

Informace o zpracování osobních údajů

Tento dokument obsahuje informace o tom, jak Terapeutická linka Sluchátko, z.ú. zpracovává osobní údaje návštěvníků webu, zájemců o služby, klientů a dalších osob, se kterými přichází při své činnosti do kontaktu.

Při zpracování osobních údajů postupujeme podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a podle Nařízení (EU) 2016/679, tj. obecného nařízení o ochraně osobních údajů, které vstoupilo v účinnost 25.5.2018 a je všeobecně známé pod zkratkou GDPR.

Obsah, který na vás v tomto dokumentu čeká:

1. Obsah a účel dokumentu
2. Správce osobních údajů
3. Jaké osobní údaje zpracováváme a jak je získáváme
4. K jakým účelům osobní údaje zpracováváme, po jakou dobu a co nás k tomu opravňuje
5. Zpřístupnění osobních údajů jiným osobám
6. Informace o vašich právech v oblasti ochrany osobních údajů
7. Další důležité informace pro uplatnění vašich práv

1. Kdo je správcem osobních údajů

Správcem osobních údajů je:

Terapeutická linka Sluchátko, z.ú.

Sídlo: Jičínská 226/17, Žižkov, 130 00 Praha 3

IČ: 09497595

Statutární orgán: ředitelka Mgr. Ing. Kateřina Novotná

E-mail: reditel@linkasluchatko.cz

Kontaktní e-mail pro otázky k ochraně osobních údajů: info@linkasluchatko.cz

Pověřenec pro ochranu osobních údajů:

Správce nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů.

2. Jaké osobní údaje zpracováváme

V závislosti na konkrétní situaci můžeme zpracovávat zejména tyto osobní údaje:

a) Identifikační a kontaktní údaje

- jméno a příjmení,
- titul,
- adresa,
- datum narození,
- telefonní číslo,
- e-mail,
- IČ, pokud jednáte jako podnikající fyzická osoba nebo za právnickou osobu.

b) Údaje související s organizací a administrací služeb

- obsah organizační komunikace,
- údaje sdělené při objednání služby,
- údaje nezbytné pro evidenci objednávek, termínů a návazné administrativy,
- údaje o využití služby v rozsahu potřebném pro její organizaci a evidenci,
- údaje uvedené v účetních a daňových dokladech.

c) Zvláštní kategorie osobních údajů

Pokud je to nezbytné pro poskytování našich služeb, můžeme zpracovávat také zvláštní kategorie osobních údajů, zejména:

- údaje o zdravotním stavu,
- anamnestické údaje,
- údaje o užívaných lécích,
- údaje o psychickém stavu, obtížích a tématech sdělených v souvislosti s poskytovanou podporou nebo terapií,
- další citlivé údaje, které nám sami sdělíte v souvislosti s poskytovanou službou.

Tyto údaje zpracováváme pouze tehdy, je-li to pro poskytování služby nezbytné, a pouze na základě vašeho výslovného souhlasu. Výslovný souhlas získáváme samostatně při zahájení komunikace nebo bez zbytečného odkladu v jejím průběhu, jakmile vyjde najevo, že mají být sdělovány zvláštní kategorie osobních údajů.

d) Údaje o návštěvě webu

Při návštěvě webových stránek můžeme zpracovávat také technické údaje, například:

- IP adresu,
- údaje o použitém zařízení a prohlížeči,
- technické logy,
- údaje získané prostřednictvím cookies nebo obdobných technologií.

Podrobnosti o používání cookies a obdobných technologií jsou uvedeny v samostatných [Zásadách cookies](#).

3. Jak osobní údaje získáváme

Osobní údaje získáváme zejména:

- přímo od vás při osobním kontaktu,
- telefonicky,
- e-mailem,
- prostřednictvím kontaktních nebo objednávkových formulářů,
- při objednání nebo využití našich služeb,
- při návštěvě našich webových stránek,
- případně od jiné osoby, pokud nám údaje předá v souvislosti s poskytováním služeb a je to přípustné podle právních předpisů.

4. Pro jaké účely a na jakém právním základě osobní údaje zpracováváme

4.1 Komunikace se zájemci o služby a vyřízení poptávky

Abychom mohli reagovat na vaše dotazy, poptávky a žádosti o informace, zpracováváme zejména identifikační, kontaktní a komunikační údaje.

Právní základ:

- opatření přijatá před uzavřením smlouvy na vaši žádost,
- případně náš oprávněný zájem na vyřízení komunikace a organizaci činnosti.

Doba zpracování: Osobní údaje uchováváme po dobu nezbytnou k vyřízení komunikace a k zajištění návaznosti, kvality a doložitelnosti poskytovaných služeb. Při stanovení doby uchování vycházíme zejména z povahy komunikace, jejího obsahu, výsledku jednání a potřeby ochrany práv a oprávněných zájmů.

4.2 Uzavření a plnění smlouvy o poskytování služeb

Za účelem uzavření smlouvy a poskytování sjednaných služeb zpracováváme zejména identifikační, kontaktní a další údaje nezbytné pro organizaci a realizaci služeb.

Právní základ:

- plnění smlouvy nebo provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy.

Doba zpracování: Po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu nezbytnou pro splnění souvisejících zákonných povinností a ochranu našich právních nároků.

4.3 Zpracování zvláštních kategorií osobních údajů při poskytování služeb

Pokud je to nezbytné pro poskytování našich služeb, můžeme zpracovávat také údaje o zdravotním stavu nebo jiné zvláštní kategorie osobních údajů, které nám sami sdělíte v souvislosti s poskytovanou službou.

Právní základ podle čl. 6 GDPR:

- plnění smlouvy nebo provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy.

Právní základ podle čl. 9 GDPR:

- váš výslovný souhlas se zpracováním zvláštních kategorií osobních údajů pro jeden nebo více stanovených účelů podle čl. 9 odst. 2 písm. a) GDPR.

Doba zpracování: Po dobu poskytování služby a dále po dobu, po kterou je uchování nezbytné pro ochranu našich právních nároků nebo splnění právních povinností. Je-li zpracování založeno na souhlasu, můžete souhlas kdykoli odvolat; tím není dotčena zákonnost zpracování provedeného před jeho odvoláním.

4.4 Ochrana právních nároků a vnitřní administrativa

Osobní údaje můžeme zpracovávat také za účelem ochrany našich práv, vedení interní evidence, kontroly kvality poskytovaných služeb, řešení stížností a prokazování splnění našich povinností.

Právní základ:

- náš oprávněný zájem na ochraně práv a řádném fungování organizace.

Doba zpracování: Po dobu nezbytnou k ochraně právních nároků, vedení vnitřní administrativy, kontrole kvality poskytovaných služeb, řešení stížností a prokazování splnění povinností, přičemž délka uchování se stanoví podle povahy konkrétního případu, účelu zpracování a souvisejících rizik.

4.5 Zasílání informací o našich službách a novinkách

Pokud to právní předpisy umožňují, můžeme zpracovávat vaše kontaktní údaje za účelem zasílání informací o našich vlastních službách, novinkách a souvisejících sděleních.

Právní základ:

- náš oprávněný zájem na přímém marketingu vůči stávajícím klientům v rozsahu dovoleném právními předpisy, nebo
- váš souhlas, je-li v konkrétním případě vyžadován.

Doba zpracování: Po dobu trvání oprávnění zasílat tato sdělení, nejdéle však po dobu odpovídající účelu zpracování a povaze vztahu se subjektem údajů; zpracování je ukončeno zejména při vznesení námítky nebo odvolání souhlasu, byl-li souhlas udělen.

Vaše právo: Proti zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu máte právo kdykoli vznést námítku. V takovém případě již nebudeme vaše osobní údaje pro tento účel dále zpracovávat. Pokud je marketing založen na souhlasu, můžete souhlas kdykoli odvolat.

4.6 Provoz webových stránek a cookies

Při provozu webových stránek můžeme zpracovávat technické údaje a cookies nezbytné pro fungování webu, zabezpečení, statistiku nebo marketing, a to v rozsahu odpovídajícím skutečně používaným nástrojům.

Právní základ:

- náš oprávněný zájem na bezpečném a funkčním provozu webu, jde-li o nezbytné technické zpracování,
- souhlas, vyžadují-li jej právní předpisy, zejména u analytických nebo marketingových cookies.

Doba zpracování: Podle typu používaných cookies a nastavení jednotlivých nástrojů. Doporučujeme doplnit samostatnou tabulku cookies nebo cookie lištu s podrobnostmi.

5. Je poskytnutí osobních údajů povinné?

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, avšak v některých případech je nezbytné pro:

- uzavření smlouvy,
- poskytnutí služby,
- vyřízení vaší žádosti.

Pokud nám neposkytnete údaje, které jsou pro daný účel nezbytné, nemusíme být schopni:

- uzavřít s vámi smlouvu,
- poskytnout vám službu v požadovaném rozsahu,
- řádně vést související administrativu,
- splnit své zákonné povinnosti.

6. Komu mohou být osobní údaje zpřístupněny

Osobní údaje mohou být zpřístupněny zejména:

- našim zaměstnancům a spolupracovníkům, kteří je potřebují pro plnění svých úkolů,
- externím odborným spolupracovníkům, pokud se podílejí na poskytování služeb,
- poskytovatelům softwarových nástrojů, pokud jsou využívány pro evidenci, komunikaci nebo správu agendy,
- orgánům veřejné moci, pokud nám to ukládá právní předpis.

Se všemi příjemci osobních údajů nakládáme tak, aby byla zachována důvěrnost a bezpečnost osobních údajů.

7. Předávání osobních údajů do třetích zemí

Osobní údaje nepředáváme do třetích zemí ani mezinárodním organizacím.

8. Jak dlouho údaje uchováваме

Osobní údaje uchováваме pouze po dobu, která je nezbytná pro naplnění konkrétního účelu zpracování. Délka uchování se liší podle povahy údajů a účelu jejich zpracování, zejména:

- po dobu jednání o uzavření smlouvy,
- po dobu trvání smluvního vztahu,
- po dobu stanovenou právními předpisy,
- do odvolání souhlasu, pokud je zpracování založeno na souhlasu, není-li dán jiný právní důvod pro další uchování,
- do vznesení námitky, pokud jde o přímý marketing, ledaže pro další uchování existuje jiný zákonný důvod.

Po uplynutí příslušné doby údaje vymažeme, anonymizujeme nebo budeme dále uchovávat jen tehdy, pokud to dovoluje nebo ukládá právní předpis.

9. Jaká máte práva

V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte zejména tato práva:

- právo na přístup k osobním údajům,
- právo na opravu nepřesných nebo neúplných údajů,
- právo na výmaz, pokud jsou splněny podmínky stanovené právními předpisy,
- právo na omezení zpracování,
- právo na přenositelnost údajů, pokud jsou splněny zákonné podmínky,
- právo vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu,
- právo kdykoli vznést námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu; v takovém případě údaje pro tento účel již nebudeme dále zpracovávat,
- právo kdykoli odvolat souhlas, je-li zpracování založeno na souhlasu; odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování před jeho odvoláním,
- právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

10. Jak můžete svá práva uplatnit

Ve věcech ochrany osobních údajů nás můžete kontaktovat na e-mailu info@linkasluchatko.cz nebo písemně na adrese našeho sídla.

Abychom chránili osobní údaje a zabránili neoprávněnému přístupu, můžeme si při vyřizování žádosti přiměřeným způsobem ověřit vaši totožnost.

11. Závěrečné informace

Tyto informace o zpracování osobních údajů můžeme průběžně aktualizovat. Aktuální verze je vždy zveřejněna na našich webových stránkách.

Datum poslední aktualizace: 15. 5. 2026