleks et lihtsustada Teie andmete ja dokumentide kustutamist, palume kasutada FlightClaims OÜ-ga suhtlemisel ainult ühte e-posti aadressi ühe isiku kohta.

### **4. ANDMETE KAITSE**

4.1. FlightClaims OÜ kinnitab, et on võtnud kasutusele vajalikud meetmed oma klientide andmete kaitsmiseks nii FlightClaims OÜ kodulehe külastamisel kui ka FlightClaims OÜ poole pöördumisel ja kõigi teenuste kasutamisel.

## 5. KÜPSISED

5.1. Küpsis (ingl *cookie*) on väikesemahuline tekstifail, mille veebiserver saadab Teie veebibrauserile ja mis salvestatakse Teie arvuti kõvakettale. Veebibrauser kasutab küpsiseid veebilehe külastamisel.

5.2. Küpsis võimaldab kohandada veebilehte olenevalt külastajast ning aitab vältida andmete uuesti sisestamist veebilehe uuesti külastamisel. Näiteks aitab keele-eelistuse küpsis jätta meelde külastaja eelistatud keele, milles külastaja veebilehte näha soovib.

5.3. FlightClaims OÜ koduleht [lennunouded.ee](http://lennunouded.ee) kasutab järgmisi küpsiseid.

### 5.3.1. Veebilehe keele-eelistuse küpsis

- Nimi: site\_lang
- Tüüp: küpsis
- Kirjeldus: säilitab viimati külastatud veebilehe keele koodi
- Loomise aeg: esimene külastuskord
- Säilitamise aeg: kaks aastat
- Kasutatavad andmed: kasutatakse viimati külastatud veebilehe keelekoodi, et lehe uuesti külastamisel kuvataks saidi maandumislehte õiges keeles

### 5.3.2. Veebilehe statistika küpsised

- Nimi: ewsa
  - Tüüp: küpsis
  - Kirjeldus: veebilehe külastaja liiklusstatistika teenuse jaoks
  - Loomise aeg: veebilehe külastamisel
  - Säilitamise aeg: kaks aastat
  - Kasutatavad andmed: kasutatakse saidi iga uue külastaja puhul
- 
- Nimi: ewsb
  - Tüüp: küpsis
  - Kirjeldus: voo veebilehe külastuste liiklusstatistika teenuse jaoks

- Loomise aeg: veebilehe külastamisel
- Säilitamise aeg: 30 minutit
- Kasutatavad andmed: kasutatakse, et jälgida veebilehe külastamiskordi

5.3.3. Statistika teenus talletab külastaja kohta järgmised andmed:

- külastatud domeen;
- külastatud alaleht;
- eelmise veebilehe viide (ingl *referrer*), st kust külastaja veebilehele jõudis;
- veebilehe nimi;
- veebilehe keele kood;
- külastaja IP-aadress (asukoha tuvastamiseks GeoIP baasist, maksimum linna täpsusega);
- veebibrauseri infoseiooni ID;
- ekraani resolutsioon;
- külastaja operatsioonisüsteem;
- külastaja veebilehitseja tüüp;
- külastaja veebilehitseja versioon.

5.4. Teil on alati võimalik rakendada ise ennetavaid meetmeid, et vältida küpsiste salvestamist Teie arvutisse. Selleks tuleb Teil muuta veebibrauseri privaatsusseadeid. Samas peate arvestama, et kõikide küpsiste blokeerimine võib küll aidata Teie privaatsust kaitsta, kuid samas piirata ka mõne veebilehe kasutamise võimalusi.

5.5. Allpool on esitatud viited, kuidas seadistada enam levinud veebibrauserite küpsiseid ja turvaseadeid.

- 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. Google'i ja Facebooki reklaami puhul kogutakse reklaamile reageerinud kasutaja kohta järgmisi andmeid:

- vanus;
- sugu;

- asukoht linna täpsusega;
- kasutatav nutiseade ja veebibrauseri tüüp.

5.7. Punktis 5.6 nimetatud andmeid kogutakse eeldusel, et kasutaja on andnud Google'ile või Facebookile nende andmetele ligipääsu. Kasutajal on alati võimalik kas osaliselt või täielikult nende andmetele ligipääsu piirata.

5.8. FlightClaims OÜ kinnitab, et ei edasta küpsiste ega reklaami kasutamisel kogutud teavet kolmandatele isikutele ning, et kasutab seda teavet üksnes FlightClaims OÜ veebilehe ja teenuste osutamisega seotud eesmärkidel.

## **6. KLIENDI ÕIGUSED**

### **6.1. Õigus tutvuda enda isikuandmetega**

6.1.1. Teil on võimalik tutvuda Teie kohta kogutud ja kasutatavate isikuandmete, nende allikate ja nende kasutamise eesmärkidega. Teil on võimalik saada teavet selle kohta, kui kaua FlightClaims OÜ Teie andmeid säilitab ning kellele ja mis ulatuses neid edastab. Teie õigust enda isikuandmetega tutvuda võivad piirata kehtivad õigusaktid, teiste isikute õigused nende privaatsuse tagamiseks ning FlightClaims OÜ vajadused. FlightClaims OÜ oskusteave, ärisaladused, sisehinnangud ja materjalid võivad olla teabeks, millega Teil ei ole võimalik tutvuda.

### **6.2. Õigus esitada vastuväiteid**

6.2.1. Teil on õigus esitada Teid puudutavate isikuandmete töötlemise kohta vastuväiteid, sealhulgas juhul, kui FlightClaims OÜ tugineb andmete töötlemisel oma õigustatud huvile. Samuti on Teil õigus keelata oma isikuandmete kasutamine otseturunduseks.

### **6.3. Andmete parandamine või kustutamine**

6.3.1. Kui Teie andmed ei ole õiged, on puudulikud või asjakohatud, on Teil õigus nõuda andmete parandamist või kustutamist, arvestades kehtivatest õigusaktidest tulenevaid piiranguid ja andmete töötlemisega seotud õigusi.

### **6.4. Andmete kasutamise piiramine**

6.4.1. Kui Te leiate, et FlightClaims OÜ kogutud andmed Teie kohta ei ole õiged või kui olete esitanud vastuväite nende kasutamiseks, siis võite nõuda, et piiraksime nende andmete kasutamist ainult nende säilitamisega. Kasutamist piiratakse üksnes säilitamisega, kuni on võimalik tuvastada

andmete õigus või kontrollida, kas FlightClaims OÜ õiguspärased huvid on Teie huvidest kaalukamad.

6.4.2. Kui Teil on õigus nõuda andmete kustutamist, siis võite selle asemel nõuda, et FlightClaims OÜ piirduks Teie andmete kasutamisel üksnes nende säilitamisega. Kui FlightClaims OÜ vajab Teie kohta kogutud andmeid ainult Teie õigusnõuete maksmapanekuks või kaitsmiseks, siis võite nõuda, et andmeid ei kasutataks muul moel, kui neid säilitades. FlightClaims OÜ-l võib siiski olla õigus kasutada andmeid ka teistsugusel viisil, kui see on vajalik selleks, et Teie õigusnõuded maksma panna või kui Te olete selleks nõusoleku andnud.

## **6.5. Nõusoleku tagasivõtmine**

6.5.1. Kui andmete kasutamiseks on vajalik Teie nõusolek, võite selle nõusoleku igal ajal tagasi võtta. Kui Te nõusoleku tagasi võtate, ei pruugi FlightClaims OÜ-l olla võimalik Teile teenust pakkuda. Samuti jätkab sel juhul FlightClaims OÜ Teie isikuandmete kasutamist näiteks Teiega sõlmitud lepingu täitmiseks või lähtudes õigusaktidest tulenevatest nõuetest.

## **7. TINGIMUSTE MUUTMINE**

7.1. FlightClaims OÜ-l on vajaduse korral õigus uuendada igal ajal privaatsuspoliitikat teenuste osutamise muutumise tõttu. Pärast uuendatud privaatsuspoliitika kinnitamist avaldatakse see selle jõustumise päeval FlightClaims OÜ kodulehel <https://www.lennunouded.ee/privaatsuspoliitika>.

## **8. KÜSIMUSTE JA KAEBUSTE ESITAMINE**

8.1. Kui Teil on küsimusi enda isikuandmete või neid sisaldavate dokumentide töötlemise kohta või kui Te ei ole nende töötlemisega rahul, siis palume Teid esmalt teavitada sellest FlightClaims OÜ-d e-posti teel aadressil [support@flightclaims.ee](mailto:support@flightclaims.ee). FlightClaims OÜ vastab esitatud vastuväidetele ja nõuetele hiljemalt ühe kuu möödumisel selle saamisest arvates.

8.2. Kui Teie andmekaitsealane pöördumine FlightClaims OÜ poole ei andnud rahuldavat või õiguslikku tulemust, siis on Teil õigus kaevata see edasi järelevalveasutusse, milleks on Andmekaitse Inspeksioon (tel 627 4135, e-post [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee), koduleht [www.aki.ee](http://www.aki.ee)).



## 9. MUU

9.1. Kliendiga sõlmitud lepingule kohaldub see privaatsuspoliitika versioon, mis kehtis lepingu sõlmimise hetkel, välja arvatud juhul, kui klient nõustus kirjalikult uuendatud versiooniga.

9.2. See dokument on kaitstud autoriõigusega, mis kuulub FlightClaims OÜ-le.

9.3. Selle dokumendi venekeelne versioon on eestikeelse versiooni tõlge. Tõlkes sisulise vea korral peab lähtuma eestikeelsest versioonist.

FlightClaims OÜ, reg-kood 14344660, Järva 9c, 80023 Pärnu

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