

Šīs Privātuma politikas mērķis ir sniegt informāciju par Balticom veikto fizisko personu datu apstrādi. Privātuma politika attiecas uz Balticom klientu, apmeklētāju un sadarbības partneru personas datu apstrādi.

## Pārzinis un tā kontaktinformācija

1. Personas datu apstrādes pārzinis ir AS Balticom (turpmāk - Balticom), vienotās reģistrācijas Nr. 40003443452, juridiskā adrese Rīgā, Straupes iela 5/k-3.
2. Balticom kontaktinformācija ar personas datu apstrādi saistītajos jautājumos ir: [klients@balticom.lv](mailto:klients@balticom.lv) Izmantojot šo kontaktinformāciju vai vēršoties Balticom juridiskajā adresē, iegūt informāciju par Balticom veikto personas datu apstrādi. Pieprasījumu par savu datu subjekta tiesību īstenošanu var iesniegt saskaņā ar šiem noteikumiem.

## Dokumenta piemērošanas sfēra

3. Personas dati ir jebkāda informācija par identificētu vai identificējamu fizisku personu. Personas datu definīcijas, paskaidrojumi un Balticom apstrādāto datu kategorijas ir norādītas pielikumā 1.
4. Privātuma politiku piemēro privātuma un personas datu aizsardzības nodrošināšanai attiecībā uz:
  1. fiziskajām personām - klientiem, abonentiem un citiem Balticom pakalpojumu lietotājiem (tajā skaitā, potenciālajiem, bijušajiem un esošajiem) un ar tiem saistītajām trešajām personām (kontaktpersonām, maksātājiem utt.);
  2. Balticom biroju un citu telpu apmeklētājiem;
  3. Balticom uzturēto interneta vietņu un sociālo tīklu profilu apmeklētājiem, mobilo lietotņu lietotājiem, un zvanu veicējiem uz Balticom kontaktu centra tālruņiem (turpmāk - Klienti);
  4. Balticom mārketinga akciju dalībniekiem;
  5. nekustamo īpašumu, kuros atrodas Balticom elektroniskais sakaru tīkls un inženierkomunikācijas, īpašniekiem. Privātuma politika ir attiecināma uz datu apstrādi neatkarīgi no tā, kādā formā un/vai vidē Balticom veic personas datu apstrādi: IT sistēmās, interneta vietnēs, mobilajās lietotnēs, Balticom pašapkalpošanās portālā, papīra formātā, telefoniski, videokonferences veidā vai izmantojot automātiskas zvanīšanas un komunikācijas veidus (robotus un čātbotus).
6. Atsevišķiem, specifiskiem datu apstrādes veidiem (piemēram, sīkdatņu izmantošanai ) var tikt noteikti papildu, specifiski noteikumi, par ko Klients tiek informēts brīdī, kad Balticom iegūst attiecīgos datus.

## Personas datu apstrādes nolūki

7. Balticom apstrādā personas datus šādiem nolūkiem:
  1. Pakalpojumu sniegšanai un preču pārdošanai:- klienta identificēšanai;
    - līguma sagatavošanai, noslēgšanai un noslēgšanas fakta pierādīšanai;
    - preču piegādei un pakalpojumu ierīkošanai un sniegšanai (līguma saistību izpildei);
    - pakalpojumu darbības nodrošināšanai / uzturēšanai;
    - garantijas saistību izpildei;
    - preču un pakalpojumu uzlabošanai, jaunu preču un pakalpojumu attīstībai;
    - pakalpojuma lietošanas veicināšanai, reklamēšanai un izplatīšanai;
    - klientu apkalpošanai;
    - iesniegumu un iebildumu izskatīšanai un apstrādei;
    - klientu noturēšanai, lojalitātes celšanai, apmierinātības mērījumiem;
    - norēķinu administrēšanai;
    - mājaslapu un mobilo lietotņu uzturēšanai un darbības uzlabošanai.

2. Saistību izpildes nodrošināšanai:
  - kredībspējas novērtēšanai, kredītu uzraudzībai;
  - parādu atgūšanai un piedziņai.
  
3. Biznesa plānošanai un analītikai:
  - statistikai un biznesa analīzei;
  - plānošanai un uzskaiti;
  - efektivitātes mērīšanai;
  - datu kvalitātes nodrošināšanai;
  - tirgus un sabiedriskā viedokļa pētījumu veikšanai;
  - atskaišu sagatavošanai;
  - klientu aptauju veikšanai;
  - riska vadības aktivitāšu ietvaros.
  
4. Informācijas, informācijas sistēmu un uzņēmuma drošības nodrošināšanai.
  
5. Normatīvajos aktos noteikto pienākumu izpildei:
  - saglabājamo datu nodrošināšanai;
  - informācijas sniegšanai valsts pārvaldes iestādēm un operatīvās darbības subjektiem;
  
6. Inženierkomunikāciju tīkla uzturēšanai un ierīkošanai (tīkla uzturēšanas/ierīkošanas/uzlabošanas darbu saskaņošanai ar zemes vai ēku īpašniekiem - aptaujas, vai bez tās, veidā).
  
7. Citos specifiskos nolūkos, par kuriem Klients tiek informēts brīdī, kad viņš sniedz attiecīgus datus Balticom.

## Personas datu apstrādes tiesiskais pamats

8. Balticom apstrādā Klienta personas datus, balstoties uz šādiem tiesiskajiem pamatiem:
  1. **līguma noslēgšanai un izpildei** - lai sagatavotu un noslēgtu līgumu pēc Klienta pieteikuma un nodrošinātu tā izpildi;
  2. **normatīvo aktu prasību izpildei** - lai izpildītu Balticom saistošos ārējos normatīvajos aktos noteiktu pienākumu;
  3. saskaņā ar Klienta - **datu subjekta piekrišanu**;
  4. **Balticom leģitīm intereju nodrošināšanai** - lai īstenotu no normatīvajiem aktiem, vai noslēgtajiem līgumiem izrietošas Balticom leģitīmās intereses;
  5. **datu subjekta vai citas fiziskās personas vitālo interešu nodrošināšanai** - lai nodrošinātu Balticom nodarbināto personu, Klientu un apmeklētāju fizisko un īpašuma drošību.
9. Balticom leģitīmās intereses ir:
  1. veikt komercdarbību;
  2. sniegt elektronisko sakaru un citus pakalpojumus, pārdot preces;
  3. pārbaudīt Klienta identitāti pirms līguma noslēgšanas;
  4. nodrošināt līguma saistību izpildi;
  5. novērst nepamatotus finansiālus riskus savai komercdarbībai (t.sk., veikt kredītriska novērtējumu pirms preču un pakalpojumu pārdošanas un līguma izpildes laikā);
  6. saglabāt Klientu pieteikumus un iesniegumus par preču pirkumu un pakalpojumu sniegšanu, citus pieteikumus un iesniegumus, piezīmes par tiem, t.sk., kas veikti rakstveidā vai mutiski, zvanot uz zvanu centriem, mājaslapās un pašapkalpošanās vidē;

7. veikt klientu apkalpošanas kvalitātes kontroli, t.sk., veicot sarunas ar Klientu ierakstu par pakalpojumu darbības nodrošināšanu, uzturēšanu, norēķiniem u.c. un ieraksta glabāšanu;
8. organizēt pakalpojuma līgumsaistību izpildi, t.sk., veicot sarunas ar Klientu ierakstu un ieraksta glabāšanu;
9. nodrošināt mutiski noslēgta līguma noslēgšanas fakta un satura, klienta izteikta prasījuma, piekrišanas fakta un satura pierādījumus, t.sk., veicot sarunas ar Klientu ierakstu un glabāšanu;
10. izsūtīt reģistrētajiem priekšapmaksas pakalpojumu klientiem komerciālus piedāvājumus e-pastā par līdzīgiem pakalpojumiem kādus Klients lieto vai ir iegādājies iepriekšējo divu gadu periodā, ja klients nav atteicies no šādu ziņu saņemšanas;
11. analizēt Balticom mājaslapu, interneta vietņu un mobilo lietojumu darbību, izstrādāt un ieviest to uzlabojumus;
12. administrēt Klienta kontu Balticom mājaslapās, interneta vietnēs un mobilajos lietojumos;
13. veikt darbības Klientu noturēšanai;
14. segmentēt klientu datu bāzi pakalpojumu efektīvākai nodrošināšanai;
15. izstrādāt un attīstīt preces un pakalpojumus;
16. reklamēt savas preces un pakalpojumus;
17. nosūtīt citus ziņojumus par līguma izpildes gaitu un līguma izpildei būtiskiem notikumiem, kā arī veikt Klientu aptaujas par precēm un pakalpojumiem un to lietošanas pieredzi (NPS);
18. nodrošināt elektronisko sakaru tīklu uzturēšanu un attīstību;
19. uzturēt un attīstīt sakaru tīklu;
20. uzraudzīt sakaru tīkla darbību, lai konstatētu tehniskas problēmas, kā arī prettiesiskas darbības un tās novērstu;
21. novērst krāpniecību;
22. nodrošināt korporatīvo pārvaldību, finanšu un biznesa uzskaiti un analītiku;
23. nodrošināt efektīvus uzņēmuma pārvaldības procesus;
24. pakalpojumu sniegšanas un preču pārdošanas, un piegādes efektivitāti;
25. nodrošināt un uzlabot pakalpojumu kvalitāti;
26. administrēt maksājumus;
27. administrēt neveiktus maksājumus;
28. vērsties valsts pārvaldes un operatīvās darbības iestādēs un tiesā savu tiesisko interešu aizsardzībai;
29. informēt sabiedrību par savu darbību.

## **Personas datu apstrāde**

10. Balticom rūpējas par Klientu privātumu un personas datu aizsardzību, ievēro Klientu tiesības uz personas datu apstrādes likumību saskaņā ar spēkā esošajiem tiesību aktiem - Eiropas Parlamenta un padomes 2016. gada 27. aprīļa Regulu 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti (Regula), Fizisko personu datu apstrādes likumu un citiem piemērojamajiem tiesību aktiem privātuma un datu apstrādes jomā.

11. Balticom apstrādā Klienta datus, ņemot vērā atbilstošu tiesisko pamatu un ievērojot datu apstrādes minimizācijas un caurskatāmības principus.
12. Atsevišķos gadījumos Balticom attiecībā uz Klientu var veikt automatizētu lēmumu pieņemšanu.
13. Automatizētu lēmumu pieņemšana, kas Klientam rada tiesiskās sekas (piemēram, Klienta pieteikuma apstiprināšana vai noraidīšana), var tikt veikta tikai līguma starp Balticom un Klientu noslēgšanas vai izpildes gaitā, pamatojoties uz Klienta nepārprotamu piekrišanu vai ārējos normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos.
14. Atsevišķos gadījumos, Klientam atsakoties sniegt piekrišanu automatizēta lēmuma pieņemšanai, Klientam nebūs iespējams izmantot visas Klienta priekšrocības (piemēram saņemt individualizētus komerciālos piedāvājumus).

15. Ar Klientu noslēgtā līguma saistību izpildes kvalitatīvai un operatīvai nodrošināšanai Balticom var pilnvarot Balticom grupas uzņēmumus, savus sadarbības partnerus veikt atsevišķas preču piegādes vai pakalpojumu sniegšanas darbības, kā piemēram, pakalpojumu ierīkošanas darbu veikšanu, rēķinu izsūtīšanu un tamlīdzīgi. Ja izpildot šos uzdevumus, Balticom grupas uzņēmumi vai sadarbības partneri apstrādā Balticom rīcībā esošos Klienta personas datus, attiecīgie Balticom grupas uzņēmumi vai sadarbības partneri ir uzskatāmi par Balticom datu apstrādātājiem un Balticom ir tiesības nodot Balticom grupas uzņēmumiem un sadarbības partneriem šo darbību veikšanai vajadzīgos Klienta personas datus tādā apmērā, kā tas nepieciešams šo darbību veikšanai.
16. Balticom piesaistītie personas datu apstrādātāji nodrošina personas datu apstrādes un aizsardzības prasību izpildi saskaņā ar Balticom prasībām un tiesību aktiem, un neizmantos personas datus citos nolūkos, kā tikai ar Klientu noslēgtā līguma saistību izpildei Balticom uzdevumā.

## **Personas datu aizsardzība**

17. Balticom aizsargā Klienta datus, izmantojot mūsdienu tehnoloģiju iespējas, ņemot vērā pastāvošos privātuma riskus un Balticom saprātīgi pieejamos organizatoriskos, finansiālos un tehniskos resursus, tajā skaitā izmantojot šādus drošības pasākumus:

1. datu šifrēšanu, pārraidot datus (SSL šifrēšana);
2. ugunsmūri;
3. ielaušanās aizsardzības un atklāšanas programmas;
4. citus aizsardzības pasākumus atbilstoši aktuālajām tehnikas attīstības iespējām.

## **Personas datu ieguves avoti**

18. Balticom iegūst personas datus no šādiem avotiem:

1. no Klienta;
2. no Balticom informācijas sistēmām;
3. no ielaušanās aizsardzības un atklāšanas programmas;
4. no kredītvēstures datubāzēm;
5. no Balticom sadarbības partneriem.
6. no publiski pieejamām datu bāzēm  
([www.zemesgramata.lv](http://www.zemesgramata.lv); [www.kadastrs.lv](http://www.kadastrs.lv); [www.lursoft.lv](http://www.lursoft.lv) u.c.).

## **Personas datu saņēmēju kategorijas**

19. Balticom neizpauž trešajām personām Klienta personas datus vai jebkādu pakalpojumu sniegšanas un līguma darbības laikā iegūtu informāciju, tajā skaitā, informāciju par saņemtajiem elektronisko sakaru, satura vai citiem pakalpojumiem, izņemot:

1. ja attiecīgajai trešajai personai dati jānodod noslēgtā līguma ietvaros, lai veiktu kādu līguma izpildei nepieciešamu vai ar likumu deleģētu funkciju (piemēram, bankai norēķinu ietvaros vai sadales tīkla operatoram elektroenerģijas pakalpojuma ietvaros), Klients par to tiek informēts attiecīgajā pakalpojuma līgumā;
2. saskaņā ar Klienta skaidru un nepārprotamu piekrišanu;
3. ārējos normatīvajos aktos paredzētajām personām pēc viņu pamatota pieprasījuma;
4. Balticom legītīmo interešu aizsardzībai normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā, piemēram, vērsties tiesā vai citās valsts institūcijās pret personu, kura ir aizskārusi šīs Balticom legītīmās intereses.

## **Trešo valstu subjektu piekļuve personas datiem**

20. Atsevišķos gadījumos, ievērojot normatīvo aktu prasības, Balticom personu datiem piekļūst trešajās valstīs (tas ir, valstīs ārpus Eiropas Savienības un Eiropas Ekonomiskās zonas) esoši Balticom sadarbības partneri: izstrādātāji vai pakalpojumu nodrošinātāji datu apstrādātāja statusā.

21. 20. punktā minētajos gadījumos Balticom piesaistītie sadarbības partneri trešajās valstīs nodrošina datu aizsardzības līmeni, kas ir līdzvērtīgs Balticom nodrošinātajam datu aizsardzības līmenim

## **Personas datu glabāšanas ilgums**

22. Balticom glabā un apstrādā Klienta personas datus, kamēr pastāv vismaz viens no šiem kritērijiem:

1. ir spēkā ar Klientu noslēgtais līgums;
2. kamēr ārējos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā Balticom vai Klients var īstenot savas leģitīmās intereses;
3. kamēr kādai no pusēm pastāv juridisks pienākums datus glabāt (piemēram, saskaņā ar Grāmatvedības likumu, uzņēmumam izrakstītie rēķini jāglabā vismaz 5 gadus, u.c.);
4. kamēr ir spēkā Klienta piekrišana datu glabāšanai (attiecas tikai uz tādiem gadījumiem, kad personas datu glabāšanai nepastāv cits tiesiskais pamats (piemēram, gadījumos, kad potenciālā klienta dati ir iegūti īstenojot mārketinga aktivitātes)).

Pēc tam, kad nepastāv neviens no datu apstrādes tiesiskajiem pamatiem, Klienta personas dati tiek dzēsti.

23. Auditācijas pieraksti tiek uzglabāti vismaz vienu gadu no to veikšanas dienas saskaņā ar normatīvajos aktos noteikto. Auditācijas pieraksti no paaugstinātas drošības informācijas sistēmām tik glabāti vismaz 18 (astoņpadsmit mēnešus).

24. Sarunas ar Klientu audioieraksts vai sarakste par pakalpojumu darbības nodrošināšanu, uzturēšanu un norēķiniem, pamatojoties uz Balticom leģitīmajām interesēm, tiek glabāta 6 mēnešus pēc sarunas ierakstīšanas vai sarakstes veikšanas datuma, un pēc tam tiek dzēsts.
25. Priekšapmaksas pakalpojumu klientu dati tiek glabāti 2 gadus pēc pakalpojuma lietošanas beigām.

## **Piekļuve personas datiem un citas Klienta tiesības**

26. Balticom nodrošina Klientam visu normatīvajos aktos noteikto informāciju saistībā ar viņa datu apstrādi, kā arī nodrošina visu normatīvajos aktos noteikto datu subjekta tiesību īstenošanu.

27. Lielākā daļa informācijas par Klienta datiem ir ievietota Balticom pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, Balticom interneta vietnēs un aplikācijās, kuras Klients lieto Balticom pakalpojumu saņemšanai, un kurās Klients var piekļūt saviem personas datiem, pārliecināties par savu datu pareizumu un nepieciešamības gadījumā tos pārvaldīt, tajā skaitā, mainīt.
28. Klientam ir tiesības pieprasīt Balticom piekļuvi saviem personas datiem, kā arī pieprasīt Balticom veikt to papildināšanu, labošanu vai dzēšanu, izsniegt datu kopiju, iebilst pret datu apstrādi vai lūgt ierobežot datu apstrādi un nodrošināt datu pārnēsamību.
29. Balticom datu subjekta pieprasījumus izpilda ciktāl tie nenonāk pretrunā ar Balticom pienākumiem, kas ir uzlikti ar spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, vai nenonāk pretrunā Balticom un Klienta noslēgtā līguma noteikumiem.
30. Klients var iesniegt pieprasījumu par savu tiesību īstenošanu:
  1. rakstveida formā klātienē Balticom juridiskajā adresē, uzrādot personu apliecinošu dokumentu;
  2. elektroniskā pasta veidā, parakstot ar drošu elektronisko parakstu;
  3. autorizējoties pašapkalpošanās portālā Mans Balticom.
31. Saņemot Klienta pieprasījumu par savu tiesību īstenošanu, Balticom pārliecinās par Klienta identitāti, izvērtē pieprasījumu un izpilda to saskaņā ar normatīvajiem aktiem.
32. Ja Klients vēlas saņemt personas datus saturošu informāciju, Balticom atbildi Klientam nosūta pa pastu uz viņa norādīto kontaktadresi ierakstītā vēstulē vai pašapkalpošanās

portālā Mans Balticom, vai izsniedz personīgi, ņemot vērā Klienta norādīto atbildes saņemšanas veidu.

33. Jebkādu Klienta iebildumu gadījumā Klientam ir tiesības vērsties pie Balticom, izmantojot šajā Privātuma politikā norādīto Balticom un datu aizsardzības speciālista kontaktinformāciju. Pēc sūdzības vai iebildumu saņemšanas Balticom nekavējoties nodrošina to izskatīšanu un iespējamo trūkumu novēršanu.
34. Ja Klientu neapmierina Balticom veiktās darbības iebildumu izskatīšanā vai iespējamo trūkumu novēršanā Klientam ir tiesības vērsties uzraudzības iestādē - Datu valsts inspekcijā.

### **Klienta piekrišana datu apstrādei un tiesības to atsaukt**

35. Balticom atsevišķos gadījumos veic personas datu apstrādi, pamatojoties uz Klienta piekrišanu (piemēram, pakalpojumu lietošanas ieradumu datu analīzei, individuāli sagatavotu reklāmu saņemšanai u.c.).
36. Klients piekrišanu savu personas datu apstrādei var sniegt pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, Balticom pakalpojumu pieteikšanas formās, Balticom izvietotajos banneros, Balticom lietotnēs, zvanot uz Balticom klientu apkalpošanas tālruni 29333333, e-pastā [klients@balticom.lv](mailto:klients@balticom.lv), klātienē Straupes iela 5/3, Rīga, izsniedzot informāciju mutiski tikšanas laikā ar Balticom pārstāvi.
37. Klientam ir tiesības jebkurā brīdī atsaukt datu apstrādei doto piekrišanu tādā pat veidā, kādā tā ir sniegta, tas ir – pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, Balticom pakalpojumu pieteikšanas formās, Balticom izvietotajos banneros, Balticom lietotnēs, zvanot uz Balticom klientu apkalpošanas tālruni 29333333, e-pastā [klients@balticom.lv](mailto:klients@balticom.lv), klātienē Straupes iela 5/3, Rīga. Piekrišanas atsaukšanas gadījumā turpmāka datu apstrāde, kas balstīta uz iepriekš doto piekrišanu konkrētajam nolūkam, turpmāk netiks veikta.
38. Piekrišanas atsaukums neietekmē datu apstrādes tiesiskumu, kas bija veikta laikā, kad Klienta piekrišana bija spēkā.
39. Pēc Klienta piekrišanas datu apstrādei atsaukšanas Balticom ir tiesības apstrādāt tos Klienta datus, kuru apstrādei ir cits tiesiskais pamatojums.

### **Saziņa ar Klientu**

40. Balticom veic saziņu ar Klientu, izmantojot Klienta norādīto kontaktinformāciju (telefona numuru, e-pasta adresi, pasta adresi), pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, kā arī izmantojot automatiskās zvanīšanas ierīces un čātbotus.
41. Klienta uzstādītu lietotņu ietvaros saziņu veic saskaņā ar lietotnes paziņojumiem (notifikācijām), kuras ir obligātas vai Klienta izvēlētas.
42. Saziņu par pakalpojumu līgumsaistību izpildi Balticom veic uz noslēgtā līguma pamata (piemēram, pakalpojumu piegādes vai bojājumu novēršanas laiku saskaņošana, informācija par rēķiniem, par plānotiem darbiem, sakaru pārtraukumiem, izmaiņām pakalpojumos u.c.).

### **Komerčiāli paziņojumi**

43. Saziņu par komerčiāliem paziņojumiem par Balticom un/vai trešo pušu pakalpojumiem un citiem ar tiešu nolīgto pakalpojumu nodrošināšanu nesaistītiem paziņojumiem (piemēram, klientu aptaujas) Balticom veic saskaņā ar Klienta piekrišanu vai, pamatojoties uz savām leģitīmajām interesēm gadījumos, kad to atļauj normatīvie akti.
44. Balticom, pamatojoties uz Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma regulējumu, ir tiesības nosūtīt komerčiālus paziņojumus uz e-pastu saviem klientiem par līdzīgām precēm un pakalpojumiem, neprasot Klienta piekrišanu, bet nodrošinot iespēju Klientam atteikties no šādu paziņojumu saņemšanas.
45. Klients piekrišanu Balticom un/vai tā sadarbības partneru komerčiālo paziņojumu saņemšanai var sniegt pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, pakalpojumu pieteikšanās formās, sarunas laikā ar Balticom zvanu centra operatoru, banneros, kas atrodas Balticom klientu pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, un Balticom veikalos.

46. Klienta dotā piekrišana komerciālu paziņojumu saņemšanai ir spēkā līdz tās atsaukumam (arī pēc pakalpojumu līguma izbeigšanās).

47. Klients jebkurā laikā var atteikties no turpmākas komerciālo paziņojumu saņemšanas kādā no šādiem veidiem:

pašapkalpošanās portālā Mans Balticom,

Balticom pakalpojumu pieteikšanas formās,

Balticom izvietotajos banneros,

Balticom lietotnēs,

zvanot uz Balticom klientu apkalpošanas tālruni 29333333,

e-pastā [klients@balticom.lv](mailto:klients@balticom.lv),

klātienē Straupes iela 5/3, Rīga.

Balticom pārtrauc komerciālo paziņojumu sūtīšanu, tiklīdz tiek apstrādāts Klienta pieprasījums. Pieprasījuma apstrāde tiek veikta tiešsaistes režīmā un tiek izpildīta nekavējoties. Atsevišķos gadījumos pieprasījuma apstrāde var prasīt laiku līdz 2 dienām.

48. Par Klienta izteikto viedokli aptaujās, ja Klients atstāj savu kontaktinformāciju (e-pasta adresi, tālruņa numuru), Balticom var ar viņu sazināties saistībā ar Klienta sniegto Balticom pakalpojumu novērtējumu, izmantojot Klienta atstāto kontaktinformāciju.

### **Mājaslapu apmeklējumi un sīkdatņu apstrāde:**

Sīkdatņu izmantošanas noteikumi Balticom interneta vietnēs Sīkdatņu izmantošanas noteikumos Balticom interneta vietnēs: [www.balticom.lv](http://www.balticom.lv), <https://mans.balticom.lv/> u.c. (turpmāk – Balticom vietnes vai mājaslapas), norādīti sīkdatņu lietošanas nolūki, kā arī lietotāju tiesības mainīt un izvēlēties sīkdatņu lietošanu atbilstoši savām vajadzībām.

Kas ir sīkdatnes?

Sīkdatnes ir mazas teksta datnes, kuras tīmekļa pārlūkprogramma (piemēram, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari u.c.) saglabā lietotāja galiekārtā (datorā, mobilajā tālrunī, planšetē) brīdī, kad lietotājs apmeklē tīmekļa vietni, lai identificētu pārlūkprogrammu vai pārlūkprogrammā saglabātu informāciju vai iestatījumus. Tādējādi ar sīkdatņu palīdzību tīmekļa vietne iegūst spēju saglabāt lietotāja individuālos iestatījumus, atpazīt viņu un atbilstoši reaģēt, ar mērķi uzlabot vietnes lietošanas pieredzi. Lietotājs var atspējot vai ierobežot sīkdatņu izmantošanu, taču bez sīkdatnēm nebūs iespējams pilnvērtīgi izmantot visas vietņu funkcijas. Atkarībā no veicamajām funkcijām un izmantošanas mērķa, Balticom izmanto obligātās, funkcionālās, statistikas un mērķēšanas (reklāmas) sīkdatnes.

Tehniskās / obligātās sīkdatnes:

Šīs sīkdatnes nepieciešamas, lai lietotājs varētu brīvi apmeklēt un pārlūkot tīmekļa vietni un izmantot tās piedāvātās iespējas, tajā skaitā iegūt informāciju par pakalpojumiem un iegādāties tos. Šīs sīkdatnes identificē lietotāja iekārtu, taču neizpauž lietotāja identitāti, kā arī tās nevāc un neapkopo informāciju. Bez šīm sīkdatnēm tīmekļa vietne nevarēs pilnvērtīgi darboties, piemēram, sniegt lietotājam nepieciešamo informāciju, nodrošināt pieprasītos pakalpojumus e-veikalā, pieslēgšanos profilam vai pakalpojuma pieteikšanu.

Funkcionālās sīkdatnes:

Ar funkcionālajām sīkdatnēm vietne atceras lietotāja izvēlētos uzstādījumus un veiktās izvēles (piemēram – valodas iestatījumu), lai lietotājs varētu ērtāk lietot vietni.

Statiskas sīkdatnes:

Statistikas sīkdatnes apkopo informāciju par to, kā lietotājs lieto tīmekļa vietni, konstatē biežāk apmeklētās sadaļas, ieskaitot saturu, kuru lietotājs izvēlas, pārlūkojot vietni. Informācija tiek lietota analīzes nolūkos, lai noskaidrotu, kas interesē vietnes lietotājus, un varētu uzlabot vietnes funkcionalitāti, padarot to ērtāk lietojamu. Statistikas sīkdatnes identificē tikai lietotāja iekārtu, taču neizpauž lietotāja identitāti. Atsevišķos gadījumos dažas no statistikas sīkdatnēm vietnes īpašnieka vietā, saskaņā ar tā norādījumiem un tikai atbilstoši norādītajiem mērķiem, pārvalda datu apstrādātāji.

Mērķa (reklāmas) sīkdatnes:

Mērķa sīkdatnes izmanto, lai apkopotu informāciju par lietotāja apmeklētajām tīmekļa vietnēm un piedāvātu tieši konkrētam lietotājam interesējošus Balticom vai sadarbības partneru pakalpojumus vai adresētu konkrētā lietotāja izrādītajai interesei atbilstošus piedāvājumus. Parasti šīs sīkdatnes ar vietnes īpašnieka atļauju atbilstoši norādītajiem mērķiem izvieto trešās personas.

49. Balticom mājas lapā tiek lietotas sīkdatnes. (Sīkdatne ir datu masīvs, ko tīmekļa serveris nosūta tīmekļa pārlūkprogrammai, lai tā to saglabātu lietotāja cietajā diskā. Tos izmanto lai personalizētu apmeklētāja darbību mājas lapās).

50. Balticom.lv izmanto sīkdatnes, lai uzlabotu sadarbību ar apmeklētāju.

51. Apmeklētājs var bloķēt sīkdatņu izmantošanu. Izmantojot Internet Explorer meklējiet Tools/Internet Options, izmantojot Netscape Edit/Preferences, izmantojot Firefox Tools/Options/Privacy 7.

52. Balticom interneta vietnēs var tikt ievietotas saites uz trešo personu interneta vietnēm, kurām ir savi lietošanas un personas datu aizsardzības noteikumi, par ko Balticom nenes atbildību.

## **Citi noteikumi**

52. Balticom ir tiesības veikt papildinājumus Privātuma politikā, padarot pieejamu Klientam tā aktuālo versiju Balticom pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, kā arī - ieviejojot Balticom mājaslapā.

53. Balticom saglabā Privātuma politikas iepriekšējās redakcijas un tās ir pieejamas Balticom mājaslapā.

54. Šī Privātuma politikas redakcija stājas spēkā 2023. gada 20.janvārī un aizstāj iepriekš apstiprināto privātuma politikas redakciju.

Iepriekšējās un šī brīža privātuma politikas versijas (PDF):

[Spēkā no 25.05.2018](#)



## Datu kategorijas

| Nr. | Datu kategorija                    | Piemēri  |
|-----|------------------------------------|--|
| 1   | Personas identifikācijas dati      | vārds, uzvārds, personas kods/ID, dzimšanas datums, pases Nr./ID numurs, paraksts  |
| 2   | Personas kontaktinformācija        | adrese, telefona numurs, e-pasta adrese  |
| 3   | Īpašo kategoriju dati (sensitīvie) | rezidents/nerezidents, miršanas statuss, invaliditātes pazīme  |
| 4   | Personas kontaktpersonu dati       | kontaktpersonas vārds, uzvārds, e-pasta adrese, telefona numurs  |
| 5   | Klienta dati                       | klienta līguma numurs, klienta reģistrēšanas datums, statuss   |
| 6   | Mans Balticom dati                 | lietotāja numurs, veiktās darbības Mans Balticom portālā   |
| 7   | Klienta analītikas dati            | piederība kategorijai, segments, vecuma grupa, vecuma segments (jauniešu, masu, senior), valoda, dzimums u.c                                     |
| 8   | Pakalpojuma dati                   | servisa numurs, pakalpojuma nosaukums, pakalpojuma adrese, cena, atlaide, atlaides beigu termiņš   |
| 9   | Gala iekārtu dati                  | gala iekārtas nosaukums, veids, seriālais numurs, MAC adrese, skaitītāja numurs  |
| 10  | Pakalpojuma līguma dati            | līguma numurs, parakstīšanas / apstiprināšanas datums, veids, pielikuma numurs, pielikuma datums   |
| 11  | Darījuma dati                      | darījuma numurs, datums, darījuma nosaukums, veids, statuss, pakalpojuma ierīkošanas informācija   |
| 12  | CRM1 aktivitātes dati              | aktivitātes numurs, veids, datums, kategorija, īpašnieks   |
| 13  | Komunikācijas dati                 | ienākošās/izejošās saziņas veids, numurs, datums, reģistrētājs, saturs, kanāls, piegādes statuss   |
| 14  | Preces pirkuma dati                | preces nosaukums, preces kods, pirkuma datums, pavadzīmes numurs, preces saņemšanas veids, cena, apmaksas veids, čeka informācija                |
| 15  | Pakalpojuma pirkuma dati           | virszemes televīzijas priekšapmaksas pirkuma informācija (aktivizācijas datums, veids), Balticom+ filmu pirkumi (cena, datums, filmas nosaukums) |
| 16  | Nomaksas pirkuma dati              | nomaksas pirkuma līguma numurs, lēmums, maksājumu grafiks, līzīngā līguma numurs   |
| 17  | Maksātspējas pārbaudes dati        | statuss par ārēja parāda esamību, kredītriska vērtējums, maksātspējas statuss  |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 18 | Norēķinu dati                               | norēķinu sistēmas konta numurs, bankas konta numurs, rēķina numurs, datums, summa, rēķina saņemšanas veids, apmaksas datums, parāda summa, parāda piedzišanas informācija, maksājumu dati (apmaksas datums, apmaksājamā summa, kārtējā samaksātā summa), maksātājs, kavējuma dienas, kavējuma summa |
| 19 | Pakalpojuma lietošanas dati                 | balss pakalpojuma saglabājamie <sup>2</sup> dati, interneta piekļuves pakalpojuma saglabājamie dati, interaktīvās televīzijas lietošanas dati, Balticom+ lietošanas dati, Wi-Fi lietošanas dati, Balticom elektrības lietošanas dati, sensoru dati.   |
| 20 | Bojājumu dati                               | bojājuma numurs, reģistrēšanas/atrisināšanas datums, veids, apraksts  |
| 21 | Iebildumu/pieteikumu dati                   | iebilduma/pieteikuma numurs, reģistrēšanas/atrisināšanas datums, veids, apraksts  |
| 22 | Klientu aptauju dati                        | aptaujas nosaukums, izsūtīšanas datums, atbildes sniegšanas datums, aptaujas jautājumi un sniegtās atbildes   |
| 23 | Balticom interneta vietnēs veiktās darbības | IP adrese, veiktās darbības nosaukumus, interneta vietnes sadaļa, datums un laiks   |
| 24 | Fotogrāfijas un attēli                      | fotogrāfijas no klientu pasākumiem, fotogrāfijas uzņemšanas datums  |
| 25 | Video dati                                  | video no klientu pasākumiem, videonovērošana Balticom objektos, ierakstīšanas datums  |
| 26 | Sarunu ierakstu dati                        | Balticom klientu apkalpošanas tālrunu sarunu ieraksti, datums un laiks  |
| 27 | Pieejas dati sistēmām                       | klientam piešķirtie lietotājmārdi un paroles  |
| 28 | Piekrišanu <sup>3</sup> informācija         | klienta izteiktās piekrišanas atzīme pa tēmām, piekrišanas datums un laiks, avots   |
| 29 | Atrašanās vietas dati <sup>4</sup>          | gala iekārtas atrašanās adrese, pieslēguma punkta adrese  |
| 30 | Tīkla informācija                           | tīkla elementu (krosi, skapji, kastītes, spliteri) pozīcijas, iekārtu porti, kabeļu pāris/šķiedra, iekārtas tips, programmatūras versija, savienotās iekārtas   |
| 31 | Pakalpojuma lietošanas (noslodzes) dati     | CDR, IP adrešu piešķiršanas fakts, e-pasta obligāti saglabājamie dati   |
| 32 | TV pakalpojuma lietošanas dati              | klienta numurs, abonētā TV paka, iekārtas ID, tips, modelis, kanāla un pārraides ID, televīzijas skatījumi, Balticom Kino pirkumi, izmantotā valoda, TV pārraižu arhīva izmantošana   |

<sup>1</sup>CRM (Customer Relationship Management) - klientu attiecību vadības sistēma.

<sup>2</sup>Saglabājamie dati - balss telefonijas un interneta piekļuves pakalpojumu noslodzes dati (jebkura informācija vai dati, kas tiek apstrādāti, lai pārraidītu informāciju pa elektronisko sakaru tīklu vai sagatavotu rēķinus un uzskaitītu maksājumus, izņemot pārraidāmās informācijas saturu), atrašanās vietas dati un ar tiem saistīti dati, kas nepieciešami, lai identificētu abonentu vai lietotāju.

3Piekrišana - klienta brīvi, nepārprotami izteikts gribas apliecinājums, ar kuru klients atļauj apstrādāt savus personas datus atbilstoši Balticom sniegtajai informācijai.

4Atrašanās vietas dati - dati, kas tiek apstrādāti elektronisko sakaru tīklā vai ko apstrādā, izmantojot elektronisko sakaru pakalpojumu, un kas norāda uz elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāja galiekārtas atrašanās vietu. Publiskajos mobilajos elektronisko sakaru tīklos, satelītu tīklos un bezvadu tīklos, kurus izmanto radio un televīzijas signāla izplatīšanai, tā ir elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāja galiekārtas ģeogrāfiskās atrašanās vieta (adrese), bet publiskajos fiksētajos tīklos, kabeļtelevīzijas un kabeļradio tīklos, elektrības kabeļu sistēmās, ciktāl tās tiek izmantotas, lai pārraidītu elektronisko sakaru signālus, - pieslēguma punkta adrese.