



ZÁSADY SPRACOVANIA A OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV ZÁKAZNÍKOV

1. Úvodné ustanovenia

V PIERRE FABRE MEDICAMENT s.r.o. - organizačná zložka považujeme ochranu osobných údajov za našu kľúčovú povinnosť. S vašimi osobnými údajmi nakladáme vždy výhradne v súlade s platnou právnou úpravou. Tieto zásady spracovania a ochrany osobných údajov (ďalej „**zásady**“) majú za cieľ vysvetliť, aké osobné údaje o vás zhromažďujeme, na aké účely ich využívame, z akých zdrojov ich získavame, ako s nimi nakladáme, komu ich smieme poskytnúť a ako dlho ich uchováваме (spoločne ďalej „**spracovávanie**“).

Ďalej vás v týchto zásadách chceme informovať o vašich právach v oblasti ochrany osobných údajov, ktorá vám náleží najmä v súvislosti s prijatím nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679, všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov (ďalej „**GDPR**“).

2. Vzťahujú sa na vás tieto zásady?

Tieto zásady sa na vás vzťahujú za predpokladu, že vaše osobné údaje spracováваме v súvislosti s:

- výskytom nežiaduceho účinku u vašej osoby po užití nášho liečivého prípravku, kozmetického prípravku alebo iného nášho zdravotníckeho prostriedku, výživového doplnku alebo produktu (ďalej „**nežiaduci účinok**“); alebo
- vybavovaním vašich otázok, podnetov, reklamácií nedostatkov v akosti a všeobecne sťažností na kvalitu našich produktov (ďalej spoločne „**otázky a reklamácie**“).

3. Kto je prevádzkovateľom vašich osobných údajov?

Prevádzkovateľom vašich osobných údajov je spoločnosť PIERRE FABRE MEDICAMENT s.r.o. - organizačná zložka, so sídlom Levočská 1, Bratislava 851 01, IČO 31 797 911, sp. zn. Po 844/B, organizačná zložka zahraničnej právnickej osoby PIERRE FABRE MEDICAMENT s.r.o., IČO 49678817, so sídlom se sídlom Kolbenova 1021/9, Vysočany, 190 00 Praha 9, sp. zn. C 21581 vedená na Mestskom súde v Prahe (ďalej „**spoločnosť**“ alebo zámeno „**my**“ v akomkoľvek páde), ktorá určuje, akým spôsobom a na aký účel sa vaše osobné údaje budú spracovávať.

4. Aké osobné údaje spracováваме?

Na vybavovanie vašich otázok a reklamácií potrebujeme nasledujúce informácie:

- identifikačné údaje: meno a priezvisko, rok narodenia, pohlavie;
- kontaktné údaje: e-mailová adresa, telefónne číslo;
- citlivé osobné údaje týkajúce sa zdravotného stavu vrátane informácií o výskyte nežiaducich účinkov našich produktov na vašu osobu.

5. Na aký účel vaše osobné údaje spracováваме a aký je právny základ pre spracovanie?

Nižšie uvádzame jednotlivé účely, na ktoré vaše osobné údaje zhromažďujeme a spracovávame. Podľa čl. 6 ods. 4 GDPR je povolené ďalšie spracovanie vašich osobných údajov aj na iné účely, ak sú s tými nižšie uvedenými zlúčiteľné. Základnou podmienkou takého ďalšieho spracovania je, aby išlo o účely vzájomne zlúčiteľné, za ktoré možno napríklad považovať spracovanie vo verejnom záujme, na štatistické účely alebo na iný zákonný účel.

Evidencia nežiaducich účinkov

Cieľom monitoringu nežiaducich účinkov našich liečivých prípravkov je dodržanie našich povinností podľa § 64b zákona č. 362/2011 Zb., o liečivách, v platnom znení. Toto ustanovenie najmä požaduje, aby sme (a) zaznamenávali všetky hlásenia podozrenia na nežiaduce účinky, (b) zasielali tieto podozrenia do databázy EudraVigilance, (c) prijali dostatočné opatrenia s cieľom získavania presných a overiteľných údajov na požadované vyhodnotenie hlásení podozrenia na nežiaduci účinok a (d) spolupracovali s dotknutými štátnymi orgánmi pri identifikácii duplicitných hlásení podozrení na nežiaduci účinok.

Právnym základom evidovania nežiaducich účinkov je teda splnenie našej zákonnej povinnosti.

Vybavovanie otázok a reklamácií

Cieľom monitoringu sťažností a reklamácií je nielen zlepšovanie našich produktov v súlade s potrebami zákazníkov, ale tiež dodržanie našich povinností podľa platných právnych predpisov. Konkrétne nám § 68 zákona č. 362/2011 Zb., o liečivách, v platnom znení, ukladá, aby sme vytvorili a uplatňovali systém evidovania a posudzovania sťažností a reklamácií týkajúcich sa akosti liečivých prípravkov. Ďalej sme povinní o každom nedostatku, ktorý môže mať za následok stiahnutie liečivého prípravku alebo neobvyklé obmedzenie zásobovania liečivým prípravkom, informovať príslušné orgány štátnej správy.

Právnym základom takého spracovania je teda opäť splnenie našej zákonnej povinnosti.

E-mailové a iné obchodné oznamy

Osobné údaje takisto spracovávame s cieľom zasielania obchodných oznamov, pokiaľ táto možnosť nie je vylúčená zaškrtnutím príslušnej kolónky pri registrácii. Obchodný oznam vám budeme zasielať len v takých prípadoch, keď ste s tým vyslovili súhlas.

Ak ste našimi súčasnými zákazníkmi, právnym základom takého spracovania je náš oprávnený záujem na priamom marketingu vlastných produktov služieb v zmysle recitálu č. 47 GDPR.

Nad rámec vyššie uvedeného oprávneného záujmu, napríklad ak našimi zákazníkmi zatiaľ nie ste, budeme vám obchodné oznámenia zasielať iba na základe vášho dobrovoľného súhlasu. Ak nám súhlas neposkytnete, nebudeme vám môcť informácie o vašich obľúbených produktoch a službách zasielať.

Pretože vám chceme byť čo najbližšie, môžeme vám v rámci e-mailových a iných obchodných oznámení zasielať aj cieleňú reklamu. Na tento účel osobné údaje uvedené v časti 4 týchto zásad používame na vytvorenie profilu vašich zákazníckych preferencií v závislosti od vášho pohlavia, veku, predchádzajúcich nákupov našich produktov. Vďaka profilovaniu sme schopní prispôbiť ponuku našich produktov čo najpresnejšie vašim potrebám.

Právnym základom pre profilovanie je súhlas, ktorý ste nám v rámci svojej registrácie do vernostného programu dobrovoľne poskytli.

Prijatie a vybavenie otázok

Vaše osobné údaje spracovávame tiež s cieľom prijatia a vybavenia vašich otázok prijatých telefonicky na +420 286 004 111, zaslaných e-mailom info.cz@pierre-fabre.com alebo prostredníctvom sociálnych sietí.

Právnym základom spracovania je v tomto prípade náš oprávnený záujem.

6. Odkiaľ získavame vaše osobné údaje?

Vaše Osobné údaje súvisiace s nežiaducimi účinkami našich produktov alebo vašimi otázkami a reklamáciami získavame buď priamo od vás, vašich právnych zástupcov, alebo nám sú odovzdávané lekárňami, lekármi a inými zdravotníckymi pracovníkmi či našimi spolupracujúcimi dermatoporadkyňami.

7. Komu vaše osobné údaje sprístupňujeme?

Osobné údaje v určitých prípadoch sprístupňujeme našej materskej spoločnosti PIERRE FABRE MEDICAMENT, reg. č. 326 118 502, Francúzska republika, a ostatnými spoločnosťami zo spoločnosti Pierre Fabre, ktorých zoznam je uvedený na internetovej stránke www.pfdc.sk/osobneudaje. Prístup k vašim osobným údajom je však v rámci týchto spoločností obmedzený iba na osoby, ktoré musia osobné údaje nevyhnutne poznať z titulu svojej pracovnej pozície alebo na splnenie svojich pracovných povinností. Ďalej spoločnosť sprístupňuje vaše osobné údaje spoločnosti PIERRE FABRE DERMO-COSMETIQUE TCHEQUIE, s. r. o., organizačná zložka, so sídlom Levočská 1, Bratislava 851 01, IČO 46 487 077 , sp. zn. Po 2044/B, organizačná zložka zahraničnej právnickej osoby PIERRE FABRE DERMO-COSMETIQUE TCHEQUIE, s.r.o., IČO 276 02 389, so sídlom se sídlom Kolbenova 1021/9, Vysočany, 190 00 Praha 9, sp. zn. C 118182 vedenej na Mestskom súde v Prahe, na účely vigilancie, riešenia nedostatkov akosti a všeobecných otázok.

Ďalej vaše osobné údaje v nevyhnutnej miere sprístupňujeme externým poskytovateľom služieb, ktorí pre nás zaisťujú určité činnosti. Pri výkone týchto činností totiž dochádza k rozsahom obmedzenému spracovaniu niektorých z vašich osobných údajov. Externými poskytovateľmi služieb sú spolupracujúce lekárne, dermatoporadkyne alebo spoločnosti pôsobiace v oblasti marketingu (ďalej „**sprostredkovatelia**“).

Všetkých sprostredkovateľov sme dôkladne preverili, aby sme zistili, či poskytujú dostatočné záruky s ohľadom na dôvernosť a ochranu vašich osobných údajov a uzavreli s nimi písomnú zmluvu, v ktorej sa zaviazali k ochrane vašich osobných údajov a dodržaniu našich štandardov pre zabezpečenie osobných údajov.

Vaše osobné údaje sme za určitých okolností povinní sprístupniť v súlade s právnymi predpismi aj napr. správny orgánom, poisťovniam alebo polícii.

Vaše osobné údaje nie sú odovzdávané mimo Európskeho hospodárskeho priestoru.

8. Ako sú vaše osobné údaje zabezpečené?

Aby sme chránili vaše osobné údaje, prijali sme vhodné bezpečnostné, technické a organizačné opatrenia s cieľom zabrániť neoprávnenému alebo nezákonnému spracovaniu vašich osobných údajov a zamedziť ich náhodnej strate či poškodeniu. Prístup k vašim osobným údajom je limitovaný iba na osoby, ktoré ich nevyhnutne potrebujú z titulu svojej pracovnej pozície alebo na splnenie svojich pracovných povinností.

Väčšina procesov, ktorými vaše osobné údaje spracovávame (vrátane zdieľania s databázami skupiny Pierre Fabre) vrátane hlásení dotknutým orgánom štátnej správy, prebieha s vašimi údajmi v pseudonymizovanej alebo trvalo anonymizovanej podobe. To významne znižuje, respektíve celkom vylučuje možnosť vašej identifikácie pre prípad, že by sa tieto údaje dostali k neoprávneným osobám.

Okrem toho niektoré vaše osobné údaje, napríklad tie citlivé, uchovávame v tlačenej podobe iba v trezore s obmedzeným a evidovaným prístupom. Pokiaľ tieto údaje spracovávame v elektronickej podobe, obmedzujeme prístupové práva k nim iba na poverené osoby.

9. Aký je spôsob spracovania vašich osobných údajov?

Vaše osobné údaje spracovávame manuálnymi aj automatizovanými prostriedkami prostredníctvom našich zamestnancov alebo spracovateľov.

10. Ako dlho vaše osobné údaje uchovávame?

Osobné údaje, ktoré sme od vás získali na základe vášho súhlasu, budeme uchovávať v čase stanovenom v príslušnom súhlase alebo dotedy, kým váš súhlas odvoláte.

Ak sme vaše osobné údaje získali v súvislosti s plnením zmluvy, budeme tieto osobné údaje uchovávať minimálne po celý čas trvania tejto zmluvy a následne počas troch rokov od jej ukončenia, a to pre prípad eventuálneho vymáhania zmluvných nárokov ktoroukoľvek zo strán.

Osobné údaje, ktoré sme od vás získali na základe prijatia a vybavenia vašich otázok, budeme uchovávať počas troch rokov od posledného kontaktu s vami.

Informácie o nedostatkoch akosti našich kozmetických prípravkov uchovávame počas piatich rokov. Osobné údaje súvisiace s nežiaducimi účinkami našich liečivých prípravkov uchovávame 10 rokov od ukončenia registrácie dotknutého produktu.

11. Aké sú vaše práva v súvislosti s ochranou osobných údajov?

Právo na prístup

Máte právo požadovať, aby sme vám oznámili, či vaše osobné údaje spracovávame. Ak to bude nevyhnutné a možné a vy o to požiadate, poskytneme vám takisto kópiu vašich spracovávaných osobných údajov. Za ďalšie kópie alebo bezdôvodne opakované žiadosti vám môžeme účtovať primeraný poplatok v závislosti od administratívnej náročnosti, s ktorou môže byť zhotovovanie ďalších kópií spojené.

Právo na opravu osobných údajov

Máte povinnosť nám oznamovať všetky zmeny vašich osobných údajov a pomôcť nám tak udržiavať vaše osobné údaje aktuálne. V prípade, že sú vaše osobné údaje nepresné alebo neúplné, máte právo od nás požadovať, aby sme ich bez zbytočného odkladu opravili.

Právo odvolať udelený súhlas

Svoj súhlas so spracovaním môžete kedykoľvek odvolať, a to postupom podľa inštrukcií, ktoré ste dostali pri udelení súhlasu. Odvolaním súhlasu však nie je dotknuté spracovanie, ktoré robíme na základe iného právneho titulu (napr. plnenie zmluvy).

Právo na výmaz osobných údajov

Pri splnení určitých podmienok máte takisto právo na výmaz vašich osobných údajov. Existujú však osobné údaje, ktoré musíme spracovávať (napr. z dôvodu splnenia našej zákonnej povinnosti), a nie je tak možné ich vymazať, aj keď o to požiadate. Len čo však skončí účel, pre ktorý sme vaše údaje spracovávali, zmažeme alebo anonymizujeme ich sami.

Právo na prenositeľnosť osobných údajov

Pokiaľ sú vaše osobné údaje spracovávané na základe súhlasu alebo z dôvodu plnenia zmluvy a spracovanie sa robí automatizovane, máte právo na tzv. prenositeľnosť osobných údajov. V takom prípade je našou povinnosťou odovzdať vám vaše osobné údaje v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte, a pokiaľ je to možné, odovzdať ich na základe vašej žiadosti inému prevádzkovateľovi.

Právo vzniesť námietku proti spracovaniu osobných údajov

Právo vzniesť námietku proti spracovaniu vašich osobných údajov máte najmä v prípade, keď ste nemohli ovplyvniť skutočnosť, že sú vaše osobné údaje spracovávané, a keď je právnym titulom pre spracovanie náš oprávnený záujem alebo keď vaše osobné údaje spracovávame na účely priameho marketingu.

Právo na obmedzenie spracovania osobných údajov

V určitých prípadoch máte právo nás požiadať o obmedzenie spracovania vašich osobných údajov. Takým prípadom môže byť napríklad situácia, keď namietate ich nepresnosť. Spracovanie vašich osobných údajov tak môže byť pozastavené na čas nevyhnutný na to, aby sme mohli prípadnú nepresnosť osobných údajov overiť.

Právo nebyť predmetom automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania

Pri spracovaní vašich osobných údajov našou spoločnosťou dochádza k profilovaniu bez automatizovaného rozhodovania. Máte právo nebyť predmetom žiadneho rozhodnutia založeného výhradne na automatizovanom spracovaní vrátane profilovania. Pre vašu predstavu ide napr. o rozhodnutia, ktoré sú robené iba technologickým spôsobom bez akejkoľvek ľudskej ingerencie. Uplatnenie tohto práva sa vás však týka iba v prípade, keď má na vás automatizované rozhodovanie právne účinky alebo sa vás významne dotýka. Nepoužívame profilovanie ani automatizované spracovanie na účel automatizovaného rozhodovania, ktoré by pre vás malo právne účinky alebo sa vás nejako významne dotýkalo.

Právo podať sťažnosť na dozornom orgáne

Pokiaľ sa domnievate, že spracovaním vašich osobných údajov došlo k porušeniu GDPR, máte právo podať sťažnosť na dozornom orgáne. Príslušným dozorným orgánom vo veci ochrany osobných údajov je:

Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky

Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27

Webová adresa: <https://dataprotection.gov.sk/uouu/>

Telefónna linka: +421 2 32 31 32 14

12. Kontaktné údaje

Ak budete mať akékoľvek otázky týkajúce sa týchto zásad alebo ak budete chcieť uplatniť svoje práva v oblasti ochrany osobných údajov, kontaktujte nás, prosím:

- na e-maile: info.cz@pierre-fabre.com; alebo
- telefonicky na: +420 286 004 111; alebo
- prostredníctvom našej zodpovednej osoby pre ochranu osobných údajov (DPO) na e-mailovej adrese: dpcz@pierre-fabre.com.

13. Zmeny zásad

Tieto zásady môžu byť z času na čas zmenené z dôvodu zmeny právnych predpisov alebo regulátornych požiadaviek alebo v prípade aktualizácie našich procesov spojených s ochranou osobných údajov. O všetkých podstatných zmenách vás budeme informovať e-mailom alebo textovou správou, pokiaľ ste nám príslušné kontaktné údaje oznámili. Odporúčame vám však tieto zásady pravidelne kontrolovať.