

Enefit SIA klientu datu apstrādes pamatprincipi

01.10.2020

1. Vispārīgi

1.1. Galvenais datu apstrādātājs ir Enefit SIA, reģistrācijas numurs 40003824046, adrese Vesetas 7, Rīga, LV-1013, Latvija.

1.2. Enefit SIA klientu datu apstrādes pamatā ir Eiropas Parlamenta un Padomes 27. aprīļa Regula (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula), saistībā ar kuru tiek lietots arī angļu valodas saīsinājums GDPR, kā arī citi attiecīgie tiesību akti, tostarp Elektroenerģijas tirgus likums, Fizisko personu datu aizsardzības likums un laba uzņēmējdarbības prakse.

1.3. Enefit SIA ievēro arī valsts regulators un Eiropas Savienības datu aizsardzības ekspertu darba grupas WP29 vadlīnijas un instrukcijas.

1.4. Šie principi ir vispārīgi, papildu un/vai specifiski nosacījumi un paziņojumus par privātumu var iekļaut arī līgumos, dokumentos, veidlapās un Enefit SIA mājaslapā www.enefit.lv (turpmāk tekstā - "Principi"). Principi ir šo pakalpojumu sniegšanas vispārīgo nosacījumu neatņemama daļa. Slēdzot līgumu ar Klientu, piedāvājot Klientam pakalpojumu, preces un/vai e-vidi, Enefit SIA atsaucas uz Principiem, kā arī piedāvā Klientam iespēju iepazīties ar Principiem. Principi ir Līguma daļa, un Enefit SIA ir tiesības uzskatīt, ka Klients ir informēts par Principiem un iepazīties ar tiem.

1.5. Ja Klients konstatē, ka viņa Dati netiek apstrādāti saskaņā ar spēkā esošajiem noteikumiem, Klientam ir iespēja sazināties ar Enefit SIA datu aizsardzības speciālistu, rakstot uz epastu privacy@enefit.lv. Šī iespēja neietekmē klienta tiesības nepieciešamības gadījumā vērsties arī datu aizsardzības uzraudzības iestādes Datu aizsardzības inspekcijā vai tiesā.

2. Mērķis

2.1. Enefit SIA un tās Klientiem ir spēkā Enefit SIA klientu datu apstrādes principi (Principi).

2.2. Principi nosaka, kā Enefit SIA var izmantot Klienta datus saziņā ar Klientu, kā arī sniedz informāciju par svarīgiem jautājumiem, kas saistīti ar Datu izmantošanu.

2.3. Šie Principi neattiecas uz citu uzņēmumu pakalpojumiem vai precēm, arī tad, ja tie Klientam ir pieejami ar Enefit SIA e-vides vai Pakalpojumu starpniecību.

3. Definīcijas

3.1. Enefit SIA lieto definīcijas tādā nozīmē, kā tās ir definētas Vispārīgajā datu aizsardzības regulā šeit.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=EN>

3.2. Klients ir jebkura fiziska persona, kas ir noslēgusi līgumu ar Enefit SIA, vai ir sniegusi savus datus un izteikusi vēlmi reģistrēties kā klients vai saņemt no Enefit SIA piedāvājumu noslēgt līgumu, bet nav noslēgusi līgumu. Enefit SIA par klientu uzskata arī nekustamā īpašuma īpašnieku ar tehniskā tīkla un objekta piekļuves pienākumu, kā arī fiziskas personas, kas izmanto Enefit SIA pakalpojumus vai e-vidi.

3.3. Dati ir visi Enefit SIA klienta dati, kas ļauj to tieši vai netieši identificēt, izšķirt, saistīt vai atsaukt atmiņā. Klienta datu apstrāde ir jebkura darbība, kas tiek veikta ar klienta datiem.

3.4. Anonīmi dati ir tāda informācija, kuru nevar saistīt ar konkrētu Klientu, jo no datiem ir atdalīta klientu identificējošā informācija;

3.5. Ar drošu datu apstrādes nodrošināšanu mēs domājam mūsdienīgu fizisko, organizatorisko un IT drošības pasākumu izmantošanu. Šie pasākumi ietver darbinieku, IT infrastruktūras, kā arī biroju ēku un tehnisko ierīču aizsardzību. Pasākumu īstenošana galvenokārt ir vērsta uz to, lai novērstu draudus, kā arī mazinātu riskus, ko rada gan personas, gan tehnoloģijas. Lai nodrošinātu pasākumu ievērošanu, ir izveidotas uzņēmuma un koncerna iekšējās procedūras, kuru ievērošana ir obligāta. Enefit SIA darbinieki ir pakļauti Datu konfidencialitātes un aizsardzības prasībām, kā arī viņi ir atbildīgi par šo pienākumu izpildi. Enefit SIA pilnvarotajiem Datu apstrādātājiem ir pienākums nodrošināt to pašu noteikumu ievērošanu attiecībā uz saviem darbiniekiem, kā arī viņi ir atbildīgi par Datu izmantošanas prasību ievērošanu.

4. Enefit SIA Datu aizsardzības principi

4.1. Enefit SIA izmanto Datus Principos noteiktajā veidā un tikai tam mērķim, kuram Enefit SIA Datus vāca, un tādā apmērā, kādā tas nepieciešams šī mērķa sasniegšanai. Enefit SIA var kombinēt Datus, kas vākti saistībā ar dažādiem Pakalpojumiem, ja šie Dati ir vākti vienam un tam pašam mērķim.

4.2. Enefit SIA uzskata klienta privātumu un Datu aizsardzību par ļoti svarīgu, Datu apstrādē izmantojot drošus risinājumus.

5. Klienta loma Datu drošības nodrošināšanā

5.1. Klientam ir droši un rūpīgi jāizmanto Pakalpojumi un e-vides, kā arī jāpārliecinās, ka ierīces (piemēram, dators, viedtālrunis, lietojumprogramma utt.), kuras Klients lieto Enefit SIA Pakalpojumu vai e-vides izmantošanai, ir drošas. Klientam ir pienākums ir glabāt slepenībā no citām personām ar Klientu, viņa iekārtu, Pakalpojumu, e-vidi saistīto Paroli, lietotārvārdus un paroles vai citu sevis identificēšanai izmantojamo informāciju vai informācijas nesējus (piemēram, ID karti vai Mobilo ID).

5.2. Klientam jāzina un jāņem vērā fakts, ka Enefit SIA nevar garantēt Datu drošību un būt atbildīga gadījumā, ja Dati netiek aizsargāti tāpēc, ka Klients ir pārkāpis 5.1. punktā noteiktos pienākumus (tostarp, piemēram, arī tāpēc, ka Klients nav mainījis sākotnējo PIN kodu vai citus sākotnējus iestatījumus, vai Klienta ID karte, mobilais ID vai tā PIN kodi ir nonākuši nepilnvarotu personu lietošanā). Šādā gadījumā Klients ir atbildīgs par visām sekām, kas viņam var rasties.

5.3. Ja Klients ļauj Lietotājam (piemēram, Klienta ģimenes locekļiem, darbiniekiem utt.) lietot Pakalpojumus vai e-vidi, pamatojoties uz līgumu, kas noslēgts starp Klientu un Enefit SIA, tad Klients ir atbildīgs par to, lai Lietotājs būtu iepazinies ar Principiem, kā arī piekritis tiem.

6. Datu vākšana

6.1. Enefit SIA klientiem piedāvā izmantot dažādus Pakalpojumus un e-vides. Enefit SIA par Klientu apkopoto Datu sastāvs ir atkarīgs no tā, kādus konkrētus Pakalpojumus vai e-vides Klients izmanto, kādus Datus ir nepieciešams izmantot to piedāvāšanai, kā arī no tā, cik lielā mērā Klients šim mērķim nosūta datus Enefit SIA (piemēram, pasūtot Pakalpojumu, reģistrējoties par Lietotāju utt.), un kādas piekrišanas Klients sniedz Enefit SIA datu apstrādei.

6.2. Saskaņā ar datu apstrādes raksturu un mērķiem savāktie dati tiek iedalīti trīs galvenajās kategorijās:

6.2.1. Pamatinformācija, piemēram: vārds un uzvārds, lietotārvārds, personas kods, dzimšanas datums, personu apliecinoša dokumenta numurs (piemēram, pase, ID karte, uzturēšanās atļauja) un cita ar to saistīta informācija, vecums, adrese, e-pasta adrese, informācija par pasūtītajiem pakalpojumiem vai

iegādātajiem produktiem (piemēram, pakalpojumu sastāvs, papildu pakalpojumi, parametri, pakalpojuma adrese, izmantojamās ierīces utt.) un ar tiem saistītā statistiskā IP adrese, domēna nosaukums vai ierīces sērijas numurs, norēķinu informācija (piemēram, rēķina adrese, atsauces numurs, norēķinu adrese utt.). Arī Klientu dati, kas savākti, izmantojot pakalpojumus evidēs.

6.2.2. Īpaši personas datu veidi, kuri ietver, piemēram, informāciju par rasi un etnisko izcelsmi, politiskajiem uzskatiem, reliģiskajiem vai filozofiskajiem uzskatiem vai dalību arodbiedrībās, ģenētiskie dati, biometriskie dati, ko izmanto fiziskas personas unikālai identificēšanai, veselības dati vai dati par personas seksuālo dzīvi un seksuālo orientāciju. Enefit SIA mērķis nav vākt jūsu īpašos personas datus, bet tas mums var kļūt zināms nejauši, piemēram, ar vēstules vai telefona zvana starpniecību klientu attiecību komunikācijas laikā, kad jūs mums to darāt zināmu. Saskaņā ar drošas datu apstrādes principiem šādu datu apstrāde tiek ierobežota vai šādi dati tiek dzēsti.

6.2.3. Nepersonalizētie dati ir dati, kas nav attiecināmi ne uz vienu konkrētu Klientu, bet kurus uzņēmumam Enefit SIA ir jāapstrādā, lai sniegtu pakalpojumus. Nepersonalizētie dati ir, piemēram, dati, kas tiek vākti mājaslapas izmantošanas laikā, kas tiek vākti pakalpojumu izmantošanas laikā Enefit SIA vajadzībām no nepersonalizētiem klientiem.

6.3. Enefit SIA apkopo Datus šādā veidā:

6.3.1. Enefit SIA saņem datus no Klienta, piemēram, pasūtot Pakalpojumu, reģistrējoties par Klientu, veicot informācijas pieprasījumu no Enefit SIA;

6.3.2. Dati rodas, Klientam izmantojot Pakalpojumus (piemēram, izmantojot e-vidi), un tas ir nepieciešams Līguma izpildei vai Līguma izpildes nodrošināšanai, šāda Datu apstrāde ir paredzēta ar tiesību aktiem vai balstīta uz Klienta piekrišanu Datu apstrādei;

6.3.3. Enefit SIA ar Klientu saistītus datus saņem no citiem avotiem (piemēram, citiem pakalpojumu sniedzējiem vai publiskiem reģistriem utt.), ja tas ir nepieciešams Līguma izpildei vai Līguma izpildes nodrošināšanai, šāda Datu apstrāde ir paredzēta tiesību aktos vai balstīta uz Klienta piekrišanu Datu apstrādei;

7. Datu izmantošana Līguma izpildei un Līguma izpildes nodrošināšanai

7.1. Pamatojoties uz tiesību aktiem, Enefit SIA var izmantot Datus bez klienta atsevišķas piekrišanas Līguma izpildei vai Līguma izpildes nodrošināšanai šādos gadījumos:

7.1.1. Klienta un viņa pārstāvja personas identificēšanai;

7.1.2. Klientam Pakalpojumu sniegšanai vai preču pārdošanai (tostarp Pakalpojumu un/vai preču pārdošanai un piegādei, kā arī informācijas par Pakalpojumiem un precēm pārsūtīšanai Klientam);

7.1.3. Klientu apkalpošanai un kļūmju likvidēšanai;

7.1.4. lai Klientam piedāvātu un attīstītu e-vides, tās pakalpojumu funkcionalitātes un augsta līmeņa un personālu lietošanas pieredzi (piemēram, valodas izvēles saglabāšana utt.), kā arī nosūtītu Klientam informāciju, kas saistīta ar e-vides izmantošanas iespējām un drošību;

7.1.5. ar Līgumu saistīto pakalpojumu maksu aprēķināšanai, ziņojumu un rēķinu sastādīšanai un nosūtīšanai Klientam;

7.1.6. Klientam ar pasta starpniecību ziņojumu nosūtīšanai, kas saistīti ar Līgumu un/vai Pakalpojumu;

7.1.7. uzņēmējdarbības un pakalpojumu darbību dokumentēšanai un biznesa informācijas apmaiņai (tostarp iesniegšanai auditoriem, veicot Enefit SIA revīziju);

7.1.8. Klientu labākas apkalpošanas nodrošināšanai, tostarp e-vides un Pakalpojumu kvalitātes, lietošanas aktivitātes vai klientu apmierinātības noteikšanai, kā arī Pakalpojumu un biznesa attīstībai;

7.1.9. Enefit SIA iegādātas vai pēc Klienta pasūtījuma citas Klienta ierīces apkopei vai remontam un citām pēcpārdošanas darbībām, kas saistītas ar ierīcēm;

7.1.10. Enefit SIA un Klienta savstarpējo tālruņa zvanu ierakstīšanai un saglabāšanai ar mērķi šos sarunu ierakstus izmantot, lai pierādītu Pušu izteiktās gribas izpausmes, vai veiktos darījumus, kā arī Klientu labākai apkalpošanai;

7.1.11. ar Pakalpojumu sniegšanu saistītu iespējamo biznesa risku vai zaudējumu novērtēšanai un novēršanai;

7.1.12. Līguma izpildes nodrošināšanai (piemēram, nodrošinājumu uzlikšanai, galvojuma līgumu noslēgšanai);

7.1.13. Enefit SIA pārkāptu vai apstrīdētu tiesību aizsardzībai un parādu piedziņai (tostarp ar Līguma pārkāpumiem un/vai parādiem saistīto Datu nodošanai datu apstrādei pilnvarotām personām, kas sniedz parādu atgūšanas pakalpojumus, kā arī advokātiem un citām tamlīdzīgām personām);

7.1.14. Klienta kredītpējas un uzticamības (maksāšanas paradumu) novērtēšanai (tostarp pakalpojumu kredīta piešķiršanai);

7.1.15. Līguma pārkāpuma gadījumā Klienta maksājuma pārkāpumu (informācijas, kas saistīta ar termiņā nenomaksāto parādu, tostarp parādnieka vārda, personas koda, informācijas par parāda apjomu, parāda rašanās laiku un ar parādu saistītā darījuma veidu) nosūtīšanu Enefit SIA pilnvarotiem kredīta informācijas uzņēmumiem.

7.2. 7.1. punktā uzskaitītā informācija par Datu izmantošanu saistībā ar Līguma izpildi un Līguma izpildes nodrošināšanu nav visaptveroša. Tas nozīmē, ka Enefit SIA Līguma izpildei vai Līguma izpildes nodrošināšanai vajadzības gadījumā var izmantot Datus arī tādiem mērķiem, kas nav uzskaitīti 7.1. punktā.

7.3. Klients, izmantojot Pakalpojumu vai e-vidi, nevar atteikties no Datu izmantošanas 7.1. punktā norādītajiem mērķiem, jo tas padara neiespējamu Pakalpojumu vai e-vides izmantošanas piedāvāšanu Klientam.

7.4. Enefit SIA 7.1. punktā noteiktajiem mērķiem var izmantot šādus Datus:

7.4.1. Klienta pamatinformāciju;

7.4.2. Datus, kas saistīti ar pakalpojuma sniedzēja un klienta attiecībām: Informāciju par Enefit SIA Pakalpojumu izmantošanu, informāciju par Klienta noslēgtajiem Līgumiem, iesniegtajiem pasūtījumiem un klienta detalizētu kontaktinformāciju, informāciju par rēķiniem un ar tiem saistīto informāciju (piemēram, maksājuma dati utt.), informāciju, kuru Klients ir ievadījis e-vidē (tostarp datus, kas ievadīti konta reģistrēšanas laikā), informāciju par e-vidi, tās pakalpojumu un funkcionalitāšu izmantošanas datus un datus, kas savākti ar sīkdatņu palīdzību (skat. 14. punktu), kā arī datus, kas saistīti ar Klienta maksāšanas disciplīnu/parādiem;

7.4.3. 7.4. punktā uzskaitītā informācija nav visaptveroša. Tas nozīmē, ka, ja tas ir saprātīgi nepieciešams un saprātīgā apmērā, Enefit SIA Līguma izpildei un Līguma izpildes nodrošināšanas vajadzībām var apstrādāt arī datus, kas nav uzskaitīti 7.4. punktā.

8. Datu apstrāde, pamatojoties uz piekrišanu

8.1. Konkrētos gadījumos Enefit SIA pieprasa arī atsevišķu Klienta piekrišanu Datu apstrādei (turpmāk tekstā: Piekrišana). Pieprasot Piekrišanu, Enefit SIA izskaidro piekrišanas pieprasīšanas mērķi un sniedz informāciju par plānoto apstrādi.

8.2. Uz Piekrišanu attiecas Principos norādītie Datu izmantošanas nosacījumi. Enefit SIA, saņemot piekrišanu no Klienta, atsaucas uz Principiem, kā arī Klientam pastāv iespēja iepazīties ar Principiem. Klientam ir tiesības nesniegt Piekrišanu vai vēlāk atsaukt Piekrišanu, paziņojot Enefit SIA ar e-vides starpniecību vai rakstiski, vai arī formātā, ar kuru šo faktu var rakstiski apliecināt. Piekrišana ir derīga līdz tās atsaukšanai.

8.3. Pamatojoties uz piekrišanu, dati tiek apstrādāti, piemēram:

8.3.1. Lai sagatavotu un elektroniski nosūtītu Klientam personālus piedāvājumus (piemēram, ar e-pasta, SMS vai sociālo mediju starpniecību). Personālu piedāvājumu sagatavošana var ietvert Klienta Pakalpojumu, e-vides u.c. lietošanas preferenču mārketinga analīzi ar mērķi noskaidrot Klienta lietošanas vajadzības un, pamatojoties uz tām, sastādīt personālus piedāvājumus.

8.3.2. Datu pārsūtīšanai uzņēmumiem, kas pieder tam pašam koncernam kā Enefit SIA, vai Enefit SIA sadarbības partneriem, lai kopīgi vai savstarpēji piedāvātu pakalpojumus Klientam;

8.3.3. Klienta vēlmju, preferenču un vajadzību noskaidrošanai, kā arī jaunu un labāku pakalpojumu un e-vides lietošanas iespēju izstrādāšanai;

8.3.4. Personalizēta satura, piedāvājumu un reklāmu nosūtīšanai Klientam e-vidē.

8.4. Ja konkrētajā piekrišanā nav aprakstīts citādi, tad Enefit SIA, pamatojoties uz Piekrišanu, var izmantot šādus Datus:

8.4.1. Klienta un Klienta pilnvarotās personas vai kontaktpersonas vārdu, dzimšanas datumu, personas kodu, saziņas valodu, vēlamo kontakinformāciju (piemēram, tālruņa numuru, e-pastu, parasto pastu), kā arī informāciju par Klienta segmentācijas piederību;

8.4.2. Informāciju par pakalpojumu izmantošanu un preču iegādi (piemēram, preču nozare, cenu klase, piegādes informācija utt.);

8.4.3. Datus par klienta kredībspēju, maksāšanas disciplīnu/ parādiem;

8.4.4. Detalizētu informāciju, kas saistīta ar Klienta Enefit SIA piedāvāto pakalpojumu patēriņu (tostarp pēc Pakalpojumu veida to izmantošanas apjoms, daudzums, veids, laiks utt. (piemēram, informācija par izmantoto elektrību vai gāzi)), detalizētu informāciju par Klienta pasūtītajiem papildu pakalpojumiem, kā arī par gala ierīcēm (piemēram, attālinātās nolasīšanas skaitītājs), kuras Klients izmanto Pakalpojumu patērēšanai;

8.4.5. Datus, ko Klients pārsūtījis Enefit SIA ar e-vides starpniecību (tostarp datus, kas ievadīti, reģistrējot kontu);

8.4.6. Datus par klienta izmantotajām e-vides vai tās pakalpojumu funkcijām, kā arī informāciju, kas apkopota, izmantojot sīkdatnes;

8.4.7. Informāciju par Klientu, kas publicēta publiskās datu bāzēs vai internetā (piemēram, informāciju par klienta interesēm, darbu vai mācībām utt.);

8.4.8. datus, kas likumīgi iegūti no citām personām (piemēram, dati, ko pārsūtījis uzņēmums DSO, vai apkopojis uzņēmums AS Kredīdiinfo).

8.5. Klientam jebkurā laikā (neatkarīgi no tā, vai Klients sniedz piekrišanu savu Datu apstrādei), ir tiesības aizliegt viņam piedāvājumu nosūtīšanu, vai citādi uz piekrišanas pamata datu apstrādi e-vidē vai e-vēstulē, vai, ievērojot ziņojumā norādītās instrukcijas, vai kādā citā elektroniskā veidā, ko piedāvā Enefit SIA. Atkarībā no pieteikuma iesniegšanas kanāla klientam tiek paziņots arī par viņa pieprasījuma spēkā stāšanās termiņu, kas parasti nav ilgāk par 5 darba dienām.

8.6. Saskaņā ar Piekrišanu un tiesību aktiem Enefit SIA var pārsūtīt Klientam adresētus piedāvājumus arī lietotājam, kurš kļuvis zināms uzņēmumam Enefit SIA, kuram Klients uz savu atbildību ir ļāvis izmantot Enefit SIA pakalpojumus, pamatojoties uz līgumu, kas noslēgts starp Klientu un Enefit SIA, kā arī Enefit SIA biznesa klienta pārstāvim vai kontaktpersonai bez viņu iepriekšējas atsevišķas piekrišanas. Šīm personām var aizliegt nosūtīt piedāvājumus elektroniski (piemēram, ar e-pasta, SMS vai MMS starpniecību) e-vidē vai e-vēstulē vai, ievērojot ziņojumā norādītās instrukcijas, vai kādā citā elektroniskā veidā, ko piedāvā Enefit SIA. Tikai pašam Klientam ir tiesības atsaukt Piekrišanu.

9. Datu apstrāde, pamatojoties uz likumīgām interesēm

9.1. Atsevišķos gadījumos Enefit SIA apstrādā datus arī, pamatojoties uz savām likumīgajām interesēm. Enefit SIA likumīgas intereses ir tādas komerciālas intereses, kuru ietvaros Datu apstrāde ir pamatota un nepieciešama un kas atsver iespējamo klienta tiesību aizskārumu saistībā ar personas datu aizsardzību, kas saistīts ar šādu apstrādi. Likumīgu interešu ietvaros Enefit SIA apstrādā klientu datus, piemēram, šādiem mērķiem:

9.1.1. Periodisku jaunumu ziņojumu un informācijas vēstuļu nosūtīšana, tostarp ar mērķi klientus iepazīstināt ar papildu pakalpojumiem un piedāvājumiem. Klients jebkurā laikā, nenorādot iemeslu, var atteikties no jaunumu ziņojumu un informācijas vēstuļu saņemšanas.

9.1.2. Lietotāju pieredzes uzlabošana, pieprasot klientiem atgriezenisko saiti par pakalpojumiem un procesiem, kā arī izmantojot to statistikas un aptauju apkopošanai. Klienta atgriezeniskās saites sniegšana ir brīvprātīga.

9.1.3. Enefit SIA tehnisko sistēmu, pašapkalpošanās vides un IT sistēmu uzlabošana un attīstīšana, tostarp drošības incidentu novēršana un risināšana.

9.1.4. Kļūmju, pārdošanas, patēriņa un citas statistikas analīze, kas nepieciešama, lai nodrošinātu proaktīvu klientu apkalpošanu;

9.1.5. Vispārēja klientu grupas profilēšana

9.1.6. Pretenziju izskatīšana un krāpšanas novēršana.

10. Īpaši Datu apstrādes gadījumi, kas izriet no tiesību aktiem

10.1. Saskaņā ar likumdošanu Enefit SIA klientu datus apstrādā, piemēram, šādiem mērķiem:

10.1.1.uzņēmumam DSO elektroenerģijas pārdevēja datu nosūtīšana un atbilstošu datu saņemšana saistībā ar klienta līguma noslēgšanu vai izbeigšanu;

10.1.2.ar mērķi izpildīt saistības, kas izriet no grāmatvedības vai nodokļu likumiem.

11. Datu saglabāšanas periods

11.1. Enefit SIA glabā Datus tik ilgi, cik nepieciešams, lai sasniegtu Principos noteikto Datu izmantošanas mērķi, vai līdz tiesību aktos noteiktajam termiņam.

11.2. Uzglabājot datus, Enefit SIA ievēro šādus galvenos termiņus:

11.2.1.pēc 3 gadiem mēs izdzēšam to personu Datus, kuras ir pieprasījušas, piemēram, cenu piedāvājumus vai informāciju par tehnisku iespēju esamību, bet nav kļuvušas par Enefit SIA klientu, kā arī klientu apkalpošanas dienesta tālrunu zvanu ierakstus un klientu apkalpošanas dienesta drošības ierīču ierakstus.

11.2.2.7 gadus pēc līguma izbeigšanas mēs izdzēšam līguma pamatdatus un datus, kas uzkrāti līguma izpildes laikā (klientu pieprasījumi, pretenziju risinājumi, ziņojumi utt.), ja pēc līguma izbeigšanas nepastāv ar līguma izpildi saistītas spēkā esošas piedziņas procedūras.

11.3. Pamatotos gadījumos Enefit SIA var mainīt arī 11.2. punktā aprakstītos termiņus, ja šāda vajadzība rodas, piemēram, saistībā ar konkrētu gadījumu, tiesību aktu vai Enefit SIA likumīgo interešu dēļ.

12. Automātiska lēmumu pieņemšana un profilēšana

12.1. Enefit SIA, apstrādājot personas datus, var pieņemt arī automātiskus lēmumus, piemēram:

12.1.1.pārdodot preces ar kredīta noteikumiem un sniedzot pakalpojumus, veikt fona pārbaudes, kuru ietvaros mēs apstrādājam atbilstošu informāciju par jūsu maksāšanas paradumiem un vēsturi no Enefit SIA informācijas sistēmām, kā arī publiskajām datu bāzēm (oficiāli paziņojumi, informācija, ko atklājuši tiesu izpildītāji, un citi oficiāli reģistri un publikācijas, piemēram, komercreģistrs, iedzīvotāju reģistrs);

12.1.2.automātisku paziņojumu nosūtīšanai parādu piedziņas procesa ietvaros, kā arī sniegto pakalpojumu ierobežošanai saskaņā ar līgumā un likumā noteikto.

12.2. Mārketinga profilēšanas mērķis ir izstrādāt dažādus klientu segmentus, tipus vai profilus, kas ļauj mums piedāvāt katram klientam tieši viņam piemērotus piedāvājumus un pakalpojumus. Profilēšanas mērķim mēs varam analizēt, piemēram, klientu demogrāfiskos datus (vecums, dzimums), datus par pakalpojumu izmantošanu, atrašanās vietu, kā arī uzvedības modeļus, izmantojot dažādas starptautiski atzītas statistiskās analīzes metodes, kas piemērotas konkrētajam gadījumam.

12.3. Klientam ir tiesības jebkurā laikā pieprasīt papildu paskaidrojumus un iesniegt iebildumus par automātiskiem lēmumiem, kas attiecas uz klientu, paziņojot par to Enefit SIA.

13. Datu izmantošana ar pilnvaroto apstrādātāju palīdzību

13.1. Enefit SIA saskaņā ar tiesību aktiem var piešķirt tiesības Datu izmantošanai arī pilnvarotajiem apstrādātājiem. Pilnvarotie apstrādātāji ir Enefit SIA partneri, kas nodarbojas, piemēram, ar uzskaites kārtošānu, ar atbildēšanu uz klientu jautājumiem, ar mārketinga pakalpojumiem, pakalpojumu tālārpārdošanu vai citu pakalpojumu sniegšanu, izmantojot sakaru pakalpojumus utt. Pilnvarotajam apstrādātājam ir tiesības izmantot Datus tikai noteiktu darbību veikšanai, ko pieprasa Enefit SIA, un pamatojoties uz līgumu, kas noslēgts ar Enefit SIA, un iekļauj konfidencialitātes pienākumu.

13.2. Enefit SIA pilnvaroto apstrādātāju saraksts un kontaktinformācija ir norādīta Enefit SIA mājaslapā. 14. Klientu tiesības saistībā ar Datu izmantošanu

14.1. Tiesības iepazīties ar saviem datiem. Visērtāk klients ar saviem pamatdatiem un kontaktinformāciju, līguma datiem, patēriņa vietas un patēriņa datiem var iepazīties Enefit SIA pašapkalpošanās vidē, kā arī var saņemt informāciju no klientu apkalpošanas darbiniekiem.

14.2. Tiesības labot personas datus. Klientam ir tiesības labot savus datus, ja tie nav pareizi vai ir nepilnīgi. Ja klienta pamatdati un kontaktinformācija ir mainījušies vai klients atklāj, ka viņa dati nav pareizi, viņam vienmēr ir tiesības, kā arī dažos gadījumos saskaņā ar līgumu ir pienākums, pašapkalpošanās vidē tos labot vai sazināties ar klientu apkalpošanas darbiniekiem, lai datus labotu.

14.3. Tiesības pieprasīt savu datu dzēšanu. Konkrētos gadījumos klientam ir tiesības pieprasīt savu datu dzēšanu. Šīs tiesības nav spēkā situācijā, kad Enefit SIA apstrādā klienta personas datus, lai izpildītu saistības, kas izriet no Elektroenerģijas tirgus likuma, tīkla noteikumiem vai citiem tiesību aktiem. Klientam arī ir jāņem vērā, ka, ja viņš vēlas tikt aizmirsts pēc viņa vēlēšanās, tad nav iespējams turpināt saņemt no līguma izrietošos pakalpojumus.

14.4. Tiesības iesniegt iebildumus. Klientam jebkurā laikā ir tiesības iebilst pret viņu personas datu apstrādi, ko veic Enefit SIA, pamatojoties uz likumīgām interesēm. Iesniedzot iebildumu, Enefit SIA apsver, vai klienta intereses pārsniedz Enefit SIA intereses, un, ja iespējams, pārtrauc attiecīgo personas datu apstrādi. Tiesības iesniegt iebildumus nevar izmantot, ja Enefit SIA apstrādā klienta datus saistībā ar līguma izpildi, jo tādējādi Enefit SIA nevar izpildīt no līguma izrietošās saistības. Tiesības iesniegt iebildumus nevar izmantot arī situācijā, ja Enefit SIA jāsaģatavo, jāiesniedz vai jāaizstāv juridiska prasība, piemēram, situācijā, ja klients no Enefit SIA viedokļa ir pārkāpis līgumu. Iebildumus nevar iesniegt arī tad, ja Enefit SIA apstrādā klienta personas datus, lai izpildītu saistības, kas izriet no spēkā esošajiem tiesību aktiem.

14.5. Tiesības ierobežot datu apstrādi. Klientam ir tiesības pieprasīt savu personas datu apstrādes ierobežošanu, ja, viņaprāt, dati nav precīzi, ja klientam dati ir nepieciešami juridiskas prasības sastādīšanai, iesniegšanai vai aizsardzībai. Klients var pieprasīt arī savu personas datu apstrādes ierobežošanu, ja Enefit SIA tos apstrādā saistībā ar likumīgām interesēm, un klients vēlas noskaidrot, vai Enefit SIA intereses pārsniedz klienta intereses.

14.6. Tiesības uz datu pārsūtīšanu. Enefit SIA klientiem ir tiesības pārsūtīt savus patēriņa datus (pārņemšanai). Šīs tiesības visvienkāršāk ir īstenot ar AVP starpniecību šeit,

15. Iespējas sazināties ar Enefit SIA

15.1. Klients var sazināties ar Enefit SIA par jautājumiem, kas saistīti ar Principiem vai Klienta datu apstrādi, izmantojot šādu kontaktinformāciju: pa tālruni 371 6000 0055 un e-pastu info@enefit.lv vai info@enefit.lv.

16. Sīkdatņu izmantošana Enefit SIA e-vidēs

16.1. Tāpat kā lielākajai daļai interneta vietņu, arī Enefit SIA e-vidēs tiek izmantota sīkdatņu tehnoloģija. Sīkdatnes (angļu valodā cookies) ir mazi teksta faili, kas tiek lejupielādēti lietotāja datorā ar e-vides servera starpniecību. Tā rezultātā pārlūkprogramma katru reizi, kad tiek izmantota e-vide, var pārsūtīt sīkdatņu informāciju atpakaļ uz e-vidi ar mērķi ļaut atpazīt to pašu lietotāju bez identifikācijas (anonīmi), kā arī piedāvāt lietotājam personālu un ērtāku e-vides lietotāja pieredzi (piemēram, saglabājot lietotāja

preferences un intereses utt.), analizējot un attīstot e-vidē piedāvātos Pakalpojumus, novirzot piedāvājumus un reklāmas.

Šī Principu versija ir spēkā uzņēmumam Enefit SIA un visiem klientiem no 01.10.2020. Enefit SIA saskaņā ar vajadzību ir tiesības vienusēji grozīt un atjaunināt Principus. Mēs pastāvīgi atjauninām Principus, kā arī tie ir pieejami Enefit SIA mājaslapā www.enefit.lv. Par nozīmīgām izmaiņām Principos mēs jums paziņosim ar mājaslapas, e-pasta vai citā saprātīgā veidā.