

Šis Privātuma politikas mērķis ir sniegt informāciju par Balticom veikto fizisku personu datu apstrādi. Privātuma politika attiecas uz Balticom klientu, apmeklētāju un sadarbības partneru personas datu apstrādi.

Pārzinis un tā kontaktinformācija

1. Personas datu apstrādes pārzinis ir AS Balticom (turpmāk - Balticom), vienotās reģistrācijas Nr. 40003443452, juridiskā adrese Rīgā, Straupes iela 5/k-3.
2. Balticom kontaktinformācija ar personas datu apstrādi saistītajos jautājumos ir: klients@balticom.info Izmantojot šo kontaktinformāciju vai vērsoties Balticom juridiskajā adresē, iegūt informāciju par Balticom veikto personas datu apstrādi. Pieprasījumu par savu datu subjekta tiesību īstenošanu var iesniegt saskaņā ar šiem noteikumiem.

Dokumenta piemērošanas sfēra

3. Personas dati ir jebkāda informācija par identificētu vai identificējamu fizisku personu. Personas datu definīcijas, paskaidrojumi un Balticom apstrādāto datu kategorijas ir norādītas pielikumā
4. Privātuma politiku piemēro privātuma un personas datu aizsardzības nodrošināšanai attiecībā uz:
 1. fiziskajām personām - klientiem, abonentiem un citiem Balticom pakalpojumu lietotājiem (tajā skaitā, potenciālajiem, bijušajiem un esošajiem) un ar tiem saistītajām trešajām personām (kontaktpersonām, maksātājiem utt.);
 2. Balticom biroju un citu telpu apmeklētājiem;
 3. Balticom uzturēto interneta vietņu un sociālo tīklu profilu apmeklētājiem, mobilo lietotņu lietotājiem, un zvanu veicējiem uz Balticom kontaktu centra tālruniem (turpmāk - Klienti);
 4. Balticom mārketinga akciju dalībniekiem;
 5. nekustamo īpašumu, kuros atrodas Balticom elektroniskais sakaru tīkls un inženierkomunikācijas, īpašniekiem. Privātuma politika ir attiecināma uz datu apstrādi neatkarīgi no tā, kādā formā un/vai vidē Balticom veic personas datu apstrādi: IT sistēmās, interneta vietnēs, mobilajās lietotnēs, Balticom pašapkalpošanās portālā, papīra formātā, telefoniski, videokonferences veidā vai izmantojot automātiskas zvanīšanas un komunikācijas veidus (robotus un čātbotus).
 6. Atsevišķiem, specifiskiem datu apstrādes veidiem (piemēram, sīkdatņu izmantošanai) var tikt noteikti papildu, specifiski noteikumi, par ko Klients tiek informēts brīdī, kad Balticom iegūst attiecīgos datus.

Personas datu apstrādes nolūki

5. Balticom apstrādā personas datus šādiem nolūkiem:
 1. Pakalpojumu sniegšanai un preču pārdošanai:
 - klienta identificēšanai;
 - līguma sagatavošanai, noslēgšanai un noslēgšanas fakta pierādīšanai;
 - preču piegādei un pakalpojumu ierīkošanai un sniegšanai (līguma saistību izpildei);
 - pakalpojumu darbības nodrošināšanai / uzturēšanai;
 - garantijas saistību izpildei;
 - preču un pakalpojumu uzlabošanai, jaunu preču un pakalpojumu attīstībai;
 - pakalpojuma lietošanas veicināšanai, reklamēšanai un izplatīšanai;
 - klientu apkalpošanai;
 - iesniegumu un iebildumu izskatīšanai un apstrādei;
 - klientu noturēšanai, lojalitātes celšanai, apmierinātības mērījumiem;
 - norēķinu administrēšanai;
 - mājaslapu un mobilo lietotņu uzturēšanai un darbības uzlabošanai.
 2. Saistību izpildes nodrošināšanai:
 - kredītpējas novērtēšanai, kredītu uzraudzībai;
 - parādu atgūšanai un piedziņai.
 3. Biznesa plānošanai un analītikai:
 - statistikai un biznesa analīzei;
 - plānošanai un uzskaitēi;

- efektivitātes mērīšanai;
- datu kvalitātes nodrošināšanai;
- tirgus un sabiedriskā viedokļa pētījumu veikšanai;
- atskaišu sagatavošanai;
- klientu aptauju veikšanai;
- riska vadības aktivitāšu ietvaros.

4. Informācijas, informācijas sistēmu un uzņēmuma drošības nodrošināšanai.

1. Normatīvajos aktos noteikto pienākumu izpildei:
 - saglabājamo datu nodrošināšanai;
 - informācijas sniegšanai valsts pārvaldes iestādēm un operatīvās darbības subjektiem;

5. Inženierkomunikāciju tīkla uzturēšanai un ierīkošanai (tīkla uzturēšanas/ierīkošanas/uzlabošanas darbu saskaņošanai ar zemes vai ēku īpašniekiem - aptaujas, vai bez tās, veidā).

6. Citos specifiskos nolūkos, par kuriem Klients tiek informēts brīdī, kad viņš sniedz attiecīgus datus Balticom.

Personas datu apstrādes tiesiskais pamats

6. Balticom apstrādā Klienta personas datus, balstoties uz šādiem tiesiskajiem pamatiem:

1. līguma noslēgšanai un izpildei - lai sagatavotu un noslēgtu līgumu pēc Klienta pieteikuma un nodrošinātu tā izpildi;
2. normatīvo aktu prasību izpildei - lai izpildītu Balticom saistošos ārējos normatīvajos aktos noteikto pienākumu;
3. saskaņā ar Klienta - datu subjekta piekrišanu;
4. Balticom leģitīmo interešu nodrošināšanai - lai īstenotu no normatīvajiem aktiem, vai noslēgtajiem līgumiem izrietošas Balticom leģitīmās intereses;
5. datu subjekta vai citas fiziskās personas vitālo interešu nodrošināšanai - lai nodrošinātu Balticom nodarbināto personu, Klientu un apmeklētāju fizisko un īpašuma drošību.

7. Balticom leģitīmās intereses ir:

1. veikt komercdarbību;
2. sniegt elektronisko sakaru un citus pakalpojumus, pārdot preces;
3. pārbaudīt Klienta identitāti pirms līguma noslēgšanas;
4. nodrošināt līguma saistību izpildi;
5. novērst nepamatotus finansiālus riskus savai komercdarbībai (t.sk., veikt kredītriska novērtējumu pirms preču un pakalpojumu pārdošanas un līguma izpildes laikā);
6. saglabāt Klientu pieteikumus un iesniegumus par preču pirkumu un pakalpojumu sniegšanu, citus pieteikumus un iesniegumus, piezīmes par tiem, t.sk., kas veikti rakstveidā vai mutiski, zvanot uz zvanu centriem, mājaslapās un pašapkalpošanās vidē;
7. veikt klientu apkalpošanas kvalitātes kontroli, t.sk., veicot sarunas ar Klientu ierakstu par pakalpojumu darbības nodrošināšanu, uzturēšanu, norēķiniem u.c. un ieraksta glabāšanu;
8. organizēt pakalpojuma līgumsaistību izpildi, t.sk., veicot sarunas ar Klientu ierakstu un ieraksta glabāšanu;
9. nodrošināt mutiski noslēgta līguma noslēgšanas fakta un satura, klienta izteikta prasījuma, piekrišanas fakta un satura pierādījumus, t.sk., veicot sarunas ar Klientu ierakstu un glabāšanu;
10. izsūtīt reģistrētajiem priekšapmaksas pakalpojumu klientiem komerciālus piedāvājumus e-pastā par līdzīgiem pakalpojumiem kādus Klients lieto vai ir iegādājies iepriekšējo divu gadu periodā, ja klients nav atteicies no šādu ziņu saņemšanas;
11. analizēt Balticom mājaslapu, interneta vietņu un mobilo lietojumu darbību, izstrādāt un ieviest to uzlabojumus;
12. administrēt Klienta kontu Balticommājaslapās, interneta vietnēs un mobilajos lietojumos;
13. veikt darbības Klientu noturēšanai;
14. segmentēt klientu datu bāzi pakalpojumu efektīvākai nodrošināšanai;
15. izstrādāt un attīstīt preces un pakalpojumus;
16. reklamēt savas preces un pakalpojumus;
17. nosūtīt citus ziņojumus par līguma izpildes gaitu un līguma izpildei būtiskiem notikumiem, kā arī veikt Klientu aptaujas par precēm un pakalpojumiem un to lietošanas pieredzi (NPS);
18. nodrošināt elektronisko sakaru tīklu uzturēšanu un attīstību;

19. uzturēt un attīstīt sakaru tīklu;
20. uzraudzīt sakaru tīkla darbību, lai konstatētu tehniskas problēmas, kā arī prettiesiskas darbības un tās novērstu;
21. novērst krāpniecību;
22. nodrošināt korporatīvo pārvaldību, finanšu un biznesa uzskaiti un analītiku;
23. nodrošināt efektīvus uzņēmuma pārvaldības procesus;
24. pakalpojumu sniegšanas un preču pārdošanas, un piegādes efektivitāti;
25. nodrošināt un uzlabot pakalpojumu kvalitāti;
26. administrēt maksājumus;
27. administrēt neveiktus maksājumus;
28. vērsties valsts pārvaldes un operatīvās darbības iestādēs un tiesā savu tiesisko interešu aizsardzībai;
29. informēt sabiedrību par savu darbību.

Personas datu apstrāde

8. Balticom rūpējas par Klientu privātumu un personas datu aizsardzību, ievēro Klientu tiesības uz personas datu apstrādes likumību saskaņā ar spēkā esošajiem tiesību aktiem - Eiropas Parlamenta un padomes 2016. gada 27. aprīļa Regulu 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti (Regula), Fizisko personu datu apstrādes likumu un citiem piemērojamajiem tiesību aktiem privātuma un datu apstrādes jomā.
9. Balticom apstrādā Klienta datus, ņemot vērā atbilstošu tiesisko pamatu un ievērojot datu apstrādes minimizācijas un caurskatāmības principus.
10. Atsevišķos gadījumos Balticom attiecībā uz Klientu var veikt automatizētu lēmumu pieņemšanu.
11. Automatizētu lēmumu pieņemšana, kas Klientam rada tiesiskās sekas (piemēram, Klienta pieteikuma apstiprināšana vai noraidīšana), var tikt veikta tikai līguma starp Balticom un Klientu noslēgšanas vai izpildes gaitā, pamatojoties uz Klienta nepārprotamu piekrišanu vai ārējos normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos.
12. Atsevišķos gadījumos, Klientam atsakoties sniegt piekrišanu automatizēta lēmuma pieņemšanai, Klientam nebūs iespējams izmantot visas Klienta priekšrocības (piemēram saņemt individualizētus komerciālos piedāvājumus).
13. Ar Klientu noslēgtā līguma saistību izpildes kvalitatīvai un operatīvai nodrošināšanai Balticom var pilnvarot Balticom grupas uzņēmumus, savus sadarbības partnerus veikt atsevišķas preču piegādes vai pakalpojumu sniegšanas darbības, kā piemēram, pakalpojumu ierīkošanas darbu veikšanu, rēķinu izsūtīšanu un tamlīdzīgi. Ja izpildot šos uzdevumus, Balticom grupas uzņēmumi vai sadarbības partneri apstrādā Balticom rīcībā esošos Klienta personas datus, attiecīgie Balticom grupas uzņēmumi vai sadarbības partneri ir uzskatāmi par Balticom datu apstrādātājiem un Balticom ir tiesības nodot Balticom grupas uzņēmumiem un sadarbības partneriem šo darbību veikšanai vajadzīgos Klienta personas datus tādā apmērā, kā tas nepieciešams šo darbību veikšanai.
14. Balticom piesaistītie personas datu apstrādātāji nodrošina personas datu apstrādes un aizsardzības prasību izpildi saskaņā ar Balticom prasībām un tiesību aktiem, un neizmanto personas datus citos nolūkos, kā tikai ar Klientu noslēgtā līguma saistību izpildei Balticom uzdevumā.

Personas datu aizsardzība

15. Balticom aizsargā Klienta datus, izmantojot mūsdienu tehnoloģiju iespējas, ņemot vērā pastāvošos privātuma riskus un Balticom saprātīgi pieejamos organizatoriskos, finansiālos un tehniskos resursus, tajā skaitā izmantojot šādus drošības pasākumus:
 1. datu šifrēšanu, pārraidot datus (SSL šifrēšana);
 2. ugunsmūri;
 3. ielaušanās aizsardzības un atklāšanas programmas;
 4. citus aizsardzības pasākumus atbilstoši aktuālajām tehnikas attīstības iespējām.

Personas datu ieguves avoti

16. Balticom iegūst personas datus no šādiem avotiem:
 1. no Klienta;
 2. no Balticom informācijas sistēmām;
 3. no ielaušanās aizsardzības un atklāšanas programmas;
 4. no kredītvēstures datubāzēm;

5. no Balticom sadarbības partneriem.
6. no publiski pieejamām datu bāzēm (www.zemesgramata.lv; www.kadastrs.lv; www.lursoft.lv u.c.).

Personas datu saņēmēju kategorijas

17. Balticom neizpauž trešajām personām Klienta personas datus vai jebkādu pakalpojumu sniegšanas un līguma darbības laikā iegūtu informāciju, tajā skaitā, informāciju par saņemtajiem elektronisko sakaru, satura vai citiem pakalpojumiem, izņemot:
 1. ja attiecīgajai trešajai personai dati jānodod noslēgtā līguma ietvaros, lai veiktu kādu līguma izpildei nepieciešamu vai ar likumu deleģētu funkciju (piemēram, bankai norēķinu ietvaros vai sadales tīkla operatoram elektroenerģijas pakalpojuma ietvaros), Klients par to tiek informēts attiecīgajā pakalpojuma līgumā;
 2. saskaņā ar Klienta skaidru un nepārprotamu piekrišanu;
 3. ārējos normatīvajos aktos paredzētajām personām pēc viņu pamatota pieprasījuma;
 4. Balticom leģitīmo interešu aizsardzībai normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā, piemēram, vēršoties tiesā vai citās valsts institūcijās pret personu, kura ir aizskārusi šīs Balticom leģitīmās intereses.

Trešo valstu subjektu piekļuve personas datiem

18. Atsevišķos gadījumos, ievērojot normatīvo aktu prasības, Balticom personu datiem piekļūst trešajās valstīs (tas ir, valstīs ārpus Eiropas Savienības un Eiropas Ekonomiskās zonas) esoši Balticom sadarbības partneri: izstrādātāji vai pakalpojumu nodrošinātāji datu apstrādātāja statusā.
19. 20. punktā minētajos gadījumos Balticom piesaistītie sadarbības partneri trešajās valstīs nodrošina datu aizsardzības līmeni, kas ir līdzvērtīgs Balticom nodrošinātajam datu aizsardzības līmenim

Personas datu glabāšanas ilgums

20. Balticom glabā un apstrādā Klienta personas datus, kamēr pastāv vismaz viens no šiem kritērijiem:
 1. ir spēkā ar Klientu noslēgtais līgums;
 2. kamēr ārējos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā Balticom vai Klients var īstenot savas leģitīmās intereses;
 3. kamēr kādai no pusēm pastāv juridisks pienākums datus glabāt (piemēram, saskaņā ar Grāmatvedības likumu, uzņēmumam izrakstītie rēķini jāglabā vismaz 5 gadus, u.c.);
 4. kamēr ir spēkā Klienta piekrišana datu glabāšanai (attiecas tikai uz tādiem gadījumiem, kad personas datu glabāšanai nepastāv cits tiesiskais pamats (piemēram, gadījumos, kad potenciālā klienta dati ir iegūti īstenojot mārketinga aktivitātes)).

Pēc tam, kad nepastāv neviens no datu apstrādes tiesiskajiem pamatiem, Klienta personas dati tiek dzēsti.

21. Auditācijas pieraksti tiek uzglabāti vismaz vienu gadu no to veikšanas dienas saskaņā ar normatīvajos aktos noteikto. Auditācijas pieraksti no paaugstinātas drošības informācijas sistēmām tik glabāti vismaz 18 (astoņpadsmit mēnešus).
22. Sarunas ar Klientu audioieraksts vai sarakste par pakalpojumu darbības nodrošināšanu, uzturēšanu un norēķiniem, pamatojoties uz Balticom leģitīmajām interesēm, tiek glabāta 6 mēnešus pēc sarunas ierakstīšanas vai sarakstes veikšanas datuma, un pēc tam tiek dzēsts.
23. Priekšapmaksas pakalpojumu klientu dati tiek glabāti 2 gadus pēc pakalpojuma lietošanas beigām.

Piekļuve personas datiem un citas Klienta tiesības

24. Balticom nodrošina Klientam visu normatīvajos aktos noteikto informāciju saistībā ar viņa datu apstrādi, kā arī nodrošina visu normatīvajos aktos noteikto datu subjekta tiesību īstenošanu.
25. Lielākā daļa informācijas par Klienta datiem ir ievietota Balticom pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, Balticom interneta vietnēs un aplikācijās, kuras Klients lieto Balticom pakalpojumu saņemšanai, un kurās Klients var piekļūt saviem personas datiem, pārliecināties par savu datu pareizumu un nepieciešamības gadījumā tos pārvaldīt, tajā skaitā, mainīt.

26. Klientam ir tiesības pieprasīt Balticom piekļuvi saviem personas datiem, kā arī pieprasīt Balticom veikt to papildināšanu, labošanu vai dzēšanu, izsniegt datu kopiju, iebilst pret datu apstrādi vai lūgt ierobežot datu apstrādi un nodrošināt datu pārnesamību.
27. Balticom datu subjekta pieprasījumus izpilda ciktāl tie nenonāk pretrunā ar Balticom pienākumiem, kas ir uzlikti ar spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, vai nenonāk pretrunā Balticom un Klienta noslēgtā līguma noteikumiem.
28. Klients var iesniegt pieprasījumu par savu tiesību īstenošanu:
 1. rakstveida formā klātienē Balticom juridiskajā adresē, uzrādot personu apliecinošu dokumentu;
 2. elektroniskā pasta veidā, parakstot ar drošu elektronisko parakstu;
 3. autorizējoties pašapkalpošanās portālā Mans Balticom.
29. Saņemot Klienta pieprasījumu par savu tiesību īstenošanu, Balticom pārlicinās par Klienta identitāti, izvērtē pieprasījumu un izpilda to saskaņā ar normatīvajiem aktiem.
30. Ja Klients vēlas saņemt personas datus saturošu informāciju, Balticom atbildi Klientam nosūta pa pastu uz viņa norādīto kontaktadresi ierakstītā vēstulē vai pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, vai izsniedz personīgi, ņemot vērā Klienta norādīto atbildes saņemšanas veidu.
31. Jebkādu Klienta iebildumu gadījumā Klientam ir tiesības vērsties pie Balticom, izmantojot šajā Privātuma politikā norādīto Balticom un datu aizsardzības speciālista kontaktinformāciju. Pēc sūdzības vai iebildumu saņemšanas Balticom nekavējoties nodrošina to izskatīšanu un iespējamo trūkumu novēršanu.
32. Ja Klientu neapmierina Balticom veiktās darbības iebildumu izskatīšanā vai iespējamo trūkumu novēršanā Klientam ir tiesības vērsties uzraudzības iestādē - Datu valsts inspekcijā.

Klienta piekrišana datu apstrādei un tiesības to atsaukt

33. Balticom atsevišķos gadījumos veic personas datu apstrādi, pamatojoties uz Klienta piekrišanu (piemēram, pakalpojumu lietošanas ieradumu datu analīzei, individuāli sagatavotu reklāmu saņemšanai u.c.).
34. Klients piekrišanu savu personas datu apstrādei var sniegt pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, Balticom pakalpojumu pieteikšanas formās, Balticom izvietotajos banneros, Balticom lietotnēs, zvanot uz Balticom klientu apkalpošanas tālruni 29333333, e-pastā klients@balticom.info, klātienē Straupes iela 5/3, Rīga, izsniedzot informāciju mutiski tikšanas laikā ar Balticom pārstāvi.
35. Klientam ir tiesības jebkurā brīdī atsaukt datu apstrādei doto piekrišanu tādā pat veidā, kādā tā ir sniegta, tas ir – pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, Balticom pakalpojumu pieteikšanas formās, Balticom izvietotajos banneros, Balticom lietotnēs, zvanot uz Balticom klientu apkalpošanas tālruni 29333333, e-pastā klients@balticom.info, klātienē Straupes iela 5/3, Rīga. Piekrišanas atsaukšanas gadījumā turpmāka datu apstrāde, kas balstīta uz iepriekš doto piekrišanu konkrētajam nolūkam, turpmāk netiks veikta.
36. Piekrišanas atsaukums neietekmē datu apstrādes tiesiskumu, kas bija veikta laikā, kad Klienta piekrišana bija spēkā.
37. Pēc Klienta piekrišanas datu apstrādei atsaukšanas Balticom ir tiesības apstrādāt tos Klienta datus, kuru apstrādei ir cits tiesiskais pamatojums.

Saziņa ar Klientu

38. Balticom veic saziņu ar Klientu, izmantojot Klienta norādīto kontaktinformāciju (telefona numuru, e-pasta adresi, pasta adresi), pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, kā arī izmantojot automatiskās zvanīšanas ierīces un čātbotus.
39. Klienta uzstādītu lietotņu ietvaros saziņu veic saskaņā ar lietotnes paziņojumiem (notifikācijām), kuras ir obligātas vai Klienta izvēlētas.
40. Saziņu par pakalpojumu līgumsaistību izpildi Balticom veic uz noslēgtā līguma pamata (piemēram, pakalpojumu piegādes vai bojājumu novēršanas laiku saskaņošana, informācija par rēķiniem, par plānotiem darbiem, sakaru pārtraukumiem, izmaiņām pakalpojumos u.c.).

Komerčiāli paziņojumi

41. Saziņu par komerčiāliem paziņojumiem par Balticom un/vai trešo pušu pakalpojumiem un citiem ar tiešu nolīgto pakalpojumu nodrošināšanu nesaistītiem paziņojumiem (piemēram, klientu aptaujas) Balticom veic saskaņā ar Klienta piekrišanu vai, pamatojoties uz savām leģitīmajām interesēm gadījumos, kad to atļauj normatīvie akti.

42. Balticom, pamatojoties uz Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma regulējumu, ir tiesības nosūtīt komerciālus paziņojumus uz e-pastu saviem klientiem par līdzīgām precēm un pakalpojumiem, neprasot Klienta piekrišanu, bet nodrošinot iespēju Klientam atteikties no šādu paziņojumu saņemšanas.
43. Klients piekrišanu Balticom un/vai tā sadarbības partneru komerciālo paziņojumu saņemšanai var sniegt pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, pakalpojumu pieteikšanās formās, sarunas laikā ar Balticom zvanu centra operatoru, banneros, kas atrodas Balticom klientu pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, un Balticom veikalos.
44. Klienta dotā piekrišana komerciālu paziņojumu saņemšanai ir spēkā līdz tās atsaukumam (arī pēc pakalpojumu līguma izbeigšanās).
45. Klients jebkurā laikā var atteikties no turpmākas komerciālo paziņojumu saņemšanas kādā no šādiem veidiem:
 - pašapkalpošanās portālā Mans Balticom,
 - Balticom pakalpojumu pieteikšanās formās,
 - Balticom izvietotajos banneros,
 - Balticom lietotnēs,
 - zvanot uz Balticom klientu apkalpošanas tālruni 29333333,
 - e-pastā klients@balticom.info,
 - klātienē Straupes iela 5/3, Rīga.

Balticom pārtrauc komerciālo paziņojumu sūtīšanu, tiklīdz tiek apstrādāts Klienta pieprasījums. Pieprasījuma apstrāde tiek veikta tiešsaistes režīmā un tiek izpildīta nekavējoties. Atsevišķos gadījumos pieprasījuma apstrāde var prasīt laiku līdz 2 dienām.

46. Par Klienta izteikto viedokli aptaujās, ja Klients atstāj savu kontaktinformāciju (e-pasta adresi, tālruņa numuru), Balticom var ar viņu sazināties saistībā ar Klienta sniegto Balticom pakalpojumu novērtējumu, izmantojot Klienta atstāto kontaktinformāciju.

MĀJASLAPU APMEKLĒJUMI UN SĪKDATŅU APSTRĀDE

I Vispārīgie noteikumi

1. Akciju Sabiedrība "Balticom", Reģ. Nr. 40003443452, adrese: Straupes iela 5/3, Rīga, LV - 1073; elektroniskā pasta adrese: sekretariats@balticom.info; tīmekļa vietnes adrese: <https://www.balticom.lv> (turpmāk - Sabiedrība) apņemas nodrošināt Sabiedrības tīmekļa vietnes <https://www.balticom.lv> un visas *subadreses* (turpmāk – vietne) un tās apmeklētāju personiskās informācijas drošību un viņu tiesību aizsardzību, apmeklējot Sabiedrības vietni un iepazīstoties ar tās saturu.

2. Šī sīkdatņu politika ir sagatavota ar nolūku, lai Sabiedrības tīmekļa vietnes apmeklētāji iegūtu papildu informāciju par vietnē izmantotajām tehnoloģijām un to, kā Sabiedrība tās izmanto.

II Informācija par sīkdatnēm

3. Sīkdatnes ir mazas burtu un skaitļu datnes, kas tiek lejupielādētas un saglabātas jūsu datorā vai citā ierīcē (piemēram, viedtālrunī, planšetdatorā), un saglabātas jūsu tīmekļa pārlūkā vietnes apmeklējuma laikā. Tās var izmantot, lai sekotu līdzī, kādas lapas vietnē apmeklējat, lai saglabātu jūsu ievadīto informāciju vai atcerētos jūsu izvēles, piemēram, valodas iestatījumus, vietnes pārlūkošanas laikā.

III Sīkdatņu veidošanas nolūks un tiesiskais pamats

4. Sīkdatnes ir nepieciešamas, lai jūs varētu ērtāk izmantot mūsu digitālos pakalpojumus, piemēram, pakalpojuma un preces pasūtīšana, lai mēs varētu iegūt informāciju par to, kā apmeklētāji izmanto mūsu tīmekļa vietni, un lai mēs varētu uzlabot apmeklētājiem piedāvātos pakalpojumus. Sīkdatnes tiek izmantotas arī ar nolūku sniegt jums pielāgotu informāciju par mūsu produktiem un pakalpojumiem.

5. Mēs izmantojam dažāda veida sīkdatnes, kas tiek izvietotas pēc noklusējuma (piemēram, "nepieciešamās" sīkdatnes), taču par atsevišķām sīkdatnēm, kas tiek izmantotas analītiskiem un mērķauditorijas atlases nolūkiem, mēs prasām jūsu piekrišanu. Sniedzot piekrišanu sīkdatņu joslā, kas tiek parādīta, kad apmeklējat tīmekļa vietni, jūs izvēlaties, vai atļaujat izmantot noteiktas sīkdatņu kategorijas.

IV Sīkdatņu veidi un to pielietojums

6. Mēs izmantojam trīs sīkdatņu kategorijas, taču prasām lietotāju piekrišanu tikai divām no tām. Jūs varat piekrist abām sīkdatņu kategorijām vai tikai kādai no tām. Piekrītot kādai sīkdatņu kategorijai, jūs sniežat piekrišanu visām šajā kategorijā ietilpstošajām sīkdatnēm (skatiet detalizētu sīkdatņu sarakstu zemāk). Jūs jebkurā brīdī varat mainīt savas izvēles un atteikties no sīkdatnēm.

Kādas sīkdatnes mēs izmantojam un kādiem mērķiem?

Sīkdatnes ir iedalītas kategorijās pēc to veida un mērķa: darbības, analītiskās un mērķētās (mārketinga) sīkdatnes.

<p>Darbības vai nepieciešam as sīkdatnes</p>	<p>Darbības sīkdatnes nodrošina tīmekļa vietnes un/vai mobilās lietotnes pareizu darbību, funkcionalitāti, palīdz sniegt Jums AS Balticom pakalpojumus. Tehniskās sīkdatnes nevar atslēgt, jo bez tām vietne un/vai mobilā lietotne nedarbosies pareizi vai arī mēs nevarēsīm Jums sniegt AS Balticom pakalpojumus, kuras esat izvēlējušies izmantot.</p> <p>Darbības sīkdatnes ir nepieciešamas tīmekļa vietnes un/vai mobilās lietotnes pareizai darbībai, kā arī tam, lai mēs varētu sniegt AS Balticom pakalpojumus un funkcijas, kuras izvēlaties izmantot.</p> <p>Darbības sīkdatnes, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none">palīdz attēlot mājaslapas un/vai mobilās lietotnes saturu;palīdz nodrošināt tīmekļa vietnes un/vai mobilās lietotnes drošu darbību, krāpniecisku darbību novēršanu;saglabā Jūsu komunikācijas izvēles, piekrišanu mērķa (reklāmas) sīkdatnēm vai atteikšanos no tām;saglabā Jūsu apstiprinājumu par pilngadību, pirms Jūs aplūkojat pieaugušajiem paredzētās preces;identificē Jūs kā reģistrētu lietotāju, kad ienākat savā Balticom.lv kontā, un/vai nodrošina pieslēgšanos, ja pievienojaties ar sociālās saziņas vietņu starpniecību;palīdz pievienot un saglabāt Jūsu izvēlētas preces iepirkumu grozā un/vai "Vēlmju sarakstā";ļauj nodrošināt citas Balticom.lv funkcijas, kuras izmantojat, piem., saglabāt Jūsu pilsētas vai valodas izvēli, izvēli par pasūtījuma sadalīšanu/apvienošanu, izvēli par preču saraksta attēlošanas veidu u.tml. <p>Tehniskās un funkcionālās sīkdatnes, kas ir obligāti nepieciešamas tīmekļa vietnes un/vai mobilās lietotnes darbības un drošības nodrošināšanai, tiek ierakstītas automātiski, kad Jūs apmeklējat interneta vietni vai izmantojat mobilo lietotni. Šīs sīkdatnes neievāc nekādus Jūsu datus un tiek ierakstītas saskaņā ar likumu.</p> <p>Funkcionālās sīkdatnes, kas nepieciešamas attiecīgu Balticom.lv pakalpojumu un/vai funkciju nodrošināšanai, tiek izmantotas, kad Jūs izmantojat attiecīgu Balticom.lv pakalpojumu vai funkciju. Ja Jūs nepiekrītat šo sīkdatņu automātiskai izmantošanai, Jūs nevarat izmantot attiecīgu Balticom.lv pakalpojumu vai funkciju. Vairumu Balticom.lv pakalpojumu varat pārvaldīt savā personīgajā Balticom.lv kontā. Vairāk informācijas par to, kādi dati un kā tiek vākti un apstrādāti, sniežot attiecīgos Balticom.lv pakalpojumus un/vai funkcijas, skatiet https://balticom.lv/lv/privatuma-politika</p>
<p>Analītiskas sīkdatnes</p>	<p>Ar analītisko sīkfailu palīdzību mēs apkopojam statistisko informāciju par to, kā klienti izmanto vietni balticom.lv un balticom.lv pakalpojumus. Analītiskās un statistiskās sīkdatnes tiek reģistrētas tikai, pamatojoties uz Jūsu piekrišanu. Jūs jebkurā laikā varat pieņemt vai noraidīt analītiskos sīkfailus, attiecīgi mainot iepriekš minēto sīkfailu atlasī. Ar analītisko sīkdatņu palīdzību mēs vācam balticom.lv interneta vietnes un/vai mobilās lietotnes apmeklējumu un lietošanas analītiskos un statistiskos datus. Šie dati palīdz mums izprast, kā klienti izmanto balticom.lv tīmekļa vietni, izvērtēt pakalpojumu un/vai mārketinga kampaņu efektivitāti, pastāvīgi attīstīt un pilnveidot tīmekļa vietni, un tajās sniedzamos pakalpojumus. Ar analītisko sīkdatņu palīdzību mēs apstrādājam vispārīgus anonīmus datus un neapstrādājam Jūsu kontaktinformāciju vai citu Jūs identificējošu informāciju. Analītisko sīkdatņu vācamie dati neļauj identificēt konkrētu lietotāju, tie netiek sasaistīti ar citiem lietotāja datiem un netiek apvienoti datu kopās pēc konkrētiem lietotājiem.</p> <p>Vairāk informācijas par to, kā mēs veicam analīzi un apkopojam statistiku un kādus datus šajā nolūkā vācam, skatiet https://balticom.lv/lv/privatuma-politika.</p> <p>No analītiskajām sīkdatnēm varat atteikties, savā pārlūkā iespējot "Do not track" funkciju. Instrukcijas, kā to izdarīt, meklējiet šeit:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sīkfailu iestatījumi Internet Explorer• Sīkfailu iestatījumi Firefox• Sīkfailu iestatījumi Chrome• Sīkfailu iestatījumi Safari web un iOS• Plašāka informācija https://www.allaboutcookies.org/
<p>Komerčiālas vai mārķētās sīkdatnes</p>	<p>Mēs izmantojam mērķētās (komerciālās) sīkdatnes, lai personalizētu Jūsu pārlūkošanas pieredzi un Jums parādīto Balticom.lv saturu, kā arī sniegtu mārketinga piedāvājumus, balstoties uz Jūsu pārlūkošanas vēsturi Balticom.lv tīmekļa vietnē un/vai mobilajā lietotnē. Atsevišķas mērķa (komerciālās) sīkdatnes ieraksta ārējie reklāmas partneri (trešo pušu sīkdatnes), piem., Google, Adform u.c.</p> <p>Mērķētās (komerciālās) sīkdatnes tiek ierakstītas tikai ar Jūsu piekrišanu. Jūs varat jebkad piekrist vai atteikties no mērķētajām (komerciālajām) sīkdatnēm, attiecīgi nomainot šo sīkdatņu izvēli augstāk.</p> <p>Ar mērķa (komerciālajām) sīkdatnēm mēs vācam un analizējam Jūsu pārlūkošanas vēsturi Balticom.lv tīmekļa vietnē un/vai mobilajā lietotnē un šos datus izmantojam:</p> <ul style="list-style-type: none">lai personalizētu Jums rādāmo saturu un sniegtu rekomendācijas, kad pārlūkojat kā neregistrēts klients;lai sniegtu Jums mārketinga piedāvājumus un/vai rādītu reklāmas paziņojumus, kuri būtu aktuāli tieši Jums. Piemēram, Jums iegādājoties mobilo tālruni, piedāvātu iegādāties tālrunim piemērotus vāciņus. <p>Atsevišķas mērķētās (komerciālās) sīkdatnes var ierakstīt ārējie reklāmas partneri (trešo pušu sīkdatnes), piem., Google, Adform u.c. Reklāmas partneri ar sīkdatņu palīdzību vāc datus par Jūsu pārlūkošanas vēsturi tīmeklī, lai varētu sniegt Jums aktuālu interneta reklāmu Balticom.lv, citās tīmekļa vietnēs un/vai citos interneta reklāmas kanālos (sociālās saziņas vietnēs, mobilajās lietotnēs, interneta meklēšanas sistēmās u.tml.)</p>

Analītiskie sīkfaili:

Lietošanas mērķi

Google analytics	Mēs izmantojam "Google analytics", lai reģistrētu apmeklētāja uzvedību tīmekļa vietnē. To izmanto, lai ģenerētu statistikas datus par to, kā apmeklētājs izmanto vietni. Sīkdatnes tiek glabātas līdz: 180 dienām.
------------------	--

Trešo personu sīkdatnes

Dažās mūsu vietnes vai mobilās lietojumprogrammas lapās ir pieejams trešo personu saturs (spraudņi), piemēram, "YouTube", "Vimeo" un "Facebook". Parasti šāds trešo personu saturs mūsu vietnē un mobilajā lietotnē ir atzīmēts ar attiecīgās trešās personas logotipu.

Kad izmantojat trešās personas saturu (piemēram, skatoties "YouTube" videoklipu, "Facebook" noklikšķinot uz saites "kopīgots"), attiecīgās trešās personas pēc saviem ieskatiem var iestatīt savas sīkdatnes un apkopot datus tā, it kā Jūs pārlūkotu viņu vietni.

Trešās personas, neatkarīgi no to satura mūsu vietnē vai mobilajā lietotnē, rīkojas kā neatkarīgi datu pārziņi un var izmantot sīkdatņu apkopotos datus mērķiem vai veidiem, kas nav norādīti šajā Sīkdatņu politikā. Mēs nekontrolējam šo jautājumu un nevaram to pārvaldīt, tāpēc pirms trešās puses satura izmantošanas Jums jāizlasa konkrētas trešās personas konfidencialitātes dokumenti.

Saites uz populārākajiem trešo pušu privātuma dokumentiem ir norādītas zemāk:

YouTube

<https://www.youtube.com/howyoutubeworks/user-settings/privacy/>

Google Maps

https://www.google.com/help/terms_maps/

Facebook

<https://www.facebook.com/privacy/policy/>

Google

<https://policies.google.com/privacy>

LinkedIn

<https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy>

Mērķētās (komerciālās) sīkdatnes

Partneris	Lietošanas mērķi	Partnera konfidencialitātes paziņojums
Adform	"Adform" tiek izmantots, lai personalizētu reklamēšanu, pamatojoties uz lietotāja iepriekšējo uzvedību (atkārtots mārketing). "Adform" var saistīt lietotāja informāciju dažādās ierīcēs un izveidot lietotāju profilus, pamatojoties uz tīmekļa pārlūkošanas vēsturi. Izmantojot "Adform" tehnoloģijas, mēs varam arī izveidot mērķauditorijas atbilstoši datiem un lietotāju segmentiem, kurus pārvalda balticom.lv, un efektīvāk mērķēt uz balticom.lv reklāmām, kas tiek parādītas tiešsaistē. Sīkfaili tiek saglabāti līdz: 60 dienām.	https://site.adform.com/privacy-center/website-privacy/website-cookie-policy/
Criteo	"Criteo" tiek izmantots tiešsaistes reklāmu personalizēšanai, pamatojoties uz lietotāja pārlūkošanas vēsturi balticom.lv (atkārtots mārketing). Sīkfaili tiek saglabāti līdz: 1 gadam.	http://www.criteo.com/privacy
Google marketing platform	"Google Marketing Platform" ļauj mums izvietot reklāmas vietnē balticom.lv, personalizējot tās atbilstoši Jūsu pārlūkošanas darbībām. Šī tehnoloģija arī reģistrē statistiku par to, kuras reklāmas tika rādītas Jūsu pārlūkprogrammā, uz kurām noklikšķinājāt utt. Sīkfaili tiek saglabāti līdz: 13 mēnešiem.	https://policies.google.com/privacy
Google Ads	"Google Ads" tehnoloģijas tiek izmantotas tiešsaistes reklamēšanas personalizēšanai, pamatojoties uz lietotāja iepriekšējo pārlūkošanas pieredzi internetā, tostarp balticom.lv (atkārtots mārketing). "Google Ads" var saistīt lietotāju informāciju dažādās ierīcēs un izveidot lietotāju profilus, pamatojoties uz viņu tīmekļa pārlūkošanas vēsturi. Izmantojot "Google Ads" tehnoloģiju, mēs varam arī izveidot mērķauditorijas, pamatojoties uz datiem un lietotāju segmentiem, kurus pārvalda balticom.lv, un efektīvāk mērķēt uz balticom.lv reklamēšanu, kas tiek rādīta "Google" tīklā. Sīkfaili tiek saglabāti līdz: 395 dienām.	https://policies.google.com/privacy
Facebook	"Facebook" tehnoloģijas ļauj efektīvāk mērķēt uz balticom.lv reklāmu, kas tiek rādīta "Facebook" tīklā, veidojot mērķauditorijas atbilstoši datiem un lietotāju segmentiem, kurus pārvalda balticom.lv "Facebook" var saistīt informāciju par lietotāju dažādās ierīcēs. "Facebook" tehnoloģijas arī palīdz izmērīt reklāmas kampaņu veikspēju un efektivitāti, fiksējot darbības, kuras lietotāji veic pēc reklāmu apskates. Sīkfaili tiek saglabāti līdz: 3 mēnešiem.	https://www.facebook.com/about/privacy/ https://www.facebook.com/ads/website_custom_audiences/

VI Informācija par personas doto piekrišanu sīkdatņu izveidei

7. Apmeklējot šo vietni, lietotājam tiek attēlots logs ar ziņojumu par to, ka vietnē tiek izmantotas sīkdatnes. Ja Jūs noklikšķināsiet uz opcijas "Piekrītu", tas nozīmēs, ka esat piekritis visām sīkdatnēm, kas atrodas tīmekļa vietnē un Jūs apstiprināt, ka esat iepazinies ar informāciju par sīkdatnēm, to izmantošanas nolūkiem, gadījumiem, kad informācija tiek nodota trešajām personām.

8. Attiecībā uz "nepieciešamajām" sīkdatnēm lietotāja piekrišana netiek prasīta, jo šīs sīkdatnes nodrošina pilnīgu un nepārtrauktu www.balticom.lv tīmekļa vietnes satura attēlošanu, lai jūs varētu pierakstīties tīmekļa vietnē un saņemt atbilstošu digitālās pārlūkošanas un tiešsaistes lietošanas pieredzi.

VII Sīkdatņu noraidīšana

9. Ja vēlaties, lai jūsu ierīcē netiktu izmantotas sīkdatnes, jūs varat pārvaldīt sīkdatņu izvēles atzīmējot to tīmekļa vietnē izmantotajā sīkdatņu sarakstā sadaļā "Pieņemt/noraidīt".

Ņemiet vērā, ka šādas izmaiņas/izvēle var ietekmēt tīmekļa vietnes funkcionalitāti, un tā dēļ jums var nebūt iespējams iegūt personalizētus piedāvājumus vai reklāmas.

VIII Piekrišanas atsaukšana

10. Jebkurā brīdī varat mainīt to, kādas sīkdatnes ļaujat mums izmantot, vai atteikties no sīkdatņu izmantošanas. Jūs varat atteikties no visām sīkdatnēm, izņemot "nepieciešamās".

11. Ja vēlaties dot piekrišanu vai atsaukt savu piekrišanu analītiskajām un mārketinga sīkdatnēm, izmantojot Internet Explorer meklējiet Tools/Internet Options, izmantojot Netscape Edit/Preferences, izmantojot Firefox Tools/Options/Privacy 7.

IX Politikas izmaiņas

12. Ja Jums ir jautājumi par personas datu apstrādi, aicinām iepazīties ar Sabiedrības privātuma politiku, kas atrodama Sabiedrības tīmekļa vietnes sadaļas <https://balticom.lv/lv/privatuma-politika> vai sazināties ar Sabiedrības datu aizsardzības speciālistu klients@balticom.lv Izmantojot šo kontaktinformāciju vai vēršoties Balticom juridiskajā adresē, iegūt informāciju par Balticom veikto personas datu apstrādi.

13. Sabiedrībai ir tiesības jebkurā brīdī izmainīt šo sīkdatņu politiku. Visas izmaiņas sīkdatņu izmantošanas politikā tiks publicētas www.balticom.lv.

Citi noteikumi

43. Balticom ir tiesības veikt papildinājumus Privātuma politikā, padarot pieejamu Klientam tā aktuālo versiju Balticom pašapkalpošanās portālā Mans Balticom, kā arī - ievietojot Balticom mājaslapā.

44. Balticom saglabā Privātuma politikas iepriekšējās redakcijas un tās ir pieejamas Balticom mājaslapā.

45. Šī Privātuma politikas redakcija stājas spēkā 2025. gada 10. aprīlī un aizstāj iepriekš apstiprināto privātuma politikas redakciju.

Iepriekšējās un šī brīža privātuma politikas versijas (PDF):

[Spēkā no 20.01.2023.](#)

[Spēkā no 10.10.2023.](#)

Balticom privātuma politikas

Pielikums Nr. 1

Datu kategorijas

Nr.	Datu kategorija	Piemēri
1	Personas identifikācijas dati	vārds, uzvārds, personas kods/ID, dzimšanas datums, pases Nr./ID numurs, paraksts
2	Personas kontaktinformācija	adrese, telefona numurs, e-pasta adrese
3	Īpašo kategoriju dati (sensitīvie)	rezidents/nerezidents, miršanas statuss, invaliditātes pazīme
4	Personas kontaktpersonu dati	kontaktpersonas vārds, uzvārds, e-pasta adrese, telefona numurs
5	Klienta dati	klienta līguma numurs, klienta reģistrēšanas datums, statuss
6	Mans Balticom dati	lietotāja numurs, veiktās darbības Mans Balticom portālā
7	Klienta analītikas dati	piederība kategorijai, segments, vecuma grupa, vecuma segments (jauniešu, masu, senior), valoda, dzimums u.c
8	Pakalpojuma dati	servisa numurs, pakalpojuma nosaukums, pakalpojuma adrese, cena, atlaide, atlaides beigu termiņš
9	Gala iekārtu dati	gala iekārtas nosaukums, veids, seriālais numurs, MAC adrese, skaitītāja numurs
10	Pakalpojuma līguma dati	līguma numurs, parakstīšanas / apstiprināšanas datums, veids, pielikuma numurs, pielikuma datums
11	Darījuma dati	darījuma numurs, datums, darījuma nosaukums, veids, statuss, pakalpojuma ierīkošanas informācija
12	CRM1 aktivitātes dati	aktivitātes numurs, veids, datums, kategorija, īpašnieks
13	Komunikācijas dati	ienākošās/izejošās saziņas veids, numurs, datums, reģistrētājs, saturs, kanāls, piegādes statuss
14	Preces pirkuma dati	preces nosaukums, preces kods, pirkuma datums, pavadzīmes numurs, preces saņemšanas veids, cena, apmaksas veids, čeka informācija
15	Pakalpojuma pirkuma dati	virszemes televīzijas priekšapmaksas pirkuma informācija (aktivizācijas datums, veids), Balticom+ filmu

		pirkumi (cena, datums, filmas nosaukums)
16	Nomaksas pirkuma dati	nomaksas pirkuma līguma numurs, lēmums, maksājumu grafiks, līzings līguma numurs
17	Maksātspējas pārbaudes dati	statuss par ārēja parāda esamību, kredītriska vērtējums, maksātspējas statuss
18	Norēķinu dati	norēķinu sistēmas konta numurs, bankas konta numurs, rēķina numurs, datums, summa, rēķina saņemšanas veids, apmaksas datums, parāda summa, parāda piedzišanas informācija, maksājumu dati (apmaksas datums, apmaksājamā summa, kārtējā samaksātā summa), maksātājs, kavējuma dienas, kavējuma summa
19	Pakalpojuma lietošanas dati	balss pakalpojuma saglabājamie2 dati, interneta piekļuves pakalpojuma saglabājamie dati, interaktīvās televīzijas lietošanas dati, Balticom+ lietošanas dati, Wi-Fi lietošanas dati, Balticom elektrības lietošanas dati, sensoru dati.
20	Bojājumu dati	bojājuma numurs, reģistrēšanas/atrisināšanas datums, veids, apraksts
21	Iebildumu/pieteikumu dati	iebilduma/pieteikuma numurs, reģistrēšanas/atrisināšanas datums, veids, apraksts
22	Klientu aptauju dati	aptaujas nosaukums, izsūtīšanas datums, atbildes sniegšanas datums, aptaujas jautājumi un sniegtās atbildes
23	Balticom interneta vietnēs veiktās darbības	IP adrese, veiktās darbības nosaukumus, interneta vietnes sadaļa, datums un laiks
24	Fotogrāfijas un attēli	fotogrāfijas no klientu pasākumiem, fotogrāfijas uzņemšanas datums
25	Video dati	video no klientu pasākumiem, videonovērošana Balticom objektos, ierakstīšanas datums
26	Sarunu ierakstu dati	Balticom klientu apkalpošanas tālrunu sarunu ieraksti, datums un laiks
27	Pieejas dati sistēmām	klientam piešķirtie lietotājvārdi un paroles
28	Piekrišanu3 informācija	klienta izteiktās piekrišanas atzīme pa tēmām, piekrišanas datums un laiks, avots
29	Atrašanās vietas dati4	gala iekārtas atrašanās adrese, pieslēguma punkta adrese
30	Tīkla informācija	tīkla elementu (krosi, skapji, kastītes, spliteri) pozīcijas, iekārtu porti, kabeļu pāris/šķiedra, iekārtas tips, programmatūras versija, savienotās iekārtas
31	Pakalpojuma lietošanas (noslodzes) dati	CDR, IP adrešu piešķiršanas fakts, e-pasta obligāti saglabājamie dati
32	TV pakalpojuma lietošanas dati	klienta numurs, abonētā TV paka, iekārtas ID, tips, modelis, kanāla un pārraides ID, televīzijas skatījumi, Balticom Kino pirkumi, izmantotā valoda, TV pārraižu arhīva izmantošana

1. CRM (Customer Relationship Management) - klientu attiecību vadības sistēma.

2. Saglabājamie dati - balss telefonijas un interneta piekļuves pakalpojumu noslodzes dati (jebkura informācija vai dati, kas tiek apstrādāti, lai pārraidītu informāciju pa elektronisko sakaru tīklu vai sagatavotu rēķinus un uzskaitītu maksājumus, izņemot pārraidāmās informācijas saturu), atrašanās vietas dati un ar tiem saistīti dati, kas nepieciešami, lai identificētu abonentu vai lietotāju.

3. Piekrišana - klienta brīvi, nepārprotami izteikts gribas apliecinājums, ar kuru klients atļauj apstrādāt savus personas datus atbilstoši Balticom sniegtajai informācijai.

4. Atrašanās vietas dati - dati, kas tiek apstrādāti elektronisko sakaru tīklā vai ko apstrādā, izmantojot elektronisko sakaru pakalpojumu, un kas norāda uz elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāja galiekārtas atrašanās vietu. Publiskajos mobilajos elektronisko sakaru tīklos, satelītu tīklos un bezvadu tīklos, kurus izmanto radio un televīzijas signāla izplatīšanai, tā ir elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāja galiekārtas ģeogrāfiskās atrašanās vieta (adrese), bet publiskajos fiksētajos tīklos, kabeļtelevīzijas un kabeļradio tīklos, elektrības kabeļu sistēmās, ciktāl tās tiek izmantotas, lai pārraidītu elektronisko sakaru signālus, - pieslēguma punkta adrese.