

## **„Enefit“ UAB klientų duomenų naudojimo principai**

### **1. Bendroji dalis**

- 1.1. Šie klientų duomenų naudojimo principai (toliau – Principai) taikomi „Enefit“ UAB (toliau – „Enefit“) ir kiekvienam asmeniui, kuris naudoja „Enefit“ teikiamas paslaugas.
- 1.2. Principai apibrėžia, kaip „Enefit“ gali naudoti kliento duomenis teikdama paslaugas klientui ir suteikia informacijos svarbiais klausimais, susijusiais su duomenimis.
- 1.3. Principai yra neatskiriama Bendrųjų sąlygų dalis. Principais „Enefit“ vadovaujasi, kai sudaro sutartį su klientu, klientui teikia paslaugas. Klientui sudaroma galimybė susipažinti su Principais. Principai yra neatskiriama sutarties dalis, ir „Enefit“ turi teisę daryti prielaidą, kad klientas su Principais yra susipažinęs.
- 1.4. Principai nėra taikomi kitų įmonių paslaugoms.

### **2. Sąvokos**

- 2.1. **Klientas** – kiekvienas asmuo, kuris naudoja „Enefit“ paslaugas kaip klientas.
- 2.2. **Duomenys** – kliento asmeniniai arba su ryšiais susiję duomenys, arba kiti su klientu susiję duomenys, su kuriais „Enefit“ susipažino teikdama paslaugą.
- 2.3. **Anoniminiai duomenys** – duomenys, kurie nėra susiję su konkrečiu klientu, nes iš šių duomenų buvo pašalinta kliento tapatybę atskleidžianti informacija.

### **3. „Enefit“ klientų duomenų naudojimo principai**

- 3.1. „Enefit“ naudoja duomenis taip, kaip aprašyta Principuose, ir tik tais tikslais, kuriais „Enefit“ rinko tokius duomenis, ir tik tiek, kiek būtina minėtiems tikslams pasiekti. „Enefit“ naudoja duomenis laikydamosi Asmens duomenų apsaugos įstatymo ir kitų teisės aktų (toliau – Teisės aktai), o taip pat ir geriausios verslo praktikos. „Enefit“ gali apjungti duomenis, surinktus teikiant skirtingas paslaugas, jeigu tokie duomenys buvo rinkti tuo pačiu tikslu.
- 3.2. Kliento privatumas ir jo duomenų apsauga įmonei „Enefit“ yra labai svarbūs. Ji saugo tokius duomenis taikydama organizacines, fizines ir informacinių technologijų priemones, kurių reikia duomenų vientisumui, prienamumui ir konfidencialumui užtikrinti. Šios priemonės apima darbuotojų, informacijos, IT infrastruktūros, įmonės vidaus ir viešų tinklų, biurų pastatų ir techninių įrenginių apsaugą. Su saugumu susijusių veiksmų tikslas – priskirti duomenims atitinkamo lygio apsaugą, siekiant kuo labiau sumažinti riziką ir išvengti pavojaus.
- 3.3. „Enefit“ darbuotojams taikomi su duomenų konfidencialumu ir apsauga susiję reikalavimai. Darbuotojai atsako už šių reikalavimų laikymąsi. „Enefit“ įgaliotieji duomenų tvarkytojai yra įpareigoti užtikrinti, kad jų personalas laikysis tų pačių taisyklių, ir atsako už duomenų naudojimo reikalavimų laikymąsi.

### **4. Kliento vaidmuo užtikrinant duomenų saugumą**

- 4.1. Klientas turi naudoti paslaugas saugiai bei atsargiai, ir užtikrinti, kad įrenginiai (pvz., kompiuteris, išmanusis telefonas, aplikacija ir t. t.), kuriais klientas naudoja „Enefit“ paslaugas būtų saugūs. Klientas yra įpareigojamas neatskleisti kitiems asmenims prisijungimo vardų, slaptažodžių ir kitos informacijos bei informacijos laikmenų (pvz., tapatybės kortelės), susietų su klientu, jo įrenginiu ar paslauga.
- 4.2. Klientas turi žinoti ir nepamiršti, kad „Enefit“ negali garantuoti duomenų saugumo ir nebus atsakinga, jeigu duomenys nebus apsaugoti dėl to, jog klientas pažeidė 4.1 punkte nurodytus įsipareigojimus (pvz., tais atvejais, kai klientas nepakeitė numatytojo slaptažodžio arba kitų numatytųjų nustatymų, arba kliento prisijungimo duomenis naudojo tam leidimo neturintys asmenys). Tokiais atvejais klientas prisiima visą atsakomybę už visas pasekmes, kurios gali kilti jiems ir jų duomenims.
- 4.3. Jeigu klientas leidžia naudotojui (pvz., kliento šeimos nariui, darbuotojams ir t. t.) naudoti paslaugas vadovaujantis tarp kliento ir „Enefit“ sudaryta sutartimi, klientas atsako už tai, kad naudotojas peržiūrėtų ir sutiktų su Principais.

### **5. Duomenų rinkimas**

- 5.1. „Enefit“ klientui siūlo skirtingas paslaugas, todėl „Enefit“ renkamų duomenų apie klientą pobūdis priklauso nuo to, kokias paslaugas klientas naudoja, kurie duomenys yra būtini šių paslaugų teikimui, kokį duomenų kiekį klientas suteikia „Enefit“ (pvz., užsiprenumeruodamas paslaugą, užsiregistruodamas kaip klientas ir t. t.) ir kokį sutikimą klientas duoda „Enefit“ dėl jo duomenų tvarkymo.
- 5.2. „Enefit“ renka duomenis šiais metodais:

- 5.2.1. „Enefit“ gauna duomenis iš kliento, kai jis užsisako paslaugą, užsiregistruoja kaip klientas, siunčia informacijos užklausą „Enefit“ ir t. t.;
- 5.2.2. duomenys sukuriami, kai klientas naudoja paslaugas, kai tokie duomenys yra būtini sutarčiai įgyvendinti arba sutarties įgyvendinimui užtikrinti, ir kai tvarkyti tokio pobūdžio duomenis įpareigoja teisės aktai, arba kai duomenys tvarkomi su kliento sutikimu;
- 5.2.3. „Enefit“ gauna su klientu susijusius duomenis iš kitų šaltinių (pvz., kitų paslaugų teikėjų, viešųjų registų ir t. t.), jeigu tai yra būtina sutarčiai įgyvendinti arba sutarties įgyvendinimui užtikrinti, tvarkyti tokio pobūdžio duomenis įpareigoja teisės aktai arba duomenys yra tvarkomi su kliento sutikimu.

## **6. Duomenų naudojimas sutarčiai įgyvendinti ir sutarties įgyvendinimui užtikrinti**

- 6.1. Kai tą numato teisės aktai, „Enefit“ gali naudoti duomenis sutarčiai įgyvendinti ir sutarties įgyvendinimui užtikrinti, neprašydama atskiro kliento sutikimo, tokiais atvejais:
  - 6.1.1. nustatant kliento ir jo atstovo tapatybę;
  - 6.1.2. vykdant veiklą, kuri yra reikalinga paslaugoms suteikti arba prekėms parduoti klientui (įskaitant paslaugų ir (arba) prekių pardavimą ir pristatymą, su paslaugomis ir prekėmis susijusios informacijos persiuntimą klientui);
  - 6.1.3. aptarnaujant klientą ir šalinant sutrikimus;
  - 6.1.4. teikiant ir kuriant el. aplinką, jos paslaugas, funkcijas bei aukšto lygio suasmenintą naudojimo potyrį (pvz., užfiksuojant kalbos nustatymus ir pan.) klientui, ir persiunčiant klientui informaciją apie e. aplinkos galimybes ir su saugumu susijusius aspektus;
  - 6.1.5. skaičiuojant su sutartimi susijusius paslaugų mokesčius ir formuojant bei siunčiant klientui pranešimus ir sąskaitas;
  - 6.1.6. paštu siunčiant klientui su paslauga susijusią sutartį ir (arba) pranešimus, kuriems duomenys nėra naudojami rinkodaros tikslais (pvz., klientų naujienlaiškiui, reklamai, pasiūlymams ir t. t.);
  - 6.1.7. dokumentuojant verslo ir paslaugų veiklą bei keičiantis verslo informacija (taip pat ir teikiant informaciją auditoriams, kurie audituoja „Enefit“);
  - 6.1.8. tobulinant klientų aptarnavimą, įskaitant ir el. aplinkos kokybės ir paslaugų kokybės, naudojimo aktyvumo ir klientų pasitenkinimo matavimą bei plėtojant paslaugas ir verslo operacijas;
  - 6.1.9. kliento užsakymu atliekant kliento įrenginio, kurį pristatė „Enefit“, techninę priežiūrą ir remontą, ir teikiant kitas po pardavimo siūlomas su įrenginiu susijusias paslaugas;
  - 6.1.10. įrašant ir saugant pokalbius telefonu tarp „Enefit“ ir kliento, kad šiuos įrašus būtų galima panaudoti įrodant pareikštą valią arba tarp šalių sudarytus sandorius, ir kad būtų galima geriau aptarnauti klientą.
  - 6.1.11. vertinant ir užkertant kelią galimoms verslo rizikoms ir žalai, susijusias su paslaugos teikimu;
  - 6.1.12. užtikrinant sutarties įgyvendinimą (pvz., teikiant garantijas, sudarant laidavimo sutartis);
  - 6.1.13. ginant pažeistas arba ginčijamas „Enefit“ teises ir renkant skolas (taip pat ir persiunčiant duomenis, susijusius su sutarties pažeidimu ir (arba) skolomis, skolų išieškojimo paslaugas teikiantiems asmenims, teisininkams ir kt., kuriuos „Enefit“ įgalioja tvarkyti atitinkamus duomenis pagal atitinkamas sutartis su „Enefit“);
  - 6.1.14. vertinant kliento kreditingumą ir patikimumą (mokėjimų discipliną) (taip pat ir priimant sprendimą dėl paslaugų kredito teikimo ir finansavimo sutarčių);
  - 6.1.15. sutarties pažeidimo atveju – persiunčiant informaciją apie nutrūkusius kliento mokėjimus (duomenis, susijusius su skola, nesumokėta iki mokėjimo termino, įskaitant skolininko vardą ir pavardę, asmens kodą ir informaciją apie skolos sumą, jos atsiradimo laiką ir sandorio, dėl kurio atsirado skola, tipą) „Enefit“ įgaliosioms kredito informacijos bendrovėms.
- 6.2. 6.1 punkte nurodytų duomenų naudojimo sutarčiai įgyvendinti ir sutarties įgyvendinimui užtikrinti sąrašas nėra baigtinis. Tai reiškia, kad „Enefit“ taip pat gali naudoti duomenis sutarčiai įgyvendinti ir sutarties įgyvendinimui užtikrinti ir tais atvejais, kurie nėra paminėti 6.1 punkte, jei to reikia.
- 6.3. Klientas negali atsisakyti naudoti duomenis 4.1 punkte išvardytiems tikslams, kai naudoja paslaugą arba el. aplinką, antraip „Enefit“ negalėtų klientui teikti šios paslaugos arba el. aplinkos.
- 6.4. 6.1 punkte išvardytais tikslais „Enefit“ gali naudoti šiuos duomenis:
  - 6.4.1. pagrindinius kliento duomenis: kliento vardą ir pavardę, asmens kodą, gimimo datą, asmens tapatybės dokumento duomenis, kliento arba kliento įgaliojoto kontaktinio asmens arba naudotojo kontaktinius duomenis (įskaitant ryšio įrenginių numerius, adresą, el. pašto adresą, bendravimo kalbą, pageidaujama bendravimo kanalą ir t. t.) ir informaciją apie segmentą, kuriam klientas priklauso;

6.4.2. duomenis, susijusius su kliento komunikacija: su „Enefit“ paslaugų naudojimu susijusią informaciją; informaciją apie su klientu sudarytas sutartis, pateiktus užsakymus ir kliento kontaktus, sąskaitas bei su sąskaitomis susijusią informaciją (pvz., mokėjimų duomenis); informaciją, kurią klientas įvedė į el. aplinką (pvz., registruojant paskyrą įvestus duomenis), duomenis apie tai, kaip klientas naudoja paslaugas, el. aplinką, jos paslaugas ir funkcijas; slapukų pagalba surinktus duomenis (žr. 14 punktą) ir duomenis apie kliento mokėjimų discipliną / skolas;

6.5. 6.4 punkte pateiktas duomenų sąrašas nėra baigtinis. Tai reiškia, kad tuo atveju, kai tai bus pagrįstai būtina, ir tiek, kiek tai bus pagrįsta, „Enefit“ gali naudoti ir duomenis, kurie nėra nurodyti 6.4 punkte, siekdama įgyvendinti sutartį ir garantuoti sutarties įgyvendinimą.

## **7. Duomenų naudojimas rinkodaros tikslais**

7.1. Duomenų naudojimas rinkodaros tikslais reiškia, kad „Enefit“ duomenis naudoja:

7.1.1. kliento pasirinkimų naudojant paslaugas ir kt. rinkodaros analizei vykdyti, kurios tikslas yra nustatyti kliento poreikius ir parengti asmeninius pasiūlymus pagal minėtus duomenis (toliau – duomenų naudojimas rinkodara);

7.1.2. siunčiant klientui asmeninius pasiūlymus elektroninėmis priemonėmis (pvz., el. paštu, SMS arba MMS žinutėmis). 7.2. Klientas davė arba turi galimybę duoti leidimą „Enefit“ naudoti jo duomenis rinkodaros tikslais ir siųsti asmeninius pasiūlymus (toliau – leidimas), kai sudaro kliento sutartį su „Enefit“, arba duoti leidimą kitu būdu (pvz., sutikti su sąlygomis el. aplinkoje).

7.3. Leidimui taikomos duomenų naudojimo sąlygos, aprašytos Principuose. „Enefit“ nurodo Principus, kai prašo kliento duoti leidimą, o klientas turi galimybę šiuos Principus perskaityti.

Klientas turi teisę neduoti leidimo arba vėliau jį atsiimti, apie tai informuodamas „Enefit“ per el. aplinką, rašytu arba tokia forma, kurią būtų galima paversti rašytine. Leidimas galioja, kol klientas jo neatsiima.

7.4. Jei „Enefit“ gavo kliento leidimą, „Enefit“ naudos duomenis rinkodaros tikslais tokiu būdu:

7.4.1. siekdama išsiaiškinti kliento lūkesčius ir poreikius bei kurdama naujas ir patobulintas paslaugas ir el. aplinkos funkcijas;

7.4.2. formuodama asmeninius tiesioginės rinkodaros, akcijų ir nuolaidų pasiūlymus klientui dėl paslaugų naudojimo ir prekių pirkimo;

7.4.3. elektroniniais kanalais siūsdama tiesioginės rinkodaros, akcijų ir nuolaidų pasiūlymus klientui dėl paslaugų ir prekių;

7.4.4. siūsdama duomenis tai pačiai kaip ir „Enefit“ įmonių grupei priklausančioms bendrovėms, kad jos klientui galėtų teikti paslaugas kartu;

7.4.5. siūsdama klientui suasmenintą turinį, pasiūlymus ir reklamą el. aplinkoje.

7.5. Jei klientas davė leidimą, „Enefit“ gali naudoti šiuos duomenis ir informaciją rinkodaros tikslais:

7.5.1. vardą ir pavardę, gimimo datą, asmens kodą, bendravimo kalbą, pageidaujamus kontaktinius duomenis (pvz., el. pašta, paštą), pašto adresą, el. pašto adresą, mobiliojo telefono numerį, telefono numerį ir fakso numerį;

7.5.2. informaciją apie segmentą, kuriam klientas priklauso;

7.5.3. informaciją apie paslaugų naudojimą ir prekių pirkimą (pvz., aptarnavimo teritoriją, kainos klasę, pristatymo informaciją ir t. t.);

7.5.4. duomenis apie kliento kreditingumą, mokėjimų discipliną/skolas;

7.5.5. informaciją apie tai, kaip klientas naudoja „Enefit“ paslaugas (įskaitant įvairiuose segmentuose naudojamų paslaugų apimtį, jų kiekį, pobūdį, laiką ir pan., ir informaciją apie papildomai kliento užsakytas paslaugas, taip pat įrenginius, kuriuose klientas naudoja paslaugas (pvz., nuotolinį elektros skaitiklį);

7.5.6. duomenis, kuriuos klientas pateikė „Enefit“ per el. aplinką (pvz., registruojant paskyrą įvestus duomenis);

7.5.7. duomenis apie tai, kaip klientas naudoja el. aplinką ir jos funkcijas, ir slapukų pagalba surinktą informaciją;

7.5.8. informaciją apie klientą, kuri buvo paskelbta viešuose duomenų rinkiniuose internete (pvz., informaciją apie kliento įpročius, hobių, darbą ar studijas);

7.5.9. duomenis, legaliomis priemonėmis surinktus iš kitų asmenų (pvz., kredito reitingo bendrovių surinktus duomenis).

## **8. Asmeninių pasiūlymų siuntimas elektroninėmis priemonėmis**

8.1. Neatsižvelgiant į tai, ar klientas davė leidimą naudoti jo duomenis rinkodaros tikslais (žr. 7.2 punktą), klientas turi teisę uždrausti siųsti jam pasiūlymus elektroninėmis priemonėmis (pvz., el. paštu, SMS arba

MMS žinutėmis) pagal „Enefit“ žinutėje pateiktas instrukcijas, arba kitų „Enefit“ suteiktų elektroninių priemonių pagalba.

8.2. Kliento duoto leidimo naudoti jo duomenis rinkodaros tikslais bei teisės aktų pagrindu, „Enefit“ turi teisę siųsti kliento poreikiams pritaikytus pasiūlymus naudotojams, kuriems klientas leido naudoti „Enefit“ paslaugas pagal tarp kliento ir „Enefit“ sudarytą sutartį, ir „Enefit“ verslo kliento atstovui arba kontaktiniam asmeniui be jų išankstinio sutikimo. Šie asmenys gali uždrausti siųsti jiems pasiūlymus elektroninėmis priemonėmis (pvz., el. paštu, SMS arba MMS žinutėmis), pagal el. laiške ar tekstinėje žinutėje pateiktas instrukcijas arba kitų „Enefit“ suteiktų elektroninių priemonių pagalba. Tik patys klientai gali atsiimti savo leidimą naudoti jų duomenis rinkodaros tikslais.

## **9. Įgaliotų tvarkytojų vykdomas duomenų tvarkymas**

9.1. Atsakingasis duomenų tvarkytojas yra „Eesti Energia AS“ („Enefit“), registracijos kodas 10421629, adresas Lelle g. 22, Talinas, Estija. Įgaliotasis duomenų tvarkytojas yra UAB „Enefit“, registracijos kodas 300649187, adresas Konstitucijos pr. 7, LT-09308 Vilnius.

9.2. Teisės aktų pagrindu „Enefit“ gali suteikti teisę tvarkyti duomenis įgaliotiesiems tvarkytojams. Įgaliotieji tvarkytojai yra „Enefit“ partneriai, kurių veikla apima sąskaitų išrašymo organizavimą, atsakymus į klientų užklausas, sukčiavimo atvejų aptikimą, paslaugų rinkodarą, paslaugų perpardavimą, kitas teikiamas paslaugas ir pan. Įgaliotasis tvarkytojas turi teisę naudoti duomenis tik konkrečiai veiklai, kurią atlikti pavedė „Enefit“, ir laikantis su „Enefit“ sudarytos konfidencialumo sutarties, numatančios konfidencialumo reikalavimus.

## **10. Konkretūs duomenų tvarkymo teisės aktų pagrindu atvejai**

10.1. „Enefit“ gali būti įpareigota perduoti su klientais susijusią informaciją priežiūros institucijoms, skirstymo ir perdavimo sistemos operatoriams teisės aktų nustatyta tvarka.

## **11. Duomenų saugojimo laikotarpis**

11.1. „Enefit“ saugo duomenis tiek laiko, kiek reikia Principuose nurodytam duomenų naudojimo tikslui pasiekti, arba iki teisės aktuose nustatyto termino.

## **12. Su duomenimis susijusios kliento teisės**

12.1. Kai tai susiję su jo duomenimis, klientas turi teisę:

12.1.1. gauti informaciją iš „Enefit“ apie jo duomenis ir jo duomenų naudojimą, kaip numatyta teisės aktuose;

12.1.2. teisės aktuose numatytais atvejais prašyti, kad „Enefit“ nustotų naudoti jo duomenis ir ištaisyti, uždaryti arba ištrinti jo duomenis;

12.1.3. leisti arba neleisti naudoti jo duomenų tiesioginės rinkodaros arba rinkodaros tikslais, kaip numato šie Principai;

12.1.4. kreiptis į duomenų apsaugos inspekciją ir teismą, jeigu jo teisės buvo pažeistos;

12.1.5. prievolių teisės įstatymo pagrindu ir šiame įstatyme numatytu būdu prašyti kompensuoti žalą, kurią jis patyrė.

## **13. Susisiekimo su „Enefit“ būdai**

13.1. Įmonei „Enefit“ yra svarbus atsakingas ir tvarus verslas. Todėl „Enefit“ sudarė klientui galimybę teikti klausimus ir pretenzijas. Klientas gali susisiekti su „Enefit“ šiais būdais: skambindamas telefonu +370 52619141 arba siųsdamas el. laišką [info@enefit.lt](mailto:info@enefit.lt).

## **14. Slapukų naudojimas „Enefit“ el. aplinkose**

15.1. Kaip ir dauguma interneto svetainių, „Enefit“ el. aplinkose naudojami slapukai, kurie yra maži tekstiniai failai, atsiunčiami į naudotojo kompiuterį per el. aplinkos serverį. Tai leidžia naudotojo naršyklei pateikti slapuko informaciją el. aplinkai kiekvieną kartą, kai yra naudojama el. aplinka, kad būtų galima atpažinti naudotoją nenustatant jo tapatybės (naudotojas lieka anonimiškas) ir suteikti asmeniniams poreikiams geriau pritaikytą ir patogų el. aplinkos naudojimo potyrį (išsaugant naudotojo parinktį, interesus ir t. t.), o taip pat ir analizuoti bei plėtoti per el. aplinką teikiamas paslaugas ir teikti koncentruotą reklamą bei skelbimus.

Ši Duomenų naudojimo principų versija įmonei „Enefit“ ir visiems klientams pradeda galioti 2018 m. gegužės 25 d. „Enefit“ turi teisę vienašališkai keisti Duomenų naudojimo principus, kaip nurodyta Bendrosiose sąlygose.