

## TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠYMO IR POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS

#### BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1 Telefoninių pokalbių įrašymo ir pokalbių įrašų tvarkymo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) nustato K. Geco prekybos įmonės (toliau – Įmonė) telefoninių pokalbių įrašymo, įrašų naudojimo, saugojimo, naikinimo tvarką, duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarką.
- 2 Telefoniniai pokalbiai įrašomi ir pokalbių garso įrašai tvarkomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 (toliau – Reglamentas) dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir šia Tvarka.
- 3 **Sąvokos**

<b>Asmens duomenys</b>	Įmonės registratūros administratorių, restorano administratorių, padavėjų, SPA centro administratorių ir interesantų vardas ir pavardė, balsas, pokalbio įrašas, telefoninio pokalbio data bei pradžios ir pabaigos laikas, telefono ryšio numeris, į kurį skambinama ir iš kurio skambinama;
<b>Asmens duomenų tvarkymas</b>	bet kokia automatizuotomis arba neautomatizuotomis priemonėmis su asmens duomenimis ar asmens duomenų rinkiniais atliekama operacija ar operacijų seka, kaip antai rinkimas, įrašymas, rūšiavimas, sisteminimas, saugojimas, adaptavimas ar keitimas, išgava, susipažinimas, naudojimas, atskleidimas persiunčiant, platinant ar kitu būdu sudarant galimybę jais naudotis, taip pat sugretinimas ar sujungimas su kitais duomenimis, apribojimas, ištrynimas arba sunaikinimas;
<b>Duomenų subjektas</b>	faktinis viešųjų elektorinių ryšių paslaugų gavėjas;
<b>Duomenų valdytojas</b>	Įmonė;
<b>Duomenų tvarkytojas</b>	fizinis ar juridinis asmuo, kuris Įmonės vardu tvarko asmens duomenis;
<b>Trečioji šalis</b>	fizinis arba juridinis asmuo, valdžios institucija, agentūra ar kita įstaiga, kuri nėra duomenų subjektas, duomenų valdytojas, duomenų tvarkytojas, arba asmenys, kuriems tiesioginiu duomenų valdytojo ar duomenų tvarkytojo įgaliojimu leidžiama tvarkyti asmens duomenis;

<b>Valdžios institucija ar įstaiga</b>	valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos, įmonės ir viešosios įstaigos, finansuojamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų bei valstybės pinigų fondų ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka įgaliotos atlikti viešąjį administravimą arba teikiančios asmenims viešąsias ar administracines paslaugas ar vykdančios kitas viešąsias funkcijas;
<b>Faktinis viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjas</b>	fizinis asmuo, asmeniniams ar verslo tikslams naudojantis viešąsias elektroninių ryšių paslaugas. Šis asmuo nebūtinai turi būti šių paslaugų abonentas;
<b>Interesantas</b>	fizinis asmuo, skambinantis telefonu Įmonės registratūros administratoriui, restorano administratoriui, padavėjams, SPA centro administratoriams, jiems darbo tikslais suteiktais Įmonės telefono numeriais;
<b>Telefoninio pokalbio įrašas</b>	Įmonės registratūros administratorių, restorano administratorių, padavėjų, SPA centro administratorių ir interesantų telefoninių pokalbių, vykstančių nurodytoms pareigybėms Įmonės darbo tikslais suteiktais telefono numeriais, garso įrašas;
<b>Pokalbis</b>	Įmonės registratūros administratorių, restorano administratorių, padavėjų, SPA centro administratorių ir interesantų pokalbis, vykstantis telefonu, suteiktu darbo tikslais;
<b>Asmens duomenų saugumo pažeidimas</b>	saugumo pažeidimas, dėl kurio netyčia arba neteisėtai sunaikinami, prarandami, pakeičiami, be leidimo atskleidžiami persiųsti, saugomi arba kitaip tvarkomi asmens duomenys arba prie jų be leidimo gaunama prieiga.

- 4 Nuorodos į punktus, priedus bei kitas nuostatas yra nuorodos į Tvarkos punktus, priedus bei nuostatas.
- 5 Punktų ir kitų nuostatų pavadinimai rašomi tik patogumo sumetimais ir neturi įtakos Tvarkos interpretavimui.
- 6 Ši Tvarka yra privaloma visiems Įmonės darbuotojams.

## II SKYRIUS

### POKALBIŲ ĮRAŠYMO TIKSLAS, TEISINIS PAGRINDAS IR APIMTIS

- 7 Pokalbiai įrašomi ir Asmens duomenys tvarkomi siekiant užtikrinti Įmonės aptarnavimo telefonu kokybę ir interesantų prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumą.
- 8 Pokalbių įrašymo ir Asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas – duomenų subjekto sutikimas (Reglamento 6 straipsnio 1 dalies a punktas; Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 73 straipsnio 1 dalis).
  - 8.1 Duomenų subjekto (interesanto) sutikimas gaunamas prieš pradėdant kiekvieno Pokalbio įrašą jį išreiškiant vienareikšmiškais veiksmais (Pokalbio tęsimu), kad jo duomenys būtų tvarkomi Pokalbio metu nurodytais tikslais.
  - 8.2 Įmonės registratūros administratoriaus, restorano administratoriaus, padavėjo, SPA centro administratoriaus sutikimas (Tvarkos 1 priedas) gaunamas raštu prieš pradėdant vykdyti telefoninių pokalbių įrašymą arba pirmąjį darbuotojo darbo dieną, arba pirmąjį darbo dieną po darbuotojo atostogų, nedarbingumo laikotarpio, jei pokalbių įrašymas buvo

pradėtas vykdyti šiuo laikotarpiu.

- 9 Įrašomi tik darbo tikslais Įmonės registratūros administratoriui, restorano administratoriui, padavėjui, SPA centro administratoriui suteiktais telefonų numeriais vykdomi tiek išeinantys, tiek įeinantys Pokalbiai.
- 10 Asmens duomenys negali būtų tvarkomi kitais, nesuderinamais su nustatytais šioje Tvarkoje, tikslais. Tikslų suderinamumas sprendžiamas atliekant tikslų suderinamumo testą, kurio metu turi būti atsižvelgta į:
  - a) visas sąsajas tarp tikslų, kuriais asmens duomenys buvo surinkti, ir numatomo tolesnio duomenų tvarkymo tikslų;
  - b) aplinkybes, kuriomis asmens duomenys buvo surinkti, visų pirma susijusias su duomenų subjektų ir Įmonės tarpusavio santykiu;
  - c) Asmens duomenų pobūdį, visų pirma ar tvarkomi specialių kategorijų asmens duomenys pagal Reglamento 9 straipsnį, ar tvarkomi Asmens duomenys apie apkaltinamuosius nuosprendžius ir nusikalstamas veikas pagal Reglamento 10 straipsnį, kurie gali būti nurodyti Pokalbio metu;
  - d) numatomo tolesnio Asmens duomenų tvarkymo galimas pasekmes duomenų subjektams;
  - e) tinkamų apsaugos priemonių, kurios gali apimti šifravimą ar pseudonimų suteikimą, buvimą.
- 11 Pokalbių įrašymo ir Asmens duomenų tvarkymo tikslai gali būti keičiami tik pakeitus šią Tvarką.

### III SKYRIUS

#### POKALBIŲ ĮRAŠŲ IR ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS IR SAUGOJIMAS

- 12 Pokalbių įrašai ir Asmens duomenys saugomi 2 savaites, suėjus šiam terminui Pokalbių įrašai ir Asmens duomenys automatiškai sunaikinami.
- 13 Pokalbių įrašymui ir Asmens duomenų tvarkymui Įmonė pasitelkia Duomenų tvarkytoją – Telia Lietuva, AB. Įmonės ir Duomenų tvarkytojo santykiai reglamentuoti standartinėmis Telia Lietuva, AB Duomenų tvarkymo sąlygomis<sup>1</sup>.
- 14 Pokalbio įrašai ir Asmens duomenys trečiosioms šalims teikiami tik esant iš anksto apibrėžtam ir teisėtam asmens duomenų tvarkymo tikslui, tik tokios apimties, kurios reikia šiam tikslui pasiekti, ir tik esant nors vienai iš Reglamento 6 straipsnio 1 dalyje teisėto tvarkymo sąlygai pagal trečiosios šalies prašymą. Gavus prašymą pateikti Pokalbio įrašą ar (ir) Asmens duomenis, vadovaujamosi Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos parengtomis Prašymų dėl asmens duomenų teikimo vertinimo gairėmis<sup>2</sup>.
- 15 Valdžios institucijų prašymai pateikti Pokalbių įrašus ar (ir) Asmens duomenis visada turi būti pateikiami raštu, būti pagrįsti, ir nesusiję su prašymu pateikti visus Įmonės tvarkomus Pokalbių įrašus ir Asmens duomenis.
- 16 Pokalbių įrašai ar (ir) Asmens duomenys Įmonės sprendimu gali būti pateikti ikiteisminio tyrimo įstaigai, prokurorui ar teismui dėl jų žinioje esančių administracinių, civilinių, baudžiamųjų bylų kaip įrodymai ar kitais įstatymų nustatytais atvejais tik laikantis visų Reglamento 5 straipsnio 1 dalyje įtvirtintų asmens duomenų tvarkymo principų.

<sup>1</sup> <https://www.telia.lt/medias/asmens-duomenu-tvarkymo-sa-lygos-nuo-2022-02-07.pdf?context=bWFzdGVyfGZja0ltYWdlfDIxMTc3N3xhcHBsaWNhdGlvbi9wZGZ8ZmNrSW1hZ2UvaDc0L2g0MS8xMDIxMzE4MTA2MzE5OC5wZGZ8Njc5Mjg1OGNjOTQ0OWU1MTg4OWU2YjdiOTNkMmZlN2M3MmJmYjVmYTg4MTc0NDQ2NTMyN2M3YmI4OGI0Mjc5NQ>

<sup>2</sup> [https://vdai.lrv.lt/uploads/vdai/documents/files/Prasymu%20del%20AD%20teikimo%20vertinimo%20gaires%20\(2%20versija\)%202020-11-10.docx.pdf](https://vdai.lrv.lt/uploads/vdai/documents/files/Prasymu%20del%20AD%20teikimo%20vertinimo%20gaires%20(2%20versija)%202020-11-10.docx.pdf)

## **IV SKYRIUS**

### **DUOMENŲ SUBJEKTŲ TEISĖS ŽINOTI APIE POKALBIŲ ĮRAŠYMĄ IR ASMENS DUOMENŲ TVARKYMĄ IR TEISĖS SUSIPAŽINTI SU SAVO ASMENS DUOMENIMIS ĮGYVENDINIMAS**

17 Duomenų subjekto (interesanto) teisė žinoti apie savo asmens duomenų tvarkymą įgyvendinama šia tvarka:

- 17.1 Paskambinus Įmonės registratūros administratoriui, restorano administratoriui, padavėjui, SPA centro administratoriui suteiktais telefonų numeriais, ar skambinant iš šių telefono numerių apie vykdomą Pokalbių įrašymą informuojama išpėjamuju pyptelėjimu, kuris girdimas kiekvieną kartą skambinant ar priimant telefono skambutį.
- 18 Įmonės darbuotojai, kurių Pokalbių įrašai ir Asmens duomenys tvarkomi šioje Tvarkoje apibrėžtais tikslais, apie vykdomą Pokalbių įrašymą ir jo tikslą informuojami pasirašytinai ar kitu informavimo faktą įrodančiu būdu prieš pradėdant vykdyti Pokalbių įrašymą arba pirmąją darbuotojo darbo dieną, arba pirmąją darbo dieną po darbuotojo atostogų, nedarbingumo laikotarpio, jei Pokalbių įrašymas buvo pradėtas vykdyti šiuo laikotarpiu, pateikiant Reglamento 13 straipsnyje nustatytą informaciją.
- 19 Duomenų subjektas, norėdamas susipažinti su Pokalbių įrašu ir Asmens duomenimis, turi Įmonei pateikti prašymą ir patvirtinti savo tapatybę. Įmonė, gavusi duomenų subjekto prašymą patvirtina, ar su juo susijęs Pokalbio įrašas ir Asmens duomenys yra tvarkomi, o jei tokie Asmens duomenys yra tvarkomi, pateikia prašomą informaciją vadovaujantis Reglamento 15 straipsniu. Asmens duomenų kopijos teikimas Duomenų subjektui negali daryti neigiamo poveikio Įmonės darbuotojų teisėms ir laisvėms. Teikiant Pokalbio įrašo kopiją, vadovaujamosi Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos metodine informacija<sup>3</sup>.
- 20 Įgyvendinant Duomenų subjekto teises vadovaujamosi Asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis Nr. 1, patvirtintomis K. Geco įmonės direktorės 2024 06 06 įsakymu Nr. 2024/06-06 tiek, kiek jos nereglamentuotos šioje Tvarkoje.

## **V SKYRIUS**

### **ASMENS DUOMENŲ SAUGUMAS IR ASMENS DUOMENŲ SAUGUMO PAŽEIDIMAI**

- 21 Prieigą prie Pokalbių įrašų ir Asmens duomenų turi Įmonės vadovas ir jo įgaliotas asmuo.
- 22 Asmens duomenų saugumas užtikrinamas vadovaujantis Asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis Nr. 1, patvirtintomis K. Geco įmonės direktorės 2024-06-06 įsakymu Nr. 2024/06-06.
- 23 Duomenų tvarkytojas asmens duomenų saugumą užtikrina vadovaudamasis standartinėmis Telia Lietuva, AB Duomenų tvarkymo sąlygomis.
- 24 Įvykus Asmens duomenų saugumo pažeidimui, vadovaujamosi Asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis Nr. 1, patvirtintomis K. Geco įmonės direktorės 2024 06 06 įsakymu Nr. 2024/06-06.

## **VI SKYRIUS**

### **ATSAKOMYBĖ**

- 25 Įmonės registratūros administratorius, restorano administratorius, padavėjai, SPA centro administratorius ir darbuotojai, Įmonės paskirti tvarkyti asmens duomenis, arba darbuotojai, kurie eidami savo pareigas asmens duomenis sužino, privalo laikytis šios Tvarkos, asmens duomenų tvarkymo reikalavimų bei konfidencialumo ir

---

3

<https://vdai.lrv.lt/uploads/vdai/documents/files/30%20DUK%20D%C4%97I%20telefoninio%20pokalbio%20iraso%20pateikimo%20kopijos%202021-09-29.pdf>

saugumo reikalavimų, įtvirtintų Reglamente, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme ir šioje Tvarkoje.

- 26 Šios Tvarkos 25 punkte nurodyti asmenys su šia Tvarka bei jos pakeitimais yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis ir įsipareigoja jos laikytis. Šios Tvarkos pažeidimai gali būti laikomi darbo pareigų pažeidimais, už kuriuos gali būti taikoma atsakomybė, numatyta Lietuvos Respublikos darbo kodekse.

## **VII SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 27 Ši Tvarka gali būti keičiama Įmonės vadovo įsakymu. Bet koks Tvarkos pakeitimas Įmonės darbuotojo atžvilgiu įsigalioja ir turi būti taikomas nuo to momento, kai apie tokį Tvarkos pakeitimą Įmonės darbuotojai supažindinami šioje Tvarkoje numatyta tvarka.
- 28 Ši Tvarka yra parengta ir turi būti aiškinama vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais ir taikomais Europos Sąjungos teisės aktais.
- 29 Jeigu kuri nors šios Tvarkos nuostata taps negalima ar prieštaraujanti taikytiniams įstatymams, arba dėl kurios nors priežasties taps dalinai arba visai negaliojanti, ji nedarys negaliojančiomis likusių Tvarkos nuostatų.
-