



## Personvernerklæring for Vetsentrum

Som kunde gir du oss opplysninger om deg. Her kan du lese hvilke opplysninger vi samler inn og hva vi bruker dem til. Når du er kunde hos oss, er vi behandlingsansvarlig for håndtering av personopplysninger som vi registrerer. Vi følger personopplysningsloven i behandling av personopplysninger.

### 1. Hvilke opplysninger samler vi om deg som kunde?

Personopplysninger som du må oppgi ved registrering, slik som navn, adresse, e-postadresse, telefonnummer, fødselsdato, betalingsopplysninger og samtykker.

I tillegg til personopplysninger, lagres også opplysninger om dyret, tilhørende journaler og kjøpshistorikk dersom kjøpet er registrert på deg som kunde.

### 2. Hva bruker vi opplysningene til?

Vi registrerer og behandler informasjonen du har gitt oss, og opplysninger som kommer gjennom journaler og kjøp. Dette gjør vi for å ivareta ditt dyr og deg som kunde på best mulig måte og utføre våre avtaler med deg. For å kunne ha journal om ditt dyr, og følge opp dyret, plikter vi å registrere informasjon om deg som eier. I tillegg er vi forpliktet til å følge blant annet journalforskriften, dyrehelsepersonelloven, dyrevelferdsloven og regnskapsloven.

Her er det viktigste vi bruker personopplysningene dine til:

Søke opp deg som kunde og ditt dyr når du er i kontakt med klinikken

Føre journal og ha historikk på ditt dyr

Sette opp avtaler og sende ut innkallinger og påminnelser

Svare på spørsmål om tidligere kjøp

Betalingsoppfølging

Rapportering til Mattilsynet

Rapportere til forsikringselskaper i forbindelse med forsikring og forsikringsoppgjør

Viderefremidle nødvendig informasjon ved chip-merking av dyr

Henvisning til andre klinikker eller spesialister

Innsending av prøver og bilder til eksterne laboratorier/spesialister

Utstedte resepter til ditt dyr

Utstedelse av dokumenter om ditt dyr

Vi bruker også opplysningene til å sende relevant informasjon og tilbud til deg. Hvis du allerede får slik informasjon, kan du selvsagt reservere deg mot dette når som helst. Alle nye kunder får spørsmål om de ønsker å motta slik informasjon fra oss ved registrering.

### 3. Kontakt som skjer via telefon, epost, internett og sosiale medier.

Telefonsamtaler (telefonnummer fra og til, samt tidspunkt for samtalen) kan bli logget for å kunne ringe tilbake, og for å lage statistikk.

Epost som sendes til klinikken kan bli lagret så lenge de er aktuelle. Formålet er å kunne besvare henvendelsene og lagre det som er relevant for historikk. Den enkelte ansatte har ansvar for å gjennomgå og slette epost-meldinger som ikke er aktuelle, minimum årlig. Informasjon omfattet av journalforskriften lagres i tråd med denne. Ved fratreden blir personlige epost-kontoer slettet, men enkelte relevante eposter kan bli overført til kollegaer.

Hvis du benytter muligheten for å bestille time eller resept fra oss via internett, vil persondata registrert i disse skjemaene kun bli brukt til det som fremgår av skjemaet. Eksempelvis: Timebestilling vil bli brukt til å kontakte deg om timeavtale.

Vi bruker informasjonskapsler (cookies) på våre nettsider. Les mer om vår bruk av informasjonskapsler på vår nettside. All informasjon du gir til oss i sosiale medier, regnes som frivillig og er kontrollert av de ulike sosiale mediene. Direkte

henvendelser som sendes til klinikken via sosiale medier, vil bli besvart der. Kommentarer, likes og lignende blir lagret av det sosiale mediet i tråd med deres brukervilkår. Vi kan benytte dette til å se hvem som har besøkt oss, invitere følgere, dele aktuell informasjon til dem som følger oss, kåre og kontakte vinnere i eventuelle konkurranser. Vi sletter ikke din kontakt med oss i sosiale medier. Du kan selv slette offentlige henvendelser, likes og lignende når du vil, hvis du ønsker det.

Våre tjenester krever ikke at det oppgis sensitive eller konfidensielle personopplysninger. Vi ber om at du ikke registrerer slike opplysninger, og at du heller ikke sender dette til oss hvis du tar kontakt på epost, internett eller sosiale medier.

#### **4. Hvem deler vi opplysninger med (utlevering)?**

Vi leverer opplysninger til myndighetene, der dette er regulert i lovverket. Betalingsoppfølging og fakturaoppfølging ivaretas av vår økonomifunksjon, og vi kan dele informasjon med leverandør for utførelse av dette. Vi deler bare dine opplysninger med øvrige tredjeparter i forbindelse med utførelse av oppdrag for deg, for eksempel ved forsikringsoppgjør, henvisninger og chip-merking.

Informasjon om din bruk og kontakt med oss i sosiale medier blir lagret og håndtert av de respektive sosiale medier, etter deres egne retningslinjer. Personvern vilkårene for den aktuelle tjenesten gjelder for eventuell innsamling av personopplysninger eller bruk av informasjonsskapsler mens du bruker det sosiale mediet. Vår bruk av informasjonen er omtalt i punkt 3.

#### **5. Hvordan lagres og sikres opplysningene?**

Alle opplysningene omtalt i punkt 1 behandles i vår IT-løsning, Vetserve. Vetserve er vår leverandør (databehandler), og har forpliktet seg til å håndtere alle data på i tråd med gjeldende regelverk.

Opplysninger som lagres i Vetserve overføres via lukkede eller krypterte forbindelser. Det er bare autoriserte brukere hos oss og vår leverandør som har tilgang til personopplysningene. Vetserve med underleverandører har sin databehandling i Norge. De har også vår godkjenning til å bruke underleverandører utenfor EU/EØS i forbindelse med support, feilretting og utvikling.

#### **6. Dine rettigheter**

Du har rett til å få innsyn i egne personopplysninger. Du har også rett til å få korrigert eller supplert mangelfulle eller uriktige opplysninger vi har om deg. Du kan be om å få se eller endret personopplysninger vi har lagret om deg ved å ta kontakt med oss. Slike krav skal vi besvare kostnadsfritt og senest innen 30 dager.

Vi følger norsk lovverk. I tillegg til personopplysningsloven og markedsføringsloven, har blant annet følgende lover stor betydning for vår behandling av personopplysninger.

Dyrehelsepersonelloven og journalforskriften gir regler om blant annet innhold i journaler, hvordan eventuelle rettinger i journal skal gjøres, og at journaler må oppbevares i minimum ti år og etter det så lenge pasienten må antas å være i live.

Regnskapsloven stiller også krav til oppbevaring av dokumentasjon i minimum fem år.

Opplysninger som ikke lenger er nødvendige ut fra det formål de er lagret for slettes eller anonymiseres.

Du har rett til å be om å bli glemt. Merk at vi kun kan slette dine personopplysninger hvis det er i tråd med lovens krav, omtalt over. Hvis vi gjør dette, kan vi ikke lenger finne igjen deg som kunde, eller journalene til tidligere dyr.

#### **7. Kontaktinformasjon**

Hvis du har forespørsler knyttet til dine personopplysninger hos oss, er du velkommen til å ta kontakt med oss.

Epost: [epost]

Telefon: [telefon]

#### **8. Endringer**

Vi kan komme til å gjøre endringer i denne Personvernerklæringen for eksempel hvis det skjer endringer i våre løsninger. Oppdatert Personvernerklæring er til en hver tid tilgjengelig på våre nettsider.

Sist oppdatert 28.06.18