

Lisa 1

REISIJATE ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE

1. Reisijate isikuandmete töötlemine

- 1.1. Töötleja töötleb Reisija isikuandmeid ainult eesmärgil, mis on vajalik Reisija poolt soovitud mahus veoteenuse osutamiseks. Isikuandmeid saab Töötleja ainult Reisijalt ning isikuandmeid ei koguta kolmandatelt isikutelt. Juhul kui Töötleja soovib kasutada Reisija andmeid muul eesmärgil, kui nõusoleku küsimisel on teavitatud, küsib Töötleja selleks eelnevalt Reisija nõusoleku.
- 1.2. Töötleja ei koosta ega säilita Reisijate nime ega kontaktandmeid sisaldavat andmebaasi.
- 1.3. Reisijate andmeid ei kasutata otseturunduseks ega edastata sel eesmärgil kolmandatele isikutele.
- 1.4. Töötleja ei koosta ega säilita andmebaase Reisija põhiste sõiduharjumuste jälgimiseks ja analüüsimiseks.
- 1.5. Töötleja sõidukaardid on isikustamata. Töötleja sõidukaardil registreeritud sõitude ajalugu ei loeta isikuandmete töötlemiseks, kuna Töötlejal ei ole võimalik tuvastada, milline andmesubjekt tegelikult Sõidukaarti kasutas.
- 1.6. Sõidukaardi kasutamisest rongis jäävad andmed Töötleja piletimüügisüsteemi.
- 1.7. Igal Reisijal on võimalus tellida Töötlejalt kodulehe kaudu operatiivsed teavitused sõiduplaanimuudatuste ja hilinemiste kohta, edastades Töötlejale oma e-posti aadressi. Teavitustest loobumiseks tuleb esitada Töötlejale vastav taotlus Töötleja e-posti aadressil info@elron.ee või posti teel.
- 1.8. Kõik Töötlejale saadetud pöördumised (e-kirjad, telefonikõned, kirjad) registreeritakse ja säilitatakse dokumendihaldussüsteemis.
- 1.9. Töötleja nimel ja huvides töötleb Reisijate isikuandmeid Töötleja volitatud töötlejana infotelefoni teenuse pakkuja. Teenuse pakkuja töötleb neid isikuandmeid, mida reisijad on oma pöördumises infotelefoni teenuse pakkujale edastanud. Vaidluste lahendamiseks või küsimustele vastamiseks Töötleja poolt edastab infotelefoni teenuse pakkuja isikuandmeid Töötlejale. Lisaks Reisija poolt edastatud isikuandmetele töötlevad võivad infotelefoni teenuse pakkuja ja Töötleja vaidluse tekkimisel reisiajaga reisija kõneväljavõtet.

2. Andmete töötlemine veebimüügi korral

- 2.1. Veebilehelt sõidupileti ostmisel peab Reisija enne sõidupileti ostmist nõustuma kasutustingimustega. Kasutustingimustega nõustumisel annab Reisija muuhulgas nõusoleku oma e-posti aadressi töötlemiseks, mida kasutatakse ainult konkreetse ostetud piletiga seotud veoteenuse info edastamiseks Reisijale (pileti edastamine, perioodipileti lõppemisest teavitamine, reisi hilinemise või tühistamise info edastamine). Juhul kui Töötleja soovib kasutada e-posti aadressi muul eesmärgil, kohustub Töötleja küsima selleks Reisijalt eraldi nõusoleku.
- 2.2. Töötlejal ei ole võimalik siduda e-posti aadressi konkreetse andmesubjektiga, välja arvatud juhul kui andmesubjekt on ise e-posti aadressi andmisel lisanud täiendavat infot.
- 2.3. Töötleja veebileht kasutab küpsiseid. Rohkem infot küpsiste kohta on võimalik saada kodulehele ilmuva teate avamisel.

- 2.4. **Juhul kui Reisija ei soovi oma isikuandmete töötlemist Töötleja poolt, on Reisijal võimalus osta tavapilet rongis, mis ei too kaasa Reisija isikuandmete töötlemist Töötleja poolt.**

3. Andmete töötlemine piletimüümisel rongis

- 3.1. Juhul kui Reisija soovib reisimisel kasutada mõnda soodustust, mis talle on antud kas tema isikust (näiteks vanus, puue) või elukohast tulenevalt, on Reisija soodustuse saamiseks kohustatud esitama vastava soodustuse saamise õigust tõendava dokumendi.
 - 3.1.1. Isikut tõendava dokumendi esitamisel töötleb Töötleja klienditeenindaja rongis Reisija nime, isikukoodi, sünniaega.
 - 3.1.2. Elukohapõhise soodustuse saamisel töötleb Töötleja klienditeenindaja rongis Reisija nime ja infot, et Reisija on mõne sõidusoodustust andva kohaliku omavalitsuse elanik.
 - 3.1.3. Terviseandmetega seotud dokumendi esitamisel töötleb Töötleja klienditeenindaja nime, sünniaega, isikukoodi ja märget puude raskusastme kohta.
- 3.2. **Juhul kui Reisija ei soovi oma isikuandmete töötlemist Töötleja (samuti piletikontrolli) poolt, on igal Reisijal võimalus osta rongis täishinnaga tavapilet, mis ei too kaasa Reisija isikuandmete töötlemist Töötleja poolt.**
- 3.3. **Sellisel juhul peab Reisija arvestama, et tal puudub õigus konkreetse isiku andmetega seotud soodustuse saamiseks.**

4. Andmete töötlemine kliendipöördumiste korral

- 4.1. Kui Reisija soovib oma pöördumisele vastust, peab Reisija edastama Töötlejale oma kontaktandmed, millele Töötleja saab vastuse edastada.
- 4.2. Kliendipöördumised registreeritakse lisaks dokumendihaldussüsteemile ettevõtte serveris töödeldavas Exceli tabelis, mille eesmärk on kaebuste sorteerimine liikide kaupa statistilistel eesmärkidel. Nimetatud statistikat kasutatakse Töötleja töökorralduse parandamiseks ja numbriliste näitajate esitamiseks isikustamata kujul erinevates aruannetes (näiteks mitu kaebust on reisijad aastas esitanud rongijuhi tegevuse või infotelefoni töö kohta). Kliendipöördumiste andmebaasi ei edastata Kolmandatele isikutele. Andmebaasi säilitatakse 5 aastat alates vastava kalendriaasta lõppemisest. Periood on vajalik, parendustegevust väljatöötamiseks, rakendamiseks ja tulemuste hindamiseks.

5. Andmete edastamine

- 5.1. Andmeid edastatakse nõudmisel seaduses nimetatud uurimis- ja järelevalveasutustele (eelkõige Politsei, Maksu- ja Tolliamet, Tarbijakaitseamet, Maanteeametile (piletikontrolli läbiviija));
- 5.2. Töötleja omal algatusel edastab Töötleja andmeid oma õiguste kaitseks Tarbijakaitseametile (juhul kui Reisija on esitanud Tarbijakaitseametile kaebuse), samuti vajadusel Töötleja huvides õigusabiteenuse osutajale.