



## ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ A OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

### 1. Úvodní ustanovení

V PIERRE FABRE MEDICAMENT s.r.o. považujeme ochranu osobních údajů za naši klíčovou povinnost. S Vašimi osobními údaji nakládáme vždy výhradně v souladu s platnou právní úpravou. Tyto zásady zpracování a ochrany osobních údajů (dále „**zásady**“) mají za cíl vysvětlit, jaké osobní údaje o Vás shromažďujeme, k jakým účelům je využíváme, z jakých zdrojů je získáváme, jak s nimi nakládáme, komu je smíme poskytnout a jak dlouho je uchováváme (společně dále „**zpracovávání**“).

Dále Vás v těchto zásadách chceme informovat o Vašich právech v oblasti ochrany osobních údajů, která Vám náleží zejména v souvislosti s přijetím nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále „**GDPR**“).

### 2. Vztahují se na Vás tyto zásady?

Tyto zásady se na Vás vztahují za předpokladu, že Vaše osobní údaje zpracováváme v souvislosti s:

- výskytem nežádoucího účinku u Vaší osoby po užití našeho léčivého přípravku, kosmetického přípravku nebo jiného našeho zdravotnického prostředku, doplňku stravy nebo produktu (dále „**nežádoucí účinek**“); nebo
- vyřizováním Vašich dotazů, podnětů, reklamací závad v jakosti a obecně stížností na kvalitu našich produktů (dále společně "**dotazy a reklamace**").

### 3. Kdo je správcem Vašich osobních údajů?

Správcem Vašich osobních údajů je společnost PIERRE FABRE MEDICAMENT s.r.o., IČO 49678817, se sídlem se sídlem Kolbenova 1021/9, Vysočany, 190 00 Praha 9, sp. zn. C 21581 vedená u Městského soudu v Praze (dále „**společnost**“ nebo záměno „**my**“ v jakémkoli pádě), která určuje jakým způsobem a za jakým účelem se Vaše osobní údaje budou zpracovávat.

### 4. Jaké osobní údaje zpracováváme?

K vyřizování Vašich dotazů a reklamací potřebujeme následující informace:

- identifikační údaje: jméno a příjmení, rok narození, pohlaví;
- kontaktní údaje: emailová adresa, telefonní číslo;
- citlivé osobní údaje ohledně zdravotního stavu, včetně informací o výskytu nežádoucích účinků našich produktů na Vaši osobu.

### 5. Za jakým účelem Vaše osobní údaje zpracováváme a jaký je právní základ pro zpracování?

Níže uvádíme jednotlivé účely pro které Vaše osobní údaje shromažďujeme a zpracováváme. Dle čl. 6 odst. 4 GDPR je povoleno další zpracování Vašich osobních údajů také pro jiné účely, pokud jsou s těmi níže uvedenými slučitelné. Základní podmínkou takového dalšího zpracování je, aby se jednalo

o účely vzájemně slučitelné, za něž lze například považovat zpracování ve veřejném zájmu, pro statistické účely nebo za jiným zákonným účelem.

### **Evidence nežádoucích účinků**

Účelem monitoringu nežádoucích účinků našich léčivých přípravků je dodržení našich povinností dle § 93a zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech, v platném znění. Toto ustanovení zejména požaduje, abychom (a) zaznamenávali veškerá hlášení podezření na nežádoucí účinky, (b) zasílali tato podezření do databáze EudraVigilance, (c) přijali dostatečná opatření za účelem získávání přesných a ověřitelných údajů pro požadované vyhodnocení hlášení podezření na nežádoucí účinek a (d) spolupracovali se dotčenými státními orgány při identifikaci duplicitních hlášení podezření na nežádoucí účinek.

Právním základem evidování nežádoucích účinků tedy je splnění naší zákonné povinnosti.

### **Vyřizování dotazů a reklamací**

Účelem monitoringu stížností a reklamací je nejen zlepšování našich produktů v souladu s potřebami zákazníků, ale také dodržení našich povinností dle platných právních předpisů. Konkrétně nám § 64 písm. f) zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech, v platném znění, ukládá, abychom vytvořili a uplatňovali systém evidování a posuzování stížností a reklamací týkajících se jakosti léčivých přípravků. Dále jsme povinni o každé závadě, která může mít za následek stažení léčivého přípravku nebo neobvyklé omezení zásobování léčivým přípravkem, informovat příslušné orgány státní správy.

Právním základem takového zpracování tedy opět je splnění naší zákonné povinnosti.

### **E-mailová a jiná obchodní sdělení**

Osobní údaje rovněž zpracováváme za účelem zasílání obchodních sdělení, pokud tato možnost není vyloučena zaškrtnutím příslušné kolonky při registraci. Obchodní sdělení Vám budeme zasílat jen v takových případech, kdy jste s tím vyslovili souhlas.

Jestliže jste našimi stávajícími zákazníky, právním základem takového zpracování je náš oprávněný zájem na přímém marketingu vlastních produktů služeb ve smyslu recitálu č. 47 GDPR ve spojení s § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

Nad rámec výše uvedeného oprávněného zájmu, například pokud našimi zákazníky zatím nejste, Vám budeme obchodní sdělení zasílat pouze na základě Vašeho dobrovolného souhlasu. Pokud nám souhlas neposkytnete, nebudeme Vám moci informace o Vašich oblíbených produktech a službách zasílat.

Protože Vám chceme být co nejbližší, můžeme Vám v rámci e-mailových a jiných obchodních sdělení zasílat i cílenou reklamu. Za tímto účelem osobní údaje uvedené v části 4 těchto zásad používáme k vytvoření profilu Vašich zákaznických preferencí v závislosti na Vašem pohlaví, věku, předchozích nákupech našich produktů. Díky profilování jsme schopni přizpůsobit nabídku našich produktů co nejpřesněji Vašim potřebám.

Právním základem pro profilování je souhlas, který jste nám v rámci své registrace do věrnostního programu dobrovolně poskytli.

## **Přijetí a vyřízení dotazů**

Vaše osobní údaje také zpracováváme za účelem přijetí a vyřízení Vašich dotazů přijatých telefonicky na +420 286 004 111, zaslaných e-mailem info.cz@pierre-fabre.com nebo prostřednictvím sociálních sítí.

Právním základem zpracování je v tomto případě náš oprávněný zájem.

## **6. Odkud získáváme Vaše osobní údaje?**

Vaše Osobní údaje související s nežádoucími účinky našich produktů nebo Vašimi dotazy a reklamacemi získáváme buďto přímo od Vás, Vašich právních zástupců anebo nám jsou předávány lékárnami, lékaři a jinými zdravotnickými pracovníky, či našimi spolupracujícími dermoporadkyněmi.

## **7. S kým Vaše osobní údaje sdílíme?**

Osobní údaje v určitých případech sdílíme s naší mateřskou společností PIERRE FABRE MEDICAMENT, reg. č. 326 118 502, Francouzská republika a ostatními společnostmi ze společnosti Pierre Fabre, jejichž seznam je uveden na internetové stránce [www.pfdc.cz/osobniudaje](http://www.pfdc.cz/osobniudaje). Přístup k Vaším osobním údajům je však v rámci těchto společností omezen pouze na osoby, které musí osobní údaje nezbytně znát z titulu svojí pracovní pozice nebo pro splnění svých pracovních povinností. Dále společnost sdílí Vaše osobní údaje se společností PIERRE FABRE DERMO-COSMETIQUE TCHEQUIE, s.r.o., IČO 276 02 389, se sídlem Kolbenova 1021/9, Vysočany, 190 00 Praha 9, sp. zn. C 118182 vedená u Městského soudu v Praze, pro účely vigilance, řešení závad jakosti a obecných dotazů.

Dále Vaše osobní údaje v nezbytně nutné míře sdílíme s externími poskytovateli služeb, kteří pro nás zajišťují určité činnosti. Při výkonu těchto činností totiž dochází k rozsahem omezenému zpracování některých z Vašich osobních údajů. Externími poskytovateli služeb jsou spolupracující lékárny, dermoporadkyně nebo společnosti působící v oblasti marketingu (dále „**zpracovatelé**“).

Všechny zpracovatele jsme důkladně prověřili, abychom zjistili, zda poskytují dostatečné záruky s ohledem na důvěrnost a ochranu Vašich osobních údajů a uzavřeli s nimi písemnou smlouvou, ve které se zavázali k ochraně Vašich osobních údajů a dodržení našich standardů pro zabezpečení osobních údajů.

Vaše osobní údaje jsme za určitých okolností povinni sdílet v souladu s právními předpisy také např. se správními orgány, pojišťovnami nebo policií.

Vaše osobní údaje nejsou předávány mimo Evropský hospodářský prostor.

## **8. Jak jsou Vaše osobní údaje zabezpečené?**

Abychom chránili Vaše osobní údaje, přijali jsme vhodná bezpečnostní, technická a organizační opatření s cílem zabránit neoprávněnému nebo nezákonnému zpracování Vašich osobních údajů a zamezit jejich náhodné ztrátě či poškození. Přístup k Vaším osobním údajům je limitován pouze na osoby, které jej nezbytně potřebují z titulu svojí pracovní pozice nebo pro splnění svých pracovních povinností.

Většina procesů, kterými Vaše osobní údaje zpracováváme (včetně sdílení s databázemi skupiny Pierre Fabre), včetně hlášení dotčeným orgánům státní správy, probíhá s vašimi údaji v pseudonymizované nebo trvale anonymizované podobě. To významně snižuje respektive zcela vylučuje možnost Vaší identifikace pro případ, že by se tyto údaje dostaly k neoprávněným osobám.

Kromě toho některé Vaše osobní údaje, například ty citlivé, uchováváme v tištěné podobě pouze v trezoru s omezeným a evidovaným přístupem. Pokud tyto údaje zpracováváme v elektronické podobě, omezujeme přístupová práva k nim pouze na pověřené osoby.

## **9. Jaký je způsob zpracování Vašich osobních údajů?**

Vše osobní údaje zpracováváme manuálními i automatizovanými prostředky prostřednictvím našich zaměstnanců nebo zpracovatelů.

## **10. Jak dlouho Vaše osobní údaje uchováváme?**

Osobní údaje, které jsme od Vás získali na základě Vašeho souhlasu, budeme uchovávat po dobu stanovenou v příslušném souhlasu a nebo do doby, než Váš souhlas odvoláte.

Pokud jsme Vaše osobní údaje získali v souvislosti s plněním smlouvy, budeme tyto osobní údaje uchovávat minimálně po celou dobu trvání této smlouvy a následně po dobu tří let od jejího ukončení, a to pro případ eventuálního vymáhání smluvních nároků kteroukoli ze stran.

Osobní údaje, které jsme od Vás získali na základě přijetí a vyřízení Vašich dotazů, budeme uchovávat po dobu tří let od posledního kontaktu s Vámi.

Informace o závadách jakosti našich kosmetických přípravků uchováváme po dobu pěti let. Osobní údaje souvisejícími s nežádoucími účinky našich léčivých přípravků uchováváme po dobu 10 let od ukončení registrace dotčeného produktu.

## **11. Jaká jsou Vaše práva v souvislosti s ochranou osobních údajů?**

### **Právo na přístup**

Máte právo požadovat, abychom Vám sdělili, zda Vaše osobní údaje zpracováváme. Pokud to bude nezbytné a možné a Vy o to požádáte, poskytneme Vám rovněž kopii Vašich zpracovávaných osobních údajů. Za další kopie nebo bezdůvodně opakované žádosti Vám můžeme účtovat přiměřený poplatek v závislosti na administrativní náročnosti, se kterou může být pořízování dalších kopií spojeno.

### **Právo na opravu osobních údajů**

Máte povinnost nám oznamovat veškeré změny Vašich osobních údajů a pomoci nám tak udržovat Vaše osobní údaje aktuální. V případě, že jsou Vaše osobní údaje nepřesné nebo neúplné, máte právo po nás požadovat, abychom je bez zbytečného odkladu opravili.

### **Právo odvolat udělený souhlas**

Svůj souhlas se zpracováním můžete kdykoliv odvolat, a to postupem podle instrukcí, které jste obdrželi při udělení souhlasu. Odvoláním souhlasu však není dotčeno zpracování, které provádíme na základě jiného právního titulu (např. plnění smlouvy).

### **Právo na výmaz osobních údajů**

Za splnění určitých podmínek máte rovněž právo na výmaz Vašich osobních údajů. Existují však osobní údaje, které musíme zpracovávat (např. z důvodu splnění naší zákonné povinnosti), a není tak možné je vymazat, i když o to požádáte. Jakmile však skončí účel, pro který jsme Vaše údaje zpracovávali, smažeme nebo anonymizujeme je sami.

### **Právo na přenositelnost osobních údajů**

Pokud jsou Vaše osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu nebo z důvodu plnění smlouvy a zpracování je prováděno automatizovaně, máte právo na tzv. přenositelnost osobních údajů. V takovém případě je naší povinností předat Vám Vaše osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a pokud je to možné, předat je na základě Vaši žádost jinému správci.

### **Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů**

Právo vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů máte zejména v případě, kdy jste nemohli ovlivnit skutečnost, že jsou Vaše osobní údaje zpracovávány, a kdy je právním titulem pro zpracování náš oprávněný zájem nebo kdy Vaše osobní údaje zpracováváme pro účely přímého marketingu.

### **Právo na omezení zpracování osobních údajů**

V určitých případech máte právo nás požádat o omezení zpracování Vašich osobních údajů. Takovým případem může být například situace, kdy namítáte jejich nepřesnost. Zpracování Vašich osobních údajů tak může být pozastaveno na dobu nutnou k tomu, abychom mohli případnou nepřesnost osobních údajů ověřit.

### **Právo nebýt předmětem automatizovaného rozhodování včetně profilování**

Při zpracování Vašich osobních údajů naší společností dochází k profilování bez automatizovaného rozhodování. Máte právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování. Pro Vaši představu se jedná např. o rozhodnutí, která jsou činěna pouze technologickým způsobem bez jakékoliv lidské ingerence. Uplatnění tohoto práva se Vás však týká pouze v případě, kdy má na Vás automatizované rozhodování právní účinky nebo se Vás významně dotýká. Nepoužíváme profilování ani automatizované zpracování pro účel automatizovaného rozhodování, které by pro Vás mělo právní účinky nebo se Vás nějak významně dotýkalo.

### **Právo podat stížnost u dozorového orgánu**

Pokud se domníváte, že zpracováním Vašich osobních údajů došlo k porušení GDPR, máte právo podat stížnost u dozorového orgánu. Příslušným dozorovým orgánem ve věci ochrany osobních údajů je:

#### **Úřad pro ochranu osobních údajů**

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

Webová adresa: [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)

GDPR telefonní linka: 00 420 234 665 800

## **12. Kontaktní údaje**

Budete-li mít jakékoliv otázky ohledně těchto zásad nebo budete-li chtít uplatnit svá práva v oblasti ochrany osobních údajů, kontaktujte nás prosím:

- na e-mailu: [info.cz@pierre-fabre.com](mailto:info.cz@pierre-fabre.com); nebo
- telefonicky na: +420 286 004 111; nebo

- prostřednictvím našeho pověřence pro ochranu osobních údajů (DPO) na e-mailové adrese: [dpoz@pierre-fabre.com](mailto:dpoz@pierre-fabre.com).

### **13. Změny zásad**

Tyto zásady mohou být čas od času měněny z důvodu změny právních předpisů nebo regulatorních požadavků nebo v případě aktualizace našich procesů spojených s ochranou osobních údajů. O všech podstatných změnách Vás budeme informovat e-mailem nebo textovou zprávou, pokud jste nám příslušné kontaktní údaje sdělili. Doporučujeme Vám však tyto zásady pravidelně kontrolovat.