

# „Valgo“ privatumo politika

**Įsigaliojimo data:** 2026 m. balandžio 18 d.

Ši privatumo politika paaiškina, kaip **Valgome, MB** („Valgo“, „mes“, „mūsų“, „paslauga“) renka, naudoja, saugo ir atskleidžia svetainės **valgo.lt** ir mobiliosios programėlės **Valgo**, skirtos iOS ir Android, naudotojų asmens duomenis.

Ši politika taikoma svetainės lankytojams ir „Valgo“ maisto pristatymo paslaugos klientams Lietuvoje. Ji nereglamentuoja kurjerių, restoranų partnerių, kandidatų į darbą ar kitų asmenų kategorijų asmens duomenų tvarkymo, kuriems gali būti taikomi atskiri dokumentai.

## 1. Kas yra duomenų valdytojas

Asmens duomenų valdytojas yra:

### **Valgome, MB**

J. Savickio g. 4-7, LT-01108 Vilnius, Lietuva

El. paštas privatumo klausimais: **privacy@valgo.lt**

Bendras kontaktinis el. paštas: **info@valgo.lt**

Telefonas: **+37067873974**

Jei turite klausimų apie tai, kaip tvarkome jūsų asmens duomenis, galite susisiekti su mumis aukščiau nurodytais kontaktais.

## 2. Apie paslaugą

„Valgo“ yra maisto pristatymo paslauga. Naudotojas pasirenka sistemos pasiūlytą pristatymo laiką ir vietą, po to užsakymai sugrupuojami pagal vietą ir laiką. Tai leidžia vienam kurjeriui pristatyti kelis užsakymus į vieną vietą tuo pačiu metu.

Paslauga teikiama tik Lietuvoje.

## 3. Kam taikoma ši Politika

Ši Politika taikoma:

- svetainės **valgo.lt** lankytojams;
- mobiliosios programėlės „Valgo“ naudotojams;
- klientams, kurie pateikia užsakymus per paslaugą.

Ši Politika atskirai nereglamentuoja šių duomenų subjektų duomenų tvarkymo:

- kurjerių;
- restoranų ir jų atstovų;

- verslo partnerių;
- kandidatų į darbą.

Tokioms kategorijoms gali būti taikomi atskiri privatumo dokumentai.

## 4. Kokius asmens duomenis renkame

Priklausomai nuo to, kaip naudojate paslauga, galime tvarkyti šiuos duomenis.

### 4.1. Paskyros ir identifikavimo duomenys

- vardas;
- pavardė;
- telefono numeris;
- el. pašto adresas, jei jį nurodote;
- duomenys, susiję su prisijungimu telefono numeriu ir vienkartinis SMS kodu.

### 4.2. Užsakymo duomenys

- užsakymų istorija;
- užsakymo sudėtis;
- užsakymo suma;
- restoranas, iš kurio buvo pateiktas užsakymas;
- pasirinktas pristatymo taškas;
- pasirinktas pristatymo laikas;
- užsakymo būseną;
- atsiliepiamas apie užsakymą;
- telefono numeris, susietas su užsakymu.

### 4.3. Vietos nustatymo duomenys

- tiksli naudotojo geolokacija, jei naudotojas suteikia leidimą programėleje, tik tam, kad būtų nustatyti artimiausi galimi pristatymo taškai;
- kurjerio buvimo vietos duomenys, rodomi naudotojui užsakymo pristatymo metu.

Mes nenaudojame tikslios naudotojo geolokacijos nuolatiniam jo judėjimo stebėjimui.

### 4.4. Mokėjimo duomenys

Mes nesaugome pilnų naudotojų banko kortelių duomenų. Mokėjimus apdoroja trečiosios šalies mokėjimo paslaugų teikėjas **Stripe**. Iš mokėjimo paslaugų teikėjo galime gauti ribotos apimties informaciją, reikalingą mokėjimui patvirtinti, grąžinimams apdoroti, mokėjimų suderinimui ir naudotojų aptarnavimui.

### 4.5. Komunikacija ir pranešimai

- duomenys, susiję su paslauginių push pranešimų siuntimu;

- el. pašto adresas, jei jis naudojamas kvitams ir pranešimams apie Politikos pakeitimus siųsti;
- naudotojo žinutės ir kreipimaisi į pagalbą, jei naudotojas su mumis susisiečia.

## 4.6. Atsiliepimai

Jei paliekatė atsiliepimą apie užsakymą, galime tvarkyti:

- patį atsiliepimą;
- informaciją apie užsakymą, su kuriuo jis susijęs;
- jūsų paskyros duomenis, jei tai būtina vidiniam atsiliepimo nagrinėjimui.

Atsiliepimai nėra skelbiami viešai ir naudojami tik vidinėje sistemoje.

## 4.7. Techniniai ir analitiniai duomenys

Galime gauti techninę ir analitinę informaciją, susijusią su svetainės ir programėlės naudojimu, įskaitant per trečiųjų šalių analizės ir diagnostikos paslaugas. Tokia informacija gali apimti:

- informaciją apie sutrikimus ir klaidas;
- techninius programėlės ar įrenginio identifikatorius;
- duomenis apie naudojamąsi paslaugos funkcijomis;
- programėlės įvykių duomenis;
- techninius svetainės duomenis.

Tokie duomenys gali būti renkami, per **Firebase Analytics**, **Firebase Crashlytics**, **FCM** ir kitas prijungtas technines bibliotekas.

## 5. Kokių duomenų nesiekiame rinkti

Mes neprašome ir specialiai nerenkame jautrių asmens duomenų, pavyzdžiui, duomenų apie sveikatą, medicininės būklės, alergijas, religinius įsitikinimus ar kitų specialių kategorijų duomenų.

Vis dėlto tam tikrais atvejais naudotojo maisto pasirinkimai teoriškai gali netiesiogiai atskleisti tokią informaciją. Mes nenaudojame tokių duomenų specialių kategorijų duomenims savarankiškai nustatyti ir nesiekiame jų identifikuoti.

Prašome naudotojų nenurodyti jautrių asmens duomenų atsiliepimuose, žinutėse ar kituose laisvos formos laukuose, nebent tai būtų griežtai būtina.

## 6. Iš kokių šaltinių gauname duomenis

Asmens duomenis gauname:

- tiesiogiai iš jūsų, kai registruojatės, jungiatės, pateikiate užsakymą, paliekatė atsiliepimą ir naudojate programėle ar svetaine;

- iš mokėjimo paslaugų teikėjo „Stripe“ - ribota apimtimi, reikalinga mokėjimams, gražinimams ir susijusiems klausimams administruoti;
- iš analitinių ir techninių paslaugų, naudojamų svetainės ir programėlės veikimui, stebėjimui ir tobulinimui.

## 7. Kokiais tikslais naudojame asmens duomenis

Asmens duomenis naudojame šiais tikslais:

- naudotojo paskyrai sukurti ir administruoti;
- autentifikacijai ir prisijungimui prie programėlės naudojant SMS kodą;
- užsakymams priimti, apdoroti ir vykdyti;
- užsakymui perduoti restoranui;
- pristatymui organizuoti;
- pristatymui koordinuoti dalyvaujant kurjeriui;
- užsakymo būsenai ir kurjerio sekimui rodyti;
- mokėjimams ir gražinimams apdoroti;
- paslauginiams pranešimams apie užsakymą siųsti;
- kvitams el. paštu siųsti, jei naudotojas nurodė el. pašto adresą;
- pranešti apie šios Politikos pakeitimus;
- naudotojų atsiliepimams ir užklausoms nagrinėti;
- paslaugos stabilumui, saugumui ir veikimui užtikrinti;
- svetainės ir programėlės naudojimui analizuoti;
- funkcijoms, logistikai ir paslaugos kokybei gerinti;
- taikytinų teisės aktų reikalavimams vykdyti;
- mūsų teisėtiems interesams ginti, įskaitant ginčų ir pretenzijų nagrinėjimą.

Ateityje taip pat galime naudoti push pranešimus naujienoms ir paslaugos atnaujinimams. Naudotojas galės valdyti tokius pranešimus programėlės nustatymuose.

## 8. Kokiais teisiniais pagrindais tvarkome duomenis

Priklausomai nuo aplinkybių, asmens duomenis tvarkome šiais teisiniais pagrindais.

### 8.1. Sutarties vykdymas

Duomenis tvarkome, kai tai būtina paslaugai suteikti naudotojui, įskaitant:

- paskyros sukūrimą;
- prisijungimą prie programėlės;
- užsakymo pateikimą ir vykdymą;
- pristatymo koordinavimą;
- mokėjimų ir gražinimų apdorojimą;
- su užsakymu susijusių paslauginių pranešimų siuntimą.

### 8.2. Sutikimas

Duomenis tvarkome sutikimo pagrindu, kai to reikia, įskaitant:

- prieigą prie tikslios naudotojo geolokacijos;
- el. pašto adresą nurodymą neprivalomais atvejais;
- tam tikrų pranešimų ar funkcijų naudojimą, kai to reikia;
- nepaslauginių push pranešimų gavimą, jei tokia funkcija naudojama.

Naudotojas gali bet kuriuo metu atšaukti savo sutikimą, tačiau tai neturi įtakos iki atšaukimo atlikto tvarkymo teisėtumui.

### **8.3. Teisinė prievolė**

Galime tvarkyti duomenis, kai tai būtina siekiant vykdyti teisės aktų reikalavimus, įskaitant buhalterinius, mokestinius, reguliacinius ir kitus privalomus reikalavimus.

### **8.4. Teisėtas interesas**

Galime tvarkyti duomenis remdamiesi savo teisėtu interesu, jei toks interesas neviršija jūsų teisių ir laisvių, įskaitant:

- pristatymo kokybės užtikrinimą;
- logistikos ir paslaugos veikimo gerinimą;
- sutrikimų, klaidų ir naštumo analizę;
- skundų ir pretenzijų nagrinėjimą;
- mūsų teisių ir interesų gynimą;
- paslaugos saugumo ir vientisumo palaikymą.

## **9. Kada duomenų pateikimas yra privalomas**

Kai kurie duomenys yra būtini naudojantis paslauga. Pavyzdžiui, telefono numeris reikalingas registracijai ir prisijungimui, o užsakymo duomenys — pristatymo paslaugai įvykdyti.

El. pašto adresas nėra privalomas, tačiau jo nenurodžius negalėsime siųsti kvitų el. paštu ir tam tikrų pranešimų, jei jie yra susieti su el. paštu.

Tikslios geolokacijos pateikimas yra neprivalomas. Naudotojas gali pristatymo tašką pasirinkti rankiniu būdu.

## **10. Geolokacija**

### **10.1. Naudotojo geolokacija**

Tikslią naudotojo geolokaciją naudojame tik artimiausiems prieinamiems pristatymo taškams nustatyti. Tokia geolokacija mūsų serveriuose nėra saugoma kaip naudotojo buvimo vietos istorija.

Jei šios funkcijos veikimui naudojamos trečiųjų šalių žemėlapių paslaugos, tokios paslaugos gali gauti atitinkamus techninius duomenis savo funkcionalumui teikti.

## 10.2. Kurjerio geolokacija

Aktyvaus pristatymo metu naudotojas gali matyti kurjerio buvimo vietą, kad galėtų sekti užsakymą.

Kurjerio geolokacijos istorija ir susiję pristatymo sekimo žurnalai gali būti saugomi iki **60 dienų** operaciniais tikslais, incidentams, pretenzijoms ir su pristatymu susijusiems klausimams nagrinėti.

## 11. Kam atskleidžiame asmens duomenis

Asmens duomenis galime atskleisti šioms gavėjų kategorijoms:

- restoranams — tiek, kiek būtina užsakymui įvykdyti;
- kurjeriams — tiek, kiek būtina pristatymui atlikti;
- mokėjimo paslaugų teikėjams;
- SMS ir techninių pranešimų siuntimo paslaugų teikėjams;
- debesijos infrastruktūros, duomenų saugojimo ir hostingo paslaugų teikėjams;
- analitinėms ir techninėms paslaugoms;
- buhalteriams, auditoriams, konsultantams ir teisininkams, jei tai būtina;
- valstybės institucijoms ir kitiems asmenims, jei tai privalome padaryti pagal įstatymus;
- verslo pirkėjui, investuotojams ar įmonės sandorio šalims, jei tai leidžia teisės aktai ir yra susiję su reorganizavimu, investicija, verslo ar turto pardavimu.

### 11.1. Ką gali matyti kurjeris

Kurjeris gali gauti tik tuos naudotojo duomenis, kurie būtini užsakymui pristatyti, įskaitant:

- telefono numerį;
- pristatymo tašką;
- pristatymo laiką.

### 11.2. Ką gali matyti restoranas

Restoranas gauna duomenis, būtinus užsakymui paruošti ir įvykdyti.

## 12. Trečiųjų šalių paslaugos ir teikėjai

Paslaugos veikimui gali būti naudojamos trečiųjų šalių paslaugos ir teikėjai, įskaitant:

- **Stripe** — mokėjimų apdorojimui;
- **Twilio** — SMS siuntimui;

- **Firebase Analytics, Firebase Crashlytics, FCM** — analitikai, techninei diagnostikai ir push pranešimams;
- **Mapbox** — žemėlapių funkcijoms;
- **Hostinger** — backend infrastruktūros ir duomenų bazės hostingui;
- **AWS S3** — failų ir medijos saugojimui.

Paslaugų teikėjų sąrašas gali keistis vystantis paslaugai.

## 13. Tarptautinis duomenų perdavimas

Nors paslauga skirta Lietuvai, dalis mūsų naudojamų paslaugų teikėjų gali tvarkyti duomenis už Lietuvos ribų arba už Europos ekonominės erdvės ribų.

Jei asmens duomenys perduodami už EEE ribų, imamės pagrįstų priemonių užtikrinti, kad toks perdavimas būtų vykdomas teisėtai ir su atitinkamomis apsaugos priemonėmis, numatytomis taikytinuose duomenų apsaugos teisės aktuose.

## 14. Duomenų saugojimo terminai

Asmens duomenis saugome ne ilgiau, nei būtina tikslams, kuriais jie buvo surinkti, pasiekti, nebent ilgesnis saugojimo terminas būtų reikalingas pagal įstatymus.

Visų pirma:

- naudotojo paskyros duomenys — iki paskyros ištrynimo arba anonimizavimo;
- jei naudotojas neprisijungia prie paskyros **6 mėnesius**, paskyra gali būti įtraukta į šalinimo eilę po **14 dienų**;
- užsakymų istorija — iki **10 metų**;
- su buhalterija ir mokėjimo dokumentais susiję duomenys — iki **10 metų** arba ilgiau, jei to reikalauja teisės aktai;
- naudotojo el. pašto adresas — iki paskyros ištrynimo arba anonimizavimo, jei ilgesnis saugojimas nėra būtinas teisėtiems tikslams;
- vienkartiniai SMS prisijungimo kodai — iki **1,5 minutės**;
- saugumo ir IP žurnalai — iki **30 dienų**;
- push token / device token — kol naudotojas naudoja programėlę, iki atsijungimo, programėlės pašalinimo, paskyros ištrynimo arba techninio token atnaujinimo;
- naudotojo vietos duomenys — nėra saugomi kaip istorija mūsų serveriuose;
- kurjerio maršruto ir geolokacijos duomenys — iki **60 dienų**;
- atsiliepimai — tiek, kiek būtina paslaugos veikimui, skundų nagrinėjimui, kokybės kontrolei ir mūsų teisėtiems interesams.

Techniniams žurnalams, programėlės klaidų įrašams ir „Crashlytics“ duomenims šiuo metu gali nebūti nustatyto fiksuoto vidinio limito. Tokiais atvejais periodiškai peržiūrimė saugojimo būtinumą ir pašaliname arba apribojame tokius duomenis, kai jie nebėra reikalingi techniniams ir operaciniams tikslams.

## 15. Paskyros ištrynimasis ir anonimizavimas

Naudotojas gali ištrinti paskyrą naudodamasis programėlės funkcionalumu.

Ištrynus paskyrą, naudotojas netenka prieigos prie paslaugos per šią paskyrą. Naudotojo asmens duomenys anonimizuojami taip, kad jo nebebūtų galima identifikuoti.

Po paskyros ištrynimo tam tikra informacija gali būti išsaugoma anonimizuoju pavidalu, o kai kurie duomenys gali būti saugomi ilgiau, jei tai būtina:

- teisės aktų reikalavimams vykdyti;
- buhalterinei ir mokestinei apskaitai;
- ginčams spręsti;
- bendrovės teisių ir teisėtų interesų apsaugai.

## 16. Naudotojo teisės

Tiek, kiek tai numatyta taikytinuose teisės aktuose, jūs turite šias teises:

- gauti prieigą prie savo asmens duomenų;
- reikalauti ištaisyti netikslius ar neišsamius duomenis;
- reikalauti ištrinti duomenis;
- reikalauti apriboti duomenų tvarkymą;
- prieštarauti duomenų tvarkymui įstatymų numatytais atvejais;
- gauti duomenis perkeliamu formatu, jei tai taikoma;
- atšaukti sutikimą, jei duomenų tvarkymas grindžiamas sutikimu;
- pateikti skundą kompetentingai priežiūros institucijai.

Norėdami įgyvendinti savo teises, galite susisiekti su mumis el. paštu: **info@valgo.lt**.

Prieš įvykdydami prašymą galime paprašyti patvirtinti jūsų tapatybę, jei tai būtina duomenų apsaugai ir siekiant išvengti neteisėtos prieigos.

Į prašymus stengiamės atsakyti nepagrįstai nedelsdami ir paprastai per **1 mėnesį**.

Jei manote, kad jūsų teisės buvo pažeistos, turite teisę pateikti skundą Lietuvos duomenų apsaugos priežiūros institucijai.

## 17. Vaikai

Paslauga nėra skirta vaikams, ir mes sąmoningai nerenkame vaikų asmens duomenų.

Jei sužinosime, kad gavome vaiko asmens duomenis pažeisdami taikytinus teisės aktus, imsime pagrįstų priemonių tokiems duomenims ištrinti.

## 18. Duomenų saugumas

Taikome pagrįstas organizacines ir technines priemones asmens duomenims apsaugoti, įskaitant:

- šifravimą;
- TLS naudojimą;
- atsargines kopijas;
- žurnalų vedimą;
- duomenų minimizavimą;
- prieigos prie duomenų ribojimą;
- dviejų veiksmų autentifikavimą administracinei prieigai, kai tai taikoma.

Prieiga prie asmens duomenų suteikiama tik tiems asmenims, kuriems ji iš tikrųjų būtina paslaugos teikimui.

Nepaisant taikomų priemonių, joks duomenų perdavimo internetu ar elektroninio saugojimo būdas negali užtikrinti absoliutaus saugumo. Incidentų, susijusių su asmens duomenimis, atveju veiksime pagal taikytinus teisės aktus.

## 19. Pranešimai ir komunikacija

Galime siųsti naudotojui:

- SMS su vienkartinio prisijungimo kodu;
- push pranešimus apie užsakymą ir pristatymą;
- el. laiškus su kvitais, jei naudotojas nurodė el. pašto adresą;
- el. laiškus ar kitus pranešimus apie esminius šios Politikos pakeitimus;
- jei tokia funkcija veikia — push pranešimus su paslaugos naujienomis.

Paslauginių pranešimų, būtinų paskyros, užsakymo ir pristatymo veikimui, atsisakyti negalima. Papildomus push pranešimus galima valdyti programėlės nustatymuose.

## 20. Slapukai ir panašios technologijos

Svetainė ir programėlė gali naudoti slapukus ir panašias technologijas ribota apimtimi, įskaitant techninį veikimą, analizę ir paslaugos tobulinimą.

Šios Politikos įsigaliojimo metu atskira **Slapukų politika** gali detaliau reglamentuoti šiuos klausimus. Jei tarp Slapukų politikos ir šios Politikos būtų prieštaravimų dalyje dėl slapukų ir panašių technologijų, atitinkamoje dalyje taikomas specialus dokumentas.

## 21. Atsiliepimai

Naudotojas gali palikti atsiliepimus apie užsakymus.

Atsiliepimai:

- nėra skelbiami viešai;
- naudojami vidinėje sistemoje;
- gali būti susieti su konkrečiu užsakymu ir paskyra administracinėje aplinkoje;
- gali būti naudojami kokybės kontrolei ir pretenzijų nagrinėjimui.

Naudotojas negali savarankiškai ištrinti jau pateikto atsiliepimo per programėlę, tačiau gali kreiptis į pagalbą dėl jo ištrynimo arba tokio prašymo nagrinėjimo.

## **22. Mes neparduodame asmens duomenų**

Mes neparduodame naudotojų asmens duomenų tretiesiems asmenims.

## **23. Šios Politikos pakeitimai**

Kartais galime atnaujinti šią privatumo politiką.

Jei pakeitimai yra esminiai, galime papildomai informuoti naudotojus, pavyzdžiui, el. paštu ir (arba) pateikdami aiškų pranešimą svetainėje ar programėlėje.

Aktuali Politikos versija visada skelbiama svetainėje **valgo.lt**, nurodant jos įsigaliojimo datą.

## **24. Kontaktai**

Jei turite klausimų apie šią privatumo politiką arba apie tai, kaip tvarkome jūsų asmens duomenis, galite susisiekti su mumis:

### **Valgome, MB**

J. Savickio g. 4-7, LT-01108 Vilnius, Lietuva

**privacy@valgo.lt**

**info@valgo.lt**

**+37067873974**