

# FlightClaims OÜ privaatsuspoliitika

Viimati täiendatud 25.02.19



Enne, kui Te hakkate kasutama FlightClaims OÜ veebilehte lennunouded.ee ja/või vähemalt ühte FlightClaims OÜ poolt pakutavatest teenustest, palun tutvuge kindlasti meie privaatsuspoliitikaga. FlightClaims OÜ privaatsuspoliitika on lahutamatu seotud meie poolt pakutavate teenustega, sealhulgas Teie ja FlightClaims OÜ vahel sõlmitud teenuse osutamise lepinguga.

## 1. ÜLDIST ISIKUANDMETE KOHTA

1.1. FlightClaims OÜ poolt pakutavate teenuste osutamise jaoks vajame teatud isikuandmeid. Konkreetse teenuse osutamiseks vajalik isikuandmete maht sõltub otseselt Teie poolt valitud teenusest. Tasuta nõustamise teenuse jaoks on vaja palju vähem isikuandmeid võrreldes FlightClaims OÜ põhiteenusega.

FlightClaims OÜ küsib Teie käest isikuandmeid alati üksnes Teile teenuse osutamise jaoks vajalikus mahus, töötleb neid vastavalt ainult Teie nõusolekul ning kasutab üksnes eesmärgipäraselt. Kõik FlightClaims OÜ-le edastatud isikuandmed ja neid sisaldavad dokumendid on konfidentsiaalsed ning ei kuulu avalikustamisele kolmandatele isikutele ja avalikkusele, teisisõnu igäihele, kes pole Teie nõudega, päringuga ja juhtumi menetlusega seotud, v.a juhtudel, mil vastav vajadus või kohustus tuleneb seadusest (näiteks, osad isikuandmed nagu Teie täisnimi, elukohta aadress ja IBAN on teada meie raamatupidajale Teie asjas positiivse lõpptulemuse saavutamise korral; võivad olla teatavaks tehtud maksu- ja tolliameti töötajale auditi läbiviimise käigus; või Teilt tasumata arve eest tekkinud võlga sissenõudmisel tehakse Teie isikuandmed teatavaks kohtule). FlightClaims OÜ ei talleta pika aja jooksul Teie isikuandmeid ilma vastava vajaduseta. Teil on alati õigus küsida FlightClaims OÜ-lt informatsiooni Teie isikuandmete kasutamise ja talletamise kohta, ning FlightClaims OÜ-l on kohustus Teie küsimustele asjakohaselt vastata.

## 2. ISIKUANDMETE KOGUMINE, KASUTAMINE, TALLETAMINE JA KUSTUTAMINE

### 2.1. KÕRVALTEENUS, EHK TASUTA NÕUSTAMINE

**2.1.1. Kui soovite saada tasuta nõustamist** Teid huvitavate lennureisija õigustega seotud küsimuste osas, siis on Teil selleks mitu võimalust:

1) Helistada numbrile +372 5891 8943 ning saada soovitud informatsiooni. Pärast kõne lõppemist ei salvestata Teie telefoninumbrit kontaktide hulka ilma vajaduse ja Teie nõusolekuta. Numbri salvestamise korral on Teil õigus igal ajal nõuda selle kustutamist. Kõnesid ei salvestata.

2) Saata e-kirja aadressile [info@lennunouded.ee](mailto:info@lennunouded.ee) või [support@flightclaims.ee](mailto:support@flightclaims.ee). Pärast dialoogi lõppemist kustutakse 30 kalendripäeva jooksul Teie kontakt koos kogu kirjavahetusega ja Teie poolt edastatud dokumentidega, mis sisaldavad isikuandmeid, kõikidest FlightClaims OÜ poolt kasutatavatest süsteemidest, kuhu need sattusid. Teil on õigus nõuda, et FlightClaims OÜ teeks seda varem, k.a kohe pärast dialoogi lõppemist. Pärast kustutamisprotseduuri läbiviimist ei säili FlightClaims OÜ-l Teie isikuandmetest midagi.

3) Saata päringu veebilehel [lennunouded.ee](http://lennunouded.ee) oleva ankeedi kaudu <http://lennunouded.ee/ankeet>, ära täites ankeedi kohuslikud read seal küsitud andmetega. Ankeedis küsitud andmeid vajame analüüsi läbiviimiseks. Analüüsi põhjal saame Teie juhtumile anda õigusliku hinnangu. Et meil oleks võimalik saadud päringule kirjalikult vastata, peate sisestama oma e-mailiaadressi. Soovi korral saate lisada vastavale ankeedireale oma telefoninumbri (ei ole kohustuslik). Pärast Teie päringule vastamist või Teiega peetud dialoogi lõppemist kustutakse 30 kalendripäeva jooksul Teie kontakt koos saadud päringuga, kogu kirjavahetusega ja Teie poolt edastatud dokumentidega, mis sisaldavad isikuandmeid, kõikidest FlightClaims OÜ poolt kasutatavatest süsteemidest, kuhu need sattusid. Teil on õigus nõuda, et FlightClaims OÜ teeks seda varem, k.a kohe. Pärast kustutamisprotseduuri läbiviimist ei säili FlightClaims OÜ-l Teie isikuandmetest midagi.

**2.1.2. Tasuta nõustamise jaoks vajame** kõige rohkem Teie nime, e-posti aadressi või/ja telefoninumbrit, samuti teatud juhtudel lennubroneeringut; informatsiooni Teiega koos reisunud lapse vanuse kohta, et tuvastada tema õiguse kompensatsioonile.

## 2.2. PÕHITEENUS

**2.2.1. Kui soovite, et FlightClaims OÜ abistaks Teid standardse kompensatsiooni nõudmisel**, siis selleks tuleks meile saata vastava päringu veebilehel [lennunouded.ee](http://lennunouded.ee) oleva

ankeedi kaudu <http://lennunouded.ee/ankeet>, täites ära ankeedi kohuslikud read seal küsitud andmetega. Ankeedis küsitud andmeid vajame analüüsi läbiviimiseks. Analüüsi põhjal saame Teie juhtumile anda õigusliku hinnangu. Et meil oleks võimalik saadud päringule kirjalikult vastata, peate sisestama oma e-mailiaadressi. Soovi korral saate lisada vastavale ankeedireale ka oma telefoninumbri (ei ole kohustuslik). Alternatiivselt võite kõigepealt saata juhtumi kirjeldust sisaldavat e-kirja.

2.2.2. **Kui** pärast Teie käest saadud informatsiooni analüüsimist **FlightClaims OÜ meeskond ei nõustu** ükskõik mis põhjusel konkreetse nõudega **tegeleda**, siis teavitame Teid sellest e-maili teel, misjärel kustutame 30 kalendripäeva jooksul saadud päringu koos Teie kontaktiga, kogu kirjavahetusega ja Teie käest saadud dokumentidega, mis sisaldavad isikuandmeid, kõikidest FlightClaims OÜ poolt kasutatavatest süsteemidest, kuhu need sattusid. Teil on õigus nõuda, et FlightClaims OÜ teeks seda varem, k.a kohe. Pärast kustutamisprotseduuri läbiviimist ei säili FlightClaims OÜ-l Teie isikuandmetest midagi.

2.2.3. **Kui FlightClaims OÜ meeskond nõustub abiks olla**, siis saadame Teile e-maili teel volikirja vormi, mis tuleb korrektselt ära täita ja allkirjastada. Volikirjale tuleb isikuandmetest märkida täisnimi, isikukood, elukoha aadress ja telefoninumber, lennubroneeringu või e-pileti number, mõnikord samuti pangakonto number (IBAN). Kui volikirjal puudub pangakonto numbri jaoks ettenähtud rida, siis tuleb meile eraldi teatada oma pangakonto number, et saaksime Teie asjas positiivse tulemuse saavutamise korral teha võimalikult kiiresti Teile ülekande pärast raha laekumist FlightClaims OÜ pangakontole. Kui Teile saadetud volikirjal puudub pangakonto numbri jaoks ettenähtud rida ning Te ei soovi kohe pangakonto numbrit teatada, siis saate seda teha vajadusel hiljem.

### 3. ISIKUANDMETE SÄILITAMINE LEPINGU SÕLMIMISENI MITTEJÕUDMISE KORRAL

3.1. **Lepingu sõlmimiseni mittejõudnud päringuid** kustutakse koos Teie kontaktiga, kogu kirjavahetusega ja edastatud dokumentidega, mis sisaldavad isikuandmeid, kõikidest FlightClaims OÜ poolt kasutatavatest süsteemidest, kuhu need sattusid, 30 kalendripäeva jooksul alates hetkest, mil FlightClaims OÜ-le on teada, et lepingut ei sõlmita, või tekib alus nii arvata. Teil on õigus nõuda, et FlightClaims OÜ teeks seda varem, k.a kohe. Pärast kustutamisprotseduuri läbiviimist ei säili FlightClaims OÜ-l Teie isikuandmetest midagi.

## 4. ISIKUANDMETE SÄILITAMINE NING LIGIPÄÄS NENDELE PÄRAST LEPINGU LÕPPEMIST

### 4.1. Pärast lepingu lõppemist säilitab FlightClaims OÜ järgmist:

1. Teile väljastatud arvet (säilitatakse seitse aastat);
2. Teie volikirja (dokumenti säilitatakse paberkujul ning seda hoitakse suletud seifis kolm aastat pärast lepingu lõppemist Teie ja FlightClaims OÜ vahel sõlmitud kokkuleppe tõendina).

Ligipääs Teile väljastatud arvele, samuti FlightClaims OÜ pangakontole, säilib FlightClaims OÜ töötajatel ja FlightClaims OÜ raamatupidajal. Ligipääs Teie volikirjale säilib ainult FlightClaims OÜ töötajatel.

Kui leping lõpetati seepärast, et menetluse käigus selgus, et Teil puudub õigus standardsele kompensatsioonile, siis kustutab FlightClaims OÜ Teie kontakti koos saadud päringuga, kogu kirjavahetusega ja Teie käest saadud dokumentidega, mis sisaldavad isikuandmeid, 30 kalendripäeva jooksul alates lepingu lõppemist, kui Te ei nõua seda teha varem, k.a kohe. Pärast kustutamisprotseduuri läbiviimist võib FlightClaims OÜ-l säilida isikuandmetest Teie täisnimi, unikaalne lennukompanii juhtumi viitenumber ja broneeringunumber, mille võib sisaldada, näiteks, lennukompanii vastus Teie nõudele.

## 5. ISIKUANDMETE JAGAMINE

5.1. FlightClaims OÜ edastab Teie käest saadud isikuandmeid ja neid sisaldavaid dokumente lennukompaniile, samuti, vajadusel, kohtuväliseks menetluseks loodud asutusele soovitud tulemuse saavutamise eesmärgil, ning, vajadusel, käesolevate privaatsustingimuste punktis 1.1. nimetatud juhtudel kolmandatele isikutele.

## 6. KÜPSISED

6.1. Küpsised on väiksemahulised tekstifailid, mis salvestatakse veebilehte külastades brauseri poolt külastaja seadmesse. Veebibrauser kasutab küpsiseid veebilehe taaskülastamisel.

Küpsised võimaldavad kohaldada veebilehti külastaja-spetsiifiliselt ning aitavad vältida andmete uuesti sisestamist järgmisel külastuskorral. Näiteks veebipoe ostukorv jätab meelde, milliseid tooteid külastaja on lisanud, kui ta navigeerib mõnele teisele tootelehele. Keele-eelistuse küpsis aitab meelde jätta keele, milles külastaja veebilehte näha soovib.

**Veebileht lennunouded.ee kasutab järgnevaid küpsiseid:**

### **VEEBILEHE KEELE-EELISTUSE KÜPSIS**

Nimi: site\_lang

- Tüüp: Küpsis
- Kirjeldus: Säilitab viimati külastatud veebilehe keele koodi.
- Loomise aeg: Esimene külastuskord
- Säilitamise aeg: 2 aastat
- Kasutatavad andmed: Kasutatakse viimati külastatud veebilehe keele koodi, et kuvada taaskülastamisel saidi maabumislehte õiges keeles.

### **VEEBILEHE STATISTIKA KÜPSISED**

Nimi: \_\_ewsa

- Tüüp: Küpsis
- Kirjeldus: Voo veebilehe külastaja liiklus statistika teenuse jaoks.
- Loomise aeg: Külastusel
- Säilitamise aeg: 2 aastat
- Kasutatavad andmed: Kasutatakse iga uue saidi külastaja puhul.

Nimi: \_\_ewsb

- Tüüp: Küpsis
- Kirjeldus: Voo veebilehe külastuste liiklus statistika teenuse jaoks.
- Loomise aeg: Külastusel
- Säilitamise aeg: 30 minutit
- Kasutatavad andmed: Kasutatakse, et jälgida külastuskordi veebilehel.

**Statistikateenus talletab külastaja kohta järgmised andmed:**

1. külastatud domeen;
2. külastatud alaleht;
3. eelmise lehe viide (referer - kust külastaja lehele jõudis);
4. lehekülje nimi;
5. lehe keele kood;
6. külastaja IP (asukoha tuvastamiseks GeoIP baasist (maksimum linna täpsus));
7. veebilehitseja info sessiooni ID;
8. ekraani resolutsioon;
9. külastaja operatsioonisüsteem;
10. külastaja veebilehitseja tüüp;
11. külastaja veebilehitseja versioon.

Teil on alati võimalik iseseisvalt rakendada ennetavaid meetmeid, et vältida küpsiste salvestamist Teie arvutisse. Selleks tuleb Teil muuta veebilehitseja privaatsusseadeid. Samas peate arvestama, et kõikide küpsiste blokeerimine võib küll aidata Teie privaatsust kaitsta, kuid samas piirata ka mõne vörgulehe kasutusvõimalusi.

Järgnevad viited juhendavad, kuidas Te saate seadistada enamlevinud veebilehitsejaid küpsiste ja turvaseadete osas:

**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. MUU

7.1. FlightClaims OÜ-l on õigus igal ajal muuta ühepoolselt käesolevaid privaatsustingimusi vastavalt teenuste osutamise muutumisega seonduvalt. Privaatsustingimuste kõige uuem versioon on alati kättesaadav veebilehel [lennunouded.ee](http://lennunouded.ee). Privaatsuspoliitikaga seotud küsimusi palume saata e-posti aadressile [support@flightclaims.ee](mailto:support@flightclaims.ee).