

ÜLDSÄTTED

AS Pärnu Vesi töötleb kliendiandmeid vaid ulatuses, mis on vajalik sõlmitud lepingute või tellimuste täitmiseks.

Kliendiandmete töötlemine on igasugune kliendiandmetega tehtav toiming, sh kliendiandmete salvestamine, säilitamine, muutmine, päringute tegemine, kasutamine, edastamine, kustutamine.

Kliendiandmete töötlemine põhineb Eesti Vabariigi õigusaktidel.

AS-il Pärnu Vesi on õigus kliendiandmete töötlemise põhimõtteid ühepoolselt muuta, andes sellest klientidele teada oma kodulehel www.parnuvesi.ee vähemalt 1 (üks) kuu enne muudatuste jõustumist, välja arvatud juhul, kui põhimõtteid muudetakse üksnes õigusaktides tehtud muudatustest tulenevalt.

MÕISTED

Klient - füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab või on avaldanud soovi kasutada AS Pärnu Vesi poolt pakutavaid teenuseid.

Kliendiandmed - igasugune teave, mis on AS-ile Pärnu Vesi kliendi kohta teada (isikuandmed, kontaktandmed, tarbimise andmed jms), samuti avalikest andmebaasidest ja avalikest kanalitest kogutud teave.

Isikuandmed – AS Pärnu Vesi poolt teenuste osutamise käigus tekkivad andmed tuvastatud või tuvastatava füüsilise isiku kohta.

Kliendiandmete töötlemine - igasugune kliendiandmetega tehtav toiming, sh kliendiandmete kogumine, salvestamine, korrastamine, säilitamine, muutmine, avalikustamine, juurdepääsu võimaldamine, päringute ja väljavõtete tegemine, kasutamine, edastamine, kustutamine jne.

Kliendiandmete töötlemise põhimõtted - AS Pärnu Vesi poolt kehtestatud põhimõtted selle kohta, kuidas töötlemine klientide isikuandmeid.

Kliendisuhted - õigussuhted Teie ja AS Pärnu Vesi vahel, mis tekivad seoses kliendi olemisega AS Pärnu Vesi kliendiks.

Kolmas Isik - iga füüsiline või juriidiline isik, kes ei ole AS Pärnu Vesi alluvuses kliendiandmeid töötlev füüsiline isik (volitatud töötleja).

Volitatud töötleja - isik, kes töötleb kliendiandmeid AS Pärnu Vesi nimel.

KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMISE ÜLDPÕHIMÕTTED

Rakendame kohaseid organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnilisi turvameetmeid selleks, et tagada kliendiandmete kaitse tahtmatu või volitamata töötlemise, avalikuks tuleku või hävimise eest.

Nõuame mõistlike konfidentsiaalsus- ja turvameetmete järgimist ka isikutelt, kellele kooskõlas kliendiandmete töötlemise põhimõtetega kliendiandmeid edastame. Vastav kohustus sätestatakse volitatud töötlejatega ja lepingupartneritega sõlmitavates lepingutes.

AS Pärnu Vesi töötajal on õigus kliendiandmeid töödelda üksnes ulatuses, mis on vajalik tema tööülesande täitmiseks. Meie töötajad on kohustatud hoidma kliendiandmeid konfidentsiaalsena tulenevalt õigusaktide nõuetest ja vastavalt nendega sõlmitud lepingutele.

AS Pärnu Vesi töötleb klientide andmeid selleks, et:

- otsustada, millistel tingimustel pakkuda kliendile teenuseid (lepingu sõlmimisele eelnev kliendiandmete töötlemine nt kliendi identifitseerimiseks);
- tuvastada kliendi ja/või kliendi esindaja isikusamasus kliendisuhete loomisel ja/või kliendisuhete ajal;
- täita kliendiga sõlmitud lepingut (nt veevarustuseks, kanalisatsiooniks, liitumine ühisveevärgi ja/või kanalisatsiooniga);
- pakkuda kliendile AS-i Pärnu Vesi poolt osutatavaid teenuseid;
- mõista paremini kliendi ootusi (nt kliendiküsitlused, kliendirahulolu uuringute läbiviimine);
- kontrollida ja vajaduse korral parandada või täiendada kliendi poolt esitatud kliendiandmeid;
- vähendada või hoida ära riske ja kahju tekkimist AS-ile Pärnu Vesi;
- täita õigusaktidest tulenevaid kohustusi (nt andmete edastamine uurimisasutustele);
- kaitsta oma rikutud või vaidlustatavaid õigusi (nt andmete edastamine õigusabi osutajatele, kohtule);
- arendada olemasolevaid teenuseid ning töötada välja uusi teenuseid;

TÖÖDELDAVAD KLIENDIANDMED

Töötleme kõiki kliendiandmeid, mida oleme kliendi kohta teada saanud.

Peamised töödeldavad kliendiandmed on järgnevad:

- isiklikud andmed, sh nimi, isikukood, isikut tõendava dokumendi andmed, IP aadress;
- kontaktandmed, sh aadress, telefoninumber, e-posti aadress;
- andmed kliendiga sõlmitud lepingute ja tellimuste kohta (nt liitumislepingud, teenuslepingud, sealhulgas esitatud avaldused, taotlused, sõlmitud/lõppenud lepingud, info lepingu rikkumiste kohta jne);
- andmed veevarustuse, kanalisatsiooni kohta (nt andmed tarbimisharjumuste kohta);
- arveldusandmed (esitatud arved ja laekunud/laekumata maksed, maksetähtpäev, maksesagedus, makseviis, arve saatmise viis jne);
- andmed veevarustuse ja kanalisatsiooni ebaseadusliku ja arvestuseta kasutamise kohta;
- andmed kahjunõuete kohta;
- andmed kliendi eelistuste ja rahulolu kohta (nt kliendirahulolu uuringud jne);
- seadusest tuleneva kohustuse täitmisel saadud andmed.

KLIENDIANDMETE AVALIKUSTAMINE JA EDASTAMINE KOLMANDATELE ISIKUTELE

AS-il Pärnu Vesi on õigus kliendiandmeid avalikustada ja/või edastada:

- teenuste osutamise ja kliendiga sõlmitud lepingu täitmisega seotud isikutele ja organisatsioonidele (nt maksevahendajad, side-, IT- ja postiteenuse osutajad);
- rahvastikuregistri, äriregistri jm registri pidajale, selleks, et kontrollida ja tagada kliendiandmete õigsus ja terviklikkus;
- volitatud töötlejatele;
- muudele kolmandatele isikutele, kui klient on rikkunud lepingut (nt võlgade sissenõudmise teenuse osutajale).

KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMINE OTSETURUNDUSES

Kui AS Pärnu Vesi on saanud seoses oma teenuse osutamisega kliendi elektroonilised kontaktandmed, võib ta neid kasutada ilma kliendi täiendava nõusolekuta samasuguse teenuse otseturunduseks kui kliendil on olnud tema elektrooniliste kontaktandmete kogumisel selge ja arusaadav võimalus tasuta ja lihtsal viisil keelata oma kontaktandmete selline kasutamine ja keeldumise õigust on võimalik teavitada telefoni või e-posti teel.

Kui klient on andnud selleks vastava nõusoleku, võib AS Pärnu Vesi kasutada kliendi kontaktandmeid (sh aadress, telefoninumber, e-posti aadress) kõikide AS Pärnu Vesi teenuste otseturunduseks.

Eelnevalt nimetatud infoks ei loeta AS Pärnu Vesi poolt pakutavate teenuste üldist ja tutvustavat infot, tingimuste või hinnakirja muudatustest teavitamist, samuti infot, mis on seotud kliendiga sõlmitud lepingu täitmisega (nt teave tekkinud võlgnevuse kohta, lepingu lõppemisest teavitamine jne), sellise teabe saamisest ei saa klient üldjuhul keelduda.

KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMINE KLIENDI RAHULOLU UURIMISEKS

AS-il Pärnu Vesi on õigus töödelda kliendiandmeid kliendi harjumuste ja rahulolu uurimiseks, korraldada selleks küsitlusi (nt telefoni, e-posti teel), saadud andmeid analüüsida ja kasutada neid kliendikogemuse tõstmiseks, teenuste ja äritegevuse arendamiseks.

Kliendil on õigus igal ajal teatada AS-i Pärnu Vesi oma soovist kliendi rahulolu uuringutes mitte osaleda.

KLIENDIANDMETE SALVESTAMINE

AS-il Pärnu Vesi on õigus salvestada kõik sidevahendi (nt elektroonilise sidevahendi) teel antud korraldused, samuti muud toimingud, mis klient on teinud ning vajaduse korral kasutada neid salvestisi korralduste või muude toimingute tõendamiseks, taas esitamiseks ning muudel kliendiandmete töötlemise põhimõtete peatükis nimetatud eesmärkidel (nt teenuse kvaliteedi hindamiseks).

AS-i Pärnu Vesi ja kliendi vara kaitsmise, samuti meie töötajate ja klientide füüsilise turvalisuse tagamise eesmärgil võime jälgimisseadmete abil jälgida meie kasutuses olevaid ruume ja nende lähiümbrust (sh ka isikuid) ning võime jälgimise tulemused salvestada. Võime jälgimisseadmete

salvestisi kasutada AS-i Pärnu Vesi õiguste kaitsmisel ja kohustuste täitmisel ning kliendi poolt tehtud toimingute ja/või õigusvastaste tegude ja/või AS-ile Pärnu Vesi tekitatud kahju tõendamisel. Salvestisi oleme kohustatud avaldama õigusaktides sätestatud korras ja ulatuses eelkõige kriminaalasjades kohtueelsele uurimisasutusele, kohtule ja muudele pädevatele asutustele.

KLIENDIANDMETE MUUTMINE JA NENDE TÖÖTLEMISE LÕPETAMINE

Kliendil on kohustus AS-i Pärnu Vesi viivitamatult teavitada kõikidest muudatustest ja ebatäpsustest AS-ile Pärnu Vesi esitatud kliendiandmetes. AS-i Pärnu Vesi nõudmisel on kliendil kohustus esitada meile dokument, mis tõendab muudatust kliendiandmetes (nt nime muutmise dokument).

Kliendil on õigus nõuda ebaõigete kliendiandmete parandamist.

Kliendil on õigus tutvuda oma kliendiandmetega AS Pärnu Vesi kontoris või e-posti vahendusel.

Kliendil on õigus nõuda kliendiandmete töötlemise lõpetamist, avalikustamise ja/või neile juurdepääsu võimaldamise lõpetamist ja/või kogutud kliendiandmete kustutamist või sulgemist, kui klient leiab, et kliendiandmete töötlemine ei ole õigusaktide, kliendiga sõlmitud lepingu või kliendiandmete töötlemise põhimõtete kohaselt lubatud, teavitades sellest AS-i Pärnu Vesi kirjalikult või kirjalikku taas esitamist võimaldavas vormis.

Töötleme kliendiandmeid nii kaua, kui on vajalik kliendiandmete töötlemise eesmärkide saavutamiseks või õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmiseks.

KÕNE SALVESTAMISE PÕHIMÕTTED

AS Pärnu Vesi ja Kliendi vaheliste telefonikõnede salvestamise ja säilitamise eesmärgiks on Poolte esitatud tahteavalduste või tehingute tõendamine ja kliendile parima teeninduse pakkumine, mh kliendi pretensioonide lahendamine.

Klienti teavitatakse salvestamisest ja selle eesmärgist kõne alguses. Kliendil on õigus kõne salvestamisest igal hetkel keelduda, lõpetades kõne.

Õigustatud huvi korral tagab AS Pärnu Vesi juurdepääs salvestisele. Klient peab kõne salvestisele juurdepääsuks esitama sooviavalduse, mis tuleb allkirjastatult esitada AS Pärnu Vesi kontoris või digitaalselt allkirjastatult saata e-posti aadressile vesi@parnuvesi.ee. Sooviavalduse tuleb märkida salvestamise aeg. AS-il Pärnu Vesi on õigus jätta kliendi sooviavaldus rahuldamata ning salvestisele juurdepääsu mitte lubada, kui kliendile ei ole võimalik taas esitada tema kohta kogutud andmeid nii, et sellega ei kahjustaks teiste isikute huve. AS Pärnu Vesi tagab juurdepääsu salvestisele AS Pärnu Vesi kontoris isikut tõendava dokumendi alusel.

Salvestist säilitatakse 60 päeva. Salvestise säilitamistähtaja möödumisel salvestis kustutatakse.

KLIENDI ÕIGUSTE KAITSE

Kliendil on õigus pöörduda AS-i Pärnu Vesi, Andmekaitse Inspektsiooni või pädeva kohtu poole, kui kliendi hinnangul rikume kliendiandmete töötlemisel kliendi õiguseid.

Kliendil on õigus nõuda kliendi õiguste rikkumisega kliendile tekitatud kahju hüvitamist võlaõigusseaduses sätestatud alustel ja korras.

AS PÄRNU VESI KONTAKTANDMED

Küsimuste tekkimisel seoses kliendiandmete töötlemise põhimõtetega või kui kliendil on kaebuseid seonduvalt kliendiandmete töötlemisega saab soovi korral ühendust võtta kirjutades e-posti aadressil jana.kunst-suuk@parnuvesi.ee või helistades klienditelefonile 445 5660.