

# 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:**

Yliopiston Apteekin konsernitasolla

Kanta-asiakaspäällikkö Kati Räihä

Yliopiston Apteekin tietosuojavastaava

[tietosuoja@ya.fi](mailto: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 suhtaudumme vakavasti siihen, että henkilötietojen käsittelyssämme noudatamme EU:n yleistä tietosuoja-asetusta samoin kuin muuta soveltuvaan henkilötietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä. Huolehdimme myös siitä, että käsittely on tietoturvallista ja että tietosuojakäytännömme 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- ja 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:

Oikeusperuste	Käsittelytarkoitus	Käsiteltävät henkilötiedot
<p><b>Kaikki henkilötietoryhmät</b>  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.</p>		
<p>Ostoksen suorittaminen ja hallinnointi  (sopimuksen täytäntöönpano, GDPR art. 6(1)(b)).</p> <p>Näiden tietojen käsittely on välttämätöntä YA:n ja asiakkaan välisten sopimusten täytäntöönpanemiseksi.</p>	<p>Korttimaksun toteuttaminen</p>	<p>Asiakkaan käyttämän maksuvälineen tiedot</p>
	<p>Palautusoikeuden ja muiden kuluttajansuojalainsäädännön mukaisten oikeuksien osoittaminen ja toteuttaminen</p>	<p>Asiakkaan käyttämän maksuvälineen tiedot, <u>ostoksen tiedot (ostettu tuote/lääke)</u>, <u>yhteystiedot</u>, <u>mikäli korvaavan tuotteen toimitus sitä edellyttää.</u></p>
<p>Käsittelystä on säädetty laissa (YA:n lakisääteisten velvoitteiden toteuttaminen, GDPR art. 6(1)(c))</p>	<p>Sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain, sairausvakuutuslain ja huumausainelain mukaisten velvoitteiden noudattaminen</p>	<p>Asiakkaan nimi, henkilötunnus, <u>ostettujen reseptilääkkeiden tiedot (lääkkeen nimi ja annostus)</u></p>
	<p>Reseptilääkkeen vastaanottamisoikeuden varmistaminen (laki sähköisestä lääkemääräyksestä 12 §, Fimean määräys lääkkeiden toimittamisesta 2/2016)</p>	<p>Asiakkaan nimi, asiakkaan Kela-kortilla tai muussa henkilöllisyystodistuksessa taikka potilasohjeessa näkyvät tiedot</p>
<p>Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (GDPR art. 6(1)(f))</p>	<p>Petosten ja väärinkäytösten estäminen ja selvittäminen</p> <p>YA:lla on oikeutettu etu huolehtia toimintansa vaatimustenmukaisuudesta sekä ehkäistä ja selvittää väärinkäytöksiä.</p>	<p>Asiakkaan nimi, käytetyn maksuvälineen tiedot, <u>ostoksen tiedot (ostettu tuote/lääke)</u></p>

<b>Erityiset henkilötietoryhmät</b>		
Edellä mainittujen käsittelyn oikeusperusteiden lisäksi arkaluontoisten henkilötietojen käsittely edellyttää erityisen, nimenomaan arkaluonteisten tietojen käsittelyyn soveltuvan oikeusperusteiden olemassaoloa. Arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyperusteet on eritelty alla.		
Ostoksen toimittaminen ja hallinnointi ( <i>Sopimus terveydenhuollon ammattilaisen kanssa, GDPR art.9(2)(h)</i> )	Palautusoikeuden ja muiden kuluttajansuojalainsäädännön mukaisten oikeuksien osoittaminen ja toteuttaminen	<u>Ostetun lääkkeen tiedot</u>
Käsittelystä on säädetty laissa ( <i>YA:n lakisääteisten velvoitteiden toteuttaminen, tietosuojalain 6.1 §:n 2 kohta</i> )	Sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain, sairausvakuutuslain ja huumausainelain mukaisten velvoitteiden noudattaminen	<u>Ostetun reseptilääkkeen nimi- ja annostustiedot</u>
Väärinkäytösten selvittäminen ( <i>Käsittely oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi, GDPR art. 9(2)(f)</i> )	Petosten ja väärinkäytösten selvittäminen	<u>Ostetun lääkkeen tiedot (jos petos tai väärinkäyttö liittyy lääkkeitä tai muita arkaluontoisia tuotteita sisältävään tilaukseen)</u>

Asioidessasi apteekissa henkilötietojasi voidaan käsitellä myös apteekkikohtaisen 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 Uniikki-asiakas".

## 2. Asioit verkkokaupassa

Yliopiston Apteekki tarjoaa asiakkailleen verkkokaupan, jonka kautta asiakkaat voivat tilata lääkkeitä ja muita tuotteita ja käyttää muita Yliopiston Apteekin tarjoamia palveluja. Reseptilääkkeiden tilaaminen edellyttää Uniikki-asiakkaaksi kirjautumista. YA:n verkkokaupan asiakkaiden henkilötietoja käsitellään seuraaviin tarkoituksiin ja seuraavilla oikeusperusteilla:

Oikeusperuste	Käsittelyn tarkoitus	Käsiteltävät henkilötiedot
<b>Kaikki henkilötietoryhmät</b>		
<i>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.</i>		
Tilausten toimitaminen ja hallin-	Tilausten tekeminen ja perille toimittaminen	Asiakkaan nimi, toimitusosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, toimituksen seurantatiedot, ti-

<p>nointi (sopimuksen täytäntöönpano, GDPR art. 6(1)(b))</p> <p>Näiden tietojen käsittely on välttämätöntä YA:n ja asiakkaan välisten sopimusten täytäntöönpanemiseksi.</p>	<p>sekä tähän liittyvä viestintä asiakkaalle</p>	<p><u>lauksen tiedot (tilattu tuote/lääke)</u></p>
	<p>Tilausten maksaminen ja maksujen käsittely, laskutus ja perintä</p>	<p>Tilaustapahtumaan, maksujen toteuttamiseen, laskutukseen, valvontaan ja perintään liittyvät tiedot</p>
	<p>Toimituksen oikeellisuuden varmistaminen, palautusoikeuden ja muiden kuluttajansuojalainsäädännön mukaisten oikeuksien osoittaminen ja toteuttaminen</p>	<p>Asiakkaan nimi, toimitusosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, toimituksen seurantatiedot, <u>tilauksen tiedot (tilattu tuote/lääke)</u></p>
<p>Käsittelystä on säädetty laissa (YA:n lakisäätteiden velvoitteiden toteuttaminen, GDPR art. 6(1)(c))</p>	<p>Sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain, sairausvakuutuslain ja huumausainelain mukaisten velvoitteiden noudattaminen</p>	<p>Asiakkaan nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, <u>tilattujen reseptilääkkeiden tiedot (lääkkeen nimi ja annostus)</u></p> <p><b>Tilataksesi reseptilääkkeitä verkkokaupassa sinun tulee olla rekisteröitynyt kantaasiakkaaksi.</b></p>
	<p>Asiakkaan tunnistaminen ja henkilöllisyyden todentaminen reseptilääkkeiden oston yhteydessä (lääkelain 52 b.6 ja 57.3 §, Fimean määräys apteekin verkkopalvelusta 2/2011)</p>	<p>Asiakkaan nimi, tunnistustapahtuman tiedot</p> <p><b>Tilataksesi reseptilääkkeitä verkkokaupassa sinun tulee olla rekisteröitynyt kantaasiakkaaksi.</b></p>
	<p>Lääkkeitä koskevan neuvonnan antaminen asiakkaille, yhteydenottojen ja annetun neuvonnan dokumentointi ja tämän asianmukaisuuden todentaminen, lääketurvallisuuden varmistaminen (lääkelain 52 b.6 ja 57 §, lääkeasetus 21 c.1 §, Fimean määräys apteekin verkkopalvelusta 2/2011)</p>	<p>Asiakkaan kanssa chatissa ja/tai puhelimitse käyty viestintä, <u>asiakkaan tässä yhteydessä antamat lääkitystään koskevat tiedot</u> ja muu viestintä asiakkaan kanssa, puhelun/chatin ajankohta</p> <p><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>Asiakasviestintä (esim. lääkkeiden saatavuusongelmista viestiminen, asiakastyytyväisyys-, mielipide- ja markkinatutki-</p>	<p>Asiakkaan nimi, osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, tilauksen tiedot (ei kuitenkaan tilattujen lääkkeiden tai muiden arkaluontoisten tuotteiden tietoja)</p>

	<p>musten kutsujen lähettäminen)</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><i>YA:lla on oikeutettu etu kehittää toimintaansa keräämällä palautetta asiakkailtaan.</i></p>	<p>Asiakkaiden antamat palautteet ja kyselylomakkeiden vastaukset</p>
	<p>Petosten ja väärinkäytösten estäminen ja selvittäminen</p> <p><i>YA:lla on oikeutettu etu huolehtia toimintansa vaatimustenmukaisuudesta sekä ehkäistä ja selvittää väärinkäytöksiä.</i></p>	<p>Asiakkaan nimi, toimitusosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, toimituksen seurantatiedot, maksujen toteuttamiseen, laskutukseen, valvontaan ja perintään liittyvät tiedot, asiakkaan kanssa puhelimitse/chatissa käyty viestintä ja tähän liittyvät tiedot (ks. <i>alla</i>), <u>tilauksen tiedot</u></p>
	<p>Asiakaspalvelun tarjoaminen, yhteydenottojen, asiakkaan antamien suostumusten ja asiakkaalle annetun neuvonnan dokumentointi ja tämän asianmukaisuuden todentaminen</p> <p><i>YA:lla on oikeutettu etu palvella asiakkaitaan, neuvoa heitä tuotteisiinsa ja palveluihinsa liittyvissä kysymyksissä ja huolehtia neuvonnan asianmukaisuudesta.</i></p>	<p>Asiakkaan kanssa chatissa ja/tai puhelimitse käyty viestintä, puhelun/chatin vastaanottajan tiedot, puhelun/chatin ajankohta</p> <p><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>Verkkokauppatapahtumien ja muun verkkokaupan toiminnan tekninen toteutus (esim. istunnon, ostoskorin ja kirjautumisen hallinta, evästesuostumuksen tallennus, tietoturvan varmistaminen, suorituskyvyn ja kuormituksen tasapainotus)</p> <p><i>YA:lla on oikeutettu etu tarjota asiakkailleen toimiva verkkokauppa.</i></p>	<p>Välttämättömillä evästeillä kerätyt tiedot.</p> <p>Lisätietoja ja yksityiskohtainen erittely YA:lla käytössä olevista evästeistä löytyy YA:n evästepolitiikasta:  <a href="https://www.yliopistonapteekki.fi/rekisteriselosteet/evasteet">https://www.yliopistonapteekki.fi/rekisteriselosteet/evasteet</a></p>
<p>Rekisteröidy on antanut suostumuksensa käsitteelyyn (GDPR art. 6(1)(a))</p>	<p>Saatavuustiedotteiden lähettäminen</p>	<p>Asiakkaan sähköpostiosoite, <u>saatavuustiedotteen kohteena olevan tuotteen/lääkkeen tiedot</u></p>
	<p>Verkkokaupan käyttökemuksen parantaminen ja personalisointi (esim. chatin toiminnan optimointi, verkkokaupan kävijöiden tilastointi ja verkkokaupan käyttöön liittyvä analytiikka, paluuvierailijoiden tunnistaminen, markkinoinnin optimointi, kolmansien osapuolten tarjoamien palvelujen ja upotusten mahdollistaminen)</p>	<p>Vapaavalintaisilla evästeillä kerätyt tiedot.</p> <p>Lisätietoja ja yksityiskohtainen erittely YA:lla käytössä olevista evästeistä löytyy YA:n evästepolitiikasta: [linkki]</p>
	<p>Sähköpostimarkkinoinnin lähettäminen (uutiskirje)</p>	<p>Uutiskirjeen tilaajan sähköpostiosoite</p>
<p><b>Arkaluonteiset henkilötiedot (esim. terveyttä koskevat tiedot)</b>  <i>Edellä mainittujen käsittelyn oikeusperusteiden lisäksi arkaluontoisten henkilötietojen käsittely edellyttää erityisen, nimenomaan arkaluonteisten tietojen käsittelyyn soveltuvan oikeusperusteen olemassaoloa. Arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyperusteet on eritelty alla.</i></p>		
<p>Tilauksien toimittaminen ja hallinnointi (<i>Sopimus terveydenhuollon ammattilaisen kanssa, GDPR art.9(2)(h)</i>)</p>	<p>Tilauksen tekeminen ja perille toimittaminen, toimituksen oikeellisuuden varmistaminen, palautusoikeuden ja muiden kuluttajansuojalain-</p>	<p><u>Tilatun lääkkeen tiedot</u></p>

	säädännön mukaisten oikeuksien osoittaminen ja toteuttaminen	
Käsittelystä on säädetty laissa (YA:n lakisääteisten velvoitteiden toteuttaminen, tietosuojalain 6.1 §:n 2 kohta)	Sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain, sairausvakuutuslain ja huumausainelain mukaisten velvoitteiden noudattaminen	<u>Tilatun lääkkeen nimi- ja annostustiedot</u>
	Lääkkeitä koskevan neuvonnan antaminen asiakkaille, annetun neuvonnan dokumentointi ja tämän asianmukaisuuden todentaminen (lääkelain 52 b.6 ja 57 §, lääkeasetus 21 c.1 §, Fimean määräys apteekin verkkopalvelusta 2/2011)	Asiakkaan kanssa chatissa ja/tai puhelimitse käyty viestintä, <u>asiakkaan tässä yhteydessä antamat lääkitystään koskevat tiedot</u>
Rekisteröidy on antanut nimenomaisen suostumuksensa käsittelyyn (GDPR art. 9(2)(a))	Saatavuustiedotteiden lähettäminen	<u>Lääkkeen nimi</u> (jos saatavuustiedote koskee lääkettä)
Väärinkäytösten selvittäminen (Käsittely oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi, GDPR art. 9(2)(f))	Petosten ja väärinkäytösten selvittäminen	<u>Tilatun lääkkeen tiedot</u> (jos petos tai väärinkäyttö liittyy lääkkeitä tai muita arkaluonteisia tuotteita sisältävään tilaukseen)

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

### 3. Olet Uniikki-asiakas

Uniikki- eli kanta-asiakkaita ovat asiakkaat, jotka ovat liittyneet Yliopiston Apteekin Uniikki-asiakasohjelmaan hyväksymällä asiakasehdot ja ilmoittaneet kanta-asiakkuuden edellyttämät asiakastiedot Yliopiston Apteekille. Kanta-asiakkaiden henkilötietoja käsitellään seuraaviin käyttötarkoituksiin ja seuraavilla oikeusperusteilla:

Oikeusperuste	Käsittelyn tarkoitus	Käsiteltävät henkilötiedot
<b>Kaikki henkilötietoryhmät</b> <i>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.</i>		

Arkaluonteisten henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteet on kuvattu erikseen tämän taulukon lopussa.		
<p>Tilauksien toimittaminen ja hallinnointi ja Uniikki-asiakkuuden tarjoaminen (<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>	<p>Uniikki-asiakkuuden tarjoaminen asiakkaille Uniikki-asiakkuuden ehtojen mukaisesti (sisältäen mm. bonusjärjestelmän, Uniikki-tilin ja yhteisön hallinnoinnin, ostohistoriatietojen ylläpidon sekä muiden kanta-asiakasetujen ja -palvelujen toteuttamisen)</p>	<p>Asiakkaan nimi ja yhteystiedot, asiakkaan ikä ja sukupuoli, asiakasnumero, asiakkaan yhteisöä ja sen jäsenyyttä koskevat tiedot, asiakkaan mahdolliset asiakasryhmät, asiakkaan tai asiakkaan yhteisön bonusprosentti, bonusrahan määrä, niihin vaikuttavat ostot sekä muut asiakasedut, asiakkuuden voimassaoloa ja kestoja koskevat tiedot, tiedot yhteydenpidosta asiakkaan kanssa, <u>ostohistoria (resepti- ja itsehoitolääkkeiden ostotiedot)</u></p>
	<p>Asiakkaan henkilöllisyyden todentaminen, tunnistaminen ja yksilöinti Uniikki-asiakkuuden tarkoituksiin</p>	<p>Tunnistustapahtumien tiedot, käyttäjätunnukset, puhelintunnistuksen turvakysymys/-vastaus.</p>
<p>Käsittely on tarpeen YA:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (<i>GDPR art. 6(1)(f)</i>)</p>	<p>Kanta-asiakasviestinnän tarjoaminen vain niille käyttäjille, jotka ovat tämän tilanneet (tai jotka eivät ole siitä kieltäytyneet Uniikki-lehden tapauksessa)</p> <p><i>YA:lla on oikeutettu etu ylläpitää asiakassuhdetta viestimällä kanta-asiakkailleen</i></p>	<p>Asiakkaan nimi, osoite, Uniikki-lehden tilaustiedot</p>
	<p>Petosten ja väärinkäytösten estäminen ja selvittäminen</p> <p><i>YA:lla on oikeutettu etu huolehtia toimintansa vaatimustenmukaisuudesta sekä ehkäistä ja selvittää väärinkäytöksiä</i></p>	<p>Asiakkaan nimi, toimitusosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, toimitusten seurantatiedot, maksujen toteuttamiseen, laskutukseen, valvontaan ja perintään liittyvät tiedot, <u>tilausten tiedot</u></p>
<p>Rekisteröidy on antanut suostumuksensa käsittelyyn (<i>GDPR art. 6(1)(a)</i>)</p>	<p>YA-muistuttaja-palvelun tarjoaminen asiakkaille</p>	<p>Tieto koskien sitä, miten asiakas on toivonut vastaanottavansa muistutuksen, <u>lääkitystiedot ja tiedot koskien lääkkeen annostusta ja toimitusväliä</u></p>
	<p>Sähköisen suoramarkkinoinnin lähettäminen</p>	<p>Asiakkaan nimi, sähköpostiosoite, sähköisen suoramarkkinoinnin tilaustiedot</p>



<b>Arkaluonteiset henkilötiedot (esim. terveyttä koskevat tiedot)</b>		
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 Uniikki-asiakkuuden tarjoaminen ( <i>Sopimus terveydenhuollon ammattilaisen kanssa, GDPR art.9(2)(h)</i> )	Uniikki-asiakkuuden tarjoaminen asiakkaille Uniikki-ohjelman ehtojen mukaisesti (ostohistoriatietojen ylläpito)	<u>Asiakkaan ostohistoria (resepti- ja itsehoitolääkkeiden ostotiedot)</u>
Rekisteröidy on antanut nimenomaisen suostumuksensa käsittelyyn ( <i>GDPR art. 9(2)(a)</i> )	YA-muistuttaja	<u>Lääkkeen nimi ja tiedot koskien lääkkeen annostusta ja toimitusväliä</u>
Väärinkäytösten selvittäminen ( <i>Käsittely oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi, GDPR art. 9(2)(f)</i> )	Petosten ja väärinkäytösten selvittäminen	<u>Tilattujen lääkkeiden tiedot (jos petos tai väärinkäytös liittyy lääkkeitä tai muita arkaluontoisia tuotteita sisältävään tilaukseen).</u>

## 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 Uniikki-bonusrahan käytön ja määräytymisen sekä kanta-asiakkaille tarkoitettujen palvelujen toimittamisen kannalta tarpeellisia tietoja voidaan saada myös YA:n kumppaniapteekkien tietojärjestelmistä.

## Profilointi ja automaattinen päätöksenteko

Yliopiston Apteekki ei suorita automaattista päätöksentekoa asiakkaan henkilötietojen perusteella, eikä Yliopiston Apteekki profiloii asiakkaitaan henkilötietojen perusteella.

## 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 tietoturvaan 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 asoi Yliopiston Apteekin kumppaniapteekissa, Yliopiston Apteekki voi asiakkaan antaman suostumuksen perusteella luovuttaa kumppaniapteekille Uniikki-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 tilaus-tiedot	24 kuukautta ostotapahtumasta
YA:n toimipisteiden kerta-asiakkaiden ostotiedot	13 kuukautta ostotapahtumasta
Uniikki-asiakkuus ja yhteystiedot	36 kuukautta viimeisestä ostotapahtumasta, jonka yhteydessä kanta-asiakkuus on todennettu
Uniikki-muistuttajaan syötetyt tiedot	13 kuukautta viimeisimmän muistutuksen päivästä
Puhelutallenteet	2 kuukautta puhelusta
Chat-tallenteet	24 kuukautta chat-keskustelusta
Verkkosivustolla käytetyt evästeet	Ks. evästekohtaiset voimassaoloajat YA:n <a href="https://www.yliopistonapteekki.fi/rekisteriselosteet/evasteet">https://www.yliopistonapteekki.fi/rekisteriselosteet/evasteet</a>

### Poikkeukset edellä lueteltuihin säilytysaikoihin:

- Tietty 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
Huumeainelääkemääräys	Vähintään 6 vuotta ja enintään 10 vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana se on laadittu
Erityisluvilla ja määräaikaisilla kulutukseen luovutusluvilla toimitetut reseptilääkevalmisteiden toimitukset	5 vuotta
Säilytettävät PKV-lääkemääräykset	6 vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana lääkemääräys on laadittu

## Tekniset ja organisatoriset suojatoimet

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)
- 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 <b>peruuttaa antamansa suostumus</b> .
Asiakkaan peruutettua antamansa suostumuksen tai jos jokin muu GDPR 17 artiklan mukaisista edellytyksistä täyttyy	Asiakkaalla on <b>oikeus vaatia tietojensa poistamista</b> .

Jos tietojen paikkansapitävyys on kiistetty tai jos jokin muu GDPR 18 artiklan mukaisista edellytyksistä täyttyy	Asiakkaalla on oikeus <b>vaatia henkilötietojensa käsittelyn rajoittamista</b> 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 <b>oikeus siirtää tiedot toisen tahon pitämään järjestelmään</b> , 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 <b>oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä</b> . 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 pyydettyäessä todistettava henkilöllisyytensä.

YA vastaa asiakkaiden rekisteröityjen oikeuksien käyttöä koskeviin pyyntöihin ja tiedusteluihin kuukauden sisällä.

### Uniikki-asiakkuuteen ja Uniikki-yhteisöön liittyvät oikeudet

Kaikilla Uniikki-yhteisön jäsenillä on oikeus saada tieto omista ostoistaan, yhteisön bonusprosentista sekä seuraavaan bonusprosenttiin tarvittavien ostojen määrästä. Tieto on saatavilla Oma Uniikissa verkkokaupassa ya.fi, YA:n mobiilisovelluksessa ja Yliopiston Apteekin asiakaspalvelussa.

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

*Tätä tietosuojaselostetta on viimeksi päivitetty: 7.12.2022*