

CALLERS OÜ PRIVAATSUSPOLIITIKA

Callers OÜ on telemarketingule ja muule otseturundusele keskenduv ettevõtte. Käesolev dokument käsitleb ettevõtte isikuandmete privaatsuspoliitikat ja andmekaitset.

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Callers OÜ töötleb isikuandmeid kooskõlas üldiselt kehtivate seadussätetega, eelkõige kooskõlas Euroopa Parlamendi ja Nõukogu (EL) 27. aprilli 2016. a määrusega 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete käitlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (edaspidi GDPR) ning kooskõlas siseriiklike seadusettekirjutustega isikuandmete kaitse valdkonnas.
- 1.2. Callers OÜ tagab isikuandmete töötlemise turvalisuse ja kehtivale seadusele vastamise garanteerimiseks asjakohased tehnilised ning organisatsioonilised meetmed. Callers OÜ rakendab isikuandmetele mittevõlitatud isikute poolt juurdepääsu, isikuandmete lekke ja moonutuste vältimiseks asjakohaseid meetmeid.

2. ANDMETE KOGUMISE EESMÄRK JA ULATUS NING ANDMETE SAAJAD

- 2.1. Andmete töötlemise eesmärgiks on Callers OÜ kliendi teenuste pakkumine või lepingu, mille osapoolteks andmesubjekt on, sõlmimine ja täitmine või lepingu sõlmimisele eelnevate toimingute teostamine. Isikuandmete töötlemine võib põhineda ka seaduse kohastele nõuetele või Callers OÜ või selle kliendi õigustatud huvile.
- 2.2. Andmete töötlemisega seoses võidakse isikuandmeid avaldada ainult usalduslepingute alusel, vajalike eesmärkide realiseerimiseks vältimatus ulatuses, järgnevatele vastuvõtjatele või vastuvõtjate kategooriatele:
 - lepingu täitmise protsessis osalevad üksused;
 - meie turundusalaseid teenuseid osutavad üksused, reklaamiagentuurid;
 - meie teleinfosüsteeme teenindavad või neid süsteeme toetavad üksused;
 - nõustamis- või audiitorteenuseid osutavad üksused;
 - avalik halduslikud organid või avalik halduslikke ülesandeid täitvad üksused.

Nimetatud andmete vastuvõtjad võivad olla asutatud ka väljaspool Euroopa Majanduspiirkonda. Euroopa Majanduspiirkonda mittekuuluvates riikides võidakse isikuandmetele kohaldada väiksemat isikuandmete kaitset kui Euroopa Majanduspiirkonna riikides. Callers OÜ kinnitab, et võtab tarvitusele mõistlikud abinõud selleks, et andmete volitatud töötlejad ja vastuvõtjad andmesubjektide andmeid töödeldes õigusaktide kohustuslikest nõuetest kinni peavad.

- 2.3. Kõik füüsilised andmekandjad hoitakse lukustatud ruumis, millele on ligipääs asjakohaselt piiratud. Ligipääs elektrooniliselt säilitatud isikuandmetele nõuavad töötajalt kasutajatunnuseid ja paroole. Kõik arvutid on varustatud asjakohase viirusetõrjega ja ettevõtte sisevõrk on kaitstud tulemüüriga.
- 2.4. Andmekaitse kindlustamiseks alltöövõtjate kasutusel, on Callers OÜ sõlminud eraldi lepingud kõikide alltöövõtjatega, millega nii alltöövõtja kui ka Callers OÜ kindlustab isikuandmete käsitlemist kooskõlas Euroopa Parlamendi ja Nõukogu (EL) 27. aprilli 2016. a määrusega 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete käitlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi

95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta ning kooskõlas siseriiklike seadusettekirjutustega isikuandmete kaitse valdkonnas.

3. KÄSITLETAVAD ISIKUANDMEID SISALDAVAD ANDMEBAASID

3.1. Callers OÜ käsitleb järgnevaid isikuandmeid sisaldavaid andmebaase:

- Callers OÜ kliendi poolt pakutud CRM või isikuandmete baas - Callers OÜ käsitleb kliendi poolt pakutud andmebaasi ja CRM-i vastavalt kliendi nõutele ning kliendi ja Callers OÜ sõlmitud lepingule. Callers OÜ kinnitab, et enda tööülesanne piires tohivad isikuandmeid käsitleda ainult töötajad, kellel on tööülesannest tingitud vajadus ligipääsuks isikuandmetele. Kõik Callers OÜ töötajad ja allhankijad on seotud saladuse hoidmise kohustusega. Kliendi CRM või isikuandmete baasi ja isikuandmeid säilitab Callers OÜ vastavalt kliendi ja Callers OÜ vahel sõlmitud lepingule ning kliendi nõutele.
- Otseturunduse register – Callers OÜ kasutab kliendi poolt pakutud andmebaasi otseturunduse läbiviimiseks. Callers OÜ kasutab seda vastavalt seaduste, direktiivide ja kliendi nõutele. Juhul, kui Callers OÜ peaks ise registri ostma, kasutatakse ja hävitatakse register vastavalt seaduste ja direktiivide nõutele. Ligipääs registritele on lubatud ainult nendele töötajatele ja allhankijatele, kelle tööülesanded seda nõuavad. Callers OÜ säilitab tehtud kõned kaitstud serveris kõnede ja teeninduse kvaliteedi kindlustamiseks.
- Töötajate register – Regstris säilitatakse Callers OÜ töötajate isikuandmeid. Töötajate register säilitatakse lukustatud ruumis füüsilisel andmekandjal millele on ligipääs ainult nendel töötajatel kelle töö jaoks register on vajalik. Töötajad, kellel on vaja ligipääsu töötajate registrile enda töös, säilitavad koopiad töötajate registrist enda tööarvutis. Isikuandmete käsitlemisest vastav isik vastutab selle eest, et kõikidel töötajatel on vajadusel ligipääs enda andmetele. Töötajate palga- ja raamatupidamisandmetele on ligipääs Callers OÜ raamatupidajal. Callers OÜ raamatupidamist teostab Callers OÜ partnerettevõtte kellega on sõlmitud GDPRi nõutele vastav andmekaitset kindlustav lepingulisa.

3.2. Callers OÜ säilitab kliendi CRM või isikuandmete baasis ning otseturunduse registris olevaid isikuandmeid vastavalt kehtivatele õigusaktidele ning registri vastutava töötleja (Callers OÜ klient) ja Callers OÜ vahel sõlmitud lepingule ning vastutava töötleja nõutele. Töötajate registris olevaid isikuandmeid Callers OÜ säilitab nii kaua nagu kehtivad õigusaktid või kasutamise eesmärk seda nõuab.

4. ANDMEKAITSE VALVE JA SELLEGA SEOTUD MEETMED

4.1. Järgime PCDA mudelit (Plan-Do-Check-Act). Kõiki isikuandmeid puudutavad tööd planeeritakse andmekaitse turvalisuse tagamise standardite järgi, millega kõik isikuandmetega kokku puutuvad töötajad peavad end siduma. Töö käigus järgitakse, et isikuandmekaitse rikkumisi ei toimuks. Tegeletakse rikkumistega, mis isikuandmete käsitlemise standardiga seoses tekivad ning vajadusel teavitatakse koheselt ka rikkega seotud isikuid. Juhul, kui rikkumine peaks nõudma teatamist ametivõimudele, tehakse seda koheselt. Rikked kõrvaldatakse esimesel võimalusel.

5. ANDMESUBJEKTI ÕIGUSED

5.1. Andmesubjektil on õigus saada kinnitus, kas Callers OÜ töötleb tema isikuandmeid.

5.2. Andmesubjektil on õigus tutvuda töödeldud isikuandmetega ning saada enda isikuandmetest koopia.

5.3. Andmesubjektil on õigus nõuda isikuandmete kustutamist, kui

- isikuandmed ei ole vajalik töötlemise eesmärgil,
- andmesubjekt on võtnud tagasi isikuandmete töötlemiseks antud nõusoleku ja Callers OÜ'l ei ole muid aluseid isikuandmete töötlemiseks,
- isikuandmeid on töödeldud ebaseaduslikult, või
- õigus isikuandmete kustutamisele tuleneb kohalduvatest õigusaktidest.

Callers OÜ'l või vastutav töötleja võib keelduda isikuandmete kustutamisest, kui isikuandmete töötlemine on vajalik:

- seadusest või andmesubjektiga tehtud lepingutest tulenevate kohustuste täitmiseks; või
- õigusnõuete esitamiseks või kaitsmiseks.

5.4. Andmesubjektil on õigus nõuda, et Callers OÜ või vastutav töötleja parandaks tema kohta käivad ebaõiged isikuandmed või täiendaks ebatäielikke isikuandmeid.

5.5. Andmesubjektil on õigus nõuda andmete töötlemise piiramist, kui:

- andmesubjekt on vaidlustanud isikuandmete õigsuse,
- isikuandmete töötlemine on ebaseaduslik ja andmesubjekt ei esita andmete kustutamise nõuet, või
- vastutav töötleja ei vaja isikuandmeid töötlemise eesmärgil, ent andmesubjekt vajab neid õigusnõuete esitamiseks või kaitsmiseks.

Isikuandmete õigsuse vaidlustamisel kehtib piirang seni, kuni Callers OÜ või vastutav töötleja kontrollib vastavalt, kas andmed on õiged või kas vastuväide on põhjendatud.

5.6. Selleks, et isikuandmetega seotud õigusi kasutada, andmesubjekt võib pöörduda meiliaadressil: info@callers.ee. Kui isikuandmeid säilitatakse andmebaasis, mille omanikuks on Callers OÜ klient (vastutav töötleja), kelle nimel Callers OÜ töötleb isikuandmeid volitatud töötlejana, Callers OÜ edastab andmesubjekti nõue vastutav töötlejale.

5.7. Juhul kui andmesubjekt ei ole rahul sellega, kuidas Callers OÜ isikuandmeid töötleb või andmesubjekti kaebuse lahendab, on andmesubjektil õigus esitada kaebus Andmekaitse Inspeksioonile järgnevatel kontaktandmetel:

Andmekaitse Inspeksioon
Väike-Ameerika 19
Tallinn 10129
e-mail: info@aki.ee
Tel. +372 627 4135