



## Política de Privacidade - Clínica Veterinária Laranjeiro

A Clínica Veterinária do Laranjeiro (Clivipet, Lda) está determinada a proteger e respeitar a sua privacidade. Esta política de privacidade estabelece quais os dados pessoais que processamos entre os dados que recolhemos, ou que nos são fornecidos por si. Por favor utilize este documento como guia para as nossas práticas relativas aos seus dados pessoais.

Os dados pessoais que nos fornecer serão guardados na base de dados do software QVET, desenvolvido pela empresa QSOFT e com manutenção do nosso fornecedor DATASET, sendo guardados diretamente no servidor local que se encontra no nosso centro de atendimento Clínica Veterinária do Laranjeiro.

A segurança do armazenamento dos seus dados é garantida pelo nosso fornecedor DATASET, com base com o acordo comercial assinado entre as partes e a política de privacidade deste.

Os seus dados pessoais serão usados de acordo com o contrato implícito celebrado entre si e a nossa empresa, de forma a podermos fornecer-lhe serviços médico-veterinários, assim como outros serviços na área de saúde, estética ou comportamento animal. Sempre que os dados forem usados para outros fins que não os legalmente obrigatórios para prestar os nossos serviços, pediremos o seu consentimento expresso para essa utilização.

Essa utilização dos seus dados enquadra-se no princípio inscrito na secção 3, artigo 6º do Regulamento Geral de Protecção de Dados.

### Que informação recolhemos e porquê?

Quando criar uma ficha do seu animal na receção ou através de uma chamada telefónica, vamos solicitar-lhe o seu Nome, Telefone, Email, Endereço e Número de Identificação Fiscal e, se aplicável, detalhes de pagamento. Estes dados são recolhidos para os seguintes fins:

- Registrar os seus dados como novo cliente e actualizá-los em cada visita, ou sempre que se justifique.
- Registrar os seus animais no nosso sistema.
- Fazer marcações de consultas ou outros serviços.
- Processar os seus pagamentos, faturar e cobrar os nossos serviços.
- Contactá-lo para lhe dar informações sobre os seus animais, exames ou marcações.
- Comunicar alterações nos termos dos nossos serviços.
- Registrar automaticamente datas das suas visitas à nossa clínica.

Pediremos o seu consentimento expresso para utilização dos seus dados pessoais para outros fins, nomeadamente:

1- Para lhe serem enviados recordatórios relativos a eventos de saúde, como vacinações e desparasitações, que façam parte do plano de saúde preventiva dos seus animais de estimação, envio de exames e relatórios. Se já for nosso cliente na data em que entra em vigor esta nova Política de Privacidade continuaremos a enviar-lhe estes recordatórios, como fizemos até aqui, recolhendo o seu consentimento expresso no momento da sua próxima deslocação à Clínica Veterinária do Laranjeiro.

2- Para lhe serem enviadas (ou mostradas em redes sociais) informações sobre saúde animal, campanhas ou eventos organizados pela Clínica Veterinária do Laranjeiro.

### Com quem podemos partilhar os seus dados?

- Laboratórios de análises clínicas (com o seu consentimento expresso).
- Centros Veterinários de Referência ou Serviços Veterinários de Referência (com o seu consentimento expresso).
- Companhias de seguros através de elaboração de Relatórios (com o seu consentimento expresso).

Poderemos, para determinados fins, subcontratar serviços de processamento de dados tal como o envio de SMS, gestão de redes sociais ou comunicação digital. O direito de utilização dos seus dados pessoais não será fornecido a qualquer empresa subcontratada para esses fins, sendo a prestação de serviços em questão definida sempre por contrato celebrado entre a clínica Veterinária do Laranjeiro e o seu fornecedor, de forma a que sejam sempre cumpridos os critérios definidos no Regulamento Geral de Protecção de Dados.

## **Como protegemos a sua informação?**

Os dados pessoais que nos fornecer serão guardados na base de dados do software QVET desenvolvido pela Empresa QSOFT e com manutenção do nosso fornecedor DATASET, sendo directamente guardados no servidor local que se encontra no nosso Centro de Atendimento Veterinário salvo notas em contrário, descritas explicitamente nesta política de privacidade.

São feitos backups regulares de forma incremental diária às 13h e 18 h , de forma completa uma vez por semana e de forma total uma vez por mês (para um suporte de cloud e raid disk). Os nossos sistemas informáticos são atualizados regularmente, de forma a operarem sempre nas versões mais estáveis e seguras disponíveis do sistema operativo. Temos uma Firewall e Anti vírus activo, de forma a garantirmos que, se houver alguma falha de segurança nesse sistema, a poderemos detectar o mais rapidamente possível.

Esforçamo-nos também por manter os seus dados o mais actualizados possível e, como tal, pediremos que nos confirme os seus dados a cada visita que faça á Clínica. De igual forma, pedimos-lhe que nos informe se no intervalo desse tempo acontecer alguma alteração relevante nesses mesmos dados.

## **Durante quanto tempo armazenamos os seus dados?**

Os seus dados pessoais serão guardados durante 10 anos após a sua última visita á nossa clínica. A qualquer momento pode solicitar que os seus dados sejam eliminados, sendo que o faremos de uma forma segura e confidencial, desde que não haja nenhum motivo legal para os mantermos.

## **Direitos**

Tem o direito de aceder a qualquer momento a todos os seus dados pessoais que nos facultou, assim como a todos os registos gerados com base nestes dados. Caso pretenda aceder a esses dados e solicitar a sua portabilidade, deverá ser enviado um pedido por escrito para o email [CVLaranjeiro@gmail.com](mailto:CVLaranjeiro@gmail.com). Dentro de um prazo de 30 dias daremos resposta a esse pedido.

Tem o direito de retirar qualquer consentimento de utilização dos seus dados pessoais e de pedir para os os mesmos serem eliminados da nossa base de dados. Para tal, basta enviar um email para [CVLaranjeiro@gmail.com](mailto:CVLaranjeiro@gmail.com) ou um SMS para +351 918045833, descrevendo quais os fins para os quais deseja deixar de ser contactado ou para solicitar a eliminação dos seus dados (caso seja um pedido de eliminação de dados, temos um prazo de 30 dias para responder a esse pedido) sendo que procederemos à eliminação desde que esta não entre em conflito com nenhum motivo legal.

## **Alteração á Política de Privacidade**

Quaisquer alterações futuras a esta política de privacidade serão comunicadas no web site: [ClinicaVeterinariadoLaranjeiro.com.pt](http://ClinicaVeterinariadoLaranjeiro.com.pt) e caso sejam alterações relevantes serão comunicadas por email.

Alguma dúvida contacte-nos através do email [CVLaranjeiro@gmail.com](mailto:CVLaranjeiro@gmail.com) ou telefone +351 212591399.