

Personas datu apstrādes politika spēkā no 2018. gada 25. maija.

Šajā Personas datu apstrādes politikā, turpmāk tekstā - Politika, ir aprakstīta kārtība, kādā *Balticom* apstrādā personas datus.

Šī politika ir piemērojama, ja Klients izmanto, ir izmantojis vai ir izteicis vēlēšanos izmantot *Balticom* sniegtos pakalpojumus, vai ir citā veidā saistīts ar *Balticom* sniegtajiem pakalpojumiem, tai skaitā attiecībās ar Klientu, kas nodibinātas pirms šīs Politikas spēkā stāšanās.

Definīcijas

1. Klients ir jebkura fiziska persona, kura izmanto, ir izmantojusi, vai ir izteikusi vēlēšanos izmantot jebkurus *Balticom* sniegtos pakalpojumus vai ir jebkādā citā veidā saistīts ar tiem.
2. Personas dati ir jebkura ar Klientu tieši vai netieši saistīta informācija.
3. Apstrāde ir jebkura ar Personas datiem veikta darbība (tai skaitā vākšana, ierakstīšana, glabāšana, mainīšana, piekļuves došana, pieprasījumu veikšana, nodošana u.tml.).
4. *Balticom* ir Latvijā reģistrēts uzņēmums, kurš rīkojas Personas datu pārziņa statusā vienotās reģistrācijas Nr. 40003443452, juridiskā adrese Rīgā, Straupes iela 5/k3, Rīga, LV – 1073, *Balticom* kontaktinformācija ar personas datu apstrādi saistītajos jautājumos ir: klients@balticom.lv.

Vispārīgā informācija

1. *Balticom* ir veikusi nepieciešamos pasākumus, lai izpildītu regulas prasības, līdz ar to Jūsu personas dati tiek un tiks arī turpmāk apstrādāti saskaņā ar regulu, lai nodrošinātu Jums kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu.
2. Lai nodrošinātu personas datu aizsardzību, komunikācijā ar Klientiem personas identifikācija tiks veikta pēc zemāk norādītajiem kritērijiem:

Komunikācijas veids	Identificēšanas kritēriji
Apkalpošana pa telefonu	Pakalpojuma saņēmējs: Tālruņa numurs Vārds Uzvārds Dzimšanas datums Līguma numurs vai klienta ID numurs Pakalpojuma sniegšanas adrese
Elektroniska apkalpošana	Pakalpojuma saņēmējs: Tālruņa numurs Personas kods Dzimšanas datums Līguma numurs vai klienta ID numurs Pakalpojuma sniegšanas adrese
Elektroniska apkalpošana Balticom.portal	Pakalpojuma saņēmējs lai reģistrētos sistēma autorizējieties caur savu paroli
Klientu apkalpošana klātienē	Personu apliecinošs dokuments (pase, ID, autovadītājā tiesībās)
Pasta sūtījumi	Līguma numurs vai ID klienta numurs un līgumslēdzējā informācija (vārds, uzvārds)

3. Klientam ir tiesībās vērsties pie *Balticom* lai noskaidrotu:

- 3.1. kādi Klienta personas dati ir *Balticom* rīcībā, kā tie tiek apstrādāti un kādiem mērķiem.
- 3.2. kam Klienta personas dati nodoti;
- 3.3. tiesības pieprasīt labot neprecīzos personas datus, piemēram, saziņas kontaktinformācijas maiņas gadījumā (telefons, e-pasts);
- 3.4. izbeidzot līguma attiecības, pieprasīt dzēst personas datus, ja līguma saistības ir izpildītas;
- 3.5. tapāt Jūs jebkura brīdī vēršoties pie *Balticom* varat atsaukt Jūsu iepriekšējo piekrišanu Jūsu datu apstrādei un uzglabāšanai;
4. Līguma izpildei nepieciešamos personas datus *Balticom* uzglabā visā līguma darbības laikā. Dati tiks pilnībā dzēsti, iestājoties normatīvajos aktos noteiktajam termiņam attiecībā uz prasībām, kas izvirzītas grāmatvedību regulējošajos normatīvajos aktos, vai prasījuma tiesību noilgumam.

[1] Personas datu apstrādes tiesiskie pamati

- 1.1. *Balticom* apstrādā Klienta personas datus, balstoties uz šādiem tiesiskajiem pamatiem:
 - 1.1.1. līguma noslēgšanai starp Klientu un *Balticom*, ka arī šī līguma izpildei;
 - 1.1.2. normatīvo aktu izpildei un likumā noteikto pienākumu veikšanai;
 - 1.1.3. *Balticom* vai trešās personas likumīgu interešu aizstāvībai, kurai tiek sniegti Personas dati un ja Klienta intereses nav svarīgākas;
 - 1.1.4. saskaņā ar Klienta aktīvo piekrišanu;

[2] *Balticom* likumīgās (leģitīmās) interesēs un Personas datu apstrādes mērķi

- 2.1. veikt komercdarbību;
- 2.2. sniegt elektronisko sakaru pakalpojumus;
- 2.3. pārbaudīt Klienta identitāti pirms līguma noslēgšanas;
- 2.4. nodrošināt līguma saistību izpildi;
- 2.5. novērst nepamatotus finansiālus riskus savai komercdarbībai (t.sk., veikt kredītriska novērtējumu pirms preču un pakalpojumu pārdošanas un līguma izpildes laikā);
- 2.6. pakalpojumu darbības nodrošināšanai / uzturēšanai;
- 2.7. garantijas saistību izpildei;
- 2.8. preču un pakalpojumu uzlabošanai, jaunu preču un pakalpojumu attīstībai;
- 2.9. pakalpojuma lietošanas veicināšanai;
- 2.10. pakalpojumu reklamēšanai un izplatīšanai jeb komerciāliem nolūkiem;
- 2.11. klientu apkalpošanai;
- 2.12. iebildumu izskatīšanai un apstrādei;
- 2.13. klientu noturēšanai, lojalitātes celšanai, apmierinātības mērījumiem;
- 2.14. norēķinu administrēšanai;
- 2.15. kredītpējas novērtēšanai, kredītu uzraudzībai;
- 2.16. parādu atgūšanai un piedziņai;
- 2.17. mājaslapu uzturēšanai un darbības uzlabošanai;
- 2.18. saglabāt Klientu pieteikumus un iesniegumus par preču pirkumu un pakalpojumu sniegšanu, citus pieteikumus un iesniegumus, piezīmes par tiem, t.sk., kas veikti mutiski, zvanot uz zvanu centriem, interneta mājas lapās un pašapkalpošanās vidē;
- 2.19. analizēt *Balticom* mājaslapu, interneta vietņu un mobilo lietojumu darbību, izstrādāt un ieviest to uzlabojumus;
- 2.20. administrēt Klienta kontu *Balticom* portālā;
- 2.21. veikt darbības Klientu noturēšanai;
- 2.22. segmentēt klientu datu bāzi pakalpojumu efektīvākai nodrošināšanai;

- 2.23. izstrādāt un attīstīt preces un pakalpojumus;
- 2.24. reklamēt savas preces un pakalpojumus, nosūtot komerciālus paziņojumus;
- 2.25. 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;
- 2.26. nodrošināt elektronisko sakaru tīklu uzturēšanu un attīstību;
- 2.27. uzturēt un attīstīt sakaru tīklu;
- 2.28. uzraudzīt sakaru tīkla darbību, lai konstatētu tehniskas problēmas, kā arī prettiesiskas darbības un tās novērstu;
- 2.29. novērst krāpniecību;
- 2.30. statistikai un biznesa analīzei;
- 2.31. plānošanai un uzskaiti;
- 2.32. efektivitātes mērīšanai;
- 2.33. atskaišu sagatavošanai;
- 2.34. klientu aptauju veikšanai;
- 2.35. nodrošināt korporatīvo pārvaldību, finanšu un biznesa uzskaiti un analītiku;
- 2.36. nodrošināt efektīvus uzņēmuma pārvaldības procesus;
- 2.37. pakalpojumu sniegšanas un preču pārdošanas, un piegādes efektivitāti;
- 2.38. nodrošināt un uzlabot pakalpojumu kvalitāti;
- 2.39. administrēt maksājumus;
- 2.40. administrēt neveiktus maksājumus;
- 2.41. vērsties valsts pārvaldes un operatīvās darbības iestādēs un tiesā savu tiesisko interešu aizsardzībai;
- 2.42. informācijas sniegšanai valsts pārvaldes iestādēm un operatīvās darbības subjektiem ārējos normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos un apjomā;
- 2.43. citos specifiskos nolūkos, par kuriem Klients tiek informēts brīdī, kad viņš sniedz attiecīgus datus *Balticom*.

[3] Personas datu apstrādes principi

- 3.1. Personas dati tiek godīgi un likumīgi apstrādāti;
- 3.2. Personas datu apstrāde tiek veikta konkrētiem mērķiem un tikai saskaņā ar tiem
- 3.3. Dati ir adekvāti (ne pārmērīgi), atbilstoši un tādā apjomā, kāds nepieciešams datu vākšanai un turpmākai apstrādei;
- 3.4. Dati ir precīzi, un, ja tas nepieciešams personas datu apstrādei, pastāvīgi tiek atjaunināti. Dati, kuri ir neprecīzi vai nepilnīgi, tiek izlaboti, papildināti, izdzēsti vai to apstrāde tiek izbeigta;
- 3.5. Dati netiek glabāti ilgāk nekā nepieciešams;
- 3.6. Dati tiek apstrādāti saskaņā ar Klienta tiesībām;
- 3.7. Dati ir drošībā;
- 3.8. Dati netiek pārsūtīti uz citām organizācijām, iestādēm bez drošas adekvātas aizsardzības
- 3.9. personas dati tiek apstrādāti saskaņā ar Latvijas Republikas Fizisko personu datu aizsardzības likumā un citos tiesību aktos noteiktām personas datu apstrādes prasībām.

[4] Personas datu kategorijas

- 4.1. Personas datu kategorijas, kuras *Balticom* lielākoties, bet ne tikai, vāc un apstrādā, ir:
 - 4.1.1. Identifikācijas dati, piemēram, vārds, uzvārds, personas kods, dzimšanas datums, personu apliecinošā dokumenta dati;
 - 4.1.2. Kontaktinformācija, piemēram, adrese, tālruņa numurs, e-pasta adrese, saziņas valoda;

- 4.1.3. Noslēgta līguma nosacījumi (tarifs, abonēšanas maksa, pakalpojuma tehniskie parametri (IP adreses; paroles; Mac adreses), līguma termiņš);
- 4.1.4. Klienta iekārtas tehniskie parametri (piemēram: dators, televizors, rūteris, dekoderis, tīkls);
- 4.1.5. Pakalpojuma pieslēguma adrese;
- 4.1.6. Ar pakalpojumiem saistītie dati, piemēram, līgumu izpilde vai neizpilde, veiktie darījumi, noslēgtie un spēku zaudējušie līgumi, iesniegtie pieteikumi, pieprasījumi un sūdzības, intereses, pakalpojumu maksas;
- 4.1.7. Dati par paradumiem, patikām un apmierinātību, piemēram, pakalpojumu izmantošanas aktivitāte, izmantotie pakalpojumi, personīgie uzstādījumi, atbildes uz aptauju jautājumiem, Klienta apmierinātības dati par pakalpojumu un servisu;
- 4.1.8. Telefonsarunu audioieraksti
- 4.1.9. *Balticom* filiālē veiktie videoieraksti

[5] Personas datu glabāšanā

- 5.1. Personas dati tiks apstrādāti tikai tik ilgi, cik nepieciešams;
- 5.2. Glabāšanas periods var būt pamatots ar līgumu ar Klientu, *Balticom* leģitīmajām interesēm vai piemērojamajiem normatīvajiem aktiem (piemēram, likumiem par grāmatvedību, par elektronisko sakaru pakalpojumiem, noilgumu, civiltiesībām u.tml.).

[6] Personas datu aizsardzība

- 6.1. *Balticom*, apstrādājot Klienta personas datus izmanto drošus organizatoriskus un tehniskus pasākumus, kas pienācīgi aizsargā šos datus pret nejaušu vai nelikumīgu iznīcināšanu, pārveidošanu, atklāšanu un pret visām citām nelikumīgām darbībām. Sabiedrībai nodotā informācija tiek glabāta drošos serveros;
- 6.2. *Balticom* norāda, ka nododamie dati tiek pārraidīti ar elektronisko saziņas līdzekļu starpniecību, izmantojot elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju pārvaldāmos saziņas tīklus, tāpēc *Balticom* nevar garantēt un nav atbildīga par datu drošību un aizsardzību, tos pārraidot šādā veidā;
- 6.3. Klientam ir jāveic aktīvi pasākumi, lai nodrošinātu savu personas datu konfidencialitāti, un ir jāpieliek maksimālas pūles, lai aizsargātu pieslēgšanās *Balticom* portālam paroli no trešajām personām un nekādā tiešā (netiešā) veidā neizpaustu to trešajai personai, un nodrošinātu, lai neviena trešā persona nevarētu izmantot Klienta datus, izmantojot *Balticom* portālu un/vai *Balticom* sniegtos Pakalpojumus, un/vai citiem mērķiem. Klients atbild par jebkurām trešo personu veiktajām darbībām, ja tās veiktas, izmantojot Klienta, kā arī visi pienākumi un atbildība, kas radusies vai saistīta ar šādām trešo personu darbībām, pilnā mērā gulstas uz Klientu.

[7] Personas datu saņēmēji

- 7.1. Personas dati tiek nodoti citiem saņēmējiem, piemēram:
 - 7.1.1. institūcijām, piemēram, tiesībsargājošajām iestādēm, nodokļu pārvaldes, uzraudzības iestādēm un finanšu izmeklēšanas iestādēm;
 - 7.1.2. parādu piedzinējiem saskaņā ar noslēgto līgumu starp Klientu un *Balticom*, tiesas, ārpustiesas strīdu risināšanas iestādēm, bankrota vai maksātnespējas procesa administratoriem;
 - 7.1.3. citām personām, kuras ir saistītas ar *Balticom* pakalpojumu sniegšanu, t.sk. arhivēšanas, pasta un e-pasta pakalpojumu sniedzējiem, Klientam sniegto pakalpojumu sniedzējiem, par kuru pakalpojumiem Klients ir pieteicis e-rēķinus,

[8] Klienta tiesības

- 8.1. Klientam ir visas Latvijas Republikas Fizisko personu datu aizsardzības likumā un citos tiesību aktos nostiprinātās tiesības, ieskaitot tiesības:
 - 8.1.1. būt informētam par savu personas datu apstrādi;
 - 8.1.2. iepazīties ar saviem personas datiem un to, kā tie tiek apstrādāti;

- 8.1.3. saņemt informāciju par to, no kādiem avotiem un kādi personas dati ir savākti un kādos nolūkos tie tiek apstrādāti;
- 8.1.4. saņemt informāciju par to, kādiem datu saņēmējiem personas dati tiek sniegti un/vai tikuši sniegti;
- 8.1.5. pieprasīt izlabot vai iznīcināt savus personas datus, vai apturēt savu personas datu apstrādes darbības, izņemot glabāšanu, ja tiek konstatēts, ka dati tiek apstrādāti, pārkāpjot tiesību aktus;
- 8.1.6. nepiekrīst savu personas datu apstrādei.

[9] Komerčiāli paziņojumi

- 9.1. Saziņu par komerčiāliem paziņojumiem par *Balticom* un/vai trešo pušu pakalpojumiem un citiem ar tiešu nolīgto pakalpojumu nodrošināšanu nesaistītiem paziņojumiem *Balticom* veic saskaņā ar ārējos normatīvajos aktos noteikto vai saskaņā ar Klienta piekrišanu.
- 9.2. Komerčiāla paziņojuma veidi:
- 9.2.1. Jaunumi IT nozares tendencē;
 - 9.2.2. Īpašie individuālie paziņojumi;
 - 9.2.3. Interesantas akcijas;
 - 9.2.4. Lojalitātes programmas piedāvājumi;
 - 9.2.5. Atlaižu iespējas;
 - 9.2.6. Loterijas un izlozes piedāvājumi;
 - 9.2.7. Ielūgumi/aicinājumi uz *Balticom* un/vai trešo pušu organizētājiem pasākumiem
- 9.3. Saziņu, tajā skaitā, par komerčiāliem paziņojumiem, *Balticom* var veikt arī izmantojot automatiskas zvanīšanas iekārtas.
- 9.4. Klients piekrišanu *Balticom* un/vai tā sadarbības partneru komerčiālu paziņojumu saņemšanai var dot *Balticom* portālā Klienta personīgajā kabinetā, *Balticom* pakalpojumu pieteikšanas formās, *Balticom* pakalpojumu portālos/lietotnēs, *Balticom* un citās interneta lapās (piemēram, jaunumu saņemšanas pierakstīšanās formas).
- 9.5. Klienta dotā piekrišana komerčiālu paziņojumu saņemšanai ir spēkā līdz tās atsaukumam (arī pēc pakalpojumu līguma izbeigšanās). Klients jebkurā laikā var atteikties no turpmākas komerčiālo paziņojumu saņemšanas kādā no šādiem veidiem:
- 9.5.1. izdarot attiecīgu atzīmi *Balticom* portālā Klienta personīgajā kabinetā;
 - 9.5.2. nosūtot e-pastu uz adresi klients@balticom.lv;
 - 9.5.3. zvanot uz *Balticom* kontaktu centru 29333333;
 - 9.5.4. klātienē *Balticom* birojā (Straupes iela 5/k-3, Rīga, LV – 1073).
- 9.6. Izmantojot komerčiālajā paziņojumā paredzēto automatizēto iespēju atteikties no turpmāku paziņojumu saņemšanas, noklikšķinot uz atteikšanās norādes attiecīgā komerčiālā paziņojuma (e-pasta) beigās.
- 9.7. *Balticom* pārtrauc komerčiālo paziņojumu sūtīšanu, tiklīdz tiek apstrādāts Klienta pieprasījums. Pieprasījuma apstrāde ir atkarīga no tehnoloģiskām iespējām, kas var būt līdz divām diennaktīm.
- 9.8. Izsakot savu viedokli aptaujās un atstājot savu kontaktinformāciju (e-pastu, tālruni), Klients piekrīt, ka *Balticom* var ar viņu sazināties, izmantojot sniegto kontaktinformāciju sakarā ar Klienta sniegto novērtējumu.

9.9. Jaunumu izsūtīšanai un analizēšanai *Balticom* izmanto drošu programnodrošinājumu. Apliecinām, ka citām personām Jūsu dati netiks nodoti.

10. Nobeiguma noteikumi

10.1. Ieceltā Datu aizsardzības speciālista kontaktinformācija: klients@balticom.lv vai Straupes iela 5/3, Rīga LV-1073, ar piezīmi "Datu aizsardzības speciālists".

10.2. Politika spēkā esamība un grozījumi:

10.2.1. Šī Politika Klientiem ir pieejama www.balticom.lv vai *Balticom* birojā Straupes iela 5/k3, Rīgā.

10.2.2. *Balticom* ir tiesīga jebkurā brīdī vienpusēji grozīt šo Politiku saskaņā ar piemērojamajiem normatīvajiem aktiem, paziņojot Klientam par attiecīgajiem grozījumiem *Balticom* filiālēs, *Balticom* mājaslapā, pa pastu, pa e-pastu, vai citā veidā, piemēram, plašsaziņas līdzekļos, ne vēlāk kā vienu mēnesi pirms grozījumu stāšanās spēkā.