

PATVIRTINTA

UAB „Birštono šaltinis“ direktoriaus
2018 m. d. įsakymu Nr.

KLIENTŲ UŽKLAUSŲ PRIVATUMO POLITIKA

Teikdami UAB „Birštono šaltinis“ (toliau – Bendrovė arba mes) užklausas, skundus, prašymus ir (arba) atsiliepimus (toliau – Užklausa), Jūs galite pateikti mums savo asmens duomenų. Šioje privatumo politikoje (toliau – Politika) Jūs rasite informaciją apie tai, kaip mes tvarkome Jūsų asmens duomenis, kam juos naudojame, kiek laiko saugome ir kt. Ši informacija svarbi, todėl tikimės, kad atidžiai ją perskaitysite.

Kokius Jūsų duomenis tvarkome?

Asmens duomenys - tai bet kokia informacija, kuri gali būti naudojama identifikuoti asmenį, taip pat bet kokia informacija apie asmenį, kuris jau yra identifikuotas.

Priimdami, nagrinėdami ir atsakydami į Jūsų Užklausas, mes galime tvarkyti šiuos Jūsų duomenis:

- Jūsų įvardinta identifikavimo ir kontaktinė informacija: vardas, pavardė, telefono numeris, elektroninio pašto adresas, gyvenamosios vietos adresas, gimimo data;
- Jūsų Užklauskos turinys: įvykis, dėl kurio kreipiatės, jo aplinkybės, data, vieta, Jūsų prašymas, reikalavimas ar atsiliepimas, paslauga, kita Užklausoje pateikiama informacija;
- Kiti su Užklausa Jūsų pateikiami dokumentai ir (ar) duomenys;
- Telefoninio pokalbio įrašas, jeigu kreipiatės telefonu.

Kokiu pagrindu ir kokiu tikslu tvarkome Jūsų duomenis?

Jūsų duomenis mes naudojame tik tam, kad galėtume tinkamai ir objektyviai išnagrinėti Jūsų Užklausą, suteikti Jums reikiamą informaciją, atsakyti į Jūsų klausimus, išspręsti Jūsų prašymus ar reikalavimus. Užklauskos duomenis mes taip pat galime analizuoti siekdami gerinti mūsų veiklos ir Jums teikiamų paslaugų kokybę, atsižvelgiant į Jūsų nuomonę bei pasiūlymus.

Teisinis duomenų tvarkymo pagrindas – mūsų teisinės pareigos nagrinėti ir atsakyti į vartotojų Užklausas vykdydamas, o taip pat mūsų teisėtas interesus vertinti savo klientų atsiliepimus, tikslu gerinti mūsų veiklos ir teikiamų paslaugų kokybę.

Kiek laiko mes tvarkome ir saugome Jūsų duomenis?

Jūsų Užklausą ir su ja susijusius Jūsų duomenis mes tvarkome ir saugome tol, kol išnagrinėjame Užklausą, pateikiame Jums atsakymą ir įvykdome priimtus sprendimus, o taip pat dar 6 (šešis) mėnesius po Užklauskos išsprendimo, tačiau ne trumpiau kaip vienerius metus nuo Jūsų Užklauskos gavimo dienos.

Jeigu dėl Užklauskos inicijuojamas teisinis ginčas arba yra tokio ginčo tikimybė, mes Jūsų duomenis galime saugoti ilgiau, iki pasibaigs teisės aktuose numatyti skundo pateikimo ar ieškinio senaties terminai ir (arba) įsiteisės galutinis sprendimas.

Pasibaigus šioje Politikoje nustatytam Jūsų duomenų tvarkymo ir saugojimo terminui, mes Jūsų duomenis sunaikinsime arba patikimai ir neatstatomai nuasmeninsime, kaip įmanoma greičiau, per protingai ir pagrįstai tokiam veiksmui atlikti reikalingą laikotarpį.

Iš kokių šaltinių mes renkame Jūsų asmens duomenis?

Paprastai Jūsų duomenis mes gauname tiesiogiai iš Jūsų – kai Jūs pateikiate Užklausą bet kuriuo iš Jūsų pasirinktų būdų: parašydami mums elektroninį laišką, pateikdami mums rašytinę užklausą, skambindami, užpildydami skundų ir atsiliepimų knygą ir kt.

Jeigu siekiant kokybiškai ir objektyviai išnagrinėti Jūsų Užklausą mums reikia surinkti papildomą informaciją ar atlikti reikšmingų aplinkybių tyrimą, mes Jūsų Užklauskos duomenis galime susieti su mūsų turimais ir (ar) nagrinėjant Jūsų Užklausą surinktais duomenimis, pvz. mes galime patikrinti

apgyvendinimo paslaugų, procedūrų paskyrimo sistemas, mūsų patalpų ir teritorijos vaizdo stebėjimo įrašus, kasos operacijų duomenis, kitų paslaugų naudojimosi istoriją, apklausti mūsų darbuotojus ir pan.

Kokiais atvejais ir kokiems tretiesiems asmenims mes atskleidžiame Jūsų duomenis?

Jūsų duomenis mes galime perduoti tvarkyti tretiesiems asmenims, kurie teikia mums su klientų Užklausų administravimu susijusias paslaugas. Tokiais asmenimis gali būti interneto svetainių kūrėjai ir administratoriai, duomenų bazių programinės įrangos tiekėjai ir administratoriai, prieglobos ir debesijos paslaugų teikėjai, partneriai ir pan. Kiekvienu atveju duomenų tvarkytojui mes pateikiame tik tiek duomenų, kiek yra būtina konkrečiam pavedimui įvykdyti ar konkrečiai paslaugai suteikti. Mūsų pasitelkti duomenų tvarkytojai gali tvarkyti Jūsų asmens duomenis tik pagal mūsų nurodymus ir negali jų naudoti kitiems tikslams ar perduoti kitiems asmenims be mūsų sutikimo. Be to, jie privalo užtikrinti jūsų duomenų saugumą pagal galiojančius teisės aktus ir su mumis sudarytus rašytinius susitarimus.

Jeigu Užklausoje aprašomas įvykis gali būti pripažintas draudiminiu, mes perduosime Jūsų Užklausą ir duomenis draudimo bendrovei (-ėms), kurioje (-iose) esame apdraudę savo civilinę atsakomybę, turtą ar kuri (-ios) teikia mums kitokią su Jūsų Užklausoje įvardintu įvykiu susijusią draudimo apsaugą. Draudimo bendrovės veikia kaip savarankiški duomenų valdytojai bei Jūsų duomenis tvarko pagal draudimo bendrovės nustatytas sąlygas ir taisykles.

Jeigu Užklausą pateikėte dėl trečiųjų asmenų, su kuriais mes bendradarbiaujame, prekių ar paslaugų (pvz. draudimo paslaugų teikėjai, bilietų ir renginių ar transporto bilietų pardavėjai / platintojai, dovanų kortelių platintojai, partneriai ir pan.), mes Jūsų Užklausą galime perduoti administruoti ir nagrinėti atitinkamam prekių ar paslaugų teikėjui. Minimi prekių ir paslaugų teikėjai, nagrinėdami Jūsų Užklausą, veikia kaip savarankiški duomenų valdytojai bei Jūsų duomenis tvarko pagal jų nustatytas sąlygas ir taisykles.

Jūsų duomenys taip pat gali būti pateikiami kompetentingoms valdžios arba teisėsaugoms įstaigoms, pvz., policijai, teisėsaugos institucijoms arba priežiūros institucijoms, tačiau tik joms pareikalavus ir tik tada, kai reikalaujama pagal galiojančius teisės aktus arba teisės aktų numatytais atvejais ir tvarka siekiant užtikrinti mūsų teises, mūsų klientų, darbuotojų ir išteklių saugumą, pareikšti, teikti ir ginti teisinius reikalavimus.

Kokiose teritorijose ir jurisdikcijose mes tvarkome jūsų asmens duomenis?

Mes Jūsų asmens duomenis tvarkome tik Europos Sąjungos teritorijoje.

Kiek saugūs Jūsų duomenys?

Tvarkydami asmens duomenis, mes laikomės duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimų, įskaitant Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą. Mes naudojame įvairias saugumą užtikrinančias technologijas ir procedūras, siekdami apsaugoti Jūsų asmeninę informaciją nuo neteisėtos prieigos, naudojimo ar atskleidimo. Mūsų tiekėjai yra kruopščiai atrenkami, mes iš jų reikalaujame naudoti tinkamas priemones, galinčias apsaugoti Jūsų konfidencialumą ir užtikrinti Jūsų asmeninės informacijos saugumą. Visgi, informacijos perdavimo internetu ar mobiliuoju ryšiu saugumas negali būti užtikrintas; bet koks informacijos mums perdavimas nurodytais būdais yra vykdomas Jūsų pačių rizika.

Kokias teises Jums suteikia duomenų apsaugos teisės aktai?

- Teisė susipažinti su mūsų tvarkomais Jūsų asmens duomenimis: Jūs turite teisę gauti mūsų patvirtinimą, ar mes tvarkome Jūsų asmens duomenis, o taip pat teisę susipažinti su mūsų tvarkomais Jūsų asmens duomenimis ir informacija apie duomenų tvarkymo tikslus, tvarkomų duomenų kategorijas, duomenų gavėjų kategorijas, duomenų tvarkymo laikotarpį, duomenų gavimo šaltinius.

- Teisė ištaisyti asmens duomenis: Jeigu pasikeitė Jūsų mums pateikti duomenys arba Jūs manote, kad mūsų tvarkoma informacija apie Jus yra netiksli ar neteisinga, Jūs turite teisę reikalauti šią informaciją pakeisti, patikslinti ar ištaisyti.
- Teisė pateikti skundą: Jeigu Jūs manote, kad Jūsų duomenis mes tvarkome pažeisdami duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimus, mes visuomet pirmiausia prašome kreiptis tiesiogiai į mus. Jeigu Jūsų netenkina mūsų siūlomas problemos išsprendimo būdas arba Jūsų nuomone mes nesiišimsime pagal Jūsų prašymą būtinų veiksmų, Jūs turėsite teisę pateikti skundą priežiūros institucijai, kuria Lietuvos Respublikoje yra Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (A. Juozapavičiaus g. 6, 09310 Vilnius; tel. (8 5) 271 2804, 279 1445; el. paštas: ada@ada.lt).
- Teisė ištrinti duomenis (teisė būti pamirštam): Esant tam tikroms duomenų tvarkymo teisės aktuose įvardintoms aplinkybėms (kai asmens duomenys tvarkomi neteisėtai, išnyko duomenų tvarkymo pagrindas ir kt.), Jūs turite teisę prašyti, kad mes ištrintume Jūsų asmens duomenis.
- Teisė apriboti duomenų tvarkymą: Esant tam tikroms duomenų tvarkymo teisės aktuose įvardintoms aplinkybėms (kai asmens duomenys tvarkomi neteisėtai, Jūs užginčijate duomenų tikslumą, Jūs pateikėte prieštaravimą dėl duomenų tvarkymo mūsų teisėto intereso pagrindu ir kt.), Jūs taip pat turite teisę apriboti Jūsų duomenų tvarkymą.

Kokiais būdais galite su mumis susisiekti?

Visais duomenų tvarkymo klausimais su mumis susisiekti galite šiais būdais:

Atvykę į administraciją, adresu: Algirdo g. 22, Birštonas

Elektroniniu paštu: info@birstonosaltinis.lt

Duomenų apsaugos pareigūno kontaktiniai duomenys:

El. pašto adresas: dap@sanatorija.lt, tel. (8 694) 87 785

Pašto korespondencijos adresas: Algirdo g. 22, 59204 Birštonas.

Laišką adresuokite: UAB „Birštono šaltinis“ Duomenų apsaugos pareigūnui.

Mūsų, kaip duomenų valdytojo, rekvizitai:

UAB „Birštono šaltinis“, juridinio asmens kodas 152846134

Buveinės adresas: Algirdo g. 22, 59204 Birštonas, Lietuvos Respublika

Tel. (8 319) 47 520, el. p.: egle.birstonas@sanatorija.lt