

## ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ КЛИЕНТА

### 1. Общие принципы и понятия

- 1.1. VKG Soojus AS (далее - предприятие) является ответственными обработчиком данных клиента. Лица, обрабатывающие данные клиентов от имени предприятия, являются уполномоченными обработчиками. Имена уполномоченных обработчиков предприятия и их контактные данные имеются на веб-странице предприятия [www.vkgsoojus.ee/rus](http://www.vkgsoojus.ee/rus)
- 1.2. Понятия:
  - 2.1.2. **персональные(личные) данные** - любые данные, возникающие в ходе оказания предприятием услуг или посредничестве услуг, позволяющие установить физическое лицо, независимо от того, в каком виде или в какой форме эти данные находятся;
  - 2.1.3. **данные клиента** – любая связанная с клиентом и известная предприятию информация, в том числе персональные данные и данные об услуге;
  - 2.1.4. **клиент**- физическое или юридическое лицо, использующее или изъявившее желание воспользоваться предлагаемыми предприятием услугами;
  - 2.1.5. **данные об услуге**- данные клиента, ставшие известными в ходе оказания предприятием услуг, в том числе данные о количестве потребленной теплоэнергии, данные об измерениях и т.п. ;
- 1.3. Обработка данных клиентов - это любое действие, проводимое с личными данными, в т.ч. сбор данных, их запись, упорядочение, сохранение, изменение, предоставление доступа, осуществление запросов и выписок, перекрестное использование, передача, уничтожение.
- 1.4. Взаимоотношение с клиентом - это правовое отношение между предприятием и клиентом, возникающее в случае, если клиент пользуется или пользовался оказываемыми предприятием услугами или обращался к предприятию с целью использования услуги. Вступая с предприятием в клиентские отношения или изъявляя желание вступить в клиентские отношения, клиент дает предприятию согласие на обработку своих данных клиента.
- 1.5. В соответствии с целью обработки данных клиента предприятие обрабатывает все данные, ставшие известными в ходе договорных отношений. Состав обрабатываемых данных следует из заключенных между сторонами договоров и иных документов.
- 1.6. В целях создания клиентских отношений, выполнения заключенного с клиентом договора или выполнения установленной в правовых актах должной

осмотрительности, предприятие имеет право обрабатывать любые данные клиента, которые оно получило от самого клиента или из публичных источников (в том числе опубликованные в интернете данные), также от третьих лиц, если такая передача данных клиента является законной.

- 1.7. При обработке данных клиента предприятие ограничивается меньшим, что необходимо для выполнения заключенных договоров, лучшего обслуживания клиентов и для достижения целей обработки данных клиентов.
- 1.8. Обработка данных клиента основывается на Общем регламенте Европейского Союза по защите данных, на Законе ЭР о защите персональных данных, на Законе о центральном отоплении, и иных правовых актах, а также принципах обработки данных клиента и/или на конкретном, заключаемом или заключенном с клиентом договоре.
- 1.9. Предприятие имеет право изменять данные принципы обработки данных клиента в одностороннем порядке, извещая об этом клиентов на вебстранице [www.vkgsoojus.ee/rus](http://www.vkgsoojus.ee/rus) или иным способом (например, через газету).

## **2. Данные клиента**

2.1. Предприятие обрабатывает следующие данные клиента:

- 2.1.1. личные данные клиента (например, имя, личный код, дата рождения, данные документа, подтверждающего личность и пр.), также данные, которые касаются сферы деятельности клиента (в том числе профессия, место работы);
- 2.1.2. контактные данные (адрес, номер телефона, адрес электронной почты и пр.);
- 2.1.3. данные для получения предложений по договору и предлагаемые договоры;
- 2.1.4. данные о сделках и заключенных договорах клиента (в том числе выполненные сделки, заключенные и/или прекращенные договоры, поданные и отклоненные ходатайства, заявления, выплаченные интрессы и платы за услуги, побочные требования, связанные с нарушением договора);
- 2.1.5. данные о потреблении теплоэнергии (например, данные о количестве мест потребления, данные о привычках потребления (количество и стоимость) и др.);
- 2.1.6. расчетные данные (выставленные счета и поступившие/не поступившие платежи, срок оплаты, частота оплаты, способ оплаты, способ отправления счета и т.д.);
- 2.1.7. данные о приобретении и принятии в эксплуатацию переданных сетей;
- 2.1.8. данные о незаконном и без учётом использовании теплоэнергии;
- 2.1.9. данные, связанные с договорами по установлению личного права пользования, заключенными для проявления терпимости, данные лиц, имеющих право получать плату за проявление терпимости к инженерному сооружению (собственник недвижимости, представитель собственника недвижимости);
- 2.1.10. данные по требованиям о возмещении ущерба;

- 2.1.11. информация, определенная как коммерческая тайна;
- 2.1.12. данные о предпочтениях клиента и о его удовлетворенности (например, исследования удовлетворенности клиента и т.д.);
- 2.1.13. данные, полученные при выполнении исходящих из закона обязательств (например, данные, вытекающие из запросов органов расследования, нотариусов, управляющих налогами, судебных запросов, из требований судебных исполнителей);

### **3. Цели обработки клиентских данных**

- 3.1. Предприятие обрабатывает данные клиентов для того, чтобы:
  - 3.1.1. решить, оказывать ли клиенту услуги и на каких условиях (обработка данных клиента до заключения договора и идентификация клиента);
  - 3.1.2. выполнить заключенный между клиентом и предприятием договор или обеспечить выполнение договора и реализовать свои права, вытекающие из заключенного с клиентом договора или связанного договора, также защитить свои нарушенные или оспоренные права (например, передача данных суду или лицу, представляющему предприятие);
  - 3.1.3. оценить кредитоспособность клиента (например, рассрочка платежа при присоединении);
  - 3.1.4. сегментировать клиентов (например, бытовые потребители, коммерческие потребители);
  - 3.1.5. предлагать клиенту оказываемые предприятием услуги;
  - 3.1.6. лучше понимать ожидания клиента (например, изучение потребительских привычек, опросы клиентов, проведение исследований удовлетворенности клиентов);
  - 3.1.7. предлагать услуги и/или товары своих партнеров по сотрудничеству;
  - 3.1.8. проверять и при необходимости исправлять или дополнять предоставленные клиентом данные;
  - 3.1.9. предотвращать причинение ущерба предприятию;
  - 3.1.10. выполнять обязательства, которые следуют из правовых актов (например, передача данных следственным учреждениям);

### **4. Объем обработки данных клиента**

- 4.1. Предприятие обрабатывает данные клиента лишь в тех целях, которые указаны в данном документе.
- 4.2. Предприятие информирует об обработке данных в договоре (договор подряда и пр.) или в его приложении и/или в типовых условиях и/или в интернет среде.
- 4.3. Предприятие должно следить за тем, чтобы доступ к определенным данным имели лишь те работники, которым эти данные необходимы для работы. Работник имеет право обрабатывать данные клиента лишь в том диапазоне, который необходим ему для выполнения назначенных ему рабочих заданий. Обработка персональных данных без рабочей необходимости, в т.ч. просмотр данных, запрещена.

- 4.4. Предприятие и его работники должны обеспечить конфиденциальность данных клиентов, в т.ч. выполнять обязательства сетевого предприятия по конфиденциальности, установленные Законом о центральном отоплении. Сетевой предприниматель соблюдает требование конфиденциальности такой информации, которую он получил в ходе своей деятельности от клиента об объемах потребления теплоэнергии.
- 4.5. Для защиты данных клиентов на предприятии применяются инфотехнологические и иные необходимые меры безопасности (ограниченный доступ к программам, содержащим персональные данные – идентификация пользователей через имя пользователя и пароли), чтобы защитить их от непреднамеренной или несанкционированной обработки, огласки или уничтожения, а также для наблюдения за обработкой данных.
- 4.6. Если из правового акта не следует, что предприятие имеет право обрабатывать данные клиента на основании правового акта и без согласия клиента, или если лицо дало предприятию согласие на обработку персональных данных в иных целях, чем выполнение заключенного договора, он в любой момент может свое согласие отозвать обратно, информируя об этом предприятие письменно или в письменной воспроизводимой форме. Отзыв согласия не имеет обратной силу. В этом случае обработка данных прекращается не позднее рабочего дня, следующего после поступления заявления предприятию.
- 4.7. Предприятие требует от лиц, которым данные передаются или оглашаются, выполнения установленных предприятием правил безопасности и конфиденциальности.
- 4.8. Уполномоченные обработчики предприятия и иные договорные партнеры, с которыми ведется сотрудничество по обработке данных клиентов, обязаны соблюдать требования предприятия по обработке данных. Соответствующее обязательство с уполномоченными обработчиками и договорными партнерами оговаривается в заключенных с ними договорах.
- 4.9. Физическое лицо имеет право требовать прекращения обработки своих данных и/или удаления собранных данных, если такое право следует из Закона о защите персональных данных или иного правового акта.
- 4.10. Предприятие имеет право обрабатывать данные клиентов до выполнения целей обработки персональных данных или выполнения обязательств, которые следуют из правовых актов. Предприятие обязано незамедлительно удалять персональные данные, которые не нужны для достижения уставных целей, если законом не предусмотрено иное.
- 4.11. Клиент всегда вправе ознакомиться с имеющимися о нем на предприятии данными.
- 4.12. Клиент обязано информировать предприятие, если считает, что собранные предприятием о нем данные являются неточными. Клиент имеет право требовать удаления или изменения тех данных, которые не отвечают действительности.
- 4.13. Предприятие имеет право проверять, являются ли данные корректными. Предприятие вправе требовать документ, подтверждающий изменения в данных

клиента (например, документ об изменении имени) и клиент обязан его предоставить.

## **5. Оглашение и/или передача персональных данных третьим лицам**

### **5.1. Обработка персональных данных без согласия лица:**

5.1.1. Предприятие обрабатывает данные без согласия клиента, в том числе передает их уполномоченному обработчику, для выполнения заключенного с лицом договора или обеспечения выполнения заключенного договора.

5.1.2. На основании правовых норм и/или договоров предприятие передает или оглашает персональные данные:

5.1.2.1. другим предприятиям, входящим в один концерн, которые имеют право обрабатывать данные клиента в приведенном в настоящем порядке размере и целях;

5.1.2.2. лицам и организациям, которые связаны с оказанием услуг и выполнением заключенных с клиентом договоров (например, подрядчикам, банкам и др.);

5.1.2.3. при уступке права требования новому кредитору;

5.1.2.4. иным третьим лицам для взыскания долга, если клиент нарушил договор (например, оказывающему услуги по взысканию долгов, правовым консультантам, аудиторам);

5.1.2.5. держателям базы данных (например, Департамент Статистики) и иным службам;

5.1.2.6. Департаменту Конкуренции;

5.1.2.7. прочим уполномоченным обработчикам.

5.1.3. При проведении сделок в иностранном государстве или с лицами иностранного государства, персональные данные могут стать доступными и соответствующим государственным учреждениям (например, Налоговому и Таможенному департаменту) и данные могут обрабатываться по законам соответствующего государства;

5.2. Предприятие имеет право обрабатывать персональные данные для исследования привычек и удовлетворенности лиц, проводить для этого опросы, анализировать полученные данные и использовать их для развития и предложения товаров и услуг. Для проведения опроса и анализа полученных данных предприятие может воспользоваться услугами третьих лиц. Лицо имеет право в любой момент сообщить предприятию о своем нежелании участвовать в исследованиях удовлетворенности.

### **5.3. Обработка данных клиента в прямом маркетинге:**

5.3.1. В случае, если клиент сообщил предприятию в связи с использованием продукта или услуг свои контактные данные (почтовый адрес, адрес эл. почты, телефон или др), тем самым он дал соответствующее согласие на получение информации об аналогичных продуктах или услугах, исходящих из обязательств предприятия по развитию и предлагаемых в интересах клиента.

- 5.3.2. Предприятие может передавать клиенту предложения, коммерческие сообщения или иную информацию своих партнеров третьих лиц. Передача названной в настоящем пункте информации физическому лицу-клиенту разрешается лишь с его предварительного согласия. Клиент имеет право в любое время сообщить о своем желании не получать больше персональные предложения. Информация о том, как отказаться от дальнейших посылаемых клиенту персональных предложениях, указывается в предложении и/или на веб-странице предприятия.
- 5.3.3. Общая информация о предлагаемых предприятием услугах, также информация, связанная с управлением услуг и выполнением договора на услугу (например, информация о преискурантах, об изменениях в типовых условиях, напоминания об оплате счета и др.) не считается предложением и клиент не может отказаться от получения такой информации.

## **6. Запись персональных данных клиентов**

- 6.1. Предприятие имеет право записывать переданные клиентом по средствам связи (например, телефон, компьютер) волеизъявления, также иные действия клиента и при необходимости использовать эти записи для доказательства и/или воспроизведения волеизъявлений или иных действий, а также в иных, приведенных в данном документе целях (н. для оценки качества обслуживания).
- 6.2. В целях обеспечения безопасности, предприятие может при помощи оборудования наблюдения вести наблюдение своей территории (например, зал обслуживания, рабочие помещения, технические помещения) и ближайшей окрестности, в т.ч. за людьми, вещами, процессами, и записывать результаты наблюдения. Эти данные используются лишь исходя из целей сбора данных.
- 6.3. При посещении веб-страницы предприятия собираются и сохраняются следующие данные: IP-адрес (интернет-адрес), время посещения (дата, год и время) и продолжительность просмотра страницы. IP-адрес не привязывается к той информации, которая позволяет распознать лицо.
- 6.4. При посещении лицом веб-страницы предприятия, она добавляет через веб-браузер устройства лица (например, компьютер, мобильный телефон, планшет) файлы cookie (небольшие текстовые файлы). Эти файлы позволяют веб-браузеру распознать компьютер или устройство и запомнить его. В результате этого лицу удобнее и проще загружать веб-страницу на своем устройстве. Каждый раз, когда лицо посещает веб-страницу предприятия, веб-браузер отправляет этот файл на сервер веб-страницы. Собранные данные можно использовать лишь для статистики посещаемости, для того, чтобы развивать более удобную для пользователя внешнюю веб-страницу.

## **7. Право клиента на защиту**

- 7.1. Если клиент считает, что предприятие при обработке персональных данных нарушило его права, что обработка его данных согласно правовым актам, заключенным с ним договором или согласно настоящему документу, не разрешена, он вправе обратиться к предприятию и потребовать прекращения

обработки, оглашения своих данных и/или прекращения к ним доступа, и/или удаления собранных данных клиента.

7.2. В случае нарушения своих прав клиент вправе обратиться в Инспекцию по защите данных или в суд.

7.3. Если будет установлено, что при обработке персональных данных были нарушены права клиента, он имеет право потребовать возмещения причиненного ему ущерба.

Клиент может при желании получить разъяснения по обработке данных по телефону 334 2408 или написав на электронный адрес [vkqsoojus@vkq.ee](mailto:vkqsoojus@vkq.ee)