

Rekisteri- ja tietosuojaseloste

Hankasalmen apteekin henkilötietolain (10 ja 24 §) ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaisen rekisteri- ja tietosuojaselosteen tiivistelmä

1 Rekisterinpitäjä

Hankasalmen apteekki
Y-tunnus: 2186972-5
Keskustie 35, 41520 Hankasalmi
014 841 455
hankasalmen.apteekki@apteekit.net

Rekisteristä vastaa Hankasalmen apteekin apteekkari Päivi Avila.

2 Rekisterin nimi

Hankasalmen apteekin kanta- ja avainasiakasrekisterien tietosuojaseloste

3 Oikeusperuste, henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja rekisterin tietosisältö

3.1 Kanta- ja laskutusasiakasrekisteri

Tietojen käsittely perustuu voimassaolevaan kanta-asiakassopimukseen apteekin ja kanta-asiakkaan välillä. Kanta- ja laskutusasiakkaaksi liittyviltä kerätään seuraavat henkilötiedot: rekisteröidyn nimi, henkilötunnus, laskutusosoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, mahdolliset muut asiakkaan antamat lääkehoidon kannalta tärkeät tiedot (mm. allergiat ja yliherkkyydet) sekä mahdollisen yhteyshenkilön tai edunvalvojan tiedot. Lisäksi apteekki tallentaa myös mahdolliset muut erikseen rekisteröidyn suostumuksella kerätyt tiedot, kuten kaikki tiedot mitä asiakas haluaa palvelun parantamiseksi itsestään tallennettavan. Apteekki pitää rekisteriä kanta-asiakkaiden ostotiedoista seurantaan muun muassa palvelun parantamista ja lääkitysturvallisuutta varten.

Edellä mainittuja tietoja käytetään asiakassopimuksen toteutukseen, asiakassuhteen hoitamiseen ja kehittämiseen, lääkitysturvallisuuden edistämiseen sekä markkinointiin ja sähköinen suoramarkkinointiin yksiselitteisen suostumuksen antaneille rekisteröidyille.

Asiakas voi liittyä erillisellä sopimuksella tiliasiakkaaksi, jolloin asiakkaalle muodostetaan ostoksista paperi- tai eLasku, tai maksu suoritetaan suoraveloituksena. Suoramaksusta ja eLaskutuksesta asiakas tekee erillisen sopimuksen apteekin kanssa.

Asiakkaan suostumuksella apteekki toimittaa asiakkaan pankkiin asiakkaan tilitiedot suoramaksu- tai eLasku -laskutusta varten. Toimitettavat tiedot kirjataan asiakkaan allekirjoittamaan suoramaksutoimeksianto- tai eLaskutilauslomakkeelle. Laskujen suorittamista varten Ropo Capital Oy toimittaa laskutuksen yhteydessä muodostetun laskun asiakkaan pankkiin suoramaksua tai eLaskun muodostamista varten.

Apteekki on ulkoistanut laskutuksen Ropo Capital Oy -laskutuspalvelulle. Apteekki muodostaa laskut ja lähettää laskuaineiston Ropo Capital Oy:lle. Reskontrajärjestelmiin tallennetaan tiedot laskutus-, maksu- ja perintätapahtumista. Ropo Capital Oy välittää laskut joko pankkiin (eLasku/suoramaksu) tai tulostuspalveluun, jossa laskut tulostetaan paperille ja lähetetään asiakkaalle. Laskutuspalveluasiakkaan tiedoista siirretään laskutuskumppanille seuraavat tiedot: nimi, laskutusosoite sekä ostettujen tuotteiden tiedot hintoineen. Ropo Capitalille siirtyvät tiedot näkyvät myös asiakkaan saamassa laskussa.

Kanta-asiakkaiden reseptitiedot säilytetään järjestelmässä kaksi vuotta, ellei asiakas tätä aiemmin ilmoita kanta-asiakkuuden päättymisestä. Paperiset kanta- ja laskutusasiakastiedot (lomake asiakasrekisteriin liittymistä varten/lomake asiakasrekisteriin liittymistä ja tiliasiakaslaskutusta varten) säilytetään apteekissa siihen saakka, kunnes jompikumpi sopijaosapuolista irtisanoo sopimuksen. Sopimus purkautuu kuitenkin automaattisesti siinä tilanteessa, kun asiakas on kuollut ja tieto asiakkaan kuolemasta on tullut apteekkiin, ja kun asiakas on maksanut kaikki avoimet laskut. Kanta-/laskutusasiakkaiden tiedot (sekä sähköisessä että paperisessa muodossa olevat) voidaan hävittää myös siinä tilanteessa, mikäli asiakas on tilisopimukseen perustuen maksanut kaikki avoimet laskut eikä hän ole asioinut apteekissa viimeiseen kahteen vuoteen. Asiakkaiden maksamien laskujen tiedot säilyvät kirjanpitoaineistossa 12 vuotta.

3.2 Avainasiakasrekisteri

Avainasiakkaita ovat sähköisellä tai paperisella kanta-asiakastietolomakkeella avainasiakkaiksi liittyneet asiakkaat. Asiakasrekisterin tarkoitus on avainasiakasrekisterin ylläpito, kehittää asiakkuutta ja palveluita, edistää lääkitysturvallisuutta sekä hoitaa asiakassuhdetta ja toteuttaa asiakassopimusta. Apteekki käsittelee henkilötietoja henkilön kirjoittaman avainasiakassopimuksen, avainasiakkaan antaman suostumuksen tai oikeutetun etumme perusteella.

Asiakkaan liittyessä avainasiakkaaksi häneltä kerätään seuraavat tiedot: rekisteröidyn perustiedot, kuten etunimet*, sukunimi* ja henkilötunnus*; rekisteröidyn yhteystiedot, kuten sähköpostiosoite, puhelinnumero ja osoitetiedot; asiakkuutta koskevat ja sopimuksia koskevat tiedot; reseptien toimittamiseen liittyvät ja muiden ostojen tiedot, kuten resepti- ja muut ostot sekä asiakkaan ostokertymä; mahdolliset muut erikseen rekisteröidyn suostumuksella kerätyt tiedot, kuten kaikki tiedot mitä asiakas haluaa palvelun parantamiseksi itsestään tallennettavan. Tähdellä merkittyjen henkilötietojen antaminen on edellytys sopimussuhteemme ja/tai asiakassuhteemme syntymiselle.

Lisäksi liittymisen yhteydessä pyydämme asiakkaan suostumusta Hankasalmen apteekkia koskevaan markkinointiin, joka tapahtuu pääasiassa sähköpostin välityksellä. Apteekin oman viestinnän lisäksi apteekki viestii asiakkailleen kampanjoista ja tarjouksista Avainapteekkien yhteisesti omistaman yhteistoimintayrityksen Avainapteekit Oy:n tarjoaman palvelun kautta sähköpostitse. Asiakasrekisteriin tallennettujen tietojen käsittely on aina luottamuksellista. Rekisterinpitäjät eivät luovuta rekisteritietoja kolmansille osapuolille markkinointi- tai muihin tarkoituksiin.

Apteekki säilyttää avainasiakkaiden henkilötietoja toistaiseksi. Asiakkaan purkaessa avainapteekkisopimuksen, apteekki on sitoutunut poistamaan henkilötiedot rekisteristään. Sopimuksen purkamisen jälkeen apteekki säilyttää henkilötietoja niin kauan kuin se on henkilötiedon käyttötarkoituksen vuoksi tarpeellista.

Avainasiakasrekisten tietojen säännönmukaista luovutusta ei tehdä. Apteekkarin vaihtuessa apteekilla on oikeus siirtää asiakassuhde ja asiakastiedot liiketoiminnan luovutustilaisuudessa uudelle apteekkarille tai yrityksen toiminnan muuten vaatiessa. Apteekki ei siirrä apteekin hallussa olevia tietoja kolmansiin maihin tai kansainväliselle järjestölle. Kaikki henkilötiedot säilytetään ja niitä käsitellään palvelimilla, jotka sijaitsevat Euroopan Unionin alueella.

Tarkemmin avainasiakasrekisteristä on Hankasalmen apteekin avainasiakasrekisterin tietosuojaselosteessa, jonka löydät apteekin tiedoteseinältä.

3.3 Internet-sivut, Facebook ja evästeiden käyttö

Sivustollamme käytetään evästeitä (cookies). Evästeet ovat pieniä tekstitiedostoja, jotka tallennetaan tietokoneellesi tai muulle päätelaitteellesi, kun käyt verkkosivulla. Jokaisella myöhemmällä vierailukerrallasi ne lähetetään takaisin verkkosivullemme tai toiselle verkkosivulle, joka tunnistaa evästeen. Evästeiden avulla pystymme muun muassa tunnistamaan laitteesi palatessasi sivulle, muistamaan mieltymyksesi ja valintasi, parantamaan käyttökokemustasi sekä mukauttamaan mainoksiamme sivuillamme sekä mahdollisissa muissa palveluissa. Keräämme evästeiden avulla sivuston kävijätilastoja ja analysoimme tietoja. Tavoitteenamme on kehittää sivustomme laatua ja sisältöjä käyttäjälähtöisesti. Tietojen kerääminen tapahtuu Google Analytics -ohjelman avulla ja sen käyttöehtojen mukaisesti. Google Analyticsin evästeiden käytön voi estää lataamalla ja ottamalla käyttöön Google Analytics Opt-out Browser Add-on -vaihtoehdon.

Tallentamisen tarkoituksena on kohdentaa asiakkaalle paremmin kiinnostavia viestejä sekä parantaa asiakaskokemusta ja kehittää palvelua. Evästeiden käyttäminen näihin tarkoituksiin edellyttää aina asiakkaan antamaa suostumusta. Emme käytä evästeiden avulla kerättyä profiloititietoa sinua koskevan päätöksenteon perusteena. Jos et hyväksy evästeiden käyttöä, älä käytä sivujamme.

Apteekin Facebook-sivuilla käyneistä asiakkaista sekä apteekin mainontaa nähneistä ja siihen reagoineista asiakkaista jää tieto Facebook-sivulle. Facebook käyttää organisaation

asiakkuudenhallintajärjestelmätietoja ja vertaamalla niitä tietokannassa oleviin ihmisiin luo mukautetun kohderyhmän mainoskampanjoille. Lisäksi Facebook käsittelee tietoja mainostajan puolesta mitataksaan mainoskampanjoiden menestystä ja kattavuutta ja ilmoittaakseen kävijätiedot ihmisistä, jotka ovat nähneet mainoksia ja reagoineet niihin.

4 Tietojen säännönmukaiset luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti muille tahoille. Tietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

5 Rekisterin suojauksen periaatteet

Kaikkia rekisterissä olevia tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Apteekki toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelytoimintojen yhteydessä erityisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksilta suojautumiseksi. Ainoastaan apteekin henkilöstöllä ja apteekin valitsemalla tietojärjestelmätoimittajalla alihankkijoinen on pääsy järjestelmään.

Henkilöstöä ja alihankkijoita koskee sopimusperusteinen ja/tai lakisääteinen salassapitovelvollisuus. Järjestelmän käyttöön ja käsittelyyn oikeutettuja ovat ainoastaan sellaiset henkilöt, jotka työnsä puolesta tarvitsevat henkilötietoja. Järjestelmän käyttö vaatii henkilökohtaista tunnusta ja vahvaa salasanaa. Paperiset, täytetyt kanta-asiakaslomakkeet säilytetään apteekissa arkistossa, johon on pääsy vain henkilökunnalla.

6 Tarkastusoikeus ja oikeus vaatia tiedon korjaamista

Jokaisella rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus tarkistaa rekisteriin tallennetut tietonsa ja vaatia mahdollisen virheellisen tiedon korjaamista tai puutteellisen tiedon täydentämistä. Mikäli henkilö haluaa tarkistaa hänestä tallennetut tiedot tai vaatia niihin oikaisua, pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuojasetuksessa säädettyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

7 Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Rekisteröidyillä on oikeus saada itseään koskevat henkilötiedot poistetuksi rekisteristä sovellettavassa tietosuojalainsäädännössä säädettyjen edellytysten täyttyessä. Rekisteröidyillä on muut EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaiset oikeudet kuten henkilötietojen käsittelyn rajoittaminen tietyissä tilanteissa. Pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle.

Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädetyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa tai muuttaa antamaansa suostumusta milloin tahansa. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettun käsittelyyn lainmukaisuuteen.

Rekisteröidyllä on oikeus olla joutumatta sellaisen päätöksen kohteeksi, joka perustuu pelkästään automaattiseen käsittelyyn, kuten profilointiin, ja jolla on häntä koskevia oikeusvaikutuksia tai joka vaikuttaa häneen vastaavalla tavalla merkittävästi. Rekisteröidyllä on oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä suoramarkkinointia varten.

Edellä olevaa ei sovelleta, jos päätös on välttämätön rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välisen sopimuksen tekemistä tai täytäntöönpanoa varten tai perustuu rekisteröidyn nimenomaiseen suostumukseen taikka jos päätös on hyväksytty rekisterinpitäjään sovellettavassa lainsäädännössä.

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle (Tietosuojavirasto, Ratapihantie 9, PL 800, 00521 Helsinki tai tietosuoja@om.fi), jos apteekki ei rekisterinpitäjänä ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omia oikeuksiasi koskevissa asioissa autamme Sinua mielellämme. Yhteydenotot pyydämme kirjallisena postitse tai sähköpostilla toimitettuna. Yhteystiedot löydät kohdasta 1 Rekisterinpitäjä.