

Kauppaporvarin apteekin tietosuojaseloste

Voimassa 11.1.2022 alkaen

1. Rekisterin yleiset tiedot

Rekisterin nimi on Kauppaporvarin apteekin asiakasrekisteri (myöhemmin "Verkkokaupan asiakasrekisteri")

KAUPPAPORVARIN APTEEKKI

Sovionkatu 12-14 92100 Raahe

08 2130300

apteekki@kauppaporvarinapteekki.net

apteekkari Ilkka Lievonen

y-tunnus: 127585-4

2. Yhteydenotto

Tietosuojavastaava Jarkko Lehto

Sovionkatu 12-14 92100 Raahe

08 2130300

apteekki@kauppaporvarinapteekki.net

3. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja oikeudellinen peruste

Rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on apteekin verkkopalvelun järjestäminen asiakkaalle. Henkilötietojen käsittely perustuu yleisen tietosuojalainsäädännön ohella apteekkitoimintaa koskevaan erityislainsäädäntöön.

Tietoja käsitellään asiakkaan ja apteekin väliseen asiakassuhteeseen, sopimukseen, sivuston käyttöön, asiakkaan nimenomaiseen erilliseen suostumukseen tai lainsäädännön velvoitteisiin perustuen.

Henkilötietoja käytetään:

- Asiakkuuden ylläpitämiseen
- Tilausten toimitukseen, käsittelyyn ja arkistointiin
- Apteekin toiminnan, asiakaspalvelun ja palveluiden kehittämiseen
- Asiakaskokemuksen parantamiseen
- Analytiikkaan ja tilastollisiin tarkoituksiin
- Kohdennetun sisällön ja markkinoinnin tuottamiseen
- Väärinkäytösten estämiseen

4. Yhteenveto Rekisterin tietosisällöstä

Verkkokaupan asiakasrekisteri sisältää seuraavat tiedot:

- Etunimi ja Sukunimi
- Syntymäpäivä
- Henkilötunnus
- Osoitetiedot
- Sähköpostiosoite
- Puhelinnumero
- Palveluun tunnistautuneena tekemiesi tilausten tilaushistoria (mm. tuotetiedot, tilausten statukset, lähetetyt sähköpostiviestit, tilausta koskevien maksujen viitetiedot, valitut toimitustavat ja -paikat, IP-osoite)
 - Tunniste-, yhteys- ja maksutietojen antaminen on pakollista ostaessasi verkkoapteekista.
- Tieto asiakastilille sisäänkirjautuneena antamistasi tuotearvosteluista (tuotearvosteluiden jättäminen on mahdollista myös nimimerkillä, jolloin nimimerkki tallentuu asiakastilille)
- Tuotteita koskeva toivelistasi
- Tieto siitä, milloin asiakastilisi on luotu, milloin viimeisin sisäänkirjautuminen asiakastilille on tapahtunut ja onko käyttäjätilisi lukittu
- Verkkokaupan käyttö- ja selaustiedot sekä päätelaitteen tunnistetiedot
- Kohdennettuun sisältöön käytetyt tiedot ja tunnisteet

5. Henkilörekisterin sisältämien henkilötietojen säilytysaika

Henkilötietoja säilytetään vain tarvittava aika, jotta apteekki voi täyttää tässä selosteessa kuvatut käyttötarkoitukset. Joillakin tiedoista on pidempi säilytysaika johtuen lainsäädännössä määriteltyjen velvollisuuksien, kuten kirjanpitoa, lääkemyyntiä tai kuluttajakauppaa koskevien vaatimusten toteuttamiseksi.

Kirjanpitolaki määrittelee tiedolle pidemmän säilytysajan riippumatta siitä, onko aineistossa mukana henkilötietoja vai ei. Lääkelaki ja Fimean määräykset edellyttävät lääkemyynti- ja toimitustietojen pidempiaikaista säilyttämistä. Esimerkiksi kalenterivuositain säilytettävää luetteloa lääkemääräyksistä (reseptipäiväkirja) säilytetään viiden (5) vuoden ajan. Tietoa Suomi.fi-palvelun kautta tehdystä kirjautumisesta tai tunnistautumisesta säilytetään viisi (5) vuotta. Kuluttajakauppaa koskevat vastuut (esim. takuu) saattaa edellyttää pidempää säilytysaikaa.

Apteekki säilyttää kaikkia asiakas- ja ostotietoja enintään 24 kuukauden ajan ostotapahtumasta ellei apteekilla ole lakiin perustuvaa syytä säilyttää tietoja pidempään. Tilauksen reseptilääkerivejä säilytetään verkkokaupassa yksi (1) viikko tilauksen loppuun viennistä eteenpäin.

Asiakkaan pyynnöstä häntä koskeva henkilötieto voidaan poistaa tai anonymisoida järjestelmistä ellei tietojen käsittely perustu lakiin, jossa määritellään tarkemmin tietojen säilyttämisestä.

6. Kuka käsittelee henkilötietoja

Apteekissa asiakastietoihin on pääsy vain apteekin työntekijöillä, jotka työtehtäviensä hoitamiseksi tarvitsevat tietoja. Työntekijämme näkevät asiakastietoja vain siltä osin kuin se on työtehtävien suorittamiselle välttämätöntä. Henkilökuntamme on koulutettu käyttämään tietoja turvallisesti. Tietojen käyttöä valvotaan.

Verkkokaupparatkaisun toimittajana toimii Crasman Oy, joka toimii myös verkkokaupan henkilörekisterin käsittelijänä. Verkkokauppaan liittyvää tilausten hallintaa ohjaava järjestelmää ylläpitää Solteq Oyj, joka toimii myös henkilötietojen käsittelijänä. Maksupalveluita tuottaa Paytrail, joka toimii myös rekisterinpitäjänä. Suomi.fi tunnistuspalveluita tuottaa Digi- ja väestövirasto, joka toimii myös rekisterinpitäjänä.

7. Säännönmukaiset tietolähteet

Tietojen pääasiallinen lähde on asiakas itse.

Tämän lisäksi saamme reseptilääkkeen oston yhteydessä tietoja yhteistyökumppaneiltamme esimerkiksi Kelalta (suorakorvaustietojen kyselypalvelusta lääkekorvaus ja toimeentulotuen maksusitoumusedot sekä Reseptikeskuksesta sähköisten reseptien tiedot) ja Digi- ja väestövirastolta Suomi.fi -tunnistustietoja (vahvan sähköisen tunnistamisen tiedot, sekä puolesta asiointin yhteydessä valtuuskysely).

Läkelakiin perustuen pääasiallisesti keskushermostoon vaikuttavien reseptilääkkeiden ostajilta tarkistetaan apteekkisopimuksen voimassaolo Apteekkariliiton ylläpitämästä apteekkisopimusjärjestelmästä.

Maksupalvelujen tarjoaja kertoo verkkokaupalle maksutapahtuman onnistumisesta ja epäonnistumisesta.

8. Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Verkkokaupan asiakkaan tietoja välitetään mm. seuraaville kolmansille osapuolille, joiden kanssa tietosuojan toteutuminen on varmistettu mm. kirjallisin sopimuksin:

Luovutettava tieto

Reseptin toimituksen yhteydessä asiakkaalle reseptillä toimitettavien lääkkeiden toimitustiedot, hintatiedot ja korvaustiedot

Osapuolet

Apteekin asiakasrekisteri
Apteekin lääkemääräysrekisteri
(reseptipäiväkirja)
Kelan ylläpitämä Reseptikeskus

Kela (lääkekorvaustietojen ylläpitämistä varten)

Reseptin toimituksen yhteydessä asiakkaan toimeentulotuen maksusitoumuksella maksettujen lääkkeiden toimitustiedot, hintatiedot ja korvaustiedot

Kela (Jos maksaja)
Sosiaalitoimisto (Jos maksaja)

Reseptin toimituksen yhteydessä asiakkaan vakuutusyhtiön maksusitoumuksella maksettujen lääkkeiden toimitustiedot, hintatiedot ja korvaustiedot

Maksava vakuutusyhtiö

Reseptin toimituksen yhteydessä asiakkaan työpaikkakassan maksamien lääkkeiden toimitustiedot, hintatiedot ja korvaustiedot

Maksava työpaikkakassa

Asiakkaan suostumuksesta Kanta-asiakkaiden tiedot

Apteekin kanta-asiakasrekisteri

Verkkoapteekin oston toimituksen yhteydessä nimi, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite

Logistiikkakumppani (Jos kuljetustapa muu kuin nouto apteekista)

Verkkoapteekin oston yhteydessä maksutiedot, laskutustiedot

Maksunvälittäjä

Verkkokaupan käyttäjästä anonymisoitu tieto mm. sivuston käytöstä

Analytiikka- ja tilastointikumppani

9. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Asiakkaan lääkemääräystietoja ei siirretä tai luovuteta EU:n tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle. Apteekki käsittelee myös muita henkilötietoja EU:n ja ETA-alueen sisällä. Apteekki varmistaa tietosuojan toteutumisen sopimuskumppaneiden kanssa tietosuoja-asetuksen mukaisilla kirjallisilla sopimuksilla. Osa sopimuskumppaneista (esim. Eezeryn SMS-kumppani) voi käsitellä tietoja myös EU-/ETA-alueen ulkopuolella esim. Yhdysvalloissa tai Englannissa, jolloin tietojenkäsittelyn tason varmistuskeinona ovat EU-komission hyväksymät mallisopimuslausekkeet, tai muu tietosuoja-asetuksen mukainen hyväksytty tapa.

10. Rekisterin suojauksen periaatteet

Henkilötiedot on suojattu asiattomalta pääsylvä ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelemiseltä. Vanhentuneet tai tarpeettomat tiedot hävitetään apteekin tietoturvaohjeen/toimintaohjeen mukaisesti.

Asiakasrekisterin tiedot on suojattu teknisin, tietoteknisin ja hallinnollisin suojakeinoin. Tällaisia keinoja ovat mm. kulunvalvonta, turvallisuusjärjestelmät, suojattu yhteys, palomuuriratkaisut ja riskienarviointi ja -hallinta. Lisäksi asiakasrekisterin tiedot on suojattu käyttäjäkohtaisella salasanalla ja käyttäjätunnuksella, joiden myöntämistä seurataan. Myös chat -verkkopalvelu on suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla, joiden myöntämistä seurataan. Kaikki keskustelu välitetään salattua liikennettä pitkin ja keskustelut tallennetaan salattuina. Salauksen voi avata ainoastaan salausavaimella, joka on verkkopalvelun ylläpitäjän hallinnassa.

Sopimuskumppanit ovat huolellisesti valittuja ja heidän kanssaan on tehty henkilötietojen käsittelyn sopimus (DPA).

11. Rekisteröidyn oikeudet

Asiakkaana sinulla on oikeus:

- Saada pääsy itseäsi koskeviin henkilötietoihin, mukaan lukien oikeus saada jäljennös sinua koskevista henkilötiedoista
- Pyytää itseäsi koskevien henkilötietojen oikaisemista tai poistamista
- Peruuttaa antamasi suostumus osittain tai kokonaan
- Tietyin edellytyksin pyytää käsittelyn rajoittamista tai vastustaa henkilötietojen käsittelyä
- Lisäksi, jos käsittely perustuu erilliseen suostumukseen, sinulla on oikeus peruuttaa suostumuksesi milloin tahansa. Huomaathan, ettei tämä vaikuta ennen suostumuksen peruuttamista suoritettuun tietojen käsittelyyn lainmukaisuuteen.

Voit tehdä oikeuksiesi käyttämistä koskevan pyynnön ottamalla yhteyttä kohdissa 1 ja 2 mainittuihin henkilöihin. Pynnön tulee olla riittävällä tavalla yksilöity, jotta asiakaspalvelumme

voi todentaa henkilöllisyytesi. Ilmoitamme sinulle, mikäli emme joiltain osin pysty toteuttamaan pyyntöäsi, kuten poistamaan kaikkia tietoja, joiden säilyttämiseen meillä on lakisääteinen velvollisuus (esimerkiksi reseptitiedot) tai oikeus.

Jos huomaat, että käsittelyssä on puutteita tai se on lainvastaista, sinulla on oikeus tehdä asiasta valitus valvontaviranomaiselle (Tietosuojavirasto, Ratapihantie 9, PL 800, 00521 Helsinki tai tietosuoja@om.fi.)

12. Evästeet

Käytämme eväs-teitä verkkokaupan ominaisuuksien toteuttamiseen, palvelun käytön analysointiin, sosiaalisen median ominaisuuksien tarjoamiseen sekä mai-non-nan koh-den-ta-mi-seen. Lue lisää evästeistä **Viittaus evästekäytännöt-dokumenttiin**.

13. Tietosuojaselosteen muuttaminen

Palveluiden kehityksen ja lainsäädännön muutosten johdosta pidätämme oikeuden muuttaa tietosuojaselostetta. Merkittävistä muutoksista tietosuojaselosteeseen ilmoitetaan rekisteröityneille asiakkaille ehtojen päivityksen yhteydessä.

Evästekäytännöt -dokumentti

Eväste on pieni tekstitiedosto, joka tallentuu käyttäjän päätelaitteelle. Evästeet ja muut vastaavat tekniikat eivät vahingoita käyttäjän päätelaitetta tai tiedostoja. Niitä ei voida käyttää virusten levittämiseen eivätkä ne mahdollista käyttäjän kovalevyllä olevien tietojen tutkimista. Käyttäjää ei voida tunnistaa pelkkien evästeiden avulla.

Apteekin verkkopalvelussa käytetään evästeitä. Lisäksi verkkopalvelussa käytetään ulkopuolisia palveluita, jotka lähettävät omia evästeitään. Osa evästeistä on välttämättömiä, jolloin apteekin verkkopalvelu tarvitsee niitä toimiakseen tarkoituksenmukaisesti. Lisäksi evästeitä käytetään sivuston sisällön kehittämiseen, käytön analysointiin ja tilastointiin sekä käyttäjän tarpeita vastaavan mainonnan näyttämiseen.

Kerättäviä tietoja ovat esimerkiksi:

- Apteekin sivustojen käyttö:
 - Vierailun kesto
 - Vierailun ajoittuminen
 - Millä sivustoilla ja sivustojen alueilla käyttäjä käy
- Minkä hakulauseiden – ja sanojen sekä hakukoneen kautta vierailu on linkitetty
- Käyttäjän tietokonetta tai mobiililaitetta koskevat tekniset tiedot esim:
 - IP-osoite
 - Laitteen ID-tunnus
 - Fyysinen sijainti
 - Selain, operaattori, käyttöjärjestelmätyyppi sekä niihin liittyvät URL-osoitteet

Toiminnalliset evästeet

Verkkopalvelussa on käytössä pakollisia evästeitä, jotka mahdollistavat sivuston toiminnan käyttäjän selaimessa. Pakollisia evästeitä sivustolta asettavat Google Tag Manager ja Magento. Nämä evästeet tallentavat mm. tiedon siitä, millaisia muita evästeitä käyttäjä on hyväksynyt käytettäväksi. Magenton evästeet hallitsevat mm. käyttäjän kirjautumista ja ostoskorin sisältöä.

Analytiikkaevästeet

Analytiikkaevästeet keräävät tietoa verkkopalvelun käytöstä. Tiedon avulla sivustolle voidaan tehdä parannuksia. Kävijäanalytiikkaan apteekin verkkopalvelussa käytetään Google Analytics-järjestelmää. Google Analytics käyttää evästeitä käyttäjien verkkopalvelun käytön analysoimiseen. Evästeen tiedot lähetetään Googlen palvelimille ja tallennetaan niille. Tiedot voivat täten sijoittua EU-alueen ulkopuolelle.

Markkinoinnilliset evästeet

Markkinoinnillisilla evästeillä voidaan kerätä tietoa esimerkiksi millaisista sisällöistä ja tuotteista sivuston käyttäjä on kiinnostunut, ja kohdentaa mainontaa henkilöille muilla sivustoilla ja sosiaalisessa mediassa.

Evästeistä kieltäytyminen:

Käyttäjä voi halutessaan selaimen asetuksista estää verkkoselainta käyttämästä evästeitä, poistaa tallennetut evästeet tai pyytää selaimelta ilmoitusta uusista evästeistä. Evästeiden käytöstä kieltäytyminen tai niiden poistaminen voi haitata joitakin sivuston toimintoja estäen verkkokaupan toiminnan.

Lisätietoa evästeistä:

Apteekin tietosuojavastaavan yhteystiedot