

# Политика приватности FlightClaims OÜ

Последний раз дополнена 25.02.19



Перед тем, как использовать веб-сайт [lennunouded.ee](http://lennunouded.ee) и/или хотя бы одну из предоставляемых FlightClaims OÜ услуг, пожалуйста обязательно ознакомьтесь с нашей политикой приватности. Политика приватности FlightClaims OÜ является неотъемлемой частью наших услуг, в том числе частью заключённого между Вами и FlightClaims OÜ договора об оказании услуги.

## 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

1.1. Для оказания предлагаемых FlightClaims OÜ услуг нам необходимы определённые личные данные. Необходимый для оказания услуги объём личных данных напрямую зависит от выбранной Вами услуги. Для бесплатного консультирования требуется намного меньше личных данных по сравнению с основной услугой FlightClaims OÜ.

FlightClaims OÜ запрашивает от Вас личные данные всегда исключительно в необходимом для оказания Вам услуги объёме, обрабатывает их соответственно только с Вашего согласия и использует исключительно по назначению. Все переданные FlightClaims OÜ личные данные и содержащие их документы являются конфиденциальными и не подлежат разглашению третьим лицам и общественности, иными словами, всем, кто не имеет отношения к Вашему требованию, заявке и производству за исключением случаев, когда соответствующая необходимость или обязанность исходит из закона (например, часть личных данных, такие как Ваше имя и фамилия, адрес проживания и IBAN будет также известна бухгалтеру в случае достижения окончательного положительного результата по Вашему делу; может быть разглашена работнику Налогово-таможенного департамента при проведении аудита; либо же в случае востребования с Вас долга за неоплаченный счёт Ваши личные данные будут разглашены суду). FlightClaims OÜ не хранит в течение длительного времени Ваши личные данные и содержащие их документы без соответствующей необходимости. У Вас всегда есть право запросить у FlightClaims OÜ информацию об

использовании и хранении Ваших личных данных, и FlightClaims OÜ обязан уместно ответить на Ваш вопрос.

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

### 2.1. ВТОРОСТЕПЕННАЯ УСЛУГА – БЕСПЛАТНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

2.1.1. Если Вы желаете получить бесплатную консультацию по интересующим Вас вопросам касательно прав авиапассажира, то для этого у Вас есть несколько возможностей:

1) Позвонить по номеру +372 5891 8943 и получить желаемую информацию. После завершения телефонного разговора Ваш номер не будет записан среди контактов без соответствующей на то необходимости и без Вашего согласия. При сохранении номера Вашего телефона у Вас есть право в любой момент потребовать его удалить. Телефонные разговоры не записываются.

2) Отправить э-письмо по адресу [info@lennunouded.ee](mailto:info@lennunouded.ee) или [support@flightclaims.ee](mailto:support@flightclaims.ee). После завершения диалога Ваш контакт вместе со всей перепиской и переданными Вами документами, которые содержат персональные данные, будет удалён в течение 30 календарных дней со всех систем, которые использует FlightClaims OÜ и в которые эти данные и документы попали. У Вас есть право потребовать, чтобы FlightClaims OÜ удалил их раньше, в том числе сразу после завершения диалога. После проведения процедуры удаления у FlightClaims OÜ не сохранится никаких Ваших личных данных.

3) Отправить заявку через веб-сайт [lennunouded.ee](https://www.lennunouded.ee), заполнив соответствующую анкету (<https://www.lennunouded.ee/anketa>) данными, которые в ней спрашиваются. Эти данные необходимы нам для проведения анализа. На основании анализа сможем дать Вашему случаю правовую оценку. Чтобы мы могли ответить на полученную заявку, Вам необходимо указать адрес своей э-почты. При желании Вы также можете добавить свой телефонный номер (не является обязательным). После ответа на Вашу заявку либо же после завершения с Вами диалога, Ваш контакт вместе с заявкой, перепиской и переданными Вами документами, которые содержат персональные данные, будет удалён в течение 30 календарных дней со всех систем, которые использует FlightClaims OÜ, и в которые эти данные и документы попали. У Вас есть право потребовать, чтобы FlightClaims OÜ удалил их раньше, в том числе сразу после завершения диалога. После

проведения процедуры удаления у FlightClaims OÜ не сохранится никаких Ваших личных данных.

2.1.2. Для бесплатной консультации из личных данных нам необходимы по большей мере Ваше имя, адрес э-почты и/или телефонный номер, также в некоторых случаях бронь рейса; информация о возрасте ребёнка, который путешествовал с Вами, для выявления его права на компенсацию.

## 2.2. ОСНОВНАЯ УСЛУГА

2.2.1. Если Вы хотите, чтобы FlightClaims OÜ помог Вам с требованием стандартной компенсации, то для этого необходимо отправить заявку через веб-сайт [lennunouded.ee](https://www.lennunouded.ee), заполнив соответствующую анкету (<https://www.lennunouded.ee/anketa>) данными, которые в ней спрашиваются. Эти данные необходимы нам для проведения анализа. На основании анализа сможем дать Вашему случаю правовую оценку. Чтобы мы могли ответить на полученную заявку, Вам необходимо указать адрес своей э-почты. При желании Вы также можете добавить свой телефонный номер (не является обязательным). В качестве альтернативы Вы можете для начала отправить э-письмо с описанием своего случая.

2.2.2. Если после проведения анализа FlightClaims OÜ не согласится работать с конкретным требованием по любой из причин, то мы оповестим Вас об этом по э-почте, после чего удалим в течение 30 календарных дней Вашу заявку вместе с контактом, всей перепиской и полученными документами, которые содержат персональные данные, со всех систем, которые использует FlightClaims OÜ, и в которые эти данные и документы попали. У Вас есть право потребовать, чтобы FlightClaims OÜ удалил их раньше, в том числе незамедлительно. После проведения процедуры удаления у FlightClaims OÜ не сохранится никаких Ваших личных данных.

2.2.3. Если наша команда согласится помочь, то Вам будет отправлен бланк доверенности по э-почте, который Вам необходимо будет корректно заполнить и подписать. В бланке доверенности необходимо указать следующие личные данные: полное имя, адрес проживания/прописки и номер телефона, номер бронирования или э-

билета, в некоторых случаях также номер банковского счёта (IBAN). Если на доверенности отсутствует строка, предусмотренная для номера банковского счёта, то этот номер Вам необходимо будет сообщить отдельно, чтобы в случае достижения положительного результата по Вашему делу у нас была возможность максимально оперативно перевести Вам денежные средства на банковский счёт после зачисления Вашей компенсации на банковский счёт FlightClaims OÜ. Если на доверенности отсутствует строка для номера счёта, и Вы сразу не желаете его сообщить, то это можно сделать позже при необходимости.

### 3. ХРАНЕНИЕ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ В СЛУЧАЕ, КОГДА ДОГОВОР НЕ БЫЛ ЗАКЛЮЧЁН

**3.1. Заявки, по которым договор не был заключён,** будут удалены вместе с Вашим контактом, всей перепиской и переданными документами, которые содержат персональные данные, со всех используемых FlightClaims OÜ систем, в которые они попали, в течение 30 календарных дней с момента, когда FlightClaims OÜ становится ясно, что договор не будет заключён, либо возникнет основание так полагать. У Вас есть право потребовать, чтобы FlightClaims OÜ сделал это раньше, в том числе незамедлительно. После проведения процедуры удаления у FlightClaims OÜ не сохранится никаких Ваших личных данных.

### 4. ХРАНЕНИЕ И ДОСТУП К ЛИЧНЫМ ДАННЫМ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ДОГОВОРА

#### 4.1. После завершения договора FlightClaims OÜ сохраняет следующее:

1. Выставленный Вам счёт (будет сохранён в течение семи лет);
2. Вашу доверенность (распечатанный документ будет содержаться в закрытом сейфе в течение трёх лет после завершения договора для подтверждения его существования).

Доступ к выставленному Вам счёту, также к банковскому счёту FlightClaims OÜ, сохраняется у сотрудников FlightClaims OÜ и у бухгалтера FlightClaims OÜ. Доступ к Вашей доверенности сохраняется только у сотрудников FlightClaims OÜ.

Если договор будет завершён по причине выявления в ходе производства отсутствия права на стандартную компенсацию, то Ваш контакт вместе с заявкой, перепиской и переданными Вами документами, которые содержат персональные данные, будет удалён в течение 30 календарных дней со всех систем, которые использует FlightClaims OÜ, и в которые эти данные и документы попали. У Вас есть право потребовать, чтобы FlightClaims OÜ удалил их раньше, в том числе сразу после завершения договора. После проведения процедуры удаления у FlightClaims OÜ может сохраниться Ваше полное имя, уникальный код требования, выданный авиакомпанией и номер бронирования. Все эти данные могут содержаться, к примеру, в ответе авиакомпании на Ваше требование.

## 5. ПЕРЕДАЧА ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

5.1. FlightClaims OÜ передаёт полученные от Вас личные данные и содержащие их документы авиакомпании, также, по необходимости, предназначенному для решения споров в досудебном порядке учреждению с целью достижения желаемого результата, и, по необходимости, третьим лицам в указанных в пункте 1.1. данных условий приватности случаях.

## 6. ФАЙЛЫ СООКИЕ

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.

**Сайт Lennunouded.ee использует следующие файлы cookie:**

### **ФАЙЛ СООКИЕ «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.

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. ПРОЧЕЕ

7.1. У FlightClaims OÜ есть право в любой момент изменять данные условия приватности в одностороннем порядке в соответствии с изменениями оказания услуг. Самая новая версия условий приватности всегда доступна на веб-сайте [lennunouded.ee](http://lennunouded.ee). Вопросы по политике приватности просим отправлять на э-адрес [support@flightclaims.ee](mailto:support@flightclaims.ee).