

PRIVĀTUMA PAZIŅOJUMS

Mēs, uzņēmumā „Telīa”, atzīstam, ka privātums mūsu klientiem ir svarīgs, un apņemamies cienīt un sargāt savu klientu privātumu. Mūsu klienti uztic mums savu privāto informāciju, un mēs esam atbildīgi, lai ik dienas attaisnotu šo uzticību.

Mēs izstrādājām šo Privātuma paziņojumu, lai:

- parādītu „Telīa” apņemšanos un atbildību aizsargāt un cienīt Jūsu privātumu,
- paskaidrotu, kā apkopojam, lietojam un sargājam Jūsu personas datus,
- palīdzētu izprast jūsu personas datu apkopošanu un lietošanu, kā arī jūsu tiesības.

Personas datu apstrādē mēs ievērojam Eiropas Savienības un Latvijas normatīvos aktus un kompetento iestāžu izdotos obligātos noteikumus, instrukcijas un rekomendācijas.

Šis Privātuma paziņojums (pēdējoreiz atjaunināts 2018. gada 29. martā) ir piemērojams, kad izmantojat mūsu produktus un pakalpojumus, kā arī apmeklējāt mūsu interneta vietnes. Šo Privātuma paziņojumu nepiemēro citu uzņēmumu vietnēm vai pakalpojumiem pat tad, ja tiem piekļūts, izmantojot „Telīa” elektronisko sakaru tīklu vai pakalpojumus.

Termini

Pirms detalizētas informācijas sniegšanas ir lietderīgi definēt dažus šajā Paziņojumā izmantotos terminus.

Anonimizētie dati ir ar jums kā fizisku personu vairs nesaistīta informācija, jo visi identificējošie elementi ir izslēgti no personas datu kopuma.

Klients ir jebkura persona, kura abonē, pērk vai lieto mūsu Pakalpojumus. Klients, kas ar „Telīa” ir noslēdzis līgumu, ir atbildīgs par to, lai visi tā abonementa lietotāji (piemēram, ģimenes locekļi) izprot un piekrīt šim Paziņojumam.

Personas dati ir visas ziņas, ko iespējams tieši vai netieši sasaistīt ar Jums kā fizisku personu. Mūsu apstrādāto personas datu veidi ir sīkāk raksturoti tālāk šajā Paziņojumā.

Pakalpojumi nozīmē visus „Telia” piedāvātos un tiešsaistē vai bezsaistē pieejamos produktus un pakalpojumus.

Datplūsmas dati ir jebkāda informācija, ko izmanto vai apstrādā datu pārraidei elektroniskajā sakaru tīklā vai sakaru pakalpojumu rēķinu sagatavošanā.

Izmantojot sakaru pakalpojumus, tiek radīti dati, kas, piemēram, var pārsūtīt ziņas par pušu izmantotajiem abonementiem un gala iekārtām, sakaru sākuma un beigu laikiem, ilgumu un maršrutēšanu, datu pārraides protokolu, pārsūtīto datu apjomu, abonementa vai gala iekārtas atrašanās vietu noteiktajā elektroniskajā tīklā vai citur, elektronisko sakaru tīklā pārsūtīto datu formātu un citu līdzīgu informāciju, ko apstrādā elektronisko sakaru tīklā ziņojumu pārsūtīšanas, izplatīšanas vai sniegšanas laikā. Ja datplūsmas dati ir tieši vai netieši identificējami ar Jums kā fizisku personu, tos arī kategorizē kā personas datus.

Kā notiek personas datu apkopošana?

„Telia” sniedz plašu Pakalpojumu klāstu. Informācija, ko apkopojam par Jums, ir atkarīga no Jūsu izmantotajiem, abonētajiem vai pirktajiem Pakalpojumiem un mums sniegto informāciju no Jūsu puses.

Mēs apkopojam personas datus::

- **ko jūs iesniedzat**, piemēram, kad sazināties vai sadarbojaties ar mums, pērkot vai reģistrējoties mūsu Pakalpojumiem vai pieprasot informāciju par mūsu pakalpojumiem;
- **kas tiek ģenerēti, kad izmantojat kādu Pakalpojumu**, ja to atļauj attiecīgās jomas piemērojamie normatīvie akti piemēram, izmantojot mūsu elektronisko sakaru tīklu vai citus Pakalpojumus (veicot tālruņa zvanu, sūtot e-pastu vai apmeklējot mūsu vietnes);
- **ko mēs iegūstam no citām personām**, piemēram, citiem pakalpojumu sniedzējiem vai tādiem publiski pieejamiem reģistriem kā ledzīvotāju reģistrs, Uzņēmumu reģistrs vai pasta nodaļu reģistri.

Jums nav pienākuma izpaust personas datus „Telia”, tomēr gadījumā, ja izlemjat to nedarīt, iespējams, mēs nevarēsim sniegt Jums savus Pakalpojumus.

Kādus Jūsu personas datus mēs apkopojam?

Mēs apkopojam personas datus šādās kategorijās:

- pamatinformācija, piemēram, vārds/uzvārds un kontaktinformācija;
- demogrāfiskā informācija, piemēram, vecums, dzimšanas datums, personas kods;
- dati, kas saistīti ar klienta attiecībām, piemēram, Pakalpojuma un pasūtījumu informācija, rēķinu maksājumu informācija, mārketinga atļaujas un aizliegumi, klienta kontaktinformācija un ar to saistītie ieraksti, proti, zvani mūsu klientu apkalpošanas dienestam;

- dati, kas ģenerēti saistībā ar elektronisko sakaru un citu Pakalpojumu lietošanu, piemēram, datu plūsmas dati saistībā ar zvaniem un e-pasta ziņojumiem; informācija par sakaru pusēm, savienojuma laiks, datu pārraides protokols, atrašanās vietas dati un ar gala iekārtu saistītie dati;
- citi dati par pakalpojumu lietošanu, piemēram, ar sīkdatņu un līdzīgu tehnoloģiju palīdzību iegūtie dati saistībā ar interneta pārlūkošanu;
- dati, kas saistīti ar klienta vai lietotāja identificēšanu un reģistrēšanu, piemēram, lietotāja ID un paroli informācija, kas nepieciešama iekārtu sertifikātu pārvaldībā;
- citi dati, ko apkopo ar Jūsu piekrišanu un kuru sīkāks raksturojums tiek sniegts, lūdzot Jūsu piekrišanu.

Kā tiek izmantoti personas dati?

„Telia” apkopo, apstrādā un izmanto tos personas datus, kas nepieciešami darbības nodrošināšanai, efektīvai klientu apkalpošanai un atbilstošajām komerciāla rakstura darbībām, tostarp anonimizētu datu apstrādei.

Mēs vispirms apstrādājam Jūsu personas datus saskaņā ar līgumu, kas noslēgts ar Jums, vai likumīgajām interesēm saistībā ar mūsu Pakalpojumu lietošanu vai sniegšanu. Pēc tam mēs varam apstrādāt Jūsu personas datus atbilstoši citiem likumos paredzētiem kritērijiem, piemēram, piekrišanu vai piemērojamā normatīvā regulējuma paredzētajos gadījumos.

„Telia” apstrādā Jūsu personas datus turpmāk norādītajiem mērķiem.

Pakalpojumu sniegšana: mēs apstrādājam personas datus, lai Jums nodrošinātu un sniegtu Pakalpojumus. Piemēram, Jūsu dati tiek apstrādāti saistībā ar sakaru pakalpojumu sniegšanu, piemēram, lai saņēmējam nosūtītu zvanu vai e-pastu. Turklāt Pakalpojumu sniegšanai ir nepieciešams apstrādāt personas datus, lai identificētu klientus vai lietotājus, apstrādātu un piegādātu pasūtījumus, iesniegtu rēķinus par Pakalpojumiem, klientu apkalpošanas un dažādu kļūdu un starpgadījumu risināšanas vai sūdzību apstrādes mērķiem. Mēs apstrādājam personas datus klientu komunikācijā, piemēram, sūtot paziņojumus par Pakalpojumiem un saziņai ar klientiem saistībā ar mūsu Pakalpojumiem.

Izstrāde un analīze: mēs apstrādājam personas datus „Telia” iekšējām vajadzībām saistībā ar vispārējo izstrādi un mūsu uzņēmējdarbības, Pakalpojumu un saistīto procesu pārvaldību. Mēs apstrādājam personas datus arī Jūsu kā klienta vajadzību labākai izpratnei. Mēs varam apstrādāt datplūsmas datus sakaru pakalpojumu izstrādei, piemēram, elektronisko sakaru tīklu darbības optimizēšanai. Mēs varam apkopot statistiku par Pakalpojumu izstrādi vai citām analīzes vajadzībām. Mēs varam grupēt savus klientus pēc rēķiniem, datu apjomiem un klientu attiecību ilguma vai ārējām kategorijām, piemēram, sagatavot atskaites par to, kā dažādas lietotāju grupas izmanto sakaru pakalpojumus.

Pārdošana un mārketingas: mēs apstrādājam un lietojam gan anonimizētus, gan personas datus mārketinga vajadzībām un mārketinga mērķa grupu izveidei saskaņā ar piemērojamo normatīvo regulējumu. Mēs varam apstrādāt personas

datu, lai personalizētu un pielāgotu Pakalpojumus, piemēram, sniedzot ieteikumus un savos Pakalpojumos vai klientu kanālos parādot pielāgoto saturu. Mēs varam izmantot personas datus normatīvajos aktos noteiktajās robežās gan savu, gan mūsu sadarbības partneru produktu un pakalpojumu mārketinga vajadzībām, tiešajam mārketingam un tirgus izpētei, kā arī klientu apmierinātības aptaujām.

Informācijas drošība un pakalpojumu ļaunprātīga izmantošana: mēs varam apstrādāt personas un datplūsmas datus, lai nodrošinātu informācijas drošību visiem saviem Pakalpojumiem un elektronisko sakaru tīkliem. Mēs arī varam apstrādāt personas datus, lai konstatētu un novērstu dažādus Pakalpojumu ļaunprātīgas izmantošanas veidus un krāpšanu, piemēram, kad maksas elektronisko sakaru pakalpojumi tiek izmantoti par velti, un arī kad klients prettiesiski izmanto programmatūru Telia mākoņskaitļošanas infrastruktūrā

Atbilstība normatīvajiem aktiem: mēs apstrādājam personas datus, lai izpildītu savus normatīvajos aktos noteiktos pienākumus, piemēram, grāmatvedībai un datu sniegšanai kompetentajām iestādēm atbilstoši normatīvo aktu prasībām.

Cits(-i) mērķis(-i), kam esat snieguši savu piekrišanu: mēs varam apstrādāt Jūsu personas datus jebkuram citam mērķim, kam esat snieguši savu piekrišanu.

Visos iepriekšminētajos gadījumos mēs apstrādājam personas un datplūsmas datus tikai tiktāl, cik tas ir nepieciešams apstrādes mērķim, vienmēr ņemot vērā Jūsu privātuma aizsardzību.

„Telia” izmantos Jūsu personas datus tikai atbilstoši tam mērķim, kam tie tika iegūti. Mēs varam apvienot datus, kas iegūti saistībā ar dažādiem Pakalpojumiem, ja šie dati ir tikuši iegūti vienam un tam pašam mērķim. Mēs nekad neapstrādājam personas datus noteiktajam mērķim neatbilstošā veidā.

Kā mēs aizsargājam Jūsu datus?

Jūsu personas datu aizsardzība ir viena no mūsu galvenajām prioritātēm.

„Telia” pastāvīgi strādā, lai aizsargātu savu klientu intereses. Mūsu ar drošību saistītais darbs ietver personāla, informācijas, IT infrastruktūras, iekšējo un publisko tīklu, biroja ēku un tehnisko iekārtu aizsardzību. Īpaša uzmanība tiek pievērsta informācijai, piemēram, Jūsu personas datiem.

Mūsu ar drošību saistītais darbs ir vērsts uz līdzsvara atrašanu starp riska izpaušmēm, uzņēmējdarbības vērtību, pieejamām tehnoloģijām, ievainojamībām un apdraudējumu, lai ievērotu piemērojamos normatīvajos aktos, un līgumos noteiktās prasības.

Mums ir ļoti svarīga informācijas drošība un pienācīga klientu informācijas aizsardzība. Mēs tiecamies īstenot drošības pasākumus, lai radītu atbilstošu informācijas aizsardzības līmeni, kā arī novērstu un atklātu personas datu izpaušanu nesankcionētām personām.

Kam mēs izpaužam Jūsu informāciju?

Mēs varam izpaust Jūsu informāciju:

„Telia” grupas uzņēmumiem piemērojamo normatīvo aktu paredzētajās robežās. Mūsu meitasuzņēmumi var izmantot Jūsu informāciju šajā dokumentā minētajiem mērķiem, tostarp, lai pārdotu Jums savus produktus un pakalpojumus.

Apakšuzņēmējiem, kas strādā mūsu labā un apstrādā Jūsu datus „Telia” uzdevumā. Šīs trešās puses drīkst izmantot personas datus tikai tam, lai sniegtu pakalpojumu, par ko ar mums ir vienojušās. Izmantojot apakšuzņēmējus, mēs rūpīgi pārliecināties, ka arī mūsu apakšuzņēmēji darbojas saskaņā ar šo Paziņojumu. Šos pakalpojumus sniedzošie uzņēmumi var atrasties ārpus Latvijas, Eiropas Savienības vai Eiropas Ekonomikas zonas. Ja mēs šādi pārsūtīsim Jūsu personas datus, mēs veiksime nepieciešamās darbības saskaņā ar piemērojamiem normatīvajiem aktiem, lai nodrošinātu Jūsu privātuma tiesību nepārtrauktu aizsardzību.

Citiem telekomunikāciju operatoriem vai pakalpojumu sniedzējiem, kas nodrošina vai ir iesaistīti pakalpojumu sniegšanā Jums, piemēram, rēķinu izrakstīšanā vai nepilnību un kļūdu izmeklēšanā.

Citām pusēm ar Jūsu piekrišanu, ko iespējams saņemt, piemēram, saistībā ar noteiktu pakalpojumu.

Mēs varam izpaust Jūsu informāciju arī šādos gadījumos:

Tiesvedības vajadzībām vai pēc tiesībsargājošas iestādes pieprasījuma, lai ievērotu piemērojamos normatīvos aktus vai tiesas rīkojumu, vai saistībā ar tiesvedību vai citu juridisku procesu. Piemēram, personas datus ir iespējams izpaust autortiesību īpašniekam vai atbilstošajam pārstāvim, pamatojoties uz tiesas nolēmumu. Mēs izpaužam datus arī kompetentajām iestādēm (piemēram, policijai vai ārkārtas dienestiem), kad to pieprasa normatīvie akti, un vienmēr stingri ievērojot noteikto procedūru.

Kad to pieprasa vai citādi atļauj normatīvie akti, piemēram, izsniedzot abonementiem detalizētus rēķinus.

Saistībā ar saimnieciskās darbības nodošanu, piemēram, apvienošanas, pārņemšanu, „Telia” aktīvu pārdošanu vai pakalpojumu pāreju citam uzņēmumam.

Mēs varam arī apstrādāt anonimizētus vai apkopotus datus, kas nav saistāmi ar Jums kā fizisku personu. Šos datus ir atļauts izpaust citiem mērķiem un citām personām.

Cik ilgi mēs uzglabājam Jūsu datus?

Mēs uzglabāsim Jūsu personas datus tik ilgi, cik nepieciešams, lai izpildītu šajā Privātuma paziņojumā norādītos mērķus, ja vien piemērojamie normatīvie akti neparedz vai neatļauj ilgāku uzglabāšanas laiku. Anonimizēto datu uzglabāšanai nepiemēro šos ierobežojumus vai prasības.

Mēs cenšamies neglabāt novecojušu vai nevajadzīgu informāciju un pārliecināties, ka personas dati un cita klientu informācija ir aktuāla un pareiza.

Kādas ir Jūsu izvēles iespējas un tiesības?

Jums ir tiesības:

- pārbaudīt, kādu Jūsu informāciju esam apkopojuši un saglabājuši, ja vien piemērojamie normatīvie akti neparedz citādi. Pieprasījumu ir jāiesniedz personīgi „Telia” birojā vai elektroniski parakstot to ar drošu elektronisko parakstu, lai būtu iespējams pārliecināties par Jūsu personību.
- pieprasīt nepareizo, lieko, nepilnīgo un novecojušu personas datu labošanu vai dzēšanu;
- aizliegt (nepiekrīst) savu personas datu izmantošanai tiešajam mārketingam, tirgus izpētei un sabiedriskās domas aptaujām;
- atsaukt jebkuru sniegto piekrišanu. Ja izlemjat to darīt, mēs, iespējams, vairs nevarēsim nodrošināt Jums savus pakalpojumus.

Ja uzskatāt, ka „Telia” nav rīkojusies saskaņā ar šo Privātuma paziņojumu vai piemērojamiem normatīvajiem aktiem par privātumu, Jūs varat iesniegt sūdzību „Telia” vai nolemt par oficiālas sūdzības iesniegšanu datu aizsardzības tiesībsargam, kompetentai iestādei personas datu jautājumos vai Datu valsts inspekcijai, kas ir kompetenta Latvijas iestāde personas datu apstrādes jautājumos.

Kā uzzināt par izmaiņām šajā Paziņojumā?

Mums var rasties vajadzība atjaunot šo Paziņojumu savas darbības un Pakalpojumu izstrādes gaitā, tādēļ iesakām mūsu vietnē regulāri apskatīt šā Privātuma paziņojuma jaunāko versiju.

Kā ar mums sazināties?

Visos jautājumos par šo Privātuma paziņojumu vai savu personas datu apstrādi mēs iesakām sazināties ar mums, izmantojot tālāk norādīto kontaktinformāciju:

“Telia Latvija” SIA, Lielvārdes iela 8a, Rīga, LV-1006

Diennakts informatīvais tālrunis: +371 67082 222

Epasts: personasdati@telia.lv

Fakss: +371 67550083