

Zásady zpracování osobních údajů společnosti Repharm a.s. při poskytování lékárenské péče a dalších služeb v Lékárnách AGEL, při provozování internetové lékárny a při provádění obchodní činnosti



Vážení pacienti / klienti / zákazníci / obchodní partneři / zájemci o zasílání obchodních sdělení,

níže uvedené informace Vám slouží k zajištění plné a transparentní informovanosti o zpracování Vašich osobních údajů, včetně zvláštních kategorií osobních údajů (zejména údajů o zdravotním stavu), správcem těchto údajů, a to v souladu s čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

1. Kontaktní údaje správce:

Repharm a.s., IČO: 25319141, se sídlem: Brandlova 1243/8, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 2805, web: <https://repharm.agel.cz>, <https://lekarna.agel.cz>, telefon: +420 596 110 748, e-mail: dpo@rph.agel.cz, datová schránka: s2if2dr (dále jen „Správce“)

2. Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů:

Bc. Roman Kejř – bezpečnostní ředitel AGEL a.s.,

poštovní adresa: Mathonova 291/1, 796 04 Prostějov, telefon: +420 601 366 760, e-mail: dpo@agel.cz

3. Kategorie osobních údajů, které zpracováváme:

Zpracováváme osobní údaje v rozsahu nezbytném pro plnění našich zákonných povinností, poskytování našich služeb a jednotlivých produktů a také pro ochranu našich oprávněných zájmů. Zpracováváme zejména tyto kategorie osobních údajů (konkrétní rozsah závisí na tom, jaké osobní údaje jste nám předali):

a) Základní identifikační údaje

Základní identifikační údaje jsou součástí každého lékařského předpisu či každé smlouvy, kterou s námi uzavíráte, např. při nákupu v internetové lékárně. Mezi tyto údaje patří například jméno a příjmení, číslo pojištění, datum narození, adresa bydliště. Pokud podnikáte jako osoba samostatně výdělečně činná, jedná se zejména o IČO (identifikační číslo osoby), IČZ (identifikační číslo zařízení), DIČ (daňové identifikační číslo) a adresu sídla.

b) Kontaktní údaje

Mezi kontaktní údaje patří například korespondenční / dodací adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo.

c) Informace o využívání klientského programu Lékáren AGEL, dalších služeb a webových stránek Správce (<https://lekarna.agel.cz>, <https://repharm.agel.cz>, <https://www.lekarnaagel.cz>)

Mezi tyto informace řadíme zejména číslo klientské karty a historii výdejů a nákupů v Lékárnách AGEL s touto kartou (např. datum a místo výdeje či nákupu, identifikace produktů, jejich množství a cenové údaje). Dále sem patří informace o využívání webových klientské zóny internetové lékárny, data získána automatizovaně prostřednictvím cookies a trackovacích technologií při používání našich internetových stránek a otevírání e-mailových zpráv typu obchodních sdělení (například IP adresa, datum registrace, data objednávky). Více o použití cookies naleznete v prohlášení na jednotlivých webových stránkách.

d) Platební a transakční údaje

Mezi platební údaje patří například číslo bankovního účtu či variabilní symbol.

e) Údaje o zdravotním stavu

Mezi údaje o zdravotním stavu patří informace zpracovávající za účelem poskytování a vyúčtování lékárenské péče (například název a úhradový kód lékařem předepsaných léčivých přípravků, potravin pro zvláštní lékařské účely nebo zdravotnických prostředků, údaj o tzv. hlavní diagnóze vztahující se k předepsovanému léčivému přípravku, potravině pro zvláštní lékařské účely nebo zdravotnickému prostředku v případech, kdy se jedná o podmínku jejich úhrady z prostředků veřejného zdravotního pojištění, kód ošetřujícího, resp. předepisujícího lékaře přidělený zdravotní pojišťovnou, příp. jeho jméno a příjmení, krátký záznam o zdravotním stavu pacienta v případě výdeje léčivých přípravků vydávaných bez lékařského předpisu s omezením). Údaje o zdravotním stavu mohou vyplynout také z osobních údajů shromážděných při využívání klientského programu Lékáren AGEL.

4. Účely zpracování osobních údajů a právní základ pro jejich zpracování:

Zpracování bez nutnosti Vašeho souhlasu

a) Vedení dokumentace a plnění dalších povinností Správce při poskytování a vyúčtování lékárenské péče

Zpracování osobních údajů za tímto účelem je nezbytné pro plnění právních povinností Správce ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. c) a čl. 9 odst. 2 písm. h) a i) obecného nařízení o ochraně osobních údajů, stanovených zejména:

- zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů (zákon o léčivech), ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 268/2014 Sb., o zdravotnických prostředcích a o změně zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 167/1998 Sb., o návykových látkách a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 272/2013 Sb., o prekursorských drogách, ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.

b) Vedení stanovené dokumentace a plnění dalších povinností Správce jako distributora léčivých přípravků

Zpracování osobních údajů za tímto účelem je nezbytné pro plnění právních povinností Správce ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. c) a čl. 9 odst. 2 písm. h) a i) obecného nařízení o ochraně osobních údajů, stanovených zejména:

- zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů (zákon o léčivech), ve znění pozdějších předpisů,
- vyhláškou č. 229/2008 Sb., o výrobě a distribuci léčiv,
- zákonem č. 167/1998 Sb., o návykových látkách a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.

c) Provozování internetové lékárny (zásilkového výdeje léčivých přípravků a prodej dalšího zboží) na webových stránkách <https://www.lekarnaagel.cz/>

Zpracování osobních údajů za tímto účelem je nezbytné pro plnění právních povinností Správce ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. c) a čl. 9 odst. 2 písm. h) a i) obecného nařízení o ochraně osobních údajů, stanovených zejména:

- zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů (zákon o léčivech), ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 268/2014 Sb., o zdravotnických prostředcích a o změně zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů,

a dále je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je zákazník, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost zákazníka ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b) a čl. 9 odst. 2 písm. h) a i) obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

d) Uzavírání, správa a plnění smluv

Zpracování osobních údajů za tímto účelem je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je zákazník, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost zákazníka ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b).

e) Zpracování na základě oprávněných zájmů

Zpracování osobních údajů za tímto účelem je nezbytné pro účely oprávněných zájmů Správce ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f), příp. čl. 9 odst. 2 písm. f) obecného nařízení o ochraně osobních údajů, případně je zpracování nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. d) a čl. 9 odst. 2 písm. c) obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Viz bod 5.

Zpracování pouze s Vaším předchozím souhlasem

f) Provozování klientského programu Lékáren AGEL (dále jen „Klientský program“)

Zpracování osobních údajů za tímto účelem je možné pouze s výslovným souhlasem klienta ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. a) a čl. 9 odst. 2 písm. a) obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

Klientský program zahrnuje zejména následující činnosti:

- evidenci účastníků Klientského programu – klientů (registr klientů, vydaných klientských karet, registračních formulářů – souhlasů), uchovávání historie nákupů a výdejů za použití klientské karty, načítání a čerpání kreditů z předchozích nákupů, automatizované zpracování s cílem přizpůsobit obchodní nabídku Vaším individuálním potřebám (analyzování nákupního a výdejního chování, poskytování slev držitelům klientské karty a zvláštních nabídek účastníkům Klientského programu),
- hlídání lékových interakcí – při nákupu či výdeji produktů provádíme vyhodnocení případných lékových interakcí na základě historie nákupů a výdejů za použití klientské karty,
- marketing (informování o Klientském programu a o narozeninové slevě) – tato obchodní sdělení Vám na základě Vašeho souhlasu budeme zasílat prostřednictvím elektronických prostředků (e-mailové zprávy).

g) Provozování uživatelských účtů registrovaných zákazníků internetové lékárny na webových stránkách <https://www.lekarnaagel.cz/>

Zpracování osobních údajů za tímto účelem je možné pouze s výslovným souhlasem zákazníka ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. a) a čl. 9 odst. 2 písm. a) obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

Provozování uživatelských účtů zahrnuje zejména následující činnosti:

- správa registrací a evidence uživatelských účtů zákazníků,
- zpřístupnění uživatelských účtů registrovaným zákazníkům za účelem snadnějšího a rychlejšího objednávání zboží a přehledu o již uskutečněných objednávkách.

h) Zpracování pro účely marketingu

Zpracování osobních údajů za tímto účelem je možné pouze s výslovným souhlasem zájemce o zasílání obchodních sdělení ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. a).

Marketing zahrnuje zejména následující činnosti:

- nabídku produktů a služeb Lékáren AGEL a našich obchodních partnerů, nabídky budeme zájemcům zasílat na základě jejich souhlasu jako obchodní sdělení prostřednictvím elektronických prostředků (e-mailové zprávy),
- automatizované zpracování, příp. automatizované zpracování s cílem personalizace obchodních sdělení.

5. Oprávněné zájmy Správce nebo třetí strany v případě, že zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného Správce či třetí strany:

Zpracování osobních údajů může být nezbytné i pro účely oprávněných zájmů Správce, zejména

- vedení evidence kontaktních fyzických osob – zástupců obchodních partnerů a zákazníků Správce při provádění obchodní činnosti Správce a při uskutečňování odběratelsko-dodavatelských vztahů, zejména v souvislosti s možností realizovat výběr požadovaného zboží a služeb a uskutečnit řádně objednávky a dodávky zboží a služeb od Správce,
- v souvislosti s možností uplatňovat svá práva a nároky vyplývající z poskytnutých služeb, dodávek zboží a poskytnuté lékařské péče,
- v souvislosti s možností uplatňovat formou přímého marketingu elektronickými prostředky nabídku obdobných služeb a zboží stávajících zákazníkům,

a případně i pro ochranu životně důležitých zájmů pacienta / klienta nebo jiné fyzické osoby, zejména hrozí-li jim újma na zdraví nebo smrt.

6. Příjemci nebo kategorie příjemců osobních údajů:

- Správce (jako poskytovatel lékárenské péče) a jeho zaměstnanci,
- pacient, zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta, osoby určené pacientem, zákonným zástupcem nebo opatrovníkem pacienta, pěstoun nebo jiná pečující osoba,
- osoby oprávněné nahlížet do zdravotnické dokumentace ve smyslu § 65 zákona č. 372/2011 Sb., zejména příslušný poskytovatel zdravotních služeb, pověřený příslušný správní orgán, orgán ochrany veřejného zdraví, Státní ústav pro kontrolu léčiv, Ústav zdravotnických informací a statistiky, smluvní zdravotní pojišťovny, Česká lékařská komora, Česká stomatologická komora nebo Česká lékárnická komora, pověření lékaři posudkové služby okresních správ sociálního zabezpečení, zaměstnanci okresních správ sociálního zabezpečení pověřeni provedením kontroly, Veřejný ochránce práv a pověření zaměstnanci Kanceláře veřejného ochránce práv za účelem zjišťování podkladů potřebných k plnění úkolů podle zákona č. 372/2011 Sb. nebo jiných právních předpisů upravujících činnost a úkoly uvedených subjektů,
- státní orgány (zejména orgány činné v trestním řízení, Policie České republiky, státní zastupitelství, soudy) a další subjekty na základě jiných právních předpisů,
- zásilatelské a přepravní společnosti, příp. jiné subjekty podílející se na dodání prodávaného zboží pacientovi / klientovi, například:
 - » Česká pošta, s.p., IČO: 47114983, se sídlem: Politických vězňů 909/4, Praha 1 – Nové Město, PSČ: 225 99.
- subjekty, které Správci poskytují služby a se kterými má Správce uzavřenou příslušnou smlouvu o zpracování osobních údajů, například:
 - » osoby tvořící koncern ve smyslu ustanovení § 79 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, v němž má řídicí postavení společnost AGEL a.s., IČO: 00534111, se sídlem: Jungmannova 28/17, Praha 1 – Nové Město, PSČ: 110 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 20225 (dále „Skupina AGEL“ – viz také www.agel.cz),
 - » Apatyka Servis s.r.o., IČO: 48027821, se sídlem: K pérovně 945/7, Praha 10, PSČ: 102 00, poskytovatel lékárenského informačního systému, zajišťuje provoz registru účastníků Klientského programu,
 - » MK software, s.r.o., IČO: 28027256, se sídlem: Brojova 2113/16, Plzeň, PSČ: 326 00, zajišťuje provoz webových stránek internetové lékárny, včetně databáze registrovaných zákazníků.
 - » Commerce Media s.r.o., IČO: 01648454, se sídlem: Roháčova 145/14, Žižkov, Praha 3, PSČ: 130 00, poskytovatel služby pro e-mailové marketingové kampaně.

7. Předávání osobních údajů do zahraničí:

Správce nemá v úmyslu předávat osobní údaje do třetích zemí nebo mezinárodní organizací.

8. Doba uložení osobních údajů:

Osobní údaje, které zpracováváme bez Vašeho souhlasu, uchováваме po nezbytně nutnou dobu, která je stanovena podle příslušných právních předpisů, zejména podle zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů (zákon o léčivech), ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 268/2014 Sb., o zdravotnických prostředcích a o změně zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, podle vyhlášky č. 84/2008 Sb., o správné lékárenské praxi, bližších podmínkách zacházení s léčivy v lékárnách, zdravotnických zařízeních a u dalších provozovatelů a zařízení vydávajících léčivé přípravky, ve znění pozdějších předpisů a dále podle obecných a speciálních promlčecích lhůt v případech oprávněného zájmu zpracování, pokud mohou být stále uplatňována z naší nebo z Vaší strany nějaká práva a nároky.

Osobní údaje, které zpracováváme s Vaším souhlasem

- Pro účel uvedený v bodě 4 pod písm. f) jsou uchovávány po dobu účasti klienta v Klientském programu (do odvolání souhlasu nebo do ukončení účasti v Klientském programu, účast v Klientském programu zaniká také automaticky, pokud klient nepoužije klientskou kartu k nákupu déle než 3 roky).
- Pro účel uvedený v bodě 4 pod písm. g) jsou uchovávány po dobu trvání registrace zákazníka internetové lékárny (do odvolání souhlasu nebo do ukončení registrace, registrace zaniká také automaticky, pokud registrovaný zákazník nevyužije svůj uživatelský účet k vytvoření platné objednávky po dobu delší než 3 roky od posledního nákupu nebo od vytvoření uživatelského účtu).
- Pro účel uvedený v bodě 4 pod písm. h) jsou uchovávány po dobu 3 let od udělení souhlasu nebo dle podmínek konkrétního souhlasu. Zájemce vyplní do příslušného formuláře pro odběr obchodních sdělení své údaje a následně svůj požadavek potvrdí dle instrukcí v doručené e-mailové zprávě. Nebude-li požadavek potvrzen, budou údaje zadané zájemcem do formuláře bez zbytečného odkladu zlikvidovány.

9. Způsob odvolání souhlasu se zpracováním Vašich osobních údajů

Poskytnutý souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely uvedené v bodě 4 pod písm. f), g) a h) je zcela dobrovolný. To znamená, že jej můžete kdykoli odvolat, a to i jeho jednotlivé části. Protože je však souhlas nezbytný pro naplnění uvedených účelů a souvisejících služeb, bez uděleného souhlasu Vám je nebudeme moci nadále poskytovat.

- **pro účel uvedený v bodě 4 pod písm. f) můžete odvolat:**
 - » osobně v kterékoli Lékárně AGEL (budete potřebovat Vaši klientskou kartu a doklad totožnosti, v některých případech může být s Vámi sepsána písemná žádost),
 - » podáním písemné žádosti u Správce e-mailem (karta@rph.agel.cz) nebo poštou na adresu sídla Správce (formulář je dostupný na webových stránkách <https://lekarna.agel.cz> a v každé Lékárně AGEL),
 - » částečně pomocí odkazu pro odhlášení z určité služby (Informování o Klientském programu, Narozeninová sleva), který je v každé e-mailové zprávě zasílané v rámci dané služby,
- **pro účel uvedený v bodě 4 pod písm. g) můžete odvolat:**
 - » podáním písemné žádosti u Správce e-mailem (dpo@rph.agel.cz), a to nejlépe z emailové adresy, kterou jste uvedli v registraci, nebo poštou na adresu sídla Správce,
- **pro účel uvedený v bodě 4 pod písm. h) můžete odvolat:**
 - » podáním písemné žádosti u Správce e-mailem (dpo@rph.agel.cz), a to nejlépe z emailové adresy, kterou jste uvedli v rámci souhlasu, nebo poštou na adresu sídla Správce.

V případě, že nebudete chtít využít výše uvedené doporučené formuláře, písemná žádost by měla obsahovat

- Vaši identifikaci, abychom věděli, kdo souhlas odvolává. Obvykle bude dostačovat, když uvedete Vaše jméno, příjmení a v případě
 - » účelu uvedeného v bodě 4 pod písm. f) PSČ adresy pobytu, číslo klientské karty, datum narození a případně Váš e-mail a/nebo telefonní číslo,
 - » účelu uvedeného v bodě 4 pod písm. g) fakturační adresu a Váš e-mail a/nebo telefonní číslo,
 - » účelu uvedeného v bodě 4 pod písm. h) Váš e-mail.
- Uvedte výslovně, že si nepřejete, abychom dále zpracovávali Vaše osobní údaje a specifikujte jakého účelu nebo jeho části (služby) se odvolání souhlasu týká.
- Váš vlastnoruční nebo zaručený elektronický podpis.

10. Vaše práva týkající se ochrany Vašich osobních údajů:

- Máte právo požadovat od Správce přístup k osobním údajům týkajícím se Vás jako subjektu údajů, máte právo na jejich opravu či výmaz (pokud jsou k výmazu dány zákonné důvody).
- Máte právo na omezení zpracování.
- Máte právo vznést námitku proti zpracování (pouze k účelu oprávněných zájmů Správce – viz bod 5.).
- Máte právo na přenositelnost údajů (pouze k účelům uvedeným v bodě 4 pod písm. c/, f/, g/ a h/).
- Máte právo se obracet na pověřence pro ochranu osobních údajů Správce ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním Vašich osobních údajů a výkonem Vašich práv podle příslušných právních předpisů.
- Máte právo podat stížnost u dozorového úřadu, a to v případě, že se domníváte, že zpracováním osobních údajů dochází k porušení obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Stížnost můžete podat u příslušného dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 (viz www.uoou.cz).

11. Poučení k Vaší povinnosti poskytnout osobní údaje:

Předání všech Vašich osobních údajů Správci k účelům uvedeným v bodě 4 pod písm. a) a c), jakož i Vám vystaveného lékařského předpisu na léčivý přípravek, potravinu pro zvláštní lékařské účely nebo zdravotnický prostředek, včetně všech na něm uvedených osobních údajů, je pouze Vaší svobodnou volbou v rámci možnosti zvolit si příslušnou lékárnu nebo výdejnu zdravotnických prostředků.

Pokud si pro

- výdej léčivého přípravku, potraviny pro zvláštní lékařské účely nebo zdravotnického prostředku na základě Vám předepsaného lékařského předpisu,
- výdej léčivého přípravku vydávaného bez lékařského předpisu s omezením,
- zásilkový výdej léčivého přípravku na základě Vaší objednávky v internetové lékárně,

zvolíte Správce, za což Vám děkujeme a velmi si vážíme Vaší důvěry v nás, zpracování osobních údajů ze strany Správce je již zákonným požadavkem a Správce má právo je po Vás požadovat v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy (v případě lékařských předpisů se např. jedná o § 6 vyhlášky č. 54/2008 Sb., § 10 a § 22 vyhlášky č. 84/2008 Sb., nebo § 7 vyhlášky č. 62/2015 Sb., v případě výdeje léčivého přípravku vydávaného bez lékařského předpisu s omezením se jedná o § 22 vyhlášky č. 84/2008 Sb.). Neposkytnutí Vašich osobních údajů ve stanoveném rozsahu může v krajním případě znamenat, že Správce Vám nebude moci vydat léčivý přípravek, potravinu pro zvláštní lékařské účely nebo zdravotnický prostředek.

Tento dokument bude pravidelně aktualizován. Stav ke dni 1. 8. 2018.