

Enefit SIA klientu datu lietošanas Principi

1. Vispārīgi

- 1.1. Šie klientu datu lietošanas Principi (turpmāk — Principi) attiecas uz Enefit SIA (turpmāk — Enefit) un ikvienu personu, kura izmanto Enefit pakalpojumus.
- 1.2. Principos ir aprakstīts, kā Enefit drīkst izmantot klientu datus saistībā ar pakalpojumu sniegšanu klientam, un tie sniedz informāciju par svarīgiem ar datu lietošanu saistītiem jautājumiem.
- 1.3. Principi ir vispārējo noteikumu un nosacījumu neatņemama daļa. Enefit izmanto principus, slēdzot līgumus ar klientiem, piedāvājot pakalpojumus vai preces, un Enefit ļauj klientam iepazīties ar Principiem. Principi ir līguma neatņemama daļa, un Enefit ir tiesības pieņemt, ka klients ir informēts par Principiem.
- 1.4. Principi neattiecas uz citu uzņēmumu pakalpojumiem vai tiešsaistes vidi.

2. Definīcijas

- 2.1. **Klients** — ikviena persona, kas izmanto Enefit pakalpojumus.
- 2.2. **Dati** — klienta personas dati vai ar saziņu saistīti dati, vai citi ar klientu saistīti dati, kas nonākuši Enefit rīcībā pakalpojuma sniegšanas rezultātā.
- 2.3. **Anonīmi dati** — dati, kas nav saistīti ar konkrētu klientu, jo no datiem ir izņemta klientu identificējoša informācija.

3. Enefit klientu datu lietošanas Principi

- 3.1. Enefit izmanto datus saskaņā ar principos aprakstīto pieeju un tikai tādā nolūkā, kādā Enefit ir datus apkopojis, un vajadzīgā apmērā, lai īstenotu šo nolūku. Enefit izmanto datus atbilstīgi Personas datu aizsardzības likumam un citiem tiesību aktiem (turpmāk — tiesību akti), kā arī labākajai uzņēmējdarbības praksei. Enefit var apvienot dažādu pakalpojumu sniegšanas ietvaros apkopotus datus, ja dati ir apkopoti vienādā nolūkā.
- 3.2. Enefit ļoti nopietni attiecas pret klientu privātumu un datu aizsardzību un aizsargā datus, izmantojot organizatoriskus, fiziskus un informācijas tehnoloģiju pasākumus, kas vajadzīgi, lai nodrošinātu datu integritāti, pieejamību un konfidencialitāti. Šie pasākumi ietver darbinieku, informācijas, IT infrastruktūras, uzņēmumu iekšējo un publisko tīklu, biroja ēku un tehnisko ierīču aizsardzību. Ar drošību saistītu darbību mērķis ir piemērot atbilstīgu datu aizsardzības līmeni, mazināt riskus un novērst draudus.
- 3.3. Ar datu konfidencialitāti un aizsardzību saistītās prasības attiecas uz Enefit darbiniekiem, kuriem ir pienākums šīs prasības ievērot. Enefit pilnvarotajam datu apstrādātājam ir pienākums nodrošināt, ka tā darbinieki ievēro tādas pašas prasības, un šie apstrādātāji atbild par datu lietošanas prasību ievērošanu.

4. Klienta uzdevums datu drošības garantēšanā

- 4.1. Klientam ir jāizmanto pakalpojumi drošā veidā un ar rūpību un jānodrošina, lai ierīces (piemēram, dators, viedtālrunis, lietotne utt.), ko klients izmanto Enefit pakalpojumu lietošanai, būtu drošas.
- 4.2. Klientam ir jābūt informētam un jāpatur prātā, ka Enefit nevar garantēt datu drošību un neuzņemas atbildību gadījumā, ja dati nav aizsargāti tādēļ, ka klients ir pārkāpis 4.1. apakšpunktā aprakstītos pienākumus (tostarp ja klients, piemēram, nav nomainījis noklusējuma paroli vai citus noklusējuma iestatījumus). Šādos gadījumos klients ir pilnībā atbildīgs par visām sekām, kas var skart klientu un tā datus.
- 4.3. Ja klients ļauj lietotājam (piemēram, klienta ģimenes loceklim, darbiniekiem utt.) izmantot pakalpojumu, kas noslēgts starp klientu un Enefit, klientam ir pienākums nodrošināt, ka lietotājs iepazīstas ar Principiem un apstiprina tos.

5. Datu apkopošana

- 5.1. Enefit saviem klientiem piedāvā dažādus pakalpojumus. Tādēļ Enefit apkopotie dati par klientu ir atkarīgi no tā, kādus pakalpojumus klients izmanto, kuri dati ir vajadzīgi to piedāvāšanai, kādu datu apjomu klients sniedz Enefit (piemēram, abonējot pakalpojumu, reģistrējoties kā klients utt.) un kādu piekrišanu klients ir devis Enefit savu datu apstrādei.
- 5.2. Enefit apkopo datus, izmantojot šādas metodes:
 - 5.2.1. Enefit no klienta saņem datus, kad klients pasūta pakalpojumu, reģistrējas kā klients, nosūta Enefit informācijas pieprasījumu utt.;
 - 5.2.2. dati rodas brīdī, kad klients izmanto pakalpojumus un kad šādi dati ir vajadzīgi, lai īstenotu līgumu vai nodrošinātu līguma izpildi, un, kad šādu datu apstrādi paredz tiesību akts vai kad datus apstrādā, balstoties uz klienta piekrišanu;

5.2.3. Enefit saņem ar klientu saistītus datus no citiem avotiem (piemēram, citiem pakalpojumu sniedzējiem vai publiskiem reģistriem utt.), kad šādi dati ir vajadzīgi, lai īstenotu līgumu vai nodrošinātu līguma izpildi, un kad šādu datu apstrādi paredz tiesību akts vai kad datus apstrādā, balstoties uz klienta piekrišanu.

6. Datu izmantošana, lai īstenotu līgumu vai nodrošinātu līguma izpildi

6.1. Enefit var izmantot datus, lai nodrošinātu līguma izpildi, bez klienta konkrētas piekrišanas saskaņā ar tiesību aktiem šādos gadījumos:

6.1.1. lai identificētu klientu un tā pārstāvi;

6.1.2. lai īstenotu darbības, kas vajadzīgas pakalpojumu sniegšanai vai preču pārdošanai klientam (ietverot pakalpojumu un/vai preču pārdošanu un piegādi, kā arī ar pakalpojumiem un precēm saistītās informācijas nosūtīšanu klientiem);

6.1.3. lai apkalpotu klientu un novērstu traucējumus;

6.1.4. lai aprēķinātu ar līgumu saistītās pakalpojumu maksas un lai klientam sagatavotu un nosūtītu paziņojumus un rēķinus;

6.1.5. lai klientam pa pastu nosūtītu ar pakalpojumu saistīto līgumu un/vai paziņojumus, kas nenozīmē datu izmantošanu mārketinga nolūkā (piemēram, klientu apkārtrakstam, reklāmai un piedāvājumiem utt.);

6.1.6. lai dokumentētu darījumdarbības un pakalpojumu darbības, kā arī apmainītos ar darījumdarbības informāciju (tostarp lai sniegtu informāciju revidentiem Enefit revīzijas veikšanai);

6.1.7. lai uzlabotu klientu apkalpošanu, kā arī, lai pilnveidotu pakalpojumus;

6.1.8. lai veiktu Enefit piegādātas un klienta pasūtītas klienta ierīces apkopi vai remontu, kā arī lai sniegtu citus pēcpārdošanas pakalpojumus saistībā ar ierīci;

6.1.9. lai ierakstītu un uzglabātu telefonsarunas starp Enefit un klientu nolūkā šos ierakstus izmantot, lai pierādītu paustās vēlmes vai pušu slēgtās vienošanās, kā arī lai uzlabotu klientu apkalpošanu;

6.1.10. lai novērtētu un novērstu iespējamus darījumdarbības riskus un kaitējumus, kas saistīti ar pakalpojuma sniegšanu;

6.1.11. lai nodrošinātu līguma izpildi (piemēram, lai sniegtu garantijas, lai slēgtu galvojuma līgumus);

6.1.12. lai aizsargātu Enefit tiesības, kas ir pārkāptas vai apstrīdētas, un lai piedzītu parādus (tostarp lai nosūtītu ar līguma pārkāpumu un/vai parādiem saistītos datus parādu piedziņas pakalpojumu sniedzējiem, juristiem utt., ko Enefit ir pilnvarojis apstrādāt attiecīgos datus saskaņā ar atbilstīgiem līgumiem ar Enefit);

6.1.13. lai novērtētu klienta kredīspēju un uzticamību (maksājumu disciplīnu (tostarp, lai pieņemtu lēmumu par pakalpojumu kredīta un finansēšanas līgumu piedāvāšanu);

6.1.14. līguma pārkāpuma gadījumā — lai nosūtītu klienta maksājumu pārkāpumus (datus, kas saistīti ar parādu, kuram nokavēts maksājuma termiņš, ietverot parādnieka vārdu, uzvārdu, personas kodu un informāciju par parāda summu, tā rašanās brīdi un tā darījuma veidu, kura dēļ radies parāds) Enefit pilnvarotajiem kredīta informācijas uzņēmumiem.

6.2. Klients nevar neatļaut izmantot datus 4.1. punktā aprakstītajiem mērķiem, ja klients izmanto pakalpojumu, jo tas neļautu Enefit nodrošināt klientam pakalpojumu.

6.4. Saistībā ar 6.1. apakšpunktā uzskaitītajiem mērķiem Enefit var izmantot šādus datus:

6.4.1. klienta galvenie dati — klienta vārds, uzvārds, personas kods, dzimšanas datums, personu apliecinoša dokumenta dati, klienta vai kontaktpersonas, vai klienta pilnvarota lietotāja kontaktinformācija (ietverot saziņas ierīču numurus, adresi, e-pasta adresi, saziņas valodu, vēlamo saziņas kanālu utt.) un informācija par to, kādā segmentā ietilpst klients;

6.4.2. ar klienta saziņu saistītie dati — ar Enefit pakalpojumu izmantošanu saistītā informācija; informācija par klienta noslēgtajiem līgumiem un iesniegtajiem pasūtījumiem, klienta kontaktinformācija, rēķini un ar rēķiniem saistītā informācija (piemēram, maksājumu dati utt.); informācija par to, kā klients izmanto pakalpojumus, dati, kas apkopoti ar sīkdatnēm (sk. 14. punktu), un informācija par klienta maksājumu disciplīnu/parādiem.

6.5. Saraksts ar datiem 6.4. apakšpunktā nav izsmeļošs. Tas nozīmē, ka, ja pastāv pamatota vajadzība, Enefit var atbilstīgā mērā izmantot 6.4. apakšpunktā neuzskaitītus datus, lai īstenotu līgumu vai nodrošinātu līguma izpildi.

7. Datu izmantošana mārketinga nolūkos

7.1. Datu izmantošana mārketinga nolūkos nozīmē, ka Enefit izmanto datus:

- 7.1.1. mārketinga analīzei par klienta vēlmēm saistībā ar pakalpojumu, lai apzināti klienta vajadzības un, pamatojoties uz šiem datiem, sagatavotu personalizētus piedāvājumus (turpmāk — datu izmantošana mārketingam); un
- 7.1.2. personalizētu piedāvājumu elektroniskai (piemēram, e-pastā, SMS vai MMS ziņās) nosūtīšanai klientam.
- 7.2. Klients ir piekritis vai tam ir bijusi iespēja sniegt savu piekrišanu Enefit izmantot datus mārketingam un personalizētu piedāvājumu saņemšanai (turpmāk — piekrišana) klienta līguma vai cita līguma noslēgšanas brīdī ar Enefit, vai klients ir citā veidā sniedzis savu piekrišanu.
- 7.3. Uz piekrišanu attiecas principos aprakstītie datu lietošanas nosacījumi. Saņemot klienta piekrišanu, Enefit piemēro principus, un klientam ir iespēja to izlasīt.
- Klientam ir tiesības nesniegt piekrišanu vai to vēlāk atsaukt, par to informējot Enefit rakstiski, vai rakstiski reproducējamā formātā. Piekrišana ir spēkā, līdz klients to atsauc.
- 7.4. Ja Enefit ir saņēmis klienta piekrišanu, Enefit izmanto datus mārketingam šādā veidā:
- 7.4.1. lai apzinātu klienta vēlmes un vajadzības un izstrādātu jaunus un uzlabotus pakalpojumus;
- 7.4.2. lai izstrādātu personalizētus tiešā mārketinga, kampaņas un atlaižu piedāvājumus klientam saistībā ar pakalpojumu lietošanu un preču iegādāšanos;
- 7.4.3. lai elektroniski izsūtītu tiešā mārketinga, kampaņas un atlaižu piedāvājumus klientam saistībā ar pakalpojumiem un precēm;
- 7.4.4. lai nosūtītu datus uzņēmumiem, kas ir Enefit grupā, nolūkā kopīgi, vai savstarpēji sniegt klientam pakalpojumus;
- 7.4.5. lai nosūtītu personalizētu saturu, piedāvājumus un reklāmu klientam.
- 7.5. Ja klients ir sniedzis savu piekrišanu, Enefit var mārketingam izmantot šādus datus un informāciju:
- 7.5.1. vārdu, uzvārdu, dzimšanas datumu, personas kodu, saziņas valodu, vēlamo kontaktinformāciju (piemēram, e-pastu, pastu utt.), pasta adresi, e-pasta adresi, mobilā tālruņa numuru, tālruņa numuru un faksa numuru;
- 7.5.2. informāciju par to, kādā segmentā ietilpst klients;
- 7.5.3. informāciju par pakalpojumu lietošanu un preču iegādēm (piemēram, pakalpojumu teritorija, cenu kategorija, piegādes informācija utt.);
- 7.5.4. datus par klienta kredītspēju un maksājumu disciplīnu/parādiem;
- 7.5.5. informāciju par to, kā klients izmanto Enefit pakalpojumus (ietverot izmantoto pakalpojumu apjomu katra segmentā, to skaitu, veidu, laiku utt.), un informāciju par klienta pasūtītajiem papildu pakalpojumiem, kā arī tiešajām ierīcēm, ko klients lieto, lai izmantotu pakalpojumus (piemēram, attālināti nolasāmu elektroenerģijas skaitītāju);
- 7.5.6. datus par to, kā klients izmanto e-vidi un tās elementus, un no sīkdatnēm apkopoto informāciju;
- 7.5.7. informāciju par klientu, kas ir publicēta publiskos datu kopumos vai internetā (piemēram, informāciju par klienta ieradumiem, vaļaspriekiem, darbu vai studijām utt.);
- 7.5.8. no citām personām likumīgi apkopotos datus (piemēram, datus, ko apkopojušas kredītreitinga aģentūras).

8. Personalizētu piedāvājumu elektroniska nosūtīšana

- 8.1. Klientam ir tiesības — neatkarīgi no tā, vai klients ir piekritis savu datu izmantošanai mārketingam (sk. 7.2. apakšpunktu) — aizliegt piedāvājumu elektronisku sūtīšanu (piemēram, e-pastā, SMS vai MMS), sekojot Enefit norādījumiem ziņā vai izmantojot citu Enefit noteikto elektronisko kanālu.
- 8.2. Saskaņā ar klienta piekrišanu savu datu izmantošanai mārketingam, kā arī saskaņā ar tiesību aktiem Enefit ir arī tiesības nosūtīt atbilstīgi klientam personalizētus piedāvājumus lietotājiem, kuriem klients ir ļāvis izmantot Enefit pakalpojumus, pamatojoties uz klienta un Enefit līgumu, un Enefit korporatīvā klienta pārstāvim vai kontaktpersonai bez to iepriekšējas piekrišanas. Šīs personas var aizliegt piedāvājumu elektronisku sūtīšanu (piemēram, e-pastā, SMS vai MMS) e-vidē, vai sekojot norādījumiem e-pastā vai īsziņā vai izmantojot citu Enefit noteikto elektronisko kanālu. Tikai paši klienti var atsaukt savas piekrišanas par savu datu izmantošanu mārketingam.

9. Pilnvarotu datu apstrādātāju īstenota datu lietošana

- 9.1. Atbildīgais datu apstrādātājs ir Eesti Energia AS (Enefit), reģ. Nr. 10421629, adrese: Lelle 22, Tallina, Igaunija. Pilnvarotais datu apstrādātājs ir Enefit SIA, reģ. Nr. 40003824046, adrese: Vesetas iela 7, Rīga, LV-1013
- 9.2. Pamatojoties uz tiesību aktiem, Enefit var piešķirt tiesības apstrādāt datus pilnvarotiem datu apstrādātājiem. Pilnvaroti datu apstrādātāji ir Enefit partneri, kuru darbības ietver rēķinu izrakstīšanas organizēšanu, atbilžu sniegšanu uz klientu jautājumiem, krāpšanas atklāšanu, pakalpojumu mārketingu, pakalpojumu

tālākpārdošanu vai citus sniegtos pakalpojumus utt. Pilnvarotam datu apstrādātājam ir tiesības izmantot datus, tikai lai īstenotu konkrētas Enefit pieprasītās darbības, un saskaņā ar konfidencialitātes līgumu, kas noslēgts ar Enefit un paredz konfidencialitātes prasības.

10. Datu glabāšanas periods

10.1. Enefit glabā datus uz laiku, kas vajadzīgs datu lietošanas mērķa īstenošanai, kā noteikts principos, vai līdz tiesību aktos noteiktajam termiņam.

11. Klienta tiesības saistībā ar datiem

11.1. Saistībā ar savu datu apstrādi klientam ir šādas tiesības:

12.1.1. saņemt informāciju no Enefit par saviem datiem un to lietošanu, kā paredzēts tiesību aktos;

12.1.2. tiesību aktos noteiktajos gadījumos pieprasīt, lai Enefit pārstāj izmantot datus un izlabo, slēdz un svītrotos;

12.1.3. piekrist vai nepiekrist savu datu izmantošanai tiešajam mārketingam vai mārketinga vajadzībām saskaņā ar Principiem;

12.1.4. vērsties Datu aizsardzības inspekcijā un tiesā, ja ir pārkāptas klienta tiesības;

12.1.5. pieprasīt atlīdzināt klientam nodarītos kaitējumus, kā noteikts Saistību likumā.

12. Saziņas iespējas ar Enefit

13.1. Enefit iestājas par atbildīgu un ilgtspējīgu darījumdarbību. Tādēļ Enefit ir paredzējis klientiem iespēju uzdot jautājumus un iesniegt pieprasījumus. Lai sazinātos ar Enefit, klienti var izmantot šādas metodes: zvanot uz +371 67780590 vai rakstot uz info@enefit.lv.

13. Sīkdatņu izmantošana Enefit e-vidē

15.1. Tāpat kā lielākā daļa tīmekļa vietņu Enefit e-vides izmanto sīkdatnes, kas ir mazas teksta datnes, kuras tiek lejupielādētas lietotāja datorā caur e-vides serveri. Rezultātā lietotāja pārlūkprogramma var katru reizi, kad e-vide tiek izmantota, sniegt e-videi sīkdatņu informāciju, lai atpazītu lietotāju, to neidentificējot (lietotājs paliek anonīms), un lai piedāvātu personalizētāku un ērtāku e-vides lietošanas pieredzi (saglabājot lietotāja izvēles, interešu jomas utt.), analizējot un pilnveidojot pakalpojumus, kas tiek sniegti e-vidē, kā arī padarot piedāvājumus un reklāmu mērķtiecīgāku.

Šī datu lietošanas Principu redakcija stājas spēkā Enefit un visiem klientiem, sākot no 2018. gada 25. maija. Enefit ir tiesības vienpusēji grozīt datu lietošanas Principus, kā aprakstīts vispārējos noteikumos un nosacījumos.