

# KLIENDI TAGASISIDE/PRETENSIOONIDE LAHENDAMISE/ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE PRIVAATSUSPOLIITIKA

## VÕTAME TEIE PRIVAATSUST VÄGA TÕSISELT

Teie usaldus on meile oluline. Soovime, et tunneksite end oma isikuandmete edastamisel turvaliselt. Isikuandmed on igasugune teave, mille alusel saab isikut tuvastada.

Oleme kasutusele võtnud asjakohased meetmed, et kindlustada teie isikuandmete kaitse, ja tagame teie isikuandmete töötlemise kooskõlas kehtivate andmekaitseseaduste, meie ettevõttesiseste põhimõtete, juhiste ja korraga. Oleme määranud ka andmekaitseametniku, kelle ülesanne on kontrollida, et me neid seaduseid, juhiseid ja korda järgiksime.

Teie isikuandmete töötlemisel peame oluliseks läbipaistvust. Seetõttu kirjeldame selles teabetekstis, kuidas ja kus töötleme isikuandmeid juhul, kui esitate meile kaebuse, nõude või päringu.

## MILLIST LIIKI TEAVET ME KOGUME JA MIKS ME SEDA TEEME?

- **Teie kaebuse/teabenõude analüüsimine ja lahendamine**

Töötleme teie isikuandmeid selleks, et analüüsida nõude sisu ja lahendada teie kaebus või vastata päringule (nt ettepanek, märkus, küsimus, tagasiside jne), teha kindlaks, et teie pöördumine on põhjendatud ja anda teile sobiv tagasiside.

Et saaksime seda teha, on meil vaja teada teie nime, perekonnanime, elukoha aadressi, kontaktinformatsiooni, kaebuse kirjeldust ja dokumente, mis tõendavad nõude olemasolu. Nende andmete puudumisel ei ole meil võimalik teie kaebust analüüsida.

Teil tuleb valida, kas ja millisel viisil soovite oma kaebuse, nõude või päringu osas tagasisidet ning seetõttu lubame teil meile esitada üksnes vajaliku informatsiooni – elukoha aadressi või e-posti aadressi.

E-posti aadressi või telefoninumbri esitamine on kohustuslik juhul, kui olete avaldanud soovi oma kaebuse, nõude või päringu osas tagasiside saamiseks. Juhul, kui te nõutud informatsiooni ei avalda, ei ole meil võimalik teie kaebusele, nõudele või päringule vastata.

Isikuandmete liigid	Seaduslik alus	Säilitamisperiood
<ul style="list-style-type: none"><li>• nimi</li><li>• perekonnanimi</li><li>• elukoha aadress</li><li>• kontaktandmed</li><li>• kaebuse kirjeldus</li><li>• dokumendid, mis tõendavad nõude olemasolu</li></ul>	Meie seadusest tuleneva kohustuse täitmine ja õigustatud huvi.	Vaadake lõiku "Kui kaua minu isikuandmeid säilitatakse?"

- **Nõudeõiguse haldamine**

Me töötleme teie isikuandmeid selleks, et esitada ja rakendada nõudeid ning end nende eest kaitsta.

Isikuandmete liigid	Seaduslik alus	Säilitamisperiood
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nimi</li> <li>• perekonnanimi</li> <li>• elukoha aadress</li> <li>• kontaktandmed</li> <li>• kaebuse kirjeldus</li> <li>• dokumendid, mis tõendavad nõude olemasolu</li> </ul>	<p>Meie õigustatud huvi teha kindlaks nõude õigustatus, ennast kaitsta juhul, kui meie vastu esitatakse nõue ja vajadusel esitada omapoolne nõue.</p>	<p>Vaadake lõiku "Kui kaua minu isikuandmeid säilitatakse?"</p>

## MILLISTEST ALLIKATES KOGUME ISIKUANDMEID?

- **Teilt endalt**

Me kogume isikuandmeid, mida te meile esitate kaebuse, nõude või päringu esitamisel

## ISIKUANDMETE JAGAMINE

- **Teenusepakkujad**

Et täita oma kohustusi teie ees, jagame teie isikuandmeid ettevõtetele, mis osutavad meile teenuseid, näiteks kindlustusettevõtte. Need ettevõtted saavad teie isikuandmeid töödelda ainult vastavalt meie juhistele ega kasuta neid muul otstarbel. Nad on ka seaduse ja meie koostöölepinguga kooskõlas kohustatud teie isikuandmeid kaitsma.

- **Kontsernisisesed ettevõtted**

Vajadusel jagame teie isikuandmeid vastava Rimi Baltic gruppi kuuluva ettevõttega, eelkõige kui teie kaebus, nõue või päring on seotud teiste Rimi Baltic gruppi kuuluvate ettevõtetega.

- **Õiguskaitseorganid, riiklikud ja kohaliku omavalitsuse asutused**

Oleme seadusega kohustatud esitama teie isikuandmed nõudmisel õiguskaitseorganitele, riiklikele ja kohalikele omavalitsusasutustele. Võime oma seadusjärgsete nõuete koostamiseks, esitamiseks ja kaitsmiseks edastada teie isikuandmeid ka õiguskaitseorganitele, riiklikele ja kohaliku omavalitsuse asutustele.

## KUS TÖÖTLEME TEIE ISIKUANDMEID?

Töötleme teie isikuandmeid alati võimalusel Euroopa Liidu/Euroopa Majanduspiirkonna siseselt. Kindlatel juhtudel võidakse teie isikuandmeid edastada või töödelda lepinguliste teenusepakkujate poolt, mis asuvad riigis, mis asub väljaspool Euroopa Liitu/Euroopa Majanduspiirkonda. Juhul, kui kontakteerute meiega läbi mõne sotsiaalmeedia platvormi (Facebook, Twitter jne), edastame teie isikuandmeid teenusepakkujale

Ameerika Ühendriikides. Euroopa Komisjon ei ole väljastanud otsust selle kohta, kas nimetatud riik tagab isikuandmete piisava kaitse. Selleks, et tagada teie isikuandmete kaitse, oleme sõlminud teenusepakkujaga vastava lepingu. Teil on võimalik saada informatsiooni kasutusele võetud isikuandmete kaitse meetmete kohta, esitades meile vastavasisulise kirjaliku päringu.

## **KUI KAUA MINU ISIKUANDMEID SÄILITATAKSE?**

Kõiki isikuandmeid, mis on seotud kaebuse, nõude ja päringu haldamisega säilitatakse 1 kuu alates teie pöördumisele vastamisest, kuid mitte kauem kui 2 aastat kaebuse, nõude või päringu kättesaamisest. Kui kaebuse või nõude lahendamine või päringule vastamine võtab kauem aega või kui nendega seonduvalt on pooleli õiguslik vaidlus, võidakse isikuandmeid säilitada kauem. Sellisel juhul säilitatakse isikuandmeid kuni 1 aasta peale seda kui kaebus on lahendatud või õiguslik vaidlus on lõppenud. Juhul, kui kaebus lahendatakse kompromisskõkkuleppe sõlmimise teel, säilitatakse teie isikuandmeid 3 aastat peale vastava leppe sõlmimist.

## **TEIE ÕIGUSED**

Andmekaitseseadus näeb teile seoses isikuandmete töötlemisega ette hulga õigusi.

## **JUURDEPÄÄS ISIKUANDMETELE**

Teil on õigus saada meilt kinnitus selle kohta, kas me töötleme teiega seotud isikuandmeid, ja taotleda juurdepääsu isikuandmetele, mida me teie kohta töötleme.

## **ISIKUANDMETE PARANDAMINE**

Kui teie meelest on teid puudutav teave vale või puudulik, on teil õigus seda ise muuta või paluda meil seda teha.

## **VASTUVÄIDETE ESITAMINE ANDMETE TÖÖTLEMISE KOHTA**

Teil on õigus esitada vastuväiteid meie õigustatud huvidel põhinevale isikuandmete töötlemisele. Kuid isegi kui olete esitanud vastuväite, jätkame teie andmete töötlemist juhul, kui meil on mõjuvad motiveeritud põhjused andmetöötluse jätkamiseks. Selle õiguse kasutamiseks esitage meie andmekaitseametnikule vastavasisuline kirjalik taotlus.

## **KUSTUTAMINE**

Teatud asjaoludel on teil õigus nõuda meilt oma isikuandmete kustutamist. See ei kehti juhtudel, kui oleme seadusega kohustatud andmeid säilitama. Selle õiguse kasutamiseks esitage meie andmekaitseametnikule vastavasisuline kirjalik taotlus.

## **TÖÖTLEMISE PIIRAMINE**

Teatud tingimuste korral on teil õigus piirata oma isikuandmete töötlemist. Selle õiguse kasutamiseks esitage meie andmekaitseametnikule vastavasisuline kirjalik taotlus.

## **KELLEGA SAAN KÜSIMUSTE KORRAL ÜHENDUST VÕTTA?**

Kui teil tekib seoses oma isikuandmete töötlemisega küsimusi, võtke palun meiega ühendust.

Kui te ei ole saanud vastusega rahul, on teil õigus esitada kaebus andmekaitse inspeksioonile.

- **Teie isikuandmeid töötleva ettevõtte kontaktandmed**

RIMI EESTI FOOD AS, registrikood 10263574,

Juriidiline aadress: Põrguvälja tee 3, Pildiküla, Rae vald, Harjumaa

Telefoninumber: +372 605 9400

E-posti aadress: [info.ee@rimibaltic.com](mailto:info.ee@rimibaltic.com)

- **Klienditoe kontaktandmed**

Telefoninumber: +372 605 6333

E-posti aadress: [klienditugi.ee@rimibaltic.com](mailto:klienditugi.ee@rimibaltic.com)

- **Andmekaitseametniku kontaktandmed**

E-posti aadress: [RimiDPO@rimibaltic.com](mailto:RimiDPO@rimibaltic.com)

Teil on võimalik ka ühendust võtta meie andmekaitsevolinikuga, saates meile kirja ülalnimetatud aadressil ja adresseerides selle andmekaitseametnikule.