

Informace o zpracování osobních údajů

VKN VET S.R.O.

Boleslavova 20, Praha 4 - Nusle, 140 00

Telefon: +420 603257493 | E-mail: info@veterinanusle.cz

Tento dokument vysvětluje, jakým způsobem Veterinární klinika Nusle zpracovává osobní údaje klientů při poskytování veterinární péče, vedení související dokumentace, správě objednávek, komunikaci s klienty a provozu online rezervačního systému.

Zpracování osobních údajů probíhá zejména podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a dalších právních předpisů České republiky.

1. Správce osobních údajů

Správce osobních údajů je subjekt, který určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů:

Název ordinace	VKN vet s.r.o.
Adresa ordinace	Boleslavova 20, Praha 4 - Nusle, 140 00
Telefon	+420 603 257 493
E-mail	info@veterinanusle.cz
IČO	22256202
Provozovatel / obchodní firma	MVDr. Klára Kunčická

2. Jaké osobní údaje zpracováváme

Zpracováváme pouze údaje, které jsou nezbytné pro poskytování veterinárních služeb, komunikaci s klienty, vedení dokumentace, plnění právních povinností a ochranu oprávněných zájmů kliniky.

- Identifikační údaje klienta: jméno, příjmení, případně titul, u podnikajících osob také IČO nebo DIČ.
- Kontaktní údaje: telefonní číslo, e-mailová adresa, adresa bydliště, sídla nebo doručovací adresa.
- Údaje související se zvířetem: jméno zvířete, druh, plemeno, pohlaví, věk nebo datum narození, číslo čipu, číslo pasu, anamnéza, údaje o zdravotním stavu, provedených vyšetřeních, léčbě, laboratorních výsledcích, očkování a další údaje vedené ve veterinární dokumentaci.
- Fakturační a platební údaje: údaje potřebné pro vystavení účetních a daňových dokladů, informace o úhradách, případně údaje o neuhrazených závazcích.
- Údaje z objednávkového a rezervačního systému: vytvořené rezervace, změny termínů, zrušené návštěvy, neuskutečněné návštěvy, historie objednávek a související provozní komunikace.
- Komunikační údaje: obsah e-mailové, SMS, telefonické nebo jiné komunikace, pokud souvisí s poskytovanou péčí, objednávkou nebo provozem kliniky.

Údaje o zvířeti nejsou samy o sobě osobními údaji člověka. Pokud jsou však propojeny s konkrétním klientem, nakládáme s nimi s přiměřenou mírou ochrany.

Klinika cíleně nezpracovává zvláštní kategorie osobních údajů klientů, jako jsou údaje o zdravotním stavu člověka, politických názorech, náboženství nebo jiné citlivé údaje. Pokud klient takové údaje sám

sdělí v rámci komunikace, zpracováváme je pouze tehdy, je-li to nezbytné pro vyřízení dané věci, a v přiměřeném rozsahu.

3. Účely a právní důvody zpracování

Osobní údaje zpracováváme vždy pro konkrétní účel a na základě odpovídajícího právního důvodu podle GDPR.

3.1 Poskytování veterinární péče a komunikace s klientem

Údaje zpracováváme za účelem objednání termínu, identifikace klienta a pacienta, poskytnutí veterinární péče, vedení související komunikace, předání výsledků, doporučení dalšího postupu a zajištění návaznosti léčby.

Právním důvodem je zejména plnění smlouvy nebo provedení opatření před jejím uzavřením podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR.

3.2 Plnění právních povinností

Některé údaje musíme zpracovávat z důvodu povinností stanovených právními předpisy. Jde zejména o vedení veterinární dokumentace, evidenci léčiv, vystavování účetních a daňových dokladů, plnění daňových povinností a součinnost se státními orgány, pokud nám takovou povinnost ukládá zákon.

Právním důvodem je splnění právní povinnosti podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR.

3.3 Oprávněné zájmy kliniky

Osobní údaje můžeme zpracovávat také pro ochranu práv a oprávněných zájmů kliniky. Může jít zejména o ochranu majetku a bezpečnosti osob, řešení neuhrazených pohledávek, evidenci neuskutečněných nebo opakovaně rušených rezervací, ochranu kapacity ordinace, obhajobu právních nároků nebo zasílání důležitých provozních upozornění souvisejících s chodem kliniky.

Právním důvodem je oprávněný zájem správce podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Proti zpracování založenému na oprávněném zájmu má klient právo vznést námitku.

3.4 Souhlas klienta

V případech, kdy ke zpracování není možné využít jiný právní důvod, můžeme klienta požádat o souhlas. Souhlas je dobrovolný a klient jej může kdykoliv odvolat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování provedeného před jeho odvoláním.

Souhlas může být využíván například pro marketingová sdělení, pokud by je klinika zasílala nad rámec nezbytné provozní komunikace.

4. Povinnost poskytnout osobní údaje

Poskytnutí některých údajů je nezbytné pro objednání termínu, poskytnutí veterinární péče, vystavení dokladu nebo splnění zákonných povinností. Pokud klient potřebné údaje neposkytne, nemusí být možné službu řádně poskytnout, vytvořit rezervaci, vystavit doklad nebo splnit související povinnosti kliniky.

Údaje poskytované na základě souhlasu jsou dobrovolné. Odmítnutí nebo odvolání souhlasu nemá vliv na možnost využívat základní veterinární služby, pokud souhlas není pro konkrétní doplňkovou službu nezbytný.

5. Doba uchování osobních údajů

Osobní údaje uchováváme pouze po dobu nezbytnou pro daný účel, po dobu stanovenou právními předpisy nebo po dobu potřebnou k ochraně práv a oprávněných zájmů kliniky.

- Veterinární dokumentaci a související odborné záznamy uchováváme po dobu vyžadovanou příslušnými právními a profesními předpisy.
- Účetní a daňové doklady uchováváme po dobu stanovenou právními předpisy, zpravidla 10 let od konce příslušného zdaňovacího období.
- Údaje související s objednávkami a rezervacemi uchováváme po dobu nezbytnou pro provoz rezervačního systému, řešení případných reklamací nebo sporů, ochranu kapacity ordinace a vyhodnocování historie návštěv.
- Údaje zpracovávané na základě souhlasu uchováváme po dobu trvání souhlasu nebo do jeho odvolání, pokud neexistuje jiný právní důvod pro další zpracování.

Po uplynutí příslušné doby jsou osobní údaje vymazány, anonymizovány nebo dále uchovávány pouze tehdy, pokud pro to existuje zákonný důvod.

6. Komu mohou být osobní údaje zpřístupněny

K osobním údajům mají přístup pouze oprávněné osoby, které je potřebují pro výkon své práce nebo pro zajištění provozu kliniky. V nezbytném rozsahu mohou být údaje zpřístupněny také dalším subjektům.

- poskytovatelům veterinárního softwaru, online rezervačního systému a souvisejících IT služeb,
- poskytovatelům e-mailových, SMS, hostingových, zálohovacích nebo bezpečnostních služeb,
- externím účetním, daňovým poradcům, právním poradcům nebo auditorům,
- laboratořím, diagnostickým pracovištím a externím specialistům, pokud je to potřebné pro vyšetření nebo léčbu zvířete,
- pojišťovnám, pokud je to nezbytné pro řešení pojistné události a klient s tímto postupem souvisí,
- státním orgánům, profesním komorám nebo jiným institucím v případech, kdy nám předání údajů ukládá právní předpis nebo je nezbytné pro ochranu práv kliniky.

S dodavateli, kteří pro kliniku zpracovávají osobní údaje jako zpracovatelé, jsou uzavírány odpovídající smluvní vztahy nebo jsou uplatňována jiná vhodná opatření podle GDPR.

7. Předávání údajů mimo Evropskou unii

Osobní údaje nepředáváme záměrně do zemí mimo Evropskou unii nebo Evropský hospodářský prostor, pokud to není nezbytné pro využívání konkrétní služby nebo dodavatele.

Pokud by k takovému předání mělo dojít, bude probíhat pouze za podmínek stanovených GDPR, zejména na základě rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně, standardních smluvních doložek nebo jiného právně uznaného mechanismu.

8. Automatizované rozhodování a profilování

Při zpracování osobních údajů nedochází k automatizovanému individuálnímu rozhodování, které by mělo pro klienta právní účinky nebo se jej obdobně významně dotýkalo. Osobní údaje nepoužíváme k profilování za účelem automatického rozhodování.

9. Práva klientů

Klient má v souvislosti se zpracováním osobních údajů práva vyplývající z GDPR. Tato práva lze uplatnit prostřednictvím e-mailu info@veterinanusle.cz nebo jiným prokazatelným způsobem vůči správci.

- Právo na přístup k osobním údajům - klient má právo získat informaci, zda a jaké osobní údaje o něm zpracováváme.
- Právo na opravu - klient může požadovat opravu nepřesných nebo doplnění neúplných údajů.
- Právo na výmaz - klient může v případech stanovených GDPR požadovat vymazání osobních údajů. Toto právo se nevztahuje na údaje, které musíme uchovávat z důvodu zákonné povinnosti nebo ochrany právních nároků.
- Právo na omezení zpracování - klient může v určitých situacích požadovat, abychom zpracování jeho údajů omezili.
- Právo na přenositelnost údajů - pokud jsou splněny podmínky GDPR, může klient požadovat předání údajů ve strukturovaném a běžně používaném formátu.
- Právo vznést námitku - klient může vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu kliniky.
- Právo odvolat souhlas - pokud je zpracování založeno na souhlasu, může jej klient kdykoliv odvolat.
- Právo podat stížnost - klient se může obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů, pokud se domnívá, že s jeho údaji nakládáme v rozporu s právními předpisy.

Úřad pro ochranu osobních údajů

Pplk. Sochora 27

170 00 Praha 7

Web: www.uoou.cz

Při vyřizování žádostí můžeme požadovat přiměřené ověření totožnosti žadatele, abychom zabránili neoprávněnému zpřístupnění osobních údajů jiné osobě.

10. Zabezpečení osobních údajů

Klinika přijímá vhodná technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů před neoprávněným přístupem, ztrátou, zneužitím, změnou nebo neoprávněným zpřístupněním.

Přístup k osobním údajům mají pouze oprávněné osoby a pouze v rozsahu nezbytném pro výkon své práce. Elektronická data jsou chráněna přístupovými údaji a dalšími bezpečnostními opatřeními. Dokumenty v listinné podobě jsou uchovávány tak, aby k nim neměly přístup neoprávněné osoby.

Zaměstnanci a spolupracující osoby jsou vázáni povinnostmi mlčenlivosti a jsou poučeni o pravidlech bezpečného nakládání s osobními údaji.

11. Aktualizace dokumentu

Tyto informace můžeme v případě potřeby aktualizovat, zejména při změně právních předpisů, používaných služeb, způsobu zpracování osobních údajů nebo kontaktních údajů správce.

Aktuální znění dokumentu je dostupné v ordinaci a případně také na webových stránkách kliniky.

12. Účinnost

Tyto informace o zpracování osobních údajů jsou platné a účinné od 1.8.2026.