

# Eesti Energia AS kliendiandmete kasutamise põhimõtted

## 1. Üldine

1.1. Andmete kasutamise põhimõtted (Põhimõtted) kehtivad Eesti Energia AS-i (EE) ja iga isiku suhtes, kes kasutab EE Teenuseid või e-Keskkonda.

1.2. Põhimõtted määravad kindlaks selle, kuidas EE võib seoses Kliendile Teenuste osutamisega ja e-Keskkondade pakkumisega Kliendi Andmeid kasutada ning annavad teavet Andmete kasutamisega seotud oluliste küsimuste kohta.

1.3. Põhimõtted on Üldtingimuste lahutamatu osa. EE viitab Põhimõtetele Kliendiga Lepingu sõlmimisel, Kliendile Teenuse, kauba ja/või e-Keskkonna pakkumisel ning võimaldab Kliendil Põhimõtetega tutvuda. Põhimõtted on Lepingu osaks ja EE-l on õigus eeldada, et Klient on Põhimõtetest teadlik ja nendega tutvunud.

1.4. Põhimõtted ei kehti teiste ettevõtete teenuste või kauba suhtes, seda ka juhul, kui need on Kliendile kättesaadavad EE e-Keskkonna või Teenuse vahendusel.

## 2. Mõisted

2.1. Klient - iga isik, kes kasutab EE Teenust või e-Keskkonda;

2.2. Andmed - Teenuse osutamise või e-Keskkonna kasutamisega seoses EE-le teatavaks saanud Kliendi isikuandmed (sealhulgas kontaktandmed) või muud Kliendiga seotud andmed;

2.3. Anonüümsed andmed - info, mis ei ole seostatav konkreetse Kliendiga, kuna Klienti identifitseeriv teave on andmetest kõrvaldatud;

## 3. EE Andmete kaitse põhimõtted

3.1. EE kasutab Andmeid Põhimõtetes toodud viisil ja üksnes eesmärgil, milleks EE Andmeid kogus ning selle eesmärgi täitmiseks vajalikus ulatuses. EE lähtub Andmete kasutamisel elektrituru seadusest, isikuandmete kaitse seadusest ja teistest seadustest (edaspidi: Õigusaktid) ning headest äritavadest. EE võib kombineerida erinevate Teenustega seoses kogutud Andmeid, kui need Andmed on kogutud samal eesmärgil.

3.2. EE peab Kliendi privaatsust ja Andmete kaitsmist väga oluliseks, kasutades Andmete terviklikkuse, käideldavuse ja konfidentsiaalsuse tagamiseks vajalikke organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid. Need meetmed hõlmavad töötajate, informatsiooni, IT-infrastruktuuri, ettevõtte siseste ja avalike võrkude ning ka kontorihoonete ja tehniliste seadmete kaitset. Turvaalase tegevuse eesmärgiks on informatsiooni kaitsmisel asjakohase taseme rakendamine, riskide maandamine ja ohtude ennetamine.

3.3. EE töötajatele kehtivad Andmete konfidentsiaalsuse ja kaitse alased nõuded ning nad vastutavad nende kohustuste täitmise eest. EE volitatud Andmete töötajad on kohustatud oma töötajate suhtes tagama samade reeglite täitmise ning nad vastutavad Andmete kasutamise nõuete täitmise eest.

#### 4. Kliendi roll Andmete turvalisuse tagamisel

4.1. Klient peab kasutama Teenuseid ja e-Keskkondi turvaliselt ja hoolsalt ning tagama, et seadmed (nt arvuti, nutitelefon, rakendus vms), mida Klient kasutab EE Teenuste või e-Keskkonna kasutamiseks, on turvatud. Klient on kohustatud hoidma teiste isikute eest saladuses Kliendi, tema seadme, Teenuse või e-Keskkonnaga seotud Salasõna, kasutajatunnused ja paroolid või muu enda identifitseerimiseks kasutatava info või infokandjad (nt ID-kaardi või Mobiil-ID).

4.2. Klient peab olema teadlik ja arvestama asjaoluga, et EE ei saa tagada Andmete turvalisust ega ole vastutav juhul, kui Andmed ei ole kaitstud tulenevalt Kliendi poolt punktis 4.1 toodud kohustuse rikkumisest (sh nt seetõttu, et Klient on jätnud muutmata algse PIN-koodi või muud algseadistused või Kliendi ID-kaart, Mobiil-ID või selle PIN-koodid on sattunud volitamata isikute kasutusse). Klient vastutab sellisel juhul ise kõikide talle tekkida võivate tagajärgede eest.

4.3. Kui Klient võimaldab Kasutajal (nt Kliendi pereliikmed, töötajad jms) tarbida Teenuseid või e-Keskkonda Kliendi ja EE vahel sõlmitud Lepingu alusel, on Klient vastutav selle eest, et Kasutaja on tutvunud Põhimõtetega ja nõustub nendega.

#### 5. Andmete kogumine

5.1. EE pakub Klientidele kasutamiseks erinevaid Teenuseid ja e-Keskkondi. EE poolt Kliendi kohta kogutav Andmete koosseis sõltub seega sellest, milliseid konkreetseid Teenuseid või e-Keskkondi Klient kasutab, milliseid Andmeid on nende pakkumiseks vajalik kasutada, millises ulatuses Andmeid Klient EE-le sellel otstarbel edastab (nt Teenuse tellimisel, Kasutajaks registreerumisel jne) ning milliseid nõusolekuid Klient Andmete töötlemiseks EE-le annab.

5.2. EE kogub Andmeid järgmistel viisidel:

5.2.1. EE saab Kliendilt Andmeid Teenuse tellimisel, Kliendiks registreerumisel, EE-le infopäringu tegemisel vms seoses;

5.2.2. Andmed tekivad Kliendi poolt Teenuste kasutamisel (nt e-Keskkonna kasutamise) ning see on vajalik Lepingu täitmiseks või Lepingu täitmise tagamiseks, selline Andmete töötlemine on ettenähtud Õigusaktiga või on Andmete töötlemise aluseks Kliendi nõusolek;

5.2.3. EE saab Kliendiga seotud Andmeid muudest allikatest (nt teised teenusepakkujad või avalikud registrid jne) kui see on vajalik Lepingu täitmiseks või Lepingu täitmise tagamiseks, selline Andmete töötlemine on ettenähtud Õigusaktiga või on Andmete töötlemise aluseks Kliendi nõusolek.

#### 6. Andmete kasutamine Lepingu täitmiseks ja Lepingu täitmise tagamiseks

6.1. EE võib kasutada Andmeid Õigusaktide alusel ilma Kliendi eraldi nõusolekuta Lepingu täitmiseks või Lepingu täitmise tagamiseks alljärgnevatel juhtudel:

6.1.1. Kliendi ja tema esindaja isiku tuvastamiseks;

6.1.2. Kliendile Teenuste osutamiseks või kauba müügiks vajalike tegevuste tegemiseks (sh Teenuste ja/või kauba müügiks ja tarneks ning Teenuste ja kauba info edastamiseks Kliendile);

6.1.3. Kliendi teenindamiseks ja rikete kõrvaldamiseks;

6.1.4. Kliendile e-Keskkonna, selle teenuste ja funktsionaalsuste ning heal tasemel ja personaalse kasutuskogemuse (nt keele eelistuse salvestamine jms) pakkumiseks ja arendamiseks ning e-Keskkonna kasutamise võimaluste ja turvalisusega seotud info edastamiseks Kliendile;

6.1.5. Lepinguga seotud teenustasude arvestamiseks, teadete ja arvete koostamiseks ja saatmiseks Kliendile;

6.1.6. Kliendile posti teel Lepingu ja/või Teenusega seotud teadete saatmiseks, mis ei eelda Andmete turunduslikku kasutamist (nt kliendileht, reklaamid ja pakkumised jms);

6.1.7. äri- ja teenindustegevuse dokumenteerimiseks ja äriliseks infovahetuseks (sh audiitoritele esitamiseks EE auditeerimisel);

6.1.8. Klientide paremaks teenindamiseks, sh e-Keskkonna ja Teenuste kvaliteedi, kasutusaktiivsuse või kliendirahulolu mõõtmiseks, ning Teenuste ja äritegevuse arendamiseks;

6.1.9. EE hangitud või Kliendi tellimusel muu Kliendi seadme hoolduseks või remondiks ja seadmega seotud muuks järelteenindustegevuseks;

6.1.10. EE ja Kliendi vaheliste telefonikõnede salvestamiseks ja säilitamiseks, eesmärgiga kasutada neid kõnesalvestusi Poolte esitatud tahteavalduste või tehtud tehingute tõendamiseks ja Kliendi paremaks teenindamiseks;

6.1.11. Teenuse osutamisega seotud võimalike äririskide või kahjude hindamiseks ja ärahoidmiseks;

6.1.12. Lepingu täitmise tagamiseks (nt tagatiste seadmiseks, käenduslepingute sõlmimiseks);

6.1.13. EE rikutud või vaidlustatud õiguste kaitsmiseks ja võlanõudmiseks (sh Lepingu rikkumise ja/või võlgnevusega seotud Andmete edastamiseks EE poolt lepingu alusel vastavate Andmete töötlemiseks volitatud inkassoteenust osutavatele isikutele, advokaatidele jms isikutele);

6.1.14. Kliendi krediitvõimelisuse ja usaldusväarsuse (maksekäitumise) hindamiseks (sh teenuste krediiti pakkumise otsustamiseks);

6.1.15. Lepingu rikkumise korral Kliendi maksehäire (maksetähtaja ületanud võlaga seotud andmete sh võlgniku nimi, isikukood, info võla suuruse, võla tekkimise aja ja võlaga seotud tehingu liigi kohta) edastamiseks EE poolt volitatud krediidiinfo ettevõtetele (sh ASile Krediidiinfo, OÜle Krediidiregister).

6.2. Punktis 6.1 toodud ülevaade Lepingu täitmise ja Lepingu täitmise tagamise eesmärgil Andmete kasutamise kohta ei ole ammendav. See tähendab, et EE võib Lepingu täitmiseks või Lepingu täitmise tagamiseks kasutada vastava vajaduse tekkimisel Andmeid ka mõnel punktis 6.1 esile toomata eesmärgil.

6.3. Klient ei saa Teenust või e-Keskkonda kasutades keelduda punktis 6.1 toodud eesmärkidel Andmete kasutamisest, kuna see muudaks võimatuks Kliendile Teenuse või e-Keskkonna pakkumise.

6.4. EE võib kasutada punktis 6.1 toodud eesmärkidel järgmisi Andmeid:

6.4.1. Kliendi põhiaandmed: Kliendi nimi, isikukood, sünniaeg, isikut tõendava dokumendi andmed, Kliendi või tema volitatud isiku või kontaktisiku või Kasutaja kontaktandmed (sh sidevahendite

numbrid, aadress, e-posti aadress, suhtluskeel, tegevusvaldkond, eelistatud suhtluskanal jms) ja teave Kliendi segmendilise kuuluvuse kohta;

6.4.2. Kliendisuhtega seotud andmed: EE Teenuste kasutamist puudutav teave, Kliendi sõlmitud Lepingute, esitatud tellimuste ning kliendikontaktide üksikasjad, arved ja nendega seotud info (nt makseandmed jms), Kliendi poolt e-Keskkonda sisestatud info (sh nt konto registreerimisel sisestatud andmed), e-Keskkonna, selle teenuste ja funktsionaalsuste kasutamise andmed ja küpsiste abil kogutud andmed (vt p 14) ning Kliendi maksedistsipliini/ võlgnevusega seotud andmed;

6.5. Punktis 6.4 toodud Andmete loend ei ole lõplik. See tähendab, et mõistlikul vajadusel ja mõistlikus ulatuses võib EE töödelda Lepingu täitmise ja Lepingu täitmise tagamise eesmärgil ka punktis 6.4 nimetatata Andmeid.

## **7. Andmete kasutamine turunduslikul eesmärgil**

7.1. Andmete turunduslikul eesmärgil kasutamine tähendab, et EE kasutab Andmeid:

7.1.1. Kliendi Teenuste, e-Keskkonna jms kasutuseelistuste turunduslikuks analüüsiks, eesmärgiga selgitada välja Kliendi kasutusvajadused ning koostada selle alusel personaalseid pakkumisi (edaspidi: Andmete turunduslik kasutamine) ja;

7.1.2. Kliendile personaalsete pakkumiste saatmiseks elektroonilisel teel (nt e-posti, SMS-i või MMS-iga).

7.2. Klient on andnud, või tal on võimalik anda, EE-le nõusoleku Andmete turunduslikul eesmärgil kasutamiseks ja personaalsete pakkumiste saamiseks (edaspidi: Nõusolek) Kliendilepingu või muu Lepingu sõlmimisel EE-ga või muul viisil Kliendi Nõusolekut kinnitava tahtevalduse tegemisega (nt kinnitamisega e-Keskkonnas jne).

7.3. Nõusoleku suhtes kehtivad Põhimõtetes toodud Andmete kasutamise tingimused. EE viitab Kliendilt Nõusoleku võtmisel Põhimõtetele ning Kliendil on võimalik Põhimõtetelega tutvuda. Kliendil on õigus Nõusolekut mitte anda või võtta Nõusolek hiljem tagasi, teatades sellest EE-le e-Keskkonna vahendusel või kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Nõusolek kehtib kuni selle tagasi võtmiseni.

7.4. Kliendi Nõusoleku olemasolul kasutab EE Andmeid turunduslikul eesmärgil alljärgnevalt:

7.4.1. Kliendi ootuste, eelistuste ja vajaduste välja selgitamiseks ning uute ja paremate teenuste ning e-Keskkonna kasutusvõimaluste välja töötamiseks;

7.4.2. Kliendile Teenuste kasutamiseks ja kaupade ostmiseks personaalsete otseturundus-, kampaania- ja sooduspakkumiste välja töötamiseks;

7.4.3. Kliendile Teenuste ja kaupade kohta personaalsete otseturundus-, kampaania- ja sooduspakkumiste edastamiseks elektroonilisel teel;

7.4.4. Andmete edastamiseks EE-ga samasse kontserni kuuluvatele ettevõtetele eesmärgiga pakkuda Kliendile teenuseid ühiselt või vastastikku;

7.4.5. e-Keskkonnas Kliendile personaalseks kohandatud sisu, pakkumiste ja reklaamide edastamiseks.

7.5. EE võib kasutada Nõusoleku alusel turunduslikul eesmärgil järgmisi Andmeid ja teavet:

7.5.1. Kliendi ja tema poolt volitatud isiku või kontaktisiku nimi, sünniaeg, isikukood, suhtluskeel, eelistatud kontaktandmed (nt e-post, tavapost vms), postiaadress, e-posti aadress, mobiiltelefoninumber, telefoninumber ja faksinumber;

7.5.2. teave Kliendi segmendilise kuuluvuse kohta;

7.5.3. Teenuste kasutamist ja kaupade ostmist puudutav teave (nt kauba valdkond, hinnaklass, tarneinformatsioon jms);

7.5.4. Kliendi krediitvõimelisuse, maksedistsipliini/ võlgnevusega seotud andmed;

7.5.5. teave Kliendi poolt EE teenuste tarbimist puudutavate üksikasjade kohta (sh Teenuste liikide lõikes kasutamise maht, kogus, viis, aeg jms (näiteks kasutatud elektrienergia või gaasi kohta) ning info Kliendi tellitud lisateenuste üksikasjade kohta, samuti Kliendi poolt Teenuste tarbimiseks kasutatavate lõppseadmete (nt kaugloetav arvesti) andmed;

7.5.6. Kliendi poolt EE-le e-Keskkonna vahendusel edastatud andmed (sh nt konto registreerimisel sisestatud andmed;

7.5.7. Kliendi poolt e-Keskkonna või selle teenuste ja funktsionaalsuste kasutamise andmed ning küpsiste abil kogutud info;

7.5.8. Kliendi kohta avalikes andmekogudes või internetis avalikustatud andmed (nt teave kliendi huvialade, töö või õpingute jms kohta);

7.5.9. teistelt isikutelt seaduslikul alusel saadud andmed (nt Elering ASi poolt edastatavad või ASi Krediidiinfo poolt kogutavad andmed).

## **8. Personaalsete pakkumiste saatmine elektroonilisel teel**

8.1. Kliendil on õigus igal ajal sõltumata sellest, et Klient on nõus enda Andmete turundusliku kasutamisega (vt p 7.2), keelata endale elektroonilisel teel (nt e-posti, SMS-i või MMS-iga) pakkumiste saatmine e-Keskkonnas või e-kirjas või sõnumis toodud juhiseid järgides või muul EE poolt pakutaval elektroonilisel viisil.

8.2. Kliendi Andmete turundusliku kasutamise nõusolekust ja Õigusaktidest tulenevalt võib EE edastada Kliendile suunatud pakkumisi ka EE-le teatavaks saanud Kasutajale, kellele Klient on võimaldanud kasutada EE Teenuseid Kliendi vastutusel Kliendi ja EE vahel sõlmitud Lepingu alusel ning EE ärikliendi esindajale või kontaktisikule ilma nende eelneva nõusolekuta. Nendel isikutel on võimalik keelata endale elektroonilisel teel (nt e-posti, SMS-i või MMS-iga) pakkumiste saatmine e-Keskkonnas või e-kirjas või sõnumis toodud juhiseid järgides või muul EE poolt pakutaval elektroonilisel viisil. Kliendi Andmete turundusliku kasutamise nõusoleku (vt p 7.2) tagasivõtmise õigus on üksnes Kliendil enesel.

## **9. Andmete kasutamine volitatud töötajate abil**

9.1. Andmete vastutav töötaja on Eesti Energia AS (EE), registrikoodiga 10421629, aadressiga Lelle tänav 22, Tallinn.

9.2. EE võib Õigusaktidest tulenevalt anda Andmete kasutamiseks õiguse ka volitatud töötajatele. Volitatud töötajad on EE partnerid, kes tegelevad näiteks arvelduse korraldamise, klientide küsimustele vastamise, teenuste turustamise, teenuste edasimüügi või muude sideteenuse abil

osutatavate teenuste pakkumisega jms. Volitatud töötleja omab õigust kasutada Andmeid üksnes EE poolt taotletud konkreetsete toimingute tegemiseks ning EE-ga selleks sõlmitud konfidentsiaalsuskohustust sisaldava lepingu alusel.

9.3. EE volitatud töötlejate nimekiri ja kontaktandmed on toodud Kodulehel.

## **10. Õigusaktidest tulenevad Andmete töötlemise erijuhud**

10.1. Elering AS-le elektrimüüja andmete edastamine ning sellekohaste andmete saamine seoses kliendilepingu sõlmimise või lõpetamisega.

## **11. Andmete säilitamise aeg**

11.1. EE säilitab Andmeid nii kaua kui on vajalik Põhimõtetes toodud Andmete kasutamise eesmärgi saavutamiseks või Õigusaktis ettenähtud tähtjani.

## **12. Kliendi õigused Andmete kasutamisega seoses**

12.1. Kliendil on seoses tema Andmete töötlemisega õigus:

12.1.1. saada EE-lt teavet enda Andmete ja Andmete kasutamise kohta Õigusaktis sätestatud korras ja ulatuses;

12.1.2. nõuda EE-lt Õigusaktis sätestatud juhtudel Andmete kasutamise lõpetamist ning Andmete parandamist, sulgemist ja kustutamist;

12.1.3. nõustuda või keelata oma Andmete kasutamine otseturunduseks või turunduslikul eesmärgil vastavalt Põhimõtetes toodule;

12.1.4. pöörduda enda õiguste rikkumisel Andmekaitse Inspeksiooni ja kohtu poole;

12.1.5. nõuda võlaõigusseaduses sätestatud alustel ja korras tema õiguste rikkumise tulemusena tekitatud otsese varalise kahju hüvitamist.

## **13. EE poole pöördumise võimalused**

13.1. Klient saab pöörduda EE poole Põhimõtetega või Kliendi Andmete töötlemisega seotud küsimustes järgmistel kontaktidel: telefoni teel numbril 7771545 ning e-kirja teel aadressil [teenindus@energia.ee](mailto:teenindus@energia.ee).

## **14. Küpsiste kasutamine EE e-Keskkondades**

14.1. Nagu enamikel internetilehekülgedel, on ka EE e-Keskkondades kasutusel küpsiste tehnoloogia. Küpsised (ingl keeles *cookies*) on väikesed tekstifailid, mis e-Keskkonna serveri kaudu laetakse kasutaja arvutisse. Selle tulemusena saab veebilehitseja edastada küpsise info igal e-Keskkonna kasutuskorral e-Keskkonnale tagasi, eesmärgiga võimaldada sama kasutaja äratundmine ilma teda identifitseerimata (anonüümselt) ning pakkuda kasutajale personaalset ja mugavat e-Keskkonna kasutuskogemust (nt säilitades kasutaja eelistused ja huvid jne), ning analüüsides ja arendades e-Keskkonnas pakutavaid Teenuseid ning, suunates pakkumisi ja reklaame.

Käesolev Andmete kasutamise põhimõtete versioon jõustub EE ja kõikide Klientide suhtes 25.05.2018.a. EE-l on õigus muuta Andmete kasutamise põhimõtteid ühepoolselt vastavalt Üldtingimustes toodule.