



ENERGIJOS TIEKIMAS

„Lietuvos energijos“ grupės dalis

PRIVATUMO PRANEŠIMAS

Šiame Privatumo pranešime (toliau – **Pranešimas**) pateikiama informacija apie tai kaip Energijos Tiekimas UAB, juridinio asmens kodas 302449388, registruotos buveinės adresas Žvejų g. 14, LT-09310 Vilnius (toliau – **Bendrovė**) tvarko asmens duomenis.

Pranešimo nuostatos yra taikomos fiziniams asmenims, kurių duomenis tvarko Bendrovė:

- i) klientams, kurie naudojasi, naudojami, yra išreiškę ketinimą naudotis arba yra kaip nors kitaip susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis (toliau – **Klientai**);
- ii) asmenims, kurie kreipiasi į Bendrovę teikdami prašymus, reikalavimus tiesiogiai arba nuotolinio ryšio priemonėmis, įskaitant telefonu, el. paštu ir kt.;
- iii) asmenims, kurie lankosi Bendrovės interneto ir savitarnos svetainėse ir t.t.

Šiame Pranešime pateikiamos pagrindinės asmens duomenų tvarkymo nuostatos. Papildoma informacija apie tai, kaip Bendrovė tvarko asmens duomenis gali būti pateikiama Bendrovės sutartyse, kituose dokumentuose, interneto svetainėje www.etiekimas.lt, savitarnos svetainėje arba nuotoliniais Klientų aptarnavimo kanalais (telefonu, el. paštu ir kt.).

Apie šio Pranešimo pakeitimus Bendrovė informuos paskelbiant apie tai Bendrovės interneto svetainėje. Tam tikrais atvejais Bendrovė taip pat gali informuoti asmenis apie pakeitimus paštu, el. paštu ar kitu būdu (pvz. paskelbiant spaudoje).

Sąvokos

Šiame Privatumo Pranešime naudojamos sąvokos ir sutrumpinimai turi šias reikšmes:

- **Asmens duomenys** – bet kokia informacija susijusi su identifikuotu arba neidentifikuotu fiziniu asmeniu (pvz. vardas, pavardė, kontaktiniai duomenys ir kt.).
- **Asmuo** – fizinis asmuo (duomenų subjektas), kurio duomenys yra tvarkomi (pvz. Bendrovės Klientai, asmenys, kurie kreipiasi į Bendrovę, teikdami prašymus, reikalavimus, Bendrovės interneto svetainės arba savitarnos svetainės naudotojai ir kt.).
- **Duomenų tvarkymas** – bet kuris su Asmens duomenimis atliekamas veiksmas (pvz. rinkimas, įrašymas, saugojimas, prieigos suteikimas, perdavimas ir kt.).
- **Paslaugos** – bet kokios Bendrovės teikiamos prekės ir paslaugos.

Kitos Pranešime naudojamos sąvokos suprantamos taip, kaip apibrėžtos asmens duomenų apsaugą reglamentuojančiuose teisės aktuose (Bendrajame duomenų apsaugos reglamente (ES) 2016/679, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme ir kituose).

Asmens duomenų tvarkymo tikslas ir teisinis pagrindas

Bendrovė tvarko Asmens duomenis tik konkrečiais tikslais vadovaudamasi teisės aktuose nustatytais teisiniais pagrindais – kai duomenis tvarkyti būtina siekiant sudaryti ir (arba) vykdyti su asmeniu sudarytą sutartį, asmuo davė sutikimą, kad jo duomenys būtų tvarkomi vienu ar keliais konkrečiais tikslais, Bendrovė privalo tvarkyti

Asmens duomenis vykdydama teisės aktų reikalavimus arba Asmens duomenis reikia tvarkyti dėl Bendrovės teisėto intereso.

Pagrindiniai tikslai, kurių siekia Bendrovė tvarkydama Asmens duomenis:

- **Paslaugų teikimas, sutarčių sudarymas ir vykdymas.** Bendrovė tvarko Asmens duomenis, siekdama užtikrinti tinkamą sutarčių su Klientais sudarymą ir vykdymą, sutarčių pagrindu teikiamų paslaugų ar prekių Klientams teikimą, įskaitant tinkamą Kliento informavimą apie su prekėmis, paslaugomis ir sutartimi susijusius klausimus vadovaudamasi sutarties arba teisės aktų reikalavimų pagrindu.
- **Atsiskaitymų administravimas.** Bendrovė tvarko Asmens duomenis, susijusius su atsiskaitymu už suteiktas Paslaugas, sutarties ir teisės aktų reikalavimų pagrindu.
- **Įsiskolinimų valdymas.** Skolos atveju, Bendrovė tvarko Asmens duomenis susijusius su įsiskolinimu ir atlieka išieškojimo veiksmus vadovaudamasi sutarties, teisės aktų reikalavimų ir teisėto intereso pagrindu.
- **Pateiktų klausimų sprendimas.** Bendrovė tvarko asmens duomenis vykdydama pateiktų klausimų, skundų nagrinėjimą ir sprendimą vadovaudamasi sutarties, sutikimo arba teisės aktų reikalavimų pagrindu.
- **Paslaugų teikimo kokybės kontrolė ir nuomonės išsiaiškinimas.** Bendrovė siekdama užtikrinti teikiamų Paslaugų kokybę gali siųsti apklausas teiraudamasi nuomonės apie suteiktas Paslaugas bei vykdyti telefoninių pokalbių įrašymą, kai Klientai kreipiasi Klientų aptarnavimo kanalais arba Bendrovės darbuotojai skambina Klientams vadovaujantis sutarties, sutikimo arba teisėto intereso pagrindu.
- **Tiesioginė rinkodara.** Bendrovė gali tvarkyti Asmens duomenis teikdama pasiūlymus, naujienas apie teikiamas Paslaugas, informaciją apie vykstančius renginius vadovaujantis asmens sutikimu.
- **Kredito ir rizikos vertinimas.** Bendrovė prieš sudarydama sandorį gali tvarkyti Asmens duomenis siekiant nustatyti, kokias Paslaugas ir kokiomis sąlygomis galima pasiūlyti Klientui vadovaujantis sutarties, sutikimo arba teisėto intereso pagrindu.
- **Kiti tikslai.** Bendrovė gali tvarkyti Asmens duomenis ir kitais tikslais, jei tam yra gavusi asmens sutikimą, privalo tvarkyti Asmens duomenis vykdydama teisės aktų reikalavimus arba duomenis turi teisę tvarkyti dėl teisėto intereso.

Visais aukščiau paminėtais atvejais Bendrovė tvarko Asmens duomenis tik tiek, kiek tai reikalinga atitinkamiems aiškiai apibrėžtiems ir teisėtiems tikslams pasiekti, atsižvelgiant į asmens duomenų apsaugos reikalavimus.

Tvarkomų Asmens duomenų apimtis (kategorijos)

Pagrindinės Asmens duomenų kategorijos ir duomenys, kuriuos tvarko Bendrovė aukščiau išvardintais tikslais bei teisiniais pagrindais:

- **Tapatybės duomenys** – vardas, pavardė, asmens kodas, gimimo data, kt.
- **Kontaktiniai duomenys** – adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas, kt.
- **Duomenys, susiję su Paslaugų teikimu, sudarytų sutarčių sudarymu ir vykdymu** – informacija apie teikiamas Paslaugas, sutarčių duomenys, užsakymo ir vartojimo duomenys, duomenys, kuriuose Bendrovė gauna bendraudama su asmenimis tiesiogiai arba nuotolinio ryšio priemonėmis (telefonu, elektroniniu paštu), kt.
- **Mokėjimų duomenys** – mokėtinos sumos, nepadengti įsiskolinimai, mokėjimų istorija, kt.
- **Garso įrašų duomenys** – garso įrašų duomenys užfiksuoti su asmenimis bendraujant telefonu, kt.

- **Slapukų duomenys** – informacija apie asmens buvimo vietą miesto tikslumu, asmens pomėgius, jo elgesį Bendrovės interneto svetainėje arba savitarnoje, interesus, kt. (detalesnė informacija skiltyje „Slapukai ir jų naudojimas“).
- **Kiti duomenys**, kuriuos Bendrovė tvarko vadovaudamasi teisės aktuose nustatytais teisiniais pagrindais.

Asmens duomenų gavimas

Bendrovė tvarko Asmens duomenis, kuriuos pateikia patys asmenys arba Bendrovė gauna iš kitų šaltinių, tokių kaip valstybės ar privačių asmenų valdomi registrai, kiek tai yra būtina, vadovaujantis sutarties, sutikimo, teisės aktų ar Bendrovės teisėto intereso pagrindu.

Asmens duomenų teikimas

Bendrovė, laikydamosi teisės aktų reikalavimų, gali perduoti tvarkomus Asmens duomenis šių kategorijų duomenų gavėjams:

- **Paslaugų teikėjams.** Bendrovė gali perduoti tvarkomus Asmens duomenis Bendrovės vardu ir (ar) jos nurodymu veikiančioms tretiesiems asmenims teikiančioms Bendrovei klientų aptarnavimo, programinės įrangos priežiūros, apskaitos ir kitas paslaugas siekiant užtikrinti tinkamą Bendrovės Paslaugų teikimą, valdymą ir vystymą. Tokiais atvejais Bendrovė imasi reikiamų priemonių siekiant užtikrinti, kad pasitelkti paslaugų teikėjai (duomenų tvarkytojai) tvarkytų teikiamus Asmens duomenis tik tais tikslais, dėl kurių šie buvo teikti užtikrinant tinkamas technines ir organizacines saugumo priemones, laikantis Bendrovės nurodymų ir galiojančių teisės aktų reikalavimų.
- **Institucijoms ir priežiūros įstaigoms.** Bendrovė gali pateikti tvarkomus Asmens duomenis valdžios arba teisės saugos įstaigoms, policijai arba priežiūros institucijoms, kai tai privaloma pagal galiojančius teisės aktus arba siekiant užtikrinti Bendrovės teises arba Bendrovės Klientų, darbuotojų ir turto saugumą.
- **Skolų administravimo įmonėms.** Klientui tinkamai nevykdant jam priklausančių mokėjimų daugiau kaip 30 dienų, Bendrovė raštu ar elektronine forma informavusi Klientą turi teisę teikti Kliento Asmens duomenis teikti jungtinių skolininkų duomenų rinkmenų tvarkytojams, finansų paslaugas teikiančioms įmonėms ir įstaigoms, skolų valdymo ir išieškojimo įmonėms, taip pat rinkti Asmens duomenis skolos išieškojimo tikslais iš kredito istorijų sistemų ar kitų duomenų bazių.
- **Kitoms trečiosioms šalims.** Bendrovė gali teikti Asmens duomenis kitiems duomenų gavėjams vadovaudamasi teisės aktuose apibrėžtais teisėtais pagrindais.

Duomenų saugojimas

Bendrovė tvarko Asmens duomenis ne ilgiau, nei to reikalauja nurodyti duomenų tvarkymo tikslai ar numato taikomi teisės aktai, jeigu juose yra nustatytas ilgesnis duomenų saugojimo terminas.

Duomenų saugojimo laikotarpiui nustatyti Bendrovė taiko kriterijus, kurie atitinka teisės aktuose nurodytas prievoles, taip pat atsižvelgdama ir į asmens numatytas teises, pvz. numato tokį duomenų saugojimo laikotarpį, per kurį gali būti pateikti su sutarties vykdymu susiję reikalavimai, jei tokie kiltų ir pan.

Taikomos saugumo priemonės

Bendrovė užtikrina Asmens duomenų konfidencialumą pagal galiojančių teisės aktų reikalavimus ir tinkamų techninių ir organizacinių priemonių, skirtų apsaugoti Asmens duomenis nuo neteisėtos prieigos, atskleidimo, atsitiktinio praradimo, pakeitimo ar sunaikinimo ar kitokio neteisėto tvarkymo, įgyvendinimą.

Asmenų teisės

Asmuo susisiekęs su Bendrove raštu ir Bendrovei nustačius asmens tapatybę, turi teisę:

- a) susipažinti su Bendrovės tvarkomais savo Asmens duomenimis;
- b) ištaisyti neteisingus, neišsamius, netikslius savo Asmens duomenis;
- c) prašyti sunaikinti Asmens duomenis arba sustabdyti, išskyrus saugojimą, Asmens duomenų tvarkymo veiksmus, jei tai atliekama pažeidžiant taikomų teisės aktų reikalavimus;
- d) gauti su savimi susijusius Asmens duomenis, kuriuos asmuo pats pateikė, susistemintu, įprastai naudojamu ir kompiuterio skaitomu formatu;
- e) prašyti ištrinti Bendrovės tvarkomus Asmens duomenis, kai Asmens duomenys tvarkomi pažeidžiant taikomų teisės aktų reikalavimus arba Asmens duomenys nebėra reikalingi, kad būtų pasiekti tikslai, kuriais jie buvo renkami arba kitaip tvarkomi;
- f) apriboti savo Asmens duomenų tvarkymą pagal taikomus teisės aktus, pvz. laikotarpiui, per kurį Bendrovė įvertins, ar asmuo turi teisę prašyti, kad jo Asmens duomenys būtų ištrinti;
- g) nesutikti su savo Asmens duomenų tvarkymu ir (arba) tuo atveju, kai Asmens duomenys yra tvarkomi sutikimo pagrindu – atšaukti duotą sutikimą dėl savo Asmens duomenų tvarkymo, nedarant poveikio sutikimu grindžiamo duomenų tvarkymo iki sutikimo atšaukimo teisėtumui.

Asmenys gali kreiptis dėl šio Pranešimo arba Bendrovės vykdomo asmens duomenų tvarkymo el. paštu klientuaptarnavimas@etiekimas.lt, raštu adresu Žvejų g. 14, LT-09310 Vilnius, arba telefonu +370 5 278 2898.

Nepavykus išspręsti klausimų, susijusių su Bendrovės vykdomu asmens duomenų tvarkymu ir (ar) asmens teisėmis, asmuo taip pat turi teisę kreiptis, pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai.

Asmenų pareigos

Asmenys, pateikdami Bendrovei savo asmens duomenis, patvirtina, kad yra tinkamai susipažinę su šiame Pranešime pateikiamomis asmens duomenų tvarkymo sąlygomis, neprieštarauja, kad Bendrovė tvarkytų asmenų teikiamus asmens duomenis, asmenų pateikiami duomenys ir informacija yra tikslūs ir teisingi ir Bendrovė nėra atsakinga už perteklinių duomenų pateikimą ir tvarkymą, jei tokius duomenis Bendrovei asmuo pateikia per neapdairumą.

Asmuo įsipareigoja informuoti Bendrovę apie pateiktų duomenų ar kitos susijusios informacijos pasikeitimus.

Slapukai ir jų naudojimas

Bendrovė, siekdama padaryti naudojimąsi šia ir savitarnos svetaine greitesnį ir patogesnį, naudoja slapukus (angl. *cookies*). Slapukai – tai nedidelis failas, siunčiamas ir įdiegiamas į svetainės lankytojo kompiuterį. Įdiegtą informaciją Bendrovė naudoja asmeniui atpažinti bei svetainės lankomumo statistikai stebėti.

Bendrovės svetainėje naudojami slapukai gali būti trijų rūšių:

- **Būtinieji:** tokie slapukai yra būtini tam, kad asmuo galėtų žvalgytis po interneto svetainę ir naudotis jos funkcijomis, tokiomis kaip prieiga prie saugių interneto svetainės sričių.
- **Veikimą gerinantys:** šie slapukai renka informaciją apie tai, kaip lankytojai naudojami tam tikra interneto svetaine, pavyzdžiui, kurie puslapiai lankomi dažniausiai ir ar lankytojai iš tinklalapių gauna klaidų pranešimų. Šie slapukai nerenka informacijos, leidžiančios atpažinti svetainės lankytoją. Visa šių slapukų renkama informacija yra bendrojo pobūdžio, todėl anoniminė. Ji naudojama tik svetainės veiklai pagerinti.
- **Funkciniai:** šie slapukai leidžia interneto svetainei įsiminti jūsų pasirinktus dalykus (tokius, kaip jūsų vardas, kalba ar regionas) ir pasiūlyti patobulintas, jums asmeniškai pritaikytas funkcijas. Šie slapukai negali stebėti jūsų naršymo veiklos kitose interneto svetainėse.

Slapukai svetainėse yra naudojami, kai asmuo naršydamas svetainėje sutinka su slapukų naudojimu. Asmuo gali bet kada atšaukti sutikimą pakeisdamas savo interneto naršyklės nustatymus, tačiau tokiu atveju tam tikros svetainės funkcijos gali neveikti.