



Zásady ochrany a zpracování osobních údajů

společnosti Lázně Teplice v Čechách a.s.

Vážení klienti,

dovolte, abychom vás touto cestou informovali v souladu s platnými právními předpisy o tom, jak bude naše společnost Lázně Teplice v Čechách a. s., IČO: 44569491, se sídlem Mlýnská 253, 415 38 Teplice, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, sp. zn. B207 **nakládat s vašimi osobními údaji, které nám sdělíte a o dalších skutečnostech, které se dané oblasti týkají.**

Tato informace, pokud v konkrétním případě nebude uvedeno jinak, se týká všech osobních údajů, které nám poskytnete, a to zejména při objednání a realizaci našich lázeňských (léčebných a rehabilitačních) služeb, stravovacích a ubytovacích služeb, i při objednání a užívání našich dalších služeb či při koupi jiných produktů, při návštěvách našich webových stránek a profilů na sociálních sítích, a to at' již jste stávajícími či potencionálními zákazníky.

Při nakládání s vašimi osobními údaji si počínáme s pečlivostí a odpovědností tak, abychom dodrželi veškeré relevantní právní předpisy, zpracovávali jen osobní údaje, které jsou zpracovávány povinně nebo jejichž zpracování je pro nás důležité s ohledem na potřebu poskytovat vám naše služby v co nejlepší kvalitě a dále tak, aby byla zajištěna ochrana vámi poskytnutých osobních údajů a vy jste měli dostatek informací o svých právech a mohli je uplatňovat.

Dbáme na odpovídající technická a organizační opatření na ochranu osobních údajů před náhodnou i záměrnou manipulací či ztrátou, nežádoucím poškozením a před přístupem neoprávněných osob. Platí to také pro námi zakoupené externí služby. Účinnost naší ochrany dat soustavně prověřujeme a neustále je vylepšujeme v souladu s technologickým vývojem

Co je osobní údaj a jaké vaše osobní údaje zpracováváme

Osobním údajem je jakýkoliv údaj, který identifikuje fyzickou osobu nebo může vést k její identifikaci. Osobní údaje budou zpracovávány v listinné i elektronické podobě, a to ručně i automatizovaně.

Při prodeji a poskytování našich služeb a výrobků mohou být zpracovávány základní osobní identifikační a případně kontaktní údaje, které vyplníte při objednání našich služeb a výrobků, příp. uvedete při přihlášení na recepci našeho zařízení či uvedete v průběhu využívání našich služeb. Osobní údaje budou zpracovávány v listinné i elektronické podobě, a mohou být zpracovávány to ručně i automatizovaně.

Jedná se zejména o:

- jméno a příjmení, titul, datum narození, adresa trvalého pobytu, kontaktní telefon a e-mail a SPZ vozu (pokud využijete našeho parkoviště) a váš podpis,
- u cizinců jde dále o údaje vyžadované ze zákona pro hlášení pobytu cizinců (státní občanství, číslo cestovního dokladu, případně číslo víza),
- u dětí pak také identifikační a kontaktní údaje jejich zákonných zástupců, příp. dalších osob, které jsou oprávněny děti v našem zařízení navštěvovat či s nimi naše zařízení opouštět a jejich podpisy,

Dále může docházet, podle charakteru našich služeb, které využíváte, ke zpracování:

- údajů obsažených v návrhu na lázeňskou péči – nad výše uvedený rámec také: číslo pojištěnce, údaje o Vaší zdravotní pojišťovně, typ léčby hrazené zdravotní pojišťovnou, navrhuující lékař, příp. další lékaři, kteří se na vaší dosavadní léčbě či diagnostice podíleli, údaje o indikaci, diagnóze, hybnosti a naléhavosti návrhu,
- povinných údajů vedených při poskytování zdravotnických služeb (zdravotnická dokumentace), která nad výše uvedený rámec obsahuje zejména: pohlaví, informace o zdravotním stavu, o průběhu a výsledku poskytovaných zdravotních služeb, údaje zjištěné z rodinné, osobní a pracovní anamnézy a další významné okolnosti související se zdravotním stavem a s postupem při poskytování zdravotních služeb, údaje o absolvovaných léčebných pobytech – údaje o výkonech zdravotní péče poskytnutých vám v našich zařízeních a další údaje vyžadované zdravotními pojišťovnami v případě hrazených služeb lázeňské léčebně rehabilitační péče,
- v případě klientů, za něž naše služby či prodej výrobků nejsou hrazeny zdravotní pojišťovnou či jinou třetí osobou, zpracováváme údaje o úhradě našich služeb či výrobků (číslo bankovního účtu, případně typu platební karty a údajů týkající se provedení platební transakce).

Smluvně spolupracujeme s tuzemskými zahraničními rezervačními portály a cestovními kanceláři. Pokud těmto poskytovatelům/zprostředkovatelům poskytnete své osobní údaje, pak se tak děje na základě jimi stanovených zásad zpracování osobních údajů, přičemž, jakmile vaše osobní údaje obdržíme, zpracováváme je dále za účelem poskytování našich služeb.

Účely zpracování osobních údajů a jejich zpřístupňování dalším subjektům

Osobní údaje, které nám při objednání našich služeb či jiných produktů poskytnete, jsou, zejména pokud se týká vašeho jména, příjmení a bydliště, příp. data narození, povinné, neboť jimi dochází k vaší jednoznačné identifikaci pro platné uzavření příslušné smlouvy.

Neposkytnutí povinně poskytovaných osobních údajů by mohlo zapříčinit neplatnost příslušné smlouvy, nemožnost plnění našich povinností a případně další právní následky, které s jejich neposkytnutím spojují obecně závazné právní předpisy.

Tyto a případně další údaje (v souladu s aktuálně platnou legislativou) také zpracováváme pro účely evidence místních poplatků (za rekreační pobyt) a předáváme je příslušnému orgánu.

Pokud nejste občany ČR, jsme povinni vést vaše osobní údaje v evidenci pro cizineckou policii a této je v souladu s našimi povinnostmi zpřístupnit (v rozsahu údajů dle platné legislativy).

Vaše osobní údaje zpřístupňujeme také Vaší zdravotní pojišťovně, která hradí váš pobyt (pokud se jedná o pobyt hrazený pojišťovnou), v rámci komunikace této úhrady a pro účely kontroly, která je zdravotním pojišťovněm uložena obecně závaznými právními předpisy.

Vaše osobní údaje můžeme předávat třetím stranám zajišťujícím pro nás podpůrné činnosti – provádění některých zdravotnických úkonů (např. rozborů krve), rozesílání zásilek, vymáhání pohledávek, tvorba a vývoj softwaru nebo při zpracování požadavků zákazníků atd. Třetím stranám předáváme osobní údaje nezbytné pro daný účel, a to pouze údaje klientů, kterých se konkrétní podpůrná činnost týká. Tito dodavatelé služeb/zpracovatelé jsou vázáni našimi pokyny. Mezi ně patří skutečnost, že zpracovávání vašich osobních údajů probíhá výhradně dle nich a v souladu s platnými zákony. Zpracovatele osobních údajů pečlivě vybíráme a průběžně měníme, vzhledem k této skutečnosti zde nezveřejňujeme konkrétní seznam subjektů, kterým vaše osobní údaje předáváme, jsme připraveni vám jej na váš písemný či e-mailový dotaz sdělit. Vaše osobní údaje nebudeme prodávat třetím stranám a nikomu je neposkytneme pro komerční účely.

Údaje obsažené v návrhu na lázeňskou péči a údaje sdělené při objednání našich výrobků a služeb, příp. poskytnuté v průběhu poskytování našich služeb, společně s údaji o úhradách našich výrobků a služeb zpracováváme na základě právního vztahu mezi vámi (případně vaší zdravotní pojišťovnou) a naší společností. Tyto údaje tedy zpracováváme za účelem plnění mezi námi uzavřené smlouvy, dále plnění našich právních povinností a ke zpracování v našem oprávněném zájmu. Návrh na lázeňskou péči získáváme od Vaší zdravotní pojišťovny.

Za účelem poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče a souvisejících služeb zpracováváme údaje o poskytnuté péči po dobu vašeho léčebného pobytu v našich lázních a po jeho ukončení po dobu, po kterou je zdravotní pojišťovna na základě obecně závazných právních předpisů oprávněna provést kontrolu poskytnutých hrazených služeb a jejich vyúčtování. Obdobně v případě příspěvkové péče, či v případě péče hrazené samoplátcem zpracováváme o poskytnuté péči po dobu, v níž je samoplátce oprávněn zpochybnit poskytnutí péče.

V průběhu léčebného pobytu vedeme za podmínek stanovených právními předpisy zdravotnickou dokumentaci.

V případě šetření nezákonného užití našich služeb nebo v případě trestního stíhání poskytneme vaše osobní údaje bez vašeho souhlasu orgánům činným v trestním řízení. Podmínkou takového předání musí být konkrétní doložení protiprávního jednání nebo užívání. K předání vašich osobních údajů rovněž může dojít v zájmu prosazování podmínek užívání nebo smluvních aktů. Rovněž jsme ze zákona povinni na vyžádání předávat informace některým veřejným institucím. Mimo výše uvedené jde například o orgány činné v trestním řízení, orgány oprávněné k penalizačním trestním postihům za přestupky a finanční orgány.

Doba zpracování osobních údajů

Vaše osobní údaje budou zpracovávány po celou dobu, po kterou tak stanoví obecně závazné právní předpisy, včetně archivačních předpisů, a to jak ty poskytované povinně, tak ty poskytované dobrovolně, příp. na základě našeho požadavku pro účely plnění námi uzavírané smlouvy, a to včetně vašeho e-mailu pro marketingové účely. Výjimku tvoří případy, kdy byste byli předem informováni jinak, odpadl důvod zpracování či došlo ke zpracování údajů na základě vašeho souhlasu uděleného na jinou dobu. Samozřejmě nebudou dále zpracovávány osobní údaje, u kterých byste důvodně uplatnili námitku, odvolali souhlas apod.

Obecnou dobu, po kterou vaše osobní údaje uchováváme je doba 10 let ode dne, kdy došlo ke shromáždění daného konkrétního osobního údaje (jedná se o dobu aktuálně se vztahující na uchovávání účetních a daňových dokladů i vedení zdravotnické dokumentace). Resp. s ohledem na nastavení archivačních a skartačních lhůt dle právních předpisů dochází ke skartaci po uplynutí kalendářního roku, v němž uplynula lhůta pro archivaci dokumentu (osobního údaje).

V případě všech osobních údajů, které zpracováváme, a to včetně osobních údajů, které zpracováváme na základě vašeho výslovného souhlasu, vždy pečlivě zvažujeme a dle povahy konkrétního účelu vybíráme přiměřenou dobu zpracování daného osobního údaje a také dobu platnosti souhlasu se zpracováním osobních údajů, které nejsou delší než výše uvedených 10 let.

Zásady zpracování a ochrany osobních údajů v některých specifických případech

Použití e-mailů pro marketingové účely – v případě, že se stanete naším zákazníkem a poskytnete nám svůj e-mailový kontakt, pak jej spolu s vaším jménem a příjmením v budoucnosti můžeme užít (v souladu s naším tzv. oprávněným zájmem) pro naše marketingové účely, za účelem dalších nabídek obdobných služeb nebo výrobků v souvislosti se kterými jste se stali naším zákazníkem. Rádi bychom vás však v budoucnu oslovovali s nabídkou (zejména formou zasílání jednotlivých sdělení nebo formou zasílání našeho newsletteru) všech našich služeb a produktů a také za účelem nabídky účasti na akcích pořádaných naší společností, a to pouze v případě, že s tím budete výslovně souhlasit. Z tohoto důvodu vás budeme o udělení vašeho souhlasu pro tento účel zpracování žádat, přičemž poskytnutí souhlasu je zcela dobrovolné a váš souhlas můžete kdykoliv odvolat. Taktéž pokud nejste naším zákazníkem, pak budeme váš e-mail k marketingovým účelům používat pouze v případě, že nám k tomu udělíte výslovný souhlas.

Kamerový systém – dovoluujeme si vás informovat, že v části našich zařízení provozujeme kamerový systém, a to za účelem ochrany našeho i vašeho majetku a pro zvýšení bezpečnosti. Kamerový systém je provozován naší společností, a to v souladu s právními předpisy, tak aby při zachování jeho účelu maximálně chránil vaše soukromí. V případě, že je vznesen požadavek, může být záznam z tohoto systému předán v rámci povinné součinnosti Policii ČR. Prostory, kde je kamerový systém provozován, jsou označeny. Jedná se o kamerový systém s ukládáním záznamu, přičemž tato doba je omezena na nezbytnou dobu v souladu s příslušnými právními předpisy. Kamerová zařízení jsou umístěna pouze ve veřejně přístupných prostorech jako jsou parkoviště, recepc, chodby a podobně.

Webové a facebookové stránky a využívání tzv. cookies – cookie je textový soubor, který navštívená webová stránka odešle do prohlížeče. Umožňuje webu zaznamenat informace o vaší návštěvě, například preferovaný jazyk a další nastavení. Příští návštěva stránek tak může být snazší a produktivnější. Soubory cookie jsou důležité. Bez nich by procházení webu bylo mnohem složitější.

Použití souborů cookies můžete ve svém prohlížeči povolit nebo zakázat (včetně těch, které sledují pohyb na internetových stránkách). Váš prohlížeč můžete nastavit tak, aby vás upozornil, pokud se uloží nový soubor cookie, popřípadě aby ukládání cookies zcela zakázal. Mějte prosím na paměti, že úplné zakázání cookie může způsobit nesprávné fungování našich webových stránek. Váš prohlížeč také nabízí možnost soubory cookie smazat (například pomocí funkce Vymazat historii). Bližší informace naleznete v nápovědě k nastavení svého prohlížeče.

Propojení na sociální sítě – na našich internetových stránkách naleznete tlačítka některých sociálních sítí (facebook, google+, YouTube). Na tlačítkách jsou zobrazeny logotypy jednotlivých sociálních sítí. Tlačítka však nejsou standardními pluginy sociálních sítí, ale pouze odkazy. Tlačítka lze aktivovat pouze úmyslně (kliknutím). Pokud na tlačítka nekliknete, žádné údaje se do sociálních sítí nepřenašejí. Kliknutím na tlačítka vyjadřujete souhlas s komunikací v příslušné sociální síti. Po kliknutí na takové tlačítko nemáme nadále kontrolu nad shromažďovanými a zpracovávanými údaji. Neneseme odpovědnost za další zpracování osobních údajů a nejsme řídicím subjektem ve smyslu GDPR. Neznáme také rozsah shromažďovaných údajů, právní prostředí, účel ani dobu ukládání. Poskytovatel může rovněž také používat soubory cookies ukládané na váš počítač. Pokud je nám známo, poskytovatelé těchto sítí ukládají tyto údaje do uživatelských profilů, které jsou využívány pro reklamu, průzkumy trhu a design stránek orientovaných na poptávku. Máte právo odmítnout souhlas s vytvořením uživatelských profilů. Toto právo musíte uplatnit u příslušného poskytovatele.

Vaše práva v oblasti osobních údajů

Právo na přístup – máte právo od nás na vyžádání získat informace o osobních údajích, které o vás evidujeme a zpracováváme, a to v rozsahu stanoveném čl. 15 GDPR (zejména sdělení, které údaje zpracováváme, účely zpracování, komu jsou údaje zpřístupňovány, příjemcích údajů, plánovanou dobu uložení, sdělení o rozsahu vašich práv, příp. další skutečnosti, a to včetně kopie vašich osobních údajů).

Právo na úpravy – na vyžádání máte právo na provedení úprav nesprávných osobních údajů, a to bez neopodstatněných odkladů, v souladu s čl. 16 GDPR.

Právo na výmaz – ve smyslu stanoveném čl. 17 GDPR máte právo na okamžité vymazání osobních údajů, které se vás týkají („právo být zapomenut“). Můžete tak učinit, pokud osobní údaje již nejsou nadále potřebné k účelu, pro který byly zpracovány, dále pokud si přejete odvolat váš souhlas se zpracováním, nebo v případě, kdy pominul zákonný podklad pro zpracování údajů.

Právo na omezení zpracování – pokud jsou splněna kritéria stanovená článkem 18 GDPR, máte právo žádat omezení zpracování vašich osobních údajů. Článek stanoví, že toto omezení může být požadováno v případě nezákonného zpracování a příslušná osoba nežádá vymazání, ale pouze omezení rozsahu zpracovávání osobních údajů, nebo v případě, že osoba nesouhlasí se zpracováním podle čl. 21 (1) GDPR a není jasný legitimní důvod převyšující zájem osoby, která je subjektem osobních údajů.

Právo na přenositelnost – máte právo na přenositelnost vašich osobních údajů, stanovenou čl. 20 GDPR. To znamená, že máte právo obdržet vaše osobní údaje, které nám byly předány, v

strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a právo předat tyto údaje jinému zpracovateli, například jinému poskytovateli služeb. Podmínkou je, že toto zpracování je podloženo souhlasem nebo smlouvou a je prováděno pomocí automatizovaných prostředků.

Právo na námitky – podle čl. 21 GDPR máte právo kdykoliv vznést námitku námitky proti zpracování vašich osobních údajů, a to na základě čl. 6 (1) písmeno e nebo f GDPR, v závislosti na konkrétní situaci. Pokud nebudeme moci prokázat právní základ zpracování, který převáží nad ochranou vašich zájmů, práv a svobod, nebo pokud zpracování nebude podloženo uplatněním či ochranou zákonných nároků, vaše osobní údaje přestaneme zpracovávat.

Jakýkoliv svůj výše uvedený požadavek můžete zaslat prostřednictvím kontaktu uvedeného v závěru tohoto dokumentu.

Dle platné právní úpravy při uplatnění vašich práv budeme reagovat bez zbytečného odkladu nejpozději ve stanovené lhůtě 30 dní, příp. v prodloužené lhůtě v souladu s příslušnými právními předpisy.

Právo na stížnost u orgánu dohledu – pokud se domníváte, že zpracovávání vašich osobních údajů je z naší strany nezákonné nebo nepřípustné, máte právo podat stížnost na naši společnost u orgánu dohledu. Tím je v České republice:

Úřad pro ochranu osobních údajů

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

Telefon: +420 234 665 111 (Ústředna)

Fax: +420 234 665 444

E-mail: posta@uouu.cz

WWW: <https://www.uouu.cz>

Kontaktní údaje ohledně ochrany osobních údajů

K dotazům, které se týkají zpracování vašich osobních údajů, žádosti o informace, nárokové žádosti a stížnosti můžete využít dále uvedených kontaktů (nebude-li například v konkrétním souhlasu se zpracováním osobních údajů uvedeno jinak):

Mgr. Petr Kratochvíl – pověřenec pro ochranu osobních údajů (DPO)

Tel.: +420 417 977 408

E-mail: gdpr@lazneteplice.cz

Kontaktní údaje správce:

Lázně Teplice v Čechách a.s.

Mlýnská 253, 415 38 Teplice, Česká republika

Tel: +420 417 977 444

Fax: +420 417 977 429

E-mail: info@lazneteplice.cz

Lázně Teplice v Čechách a.s.

Datum: květen 2018