**Zásady ochrany a zpracování osobních údajů**

Vážení klienti,

dovolte, abychom vás touto cestou informovali v souladu s platnými právními předpisy o tom, jak bude naše společnost Lázně Bělohrad a.s., IČO: 46504834, se sídlem Lázeňská 165, 507 81 Lázně Bělohrad, **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 (léčených a rehabilitačních) služeb, stravovacích a ubytovacích služeb, i při objednání a užívání našich dalších služeb či při koupi našich výrobků, při návštěvách námi pořádaných akcích, návštěvách našich webových stránek a profilů na sociálních sítích, a to ať již jste stávajícími či potencionálními zákazníky.

Při shromažďování a zpracovávání vašich osobních údajů 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.

**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.

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 jsou uvedeny v průběhu využívání našich služeb.

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,
* požadavky a preference týkající se služeb spojených s konkrétním pobytem (např. preference typu pokoje).

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, navrhující 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 osobu, zpracováváme údaje o úhradě našich služeb či výrobků (číslo bankovního účtu, případně typu platební karty a údajů týkající se provedení platební transakce),
* u dětí, které povinně navštěvují školské zařízení, zpracováváme údaje, které jsou nezbytné pro řádné zajištění této školní docházky v souladu s právními předpisy po dobu, po kterou se zdržují v našem zařízení, a to včetně osobních údajů, které jsou shromažďovávány a zpracovávány v souladu s příslušnými právními předpisy,
* v případě, že využíváte k přístupu na internet naši klientskou síť, tak MAC adresu vašeho zařízení,
* v případě, že vstupujete na naše webové stránky, tak Vaši IP adresu, vizte níže odstavec pojednávající o souborech cookie.

Smluvně spolupracujeme s rezervačními portály a cestovními kancelářemi. Pokud těmto poskytovatelům/zprostředkovatelům poskytujete 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.

**Použití e-mailů pro marketingové účely**

Zároveň vám oznamujeme, že 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 všech našich služeb a výrobků, včetně nabídky ubytování,
a možností využívaní dalších služeb, které naše společnost poskytuje a dále za účelem nabídky účasti na akcích pořádaných naší společností, a to pouze v případě, že s tím budete výslovně souhlasit. Toto budeme činit formou zasílání jednotlivých sdělení nebo formou zasílání našeho newsletteru Z tohoto důvodu vás budeme o udělení vašeho souhlasu pro tento účel zpracování žádat, přičemž poskytnutí souhlasu je zcela dobrovolné a Váš souhlas může být kdykoliv odvolán.

Taktéž pokud nejste naším zákazníkem, pak budeme Váš e-mail k marketingovým účelům používat pouze v případě, že nám k tomu udělíte výslovný souhlas.

**Účely zpracování osobních údajů a jejich zpřístupňování dalším subjektům**

**Osobní údaje,** které nám při objednání našich služeb či výrobků poskytnete, jsou, pokud se týká rozsahu vašeho jména, příjmení a bydliště, příp. data narození, povinné, neboť jimi dochází k Vaší jednoznačné identifikaci a tím i k platnému uzavření smlouvy na danou službu/koupi výrobku.

Neposkytnutí povinně poskytovaných osobních údajů by mohlo zapříčinit neplatnost námi uzavírané smlouvy, nemožnost plnění našich povinností a případné 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 pojišťovnám uložena obecně závaznými právními předpisy.

Vaše osobní údaje můžeme předávat třetím stranám zajišťujícím pro nás podpůrné činnosti – provádění některých zdravotnických úkonů (např. rozbory krve), rozesílání zásilek, vymáhání pohledávek atd. Tyto třetí strany jsou v postavení zpracovatele osobních údajů, předáváme jim pouze osobní údaje nezbytné pro daný účel, a to pouze údaje klientů, kterých se konkrétní podpůrná činnost týká.

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.

**Zpracovatele osobních údajů 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.**

Osobní údaje budou zpracovávány **v listinné i elektronické podobě, a to ručně i automatizovaně.**

**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 zpracovávání 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. Zpracování osobních údajů pro marketingové účely budeme provádět po dobu 5 let.

**Vaše práva v oblasti osobních údajů**

**Máte právo** požadovat po nás přístup ke svým osobním údajům, které o vás zpracováváme (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), požadovat jejich opravu (pokud jsou nesprávné) a výmaz (pokud pominul důvod jejich zpracování), máte právo žádat omezení zpracování (např. je-li pochybnost o oprávněnosti zpracování**). Můžete vznést námitku** proti zpracovávání vašich osobních údajů. **Pokud takovou námitku vznesete vůči zpracovávání vašeho e-mailu pro marketingové účely, nebude tento e-mail již nadále pro tento účel zpracováván.** Pokud zpracováváme vaše osobní údaje na základě vaše souhlasu, máte právo tento souhlas kdykoliv odvolat. Odvoláním vašeho souhlasu není dotčena oprávněnost zpracování osobních údajů, které bylo provedeno před odvoláním souhlasu.

Máte také právo na tzv. přenositelnost osobních údajů, a to těch, které zpracováváme ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, kdy máte právo žádat, abychom vám je v této podobě poskytly, resp. je předali jinému správci.

Pokud bude mít za to, že nejsou vaše osobní údaje zpracovávány v souladu s právními předpisy, že jsme řádně nereagovali na uplatnění Vašich práva apod., má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

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.

**Kamerový systém**

Informujeme vás i touto cestou, že v části našich zařízeních provozujeme **kamerový systém,** a to za účelem ochrany 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, tím je myšleno např. parkoviště, recepce, chodby, haly, a další.

**Fotografování a natáčení videí**

Informujeme také o tom, že v průběhu akcí pořádaných v našich zařízeních, příp. i naší společností mimo tato zařízení, dochází k **fotografování a případně i natáčení videí** za účelem dokumentování jejich průběhu, přičemž tyto fotografie a videa jsou dále zveřejňovány na webových stránkách provozovaných naší společností, na našich profilech na sociálních sítích, příp. zpřístupňovány ve fotogaleriích dostupných na internetu. Fotografie jsou zároveň zpracovávány pro tištěná média. Osoby pověřené pořizováním fotografií a videa jsou označeny vizitkou Fotograf akce.

Jedná se o běžné dokumentování akcí, kdy toto je možné provádět, mmj. i na základě tohoto upozornění, bez vašeho výslovného souhlasu. Pokud byste chtěli vyloučit výše uvedené nakládání s takto pořízenými fotografiemi a videy ve vztahu k Vaší osobě, prosím informujte nás. Pokud byste i kdykoliv následně zjistili, že byla zveřejněna vaše fotografie či video, které vás zachycuje, způsobem, který vám nevyhovuje, informujte nás a my učiníme vhodná opatření v souladu s Vaším přáním.

**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.

**Naše stránky využívají dva druhy cookie:**

1/ Dočasné cookies, které jsou nutné pro fungování webu, soubory cookies se ukládá do vašeho prohlížeče pouze dočasně.

2/ Permanentní cookie využíváme především proto, abychom zvýšili váš uživatelský komfort, zobrazovali reklamu blízkou vašim pravděpodobným zájmům, sestavovali anonymní statistiky o návštěvnosti našich webových stránek a usnadnili sdílení obsahu na sociálních sítích.

Využívání cookies můžete nastavit, a to konfigurací ochrany osobních údajů v prohlížeči vašeho zařízení. Mějte prosím na paměti, že úplné zakázání cookie může způsobit nesprávné fungování našich webových stránek.

Nastavení souborů cookies v nejčastěji používaných prohlížečích najdete na následujících webových stránkách:

Chrome - <https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=cs>

Firefox - <https://support.mozilla.org/cs/kb/vymazani-cookies>

Internet Explorer - <https://support.microsoft.com/cs-cz/products/security>

 **Dotazník spokojenosti a účast ve slosovacích soutěžích**

Pokud se zúčastníte některé z našich **slosovacích soutěží** nebo nám v závěru vašeho pobytu v našem zařízení či po poskytnutí jiné služby vyplníte **dotazník spokojenosti,** pak osobní údaje, které nám v této souvislosti případně nově poskytnete za účelem slosování, budou použity výlučně pro účely identifikace výherce v rámci slosování nebo pro účely reakce na Vaši zpětnou vazbu, a to pokud nebudete předem informováni jinak nebo ke zpracování pro jiný účel nevyslovíte výslovně souhlas.

**V případě, že byste požadovali k dané oblasti další informace, potřebovali vysvětlení a podobě, obraťte se prosím na naše pracovníky, kteří vám rádi odpoví, příp. zajistí, aby na vaše potřeby bylo reagováno.**

**Naše společnost také přistoupila ke jmenování pověřence pro ochranu osobních údajů, tohoto můžete také kontaktovat prostřednictvím e-mailu: gdpr@belohrad.cz a dále na adrese: Lázně Bělohrad, a.s. pověřenec pro ochranu osobních údajů, Lázeňská 165, Lázně Bělohrad. Pokud byste chtěli uplatňovat některé z Vašich výše uvedených práv, můžete se obrátit na uvedené kontaktní údaje.**