

Zásady a informace o zpracování osobních údajů včetně údajů zdravotních

(verze: 1.0, účinná od 15. 5. 2026)

1) Úvod

- 1.1 Tyto Zásady a informace o zpracování osobních údajů včetně údajů zdravotních (dále jen „Zásady“) popisují, jak společnost **No Stress Health s.r.o.** (dále jen „NSH“ nebo „správce“) zpracovává osobní údaje fyzických osob v souvislosti se svou činností koordinátora zdravotních a nezdravotních služeb.
- 1.2 NSH sama neposkytuje zdravotní služby ve smyslu zdravotnických předpisů, ale pro své klienty zajišťuje a koordinuje poskytování zdravotních i nezdravotních služeb (např. lékaři, terapeuti, jiní odborníci) a poskytuje vlastní podpůrné a poradenské služby (např. konzultace, programy, workshopy).
- 1.3 Tyto Zásady jsou určeny zejména
 - klientům – příjemcům služeb NSH,
 - pečujícím osobám, které jednájí za klienta,
 - účastníkům firemních programů,
 - zástupcům a zaměstnancům firemních klientů a dodavatelů,
 - zaměstnancům a spolupracovníkům NSH.
- 1.4 Zásady doplňují Souhlas se zpracováním osobních údajů včetně zdravotních údajů a souhlas pro marketing, který klienti přijímají v rámci onboardingového procesu. V případě rozporu má přednost konkrétní ujednání v souhlasu či ve smlouvě s klientem.

2) Identifikace správce a kontaktní údaje

- **Správce:** No Stress Health s.r.o.
IČO: 295 38 831
- **Kontaktní adresa:** Petrská 1426/1, Nové Město, 110 00 Praha 1
- **E-mail:** gdpr@nostresshealth.cz
- **www.nostresshealth.cz**

NSH nejmenovala pověřence pro ochranu osobních údajů (DPO). Pro veškeré dotazy ohledně zpracování osobních údajů lze využít kontakty uvedené zde.

3) Kategorie subjektů údajů

NSH zpracovává osobní údaje následujících kategorií subjektů údajů:

3.1. Klienti – příjemci služeb

Fyzické osoby, kterým NSH koordinuje nebo doporučuje zdravotní či nezdravotní služby nebo jim poskytuje vlastní programy, konzultace a další služby.

3.2. Pečující osoby

Fyzické osoby (např. rodinní příslušníci), které uzavírají smlouvu s NSH za klienta a v jeho prospěch, jedná se tedy o jiný subjekt než přímo příjemce služby. NSH zpracovává osobní údaje pečující osoby i osobní a zdravotní údaje klienta, k němuž pečující osoba jedná.

3.3. Účastníci firemních programů

Zaměstnanci nebo jiné osoby zapojené do programů poskytovaných NSH firemním klientům (zaměstnavatelům).

3.4. Zaměstnanci a kontraktori NSH

Osoby v pracovním poměru nebo ve smluvním vztahu k NSH (OSVČ, jiní spolupracovníci).

3.5. Zástupci a kontaktní osoby firemních klientů a dodavatelů

Osoby jednající za firemní klienty (např. HR, management) či dodavatele NSH.

4) Kategorie zpracovávaných osobních údajů

4.1. Správce tímto informuje, že v rámci vstupního dotazníku a další komunikace a poskytování služeb zpracovává zejména následující osobní údaje. Zpracování údajů je prováděno za účelem onboardingu, poskytování služeb, plnění právních povinností, oprávněného zájmu, a v relevantních případech i na základě souhlasu subjektu údajů dle čl. 9 odst. 2 písm. a) GDPR (pro zdravotní údaje) nebo dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR (pro marketing a profilování nad rámec oprávněného zájmu).“

4.2. U klientů, pečujících osob a účastníků programů NSH typicky zpracovává:

- **Identifikační údaje:**
 - jméno a příjmení
 - datum narození, rodné číslo
 - pohlaví
- **Kontaktní údaje**
 - adresa bydliště / doručovací adresa
 - e-mail
 - telefonní číslo
- **Údaje o zdravotním stavu a zdravotnická dokumentace (zvláštní kategorie osobních údajů):**
 - informace o aktuálním zdravotním stavu
 - anamnestické údaje (zdravotní historie, prodělané nemoci, úrazy, operace)
 - údaje o užívaných lécích, doplňcích stravy a jiných léčebných postupech
 - alergie, intolerance, dietní omezení
 - výsledky vyšetření, laboratorní hodnoty, zdravotní zprávy
 - zdravotní dokumentace a zdravotní zprávy kterou klient poskytne nebo k níž NSH získá přístup na základě souhlasu nebo podle právních předpisů

- výpisy a zprávy od lékařů a jiných poskytovatelů zdravotních služeb, které klient nebo pečující osoba předají NSH.
- **Údaje o životním stylu a preferencích:**
 - informace o stravovacích návycích, spánkovém režimu, pohybových aktivitách
 - pracovní zatížení, životní styl, cíle v oblasti zdraví, prevence a psychické pohody
 - informace o psychickém stavu a subjektivně vnímaném stresu
- **Technické a provozní údaje:**
 - Informace o používání webu, online rozhraní a klientské zóny (např. IP adresa, logy), pokud jsou spojeny s konkrétní osobou,
 - údaje o objednaných a využívaných službách a programech NSH
 - záznamy o konzultacích a doporučeních,
 - záznamy o komunikaci (e-mail, chat, případně záznamy z online konzultací, pokud jsou pořizovány a jsem o tom informován(a))
 - informace o požadavcích, stížnostech a vyřízení těchto podání
 - údaje o uhrazených službách, variabilní symboly, platební údaje (v rozsahu, který má NSH k dispozici).
- **Údaje pro marketing a obchodní komunikaci:**
 - kontaktní údaje pro zasílání newsletteru, pozvánek, informací o službách
 - údaje o tom, jaká sdělení byla odeslána a zda byla otevřena / využita

4.3. NSH nemíří na děti jako klienty; cílovou skupinou jsou převážně dospělí, v praxi často starší osoby. Případnou práci s nezletilými klienty by NSH řešila individuálně, včetně souhlasu zákonných zástupců.

4.4. U zaměstnanců, kontraktorů a dodavatelů NSH zpracovává zejména:

- identifikační a kontaktní údaje,
- údaje nezbytné pro plnění smlouvy, daňové a účetní povinnosti
- údaje související s výkonem práce či poskytováním služeb.

Přesný rozsah údajů, které o mně správce zpracovává, závisí na tom, jaké údaje mu poskytnu a jaké služby budu využívat.

5) Účely, právní základy a doby uchování

Správce zpracovává osobní údaje včetně údajů o zdravotním stavu a zdravotní dokumentace pro účely onboarding, poskytování služeb, plnění smlouvy, před-smluvních jednání, právní povinnosti a oprávněného zájmu. Zpracování zdravotních údajů probíhá na základě výslovného souhlasu dle čl. 9 odst. 2 písm. a) GDPR, pokud není použitelné jiné právní oprávnění. Informace jsou poskytovány za účelem splnění informační povinnosti podle čl. 13 GDPR.

5.1. Onboarding a před-smluvní posouzení klienta

5.1.1. Účel:

- zjištění zdravotního stavu a životní situace klienta,
- posouzení vhodnosti poskytovaných služeb NSH,
- návrh vhodného programu a/nebo doporučení dalších odborníků,
- komunikace směřující k uzavření smlouvy.

5.1.2. Právní základ:

- souhlas subjektu údajů se zpracováním osobních údajů včetně zdravotních údajů,
- přijetí opatření před uzavřením smlouvy na žádost klienta (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR).

5.1.3. Doba uchování:

- po dobu trvání onboardingového procesu a jednání o uzavření smlouvy,
- pokud smlouva není uzavřena, nejdéle 12 měsíců od posledního kontaktu v rámci onboardingů,
- poté jsou údaje zpracovávány pouze na základě tohoto účelu vymazány nebo anonymizovány, pokud neexistuje jiný právní důvod pro jejich uchování.

5.2. Uzavření a plnění smlouvy / programu (B2C a firemní programy)

5.2.1. Účel:

- evidence klientů a účastníků programů,
- poskytování služeb NSH (individuální konzultace, dlouhodobé programy, skupinové programy, workshopy),
- koordinace zdravotních a nezdravotních služeb pro klienta,
- komunikace s klientem, pečující osobou a firemním klientem,
- řešení požadavků, stížností a reklamací,
- ochrana právních nároků NSH.

5.2.2. Právní základ:

- plnění smlouvy s klientem či firemním klientem (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR),
- oprávněný zájem správce (ochrana práv a nároků, interní evidence),
- u zdravotních údajů – souhlas klienta (čl. 9 odst. 2 písm. a) GDPR) v kombinaci s uvedenými právními základy dle čl. 6 GDPR.

5.2.3. Doba uchování:

- po dobu trvání smluvního vztahu (programu, spolupráce) s klientem či firemním klientem,
- a následně 10 let od jeho ukončení, zejména pro účely prokazování řádného poskytování služeb, koordinace péče a obrany proti případným nárokům.

- V případě probíhajícího sporu nebo řízení mohou být vybrané dokumenty uchovány po dobu nezbytnou k ochraně práv NSH.

5.3. Koordinace zdravotní péče a práce se zdravotnickou dokumentací

5.3.1. Účel:

- vyžádání, shromáždění a zpracování zdravotnické dokumentace klienta,
- vyhodnocení zdravotního stavu a potřeb klienta odborníky NSH,
- doporučení vhodných zdravotních a nezdravotních služeb,
- koordinace a průběžná podpora klienta v kontaktu s lékaři a dalšími poskytovateli zdravotních služeb.

5.3.2. Právní základ:

- souhlas klienta se zpracováním zdravotních údajů a se získáním/předáním zdravotnické dokumentace,
- plnění smlouvy o poskytování služeb NSH (koordinace péče),
- oprávněný zájem NSH na řádném poskytování a obhajobě poskytovaných služeb.

5.3.3. Doba uchování:

- součást klientské dokumentace ve smyslu bodu 5.2 – tedy po dobu trvání smluvního vztahu a následně 10 let od jeho ukončení, není-li právními předpisy nebo konkrétní situací vyžadována delší doba.

5.4. Předávání údajů lékařům, terapeutům a jiným odborníkům

5.4.1. Účel:

- předání vybraných údajů (včetně zdravotních) jiným odborníkům – lékařům, terapeutům či jiným poskytovatelům zdravotních nebo nezdravotních služeb, kteří jsou samostatnými správci osobních údajů, a to za účelem posouzení stavu klienta a poskytování péče.

5.4.2. Právní základ:

- souhlas klienta nebo pečující osoby s konkrétním předáním zdravotních údajů,
- případně právní předpisy umožňující či vyžadující takové předání (např. v rámci odborné spolupráce na straně poskytovatelů zdravotních služeb).

5.4.3. Doba uchování u NSH:

- NSH uchovává informaci o tom, jaké údaje a komu byly předány, po dobu trvání smluvního vztahu a následně 10 let od jeho ukončení.
- Příjemci (lékaři, terapeuti) zpracovávají údaje podle svých vlastních právních titulů a zásad jako samostatní správci.

5.5. Účetnictví, daně, smluvní agenda

5.5.1. Účel:

- vedení účetnictví, daňová agenda, evidence plateb, plnění dalších zákonných povinností NSH,
- archivace smluv a dokumentů.

5.5.2. Právní základ:

- plnění právních povinností stanovených zejména daňovými a účetními předpisy (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR),
- oprávněný zájem NSH (uchování smluv pro případ sporů).

5.5.3. Doba uchování:

- účetní a daňové doklady – typicky 10 let od konce účetního období, ve kterém k transakci došlo,
- smlouvy a související dokumentace – po dobu trvání vztahu a následně 10 let od jeho ukončení.

5.6. Samostatný souhlas pro marketing a obchodní komunikaci

Poskytnutí osobních údajů pro marketingové účely je dobrovolné a není nezbytné pro využívání služeb No Stress Health, které lze poskytovat i bez těchto údajů. Pokud byl udělen souhlas, ke zpracování osobních údajů pro marketing a obchodní komunikaci, uplatní se následující zásady zpracování.

5.6.1. Účel:

- zasílání newsletterů, informací o službách, pozvánek na akce a programy NSH,
- kontaktování klientů či firemních klientů telefonicky, e-mailem, SMS, prostřednictvím sociálních sítí či aplikací (např. WhatsApp),
- zasílání informací a tipů z oblasti zdraví, prevence, životního stylu a psychické pohody.
- základní segmentace kontaktů (např. podle typu využitých služeb).
- Personalizovaný marketing a profilování
 - přizpůsobení obsahu obchodních sdělení preferencím a službám, které klient využívá nebo projevil(a) zájem využívat,
 - případné omezené využití údajů o zdravotním stavu klienta pro segmentaci a cílení sdělení, pokud s tím výslovně souhlasím (např. „chci dostávat informace odpovídající mému zdravotnímu stavu / programu“).

5.6.2. Právní základ:

- souhlas subjektu údajů se zasíláním obchodních sdělení a marketingovým zpracováním,
- oprávněný zájem NSH na přímém marketingu vůči stávajícím klientům v souladu s právními předpisy (např. zasílání informací o obdobných službách na e-mail získaný v souvislosti s předchozí službou).

5.6.3. Způsob zasílání marketingových sdělení

- e-mailem,

- prostřednictvím SMS nebo zpráv v online aplikaci / klientské zóně,
- případně jiným obdobným způsobem, který správce nabízí.

5.6.4. Doba uchování:

- u souhlasu – po dobu 5 let od udělení souhlasu nebo do jeho odvolání, podle toho, co nastane dříve; po uplynutí této doby NSH kontaktní údaje pro marketing dále nevyužívá na základě souhlasu,
- u marketingu z oprávněného zájmu – po dobu trvání smluvního vztahu a maximálně 3 roky od poskytnutí poslední služby nebo posledního aktivního kontaktu ze strany klienta.
- Po uplynutí uvedených dob se údaje nadále zpracovávají pouze v rozsahu nutném pro jiné účely (např. evidence klienta, účetnictví) nebo jsou anonymizovány.

Souhlas s marketingem je možné kdykoli samostatně odvolat, aniž by to mělo vliv na poskytování služeb, které nejsou na tomto souhlasu závislé (např. zdravotně-poradenské služby).

5.7. HR agenda – zaměstnanci a spolupracovníci, dodavatelé

5.7.1. Účel:

- uzavírání a plnění pracovních smluv a smluv o spolupráci,
- plnění pracovněprávních, daňových a účetních povinností,
- organizace práce, docházka, komunikace, vyřizování nároků zaměstnanců a spolupracovníků.

5.7.2. Právní základ:

- plnění smlouvy,
- plnění právních povinností NSH,
- oprávněný zájem NSH (organizace práce, ochrana majetku).

5.7.3. Doba uchování:

- osobní údaje zaměstnanců a spolupracovníků – po dobu trvání smluvního vztahu a následně po dobu stanovenou pracovněprávními, daňovými a účetními předpisy (typicky 5–10 let od skončení vztahu, podle povahy dokumentu),
- údaje o dodavatelích – po dobu trvání smluvního vztahu a následně 10 let.

6) Příjemci osobních údajů

6.1. Zpracovatelé (poskytovatelé služeb NSH)

- poskytovatelé e-mailových a kancelářských služeb:
 - Google Workspace, Microsoft 365,
- poskytovatel cloudového úložiště a sdílených dokumentů:
 - OneDrive, případně vlastní server NSH,

- poskytovatel CRM systému:
 - Pipedrive,
- poskytovatel nástrojů pro videokonference:
 - Microsoft Teams,
- poskytovatel nástroje pro online formuláře:
 - Microsoft Forms,
- poskytovatelé marketingových a komunikačních nástrojů:
 - e-mailingové nástroje, sociální sítě (např. platformy pro správu kampaní), případně poskytovatelé SMS brán a komunikace přes aplikace jako WhatsApp.

Konkrétní aktuální seznam kategorií zpracovatelů a jejich role může být na žádost subjektu údajů sdělen nebo zveřejněn na webových stránkách NSH.

6.2. Odborní partneři – samostatní správci

V rámci koordinace péče může NSH předávat osobní údaje klientů, včetně zdravotních údajů, dalším odborníkům – lékařům, terapeutům a jiným poskytovatelům zdravotních a nezdravotních služeb. Tito odborní partneři jsou samostatnými správci osobních údajů a zpracovávají je podle vlastních právních titulů a předpisů. K předání dochází:

- pokud to umožňují nebo vyžadují právní předpisy, nebo
- na základě konkrétního souhlasu klienta (či pečující osoby), který je udělen pro daného odborníka nebo pro daný typ služby.

6.3. Další příjemci

Osobní údaje mohou být dále předány:

- účetní firmě a daňovému poradci,
- právním zástupcům NSH (např. při vymáhání pohledávek nebo řešení sporů),
- orgánům veřejné moci, pokud to vyžaduje právní předpis nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci.

7) Předávání osobních údajů do třetích zemí

7.1. Někteří zpracovatelé NSH (např. Google, Microsoft, poskytovatelé CRM a marketingových platform) mohou být součástí nadnárodních skupin a může docházet k předání údajů do tzv. třetích zemí mimo Evropský hospodářský prostor (např. USA).

7.2. V takovém případě NSH dbá na to, aby byly splněny požadavky GDPR na předávání osobních údajů do třetích zemí, zejména:

- existence rozhodnutí o odpovídající ochraně, nebo
- uzavření standardních smluvních doložek (SCC) s příjemcem,
- případně využití jiných vhodných záruk podle čl. 46 GDPR.

Podrobnější informace o konkrétních zárukách mohou být subjektu údajů poskytnuty na vyžádání.

8) Způsob zpracování a zabezpečení osobních údajů

8.1. Osobní údaje jsou zpracovávány jak v elektronické, tak případně v listinné podobě. NSH uplatňuje odpovídající technická a organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů, zejména:

- omezení přístupu k osobním a zdravotním údajům pouze na určité odborníky NSH, kteří je potřebují pro výkon své činnosti,
- využívání zabezpečených IT systémů (Google Workspace, Microsoft 365, OneDrive, Pipedrive, MS Teams, MS Forms),
- šifrovaný přenos dat (https),
- využívání silných hesel a vícefaktorového ověřování (2FA), pokud to systém umožňuje,
- pravidelná aktualizace softwaru a antivirové ochrany,
- zálohování dat,
- smluvní zajištění povinnosti mlčenlivosti u zaměstnanců, spolupracovníků a zpracovatelů.
- fyzické zabezpečení listinných dokumentů obsahující osobní údaje a regulace přístupu k nim.

8.2. Podrobná vnitřní pravidla pro přístup k dokumentaci, mlčenlivost a uchování dokumentů jsou nebo budou upravena v interních směrnících NSH, se kterými se zaměstnanci a spolupracovníci seznamují.

9) Následky nesouhlasu se zpracováním

Bez souhlasu se zpracováním zdravotních údajů však správce nemusí být schopen provést onboardingové posouzení a navrhnout a poskytovat služby, které jsou na těchto údajích založené.

Případné neudělení marketingového souhlasu nemá vliv na uzavření smlouvy ani na poskytování služeb, které nejsou na tomto souhlasu závislé.

10) Práva subjektů údajů

Jako subjekt údajů jste informováni o následujících právech:

- **Právo na přístup** k osobním údajům
- **Právo na opravu** nepřesných nebo neúplných údajů – subjekt údajů má právo požadovat opravu svých osobních údajů, pokud jsou nepřesné nebo neúplné, v souladu s čl. 16 GDPR.
- **Právo na výmaz** (pokud jsou splněny podmínky GDPR)
- **Právo na omezení zpracování**
- **Právo na přenositelnost údajů** (u údajů zpracovávaných na základě souhlasu nebo smlouvy)

- **Právo vznést námitku** proti zpracování osobních údajů založenému na oprávněném zájmu správce
- **Právo kdykoli odvolat souhlas** se zpracováním osobních údajů (zdravotních i pro marketing), a to bez jakýchkoli sankcí

Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování provedeného před odvoláním souhlasu.

Pokud se domníváte, že zpracování vašich osobních údajů není v souladu s právními předpisy, máte právo podat stížnost u dozorového úřadu, zejména v členském státě svého obvyklého bydliště, místa výkonu povolání nebo místa údajného porušení. V České republice je dozorovým úřadem:

*Úřad pro ochranu osobních údajů
Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7
www.uoou.cz*

11) Způsob uplatnění práv

O svých právech (např. právo na přístup, opravu, výmaz, omezení zpracování, vznesení námitky, přenositelnost údajů, případně odvolání souhlasu u zpracování založeného na souhlasu) můžete správce informovat a tato práva uplatnit:

- písemně na adresu sídla správce,
- e-mailem na adresu: gdpr@nostresshealth.cz,
- prostřednictvím online rozhraní / klientské zóny, pokud tuto možnost správce poskytuje.

Správce je oprávněn přiměřeným způsobem ověřit totožnost žadatele, aby zabránil zneužití práv.

12) Aktualizace Zásad

NSH může tyto Zásady čas od času aktualizovat, zejména z důvodu změn v právních předpisech, změn svých služeb nebo použité technologické infrastruktury.

Aktuální znění Zásad je vždy dostupné v sídle NSH a obvykle též na webových stránkách NSH.