

Yliopiston Apteekin kuluttaja-asiakkaiden henkilötietojen käsittelyä koskeva tietosuojaseloste

Rekisterinpitäjän tiedot

Yliopiston Apteekki (jäljempänä "YA")

Y-tunnus 0202635-1

Valimotie 7

00380 Helsinki

puh. 09-5420 46

Yhteyshenkilöt:

Tietosuojavastaava Anna Nikulina

tietosuoja@ya.fi

Asiakkaiden henkilötietojen käsittely Yliopiston Apteekilla

Tämän selosteen tarkoituksena on informoida asiakkaitamme siitä, miten käsittelemme heidän henkilötietojaan heidän asioidessa Yliopiston Apteekin toimipisteessä tai verkkokaupassa. Yliopiston Apteekki suhtautuu vakavasti siihen, että henkilötietojen käsittelyssämme noudatamme EU:n yleistä tietosuoja-asetusta samoin kuin muuta soveltuvaa henkilötietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä. Huolehdimme myös siitä, että käsittely on tietoturvallista ja että tietosuojakäytäntömme mahdollistavat täysimääräisen rekisteröityjen oikeuksien toteutumisen.

Arkaluontoisten henkilötietojen käsittely

Yliopiston Apteekin toiminnassa käsitellään tietosuoja-asetuksen 9 artiklassa määriteltyjä arkaluontoisia henkilötietoja ("erityiset henkilötietoryhmät"), jotka voivat liittyä asiakkaidemme terveyteen. Tämänkaltaisten tietojen käsittelyyn liittyy tietosuojalainsäädännössä erityisiä vaatimuksia.

Reseptilääkkeiden ja -tuotteiden lisäksi saatamme käsitellä arkaluontoisia henkilötietoja esimerkiksi reseptivapaiden lääkkeiden ja muiden terveys- tai intiimielämään liittyvien tuotteiden tarjoamisen yhteydessä.

Käsittelemme kaikkia asiakkaidemme tietoja luottamuksellisesti ja tietosuojalainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Näin käsittelemme henkilötietojasi seuraavissa tilanteissa:

1. Asioit Yliopiston Apteekin toimipisteessä

Yliopiston Apteekin toimipisteiden asiakkaiden henkilötietoja käsitellään seuraaviin tarkoituksiin ja seuraavilla oikeusperusteilla:

Taulukossa alleviivatut tietoryhmät saattavat tilauksen sisällöstä riippuen sisältää arkaluonteisia henkilötietoja, kuten esim. asiakkaan terveystilaan liittyviä henkilötietoja (nk. "erityiset henkilötietoryhmät"). Tällaisten henkilötietojen käsittelyyn liittyy erityisiä tietosuojalainsäädännössä asetettuja vaatimuksia. Arkaluonteisten henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteet on kuvattu erikseen tämän taulukon lopussa.

Tapahtuma	Käsittelytarkoitus	Käsiteltävät henkilötiedot	Oikeusperuste
Ostoksen suorittaminen ja hallinnointi.	Korttimaksun toteuttaminen.	Asiakkaan käyttämän maksuvälineen tiedot.	<i>Sopimuksen täytäntöönpano, GDPR art. 6(1)(b)). Näiden tietojen käsittely on välttämätöntä YA:n ja asiakkaan välisten sopimusten täytäntöönpanemiseksi.</i>
	Palautusoikeuden ja muiden kuluttajansuojalainsäädännön mukaisten oikeuksien osoittaminen ja toteuttaminen.	Asiakkaan käyttämän maksuvälineen tiedot, <u>ostoksen tiedot (ostettu tuote/lääke)</u> , yhteystiedot, mikäli korvaavan tuotteen toimitus sitä edellyttää.	<i>Sopimuksen täytäntöönpano, GDPR art. 6(1)(b)). Näiden tietojen käsittely on välttämätöntä YA:n ja asiakkaan välisten sopimusten täytäntöönpanemiseksi.</i>
Ostosten suorittaminen ja asiakkaiden neuvonta.	Sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain, sairausvakuutuslain ja huumausainelain mukaisten velvoitteiden noudattaminen.	Asiakkaan nimi, henkilötunnus, <u>ostettujen reseptilääkkeiden tiedot (lääkkeen nimi ja annostus)</u> , <u>puhelimitse annetun lääkemääräyksen tiedot (puhelutallenne, puhelinreseptimuistio)</u> , kirjallisen lääkemääräyksen tiedot.	<i>Käsittelystä on säädetty laissa (YA:n lakisääteisten velvoitteiden toteuttaminen, GDPR art. 6(1)(c)).</i>
	Reseptilääkkeen vastaanottamisoikeuden varmistaminen (laki sähköisestä	Asiakkaan nimi, asiakkaan Kela-kortilla tai muussa	<i>Käsittelystä on säädetty laissa (YA:n lakisääteisten velvoitteiden</i>

	<i>lääkemääräyksestä 12 §, Fimean määräys lääkkeiden toimittamisesta 2/2016).</i>	henkilöllisyystodistuksessa taikka potilasohjeessa näkyvät tiedot.	<i>toteuttaminen, GDPR art. 6(1)(c).</i>
	Lääkkeitä koskevan neuvonnan antaminen asiakkailla, yhteydenottojen ja annetun neuvonnan dokumentointi ja tämän asianmukaisuuden todentaminen, lääkehoidon onnistumisen varmistaminen (<i>lääkelain 57 §</i>).	Asiakkaan kanssa puhe- limitse käyty viestintä, <u>asiakkaan tässä yhteydessä antamat lääkitystään koskevat tiedot</u> ja muu viestintä asiakkaan kanssa, puhelun ajan- kohta ja kesto, soittajan puhelinnumero.	Käsittelystä on säädetty laissa (<i>YA:n lakisääteisten velvoitteiden toteuttaminen, GDPR art. 6(1)(c).</i>)
Asiointitapahtumien ja asiakaspalautteiden hallinnointi.	Petosten ja väärinkäytösten estäminen ja selvittäminen.	Asiakkaan nimi, käytetyn maksuvälineen tiedot, <u>ostoksen tiedot (ostettu tuote/lääke).</u>	Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (<i>GDPR art. 6(1)(f).</i>) <i>YA:lla on oikeutettu etu huolehtia toimintansa vaatimustenmukaisuudesta sekä ehkäistä ja selvittää väärinkäytöksiä.</i>
	Asiointitapahtumien ja yhteydenpidon dokumentointi, saatujen palautteiden käsittely, asiakaspalvelun kehittäminen ja laadun varmistaminen sekä sisäinen koulutus.	Asiakkaiden antamat palautteet, asiakkaan kanssa puhelimitse käyty viestintä, <u>asiakkaan tässä yhteydessä antamat lääkitystään koskevat tiedot</u> ja muu viestintä asiakkaan kanssa, puhelun ajan- kohta ja kesto, soittajan puhelinnumero.	Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (<i>GDPR art. 6(1)(f)</i>) <i>YA:lla on oikeutettu etu kouluttaa ja perehdyttää henkilöstöään ja kehittää toimintaa saatujen asiakaspalautteiden perusteella.</i>
Erityiset henkilötietoryhmät			
Edellä mainittujen käsittelyn oikeusperusteiden lisäksi arkaluontoisten henkilötietojen käsittely edellyttää erityisen, arkaluonteisten tietojen käsittelyyn soveltuvan oikeusperusteen olemassaoloa. Arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyperusteet on eritelty alla.			
Ostoksen toimittaminen ja hallinnointi,	Palautusoikeuden ja muiden kuluttajansuojalainsäädännön mukaisten	<u>Ostetun lääkevalmisteen tai muun arkaluontoisen valmisteen tai tuotteen tiedot.</u>	(<i>Sopimus terveydenhuollon ammattilaisen kanssa, GDPR art.9(2)(h)</i>)

asiakaspalvelu.	oikeuksien osoittaminen ja toteuttaminen.		
	Asiointitapahtumien ja yhteydenpidon dokumentointi, saatujen palautteiden käsittely, asiakaspalvelun kehittäminen ja laadun varmistaminen sekä sisäinen koulutus.	Asiakkaan puhelimitse tai muuten asiakaspalautteessaan antamat <u>lääkitystään koskevat tiedot.</u>	<i>(Sopimus terveydenhuollon ammattilaisen kanssa, GDPR art.9(2)(h))</i>
Ostosten suorittaminen ja asiakkaiden neuvonta.	Sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain, sairausvakuutuslain ja huumausainelain mukaisten velvoitteiden noudattaminen.	<u>Ostetun reseptilääkkeen nimi- ja annostustiedot, puhelimitse annetun lääkemääräyksen tiedot (puhelutallenne, puhelinreseptimuistio), kirjallisen lääkemääräyksen tiedot.</u>	<i>(YA:n lakisäätteisten velvoitteiden toteuttaminen, tietosuojalain 6.1 §:n 2 kohta)</i>
Väärinkäytösten selvittäminen.	Petosten ja väärinkäytösten selvittäminen.	<u>Ostetun lääkkeen tiedot (jos petos tai väärinkäyttö liittyy lääkkeitä tai muita arkaluonteisia tuotteita sisältävään tilaukseen)</u>	<i>(Käsittely oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi, GDPR art. 9(2)(f))</i>

Asioidessasi Yliopiston Apteekin toimipisteessä henkilötietojasi voidaan käsitellä myös apteekki-kohtaisen kameravalvontaa tai apteekkisopimusjärjestelmää koskevan tietosuojaselosteen mukaisesti.

Jos olet kanta-asiakas ja todennat kanta-asiakkuutesi YA:n toimipisteessä asioidessasi, henkilötietojasi käsitellään myös soveltuvin osin tavalla, joka kuvataan tämän selosteen kohdassa 3 "Olet kanta-asiakas".

2. Asioit verkkosivuilla ya.fi

Yliopiston Apteekki tarjoaa asiakkailleen verkkokaupan, jonka kautta asiakkaat voivat tilata lääkkeitä ja muita tuotteita sekä käyttää Yliopiston Apteekin tarjoamia palveluja. Sivulla asiointi ei edellytä kanta-asiakkuutta. Sen sijaan kanta-asiakkaan etujen käyttö ja reseptilääkkeiden tilaaminen edellyttää rekisteröitymistä kanta-asiakkaaksi ja verkkosivujemme käyttäjäksi. YA:n verkkokaupan asiakkaiden henkilötietoja käsitellään seuraaviin tarkoituksiin ja seuraavilla oikeusperusteilla:

Taulukossa alleiviivatut tietoryhmät saattavat tilauksen sisällöstä riippuen sisältää arkaluonteisia henkilötietoja, kuten esim. asiakkaan terveystilaan liittyviä henkilötietoja (nk. "erityiset henkilötietoryhmät"). Tällaisten henkilötietojen käsittelyyn liittyy erityisiä tietosuojalainsäädännössä asetettuja vaatimuksia. Arkaluonteisten henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteet on kuvattu erikseen tämän taulukon lopussa.

Tapahtuma	Käsittelytarkoitus	Käsiteltävät henkilötiedot	Oikeusperuste
Tilausten toimittaminen ja hallinnointi.	Tilausten tekeminen ja perille toimittaminen sekä tähän liittyvä viestintä asiakkaalle.	Asiakkaan nimi, toimitusosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, toimituksen seurantatiedot, <u>tilauksen tiedot (tilattu tuote/lääke).</u>	<p><i>Sopimuksen täytäntöönpano, GDPR art. 6(1)(b))</i></p> <p><i>Näiden tietojen käsittely on välttämätöntä YA:n ja asiakkaan välisten sopimusten täytäntöönpanemiseksi.</i></p>
	Tilausten maksaminen ja maksujen käsittely, laskutus ja perintä.	Tilaustapahtumaan, maksujen toteuttamiseen, laskutukseen, valvontaan ja perintään liittyvät tiedot.	
	Toimituksen oikeellisuuden varmistaminen, palautusoikeuden ja muiden kuluttajansuojalainsäädännön mukaisten oikeuksien osoittaminen ja toteuttaminen.	Asiakkaan nimi, toimitusosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, toimituksen seurantatiedot, <u>tilauksen tiedot (tilattu tuote/lääke).</u>	
Ostosten suorittaminen ja asiakkaiden neuvonta.	Sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain, sairausvakuutuslain ja huumausainelain mukaisten veloitteiden noudattaminen	<p>Asiakkaan nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, <u>tilattujen reseptilääkkeiden tiedot (lääkkeen nimi ja annostus). Lisäksi tallentuu tiedot puolesta asiointiin liittyen.</u></p> <p>Tilataksesi reseptilääkkeitä verkkokaupassa sinun tulee olla rekisteröitynyt kanta-asiakkaaksi.</p>	Käsittelystä on säädetty laissa (YA:n lakisäätöisten veloitteiden toteuttaminen, GDPR art. 6(1)(c)).
	Asiakkaan tunnistaminen ja henkilöllisyyden todentaminen reseptilääkkeiden oston yhteydessä (<i>lääkelain 52 b.6 ja 57.3 §, Fimean määräys apteekin verkkopalvelusta 2/2011</i>).	<p>Asiakkaan nimi, tunnistustapahtuman tiedot</p> <p>Tilataksesi reseptilääkkeitä verkkokaupassa sinun tulee olla rekisteröitynyt kanta-asiakkaaksi.</p>	
	Lääkkeitä koskevan neuvonnan antaminen asiakkaille, yhteydenottojen ja annetun neuvonnan dokumentointi ja tämän asianmukaisuuden	Asiakkaan kanssa chatissa ja/tai puhelimitse käyty viestintä, <u>asiakkaan tässä yhteydessä antamat lääkitystään</u>	

	<p>todentaminen, lääkehoidon onnistumisen varmistaminen (lääkelain 52 b.6 ja 57 §, lääkeasetus 21 c.1 §, Fimean määräys apteekin verkkopalvelusta 2/2011)</p>	<p><u>koskevat tiedot</u> ja muu viestintä asiakkaan kanssa, puhelun/chatin ajankohta. <i>Puhelut:</i> soittajan puhelinnumero, puhelun kesto. <i>Chatit:</i> kirjautuneen asiakkaan asiakas-id, etu- ja sukunimi, asiakkaan IP-osoite, selain ja käyttöjärjestelmä, farmaseutin asettama keskustelutunniste, asiakkaan esivalitsemat reseptilääkkeet, esivalittu toimitustapa ja tieto vahvasta tunnistautumisesta. Lisäksi tallentuu asiakkaan esitetyt tiedot puolesta asiointiin liittyen.</p>	
<p>Tilausten toimittaminen ja hallinnointi, asiakaspalvelu, toiminnan kehittäminen.</p>	<p>Asiakasviestintä (esim. lääkkeiden saatavuusongelmista viestiminen, asiakas-tyytyväisyys-, mielipide- ja markkinatutkimusten kutsujen lähettäminen).</p>	<p>Asiakkaan nimi, osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, tilauksen tiedot (ei kuitenkaan tilattujen lääkkeiden tai muiden arkaluontoisten tuotteiden tietoja)</p>	<p>Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (GDPR art. 6(1)(f))</p> <p><i>YA:lla on oikeutettu etu kehittää toimintaansa keräämällä palautetta asiakkailtaan</i></p>
	<p>Palautteen ja tuotearvostelujen kerääminen, YA:n toiminnan, tuotteiden ja palveluiden kehittäminen ja parantaminen.</p>	<p>Asiakkaiden antamat palautteet ja kyselylomakkeiden vastaukset</p>	<p>Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (GDPR art. 6(1)(f))</p> <p><i>YA:lla on oikeutettu etu kehittää toimintaansa keräämällä palautetta asiakkailtaan.</i></p>
	<p>Petosten ja väärinkäytösten estäminen ja selvittäminen.</p>	<p>Asiakkaan nimi, toimitus-osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, toimituksen seurantatiedot, maksujen toteuttamiseen, laskutukseen,</p>	<p>Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (GDPR art. 6(1)(f))</p>

		<p>valvontaan ja perintään liittyvät tiedot, asiakkaan kanssa puhelimitse/chatissa käyty viestintä ja tähän liittyvät tiedot (ks. <u>alla</u>), <u>tilauksen tiedot</u></p>	<p><i>YA:lla on oikeutettu etu huolehtia toimintansa vaatimustenmukaisuudesta sekä ehkäistä ja selvittää väärinkäytöksiä.</i></p>
	<p>Asiakaspalvelun tarjoaminen, yhteydenottojen, asiakkaan antamien suostumusten ja asiakkaalle annetun neuvonnan dokumentointi ja tämän asianmukaisuuden todentaminen, asiakaspalvelun kehittäminen ja laadun varmistaminen sekä sisäinen koulutus</p>	<p>Asiakkaan kanssa chatissa ja/tai puhelimitse käyty viestintä, <u>asiakkaan tässä yhteydessä antamat lääkitystään koskevat tiedot</u>, puhelun/chatin vastaanottajan tiedot, puhelun/chatin ajankohta <i>Puhelut:</i> soittajan puhelinnumero, puhelun kesto <i>Chatit:</i> kirjautuneen asiakkaan asiakas-id, etu- ja sukunimi, asiakkaan IP-osoite, selain ja käyttöjärjestelmä, farmaseutin asettama keskustelutunniste</p>	<p>Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (GDPR art. 6(1)(f))</p> <p><i>YA:lla on oikeutettu etu palvelulla asiakkaitaan, neuvoo heitä tuotteisiinsa ja palveluihinsa liittyvissä kysymyksissä ja huolehtia neuvonnan asianmukaisuudesta sekä oikeutettu etu kouluttaa ja perehdyttää henkilöstöään.</i></p>
	<p>Verkkokauppatapahtumien ja muun verkkokaupan toiminnan tekninen toteutus (esim. istunnon, ostoskorin ja kirjautumisen hallinta, evästesuostumuksen tallennus, tietoturvan varmistaminen, suorituskyvyn ja kuormituksen tasapainotus)</p>	<p>Välttämättömillä evästeillä kerätyt tiedot.</p> <p>Lisätietoja ja yksityiskohtainen erittely YA:lla käytössä olevista evästeistä löytyy YA:n evästepolitiikasta: https://www.yliopistonapteekki.fi/rekisteriselosteet/evasteet</p>	<p>Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (GDPR art. 6(1)(f))</p> <p><i>YA:lla on oikeutettu etu tarjota asiakkailleen toimiva verkkokauppa.</i></p>
Tiedotus ja markkinointi	<p>Saatavuustiedotteiden lähettäminen.</p>	<p>Asiakkaan sähköpostiosoite, <u>saatavuustiedotteen kohteena olevan tuotteen/lääkkeen tiedot</u></p>	<p>Rekisteröity on antanut suostumuksensa käsittelyyn (GDPR art. 6(1)(a))</p>
	<p>Verkkokaupan käyttökokeimuksen parantaminen ja personalisointi (esim. chatin toiminnan optimointi, verkkokaupan kävijöiden</p>	<p>Vapaavalintaisilla evästeillä kerätyt tiedot.</p> <p>Lisätietoja ja yksityiskohtainen erittely YA:lla</p>	<p>Rekisteröity on antanut suostumuksensa käsittelyyn (GDPR art. 6(1)(a))</p>

	tilastointi ja verkkokaupan käyttöön liittyvä analytiikka, paluuvierailijoiden tunnistaminen, markkinoinnin optimointi, kolmansien osapuolten tarjoamien palvelujen ja upotusten mahdollistaminen), asiakasprofiilien muodostaminen, asiakasviestinnän personointi.	käytössä olevista evästeistä löytyy YA:n evästeinformaatiosta: Evästeet Yliopiston Apteekki	
	Suoramarkkinoinnin lähettäminen sähköpostilla tai tekstiviestillä	Markkinointiluvan antaneen asiakkaan sähköpostiosoite ja/tai matkapuhelinnumero, kiinnostuksen kohteet.	Rekisteröity on antanut suostumuksensa käsitteilyyn (GDPR art. 6(1)(a))

Arkaluonteiset henkilötiedot

Edellä mainittujen käsittelyn oikeusperusteiden lisäksi arkaluontoisten henkilötietojen käsittely edellyttää erityisen, arkaluonteisten tietojen käsittelyyn soveltuvan oikeusperusteen olemassaoloa. Arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyperusteet on eritelty alla.

Tilauksien toimittaminen ja hallinnointi, asiakaspalvelu, lääke-neuvonta.	Tilausten tekeminen ja perille toimittaminen, toimituksen oikeellisuuden varmistaminen, palautusoikeuden ja muiden kuluttajansuojalainsäädännön mukaisten oikeuksien osoittaminen ja toteuttaminen	<u>Tilatun lääkevalmisteen tai muun arkaluontoisen valmisteen tiedot.</u>	(Sopimus terveydenhuollon ammattilaisen kanssa, GDPR art.9(2)(h))
	Asiointitapahtumien ja yhteydenpidon dokumentointi, saatujen palautteiden käsittely, asiakaspalvelun kehittäminen ja laadun varmistaminen sekä sisäinen koulutus	Asiakkaan puhelimitse, chatissa tai muuten asiakaspalautteessaan tai yhteydenotossaan antamat <u>lääkitystään koskevat tiedot</u>	
	Sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain, sairausvakuutuslain ja huumausainelain mukaisten veloitteiden noudattaminen	<u>Tilatun lääkevalmisteen nimi- ja annostustiedot.</u>	Käsittelystä on säädetty laissa (YA:n lakisäätöisten veloitteiden toteuttaminen, tietosuojalain 6.1 §:n 2 kohta)
	Lääkkeitä koskevan neuvonnan antaminen asiakkaille, annetun neuvonnan dokumentointi ja tämän	Asiakkaan puhelimitse, chatissa tai muussa yhteydenotossaan antamat	

	asianmukaisuuden todentaminen (lääkelain 52 b.6 ja 57 §, lääkeasetus 21 c.1 §, Fimean määräys apteekin verkkopalvelusta 2/2011)	<u>lääkitystään koskevat tiedot.</u>	
	Saatavuustiedotteiden lähettäminen	<u>Lääkkeen nimi</u> (jos saatavuustiedote koskee lääkettä).	Rekisteröity on antanut nimenomaisen suostumuksensa käsittelyyn (GDPR art. 9(2)(a))
Väärinkäytösten selvittäminen.	Petosten ja väärinkäytösten selvittäminen	<u>Tilatun lääkkeen tiedot</u> (jos petos tai väärinkäyttö liittyy lääkkeitä tai muita arkaluontoisia tuotteita sisältävään tilaukseen)	(Käsittely oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi, GDPR art. 9(2)(f))

Jos asioit verkkokaupassa kirjautuneena asiakkaana, henkilötietojasi käsitellään myös soveltuvin osin tavalla, joka kuvataan tämän selosteen kohdassa 3, "Olet kanta-asiakas".

3. Olet kanta-asiakas

Kanta-asiakkaita ovat kaikki asiakkaat, jotka ovat liittyneet Yliopiston Apteekin kanta-asiakasohjelmaan hyväksymällä asiakasehdot ja ilmoittaneet kanta-asiakkuuden edellyttämät asiakastiedot Yliopiston Apteekille. Myös rekisteröityminen Yliopiston Apteekin verkkosivujen tai sovelluksen käyttäjäksi muodostaa kanta-asiakkuuden. Kanta-asiakkaiden henkilötietoja käsitellään seuraaviin käyttötarkoituksiin ja seuraavilla oikeusperusteilla:

Tapahtuma	Käsittelytarkoitus	Käsiteltävät henkilötiedot	Oikeusperuste
Tilauksien toimittaminen ja hallinnointi sekä kanta-asiakkuuden tarjoaminen.	Kanta-asiakkuuden tarjoaminen asiakkaille kanta-asiakkuuden ehtojen mukaisesti (sisältäen mm. o-yhteisön hallinnoinnin, ostohistoriatietojen ylläpidon sekä muiden kanta-asiakasetujen ja -palvelujen toteuttamisen).	Asiakkaan nimi ja yhteystiedot, asiakkaan ikä ja sukupuoli, asiakasnumero, asiakkaan yhteisöä ja sen jäsenyyttä koskevat tiedot, asiakkaan mahdolliset asiakasryhmät, asiakkaan bonusrahan määrä, niihin vaikuttavat ostot sekä muut asiakasedut, asiakkuuden voimassaoloa ja kestoä koskevat tiedot, tiedot yhteydenpidosta asiakkaan kanssa,	(sopimuksen täytäntöönpano, GDPR art. 6(1)(b)) Näiden tietojen käsittely on välttämätöntä YA:n ja asiakkaan välisten sopimusten täytäntöönpanemiseksi.

		<u>ostohistoria (resepti- ja itsehoitolääkkeiden ostotiedot).</u>	
	Asiakkaan henkilöllisyyden todentaminen, tunnistaminen ja yksilöinti kanta-asiakkuuden tarkoituksiin.	Tunnistustapahtumien tiedot, käyttäjätunnukset, puhelintunnistuksen turvakysymys/-vastaus. Verkkotilausten noudon yhteydessä <u>henkilötunnuksen loppuosan</u> käsitely silloin, kun tilaus luovutetaan palvelutiskillä noutoautomaatin ollessa täynnä.	(sopimuksen täytäntöönpano, GDPR art. 6(1)(b)) Näiden tietojen käsittely on välttämätöntä YA:n ja asiakkaan välisten sopimusten täytäntöönpanemiseksi.
Asiakasviestintä	Asiakasviestinnän lähettäminen asiakkaille, esim. palvelun ehtojen muutoksiin liittyvät viestit.). Kanta-asiakastutkimusten ja palautteiden pyytäminen.	Asiakkaan nimi ja osoite. sähköpostiosoite ja matkapuhelinnumero	Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (GDPR art. 6(1)(f)) YA:lla on oikeutettu etu ylläpitää asiakassuhdetta viestimällä kanta-asiakkailleen.
	Petosten ja väärinkäytösten estäminen ja selvittäminen.	Asiakkaan nimi, toimitusosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, toimistusten seurantatiedot, maksujen toteuttamiseen, laskutukseen, valvontaan ja perintään liittyvät tiedot, <u>tilausten tiedot.</u>	Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (GDPR art. 6(1)(f)). YA:lla on oikeutettu etu huolehtia toimintansa vaatimustenmukaisuudesta sekä ehkäistä ja selvittää väärinkäytöksiä.
Muistuttaja palvelun käyttö sekä sähköinen suoramarkkinointi.	Muistuttajapalvelun tarjoaminen asiakkaille.	Tieto koskien sitä, miten asiakas on toivonut vastaanottavansa muistutuksen, <u>lääkitystiedot ja tiedot koskien lääkkeen annostusta ja toimitusväliä.</u>	Rekisteröity on antanut suostumuksensa käsittelyyn (GDPR art. 6(1)(a)).
	Sähköisen suoramarkkinoinnin lähettäminen.	Asiakkaan nimi, sähköpostiosoite,	Rekisteröity on antanut suostumuksensa

		matkapuhelinnumero, sähköisen suoramarkkinoinnin tilaustiedot, kiinnostuksen kohteet.	käsittelyyn (GDPR art. 6(1)(a)).
Arkaluonteiset henkilötiedot			
Edellä mainittujen käsittelyn oikeusperusteiden lisäksi arkaluontoisten henkilötietojen käsittely edellyttää erityisen, nimenomaan arkaluonteisten tietojen käsittelyyn soveltuvan oikeusperusteen olemassaoloa. Arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyperusteet on eritelty alla.			
Tilausten toimittaminen ja hallinnointi ja kanta-asiakkuuden tarjoaminen	Kanta-asiakkuuden tarjoaminen asiakkaalle kanta-asiakasohjelman ehtojen mukaisesti (ostohistoriatietojen ylläpito)	<u>Asiakkaan ostohistoria (resepti- ja itsehoitolääkkeiden ostotiedot).</u>	(Sopimus terveydenhuollon ammattilaisen kanssa, GDPR art.9(2)(h)).
Muistuttajapalvelun käyttö sekä sähköinen suoramarkkinointi.	Muistuttajapalvelun tarjoaminen asiakkaalle.	<u>Lääkkeen nimi ja tiedot koskien lääkkeen annostusta ja toimitusväliä</u>	Rekisteröity on antanut nimenomaisen suostumuksensa käsittelyyn (GDPR art. 9(2)(a))
Väärinkäytösten selvittäminen.	Petosten ja väärinkäytösten selvittäminen	<u>Tilattujen lääkkeiden tiedot (jos petos tai väärinkäyttö liittyy lääkkeitä tai muita arkaluontoisia tuotteita sisältävään tilaukseen).</u>	Käsittely oikeusvaateen laittamiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi, GDPR art. 9(2)(f))

Säännönmukaiset tietolähteet

Henkilötiedot kerätään suoraan asiakkailta osto- ja maksutapahtuman, tuotteiden ja palvelujen toimituksen sekä verkkopalvelujen käytön ja muun asioinnin yhteydessä.

Asiakkaiden tietoja ja niiden muutoksia saadaan lisäksi asiakkaalta kanta-asiakkaaksi liittymisen yhteydessä, muita asiakassopimuksia tehtäessä tai muilla asiakkaan ilmoituksilla. Asiakkaan osoitetietoja ja kuolintietoja voidaan hankkia ja päivittää Postin ja Digi- ja väestötietoviraston tietokannoista. YA hankkii tiedot koskien asiakkaan voimassa olevia reseptejä Kanta-palvelujen Reseptikeskuksesta.

Tietoja asiakkaan ostokertymästä sekä bonusrahan käytön ja määräytymisen sekä kanta-asiakkaalle tarkoitettujen palvelujen toimittamisen kannalta tarpeellisia tietoja voidaan saada myös YA:n kumppaniapteekkien tietojärjestelmistä.

Profilointi ja automaattinen päätöksenteko

Yliopiston Apteekki ei suorita sellaista automaattista päätöksentekoa tai profilointia, jolla olisi rekisteröityyn oikeusvaikutuksia.

Yliopiston Apteekki tekee asiakasryhmittelyä ja profilointia myyntien analysoinnissa ja markkinoinnin kohdentamisessa asiakkailleen. Sinulla on oikeus milloin tahansa vastustaa henkilötietojesi käsittelyä tällaista markkinointia varten, mukaan lukien profilointia.

Tietojen vastaanottajat ja siirto EU:n ulkopuolelle

YA käyttää tämän selosteen mukaisten tehtävien hoitamiseen tietotekniikka-, markkinointi-, viestintä- yms. alan alihankkijoita, joita sitovat rekisterinpitäjän kanssa tehdyt sopimukset henkilötietojen käsittelystä mukaan lukien salassapitoa ja tietoturvaa koskevat ehdot.

YA voi lisäksi luovuttaa kuljetusyrityksille niiden tarvitsemat tiedot asiakkaan ostamien tuotteiden perille toimittamiseksi sekä pankeille ja muille maksunvälittäjille sekä perintäyhtiöille tiedot, jotka ne tarvitsevat asiakkaan maksutapahtumien toteuttamiseksi ja maksujen perimiseksi.

Kun YA:n kanta-asiakas asioi Yliopiston Apteekin kumppaniapteekissa, Yliopiston Apteekki voi asiakkaan antaman suostumuksen perusteella luovuttaa kumppaniapteekille bonusrahan käytön tai muun kanta-asiakkaan palvelun toimittamisen kannalta tarpeellisia tietoja.

Tietyissä tapauksissa tietoja voidaan luovuttaa poliisiviranomaisille rikosten tutkintaa varten.

Henkilötietoja siirretään rajatusti myös EU-/ETA:n alueen ulkopuolelle, Yhdysvaltoihin ja Iso-Britanniaan. Yliopiston Apteekki on laatinut kyseisten alihankkijoiden kanssa kirjalliset sopimukset Euroopan Komission hyväksymillä vakiosopimusehdoilla. Niihin voi tutustua [täällä](#).

Säilytysajat

Säilytysaikojen pääperiaatteet:

Tietoryhmä	Säilytysaika
Verkkokaupan asiakkaiden tilaustiedot	24 kuukautta ostotapahtumasta
YA:n toimipisteiden kerta-asiakkaiden ostotiedot	13 kuukautta ostotapahtumasta
Apteekkiin toimitettujen lääkemääräysten tiedot (kirjalliset lääkemääräykset sekä puhelimitse annettujen lääkemääräysten perusteella laaditut muistiot)	5 vuotta
Kanta-asiakkuus ja yhteystiedot	36 kuukautta viimeisestä ostotapahtumasta, jonka yhteydessä kanta-asiakkuus on todennettu

Muistuttajaan syötetyt tiedot	13 kuukautta viimeisimmän muistutuksen päivä- määrästä
Puhelutallenteet	2 kuukautta puhelusta
Chat-tallenteet	24 kuukautta chat-keskustelusta
Verkkosivustolla käytetyt evästeet	Ks. evästekohtaiset voimassaoloajat YA:n https://www.yliopistonapteekki.fi/rekisteriselosteet/evasteet
Profilointitiedot	Asiakkuuden voimassaoloajan.

Poikkeukset edellä lueteltuihin säilytysaikoihin:

- Tietyt asiakkaan henkilötiedot voidaan poistaa edellä mainittuja määräaikoja aikaisemmin, jos asiakas menehtyy ja YA saa tiedon asiakkaan kuolemasta DVV:ltä.
- Henkilötietoja voidaan säilyttää edellä mainittuja säilytysaikoja pidempään, jos se on tarpeen erityisestä syystä, kuten rikosepäilyjen ja niitä koskevan viranomaistutkinnan vuoksi.
- Asiakassuhteen päättymisen jälkeen asiakkaan maksutapahtumiin liittyviä henkilötietoja voidaan lisäksi säilyttää edellä mainittuja määräaikoja pidempään kirjanpitolain velvoittamien säilytysaikojen mukaisesti.
- Reseptilääkkeiden ostojen, tilauksien ja toimituksien tiedoille on lisäksi laissa määritelty erikseen omat erityiset säilytysajat:

Tietoryhmä	Säilytysaika
Reseptipäiväkirja	5 vuotta
Huumausainelääkemääräys	Vähintään 6 vuotta ja enintään 10 vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana se on laadittu
Erytisluvilla ja määräaikaisilla kulu- tukseen luovutusluvilla toimitetut re- septilääkevalmisteiden toimitukset	5 vuotta
Säilytettävät PKV-lääkemääräykset	6 vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana lääke- määräys on laadittu

Tekniset ja organisatoriset suojaustoimet

Yliopiston Apteekki on sitoutunut sen toiminnassa käsittelemään henkilötietoja turvallisesti koko niiden elinkaaren ajan. Henkilötietoja sisältävän apteekkijärjestelmän käyttöön ovat oikeutettuja vain ne työntekijämme, joilla on työnsä puolesta tarve ja oikeus käsitellä asiakastietoja. Kullakin käyttäjällä on oma käyttäjätunnus ja salasana järjestelmään. Järjestelmätoimittajien ja muiden henkilötietoja käsittelevien yhteistyökumppaniensa kanssa YA on allekirjoittanut henkilötietojen käsittelyä koskevat sopimukset, joissa YA:n yhteistyökumppanit ovat sitoutuneet noudattamaan tietosuoja-asetuksen edellyttämiä tietosuoja- ja tietoturva vaatimuksia.

Henkilötietoja sisältävät tietokannat on suojattu salasanalla, käyttöoikeustasoilla ja työkuvarooleilla. Tiedot sijaitsevat asianmukaisilla tietoturvaohjelmistoilla ja teknisillä järjestelyillä suojatussa

ympäristössä monikerroksisesti salattuna ja maskattuna/muilla tavoin pseudonymisoituna. YA:n ja asiakkaan välinen viestintä on myös salattu jokaisessa kerroksessa mm. TLS-salauksella.

Manuaalisesti käsiteltäviä asiakkaiden henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja säilytetään lukituissa säilytystiloissa.

Asiakkaan tietosuojaoikeudet

Asiakkaalla on aina oikeus:

- tarkastaa hänestä tallennetut henkilötiedot
- vaatia virheellisen tai vanhentuneen tiedon korjaamista (ja tietyissä tapauksissa päivittää itse perustietojaan)
- Jos henkilötietoja käsitellään suoramarkkinointia varten, rekisteröidyllä on oikeus milloin tahansa vastustaa häntä koskevien henkilötietojen käsittelyä tällaista markkinointia varten, mukaan lukien profilointia silloin kun se liittyy tällaiseen suoramarkkinointiin.
- tehdä valitus henkilötietojensa käsittelystä tietosuojavaltuutetulle: tietosuoja@om.fi

Lisäksi asiakkaalla on tilanteesta riippuen seuraavat oikeudet:

Kun henkilötietojen käsittely perustuu GDPR art. 6(1)(a) ja/tai 9(2)(a) mukaisesti asiakkaan antamaan (nimenomaiseen) suostumukseen	Asiakkaalla on milloin tahansa oikeus peruuttaa antamansa suostumus .
Asiakkaan peruutettua antamansa suostumuksen tai jos jokin muu GDPR 17 artiklan mukaisista edellytyksistä täyttyy	Asiakkaalla on oikeus vaatia tietojensa poistamista .
Jos tietojen paikkansapitävyys on kiistetty tai jos jokin muu GDPR 18 artiklan mukaisista edellytyksistä täyttyy	Asiakkaalla on oikeus vaatia henkilötietojensa käsittelyn rajoittamista esim. siksi ajaksi, että asiakkaan esittämät tietoihin kohdistuvat pyynnöt saadaan selvitettyä ja ratkaistua.
Jos henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen (GDPR art. 6(1)(a) ja/tai 9(2)(a)) tai sopimukseen (GDPR art. 6(1)(b)) ja jos käsittely suoritetaan automaattisesti.	Asiakkaalla on oikeus siirtää tiedot toisen tahon pitämään järjestelmään , mikäli tämä on teknisesti mahdollista ja mikäli pyyntö koskee asiakkaan itse YA:lle toimittamia henkilötietoja.
Kun henkilötietojen käsittely perustuu GDPR art. 6(1)(f) mukaisesti YA:n oikeutettuun etuun tai jos tietoja käsitellään suoramarkkinointia varten	Asiakkaalla on henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä . Asiakkaalla on lisäksi aina oikeus vastustaa tietojensa käsittelyä suoramarkkinointia varten.

Oikeuksien käyttäminen

Edellä mainitut pyynnöt, kiellot ja peruutukset asiakas voi tehdä toimittamalla ne kirjallisesti asiakkaan allekirjoittamina Yliopiston Apteekin toimipisteeseen tai vahvasti tunnistautuneena ya.fi-verkkokaupan chatissa. Pyyntöön tulee sisältää rekisteröidyn nimi, henkilötunnus ja yhteystiedot. Tietosuojan varmistamiseksi asiakkaan on pyydettäessä todistettava henkilöllisyytensä.

YA vastaa asiakkaiden rekisteröityjen oikeuksien käyttöä koskeviin pyyntöihin ja tiedusteluihin kuu-kauden sisällä.

Kanta-asiakkuuteen ja asiakkaiden muodostamaan yhteisöön liittyvät oikeudet

Kaikilla yhteisön jäsenillä on oikeus saada tieto omista ostoistaan. Tiedot eivät kuitenkaan näy kenellekään muulle yhteisön jäsenistä. Tieto on saatavilla asiakastilillä verkkokaupassa ya.fi, YA:n mobiilisovelluksessa sekä pyydettyäessä Yliopiston Apteekin asiakaspalvelussa.

Vain pääjäsenellä on oikeus saada tieto kertyneen kokonaisbonusrahan määrästä sekä sen voimassaoloajasta.

Tätä tietosuojaselostetta on viimeksi päivitetty: 1.2.2024