

Versioon 2, Viimati uuendatud 27.05.21

Kliendi tagasiside/pretsensioonide lahendamise/isikuandmete töötlemise privaatsuspoliitika

ME HOOLIME SINU PRIVAATSUSEST

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
Isikuandmed , nt nimi, perekonnanimi, kasutajanimi, kliendi-ID jne. Kontaktandmed , nt e-posti aadress, telefoninumber, aadress jne. Teave võimalike olukordade kohta , nt olukorra liik, olukorra tekkimise aeg ja kuupäev, olukorra kirjeldus, saatedokumendid jms. Tagasiside andmed Audiovisuaalne materjal , nt foto, film, helifail, CCTV jne. Terviseandmed , nt vigastused, puue, kohustuslike tervisekontrollide tulemused jne.	Meie seadusest tuleneva kohustuse täitmine ja õigustatud huvi. Eriliiki isikuandmete (terviseandmete) töötlemine on vajalik õigusnõuete esitamiseks, teostamiseks või kaitsmiseks.	Vaadake lõiku “Kui kaua minu isikuandmeid säilitatakse?”

Õigusnõuete haldamise teave		
------------------------------------	--	--

Meie teenuste täiustamine

Töötleme teie isikuandmeid meie teenuste hindamiseks, täiustamiseks ja laiendamiseks. Nendel eesmärkidel töötleme teie isikuandmeid, kontaktandmeid või muud teavet, mis võimaldab teid otseselt tuvastada konkreetse isikuna ainult siis, kui see on vajalik ja otseselt seotud meie teenuste konkreetse osa täiustamisega ning mida ei saa teha ilma teie isikuandmeid töötlemata.

Isikuandmete liigid	Seaduslik alus	Säilitamisperiood
Isikuandmed , nt nimi, perekonnanimi, kasutajanimi, kliendi-ID jne. Kontaktandmed , nt e-posti aadress, telefoninumber, aadress jne. Teave võimalike olukordade kohta , nt olukorra liik, olukorra tekkimise aeg ja kuupäev, olukorra kirjeldus, saatedokumendid jms. Tagasiside andmed Audiovisuaalne materjal , nt foto, film, helifail, CCTV jne. Õigusnõuete haldamise teave	Töötlemine on vajalik meie õigustatud huvist tulenevalt, et lahendada teisi töötlemisetegevusi ja eesmärgil: lahendada teie kaebusi ja/või päringuid; et parandada meie teenuseid.	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
----------------------------	-----------------------	--------------------------

<p>Isikuandmed, nt nimi, perekonnanimi, kasutajanimi, kliendi-ID jne. Kontaktandmed, nt e-posti aadress, telefoninumber, aadress jne. Teave võimalike olukordade kohta, nt olukorra liik, olukorra tekkimise aeg ja kuupäev, olukorra kirjeldus, saatedokumendid jms. Tagasiside andmed Audiovisuaalne materjal, nt foto, film, helifail, CCTV jne. Terviseandmed, nt vigastused, puue, kohustuslike tervisekontrollide tulemused jne. Õigusnõuete haldamise teave</p>	<p>Meie õigustatud huvi teha kindlaks nõude õigustatus, ennast kaitsta juhul, kui meie vastu esitatakse nõue ja vajadusel esitada omapoolne nõue. Eriliiki isikuandmete (terviseandmete) töötlemine on vajalik õigusnõuete esitamiseks, teostamiseks või kaitsmiseks.</p>	<p>Vaadake lõiku „Kui kaua minu isikuandmeid säilitatakse?“</p>
---	---	---

Kõnesalvestus

Me salvestame Teie kõned, mis on tehtud kõnekeskuse numbril selleks, et tagada toe andmise eesmärgi teostamine: hinnata ja/või lahendada Teie kaebus ja/või päring; täiustada meie teenuseid.

Isikuandmete liigid	Seaduslik alus	Säilitamisperiood
<p>Isikuandmed, nt nimi, perekonnanimi, kasutajanimi, kliendi-ID jne. Kontaktandmed, nt e-posti aadress, telefoninumber, aadress jne. Teave võimalike olukordade kohta, nt olukorra liik, olukorra tekkimise aeg ja kuupäev, olukorra kirjeldus, saatedokumendid jms. Tagasiside andmed Audiovisuaalne materjal, nt foto, film, helifail, CCTV jne. Õigusnõuete haldamise teave</p>	<p>Töötlemine on vajalik meie õigustatud huvist tulenevalt, et lahendada teisi töötlemisetegevusi ja eesmärgil: lahendada teie kaebusi ja/või päringuid; et parandada meie teenuseid.</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 ettevõtetega, mis osutavad meile teenuseid:

- andmete salvestamise teenuse pakkujad
- infosüsteemi arendamise ja hooldusteenuse pakkujad
- sotsiaalplatvormi haldusteenuse pakkujad

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 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 kompromisskokkuleppe sõlmimise teel, säilitatakse teie isikuandmeid 3 aastat peale vastava leppe sõlmimist. Kõne salvestusi säilitatakse mitte kauem kui üks kuu. Teenuse täiustamise puhul säilitatakse kõne salvestusi mitte kauem kui üks kuu.

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

KINNISVARAVALDUSE AS, registrikood 10434202,
Juriidiline aadress: Põrguvälja tee 3, Pildiküla, Rae vald, Harjumaa
Telefoninumber: +372 605 9400
E-posti aadress: info.ee@rimibaltic.com

Klienditoe kontaktandmed

Telefoninumber: +372 605 6333
E-posti aadress: klienditugi@rimibaltic.com

Andmekaitseametniku kontaktandmed

E-posti aadress: RimiDPO@rimibaltic.com
Teil on võimalik ka ühendust võtta meie andmekaitsevolinikuga, saates meile kirja ülalnimetatud aadressil ja adresseerides selle andmekaitseametnikule.