



Apstiprināts (II versija) ar:  
SIA Omniva valdes lēmumu Nr. VL2023/03  
**Spēkā no: 2023. gada 6. marta**

# SIA OMNIVA KLIENTU DATU APSTRĀDES PRINCIPI



1. PĀRSKATS .....	3
2. DEFINĪCIJAS .....	3
3. KLIENTU DATU APSTRĀDES MĒRĶI .....	3
4. DATU SUBJEKTU KATEGORIJAS UN PERSONAS DATU AVOTI .....	5
5. OMNIVA APSTRĀDĀTO PERSONAS DATU VEIDI .....	5
6. KLIENTU DATU APSTRĀDES TIESISKAIS PAMATS .....	6
7. SAŅĒMĒJU KATEGORIJAS .....	8
8. APSTRĀDES ĢEOGRĀFISKĀ TERITORIJA .....	9
9. AUTOMATIZĒTA APSTRĀDE.....	9
10. DATU GLABĀŠANAS TERMIŅŠ.....	10
11. DATU SUBJEKTA TIESĪBAS .....	10
12. SIA OMNIVA PĀRZIŅA UN DATU AIZSARDZĪBAS SPECIĀLISTA KONTAKTINFORMĀCIJA..	12



## 1. PĀRSKATS

Personas datu pārzinis **Omniva SIA** (Reģ.nr. 40103527192), zināms arī ar prečzīmi **Omniva** (turpmāk "Omniva") ir AS Eesti Post meitas uzņēmums. Omniva Grupā veido AS Eesti Post kā mātesuzņēmums un Finbite OÜ, Omniva LT UAB Lietuvā un Omniva SIA Latvijā kā meitasuzņēmumi.

Ar šo sniedzam Vispārīgās datu aizsardzības regulas 12.-14. pantā pieprasīto informāciju par to, kā **Omniva apstrādā personas datus. Šī informācija attiecas uz fizisko personu, tajā skaitā, ar juridiskām personām un iestādēm saistīto fizisko personu datiem**, bet neattiecas uz citu komercsabiedrību vai iestāžu datiem. Omniva darbinieku un personu, kas pretendē uz amatu Omniva, datu apstrāde ir aprakstīta atsevišķā politikā, un šī iemesla dēļ šie principi tiek saukti par Klientu datu apstrādes principiem (turpmāk tekstā – "principi").

Principus piemēro tad, kad Omniva kā pārzinis apstrādā personas datus. Kad Omniva apstrādā personas datus kā apstrādātājs (skat. 3.3. punktu), tad pārzinis lemj par personas datu apstrādes mērķiem un līdzekļiem un tos atklāj.

Personas dati tiek apstrādāti saskaņā ar Fizisko personu datu aizsardzības likumu, Pasta likumu, Vispārīgo datu aizsardzības regulu un citiem normatīvajiem aktiem, šiem principiem un/vai līgumiem, kas noslēgti ar konkrētiem klientiem, tai skaitā standarta noteikumiem un nosacījumiem, kas attiecas uz atsevišķiem pakalpojumiem.

Principi attiecas arī uz datiem, kas savākti pirms principu stāšanās spēkā. Omniva ir tiesīga vienpusēji grozīt principus, informējot klientus savā mājaslapā [www.omniva.lv](http://www.omniva.lv), sociālajos tīklos vai, izmantojot kādu citu kanālu.

Principi klientiem ir pieejami interneta vietnē <https://www.omniva.lv/>.

Omniva nodrošina klientu datu konfidencialitāti un to apstrādes likumību, atbilstoši spēkā esošajiem tiesību aktiem, un īsteno atbilstošus tehniskos un organizatoriskos pasākumus klientu datu aizsardzībai no nesankcionētas piekļuves, nelikumīgas apstrādes vai izpaušanas, kā arī nejaušas nozaudēšanas, pārveidošanas vai iznīcināšanas.

## 2. DEFINĪCIJAS

**Datu subjekts** ir fiziska persona, par kuru Omniva glabā datus, kas ļauj to identificēt. Datu subjekti ir iespējamie topošie, esošie un bijušie klienti, pārstāvji, partneru pārstāvji, pieprasījumu iesniedzēji un apmeklētāji.

**Personas dati** ir jebkuri dati par identificētu vai identificējamu **fizisku personu** neatkarīgi no datu formas vai formāta.

**Klients** šo principu kontekstā ir jebkura fiziska vai juridiska persona, kura izmanto vai ir izteikusi savu gribu izmantot pakalpojumus, kurus sniedz Omniva pati vai ar starpniecību, kuras labā ir noslēgts pakalpojuma līgums, kura ir citādi saistīta ar kādu pakalpojumu izmantošanu vai ar lietotāju vai kādu personu, kurai ir jebkādas citas attiecības ar Omniva (izņemot profesionālas attiecības vai pieteikšanās darbā).

**Apstrāde** ir jebkura darbība, kas saistīta ar klienta datiem (ieskaitot vākšanu, saglabāšanu, glabāšanu, pārveidošanu, piekļuves piešķiršanu, dzēšanu, pieprasījumu veikšanu, pārsūtīšanu, organizēšanu, izmantošanu, izplatīšanu utt.).

## 3. KLIENTU DATU APSTRĀDES MĒRĶI

### 3.1. Omniva apstrādā personas datus, sniedzot pakalpojumus klientiem.

Omniva galvenokārt ir zināma kā pakalpojumu sniedzējs, kas piegādā sūtījumus gala saņēmējam. Tomēr, izmantojot starptautisko pasta pārvadātāju tīklu, mēs palīdzam cilvēkiem arī daudzos citos procesos.



Mūsu e-pakalpojums ir ērts veids, kā sagatavoties sūtījuma nosūtīšanai un to apmaksai, pārvaldīt sūtījumu saņemšanas preferences un izsekot sūtījumus. Pakomātu var izmantot paku atgriešanai interneta veikaliem, kas ir pievienojušies mūsu atgriešanas sistēmai ([atgriesana.omniva.lv](http://atgriesana.omniva.lv)).

Iestādēm un uzņēmumiem piedāvājam:

- globālu preču piegādi klientiem, kuri veikuši pirkumu interneta veikalā (pārsūtīšana no nosūtīšanas valsts uz galamērķa valsti) un preču atgriešanu;
- sūtījumu atgriešanu un atgriešanas vadību (elektroniskie paziņojumi par atgriešanu, atgriešanas pārskats e-pakalpojumā);
- reklāmas iespējas uz Omniva piederošām virsmām, piemēram, transportlīdzekļiem un pakomātu ekrāniem;
- finanšu pakalpojumi – samaksa skaidrā naudā par piegādi sūtījuma saņemšanas brīdī.

### 3.2. Dažas datu apstrādes darbības nav saistītas ar konkrētu pakalpojumu; tās tiek veiktas šādos apstākļos vai šādiem mērķiem:

- mēs savā vietnē izmantojam sīkfailus (lai iegūtu plašāku informāciju, izlasiet mūsu [Sīkdatņu politiku](#)), kā arī veidlapu "Sazināties ar mums" un tērzesšanas logu;
- mums zvana klients vai mūsu darbinieks zvana klientam un zvans tiek ierakstīts;
- klients sazinās ar mums, piemēram, izmantojot veidlapu "Sazināties ar mums" vietnē vai e-pastā; pieprasījuma un atbildes sniegšanas process tiek reģistrēts klientu vadības programmā;
- pakomātos un **citās Omniva ēkās** ir uzstādītas novērošanas kameras, lai novērstu, atklātu un apstrādātu vandālismu, zādzības un bojājumus, risinātu sūdzības par sūtījumiem, meklētu pazudušos sūtījumus un atbalstītu mūsu darbiniekus;
- mēs aptaujājam klientus, lai labāk izprastu viņu apmierinātību ar mūsu pakalpojumiem un klientu vēlmēm;
- organizējam akcijas (tai skaitā sadarbībā ar partneriem) un patērētāju spēles un atklājam uzvarētāju vārdus;
- mēs analizējam savu biznesa klientu portfeli, lai noteiktu, kuri citi pakalpojumi būtu viņiem noderīgi; mēs izmantojam mērķtiecīgu reklāmu, tostarp sociālajos tīklos;
- iepazīstinām ar savām aktivitātēm un komunicējam ar sociālo tīklu lietotājiem sociālo tīklu platformās;
- sagatavojam līgumus ar klientiem; pakalpojumu gadījumā, kas ietver iespēju maksāt pa daļām, mēs novērtējam klientu kredītspēju un biznesa klientu uzticamību;
- rēķinu vadība, grāmatošana, parādu piedziņa;
- mēs glabājam darījumu datus līdz no darījumiem izrietošo prasījumu noilguma termiņa beigām, iespējamo pretenziju nokārtošanai;
- mēs risinām sūdzības, sūtījuma izsekošanas pieprasījumus un pieprasījumus par zaudējumu kompensāciju;
- mēs pieprasām atlīdzināt zaudējumus saviem partneriem un pusēm, kas nodarījušas kaitējumu (piemēram, kad kāds sabojā pakomātu), piedzenam parādus no mūsu sadarbības partneriem un klientiem, nosūtām informāciju par biznesa klienta parādiem Parādnieku reģistram;
- mēs vispusīgi analizējam savu saimniecisko darbību, pamatojoties uz mūsu biznesa klientiem, kā arī organizācijas struktūrvienībām, reģioniem, izplatīšanas kanāliem, amatiem un aktivitātēm; tas ietver mūsu sniegto pakalpojumu apjomu, pakalpojumu sniegšanas ātrumu un kvalitāti (piemēram, likumā noteikto attiecībā uz UPS), mūsu biznesa klientu apjomu un profilus, kļūdas un incidentus, zaudējumu atlīdzību, finanšu analīzi (piemēram, izdevumus, ienākumus, rentabilitāti), risku novērtēšanu (piemēram, tirgus riski, likviditāte, riski, kas saistīti ar peļņu, kredītu, kapitālu un finansējumu, neparedzamie izdevumi) un sagatavojam prognozes;
- mēs izmantojam datus regulārām pārbaudēm, lai identificētu un novērstu (iekšējo un ārējo) krāpšanu mēģinājumus un zādzības;
- mēs apstrādājam datus, lai izpildītu juridiskās saistības – sīkāku informāciju skatiet 6. punktā;



- mēs pārvaldām un organizējam (labojam, atjauninām, dzēšam) savu klientu datubāzi, lai piegādātu sūtījumus pat tad, ja sūtītājs ir nepareizi pievienojis saņēmēja rekvizītus, pievienojis nepilnīgu informāciju vai dati ir nejauši mainīti piegādes ķēdē (piemēram, kad apstrādi veica vairāku valstu pasta pakalpojumu sniedzēji);
- mēs apstrādājam datus jaunu darbinieku atlases procesā, kā arī visu darba tiesisko attiecību laiku ar darbiniekiem (tomēr tam ir noteikti atsevišķi darbinieku un kandidātu personas datu apstrādes principi).

#### 4. DATU SUBJEKTU KATEGORIJAS UN PERSONAS DATU AVOTI

Omniva vāc un apstrādā šādu fizisko personu datus:

- pakalpojuma lietotāji un trešās personas, kuru labā ir noslēgts līgums (piemēram, sūtījuma saņēmēji);
- likumīgie un pilnvarotie pārstāvji;
- personas, kuras meklē informāciju par pakalpojumu vai vēlas izmantot pakalpojumu (piemēram, kāds apmeklē Omniva vietni vai zvana, lai jautātu par pakalpojuma cenām);
- ar citām juridiskām personām (Omniva biznesa klientiem, līgumpartneriem un citiem pasta pakalpojumu sniedzējiem) saistītas fiziskas personas, piemēram, to akcionāri, partneri, valdes locekļi, uzņēmuma pārstāvji un kontaktpersonas, citi darbinieki, patiesie labuma guvēji;
- personas, kas nodarījušas kaitējumu, likumpārkāpēji un cietušie;
- valsts iestāžu pārstāvji, kas sazinās ar Omniva;
- Omniva sociālo tīklu sekotāji;
- Omniva telpu apmeklētāji (t.sk. pakomātu lietotāji) un Omniva rīkoto pasākumu dalībnieki.

Personas datus Omniva vāc galvenokārt no personām, kuras izmanto pakalpojumu (piemēram, sūtījuma sūtītājs, sūdzības iesniedzējs) vai partneriem, kas piedalās pakalpojumu sniegšanā (piemēram, cita pasta operatora, kas nodod sūtījumus Omniva piegādei).

Mēs vācam personas datus par biznesa klientiem no **publiskiem avotiem** – komercreģistra, tiesu nolēmumu reģistra, sodāmības reģistra datubāzes, starptautiskajām sankcijām pakļauto personu saraksta.

**No trešajām personām** – piemēram, no Parādnieku reģistra reģistratora, valsts iestādēm (ja tās iesniedz pieprasījumu).

#### 5. OMNIVA APSTRĀDĀTO PERSONAS DATU VEIDI

Saskaņā ar Vispārīgās datu aizsardzības regulas 13. un 14. pantu mēs uzskaitām, kādus personas datu veidus varam apstrādāt, veicot iepriekšminētās darbības, un precizējam, kuri dati varētu tikt attiecināmi uz šiem veidiem. Precīzs individuālo pakalpojumu sniegšanas laikā apstrādāto datu apraksts ir sniegts pakalpojuma noteikumos vai uzrādīts, vācot datus (piemēram, saņemot atļauju izmantot sīkfailus vai organizējot reklāmas spēli).

**Klienta personas dati:** vārds, personas kods, personu apliecinoša dokumenta informācija, paraksts, jauns vārds, ja vārds tiek mainīts;

**Informācija par likumisko vai pilnvaroto pārstāvi:** pārstāvības tiesības apliecinošs dokuments, pārstāvja vārds, personas kods, paraksts, informācija par pārstāvības tiesību apjomu;

**Kontaktinformācija:** adrese, tālruna numurs, e-pasta adrese;

**Informācija par rēķinu, maksājuma uzdevumu, naudas pārvedumu un bankas kontu:** bankas konta numurs un īpašnieks (saistīts ar bankas pārskaitījumiem), rēķina saturs, maksājuma uzdevuma rekvizīti (maksātājs, saņēmējs, atsauces numurs, summa, datums, iemesls, banka, bankas konta nr);

**Komunikācijas informācija un ieraksti:** saziņai izmantotā valoda; kameru ieraksti, kad klients apmeklē pakomātu, un citās vietās, kur Omniva sniedz savus pakalpojumus; zvanu ieraksti, klientam



sazinoties ar Omniva pa telefonu; rakstiskas saziņas saturs, kas veikta pa e-pastu un citiem saziņas līdzekļiem, piemēram, sociāliem tīkliem, izmantojot veidlapu "Sazinieties ar mums" vietnē un tērēšanas logu;

**Sociālo tīklu un trešo personu pieteikšanās lietojumprogrammas:** lietotājavārds, identifikācijas kods, kas ievadīts pieteikšanās aplikācijā;

**Informācija par pakalpojumu izmantošanu, darījumiem un saistītiem līgumiem:** izmantotais pakalpojums, noslēgtie un/vai laužtie līgumi, noslēgtās vienošanās, iesniegtie pieteikumi un pieprasījumi, informācija par līguma pārkāpumiem;

**Dati par pasta sūtījumiem:** sūtītāja un saņēmēja vārds, adrese, tālruņa numurs, e-pasta adrese (tai skaitā juridiskās personas pārstāvja vārds); personas kods ("piegādes tikai konkrētai personai" gadījumā), personu apliecinoša dokumenta numurs, paraksts, pilnvara vai likumiskās pārstāvības tiesības apliecinošs dokuments; vecums 18+ pakalpojuma gadījumā; maksājuma summa, maksājuma datums, kartes darījuma dati (ja pakalpojums tiek apmaksāts piegādes brīdī), bankas konta numurs vai gadījumā, ja persona pieprasa zaudējumu atlīdzību. Sūtījuma izmēri, svars, fotogrāfijas (foto no šķirošanas līnijas un kurjera, atverot sūtījumu, vai no zaudējumu atlīdzības pieprasītāja), sūtījuma loģistikas dati (t.sk. sūtījuma svītru kods, paziņojums par sūtījuma pienākšana, pakomāta nosaukums, savākšanas un piegādes datums), vērtība, sūtījuma satura apraksts, sūtījuma izcelsmes valsts, preču kategorija (saskaņā ar muitas deklarācijām);

**Informācija par atgriešanās interneta veikaliem:** interneta veikals (kur preces tika pasūtītas), pasūtījuma numurs un pasūtījuma noformēšanas datums, tālruņa numurs, e-pasta adrese un nosūtītāja adrese, atgriežamo preču nosaukums un daudzums, atgriešanas iemesls, preces foto, pirkuma cenas atgriešanas veids, bankas konta numurs, informācija par reģistrāciju kā atgriešanas centra lietotājs;

**Pašpakalpošanās vidē reģistrētā lietotāja dati:** vārds, adrese, e-pasta adrese, parole, personas kods, vēlamais piegādes kanāls, saglabāto sūtījumu melnraksti, kas nosūtīti no e-pakalpojuma, faili un nosūtīto un saņemto sūtījumu rekvizīti, pasta saņēmēja vārds un adrese, ierakstītu e-pastu gadījumā saņēmēja vārds, personas kods, e-pasta adrese, piegādes apstiprinājums, pakalpojuma apmaksas rekvizīti;

**Informācija par klientu apmierinātību:** atbildes uz klientu apmierinātības aptauju;

**Informācija par dalību patērētāju spēlēs un reklāmas kampaņās:** piekrišana ar dalību saistīto personas datu apstrādei, dati par spēles vai kampaņas saturu, personu laimētajām balvām;

**Piekrišana un atteikšanās:** piekrišana un atteikšanās no informatīvajiem ziņojumiem un reklāmas piedāvājumiem, atteikšanās no neadresēta tiešā pasta, citas piekrišanas personas datu apstrādei, ja apstrāde ir balstīta uz piekrišanu;

**Informācija par parādu un kaitējuma nodarīšanu:** piemēram, biznesa klientu maksājumu kavējumi, klienta parāds Omniva, informācija par Omniva vai klientam vai Omniva partnerim nodarīto kaitējumu (persona, kas nodarījusi kaitējumu, kaitējuma nodarīšanas apstākļi, summa, izmeklēšanas procesa laikā savāktā informācija);

**Informācija par pārkāpumiem, negadījumiem un apdrošināšanas gadījumiem:** piemēram, informācija par Omniva vai Omniva klientiem vai partneriem piederoša īpašuma zādzību vai vandālismu, krāpšanu vai zādzību, kas atklāta, izmantojot Omniva pakalpojumus, informācija par ceļu satiksmes negadījumu, ja Omniva darbinieki ir iesaistīti ceļu satiksmes negadījumā (t.sk. informāciju par citām pusēm, t.sk. cietušo), apdrošināšanas gadījumi (t.sk. civiltiesiskās atbildības apdrošināšana), kuri saistīti ar sūtījumiem vai Omniva transportlīdzekļiem;

**Informācija, kas savākta vai saņemta, pildot juridiskas saistības:** piemēram, informācija, kas saņemta no izmeklēšanas iestāžu vai tiesu pieprasījumiem, dati par starptautisko sankciju subjektu, informācija, kas savākta, ievērojot Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas likumu.

## 6. KLIENTU DATU APSTRĀDES TIESISKAIS PAMATS

- Pakalpojumu sniegšana, **proti, līguma izpilde** (VDAR 6. panta 1. punkta b) apakšpunkts);
- **līguma sagatavošana** (VDAR 6. panta 1. punkta b) apakšpunkts);



- pamatojoties uz **piekrišanu** – jaunumi un sludinājumi e-pastos vai īsziņās, sīkfaili vietnē, datu pārsūtīšanai trešo personu pieteikšanās lietojumprogrammām, reklāmas spēles (tai skaitā informācijas nosūtīšana no spēles partnerim, kurš piedalās reklāmas kampaņā), fotografēšana vai video filmēšana mārketinga materiāliem;
- **juridisku pienākumu pildīšana** (VDAR 6. panta 1. punkta c) apakšpunkts):
  - pasta sūtījuma apstrāde (t.sk. datu elektroniska pārsūtīšana citai pasta iestādei), ziņas par sūtītāju, saņēmēju un sūtījumu atbilstoši UPU konvencijai (Latvijai saistošs starptautiskais līgums);
  - pasta sūtījuma muitas deklarācijas informācija, lai tā atbilstu Eiropas Savienības Muitas kodeksa un UPU konvencijas prasībām;
  - aizliegto priekšmetu identificēšana sūtījumos saskaņā ar Pasta likumu un UPU konvenciju un ziņošana par tiem attiecīgajām iestādēm;
  - saskaņā ar Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas likumu;
  - darījumu un maksājumu dokumentēšana un glabāšana saskaņā ar Likumu par grāmatvedību;
  - likumā noteikto datu iesniegšana valsts iestādēm (piemēram, informācija par sūtījumiem no trešajām valstīm Nodokļu un muitas pārvaldei nodokļu aprēķināšanai) un atbilžu sniegšana uz valsts iestāžu juridiskajiem pieprasījumiem (piemēram, policija pieprasa ierakstu no novērošanas kameras krimināllietai);
  - audits saskaņā ar Komerclikumu;
  - Omniva finanšu pakalpojumu iekšējā kontrole saskaņā ar Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma 103. pantu;
  - pretendentu pārbaude Publisko iepirkumu likumā noteiktajā kārtībā;
  - starptautisko sankciju pārbaude;
  - datu subjektu pretenziju izskatīšana, datu aizsardzības pārkāpumu apstrāde un datu aizsardzības speciālista veiktās datu apstrādes uzraudzība saskaņā ar Vispārīgo datu aizsardzības regulu.
- Lielākā daļa 3.2. punktā uzskaitīto personas datu apstrādes notiek, **pamatojoties uz leģitīmām interesēm** (VDAR 6. panta 1. punkta f) apakšpunkts), izņemot iepriekš minētos gadījumus, pamatojoties uz citiem juridiskiem pamatiem. Lai sniegtu pakalpojumu pēc iespējas ātrāk un ērtāk, savlaicīgi un ar viszemākajām izmaksām, uzņēmumam ir jāveic liels analītisks un organizatorisks darbs. Lai gan šīs darbības ir pilnībā vērstas uz pakalpojumu sniegšanu, uz tām neattiecas VDAR 6. panta 1. punkta b) apakšpunkts. No juridiskās puses tās tiek klasificētas kā uzņēmuma likumīgās intereses. Mūsu likumīgās intereses ietver:
  - organizējot nepieciešamos procesus, lai sniegtu Omniva pakalpojumus ekonomiski un profesionāli (tas ietver datu apmaiņu ar līgumpartneriem, kas ir neatkarīgi pārziņi; pārziņu sarakstu skatīt 7. punktā);
  - piedāvājot klientam papildu vērtību, sniedzot pakalpojumus, piemēram, pievienojot pakalpojumam funkcionalitāti, kas nav tieši nepieciešamas līguma mērķu sasniegšanai, bet kas palielina klienta (arī biznesa klienta) ērtības;
  - veicinot Omniva saimniecisko darbību, izmantojot reklāmu, mārketingu, lojalitātes programmas, kampaņas, konkursus u.c.;
  - nodrošinot darba procesu organizāciju un funkcionalitāti (lai visi darba procesi darbotos bez traucējumiem un pēc iespējas ātrāk; tas varētu ietvert datu digitalizāciju, sūtījumu mērīšanu un svēršanu, trūkstošo sūtījumu meklēšanu, kā arī darba procesu mērīšanu un analīzi optimizācijas mērķiem);





- o nodrošinot augsta līmeņa klientu apkalpošanu un klientu apmierinātību (ieskaitot zvanu ierakstīšanu un pieprasījumu glabāšanu un analīzi). Tas ietver klientu pieredzes un klientu apkalpošanas kvalitātes uzraudzību, novērtēšanu un analīzi, atgriezeniskās saites pieprasīšanu, kā arī turpmāko pasākumu ieviešanu; klientu apkalpošanas statistiskā analīze un laika salīdzināšana (izmaiņas, tendences);
- o pakalpojumu un produktu attīstība. Tas ietver statistikas datus un pakalpojumu izmantošanas analīzi, tendenču uzraudzību, atsauksmju aptaujas un sūdzībās atklāto problēmu risināšanu;
- o pakalpojumu cenu noteikšana un izmaksu un ieguvumu analīzes veikšana (ietver visas pakalpojuma sastāvdaļas un risku izmaksu analīzi);
- o vispusīgi analizējot uzņēmuma un grupas ekonomiskos rādītājus (t.sk. pakalpojumu statistikas datus);
- o nodrošinot kvalitatīvus un aktuālus klientu datus, lai pēc iespējas ātrāk un vienmērīgāk piegādātu sūtījumus un lai klienti varētu viegli un ērti sazināties ar mums (piemēram, datu kvalitāte ir priekšnoteikums, lai sniegtu pārskatu klientam par izmantotajiem pakalpojumiem);
- o izstrādājot un uzturot Omniva informācijas sistēmu (t.sk. testējot);
- o aizsargājot Omniva informācijas sistēmu un informācijas aktīvus (tīklu un informācijas drošība, kiberdrošība, datu drošības nodrošināšana);
- o aizsargājot (galvenokārt ar drošības kameru palīdzību) Omniva un tās klientu aktīvus (sūtījumus);
- o atbildot uz pieprasījumiem un risinot pretenzijas (t.sk. ar to saistīto faktu konstatēšana);
- o risinot juridiskus strīdus (strīdi par līgumu; nodarīto deliktu), tai skaitā konstatējot ar strīdu saistītos faktus un aizsargājot Omniva tiesības un prasījumus (t.sk. tiesā);
- o novēršot krāpšanos un pakalpojumu ļaunprātīgo izmantošanu vai traucējumus; identificējot, novērtējot, mazinot un novēršot riskus (riska pārvaldība);
- o parādu piedziņa un cesija un informācijas par biznesa klienta parādiem izpaušana trešajām personām parāda piedziņai un trešo personu aizsardzībai;
- o izvērtējot biznesa klientu un partneru uzticamību (lai izvairītos no līgumattiecību uzsākšanu ar uzņēmumu, kas nevar pildīt savas saistības un neievēro būtiskas tiesību aktu prasības, t.sk. nav samaksājis nodokļus, vai kas ir iesaistīts likuma pārkāpumos);
- o pārvaldot biznesa klientu un partneru pārstāvju un darbinieku datus, lai pēc nepieciešamības Omniva pilnvarotajam darbiniekam būtu pieejami aktuāli un pareizi dati par pārstāvi vai darbinieku.

## 7. SAŅĒMĒJU KATEGORIJAS

Bieži vienā darbībā saistībā ar klientu ir iesaistītas vairākas puses, no kurām katra veic savu daļu klienta labā. Piemēram, preces iegāde no interneta veikala varētu ietvert veikala platformas īpašnieku, tirgotāju, maksājumu pakalpojuma sniedzēju, pārskaitījumu saņemošo banku, Omniva preces piegādi pircējam uz mājām – katrai no tām ir sava programmatūra un datu uzglabāšanas pakalpojumu un citu papildpakalpojumu sniedzēji. Globālajā pasta satiksmē (tostarp sūtījumu piegādē no interneta veikaliem) piedalās daudzas puses, kas savāc sūtījumus, organizē loģistiku, transportēšanu, uzglabā, šķiro un, visbeidzot, nogādā klientu mājās vai pastkastītēs.

Turpinājumā ir sniegts saraksts ar partneriem, uz kuriem Omniva paļaujas, lai saviem klientiem sniegtu vislabākos iespējamus pakalpojumus vai kuriem, saskaņā ar likumu, ir jāatklāj dati.

- Datu apstrādātāji – sniedz mums pakalpojumus: transporta uzņēmumi (visi pārvadāšanas veidi); kurjerpakalpojumu sniedzēji; gatavās programmatūras un datu glabāšanas pakalpojumu nodrošinātāji (piemēram, zvanu ierakstu pārvaldība un glabāšana, vietņu sīkfailu pārvaldība, aptaujas vides, tiešsaistes veikals); e-pasta un īsziņu pakalpojuma sniedzējs; zvanu centrs; programmatūras izstrādātājs; puses, kas veic aptaujas; reklāmas, mārketinga un dizaina biroji; mērķtiecīgas reklāmas starpnieki sociālajos tīklos; tehnoloģisko iekārtu apkope un remonts;





drukas pakalpojumu sniedzējs; e-rēķinu pārvaldības pakalpojumu sniedzējs; parādu piedziņas uzņēmums.

- Neatkarīgie datu pārziņi – citi pasta un kravu pārvadājumu pakalpojumu sniedzēji (piemēram, nosūtot sūtījumu uz šo valsti, sūtījumu šajā valstī piegādā vietējais pasta operators; piegādājot pircējam sūtījumus no ārvalstu interneta veikaliem, piedalās vairāki pārvadāšanas uzņēmumi); banka, kas pieņem vai pārskaita maksājumus; maksājumu pakalpojumu sniedzējs; sociālo tīklo platformas (tās arī daļēji ir kopīgi pārziņi) un pieteikšanās pakalpojumu nodrošinātāji (piemēram, Google pierakstīšanās); sūtījumu nosūtītāji un saņēmēji (piemēram, maksājuma informācijas pārsūtīšana sūtītājam samaksas skaidrā naudā pēc piegādes gadījumā); akcijas partneris, ar kuru mēs veicam kopīgu kampaņu (piemēram, izmantojot Omniva pakalpojumus ir iespējams nopelnīt mūsu partnera bonusa punktus, tāpēc mēs nododam partnerim datus, kas nepieciešami bonusa punktu aprēķināšanai); apsardzes uzņēmums; citas trešās personas, ja tām ir tiesisks pamats datu saņemšanai (t.sk. likumīgās intereses, piemēram, apdrošināšanas sniedzēji, citas noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas likuma noteiktās personas); advokātu biroji, tiesu izpildītāji, valsts iestādes.

Mēs slēdzam datu apstrādes līgumus ar apstrādātājiem, kuri apstrādā personas datus Omniva uzdevumā; šajos līgumos mēs nosakām datu apstrādes apstākļus, pieprasām, lai tiktu īstenoti atbilstoši drošības pasākumi un tiktu garantēta klientu personas datu apstrādes likumība un konfidencialitāte.

Omniva grupā informācijas sistēmu izstrāde, pārvaldīšana un uzturēšana pārsvarā ir konsolidēta, kas nozīmē, ka Omniva grupas uzņēmumi savā starpā atrodas attiecībās pārzinis-apstrādātājs vai attiecībās ar kopīgiem pārziņiem atkarībā no tā, kurš izstrādā, pārvalda un uztur noteiktu informācijas sistēmu.

## 8. APSTRĀDES ĢEOGRĀFISKĀ TERITORIJA

Sūtītāja un saņēmēja dati (un pats sūtījums), kurus norādīja sūtītājs, tiek pārvietoti kopā ar starptautisku sūtījumu. Piemēram, ja galamērķa valsts ir ASV, dati tiek pārsūtīti uz ASV. Lai sūtījuma ceļš būtu izsekojams, pasta pakalpojumu sniedzēji apmainās ar elektroniskiem ziņojumiem, kas ietver sūtījuma sūtītāja vai pasta operatora informēšanu par sūtījuma piegādi.

Pasaules pasta savienība (*Universal Postal Union*; UPU) ir starptautiska organizācija, kas sastāv no 192 valstu pasta operatoriem un darbojas ANO pakļautībā. UPU ir pieņēmusi Pasaules pasta konvenciju, kas ir Latvijā ratificēts starptautisks līgums, proti, tai ir tāds pats juridiskais spēks kā Latvijas Republikas likumiem (pretrunu gadījumā ar Latvijas likumiem noteicošais ir starptautiskais līgums). UPU konvencija nosaka, ka biedri, sniedzot universālos pasta pakalpojumus, viens otram pārsūta sūtījuma datus (ir noteikts konkrēts formāts un process). Tādā veidā sūtījuma unikālais kods, sūtītāja un saņēmēja dati un muitas deklarāciju dati tiek automātiski elektroniski nosūtīti no viena pasta operatora citam.

Omniva datus glabā Eiropas Savienībā. Kad Omniva datu apstrādātājs apstrādā datus ārpus Eiropas Savienības vai Eiropas Ekonomikas zonas, Omniva pārbauda, vai apstrādātājs atbilst Vispārīgās datu aizsardzības regulas 46.-49. panta prasībām.

Dažas trešās puses pieteikšanās lietojumprogrammas (piemēram, Google pierakstīšanās, Meta pieteikšanās) un daži vietnē izmantotie sīkfaili var pārsūtīt datus uz Amerikas Savienotajām Valstīm. Gan Google, gan Meta izmanto standarta datu aizsardzības klauzulas, ko apstiprinājusi Eiropas Komisija, kad notiek datu nosūtīšana uz ASV, un Meta piemēro papildu aizsardzības pasākumus.

## 9. AUTOMATIZĒTA APSTRĀDE

Saskaņā ar VDAR 22. panta 1. un 4. punktu automatizēts lēmums ir lēmums, kas balstīts tikai uz automatizētu apstrādi bez cilvēka līdzdalības. Omniva šādus lēmumus nepieņem.

Mēs sekojam līdzi klientu gaidām un tirgus attīstībai, un pastāvīgi atjauninām savus pakalpojumus, sistēmas un automatizētos risinājumus (piemēram, mūsu biznesa klienti var paļauties uz automātiskās datu apmaiņas funkcijām, pārsūtot mums sūtījuma datus un saņemot sūtījumu piegādes datus). Tomēr mēs nepieņemam lēmumus par personām VDAR 22. panta kontekstā.



## 10. DATU GLABĀŠANAS TERMIŅŠ

Glabāšanas termiņu nosaka, pamatojoties uz līgumiem, kas noslēgti ar klientiem, Omniva likumīgajām interesēm vai piemērojamiem tiesību aktiem (piemēram, tiesību akti, kas saistīti ar grāmatvedību, noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizāciju vai noilguma termiņu, un citas privātas tiesības).

- Saskaņā ar Grāmatvedības likuma 28. pantu informācija par darījumiem un tiem pievienotie oriģināldokumenti ir jāglabā vismaz piecus gadus no tā saimnieciskā gada beigām, kad saimnieciskais darījums tika ierakstīts grāmatvedības reģistrā.
- Saskaņā ar Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas likuma 37. pantu nepieciešamā informācija un personu apliecinošu dokumentu kopijas jāglabā piecus gadus.
- Saskaņā ar UPU konvenciju dati par sūtījumu ir jāuzglabā sešus mēnešus.
- Darījumiem, uz kuriem nav attiecināmi īpaši noteikumi, Civillikumā ir noteikts vispārējs desmit gadu noilguma termiņš prasījumiem, kas izriet no darījuma; informāciju par šādiem darījumiem glabā visā šī perioda laikā. Arī ar deliktu saistīto prasījumu noilguma termiņš ir desmit gadi.
- Dati, kas varētu būt nepieciešami iespējamās pārkāpuma procedūras gadījumā, tiek glabāti divus gadus (pārkāpuma noilguma termiņš).
- Darbības, kurām ir noteikts un tiek ievērots datu glabāšanas termiņš:
  - kameru ieraksti pakomātos – līdz sešiem mēnešiem (saistībā ar pretenziju iesniegšanas termiņu saskaņā ar noteiktajiem pasta pakalpojumu noteikumiem, kura laikā varētu būt nepieciešams meklēt pazudušos sūtījumus);
  - telefonsarunu ieraksti – viens vai divi gadi (atkarībā no tā, vai zvanītājs ir reģistrēts klientu datubāzē);
- Glabāšanas termiņš ir noteikts, bet netiek ievērots:
  - grāmatvedības dokumenti – septiņi gadi saskaņā ar likumu;
  - klientu lietas, tai skaitā klientu sūdzības (proti, klientu attiecību pārvaldības saturs) – trīs gadi no klientu attiecību beigām;
  - sūtījuma dati – seši mēneši.
- Glabāšanas termiņš nav noteikts:
  - visu pārējo drošības kameru, izņemot pakomātos uzstādīto, ieraksti (piemēram, šķirošanas telpās un reģionālajos terminālos);
  - Omniva atgriešanas (atgriešana e-veikaliem);
  - līgumi Axapta (ietver informāciju par biznesa klientu pārstāvjiem).

## 11. DATU SUBJEKTA TIESĪBAS

### 11.1. Piekļuve personas datiem

Ikvienam ir tiesības uzzināt, vai Omniva apstrādā viņa/s datus un, ja apstrādā, tad apstrādes nolūkus, datu veidus, datu avotus, personas, kurām dati tiek izpausti, vai tie tiek nodoti trešajām valstīm un iespējamo datu glabāšanas periodu. Ikvienam ir tiesības saņemt savu apstrādāto personas datu kopiju (proti, datu, nevis dokumentu kopiju).

Omniva jānodrošina, lai dati tiktu izpausti tikai pareizajam datu subjektam, tādēļ mums ir jāidentificē datu subjekts un tas, vai mūsu rīcībā esošā informācija patiešām ir saistīta ar šo personu (ņemot vērā personas ar vienādu vārdu; vai mums ir zināms tikai personas vārds un pasta adrese; ka sūtītāja vārds var būt uzrakstīts nepareizi utt.). Šī iemesla dēļ mēs varam uzdot papildu jautājumus datu subjektam



(piemēram, par viņa/as izmantojamo tālruņa numuru vai e-pasta adresi). Pieteikums atrodams [šeit](#).<sup>1</sup> Datu kopija tiek izsniegta datu subjektam papīra formātā vai elektroniski šifrētā formātā (izņemot gadījumus, kad datu subjekts nevēlas šifrēšanu) pēc datu subjekta izvēles.

Tiesības piekļūt saviem personas datiem var ierobežot atsevišķi normatīvie akti (piemēram, Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas likums vai Kriminālprocesa likums), citu personu tiesības uz privātumu, kā arī Omniva komercnoslēpumi.

### 11.2. Pārnesamība

Ja Omniva apstrādā datus, pamatojoties uz piekrišanu vai līgumu ar klientu un, ja datu apstrāde ir automatizēta, klientam ir tiesības uz viņa iesniegto datu elektronisku mašīnlasāmu kopiju.

### 11.3. Labošana un dzēšana

Ja klienta dati ir nepareizi, nepilnīgi vai novecojuši, tad klients ir tiesīgs pieprasīt datu labošanu vai dzēšanu, ņemot vērā no normatīvajiem aktiem izrietošos ierobežojumus un ar datu apstrādi saistītās tiesības.

Jo īpaši dzēšanu nevar pieprasīt, ja Omniva ir juridisks pienākums apstrādāt datus (t.sk. tos uzglabāt) vai, ja dati ir nepieciešami līguma izpildei (piemēram, sūtītājs nevar dzēst datus, kamēr sūtījums ir ceļā).

Turklāt Omniva nav jādzēš dati, ja tas nepieciešams juridisku prasību sagatavošanai vai aizstāvībai (piemēram, kad Omniva ir strīds par atlīdzību ar klientu vai, kad nav iestājies prasību noilgums saistībā ar darījumiem, kas noslēgti ar klientu, un Omniva nav pārliecināta, ka klients negrasās iesniegt prasību pret Omniva).

### 11.4. Iebildumi

Kad Omniva apstrādā personas datus, pamatojoties uz likumīgām interesēm, datu subjekts ir tiesīgs iesniegt iebildumus **saistībā ar viņa/s konkrēto situāciju** un pieprasīt, lai datu apstrāde tiktu ierobežota iebildumu izskatīšanas laikā un tie tiktu izdzēsti. Šajā gadījumā Omniva, pamatojoties uz datu subjekta argumentāciju, atkārtoti izvērtē, vai datu apstrādes turpināšana ir pamatota ar nepārvaramu leģitīmu iemeslu, kas atsvēr datu subjekta intereses, tiesības un brīvības, vai arī dati ir nepieciešami juridisko prasību sagatavošanai, iesniegšanai vai aizstāvēšanai.

### 11.5. Datu izmantošanas ierobežojums

Ja klients uzskata, ka Omniva savākie dati par viņu ir nepareizi vai, ja klients ir iesniedzis iebildumus saskaņā ar 11.4. punktu, tad klients var pieprasīt, lai Omniva strīdīgos datus glabā tikai pieprasījuma izskatīšanas laikā (proti, neizmantojot datus citiem mērķiem). Izmantošana ir ierobežota tikai ar glabāšanu līdz brīdim, kad ir iespējams pārliecināties par datu pareizību vai noteikt, vai Omniva likumīgās intereses ir svarīgākas par klienta interesēm.

Ja klientam ir tiesības pieprasīt datu dzēšanu, klients tā vietā var pieprasīt, lai Omniva ierobežotu datu izmantošanu līdz uzglabāšanai. Kad Omniva par klientu savākie dati ir nepieciešami tikai juridisku prasību izpildei vai aizsardzībai, klients var pieprasīt, lai dati tiktu tikai glabāti un nekādā citā veidā netiktu izmantoti.

### 11.6. Piekrišanas atsaukšana

Ja personas datu apstrāde pamatojas uz datu subjekta piekrišanu, datu subjektam ir tiesības jebkurā laikā atsaukt piekrišanu. Pēc piekrišanas atsaukšanas datu apstrāde, kuras pamatā ir piekrišana, tiek pārtraukta, tomēr piekrišanas atsaukšana neietekmē to datu apstrādi, kas tika veikta līdz tam laikam.

---

<sup>1</sup>omniva.lv > Par uzņēmumu > Personas datu apstrāde > Pieprasījums par personas datu apstrādi.



## 12.SIA OMNIVA PĀRZIŅA UN DATU AIZSARDZĪBAS SPECIĀLISTA KONTAKTINFORMĀCIJA

SIA Omniva, reģistrācijas numurs: 40103527192

Dzirnieku iela 24, Mārupe, Mārupes novads, LV-2167

E-pasts: [info@omniva.lv](mailto:info@omniva.lv)

Mājaslapa: [www.omniva.lv](http://www.omniva.lv)

**Omniva datu aizsardzības speciālista kontaktinformācija: [datuaizsardziba@omniva.lv](mailto:datuaizsardziba@omniva.lv).**

Turklāt klienti var iesniegt sūdzības par personas datu izmantošanu Latvijas Datu aizsardzības inspekcijā (tīmekļa vietne: [www.dvi.gov.lv](http://www.dvi.gov.lv)), ja uzskata, ka viņu personas datu apstrāde pārkāpj viņu tiesības un intereses saskaņā ar piemērojamiem tiesību aktiem.