



OMNIVA LT, UAB, KLIENTŲ DUOMENŲ TVARKYMO PRINCIPAI

TURINYS

1. APŽVALGA.....	2
2. APIBRĖŽIMAI	2
3. KLIENTŲ DUOMENŲ TVARKYMO TIKSLAI	2
4. DUOMENŲ SUBJEKTŲ KATEGORIJOS IR ASMENS DUOMENŲ ŠALTINIAI.....	4
5. OMNIVA TVARKOMŲ ASMENS DUOMENŲ TIPAI	4
6. KLIENTŲ DUOMENŲ TVARKYMO TEISINIAI PAGRINDAI	6
7. DUOMENŲ GAVĖJŲ KATEGORIJOS.....	7
8. GEOGRAFINĖ DUOMENŲ TVARKYMO TERITORIJA.....	8
9. AUTOMATINIS DUOMENŲ TVARKYMAS	9
10. DUOMENŲ SAUGOJIMO LAIKOTARPIS.....	9
11. DUOMENŲ SUBJEKTO TEISĖS	9
12. OMNIVA KAIP DUOMENŲ VALDYTOJO IR DUOMENŲ APSAUGOS PAREIGŪNO KONTAKTINĖ INFORMACIJA	11



1. APŽVALGA

Asmens duomenų valdytojas „**Omniva LT**“, **UAB** juridinio asmens kodas: 300087912, dar žinomas prekės ženklu „**Omniva**“ (toliau – „Omniva“), yra AS „Eesti Post“ valdoma uždaroji akcinė bendrovė. Omniva LT, UAB priklauso „Omniva“ grupei, kurią sudaro patronuojančioji bendrovė AS „Eesti Post“ ir jai pavaldžiosios bendrovės „Finbite“ OÜ, Omniva LT, UAB Lietuvoje bei Omniva, SIA Latvijoje.

Šiuose Principuose pateikiame informaciją, kuri yra reikalaujama pagal Bendrojo duomenų apsaugos reglamento 12–14 straipsnius, **kaip bendrovėje Omniva yra tvarkomi asmens duomenys. Šie Omniva LT, UAB klientų duomenų tvarkymo principai yra taikomi fizinių asmenų, asmens duomenims, įskaitant su juridiniais asmenimis ir įstaigomis susijusius asmenis**, tačiau nėra taikoma juridinių asmenų ar įstaigų duomenims. Omniva darbuotojų ir asmenų, pretenduojančių užimti pareigas bendrovėje Omniva, asmens duomenų tvarkymas yra aprašytas atskiroje politikoje ir dėl šios priežasties šie Principai yra vadinami Klientų duomenų tvarkymo principais (toliau – „Principai“).

Šie Principai yra taikomi tuomet, kai Omniva tvarko asmens duomenis kaip duomenų valdytojas. Kai Omniva tvarko asmens duomenis kaip duomenų valdytojas (žr. 3.3 punktą), tada duomenų valdytojas nusprendžia dėl asmens duomenų tvarkymo tikslų ir priemonių bei juos atskleidžia.

Asmens duomenys yra tvarkomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, LR Pašto įstatymu, Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu ir kitais teisės aktais, šiais Principais ir (arba) su konkrečiais klientais sudarytomis sutartimis, įskaitant individualioms paslaugoms taikomas standartines sąlygas.

Šie Principai taip pat yra taikomi duomenims, kurie buvo surinkti prieš įsigaliojant šiems Principams. Omniva turi teisę vienašališkai pakeisti šiuos Principus, informuodama klientus savo interneto svetainėje adresu www.omniva.lt, socialiniuose tinkluose ar kituose kanaluose.

Omniva užtikrina klientų duomenų konfidencialumą ir jų tvarkymo teisėtumą, laikantis galiojančių įstatymų, ir įgyvendina atitinkamas technines bei organizacines priemones, kad apsaugotų klientų duomenis nuo neleistinos prieigos, neteisėto tvarkymo ar atskleidimo, taip pat nuo šių duomenų atsitiktinio praradimo, pakeitimo ar sunaikinimo.

2. APIBRĖŽIMAI

Duomenų subjektas yra **fizinis asmuo**, kurio duomenis, leidžiančius identifikuoti tokį asmenį, tvarko Omniva. Duomenų subjektai apima potencialius, būsimus, esamus ir buvusius klientus, atstovus, partnerių atstovus, užklausas pateikusius asmenis ir interneto svetainės lankytojus.

Asmens duomenys – tai bet kurie duomenys apie **fizinį asmenį**, kurio tapatybė yra nustatyta ar gali būti nustatyta, nepriklausomai nuo tokių duomenų formos ar formato.

Klientas – šių Principų kontekste reiškia bet kurį fizinį ar juridinį asmenį, kuris naudojasi arba išreiškė pageidavimą naudotis Omniva teikiamomis paslaugomis ar paslaugomis, kurių teikime Omniva yra tarpininkė, sudarė paslaugų teikimo sutartis, ar yra kitokiu būdu susiję su teikiamų paslaugų naudojimu ar tų paslaugų naudotoju, arba, kurie turi kitokių sąsajų su bendrove Omniva (išskyrus profesinius santykius ar kandidatavimą į darbo vietą).

Pašto siuntų slaptumas – tai informacija, susijusi su konkrečios asmens siuntos turiniu ir siuntos sekimo informacija.

Duomenų tvarkymas – tai bet kokia su kliento duomenimis susijusi veikla (įskaitant duomenų rinkimą, išsaugojimą, laikymą, pakeitimą, prieigos prie duomenų suteikimą, duomenų ištrynimą, užklausų teikimą, duomenų perkėlimą, organizavimą, naudojimą, platinimą ir kt.).

3. KLIENTŲ DUOMENŲ TVARKYMO TIKSLAI

3.1. „Omniva“ tvarko asmens duomenis, teikdama paslaugas savo klientams.

Omniva yra žinoma kaip siuntų pristatymo paslaugų teikėja. Kita vertus, per tarptautinį tinklą ir paštomatų tinklą taip pat padedame savo klientams ir su kitais procesais.



Mūsų e. savitarna – tai puikus būdas pasiruošti siuntos išsiuntimui ir susimokėti už paslaugas, valdyti siuntų gavimo prioritetus, sekti siuntas. Paštomatai gali būti naudojami siuntų gražinimui į internetines parduotuves, kurios prisijungė prie mūsų gražinimų sistemos (grazinimai.omniva.lt).

Įmonėms ir įstaigoms siūlome tokias paslaugas:

- Prekių pristatymą visame pasaulyje tiems klientams, kurie įsigijo prekes internetinėje parduotuvėje (siuntimą iš išsiuntimo šalies į paskirties šalį) bei prekių gražinimą.
- Dvišalę siuntų keitimo paslaugą (siunta yra pristatoma į įmonės ar įstaigos vietą ir siunčiamos siuntos yra surenkamos toje vietoje).
- Duomenų bazės organizavimą: iš įmonės gavėjų duomenų bazės šaliname pasikartojančius adresus, peržiūrime pašto kodus, pataisome ir suderiname juos, kad atitiktų pašto standartą.
- Reklamos galimybes ant Omniva priklausančio turto, tokio kaip transporto priemonės ir paštomatų ekranai.
- Muitinės tarnybos paslaugas: atliekame muitinės procedūras ir bendradarbiaujame su muitinės pareigūnais, taip pat siūlome laikino saugojimo paslaugas.
- Identifikavimą: identifikuojame klientus, kai šie skambina į klientų aptarnavimo centrą.
- Finansines paslaugas: apmokėjimą bankine kortele siuntos atsisėmimo metu.

3.2. Kai kurios duomenų tvarkymo operacijos nėra susijusios su konkrečia paslauga – jos yra vykdomos žemiau nurodytomis aplinkybėmis arba tikslais:

- Savo interneto svetainėje naudojame slapukus (išsamesnę informaciją skaitykite mūsų [Slapukų politikoje](#)).
- Kai su mumis susisiečia klientas arba mūsų darbuotojas paskambina klientui ir toks pokalbis yra įrašomas.
- Kai klientas susisiečia su mumis, pavyzdžiui, per „Susisiekite su mumis“ formą interneto svetainėje ar el. paštu. Ir užklausa, ir atsakymas į ją yra įrašomi į klientų valdymo programą.
- Paštomatuose ir kitose Omniva valdomose patalpose yra įmontuotos apsaugos kameros, skirtos vandalizmo, vagystės ar sugadinimo veiksmų prevencijai, jų aptikimui ir likvidavimui, skundų dėl siuntų nagrinėjimui, dingusių siuntinių paieškai ir siekiant užtikrinti mūsų darbuotojų saugumą.
- Vykdomė savo klientų apklausas, siekdami išgirsti grįžtamąjį ryšį, kad geriau suprastume savo klientų nuomonę apie mūsų teikiamas paslaugas ir jų lūkesčius.
- Organizuojame kampanijas (įskaitant bendradarbiavimą su partneriais), vartotojų žaidimus bei skelbiame laimėtojų vardus ir pavardes.
- Analizuojame savo verslo klientų portfelį, kad nustatytume, kurios kitos paslaugos taip pat būtų naudingos mūsų verslo klientams.
- Pristatome savo paslaugas ir veiklas, bendraujame su socialinių tinklų vartotojais socialinės žiniasklaidos platformose.
- Sudarome su klientais sutartis, leisdami už paslaugas atsiskaityti dalimis. Įvertiname klientų kreditingumą ir verslo klientų patikimumą.
- Sąskaitų-faktūrų tvarkymas, apskaita, skolų išieškojimas.
- Saugome duomenis apie sandorius pretenzijų senaties termino laikotarpiu, kad galėtume patenkinti galimas pretenzijas.
- Nagrinėjame skundus, tvarkome siuntų sekimo užklausas bei prašymus atlyginti žalą.
- Prašome žalos atlyginimo iš savo partnerių ir šalių, kurios sukėlė žalą (pvz., kai kažkas apgadina paštomatą), išieškome skolas iš savo sutartinių partnerių ir klientų, siunčiame informaciją apie verslo kliento skolas į mokėjimų nevykdymo registrą.
- Visapusiškai analizuojame savo verslo veiklą, atsižvelgdami į savo verslo klientus, taip pat organizacijos struktūrinius padalinius, regionus, paskirstymo kanalus, pareigas ir veiklą. Į šį procesą įeina mūsų suteikiamų paslaugų apimtis, paslaugų teikimo greitis ir kokybė, mūsų verslo klientų apimtis ir profiliai, klaidos ir incidentai, žalos atlyginimas, finansinė analizė (pvz., išlaidos, pajamos, pelningumas), rizikos vertinimas (pvz., rinkos rizikos, likvidumas,



su pelnu, kreditu, kapitalu ir finansavimu susijusios rizikos, nenumatytos išlaidos) ir prognozių rengimas.

- Naudojame duomenis reguliariai kontrolei, kad nustatytume ir užkirstume kelią (vidiniam ar išoriniam) sukčiavimui ir vagystėms.
- Tvarkome duomenis, siekdami vykdyti teisinius įsipareigojimus – daugiau informacijos skaitykite 6 punkte.
- Tvarkome ir organizuojame (taisome, atnaujiname, ištriname) mūsų klientų duomenų bazę, kad pristatytume siuntinius net ir tada, kai siuntėjas pridėjo neteisingus gavėjo duomenis, pridėjo neišsamius duomenis arba gavėjo duomenys buvo atsitiktinai pakeisti pristatymo grandinėje.
- Tvarkome duomenis, kai samdome naujus darbuotojus, ir dėl darbo santykių su Omniva metu (darbuotojų ir kandidatų į darbuotojus asmens duomenų tvarkymui nustatyti atskiri principai).

3.3. Omniva tvarko asmens duomenis kaip duomenų tvarkytojas, teikdama tokias paslaugas:

„Mix and Match“ sistemos naudojimo metu. Tokiais atvejais duomenų valdytojas nustato asmens duomenų tvarkymo aplinkybes. Be to, tarp duomenų valdytojo ir Omniva sudarytos duomenų tvarkymo sutarties yra įtraukiamos asmens duomenų tvarkymo taisyklės.

4. DUOMENŲ SUBJEKTŲ KATEGORIJOS IR ASMENS DUOMENŲ ŠALTINIAI

4.1. Omniva renka ir tvarko tokius fizinių asmenų asmens duomenis:

- Apie paslaugos naudotojus ir trečiuosius asmenis, kurių naudai buvo sudaryta sutartis (pvz., siuntos gavėjai).
- Teisėtus ir įgaliotus atstovus.
- Asmenis, ieškančius informacijos apie paslaugą arba pageidaujančius naudotis paslauga (pavyzdžiui, kas nors apsilanko Omniva interneto svetainėje arba paskambina, norėdami pasiteirauti apie paslaugos įkainius).
- Su kitais juridiniais asmenimis (Omniva verslo klientais, sutartiniais partneriais ir kitais paslaugų teikėjais) susijusius asmenis, tokius kaip: jų akcininkai, partneriai, bendrovės atstovai ir kontaktiniai asmenys, kiti darbuotojai, savininkai.
- Žalą padariusius asmenis, pažeidėjus ir aukas;
- Su „Omniva“ bendraujančius valstybinių institucijų atstovus.
- Omniva socialinių tinklų sekėjus;
- Omniva patalpų lankytojus ir Omniva organizuojamų renginių dalyvius.

4.2. Asmens duomenis Omniva dažniausiai renka iš **asmenu**, kurie naudojami paslauga (pvz., siuntos siuntėjas, skundą pateikęs asmuo) ar **partnerių**, kurie dalyvauja paslaugų teikimo procese (pvz., kitas operatorius, kuris perduoda siuntas Omniva pristatymui).

Asmens duomenis apie verslo klientus renkame iš **viešai prieinamų informacijos šaltinių** – juridinių asmenų registro, teismų sprendimų registro, asmenų, kuriems taikomos tarptautinės sankcijos, sąrašo. **Iš trečiųjų šalių** – pavyzdžiui, iš mokėjimų nevykdymų registratoriaus, valstybinių institucijų (jei jos pateikia užklausa).

5. OMNIVA TVARKOMŲ ASMENS DUOMENŲ TIPAI

Vadovaudamiesi Bendrojo duomenų apsaugos reglamento 13 ir 14 straipsniais, išvardijame, kurias asmens duomenų kategorijas galime tvarkyti, vykdydami aukščiau paminėtas veiklas, ir paaiškiname, kokie duomenys gali būti priskiriami duomenų kategorijai. Duomenų, tvarkomų teikiant individualias



paslaugas, tikslus aprašymas yra pateikiamas Paslaugų teikimo nuostatose ir sąlygose arba duomenų surinkimo metu (pvz., gaunant leidimą naudoti slapukus arba organizuojant reklaminį žaidimą).

Kliento asmens duomenys: vardas, pavardė, asmens kodas, asmens tapatybės dokumento duomenys, parašas, naujas vardas ir (arba) pavardė vardo/pavardės keitimo atveju.

Teisėto ar įgalioto atstovo duomenys: atstovavimo teisę įrodantis dokumentas, atstovo vardas ir pavardė, asmens kodas, parašas, informacija apie atstovavimo teisės apimtį.

Kontaktinė informacija: adresas, telefono numeris, el. pašto adresas.

Informacija apie sąskaitą-faktūrą, mokėjimo nurodymą, pinigų pervedimą ir banko sąskaitą: banko sąskaitos numeris ir savininkas (susiję su bankiniais pavedimais), sąskaitos-faktūros turinys, mokėjimo nurodymo ir pinigų pervedimo nurodymo duomenys (mokėtojas, gavėjas, referencinis numeris, suma, data, priežastis, bankas, banko sąskaitos Nr., pavedimo gavėjo kontaktinė informacija).

Bendravimo informacija ir įrašai: bendravimui naudojama kalba; kameros įrašai, kai klientas lankosi prie paštomato ir kitose vietose, kuriose Omniva teikia savo paslaugas; skambučių įrašai, kai klientas telefonu bendrauja su Omniva; rašytinės korespondencijos, vykdomos el. paštu ir kitose komunikacijos aplinkose, tokiose kaip socialinė medija, formos „Susisiekite su mumis“ interneto svetainėje ir pokalbių lango turinys.

Socialinių tinklų ir trečiųjų šalių prisijungimo programos: vartotojo vardas, identifikavimo kodas, kuris apsikeičiamas prisijungimo metu su programa.

Informacija apie naudojamą paslaugomis, sandorius ir susijusias sutartis: paslauga, kuria buvo pasinaudota, sudarytos ir (arba) nutrauktos sutartys, pasirašytos sutartys, pateiktos paraiškos ir prašymai, informacija apie sutartinius pažeidimus.

Siuntos duomenys: siuntėjo ir gavėjo pavadinimas (vardas, pavardė), adresas, telefono numeris, el. pašto adresas (įskaitant juridinio asmens atstovo pavadinimą); asmens kodas (jei „pristatoma tik konkrečiam asmeniui“), asmens tapatybę patvirtinančio dokumento numeris, parašas, įgaliojimas arba teisėtą atstovavimo teisę įrodantis dokumentas; amžius 18+ paslaugos atveju; mokėjimo suma, mokėjimo data, banko kortelės operacijos duomenys, banko sąskaitos numeris tuo atveju, jeigu asmuo reikalauja atlyginti žalą. Siuntos išmatavimai, svoris, nuotraukos (nuotraukos iš rūšiavimo linijos ir kurjerio atidarant siuntą arba iš kliento dėl žalos atlyginimo), siuntos logistikos duomenys (įskaitant siuntos brūkšninį kodą, pranešimą apie siuntos atvykimą, paštomato pavadinimą, siuntos paėmimo ir pristatymo datos), siuntos vertė, turinio aprašymas, siuntos kilmės šalis, prekių kategorija (pagal muitinės deklaracijas).

Informacija apie elektroninėje parduotuvėje įsigytų prekių grąžinimą: internetinė parduotuvė (kurioje buvo užsakytos prekės), užsakymo numeris ir užsakymo data, telefono numeris, siuntėjo el. pašto adresas ir adresas, grąžinamų prekių pavadinimas ir kiekis, grąžinimo priežastis, prekių nuotrauka, pinigų grąžinimo būdas, banko sąskaitos numeris, registruoto grąžinimo vartotojo duomenys.

Registruoto vartotojo duomenys savitarnos aplinkoje: vardas, pavardė, adresas, el. pašto adresas, slaptažodis, asmens kodas, pageidaujamas pristatymo būdas, siunčiant iš e. savitarnos išsaugoti laiškų juodraščiai, dokumentai ir išsiųstų bei gautų siuntų duomenys, gavėjo vardas, pavardė ir adresas, elektroninių laiškų atveju – gavėjo vardas, pavardė, asmens kodas, el. pašto adresas, pristatymo patvirtinimas, apmokėjimo už paslaugą duomenys.

Informacija apie klientų pasitenkinimą: klientų pasitenkinimo apklausos atsakymai.

Informacija apie dalyvavimą vartotojų žaidimuose ir reklaminėse kampanijose: sutikimas, kad būtų tvarkomi su dalyvavimu susiję asmens duomenys, duomenys apie žaidimo ar kampanijos turinį, asmenų laimėtus prizus.

Sutikimai ir atsisakymai: naujienlaiškių ir reklaminių pasiūlymų sutikimai ir atsisakymas, neadresuotų tiesioginių laiškų atsisakymas, kiti sutikimai dėl asmens duomenų tvarkymo, jei duomenų tvarkymas yra pagrįstas asmens sutikimu;

Informacija apie įsiskolinimą ir padarytą žalą: pavyzdžiui, verslo klientų mokėjimų įsipareigojimo nevykdymas, kliento skola bendrovei Omniva, informacija apie žalą, padarytą bendrovei Omniva, jos klientui ar partneriui (žalą padaręs asmuo, žalos padarymo aplinkybės, žalos suma, proceso metu surinkta informacija);

Informacija apie pažeidimus, nelaimingus atsitikimus ir draudiminius atvejus: pavyzdžiui, informacija apie Omniva arba trečiųjų šalių, klientams ar partneriams priklausančio turto vagystes,



vandalizmą, sukčiavimą ar vagystę, kuri buvo nustatyta naudojantis Omniva paslaugomis, informacija apie eismo įvykį, jei Omniva darbuotojai pateko į eismo įvykį (duomenys apie kitas šalis, įskaitant nukentėjusiąją šalį), draudiminius atvejus (įskaitant civilinės atsakomybės draudimą), susijusius su siuntomis ar Omniva transporto priemonėmis.

Informacija, surinkta arba gauta vykdant teisinius įsipareigojimus: informacija, gauta iš tyrimą atliekančių įstaigų ar teismų užklausų, duomenys apie tarptautinių sankcijų subjektą, informacija, surinkta laikantis Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo.

6. KLIENTŲ DUOMENŲ TVARKYMO TEISINIAI PAGRINDAI

- Už paslaugų teikimą, t.y., **sutarties vykdymą** (BDAR 6 straipsnio 1 dalies b punktas).
Rengiant sutartį (BDAR 6 straipsnio 1 dalies b punktas).
- Remiantis **sutikimu** – naujienlaiškiai ir skelbimai elektroniniais laiškais ar trumposiomis žinutėmis, slapukai interneto svetainėje, skirti duomenų persiuntimui į trečiųjų šalių prisijungimo programas, reklaminiai žaidimai (įskaitant žaidimo informacijos siuntimą partneriui, kuris dalyvauja reklaminėje kampanijoje), fotografavimas ar filmavimas rinkodaros medžiagai.
- **Teisinės atitikties reikalavimu** (BDAR 6 straipsnio 1 dalies c punktas):
 - Adresų registro sudarymui pagal pašto įstatymą.
 - Siuntos tvarkymui (įskaitant duomenų siuntimą elektroniniu būdu kitai pašto institucijai), duomenys apie siuntėją, gavėją ir siuntą, vadovaujantis Pašto įstatymu ir UPU konvencija (liet. Pasaulinė pašto konvencija) (tarptautine konvencija, kuri yra privaloma Lietuvai).
 - Siuntos muitinės deklaracijos duomenys, kad ji atitiktų Europos Sąjungos Muitinės kodekso ir UPU konvencijos reikalavimus.
 - Siuntiniuose esančių draudžiamų daiktų nustatymui, laikantis pašto įstatymo ir UPU konvencijos bei atitinkamų institucijų informavimui apie tokius draudžiamus daiktus.
 - Vadovaujantis Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymu.
 - Operacijų ir mokėjimų dokumentavimui ir saugojimui pagal Buhalterinės apskaitos įstatymą.
 - Pagal įstatymą reikalaujamų duomenų teikimui valstybinėms institucijoms (pavyzdžiui, informacija apie siuntas iš trečiųjų šalių, teikiama mokesčių ir muitų institucijoms mokesčiams apskaičiuoti) bei atsakymui į valstybinių įstaigų teisėtas užklausas (pavyzdžiui, policijai prašant stebėjimo kameros įrašo nusikaltimo bylai iširti);
 - Audito atlikimui pagal civilinį kodeksą.
 - Omniva finansinių paslaugų vidinei kontrolei, remiantis Mokėjimo įstaigų ir elektroninių pinigų įstaigų įstatymu.
 - Konkurso dalyvių nagrinėjimui.
 - Tarptautinių sankcijų patikrinimui.
 - Duomenų subjektų ieškinių nagrinėjimui, duomenų apsaugos pažeidimų tvarkymui, duomenų apsaugos specialisto vykdomo duomenų tvarkymo stebėjimui pagal Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą.
- Didžioji dalis 3.2 punkte nurodytų asmens duomenų tvarkymo yra atliekama **remiantis teisėtu interesu** (BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktas), išskyrus atvejus, kurie aukščiau išvardinti ir pagrįsti kitais teisiniais pagrindais. Norėdama suteikti paslaugą kuo greičiau ir patogiau, tinkamu laiku ir mažiausia kaina, įmonė atlieka analitinį ir organizacinį darbą. Nors įmonės tikslas yra teikti paslaugas, tokiai veiklai nėra taikomas BDAR 6 straipsnio 1 dalies b punktas. Teisiniu požiūriu, tai priskiriama teisėtam įmonės interesui. Į mūsų teisėtus interesus įeina:
 - Būtinųjų procesų organizavimas, kad Omniva paslaugos būtų teikiamos profesionaliai (tai apima duomenų mainus su sutartiniais partneriais, kurie yra nepriklausomi duomenų valdytojai; duomenų valdytojų sąrašą žr. 7 punkte).



- Papildomos vertės pasiūlymas klientui paslaugų teikimo metu, pavyzdžiui, prie paslaugos pridėdant funkcines galimybes, kurios nėra tiesiogiai būtinos sutarties tikslams pasiekti, bet didina kliento (įskaitant verslo kliento) patogumą.
- Omniva ekonominės veiklos reklamavimas per skelbimus, rinkodarines kampanijas, lojalumo programas, konkursus ir pan..
- Darbo procesų organizavimo ir funkcionalumo užtikrinimas (kad visi darbo procesai veiktų be trikdžių ir kaip įmanoma greičiau – tai galėtų apimti duomenų skaitmeninimą, siuntų matavimą ir svėrimą, dingusių siuntų paiešką, taip pat darbo procesų matavimą ir analizę optimizavimo tikslais).
- Aukšto lygio klientų aptarnavimo ir klientų pasitenkinimo užtikrinimas (įskaitant skambučių įrašymą ir užklausų saugojimą bei analizavimą). Tai apima klientų patirties ir klientų aptarnavimo kokybės stebėseną, vertinimą ir analizę, grįžtamojo ryšio (atsiliepimų) prašymą ir tolesnių priemonių įgyvendinimą. Klientų aptarnavimo statistinė analizė ir palyginimas laike (pokyčiai, tendencijos).
- Paslaugų ir produktų kūrimas. Tai apima statistinius duomenis ir naudojimosi paslaugomis analizę, tendencijų stebėjimą, atsiliepimų apklausas, skundų metu atskleistų problemų sprendimą.
- Paslaugų kainų nustatymas ir kaštų-naudos analizės atlikimas (įeina visi paslaugų komponentai bei rizikos kaštų analizė).
- Visapusiška įmonės ir grupės ekonominių rodiklių analizė (įskaitant paslaugų statistinius duomenis) bei ataskaitų teikimas.
- Kokybiškų ir atnaujintų klientų duomenų užtikrinimas, kad siuntos būtų pristatytos kuo greičiau ir sklandžiau, o klientai galėtų lengvai ir patogiai su mumis susisiekti (pavyzdžiui, duomenų kokybė yra būtina sąlyga, norint klientui pateikti naudotų paslaugų apžvalgą).
- Omniva informacinių sistemų kūrimas ir priežiūra (įskaitant testavimą).
- Omniva informacinių sistemų ir informacinio turto saugojimas (tinklų ir informacijos saugumas, kibernetinis saugumas, duomenų saugumo užtikrinimas).
- Klientų ir Omniva darbuotojų saugumo užtikrinimas (pirmiausiai apsaugos kamerų pagalba) bei Omniva turto ir klientų turto (siuntų) apsaugojimas.
- Atsakymas į prašymus ir pretenzijų nagrinėjimas (įskaitant su tuo susijusių faktų nustatymą).
- Teisminių ginčų (sutartinių ginčų, atsiradusių civilinės teisės pažeidimų/deliktų) sprendimas), įskaitant su ginču susijusių faktų nustatymą ir Omniva teisių bei reikalavimų gynimą (įskaitant ir teisme).
- Klautojimo, paslaugų netinkamo naudojimo ar sutrikdymo prevencijos užkirtimas, rizikos nustatymas, įvertinimas, mažinimas ir išvengimas (rizikos valdymas).
- Skolų išieškojimas ir perleidimas bei informacijos apie verslo kliento skolas atskleidimas tretiesiems asmenims skolos išieškojimui ir trečiųjų asmenų apsaugai.
- Verslo klientų ir partnerių patikimumo vertinimas (siekiant išvengti sutartinių santykių su įmone, kuri negali vykdyti savo įsipareigojimų ir nesilaiko svarbių teisės aktų reikalavimų, t.y., nemoka mokesčių arba yra susijusi su teisės pažeidimais).
- Verslo klientų ir partnerių atstovų bei darbuotojų duomenų tvarkymas, įgaliojtas Omniva darbuotojas prirėkus turėtų naujausius ir teisingus tokio atstovo ar darbuotojo duomenis.

7. DUOMENŲ GAVĖJŲ KATEGORIJOS

Žvelgiant iš kliento perspektyvos, vienoje veikloje dalyvauja daug skirtingų šalių, kurių kiekviena atlieka savo vaidmenį pastarojo labui. Pavyzdžiui, prekės įsigijimo iš internetinės parduotuvės veiksmas gali įtraukti parduotuvės platformos savininką, prekybininką, mokėjimo paslaugos teikėją, pavedimą priimančią banką, Omniva, kuri prekę pirkėjui pristato į namus – kiekvienas iš jų turi savo programines



įrangos ir duomenų saugojimo bei kitus papildomus paslaugų teikėjus. Pasauliniame siuntų sraute (taip pat ir siuntų pristatyme iš internetinių parduotuvių) dalyvauja daugelis šalių, kurios surenka siuntas, organizuoja logistiką, transportuoja, sandėliuoja, rūšiuoja ir galiausiai pristato siuntas į klientų namus ar paštomatus.

Žemiau pateikiamas sąrašas partnerių, kuriais Omniva pasitiki, teikdama geriausias įmanomas paslaugas savo klientams, ir kuriems mes galime atskleisti duomenis pagal įstatymą.

- Duomenų tvarkytojai –teikia mums paslaugas: paštomatų paslaugų teikėjai; transportavimo įmonės (visi pervežimo būdai); kurjerių paslaugų teikėjai; paruoštos programinės įrangos ir duomenų saugojimo paslaugų teikėjai (pvz., skambučių įrašų tvarkymas, interneto svetainių slapukų tvarkymas, apklausų aplinka, internetinė parduotuvė); el. pašto ir tekstinių žinučių paslaugos teikėjas; skambučių centras; programinės įrangos kūrėjas; apklausas atliekančios šalys; reklamos, rinkodaros ir dizaino biurai; tikslinės reklamos socialiniuose tinkluose tarpininkai; technologinės įrangos priežiūros ir remonto teikėjai; spausdinimo paslaugų teikėjas; e. sąskaitų tvarkymo paslaugų teikėjas; skolų išieškojimo įmonė.
- Nepriklausomi duomenų valdytojai – kiti pašto ir krovinių gabenimo paslaugų teikėjai (pavyzdžiui, siunčiant siuntą į tą šalį vietinis pašto operatorius pristato siuntą toje šalyje; pirkėjui pristatant prekes iš užsienio internetinių parduotuvių dalyvauja kelios logistikos įmonės); bankas, kuris priima arba perveda mokėjimus; mokėjimo paslaugų teikėjas; socialinės žiniasklaidos platformos (jos taip pat iš dalies yra bendri duomenų valdytojai) ir prisijungimo paslaugų teikėjai (pvz., „Google Sign-In“); siuntų siuntėjai ir gavėjai (pavyzdžiui, mokėjimo informacijos persiuntimas siuntėjui, kai atsiskaitoma banko kortele siuntos pristatymo metu); reklaminės kampanijos partneris, su kuriuo vykdome bendrą kampaniją (pavyzdžiui, naudojantis Omniva paslaugomis galima pelnyti partnerio bonusinių taškų, todėl partneriui perduodame duomenis, kurių reikia bonusiniams taškams apskaičiuoti); apsaugos įmonė; kitos trečiosios šalys, jei jos turi teisinį pagrindą gauti duomenis (įskaitant teisėtą interesą, pvz., draudimo teikėjus, kitus įpareigotus asmenis pagal Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymą); advokatų kontoros, antstoliai, valstybinės institucijos.

Mes sudarome duomenų tvarkymo sutartis su duomenų tvarkytojais, kurie Omniva vardu tvarko asmens duomenis; šiose sutartyse nustatome duomenų tvarkymo aplinkybes ir reikalaujame, kad būtų įgyvendintos atitinkamos saugumo priemonės bei užtikrinamas klientų asmens duomenų tvarkymo teisėtumas ir konfidencialumas.

Omniva grupėje informacinių sistemų kūrimas, valdymas ir priežiūra dažniausiai yra konsoliduota, o tai reiškia, kad Omniva grupės įmonės tarpusavyje yra duomenų valdytojo ir duomenų tvarkytojo arba bendrų duomenų valdytojų santykiuose, priklausomai nuo to, kas kuria, valdo, talpina tam tikrą informacinę sistemą.

8. GEOGRAFINĖ DUOMENŲ TVARKYMO TERITORIJA

Siuntėjo pateikiami siuntėjo ir gavėjo (ir pačios siuntos) duomenys keliauja kartu su tarptautine siunta. Pavyzdžiui, jei paskirties šalis yra JAV, tuomet duomenys yra persiunčiami į JAV. Siekdami, kad siuntos maršrutas būtų atsekamas, pašto paslaugų teikėjai keičiasi elektroniniais pranešimais, kuriuose informuoja siuntos siuntėją ar pašto operatorių, kad siunta buvo pristatyta.

Pasaulinė pašto sąjunga (UPU) yra tarptautinė organizacija, kurią sudaro pašto operatoriai 192 šalyse, ir kurios veiklą prižiūri JT. UPU yra priėmusi Pasaulinę pašto konvenciją, kuri yra Lietuvoje ratifikuota tarptautinė konvencija – t.y., turi tokią pat teisinę galią kaip ir Lietuvos įstatymai (esant prieštaravimams Lietuvos įstatymams, pirmenybė teikiama tarptautinėms sutartims ir konvencijoms). UPU konvencija numato, kad teikdamos universaliasias pašto paslaugas narės viena kitai perduoda siuntos duomenis (yra nustatytas konkretus formatas ir procesas). Tokiu būdu unikalus siuntos kodas, siuntėjo ir gavėjo duomenys, muitinės deklaracijų duomenys yra automatiškai elektroniniu būdu siunčiami iš vieno pašto operatoriaus kitam.

Omniva pati talpina duomenis Europos Sąjungoje. Kai Omniva duomenų tvarkytojas tvarko duomenis už Europos Sąjungos ar Europos ekonominės erdvės ribų, Omniva patikrina, ar duomenų tvarkytojas laikosi Bendrojo duomenų apsaugos reglamento 46–49 straipsnių reikalavimų.



Tam tikros trečiųjų šalių prisijungimo programos (pvz., „Google Sign-in“, „Meta Log-in“), ir kai kurie interneto svetainėje naudojami slapukai gali persiųsti duomenis į Jungtines Amerikos Valstijas. Siųsdamos duomenis į JAV, tiek „Google“, tiek ir „Meta“ naudoja standartinės duomenų apsaugos sąlygas, kurias patvirtino Europos Komisija, o „Meta“ taiko papildomas apsaugos priemones.

9. AUTOMATINIS DUOMENŲ TVARKYMAS

Pagal BDAR 22 straipsnio 1 ir 4 dalis automatizuotas sprendimas yra sprendimas, pagrįstas tik automatizuotu duomenų tvarkymu be žmogaus įsitraukimo. Omniva tokių sprendimų nepriima.

Sekame savo klientų lūkesčius ir rinkos pokyčius bei nuolat atnaujiname savo paslaugas, sistemas, automatizuotus sprendimus (pavyzdžiui, mūsų verslo klientai gali pasikliauti automatinių duomenų mainų funkcijomis, siųsdami mums siuntos duomenis ir laiškų dokumentus bei gaudami siuntų pristatymo duomenis), tačiau mes nepriimame automatinių sprendimų dėl žmonių pagal BDAR 22 straipsnį.

10. DUOMENŲ SAUGOJIMO LAIKOTARPIS

Saugojimo laikotarpis yra pagrįstas su klientais sudarytomis sutartimis, teisėtais Omniva interesais arba galiojančia teise (pvz., su buhalterinės apskaitos aktais, pinigų plovimo prevencijos įstatymais, senaties terminais ar kita privatine teise susijusiais teisės aktais).

- Vadovaujantis Buhalterinės apskaitos įstatymu, informacija apie sandorius ir prie jų pridedami originalūs dokumentai turi būti saugomi dešimt metų nuo tų finansinių metų, kai komercinis sandoris buvo įregistruotas apskaitos registre, pabaigos.
- Pašto įstatymo reikalaujamas adresų registras yra saugomas neribotą laiką, tačiau į jį yra įtraukta tik naujausia informacija.
- Remiantis Pašto įstatymu, siuntos duomenys turi būti saugomi ne trumpiau kaip šešis mėnesius.
- Sandoriams, kuriems nėra nustatytos specialios taisyklės, Civilinio kodekso bendrosios dalies įstatymas numato bendrą dešimties metų ieškinio senaties terminą iš sandorio kylantiems reikalavimams. Informacija apie tokius sandorius yra saugoma tokį numatytą laikotarpį. Sutrumpintas trejų metų ieškinio senaties terminas taikomas reikalavimams dėl padarytos žalos atlyginimo.
- Veiklos, kurioms buvo nustatytas duomenų saugojimo laikotarpis, ir kurio yra laikomasi:
 - Paštomatų kamerų įrašai – iki šešių mėnesių (susijęs su pretenzijų pagal nustatytas pašto paslaugų taisykles pateikimo terminu, per kurį gali tekti ieškoti dingusių siuntų).
 - Telefoninių pokalbių įrašai – vienerius ar dvejus metus (priklausomai nuo to, ar skambintojas yra užregistruotas klientų duomenų bazėje).
 - Apskaitos dokumentai – dešimt metų pagal įstatymą.
 - Klientų bylos, įskaitant klientų skundus (t.y., CRM turinį) – trejus metus nuo santykių su klientu pabaigos.
 - Siuntos duomenys – ne trumpiau kaip šešis mėnesius.

11. DUOMENŲ SUBJEKTO TEISĖS

11.1. Prieiga prie asmens duomenų

Kiekvienas asmuo turi teisę sužinoti, ar Omniva tvarko jo duomenis, o jei tvarko, tai turi teisę sužinoti tokio tvarkymo tikslus, duomenų rūšis, duomenų šaltinį, šalis, kurioms duomenys atskleidžiami, ar duomenys neperduodami į trečiąsias šalis, galimą duomenų saugojimo laikotarpį. Kiekvienas turi teisę gauti savo tvarkomų asmens duomenų kopiją (t.y., duomenų, o ne dokumentų kopiją).



Omniva privalo užtikrinti, kad duomenys bus atskleidžiami tik teisingam duomenų subjektui, dėl šios priežasties mes privalome nustatyti duomenų subjektą ir tai, ar mūsų turima informacija iš tikrųjų yra susijusi su šiuo asmeniu (atsižvelgiant į tuos pačius vardus ir pavardes turinčius asmenis; kad galėtume žinoti tik asmens vardą, pavardę ir pašto adresą; kad siuntėjo vardas ir pavardė gali būti neteisingai parašyti ir pan.). Dėl šios priežasties mums gali tekti užduoti papildomų klausimų duomenų subjektui (pavyzdžiui, apie jo naudojamą telefono numerį arba el. pašto adresą). Asmenys, norintys susipažinti su tavrkomais asmens duomenimis gali užpildyti prašymą [PRAŠYMAS SUSIPAŽINTI SU TVARKOMAIŠ ASMENS DUOMENIMIS.pdf \(omniva.lt\)](#). Duomenų kopija duomenų subjektui yra išduodama popierine versija arba elektroniniu būdu šifruotu formatu (išskyrus atvejus, kai duomenų subjektas nenori šifravimo), kaip pageidauja duomenų subjektas.

Teisę susipažinti su savo asmens duomenimis galėtų apriboti tam tikri teisės aktai (pvz., Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymas arba Baudžiamojo proceso kodeksas), kitų asmenų teisė į privatumą bei Omniva verslo paslaptys.

11.2. Duomenų perkeliamumas

Jeigu Omniva duomenis tvarko remdamasi kliento sutikimu arba su juo sudaryta sutartimi ir duomenų tvarkymas yra automatizuotas, klientas turi teisę gauti savo pateiktą duomenų kopiją kompiuteriu skaitomu elektroniniu formatu.

11.3. Asmens duomenų ištaisymas ir ištrynimasis

Jeigu kliento duomenys yra neteisingi, neišsamūs ar pasenę, klientas turi teisę reikalauti, kad duomenys būtų ištaisyti arba ištrinti, atsižvelgiant į teisės aktų nustatytus apribojimus ir su duomenų tvarkymu susijusias teises.

Duomenų ištrynimo negalima prašyti tuomet, kai Omniva turi teisinę prievolę tvarkyti duomenis (įskaitant ir duomenų saugojimą) arba, kai tokių duomenų reikia sutarties vykdymui (pavyzdžiui, siuntėjas negali ištrinti duomenų, kol siunta yra kelyje).

Be to, Omniva neprivalo ištrinti duomenų, jeigu jie yra būtini teisinių ieškinių rengimui ar gynimui (pavyzdžiui, kai Omniva su klientu turi ginčą dėl žalos atlyginimo arba, kai dar nesuėję ieškinių, susijusių su klientų sandoriais, senaties terminas).

11.4. Prieštaravimai

Kai Omniva tvarko asmens duomenis remdamasi teisėtu interesu, duomenų subjektas turi teisę pareikšti prieštaravimą, **susijusį su jo konkrečia situacija**, ir reikalauti, kad duomenų tvarkymas būtų apribotas iki prieštaravimų peržiūros laikotarpio pabaigos, ir kad duomenys būtų ištrinti. Tokiu atveju Omniva, remdamasi duomenų subjekto prašymu, iš naujo įvertina, ar duomenų tvarkymo tęsimas yra paremtas įtikinama teisėta priežastimi (teisėtu interesu), kuri nusveria duomenų subjekto interesus, teises ir laisves, ir ar tokie duomenys yra būtini teisėtų reikalavimų rengimui, teikimui ar gynimui.

11.5. Duomenų naudojimo apribojimai

Jeigu klientas mano, kad Omniva surinkti duomenys apie jį yra neteisingi arba, jeigu klientas pateikė prieštaravimą pagal šių Principų 11.4 punktą, tada klientas gali prašyti, kad Omniva saugotų tik su ginču susijusius duomenis ir tik prašymo peržiūrėjimo laikotarpiu (t.y., nenaudotų šių duomenų kitiems tikslams). Duomenų naudojimas yra apribojamas tik saugojimu, kol bus galima patikrinti duomenų teisingumą arba nustatyti, ar Omniva teisėti interesai yra aukščiau kliento interesų.

Jeigu klientas turi teisę prašyti duomenų ištrynimo, tada klientas gali reikalauti, kad Omniva apribotų duomenų tvarkymą. Kai Omniva apie klientą surinkti duomenys yra reikalingi tik tam, kad būtų vykdomas ar apgintas teisinis reikalavimas, klientas gali prašyti, kad tokie duomenys būtų tik saugomi, o ne naudojami bet kuriais kitais būdais.



11.6. Sutikimo tvarkyti asmens duomenis atšaukimas

Kai asmens duomenų tvarkymas yra paremtas duomenų subjekto sutikimu, duomenų subjektas turi teisę bet kuriuo metu atšaukti savo sutikimą. Po sutikimo atšaukimo, sutikimu pagrįstas duomenų tvarkymas yra nutraukiamas, tačiau sutikimo atšaukimas neturi įtakos duomenų tvarkymui, kuris buvo vykdomas iki tokio atšaukimo momento.

12. OMNIVA KAIP DUOMENŲ VALDYTOJO IR DUOMENŲ APSAUGOS PAREIGŪNO KONTAKTINĖ INFORMACIJA

„Omniva LT“, UAB, juridinių asmenų registro kodas: 300087912

Savanorių pr. 5, Vilnius, Lietuva

El. paštas: info@omniva.lt

Interneto svetainė: www.omniva.lt/

Omniva duomenų apsaugos pareigūno kontaktinė informacija: duomenuapsauga@omniva.lt

Klientai visada gali teikti skundus Lietuvos valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai dėl asmens duomenų naudojimo (internetu svetainė [Asmens duomenų apsauga | Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija \(lrv.lt\)](#)), jeigu manoma, kad jų asmens duomenų tvarkymas pažeidžia jų teises ir interesus pagal galiojančius įstatymus.