AS Alexela ja Alexela Energia Teenused AS kliendiandmete töötlemise põhimõtted

Privaatsusteavitus füüsilisest isikust klientidele, kasutajatele ja klientide esindajatele

Kehtivad alates 27. novembrist 2026

1. Kohaldamisala ja vastutavad töötlejad

Käesolevad põhimõtted selgitavad, kuidas AS Alexela ja tütarettevõte Alexela Energia Teenused AS töötlevad füüsiliste isikute isikuandmeid kaupade ja teenuste pakkumisel, kliendisuhete haldamisel, klienditeeninduses, digitaalsetes kanalites ning uute tehnoloogiliste teenuste kasutamisel.

Ettevõte	Registrikood ja kontakt
AS Alexela	Registrikood 10015238; Roseni 11, 10111 Tallinn; alexela@alexela.ee; +372 629 0000
Alexela Energia Teenused AS	Registrikood 14185894; Roseni 11, 10111 Tallinn; alexela@alexela.ee; +372 629 0000

Vastutav töötleja on üldjuhul ettevõte, kellega klient sõlmib lepingu, kelle kaarti, rakendust või teenust klient kasutab või kellele klient oma andmed esitab. Kui mõlemad ettevõtted määravad konkreetse töötlemise eesmärgid ja vahendid ühiselt, tegutsevad nad selles töötluses kaasvastutavate töötlejatena. Klient võib oma andmekaitseõiguste kasutamiseks pöörduda kummagi ettevõtte või andmekaitsespetsialisti poole.

Andmekaitsespetsialistiga saab ühendust aadressil andmekaitse@alexela.ee. Põhimõtteid kohaldatakse ka ärikliendi füüsilisest isikust esindaja, kontaktisiku, volitatud kasutaja, käendaja ja tegeliku kasusaaja andmetele.

Põhimõtted hõlmavad muu hulgas elektri- ja gaasiteenuseid, elektrienergia tootmisega seotud teenuseid, tankimist, kliendi-, makse- ja kinkekaarte, lojaalsusprogrammi, elektriautode laadimist, mobiilirakendusi, e-teenindust, nutikaid energiateenuseid, klienditeenindust ning kliendi soovil tema AI-assistendile andmete kättesaadavaks tegemist.

2. Kelle andmeid töötleme

- olemasolevad ja tulevased füüsilisest isikust kliendid;
- äriklientide ja muude juriidiliste isikute esindajad, kontaktisikud, volitatud kasutajad, käendajad ja tegelikud kasusaajad;
- kliendikaardi, maksekaardi, kinkekaardi, mobiilirakenduse, e-teeninduse, laadimisteenuse ja lojaalsusprogrammi kasutajad;
- kliendiga seotud isikud, kelle andmed klient meile õiguspäraselt edastab, näiteks volitatud isik või makse tegija, kui isik on meile identifitseeritav;
- klienditeenindusse pöördujad ning Alexela automaattanklate, teenindusjaamade, restorani, laadimispunktide ja veebikanalite kasutajad.

3. Milliseid isikuandmeid töötleme

Andmekategooria	Näited
Identifitseerimis- ja kontaktandmed	Nimi, isikukood või sünniaeg, aadress, telefon, e-post, kliendinumber, autentimisandmed.
Lepingu- ja kliendisuhte andmed	Taotlused, lepingud, volitused, nõusolekud, teenused, paketid, hinnad, tarbimiskohad, lepingu muudatused ja lõpetamine.
Energiaandmed	Mõõtepunkti ja EIC-koodi andmed, tarbimis-, tootmis- ja võrkuandmise andmed, arvestiandmed, tarbimisprofiil, prognoosid, võrgulepingu ja ühisarvelduse andmed.

Arveldus-, makse- ja krediidiandmed	Arved, maksed, pangakonto ja maksevahendi andmed, tagasimaksed, ettemaksed, võlgnevused, maksehäired ja krediidivõime hindamise tulemused.
Kaardi-, tankimis-, ostu- ja lojaalsusandmed	Kaardi liik ja number, kaardi kasutamise ajalugu, tankimised, ostud, allahindlused, digitemplid, kupongid, boonused ja kampaaniates osalemine.
Elektrilaadimise andmed	Laadimispunkt ja -otsik, laadimissessiooni aeg ja maht, tariif, makseviis, konto ning seadme või sõidukiga seotud tehnilised tunnused, kui neid teenuses kasutatakse.
Nutikate energiateenuste andmed	Inverteri, aku, arvesti ja muu ühendatud seadme tehnilised andmed, konfiguratsioon, juhtimiskäsud, tarbimise, tootmise ja salvestamise andmed.
Suhtlusandmed	Kliendi pöördumised, e-kirjad, klienditeenindajate ja automatiseeritud vestluslahendustega peetud vestlused, telefonikõnede salvestised, klienditeeninduse käigus koostatud vastused ja vastusemustandid, kaebused, nõuded ja teenindusdokumendid. Automatiseeritud vestluslahendust võib kasutada sisse logimata. Alexela ei tee sellisele lahendusele kasutaja kliendikonto andmeid automaatselt kättesaadavaks, kuid kasutaja võib vestluse käigus ise enda või teiste isikute andmeid avaldada.
Digitaalsete kanalite andmed	Rakenduse ja e-teeninduse kasutusandmed, seadme ja brauseri tunnused, IP-aadress, autentimis- ja turvalogid, küpsiste andmed vastavalt küpsiste teavitusele ja eelistusele.
Turundus- ja eelistusandmed	Turundusnõusolekud ja loobumised, suhtluskanali eelistus, pakkumiste kasutamine ning teenuse- ja ostueelistused.
Ühendatud teenuste, AI-assistendi ja API ligipääsu andmed	Kliendi valitud AI-teenuse andmed, kliendi lubatud tööriistad või andmekategooriad, API ligipääsutokeni loomise ja lõpetamise andmed, ligipääsu andmise ja lõpetamise aeg, viimase kasutamise aeg ning ühenduse tehnilised kasutus- ja turvalogid.
Juhuslikult saadud tundlik teave	Klient võib vabas vormis pöördumises avaldada tervise- või muid eriliigilisi andmeid. Alexela neid teenuste osutamiseks ei küsi ja töötleb neid ainult siis, kui klient on need omaalgatuslikult esitanud ning kui see võib omada pöördumise lahendamiseks tähendust.

4. Kust andmeid saame

- kliendilt, tema esindajalt või volitatud kasutajalt;
- Alexela veebilehelt, e-teenindusest, mobiilirakendusest, klienditeenindusest, teenindusjaamadest, makseterminalidest, laadimispunktidest ja teenuste kasutamisest;
- Eleringi andmevahetusplatvormilt, võrguettevõtjatelt ja muudelt energia- või laadimisteenuse osutamiseks vajalikelt partneritelt;
- makseteenuse osutajatelt, pankadelt, krediidiinfo- ja inkassoteenuse osutajatelt;
- rahvastikuregistrist, äriregistrist ja muudest õigusaktidega lubatud registritest ning avalikest allikatest;
- ühendatud seadmetelt, näiteks arvestilt, inverterilt või akult, kui klient kasutab vastavat nutikat energiateenust;
- Alexela kontserni ettevõtetelt ja koostööpartneritelt ulatuses, milles andmevahetuseks on õiguslik alus.

5. Töötlemise eesmärgid ja õiguslikud alused

Õiguslik alus	**Millal seda kasutame**
GDPR art 6(1)(b) – lepingu sõlmimine ja täitmine	Kliendi taotluse menetlemine, pakkumise esitamine, lepingu sõlmimine, teenuse osutamine, mõõtmine, arveldamine, maksete vastuvõtmine, kaartide ja kontode haldamine, klienditoe osutamine nii teenindaja kui ka automatiseeritud vestluslahenduse kaudu ning lepingu lõpetamine.

GDPR art 6(1)(c) – juriidiline kohustus	Raamatupidamine, maksuarvestus, energia- ja tarbijakaitse nõuete täitmine, rahapesu või sanktsioonide kontroll, ametiasutuste õiguspärastele päringutele vastamine.
GDPR art 6(1)(a) – nõusolek	E-turundus, vabatahtlikud kampaaniad, küpsised, kliendi valitud andmete AI-assistendile kättesaadavaks tegemine, kliendile isikliku API ligipääsu võimaldamine ning muud vabatahtlikud töötlemised, milleks küsime eraldi nõusolekut.
GDPR art 6(1)(f) – õigustatud huvi	Teenuste turvalisus (töötajate, klientide ja ettevõtte vara kaitse), pettuste ja kuritarvituste ennetamine, klienditeeninduse ja teenuste kvaliteedi parandamine, klienditeeninduse tehniliste abivahendite arendamine ja toimimise kontroll, nõuete kaitsmine, telefoniturundus kehtiva õiguse piires, kontsernisisene haldus ning piiratud analüüs.
GDPR art 6(1)(e) – avalikes huvides oleva ülesande täitmine	Isikuandmete töötlemine ulatuses, milles see on vajalik Alexelale õigusaktidega pandud elutähtsa teenuse osutamise ülesande täitmiseks, sealhulgas vedelkütuse kättesaadavuse ja teenuse toimepidevuse tagamiseks ning kriisiolukorras õigusaktides ette nähtud teeninduse prioriteetide rakendamiseks.

Nõusoleku võib klient igal ajal tagasi võtta sama lihtsal viisil, nagu nõusolek anti, või pöördudes Alexela poole. Tagasivõtmine ei mõjuta enne tagasivõtmist toimunud töötlemise õiguspärasust. Õigustatud huvi kasutamisel hindab Alexela enne töötlemist eesmärki, vajalikkust ning mõju kliendi õigustele.

6. Teenusepõhised töötlemised

6.1 Elekter, maagaas ja elektrienergia tootmine

Elektri- ja gaasilepingu sõlmimiseks ning täitmiseks töötleme kliendi identifitseerimis-, kontakt-, tarbimiskoha-, mõõte-, tarbimis-, tootmis-, võrkuandmis-, lepingu-, arveldus- ja makseandmeid. Andmeid kasutatakse lepingu sõlmimiseks, energia tarnimiseks või ostmiseks, tarbimise prognoosimiseks, hinna arvutamiseks, arveldamiseks (sh korrektsioonideks), võrguteenuse ühisarvelduseks, klienditoeks ning nõuete haldamiseks. Andmeid võime saada Eleringilt ja võrguettevõtjalt ning edastada ulatuses, mis on vajalik energia- ja võrguteenuse osutamiseks.

6.2 Nutikad energiateenused

Kui klient kasutab Alexela pakutavaid paindlikkusteenuseid või muud seadme juhtimise või optimeerimise teenust, töötleme lisaks tarbimisele ja tootmisele ühendatud arvesti, inverteri, aku või muu seadme tehnilisi ja konfiguratsiooniandmeid. Andmeid kasutatakse teenuse seadistamiseks, tootmise või tarbimise juhtimiseks, optimeerimiseks, teenuse toimimise kontrolliks ja tulemuste arvutamiseks. Seadme juhtimine toimub kliendiga sõlmitud lepingu ja teenuse tingimuste alusel.

6.3 Kaardid, tankimine ja lojaalsusprogramm

Kliendi-, makse- ja kinkekaartide ning lojaalsusprogrammi puhul töötleme kaardi taotluse ja omaniku andmeid, kaardi tunnust, ostu- ja tankimisajalugu, makseid, soodustusi, digitempleid, kuponge, boonuseid ja valitud pakkumisi. Eesmärgid on kaardi väljastamine ja toimimine, maksete ning krediidilimiidi haldamine, soodustuste ja lojaalsushüvede arvestamine, pettuste ennetamine ning klienditugi. Maksekaardi või krediidilimiidi korral võime kontrollida kliendi maksevõimet ja kasutada krediidiinfo teenuse osutajat. Elutähtsa teenuse katkestuse, hädaolukorra või muu õigusaktis ette nähtud olukorra korral võime töödelda isikuandmeid ulatuses, mis on vajalik vedelkütuse kättesaadavuse, tanklate toimepidevuse ja õigusaktides sätestatud teeninduse prioriteetide tagamiseks.

6.4 Elektriautode laadimine

Avaliku ning kodu- ja ärilaadimise puhul töötleme konto-, kaardi-, laadimispunkti-, laadimissessiooni-, energia-, tariifi-, makse- ja tehnilisi andmeid. Andmeid kasutatakse laadimise alustamiseks ja lõpetamiseks, tarbitud energia ja hinna arvutamiseks, arveldamiseks, rikete lahendamiseks, laadimisvõrgu turvalisuse tagamiseks ja klienditoeks. Laadimist võib kasutada Alexela rakenduse, kaardi, veebimakse või muu toetatud makseviisi kaudu.

6.5 Mobiilirakendus, e-teenindus ja digitaalsed kanalid

Digitaalsetes kanalites töötleme konto, autentimise, seadme, kasutusseansi, rakenduse funktsioonide kasutamise ning turvalisusega seotud andmeid. Eesmärk on võimaldada turvaline sisselogimine, teenuste vaatamine ja haldamine, maksete ja kaartide kasutamine, klienditugi, tõrgete tuvastamine ning kuritarvituste ennetamine. Küpsiste ja sarnaste tehnoloogiate kohta on avaldatud eraldi küpsiste teavitus.

6.6 Klienditeenindus, kõnesalvestised ja tehisintellektil põhinevad lahendused

Kliendipöördumiste lahendamiseks töötleme pöördumise sisu, kliendisuhte andmeid ja suhtlusajalugu. Telefonikõnesid võime salvestada tahteavalduste ja kokkulepete tõendamiseks, teeninduse kvaliteedi kontrolliks, teenindajate juhendamiseks ning vaidluste lahendamiseks. Enne salvestamist teavitame helistajat kõne salvestamisest.

Alexela võib kasutada klienditeeninduses ja muude teenuste osutamisel tehisintellektil põhinevaid lahendusi. Sõltuvalt lahenduse funktsioonist võib tehisintellektil põhinev lahendus koostada teenindajale kliendipöördumise põhjal vastusemustandi või vastata kliendile automaatselt.

Kui lahendus koostab vastusemustandi teenindajale, vaatab kliendile saadetava vastuse enne saatmist üle teenindaja. Kui lahendus vastab kliendile automaatselt, teavitatakse klienti, et ta suhtleb tehisintellektil põhineva lahendusega, ning klien dile võimaldatakse pöörduda vastuse ülevaatamiseks teenindaja poole.

Automaatseid vastuseid kasutatakse üksnes Alexela poolt eelnevalt määratud pöördumiste puhul. Pöördumised, mis vajavad kliendi isikliku olukorra hindamist, võivad mõjutada kliendi õigusi või kohustusi või sisaldavad muud tundlikku teavet, suunatakse teenindajale.

Automatiseeritud vestluslahendust võib kasutada ilma Alexela kontole sisse logimata. Alexela ei tee vestluslahendusele kasutaja kliendikonto, lepingute, arvete ega tarbimise andmeid automaatselt kättesaadavaks. Vestluslahendus töötleb kasutaja sisestatud teksti ja lahenduse toimimiseks vajalikke tehnilisi andmeid. Palume kasutajal mitte sisestada vestlusse isikukoodi, maksekaardiandmeid, terviseandmeid ega muud teavet, mis ei ole küsimusele vastamiseks vajalik.

Tehisintellektil põhinevate lahenduste kasutamisel töötleme ainult konkreetse teenuse osutamiseks, kliendipöördumise lahendamiseks või teenuse kvaliteedi parandamiseks vajalikku teavet. Alexela ei kasuta vestluste sisu üldotstarbelise tehisintellektimudeli treenimiseks. Alexela kasutab teenuseosutaja lahendust tingimustel, mille kohaselt ei kasutata Alexela kaudu edastatud andmeid teenuseosutaja üldotstarbeliste mudelite treenimiseks.

6.7 Arveldamine, võlahaldus ja õigusnõuded

Arveldamiseks ja maksete haldamiseks töötleme lepingu-, tarbimis-, arve- ja makseandmeid. Võlgnevuse korral võime saata meeldetuletusi, piirata teenust õigusaktides ja lepingus lubatud ulatuses, edastada nõude inkassoteenuse osutajale , avaldada maksehäire õiguspärasel alusel või esitada nõue kohustuse täitmiseks. Õigusnõuete koostamiseks, esitamiseks või kaitsmiseks võime säilitada ja kasutada asjakohaseid tõendeid.

7. Kliendi andmete kättesaadavaks tegemine AI-assistendile ja isikliku API kaudu (“Alexela sinu AI-assistendis”)

Alexela teenus ”Alexela sinu AI-assistendis” võimaldab erakliendil teha enda valitud Alexela andmed kättesaadavaks enda valitud AI-assistendile või kasutada neid isikliku REST API kaudu. Mõlemad lahendused võimaldavad üksnes andmete lugemist.

AI-assistent. Teenus „Alexela sinu AI-assistendis“ võimaldab kliendil anda enda nõusoleku alusel kliendi valitud AI-assistendile lugemisõiguse kliendi valitud Alexela andmetele Model Context Protocoli (MCP) kaudu. Klient otsustab ise, kas ühendus aktiveerida, millisele AI-teenusele andmed kättesaadavaks teha ning millistele andmetele või tööriistadele ligipääs anda.

Isiklik API. Alexela isiklik API võimaldab kliendil luua isikliku ligipääsutokeni, et lugeda enda valitud Alexela andmeid enda tarkvaras, koduautomaatikas või muus kliendi valitud rakenduses. Klient vastutab tokeni turvalise hoidmise eest. Kellel on ligipääs tokenile, võib tokeni kehtivuse ajal lugeda selle tokeniga lubatud andmeid.

AI-assistent ega API kaudu ühendatud tarkvara ei saa Alexela süsteemides andmeid muuta, makseid teha, kuponge kasutada ega kliendi nimel lepinguid sõlmida, muuta või lõpetada.

AI-assistendi ja API kaudu tehakse kättesaadavaks ainult autenditud kliendi enda konto andmed ja ainult kliendi valitud ulatuses. Peregrupi liikmete ja volituse alusel nähtavaid teiste isikute kontode andmeid ei väljastata. Kliendi konto andmed võivad siiski sisaldada teiste isikutega seotud piiratud teavet, näiteks kliendi maksekaardilepingu teiste kaardikasutajate nimesid või ärikaardiga tehtud tehinguid.

Klient saab AI-assistendi ühenduse või API ligipääsutokeni igal ajal eemaldada. Pärast eemaldamist ei väljasta Alexela selle ühenduse või tokeni kaudu uusi andmeid. Andmed, mis on enne ligipääsu lõpetamist jõudnud kliendi valitud AI-teenusesse või tarkvarasse, võivad jääda sinna ning nende edasine töötlemine sõltub vastava teenuse või tarkvara tingimustest.

AI-assistendi loodud vastused võivad sisaldada ebatäpsusi. Alexela ei kontrolli ega kinnita kliendi valitud AI-assistendi loodud sisu õigsust, täielikkust ega sobivust. Siduv teave on Alexela iseteeninduses, lepingutes ja arvetel.

Teenuste kasutamisel töötleb Alexela andmeid ühenduse või tokeni loomise ja lõpetamise, lubatud tööriistade või andmekategooriate, viimase kasutamise ning tehniliste päringute ja turvasündmuste kohta. Alexela ei salvesta kliendi ja AI-assistendi vahelise vestluse ega AI-assistendi vastuste sisu.

8. Turundus, analüüs ja profileerimine

E-posti, SMS-i ja muude elektrooniliste kanalite turunduseks küsime nõusoleku, kui seadus ei võimalda olemasolevale kliendile sarnaste toodete või teenuste pakkumist loobumisvõimalusega. Telefoniturundus võib tugineda Alexela õigustatud huvile, arvestades kliendi õigust turundusest igal ajal loobuda.

Võime analüüsida kliendi kasutatavaid teenuseid, tarbimis- ja ostuajalugu, lojaalsusprogrammi kasutamist ning suhtluseelistusi, et hinnata teenuste toimimist, koostada statistikat, ennetada pettusi ja kohandada pakkumisi.

Turundusest saab loobuda iseteeninduses, turundussõnumis oleva loobumislingi kaudu, klienditeeninduses või kirjutades aadressile alexela@alexela.ee.

9. Andmete saajad ja rahvusvaheline edastamine

Alexela avaldab isikuandmeid üksnes ulatuses, mis on vajalik konkreetsel eesmärgil, ning kasutab volitatud töötlejatega GDPR artikli 28 kohaseid lepinguid.

- võrguettevõtjad, Elering ja muud energia- või laadimisteenuse osutamiseks vajalikud partnerid;
- pangad, makseteenuse osutajad, makseterminali-, kaardi- ja arveldusteenuse osutajad;
- krediidiinfo-, inkasso-, õigusabi- ja audiitorteenuse osutajad;
- logistika-, posti-, side-, dokumendihalduse ja klienditeeninduse teenuse osutajad;
- IT-, pilve-, tarkvaraarenduse, küberturbe, andmemajutuse ja analüütika teenuse osutajad;
- turundus-, uuringu- ja kampaaniapartnerid, kui selleks on õiguslik alus;
- Alexela kontserni ettevõtted, kui see on vajalik ühise teenuse, kontsernihalduse või kliendi soovitud teenuse osutamiseks;
- riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutused, kohtud ning muud isikud, kui andmete avaldamine tuleneb õigusaktist või on vajalik nõude kaitsmiseks;
- kliendi enda määratud kolmandad isikud, teenuseosutajad ja tarkvaralahendused, sealhulgas kliendi valitud AI-teenuse osutaja või API kaudu ühendatud rakenduse osutaja.

Alexela eelistab andmete töötlemist Euroopa Majanduspiirkonnas. Kui Alexela volitatud töötleja töötleb andmeid väljaspool EMP-d, kasutame asjakohast kaitsemeedet, näiteks Euroopa Komisjoni piisavusotsust või standardseid andmekaitseklausleid, ning vajaduse korral täiendavaid meetmeid. AI-assistendi või API puhul võib kliendi valitud teenus või tarkvaralahendus töödelda andmeid väljaspool EMP-d enda tingimuste kohaselt. Klient peaks enne ühendamist tutvuma enda valitud teenuse privaatsusteabe ja andmete säilitamise tingimustega.

10. Säilitustähtajad

Säilitame isikuandmeid ainult nii kaua, kui see on vajalik töötlemise eesmärgi, õigusliku kohustuse või nõude kaitsmise jaoks. Kui sama teabe suhtes kehtib mitu tähtaega, kohaldame pikemat põhjendatud tähtaega.

Andmed	**Üldine säilitustähtaeg**
Lepingud ja kliendisuhte põhiandmed	Lepingu kehtivuse ajal ja üldjuhul 3 aastat pärast lepingu lõppemist; vaidluse või nõude korral kuni selle lõpliku lahendamiseni.
Raamatupidamis- ja arveldusdokumendid	7 aastat seaduses ette nähtud korras.
Lepingu sõlmimata jäämise taotlused ja pakkumised	Üldjuhul kuni 1 aasta pärast läbirääkimiste lõppu, kui pikem säilitamine pole nõude kaitsmiseks vajalik.
Kõnesalvestised	Üldjuhul kuni 1 aasta, välja arvatud juhul, kui salvestis on vajalik poolelioleva pöördumise, vaidluse või nõude lahendamiseks.
Kaardi-, tankimis-, ostu-, laadimis- ja lojaalsustehingud	Lepingu või programmi kehtivuse ajal ning pärast seda üldjuhul 3 aastat; arvestusdokumentides sisalduvad andmed 7 aastat.
Turundusnõusolek ja loobumine	Nõusoleku kehtivuse ajal ning nõusoleku andmise või loobumise tõendamiseks kuni 3 aastat pärast selle lõppemist.

Tehnilised ja turvalogid	Sõltuvalt süsteemi eesmärgist ja turvariskist üldjuhul kuni üks aasta; konkreetse teenuse puhul võib kehtida lühem tähtaeg. Turvaintsidendi või õigusnõude korral säilitame asjakohaseid logisid kuni juhtumi lahendamiseni.
Tehisintellektil põhinevate klienditeeninduslahenduste ajutised tööandmed	Üldjuhul kuni 30 päeva. Kliendile saadetud vastus ja sellega seotud kirjavahetus säilitatakse klienditeenindussüsteemis vastavalt kliendisuhtluse üldisele säilitustähtajale. Anonümiseeritud materjali võib säilitada kauem.
Automatiseeritud vestluslahenduse vestlus- ja tehnilised andmed	Vestluste sisu säilitame kuni 30 päeva ning tehnilisi kasutus- ja turvalogisid kuni 90 päeva. Turvaintsidendi, kaebuse või õigusnõude korral võime asjakohaseid andmeid säilitada kuni juhtumi lõpliku lahendamiseni. Anonümiseeritud andmeid võime kasutada ja säilitada kauem.
AI-assistendi ühenduse ja API tehnilised kasutus- ja turvalogid	Üldjuhul 90 päeva, välja arvatud turvaintsidendi, võimaliku kuritarvituse või õigusnõude korral.
AI-assistendi ühenduse ja API ligipääsu ajalugu	Ligipääsu kehtivuse ajal ning kolm aastat pärast ühenduse või tokeni lõpetamist.
Videovalve	Üldjuhul kuni 30 päeva, välja arvatud juhul, kui salvestis on vajalik intsidendi või nõude lahendamiseks.

11. Automatiseeritud otsused

Alexela ei tee üldjuhul üksnes automatiseeritud töötlemisel põhinevaid otsuseid, millel on kliendile õiguslik või samaväärselt oluline mõju. Kui selline töötlemine võetakse kasutusele, teavitame klienti selle loogikast, olulisusest ja võimalikest tagajärgedest ning tagame õigusaktides ette nähtud kaitsemeetmed.

Kui tehisintellektil põhinevat lahendust kasutatakse teenindajale vastusemustandi koostamiseks, vaatab vastuse enne saatmist üle teenindaja. Teatud eelnevalt määratud pöördumistele võib tehisintellektil põhinev lahendus vastata automaatselt. Automatiseeritud vastus ei kujuta endast üksnes automatiseeritud töötlemisel põhinevat otsust, millel oleks kliendile õiguslik või samaväärselt oluline mõju. Kui pöördumine eeldab kliendi õigusi või kohustusi mõjutava otsuse tegemist või kliendi isikliku olukorra hindamist, suunatakse see teenindajale.

AI-assistendi ühendus ja isiklik API ei tee Alexela süsteemides otsuseid ega toiminguid ning annavad üksnes lugemisõiguse kliendi valitud andmetele.

12. Turvalisus

Alexela rakendab riskile vastavaid tehnilisi ja korralduslikke meetmeid, sealhulgas tugevat autentimist, rolli- ja vajaduspõhist ligipääsu, vähimate õiguste põhimõtet, krüpteeritud andmeedastust, logimist ja monitooringut, varundamist, haavatavuste haldust, töötajate koolitamist, volitatud töötlejate kontrolli ning intsidentide käsitlust. Kaartide, maksete, energia ja digitaalsete teenuste puhul rakendatakse teenuse riskile vastavaid täiendavaid kontrolle. MCP puhul on tööriistad vaid lugemisõiguse ulatuses ning loa lõpetamisel tühistatakse edasine ligipääs.

13. Kliendi õigused

- saada teavet ja tutvuda enda isikuandmetega;
- nõuda ebaõigete andmete parandamist;
- taotleda andmete kustutamist või töötlemise piiramist seaduses ette nähtud juhtudel;
- esitada vastuväiteid õigustatud huvil põhinevale töötlemisele, sealhulgas otseturundusele;
- võtta nõusolek igal ajal tagasi, sealhulgas lõpetada MCP kaudu AI-assistendile antud ligipääs;
- saada enda esitatud andmed struktureeritud, üldkasutatavas vormis ning edastada need teisele vastutavale töötlejale seaduses ette nähtud tingimustel;
- nõuda automatiseeritud otsuse korral inimese sekkumist, kui GDPR artikkel 22 kohaldub;
- esitada kaebus Andmekaitse Inspektsioonile või pöörduda kohtusse.

Õiguste kasutamiseks palume kirjutada aadressile andmekaitse@alexela.ee või alexela@alexela.ee. Võime paluda isikusamasuse kontrollimiseks täiendavat teavet. Vastame üldjuhul ühe kuu jooksul; keeruka või mahuka taotluse korral võib tähtaega GDPR-is lubatud ulatuses pikendada.

14. Põhimõtete muutmine

Alexela ajakohastab põhimõtteid teenuste, tehnoloogia, ettevõtete rollide või õigusaktide muutumisel. Kehtiv versioon avaldatakse Alexela veebilehel. Olulistest muudatustest teavitame sobival viisil, näiteks e-posti, e-teeninduse, mobiilirakenduse või veebilehe kaudu.