



## PRIVĀTUMA POLITIKA

---

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 Ostkom (turpmāk - Ostkom), vienotās reģistrācijas Nr. 42102006587, juridiskā adrese Liepājā, Ziemeļu ielā 17, LV-3405.
2. Ostkom kontaktinformācija ar personas datu apstrādi saistītajos jautājumos ir: [ostkom@ostkom.lv](mailto:ostkom@ostkom.lv). Izmantojot šo kontaktinformāciju vai vērsoties Ostkom juridiskajā adresē, var uzdot jautājumu par personas datu apstrādi. Pieprasījumu par savu tiesību īstenošanu var iesniegt saskaņā ar **20. 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 Ostkom jebkādu informāciju (tajā skaitā, kontaktpersonas, maksātāji u.c.);
  - Ostkom biroju un citu telpu apmeklētājiem, tajā skaitā, attiecībā uz kuriem tiek veikta videonovērošana;
  - Ostkom uzturēto interneta mājaslapu apmeklētājiem (turpmāk - Klienti).
5. Ostkom 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 (Ostkom interneta mājaslapā, 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 Ostkom.

### **Personas datu apstrādes nolūki**

8. Ostkom 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;
- norēķinu administrēšanai;
- parādu atgūšanai un piedziņai;
- mājaslapu 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;

- 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 Ostkom

## Personas datu apstrādes tiesiskais pamats

9. Ostkom 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 Ostkom saistošos ārējos normatīvajos aktos noteiktu pienākumu;
- saskaņā ar Klienta - **datu subjekta piekrišanu**;
- **likumīgās (leģitīmās) interesēs** - lai realizētu no Ostkom un Klienta starpā pastāvošajām saistībām vai noslēgtā līguma, vai likuma izrietošas Ostkom leģitīmās (likumīgās) intereses.

10. Ostkom likumīgās (leģitīmās) 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 Ostkom mājaslapu un interneta vietņu darbību, izstrādāt un ieviest to uzlabojumus;
- veikt darbības Klientu noturēšanai;
- segmentēt klientu datu 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;
- 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;
- vērsties valsts pārvaldes un operatīvās darbības iestādēs un tiesā savu tiesisko interešu aizsardzībai;
- informēt sabiedrību par savu darbību.

### **Personas datu apstrāde**

11. Ostkom apstrādā Klienta datus, izmantojot mūsdienu tehnoloģiju iespējas, ņemot vērā pastāvošos privātuma riskus un Ostkom saprātīgi pieejamos organizatoriskos, finansiālos un tehniskos resursus.
12. Ar Klientu noslēgtā līguma saistību izpildes kvalitatīvai un operatīvai nodrošināšanai Ostkom var pilnvarot Ostkom 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, Ostkom grupas uzņēmumi vai sadarbības partneri apstrādā Ostkom rīcībā esošos Klienta personas datus, attiecīgie Ostkom grupas uzņēmumi vai sadarbības partneri ir uzskatāmi par Ostkom datu apstrādes operatoriem (apstrādātājiem) un Ostkom ir tiesības nodot Ostkom grupas uzņēmumiem un sadarbības partneriem šo darbību veikšanai vajadzīgos Klienta personas datus tādā apmērā, kā tas nepieciešams šo darbību veikšanai.
13. Ostkom sadarbības partneri un Ostkom grupas uzņēmumi (personas datu apstrādātāja statusā) nodrošinās personas datu apstrādes un aizsardzības prasību izpildi saskaņā ar Ostkom prasībām un tiesību aktiem, un neizmantos personas datus citos nolūkos, kā tikai ar Klientu noslēgtā līguma saistību izpildei Ostkom uzdevumā.

### **Personas datu aizsardzība**

14. Ostkom aizsargā Klienta datus, izmantojot mūsdienu tehnoloģiju iespējas, ņemot vērā pastāvošos privātuma riskus un Ostkom 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**

15. Ostkom 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:

- 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 Ostkom likumīgo interešu aizsardzībai, piemēram, vēršoties tiesā vai citās valsts institūcijās pret personu, kura ir aizskārusi šīs Ostkom likumīgās intereses.

### **Personas datu glabāšanas ilgums**

16. Ostkom 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 Ostkom 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.

17. pēc tam, kad 16. punktā minētie apstākļi izbeidzas, Klienta personas dati tiek dzēsti

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

18. Klientam ir tiesības saņemt normatīvajos aktos noteikto informāciju saistībā ar viņa datu apstrādi.
19. Klientam saskaņā ar normatīvajiem aktiem ir arī tiesības pieprasīt Ostkom piekļuvi saviem personas datiem, kā arī pieprasīt Ostkom 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 Ostkom likumīgajām (leģitīmajām) interesēm), kā arī tiesības uz datu pārnesamību. Šīs tiesības īstenojamas, ciktāl datu apstrāde neizriet no Ostkom pienākumiem, kas tam ir uzlikti ar spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, un kuri tiek veikti sabiedrības interesēs.
20. Klients var iesniegt pieprasījumu par savu tiesību īstenošanu:

- rakstveida formā klātienē Ostkom ofissā, uzrādot personu apliecinošu dokumentu;
- elektroniskā pasta veidā, parakstot ar drošu elektronisko parakstu;

21. Saņemot Klienta pieprasījumu par savu tiesību īstenošanu, Ostkom pārliecinās par Klienta identitāti, izvērtē pieprasījumu un izpilda to saskaņā ar normatīvajiem aktiem.
22. Ostkom atbildi Klientam nosūta pa pastu uz viņa norādīto kontaktadresi ierakstītā vēstulē pēc iespējas ņemot vērā Klienta norādīto atbildes saņemšanas veidu.
23. Ostkom 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 .**

24. Klients piekrišanu personas datu apstrādei, kuras tiesiskais pamats ir piekrišana (piemēram, pakalpojumu lietošanas paradumu datu analīze, individuāli sagatavota reklāma u.c.), var dot Ostkom pakalpojumu pieteikšanas formās, Ostkom pakalpojumu portālos/lietotnēs, zvanot uz Ostkom klientu apkalpošanas centru 63487333 vai klātienē Ostkom Abonentu daļas birojā.
25. Personas datu kategoriju saraksts par datiem, kas var tikt apstrādāti saskaņā ar klienta piekrišanu un citiem tiesiskajiem pamatiem, ir pieejams **šeit**.
26. Klientam ir tiesības jebkurā brīdī atsaukt datu apstrādei doto piekrišanu tādā pat veidā, kādā tā dota, tas ir - zvanot uz Ostkom klientu apkalpošanas centru 63487333 vai klātienē Ostkom abonentu daļā, un tādā gadījumā turpmāka datu apstrāde, kas balstīta uz iepriekš doto piekrišanu konkrētajam nolūkam turpmāk netiks veikta.
27. Piekrišanas atsaukums neietekmē datu apstrādes, kuras veiktas tajā laikā, kad Klienta piekrišana bija spēkā.
28. Atsaucot piekrišanu, nevar tikt pārtraukta datu apstrāde, kuru veic, pamatojoties uz citiem tiesiskajiem pamatiem.

### **Saziņa ar Klientu**

29. Ostkom veic saziņu ar Klientu, izmantojot Klienta norādīto kontaktinformāciju (telefona numuru, e-pasta adresi, pasta adresi, dažādas pašapkalpošanās kontos, kā arī izmantojot lietotnes paziņojumus (notifikācijas)).
30. Saziņu par pakalpojumu līgumsaistību izpildi Ostkom 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**

31. Saziņu par komerčiāliem paziņojumiem par Ostkom un/vai trešo pušu pakalpojumiem un citiem ar tiešu nolīgto pakalpojumu nodrošināšanu nesaistītiem paziņojumiem (piemēram, klientu aptaujas) Ostkom veic saskaņā ar ārējos normatīvajos aktos noteikto vai saskaņā ar Klienta piekrišanu.
32. Klients piekrišanu Ostkom un/vai tā sadarbības partneru komerčiālu paziņojumu saņemšanai var dot Ostkom pakalpojumu pieteikšanas formās, Ostkom pakalpojumu portālos/lietotnēs.
33. Klients jebkurā laikā var atteikties no turpmākas komerčiālo paziņojumu saņemšanas kādā no šādiem veidiem:
  - nosūtot e-pastu uz adresi [ostkom@ostkom.lv](mailto:ostkom@ostkom.lv);
  - klātienē Ostkom abonentu daļā;
34. Ostkom pārtrauc komerčiālo paziņojumu sūtīšanu, tiklīdz tiek apstrādāts Klienta pieprasījums. Pieprasījuma apstrāde ir atkarīga no tehnoloģiskām iespējām, kas var būt līdz trijām diennaktīm.
35. Izsakot savu viedokli aptaujās un atstājot savu kontaktinformāciju (e-pastu, tālruni), Klients piekrīt, ka Ostkom var ar viņu sazināties, izmantojot sniegto kontaktinformāciju sakarā ar Klienta sniegto novērtējumu.

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

36. Ostkom mājaslapas var izmantot sīkdatnes. Sīkdatņu apstrādes noteikumi pievienoti pielikumā un pieejami **šeit**.
37. Ostkom mājaslapās var tikt ievietotas saites uz trešo personu interneta mājaslapām, kurām ir savi lietošanas un personas datu aizsardzības noteikumi, par ko Ostkom nenes atbildību.

### **Citi noteikumi**

38. Ostkom ir tiesības veikt papildinājumus Privātuma politikā, padarot pieejamu Klientam tā aktuālo versiju ievietojot Ostkom mājaslapā.
39. Ostkom saglabā Privātuma politikas iepriekšējās redakcijas un tās ir pieejamas Ostkom mājaslapā.

#### **SIA OSTKOM Privātuma politikas pielikums Datu kategorijas.**

Nr.	Datu kategorija	Piemēri
1.	Personas identifikācijas dati	Vārds,uzvards,personas kods/ID,dzimšanas datums,pases nr./ID numurs

2.	Personas kontaktinformācija	Adrese, telefona numurs, e-pasts adrese
3.	Klienta kontaktpersonu dati	Kontaktpersonas vārds, uzvārds, e-pasta adrese, telefona numurs
4.	Klienta dati	Klienta līguma numurs, klienta reģistrēšanas datums, statuss
5.	Piegādātāja dati	Piegādātāja numurs, rēķina informācija, adrese, bankas konta numurs
6.	Pakalpojuma dati	Servisa numurs, pakalpojuma nosaukums, pakalpojuma adrese, cena, atlaide, atlaides beigu termiņš
7.	Gala iekārtu dati	Gala iekārtas nosaukums, veids, seriāla numurs, MAC adrese, skaitītāja numurs
8.	Pakalpojuma līguma dati	Līguma numurs, parakstīšanas/apstiprināšanas datums, veids, pielikuma numurs, pielikuma datums
9.	Darījuma dati	Darījuma numurs, datums, darījuma nosaukums, veids, statuss, pakalpojuma ierīkošanas informācija
10.	Komunikācijas dati	Ienākošās/izejošās saziņas veids, numurs, datums, reģistrētājs, saturs, kanāls, piegādes statuss
11.	Preces pirkuma dati	Preces nosaukums, preces kods, pirkuma datums, pavadzīmes numurs, preces saņemšanas veids, cena, apmaksas veids, čeka informācija
12.	Maksātspējas pārbaudes dati	Statuss par ārēja parāda esamību, kredītriska vērtējums, maksātspējas statuss
13.	Norēķinu dati	Norēķinu sistēmas konta numurs, bankas konta numurs, rēķinā numurs, datums, summa, rēķina saņemšanas veids, apmaksas datums, parāda summa, parāda piedzīšanas informācija
14.	Pakalpojuma lietošanas dati	Balss pakalpojuma saglabājamie dati*, interneta piekļuves pakalpojuma saglabājamie dati, Interaktīvās TV lietošanas dati, WiFi lietošanas dati
15.	Bojājumu dati	Bojājuma numurs, reģistrēšanas /atrisināšanas datums, veids, apraksts
16.	Iebildumu dati	Iebildumu numurs, reģistrēšanas/atrisināšanas datums, veids, apraksts
17.	Ostkom interneta lapās veiktās darbības	IP adrese, veiktās darbības nosaukums, interneta lapās sadaļa, datums un laiks.
18.	Video dati	Videonovērošanas Ostkom objektos, ierakstīšanas datums
19.	Sarunu ierakstu dati	Ostkom klientu apkalpošanas tālrunu sarunu ieraksti, datums un laiks
20.	Piekrišanu** informācija	Klienta izteiktās piekrišanas atzīme pa tēmām, piekrišanas datums un laiks, avots
21.	Atrašanās vietas dati***	Gala iekārtas atrašanās adrese, pislēguma punkta adrese

\*saglabājamie dati – balss telefonijas un interneta piekļuves pakalpojumu noslodzes dati (jubkura informācija vai dati, kas tiek apstrādāti, lai pārraidītu informāciju pa elektronisko sakaru tīklu vai sagatavotu rēķinus un uzskaitītu maksājums, izņemot pārraidāmās informācijas saturu), atrašanās vietas dati un ar tiem saistīti dati, kas nepieciešami, lai identificētu abonentu vai lietotāju.



\*\*piekrišana – klienta brīvi, nepārprotami izteikts gribas apliecinājums, ar kuru klients atļauj apstrādāt savus personas datus atbilstoši Ostkom sniegtajai informācijai.

\*\*\*atrašanās 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 un bezvadu tīklos, kurus izmanto radio un televīzijas signāla izplatīšanai, tā ir elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāja galiekārtas ģeografiskas atrašanās vieta (adrese), bet publiskajos fiksētajos tīklos, kabeļtelevīzijas un kabeļradio tīklos, elektrības kabeļu sistēmas, ciktāl tās tiek izmantotas, lai pārraidītu elektronisko sakaru signālus, -pieslēguma punkta adrese