

Zásady zpracování osobních údajů

(dále „zásady“)

Společnost **VETINO HKvet s.r.o.**, se sídlem Na Brně 566/1, Nový Hradec Králové, 500 06 Hradec Králové, IČO: 195 70 341, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové pod sp. zn. C 51586 (dále „**správce**“ nebo „**klinika**“), tímto v souladu s článkem 13 a násl. nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále „**GDPR**“), poskytuje subjektu údajů informace související se zpracováním osobních údajů a poučení o právech, kterými v souvislosti s tím subjekt údajů disponuje.

Subjektem údajů se rozumí fyzická osoba, která je účastníkem smluvních vztahů se správcem v souvislosti s přijímáním služeb poskytovaných správcem (dále také „**klient**“), nebo fyzická osoba, která je v jiném smluvním vztahu se správcem (jako například dodavatelé zboží a služeb), s výjimkou vztahů pracovněprávních.

V záležitostech týkajících se zpracování osobních údajů subjektu údajů lze kliniku **kontaktovat**:

- prostřednictvím e-mailové adresy: info@hkvet.cz;
- telefonicky na čísle: +420 495 514 512 či +420 603 554 962; nebo
- písemně na adrese: Na Brně 566/1, Nový Hradec Králové, 500 06 Hradec Králové.

I. Rozsah zpracování osobních údajů

Správce zpracovává osobní údaje v rámci plnění předmětu své podnikatelské činnosti, v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

Zpracovávanými osobními údaji jsou zejména:

- identifikační údaje subjektu údajů (klienta nebo jeho zástupce) – zejména jméno a příjmení, titul, případně IČO a DIČ u podnikajících osob;
- kontaktní údaje (telefonní číslo, e-mailová adresa, doručovací adresa);
- údaje související s plněním smluvního vztahu (včetně údajů souvisejících s objednávkou, změnou nebo zrušením termínu, s vyřízením požadavku, reklamací, stížností nebo sporem);
- údaje obsažené ve vzájemné komunikaci;
- platební a fakturační údaje;
- technické a organizační údaje související s provozem webu, pokud jsou sbírány;
- v odůvodněných případech záznamy telefonních hovorů, pokud jsou hovory nahrávány (včetně (i) hlasového projevu a obsahu sdělení zachyceného v nahrávce hovoru; (ii) provozních údajů o hovoru – datum a čas hovoru, délka hovoru, volající nebo volané číslo, identifikace linky, údaj o tom, zda byl hovor nahráván; (iii) interní záznam o vyřízení telefonického požadavku);
- popř. další osobní údaje, které klinika zpracovává na základě souhlasu subjektu údajů.

Správce zpracovává pouze takové osobní údaje, které jsou nezbytné pro daný účel. Pokud jsou osobní údaje zpracovávány na základě telefonického hovoru, při němž jsou sděleny údaje, které pro stanovený

účel nejsou zapotřebí, nebude je správce dále využívat jinak, než jak to vyžaduje vyřízení sdělení nebo ochrana práv správce.

II. Právní základ a účel zpracování

Správce je provozovatelem veterinární kliniky patřící do skupiny Vetino, která se zabývá poskytováním veterinární preventivní a léčebnou činností (dále „**veterinární péče**“), jakož i prodejem zboží a poskytováním služeb v oblasti chovu domácích zvířat a péče o ně.

Poskytnutí osobních údajů subjekty údajů je nezbytné pro řádně plnění smluvních povinností vůči subjektu údajů (např. poskytnutí služby, komunikace s klientem apod.), přičemž rozsah zpracovávaných osobních údajů je dán těmito důvody.

1. Plnění smluvních povinností

Správce zpracovává osobní údaje z důvodu plnění smluvního vztahu se subjektem údajů, zejména při poskytování veterinární péče a souvisejících služeb.

Osobní údaje správce zpracovává za účelem:

- objednání klienta;
- potvrzení, změny nebo zrušení termínu;
- komunikace ohledně zdravotního stavu zvířete, navazující péče a organizačních pokynů;
- vedení související administrativy;
- plnění smluvního vztahu mezi klientem a klinikou.

2. Plnění právních povinností

Osobní údaje dále správce zpracovává za účelem plnění právních povinností, které mu ukládají obecně závazné právní předpisy, zejména v oblasti účetnictví, daňové evidence, plnění zákonných povinností a vedení zákonem požadovaných záznamů.

3. Ochrana práv a oprávněných zájmů správce

Správce zpracovává osobní údaje také v tom případě, že je jejich zpracování nezbytné z důvodu oprávněných zájmů kliniky či třetí strany nebo k výkonu práv, které správci přiznávají obecně závazné právní předpisy.

Osobní údaje správce může správce zpracovávat za účelem:

- ochrany právních nároků kliniky;
- prokazování obsahu komunikace;
- řešení stížností, reklamací a sporů;
- zajištění bezpečnosti a řádného provozu kliniky;
- ochrany personálu a majetku.

4. Souhlas subjektu údajů

Pokud subjekt údajů udělil správci souhlas se zpracováním svých osobních údajů, zpracovává správce tyto osobní údaje pro konkrétní účel nebo účely, se kterým byl udělen.

Pokud je zpracování osobních údajů založeno na dobrovolném souhlasu subjektu údajů, má subjekt údajů právo svůj souhlas kdykoli odvolat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování

vycházejícího ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním, ani zákonnost zpracování založená jiným právním důvodem než byl dobrovolný souhlas.

Případné zasílání obchodních sdělení či jinou marketingovou komunikaci správce realizuje výhradně na základě souhlasu předem uděleného subjektem údajů.

III. Zdroje osobních údajů

Veškeré zpracovávané osobní údaje pocházejí od subjektů těchto údajů (popř. od osoby, která klienta v jeho věcech klientů zastupuje) nebo z veřejně přístupných zdrojů.

IV. Kategorie příjemců osobních údajů

Správce při plnění využívá odborné a specializované služby jiných subjektů. Pokud tyto dodavatelé zpracovávají osobní údaje předané správcem, mají postavení zpracovatelů osobních údajů a předané údaje zpracovávají pouze v rámci pokynů správce. Jde zejména o služby pojišťoven, znalců, advokátů, auditorů, daňových poradců či správců či poskytovatelů IT systémů (včetně hostingových, cloudových, či telefonických služeb).

Uvedené subjekty správce vždy pečlivě vybírá a dbá na splnění přísných povinností k ochraně zabezpečení osobních údajů subjektu údajů, kdy s nimi uzavírá smlouvy o zpracování osobních údajů, nedostačuje-li zákonná mlčenlivost těchto subjektů stanovená příslušnými právními předpisy. Jedná se o společnosti se sídlem na území České republiky nebo v členských státech Evropské unie, které sdílejí stejné standardy ochrany osobních údajů jako Česká republika.

Je-li to nezbytně nutné pro splnění povinnosti, kterou správci ukládají obecně závazné právní předpisy, nebo ukládá-li takovou povinnost správci vykonatelné rozhodnutí orgánu veřejné moci, dochází k předání osobních údajů také úřadům nebo orgánům uvedeným v těchto předpisech nebo rozhodnutí v rozsahu nutném pro splnění takové povinnosti. Mezi tyto třetí osoby mohou patřit zejména orgány činné v trestním řízení či příslušné správní orgány.

V. Způsob zpracování osobních údajů

Osobní údaje jsou zpracovávány v listinné i elektronické podobě manuálním a automatizovaným způsobem, přičemž mohou být zpracovávány třetí osobou – zpracovatelem – na základě pokynu správce. K osobním údajům budou mít přístup pověřeni pracovníci správce nebo pověřeni pracovníci subjektu patřícího do ekonomicky spjaté skupiny, jejíž součástí je též správce. Subjekt údajů je povinen poskytovat správcům pouze pravdivé a přesné osobní údaje.

VI. Předávání osobních údajů do třetích zemí

Správce nepředává osobní údaje do zemí mimo Evropskou unii nebo Evropský hospodářský prostor.

VII. Doba uchování osobních údajů

Rozsah zpracování osobních údajů a lhůta jejich uložení závisí na účelu, pro který jsou zpracovávány, a na právním důvodu jejich zpracování. Správce osobní údaje zpracovává vždy jen po dobu nezbytnou pro splnění účelu zpracování. Osobní údaje mohou být následně uchovávány po dobu, po kterou takovou povinnost ukládají správci obecně závazné právní předpisy, nebo po dobu nezbytnou pro hájení oprávněných zájmů správce či třetí osoby, případně po dobu, pro kterou byl udělen souhlas ke zpracování osobních údajů.

Obecně platí zejména:

- údaje související s objednááním a běžnou komunikací správce a zpracovatel uchovávají po dobu nezbytnou pro vyřízení požadavku a následnou provozní evidenci;
- údaje potřebné pro plnění smlouvy správce uchovává po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu nutnou k ochraně právních nároků;
- účetní a daňové doklady správce uchovává po dobu stanovenou právními předpisy;
- údaje obsažené v reklamacích, stížnostech a sporné agendě správce uchovává po dobu nezbytnou pro vyřízení věci a případnou ochranu právních nároků;
- záznamy telefonních hovorů správce uchovává po dobu uvedenou v čl. VIII těchto zásad.

Uložení osobních údajů probíhá vždy v souladu s GDPR a ostatními obecně závaznými právními předpisy.

VIII. Zvláštní pravidla pro nahrávání telefonických hovorů

Klinika může vybrané telefonní hovory nahrávat, pokud je to nezbytné a přiměřené pro předem stanovený účel. Ne každý telefonní hovor musí být nahráván. Rozsah nahrávání je omezen pouze na linky a situace, u nichž je takové opatření odůvodněné a přiměřené vzhledem k předem stanovenému účelu.

1. Účel nahrávání telefonických hovorů

Telefonní hovory mohou být nahrávány zejména, nikoli výlučně, za účelem:

- doložení obsahu objednáání, změny nebo zrušení termínu;
- doložení obsahu komunikace o konkrétním pokynu, změně, potvrzení nebo jiném určitém požadavku klienta;
- vyřizování reklamací, stížností a sporů;
- ochrany právních nároků a zájmů kliniky;
- kontroly kvality klientské komunikace;
- ochrany zaměstnanců nebo spolupracovníků kliniky při problematické, agresivní nebo jinak rizikové komunikaci;
- ověření správnosti vyřízení klientského požadavku a nastavení interních procesů na určených linkách, pokud stejného cíle nelze přiměřeně dosáhnout méně invazivním způsobem.

2. Právní základ nahrávání hovorů

Právním základem pořízení a uchování nahrávky hovoru je čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR, tedy oprávněný zájem správce. Oprávněným zájmem správce jsou konkrétně zájmy uvedené v čl. VIII odst. 1 těchto

zásad. Na žádost subjektu údajů poskytne správce bližší informaci o uplatněném oprávněném zájmu a o výsledku jeho vyhodnocení v rozsahu, který je v daném případě možný a přiměřený.

Požizování nahrávek hovorů klinika standardně nezakládá na souhlasu. Pokud by správce v jednotlivém případě zamýšlel vycházet ze souhlasu, bude o tom dotčenou osobu předem výslovně informovat.

3. Informace o nahrávání hovoru

Je-li hovor nahráván, je volající nebo volaná osoba na tuto skutečnost upozorněna při zahájení hovoru nebo nejpozději v okamžiku, kdy nahrávání začíná. U příchozích hovorů může být tato informace sdělena automatickou hláškou; u odchozích hovorů ji zpravidla sdělí pracovník kliniky na začátku hovoru.

Podrobné informace o zpracování osobních údajů v souvislosti s nahráváním hovorů jsou dostupné v těchto zásadách na webových stránkách kliniky www.hkvet.cz a na vyžádání budou subjektu údajů poskytnuty také jiným vhodným způsobem.

Pokud osoba nechce být v rámci konkrétní komunikace nahrávána a je pro daný požadavek k dispozici jiný vhodný komunikační kanál, může využít jiný dostupný způsob komunikace uvedený na webových stránkách kliniky nebo sdělený pracovníkem kliniky.

4. Doba uchování nahrávek

Nahrávky telefonních hovorů správce uchovává pouze po dobu nezbytnou pro účel, pro který byly pořízeny, a to:

- běžné provozní a objednávkové hovory: 14 dnů;
- hovory relevantní pro reklamaci, stížnost nebo spor: po dobu nezbytnou k vyřízení věci a následně po dobu trvání relevantních promlčecích či jiných zákonných lhůt;
- hovory vybrané pro interní kontrolu kvality a prověření správnosti vyřízení klientského požadavku: 14 dnů;
- provozní metadata o hovoru uchovávaná v telefonním systému: po dobu nezbytnou pro provoz, kontrolu služeb a vyúčtování, zpravidla nejdéle 6 měsíců, neukládá-li právní předpis nebo technické nastavení poskytovatele kratší nebo delší dobu.

Pokud je nahrávka potřebná pro ochranu právních nároků kliniky, zejména, nikoli však výlučně, v případě soudních sporů, může být uchována po delší dobu odpovídající této potřebě. Po uplynutí příslušné doby uchování bude nahrávka nebo jiný související osobní údaj vymazán, anonymizován nebo jinak bezpečně odstraněn.

5. Kdo má k nahrávkám přístup

K nahrávkám mají přístup pouze pověřené osoby, které je potřebují pro výkon své práce, zejména vybraní zaměstnanci kliniky, vedení kliniky, pověřený administrativní personál, případně právní nebo IT podpora v nezbytném rozsahu.

6. Komu mohou být nahrávky zpřístupněny

Nahrávky mohou být zpřístupněny:

- poskytovatelům telefonních, cloudových, IT, archivačních a servisních služeb, kteří pro správce vystupují jako zpracovatelé;

- poskytovatelům objednávkových, klientských a komunikačních systémů;
- externím právním, daňovým nebo účetním poradcům, pokud je to nezbytné pro ochranu práv nebo plnění povinností správce;
- orgánům veřejné moci a jiným oprávněným subjektům, pokud to vyžaduje právní předpis nebo závazné rozhodnutí.

7. Práva subjektu údajů ve vztahu k nahrávkám

Pokud jsou v nahrávce obsaženy osobní údaje klientů, mají klienti za podmínek stanovených právními předpisy právo:

- požadovat potvrzení, zda jejich osobní údaje správce a zpracovatel zpracovávají;
- požadovat přístup k těmto údajům;
- požadovat kopii zpracovávaných osobních údajů;
- požadovat opravu nebo výmaz, pokud jsou splněny zákonné podmínky;
- požadovat omezení zpracování;
- vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu.

Právo na kopii nebo přístup může být omezeno, pokud by tím byla nepřiměřeně dotčena práva a svobody jiných osob.

V souvislosti s monitorováním a nahráváním telefonických hovorů správce neprovádí automatizované individuální rozhodování ani profilování ve smyslu čl. 22 GDPR.

8. Zabezpečení údajů

Správce a zpracovatel přijímají odpovídající technická a organizační opatření, aby osobní údaje chránili před neoprávněným přístupem, ztrátou, zneužitím, změnou nebo neoprávněným zpřístupněním.

Tato opatření zahrnují zejména (i) řízení přístupových oprávnění; (ii) omezení okruhu osob s přístupem k nahrávkám; (iii) zabezpečení informačních systémů; (iv) pravidla pro práci zaměstnanců s osobními údaji; (v) smluvní a organizační zabezpečení zpracovatelů; (vi) přiměřená pravidla pro uchovávání a mazání údajů.

IX. Práva subjektů údajů

V souvislosti se zpracováním osobních údajů mají subjekty údajů zejména tato práva:

- právo na přístup k osobním údajům;
- právo na opravu či doplnění nepřesných nebo neúplných osobních údajů;
- právo na výmaz osobních údajů, pokud jsou splněny zákonné podmínky;
- právo na omezení zpracování osobních údajů;
- právo vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněných zájmech správce, třetí strany nebo je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci;
- právo na přenositelnost údajů, pokud jsou splněny zákonné podmínky;
- právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů;
- právo ne být předmětem automatizovaného individuálního rozhodování, včetně profilování;
- právo být informován o porušení zabezpečení osobních údajů v určitých případech;
- právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů (Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7;

e-mail: posta@uouu.gov.cz; datová schránka: qkbaa2n; www.uouu.gov.cz).

Svá práva může subjekt údajů uplatnit prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v úvodu těchto zásad.

Správce poskytne informaci o přijatých opatřeních bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od obdržení žádosti. Ve složitých případech nebo při větším počtu žádostí může tuto lhůtu prodloužit o další 2 měsíce; o prodloužení a jeho důvodech bude správce informovat do 1 měsíce od obdržení žádosti.

Má-li správce důvodné pochybnosti o totožnosti osoby, která žádost podala, může si vyžádat doplňující informace potřebné k ověření identity. Pokud správce žádosti zcela nebo zčásti nevyhoví, sdělí důvody tohoto postupu a poučí vás o možnosti podat stížnost u dozorového úřadu a domáhat se soudní ochrany.

X. Změny těchto zásad

Tyto zásady mohou být správcem průběžně aktualizovány či měněny, zejména pokud dojde ke změně používaných systémů, účelů zpracování nebo právních požadavků. Aktuální verze bude vždy zveřejněna na webových stránkách kliniky www.hkvet.cz.

Tyto zásady nabývají účinnosti dne 1.5.2026.