

Lattelecom privātuma politika

[Pārzinis un tā kontaktinformācija](#)

[Dokumenta piemērošanas sfēra](#)

[Personas datu apstrādes nolūki](#)

[Personas datu apstrādes tiesiskais pamats](#)

[Personas datu apstrāde](#)

[Personas datu aizsardzība](#)

[Personas datu sanēmēju kategorijas](#)

[Trešo valstu subjektu piekļuve personas datiem](#)

[Personas datu glabāšanas ilgums](#)

[Piekļuve personas datiem un citas Klienta tiesības](#)

[Klienta piekrišana datu apstrādei un tiesības to atsaukt](#)

[Saziņa ar Klientu](#)

[Komerčiāli pazinojumi](#)

[Mājaslapu apmeklējumi un sīkdatņu apstrāde](#)

[Citi noteikumi](#)

Privātuma politikas mērķis ir sniegt fiziskajai personai - datu subjektam - informāciju par personas datu apstrādes nolūku, apjomu, aizsardzību un apstrādes termiņu datu iegūšanas laikā un apstrādājot datu subjekta personas datus.

Pārzinis un tā kontaktinformācija

1. Personas datu apstrādes pārzinis ir SIA Lattelecom (turpmāk - Lattelecom), vienotās reģistrācijas Nr. 40003052786, juridiskā adrese Rīgā, Dzirnavu ielā 105, LV-1011.
2. Lattelecom kontaktinformācija ar personas datu apstrādi saistītajos jautājumos ir: latticecom@lattelecom.lv. Izmantojot šo kontaktinformāciju vai vēršoties Lattelecom juridiskajā adresē, var uzdot jautājumu par personas datu apstrādi. Pieprasījumu par savu tiesību īstenošanu var iesniegt saskaņā ar [24. punktu](#).

Dokumenta piemērošanas sfēra

3. Personas dati ir jebkāda informācija par identificētu vai identificējamu fizisku personu. Personas datu definīcijas, paskaidrojumi un datu kategorijas norādītas [šeit](#).
4. Privātuma politiku piemēro privātuma un personas datu aizsardzības nodrošināšanai attiecībā uz:
 - fiziskajām personām - klientiem, abonentiem un citiem pakalpojumu lietotājiem (tajā skaitā, potenciālajiem, bijušajiem un esošajiem), kā arī trešajām personām, kuras saistībā ar pakalpojumu sniegšanu fiziskai personai (abonentam, klientam, lietotājam) saņem vai nodod Lattelecom jebkādu informāciju (tajā skaitā, kontaktpersonas, maksātāji u.c.);

- Lattelecom veikalu, biroju un citu telpu apmeklētājiem, tajā skaitā, attiecībā uz kuriem tiek veikta videonovērošana;
 - Lattelecom uzturēto interneta mājaslapu un mobilo lietotņu apmeklētājiem (turpmāk - Klienti).
5. Lattelecom rūpējas par Klientu privātumu un personas datu aizsardzību, ievēro Klientu tiesības uz personas datu apstrādes likumību saskaņā ar piemērojamajiem tiesību aktiem - Fizisko personu datu aizsardzības likumu, 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) un citiem piemērojamajiem tiesību aktiem privātuma un datu apstrādes jomā.
 6. Privātuma politika ir attiecināma uz datu apstrādi neatkarīgi no tā, kādā formā un/vai vidē Klients sniedz personas datus (Lattelecom interneta mājaslapā, mobilajās lietotnēs, pašapkalpošanās portālā, papīra formātā vai telefoniski) un kādās uzņēmuma sistēmās vai papīra formā tie tiek apstrādāti.
 7. Attiecībā uz specifiskiem datu apstrādes veidiem (piemēram, sīkdatņu apstrādi u.c.), vidi, nolūkiem var tikt noteikti papildu, specifiski noteikumi, par ko Klients tiek informēts brīdī, kad viņš sniedz attiecīgus datus Lattelecom.

Personas datu apstrādes nolūki

8. Lattelecom apstrādā personas datus šādiem nolūkiem:
 - Pakalpojumu sniegšanai un preču pārdošanai:
 - klienta identificēšanai;
 - līguma sagatavošanai un noslēgšanai;
 - 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;
 - pakalpojumu reklamēšanai un izplatīšanai jeb komerciāliem nolūkiem;
 - klientu apkalpošanai;
 - iebildumu izskatīšanai un apstrādei;
 - klientu noturēšanai, lojalitātes celšanai, apmierinātības mērījumiem;
 - norēķinu administrēšanai;
 - kredīspējas novērtēšanai, kredītu uzraudzībai;
 - parādu atgūšanai un piedziņai;
 - mājaslapu un mobilo aplikāciju uzturēšanai un darbības uzlabošanai.

- Biznesa plānošanai un analītikai:
 - statistikai un biznesa analīzei;
 - plānošanai un uzskaitēi;
 - efektivitātes mērīšanai;
 - datu kvalitātes nodrošināšanai;
 - tirgus un sabiedriskā viedokļa pētījumu veikšanai;
 - atskaišu sagatavošanai;
 - klientu aptauju veikšanai;
 - riska vadības aktivitāšu ietvaros.
- Informācijas sniegšanai valsts pārvaldes iestādēm un operatīvās darbības subjektiem ārējos normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos un apjomā.
- Citos specifiskos nolūkos, par kuriem Klients tiek informēts brīdī, kad viņš sniedz attiecīgus datus Lattelecom.

Personas datu apstrādes tiesiskais pamats

9. Lattelecom apstrādā Klienta personas datus, balstoties uz šādiem tiesiskajiem pamatiem:

- **līguma noslēgšanai un izpildei** - lai noslēgtu līgumu pēc Klienta pieteikuma un nodrošinātu tā izpildi;
- **normatīvo aktu izpildei** - lai izpildītu Lattelecom saistošos ārējos normatīvajos aktos noteiktu pienākumu;
- saskaņā ar Klienta - **datu subjekta piekrišanu**;
- **likumīgās (legitīmās) interesēs** - lai realizētu no Lattelecom un Klienta starpā pastāvošajām saistībām vai noslēgtā līguma, vai likuma izrietošas Lattelecom legitīmās (likumīgās) intereses.

10. Lattelecom likumīgās (legitīmās) intereses ir:

- veikt komercdarbību;
- sniegt elektronisko sakaru pakalpojumus;
- pārbaudīt Klienta identitāti pirms līguma noslēgšanas;
- nodrošināt līguma saistību izpildi;
- novērst nepamatotus finansiālus riskus savai komercdarbībai (t.sk., veikt kredītriska novērtējumu pirms preču un pakalpojumu pārdošanas un līguma izpildes laikā);
- 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;
- analizēt Lattelecom mājaslapu, interneta vietņu un mobilo lietojumu darbību, izstrādāt un ieviest to uzlabojumus;
- administrēt Klientu kontu Lattelecom mājaslapās, interneta vietnēs un mobilajos lietojumos;
- veikt darbības Klientu noturēšanai;
- segmentēt klientu datus bāzi pakalpojumu efektīvākai nodrošināšanai;
- izstrādāt un attīstīt preces un pakalpojumus;

- reklamēt savas preces un pakalpojumus, nosūtot komerciālus paziņojumus;
- 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);
- nodrošināt elektronisko sakaru tīklu uzturēšanu un attīstību;
- uzturēt un attīstīt sakaru tīklu;
- uzraudzīt sakaru tīkla darbību, lai konstatētu tehniskas problēmas, kā arī prettiesiskas darbības un tās novērstu;
- novērst krāpniecību;
- nodrošināt korporatīvo pārvaldību, finanšu un biznesa uzskaiti un analītiku;
- nodrošināt efektīvus uzņēmuma pārvaldības procesus;
- pakalpojumu sniegšanas un preču pārdošanas, un piegādes efektivitāti;
- nodrošināt un uzlabot pakalpojumu kvalitāti;
- administrēt maksājumus;
- administrēt neveiktus maksājumus;
- vērsties valsts pārvaldes un operatīvās darbības iestādēs un tiesā savu tiesisko interešu aizsardzībai;
- informēt sabiedrību par savu darbību.

Personas datu apstrāde

11. Lattelecom apstrādā Klienta datus, izmantojot mūsdienu tehnoloģiju iespējas, ņemot vērā pastāvošos privātuma riskus un Lattelecom saprātīgi pieejamos organizatoriskos, finansiālos un tehniskos resursus.
12. Lattelecom attiecībā uz Klientu var veikt automatizētu lēmumu pieņemšanu. Klients par šādām Lattelecom darbībām tiek informēts atsevišķi saskaņā ar normatīvajiem aktiem. Klients var iebilst automatizētu lēmumu pieņemšanai saskaņā ar tiesību aktiem, tomēr apzinoties, ka atsevišķos gadījumos tas var ierobežot Klienta tiesības izmantot atsevišķas viņam potenciāli pieejamās iespējas (piemēram, saņemt komerciālus piedāvājumus).
13. Automatizētu lēmumu pieņemšana, kas Klientam rada tiesiskās sekas (piemēram, Klienta pieteikuma apstiprināšana vai noraidīšana), var tikt veikta tikai līguma starp Lattelecom un Klientu noslēgšanas vai izpildes gaitā, vai pamatojoties uz Klienta nepārprotamu piekrišanu.
14. Ar Klientu noslēgtā līguma saistību izpildes kvalitatīvai un operatīvai nodrošināšanai Lattelecom var pilnvarot Lattelecom 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, Lattelecom grupas uzņēmumi vai sadarbības partneri apstrādā Lattelecom rīcībā esošos Klienta personas datus, attiecīgie Lattelecom grupas uzņēmumi vai sadarbības partneri ir uzskatāmi par Lattelecom datu apstrādes operatoriem (apstrādātājiem) un Lattelecom ir tiesības nodot Lattelecom grupas uzņēmumiem un sadarbības partneriem šo darbību veikšanai vajadzīgos Klienta personas datus tādā apmērā, kā tas nepieciešams šo darbību veikšanai.

15. Lattelecom sadarbības partneri un Lattelecom grupas uzņēmumi (personas datu apstrādātāja statusā) nodrošinās personas datu apstrādes un aizsardzības prasību izpildi saskaņā ar Lattelecom prasībām un tiesību aktiem, un neizmantos personas datus citos nolūkos, kā tikai ar Klientu noslēgtā līguma saistību izpildei Lattelecom uzdevumā.

Personas datu aizsardzība

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

- Datu šifrēšanu, pārraidot datus (SSL šifrēšana);
- Ugunsmūri;
- Ielaušanās aizsardzības un atklāšanas programmas;
- Citus aizsardzības pasākumus atbilstoši aktuālajām tehnikas attīstības iespējām.

Personas datu saņēmēju kategorijas

17. Lattelecom 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:

- 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 nodrošinātu pakalpojumu, piemēram, elektroenerģijas pakalpojuma tirdzniecības ietvaros Lattelecom veic datu apmaiņu ar sadales tīkla operatoru, par ko Klients tiek informēts attiecīgā pakalpojuma līgumā);
- saskaņā ar Klienta skaidru un nepārprotamu piekrišanu;
- ārējos normatīvajos aktos paredzētajām personām pēc viņu pamatota pieprasījuma, ārējos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un apjomā;
- ārējos normatīvajos aktos noteiktos gadījumos Lattelecom likumīgo interešu aizsardzībai, piemēram, vērsties tiesā vai citās valsts institūcijās pret personu, kura ir aizskārusi šīs Lattelecom likumīgās intereses.

Trešo valstu subjektu piekļuve personas datiem

18. Atsevišķos gadījumos, ievērojot normatīvo aktu prasības, Lattelecom personu datiem piekļūst trešajās valstīs (tas ir, valstīs ārpus Eiropas Savienības un Eiropas Ekonomiskās zonas) esoši izstrādātāji vai pakalpojumu nodrošinātāji (Regulas izpratnē - nosūtīšana uz trešajām valstīm) datu apstrādātāja (operatora) statusā.

19. Šādos gadījumos Lattelecom nodrošina normatīvajos aktos noteiktās procedūras personas datu apstrādes un aizsardzības līmeņa, kas līdzvērtīgs ar Regulu noteiktajam, nodrošināšanai.

Personas datu glabāšanas ilgums

20. Lattelecom glabā un apstrādā Klienta personas datus, kamēr pastāv vismaz viens no šiem kritērijiem:
- tikai tik ilgi, kamēr ir spēkā ar Klientu noslēgtais līgums;
 - kamēr ārējos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā Lattelecom vai Klients var realizēt savas leģitīmās intereses (piemēram, iesniegt iebildumus vai celt vai vest prasību tiesā);
 - kamēr kādai no pusēm pastāv juridisks pienākums datus glabāt;
 - kamēr ir spēkā Klienta piekrišana attiecīgai personas datu apstrādei, ja nepastāv cits datu apstrādes likumīgs pamats.
21. Pēc tam, kad 20. punktā minētie apstākļi izbeidzas, Klienta personas dati tiek dzēsti.

Piekļuve personas datiem un citas Klienta tiesības

22. Klientam ir tiesības saņemt normatīvajos aktos noteikto informāciju saistībā ar viņa datu apstrādi. Lielākā daļa Klienta informācijas jau ir ievietota pašapkalpošanās portālā mans.lattelecom.lv, kur Klients var pārlicināties par savu datu pareizumu un tos labot.
23. Klientam saskaņā ar normatīvajiem aktiem ir arī tiesības pieprasīt Lattelecom piekļuvi saviem personas datiem, kā arī pieprasīt Lattelecom veikt to papildināšanu, labošanu vai dzēšanu, vai apstrādes ierobežošanu attiecībā uz Klientu, vai tiesības iebilst pret apstrādi (tajā skaitā pret personas datu apstrādi, kas veikta pamatojoties uz Lattelecom likumīgajām (leģitīmajām) interesēm), kā arī tiesības uz datu pārnēsāmību. Šīs tiesības īstenojamas, ciktāl datu apstrāde neizriet no Lattelecom pienākumiem, kas tam ir uzlikti ar spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, un kuri tiek veikti sabiedrības interesēs.
24. Klients var iesniegt pieprasījumu par savu tiesību īstenošanu:
- rakstveida formā klātienē [Lattelecom veikalos](https://mans.lattelecom.lv), uzrādot personu apliecinošu dokumentu;
 - elektroniskā pasta veidā, parakstot ar drošu elektronisko parakstu;
 - pašapkalpošanās portālā mans.lattelecom.lv.
25. Saņemot Klienta pieprasījumu par savu tiesību īstenošanu, Lattelecom pārlicinās par Klienta identitāti, izvērtē pieprasījumu un izpilda to saskaņā ar normatīvajiem aktiem.
26. Lattelecom atbildi Klientam nosūta pa pastu uz viņa norādīto kontaktadresi ierakstītā vēstulē vai pašapkalpošanās portālā mans.lattelecom.lv, pēc iespējas ņemot vērā Klienta norādīto atbildes saņemšanas veidu.
27. Lattelecom nodrošina datu apstrādes un aizsardzības prasību izpildi saskaņā ar normatīvajiem aktiem un Klienta iebildumu gadījumā veic lietderīgās darbības, lai iebildumu atrisinātu. Tomēr, ja tas neizdodas, Klientam ir tiesības vērsties uzraudzības iestādē - Datu valsts inspekcijā.

Klienta piekrišana datu apstrādei un tiesības to atsaukt

28. Klients piekrišanu personas datu apstrādei, kuras tiesiskais pamats ir piekrišana (piemēram, pakalpojumu lietošanas paradumu datu analīze, individuāli sagatavota reklāma u.c.), var dot pašapkalpošanās portālā mans.lattelecom.lv, Lattelecom pakalpojumu pieteikšanas formās, Lattelecom pakalpojumu portālos/lietotnēs, Lattelecom un citās interneta lapās (piemēram, jaunumu saņemšanas pierakstīšanas formas), zvanot uz Lattelecom zvanu centru 177 vai klātienē [Lattelecom veikalos](#).
29. Personas datu kategoriju saraksts par datiem, kas var tikt apstrādāti saskaņā ar klienta piekrišanu un citiem tiesiskajiem pamatiem, ir pieejams [šeit](#).
30. Klientam ir tiesības jebkurā brīdī atsaukt datu apstrādei doto piekrišanu tādā pat veidā, kādā tā dota, tas ir - pašapkalpošanās portālā mans.lattelecom.lv, zvanot uz Lattelecom kontaktu centru 177 vai klātienē [Lattelecom veikalos](#), un tādā gadījumā turpmāka datu apstrāde, kas balstīta uz iepriekš doto piekrišanu konkrētajam nolūkam turpmāk netiks veikta.
31. Piekrišanas atsaukums neietekmē datu apstrādes, kuras veiktas tajā laikā, kad Klienta piekrišana bija spēkā.
32. Atsaucot piekrišanu, nevar tikt pārtraukta datu apstrāde, kuru veic, pamatojoties uz citiem tiesiskajiem pamatiem.

Saziņa ar Klientu

33. Lattelecom veic saziņu ar Klientu, izmantojot Klienta norādīto kontaktinformāciju (telefona numuru, e-pasta adresi, pasta adresi, pašapkalpošanās portālā mans.lattelecom.lv un citos pašapkalpošanās kontos, kā arī izmantojot lietotnes paziņojumus (notifikācijas)).
34. Saziņu par pakalpojumu līgumsaistību izpildi Lattelecom 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

35. Saziņu par komerčiāliem paziņojumiem par Lattelecom un/vai trešo pušu pakalpojumiem un citiem ar tiešu nolīgto pakalpojumu nodrošināšanu nesaistītiem paziņojumiem (piemēram, klientu aptaujas) Lattelecom veic saskaņā ar ārējos normatīvajos aktos noteikto vai saskaņā ar Klienta piekrišanu.
36. Saziņu, tajā skaitā, par komerčiāliem paziņojumiem, Lattelecom var veikt arī izmantojot automātiskas zvanišanas iekārtas.
37. Klients piekrišanu Lattelecom un/vai tā sadarbības partneru komerčiālu paziņojumu saņemšanai var dot pašapkalpošanās portālā mans.lattelecom.lv, Lattelecom pakalpojumu pieteikšanas formās, Lattelecom pakalpojumu portālos/lietotnēs, Lattelecom un citās interneta lapās (piemēram, jaunumu saņemšanas pierakstīšanās formas).

38. Klienta dotā piekrišana komerciālu paziņojumu saņemšanai ir spēkā līdz tās atsaukumam (arī pēc pakalpojumu līguma izbeigšanās). Klients jebkurā laikā var atteikties no turpmākas komerciālo paziņojumu saņemšanas kādā no šādiem veidiem:

- izdarot attiecīgu atzīmi savā lietotāja profilā Lattelecom pašapkalpošanās portālā mans.lattelecom.lv;
- nosūtot e-pastu uz adresi lattelecom@lattelecom.lv;
- zvanot uz Lattelecom kontaktu centru 177;
- klātienē [Lattelecom veikalos](#);
- nomainot uz ierīcēm paziņojumu (notifikāciju) saņemšanas iestatījumus;
- izmantojot komerciālajā paziņojumā paredzēto automatizēto iespēju atteikties no turpmāku paziņojumu saņemšanas, noklikšķinot uz atteikšanās norādes attiecīgā komerciālā paziņojuma (e-pasta) beigās.

39. Lattelecom pārtrauc komerciālo paziņojumu sūtīšanu, tiklīdz tiek apstrādāts Klienta pieprasījums. Pieprasījuma apstrāde ir atkarīga no tehnoloģiskām iespējām, kas var būt līdz trijām diennaktīm.

40. Izsakot savu viedokli aptaujās un atstājot savu kontaktinformāciju (e-pastu, tālruni), Klients piekrīt, ka Lattelecom var ar viņu sazināties, izmantojot sniegto kontaktinformāciju sakarā ar Klienta sniegto novērtējumu.

Mājaslapu apmeklējumi un sīkdatņu apstrāde

41. Lattelecom mājaslapas var izmantot sīkdatnes. Sīkdatņu apstrādes noteikumi pievienoti pielikumā un pieejami [šeit](#).

42. Lattelecom mājaslapās var tikt ievietotas saites uz trešo personu interneta mājaslapām, kurām ir savi lietošanas un personas datu aizsardzības noteikumi, par ko Lattelecom nenes atbildību.

Citi noteikumi

43. Lattelecom ir tiesības veikt papildinājumus Privātuma politikā, padarot pieejamu Klientam tā aktuālo versiju viņa lietotāja profilā Lattelecom pašapkalpošanās portālā mans.lattelecom.lv, kā arī - ievietojot Lattelecom mājaslapā.

44. Lattelecom saglabā Privātuma politikas iepriekšējās redakcijas un tās ir pieejamas Lattelecom mājaslapā.