

# 1. Účel

Účelom tejto globálnej politiky je pomôcť zamestnancom spoločnosti Convatec identifikovať správny právny základ a požiadavky na spracúvanie osobných údajov, ktoré sa zaväzujú alebo plánujú vykonávať, a povinnosti, ktoré súvisia s týmto právnym základom.



# 2. Rozsah

Globálna politika sa uplatňuje na všetkých zamestnancov, nezávislých dodávateľov alebo sprostredkovateľov tretích strán, ktorí sú zapojení do spracovania osobných údajov pre spoločnosť Convatec alebo v jej mene. Vztahuje sa tiež na všetky dcérske spoločnosti, obchodné jednotky a franchisingy spoločnosti Convatec.

# 3. Politika

Táto politika stanovuje, ako sa musia posudzovať a spravovať osobné údaje v súlade s miestnymi zákonmi o ochrane osobných údajov. Všetky osobné údaje spracúvané spoločnosťou Convatec (alebo v jej mene) musia byť zákonné, korektné a transparentné. Osobné údaje je možné spracovať až po identifikácii, schválení a zdokumentovaní právneho základu.

Právny základ určuje účel zhromažďovania a vzťah s dotknutou osobou. Existuje šesť (6) základných použiteľných kritérií právneho základu na spracúvanie osobných údajov, ktoré sú stanovené a vysvetlené v tomto dokumente. Pri každom spracúvaní osobných údajov spoločnosťou Convatec alebo v jej mene sa musí uplatňovať aspoň jedno z týchto šiestich kritérií právneho základu. Osobné údaje by sa mali zhromažďovať iba na konkrétne, výslovné a oprávnené účely a nemali by sa ďalej spracúvať spôsobom, ktorý nie je zlučiteľný s týmito účelmi. Ak je možné iným primeraným spôsobom dosiahnuť rovnaký účel bez spracúvania osobných údajov, právny základ sa považuje za neplatný.

# 4. Začlenenie rámca zodpovednosti za ochranu osobných údajov

Táto politika podporuje rámec zodpovednosti za ochranu osobných údajov (Privacy Accountability framework, PAF) a podporuje požiadavku uvedenú v **prilohe F** k tejto politike na zavedenie „záznamov o spracovaní a právnom základe“. Táto politika zabezpečí:

- a. aby bolo zrejmé, aký právny základ sa použije na zhromažďovanie, uchovávanie a spracovanie zhromažďovaných osobných údajov,
- b. ktoré úlohy podľa rámca zodpovednosti za ochranu osobných údajov sú zodpovedné za vykonávanie akýchkoľvek požadovaných činností potrebných na zabezpečenie súladu s právnym základom.

# 5. Stanovenie právneho základu v rámci spoločnosti Convatec

Pred spracovaním osobných údajov musí byť stanovený a zdokumentovaný právny základ v hodnotení rizika ochrany osobných údajov spoločnosti Convatec (OneTrust - ako súčasť spracovateľskej činnosti). Táto činnosť by sa mala vykonávať spolu so [správcou informačných aktiv] a pod vedením [manažéra pre dodržiavanie pravidiel ochrany osobných údajov], ako je uvedené v PAF.

Keď začnete spracúvať osobné údaje na základe konkrétneho právneho základu, nemôžete tento právny základ zmeniť na iný základ, ktorý by vyhovoval vášmu účelu. Napríklad, ak dotknutá osoba odvolala svoj výslovný súhlas, nie je možné použiť iný právny základ (napr. nie je dovolené použiť oprávnený záujem) na pokračovanie v spracúvaní osobných údajov.

Ak sa v ktoromkoľvek bode spracúvania zmení váš účel spracovania, je potrebné stanoviť, schváliť a zdokumentovať nový právny základ.

Spoločnosť Convatec sa spolieha najmä na získanie výslovného súhlasu ako právneho základu na spracovanie osobných údajov. V niektorých prípadoch však nie je možné získať výslovný súhlas alebo je vhodnejší iný právny základ.

Pre každú spracovateľskú činnosť vykonávanú v rámci spoločnosti Convatec sa musí zvoliť a zdokumentovať jeden zo šiestich (6) právnych základov (vysvetlených nižšie) v rámci hodnotenia rizika ochrany osobných údajov spoločnosti Convatec. V závislosti od zvoleného právneho základu je možné vyžadovať dodatočné požiadavky. **Stratégia právneho základu marketingu a predaja je uvedená v prílohe 3.**

Osobné údaje sa môžu spracúvať až po schválení hodnotenia rizika ochrany osobných údajov. V prípade otázok súvisiacich s právnym základom kontaktujte ústredný tím na ochranu osobných údajov na adrese [dataprivacy@convatec.com](mailto:dataprivacy@convatec.com).

# 6. Typy právnych základov

## a. Výslovný súhlas

**Výslovný súhlas** by sa mal použiť ako právny základ vtedy, keď môžete dotknutej osobe ponúknuť skutočnú možnosť výberu a kontrolu nad spôsobom použitia jej údajov. Ak nemôžete ponúknuť skutočnú možnosť výberu, výslovný súhlas nie je vhodným právnym základom. (Ak je výslovný súhlas predpokladom služby, je nepravdepodobné, že bude najvhodnejším právnym základom). Viac informácií o výslovnom súhlase nájdete v prílohe 2 - Pravidlá udelenia výslovného súhlasu.

Aby bol výslovný súhlas platný, musí byť slobodný a konkrétny, musí ísť o informovaný a jednoznačný prejav vôle dotknutej osoby, ktorým formou vyhlásenia alebo jednoznačného potvrdzujúceho úkonu vyjadruje súhlas so spracovaním svojich osobných údajov.

Pri použití výslovného súhlasu ako právneho základu musí byť žiadosť o výslovný súhlas jasná, stručná, oddelená od ostatných podmienok a ľahko zrozumiteľná. Musí obsahovať tieto informácie:



- názov našej organizácie;
- názov akýchkoľvek tretích strán, ktoré sa budú spoliehať na daný výslovný súhlas so zhromažďovaním, spracovaním, uchovávaním alebo zdieľaním osobných údajov;
- konkrétne dôvody, prečo potrebujete osobné údaje;
- čo budete robiť s osobnými údajmi (t. j. oznámenie o ochrane osobných údajov);
- ako môže žiadaná osoba kedykoľvek odvolať svoj výslovný súhlas.

Napríklad program podpory pacientov Ostomy Care Me+ vyžaduje od účastníkov ich výslovný súhlas počas registrácie. Ak sa účastník neprihlási k odberu marketingových informácií spoločnosti Convatec, údaje účastníka sa nesmú spracúvať na marketingové činnosti v rámci spoločnosti Convatec.

## b. Plnenie zmluvy

**Plnenie zmluvy** by sa malo zvoliť ako právny základ v prípade, keď ste uzavreli zmluvu s jednotlivcom a spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na poskytnutie zmluvnej služby. Tento právny základ možno použiť aj v prípade, keď vás dotknutá osoba najskôr požiada o vykonanie určitej činnosti (napr. poskytnutie cenovej ponuky).

Plnenie zmluvy nemožno použiť ako právny základ, ak je zmluva uzavretá s inou stranou, alebo ak osobné údaje dotknutej osoby budú opätovne použité na naše vlastné obchodné účely.

Napríklad spoločnosť Convatec predáva stomické pomôcky prostredníctvom svojej webovej stránky Ostomysecrets. Keď si zákazník zakúpi produkt, na vybavenie jeho objednávky spracúvame osobné údaje, ako sú meno, údaje o platobnej karte, fakturačná a dodacia adresa atď.

## c. Zákonná povinnosť

**Zákonná povinnosť** sa môže zvoliť ako právny základ v prípade, keď sa spracúvanie osobných údajov vyžaduje na dodržanie všeobecných právnych predpisov alebo zákonnej povinnosti. Spracúvanie osobných údajov musí byť nevyhnutné na dodržanie regulačnej požiadavky.

Napríklad spoločnosť Convatec je povinná dodržiavať predpisy o bezpečnosti zdravotníckych pomôcok na trhoch, na ktorých pôsobíme. Príkladom je situácia, keď takéto predpisy vyžadujú od organizácií, ktoré vyrábajú zdravotnícke pomôcky, aby zaviedli primeranú úroveň výsledovateľnosti v súvislosti s používaním a dodávkou svojich zdravotníckych pomôcok.

Zvyčajne to zahŕňa zhromažďovanie osobných údajov, aby organizácie a regulačné orgány mohli identifikovať potenciálne závažné nežiaduce udalosti a nedostatky pomôcok a zabezpečiť, aby boli prijaté vhodné nápravné opatrenia vrátane stiahnutia produktu alebo informovania používateľov o jeho bezpečnosti.

## d. Životne dôležitý záujem

Spracúvanie osobných údajov na ochranu **životne dôležitých záujmov** jednotlivca možno zvoliť ako právny základ v prípade, ak je spracúvanie osobných údajov potrebné na ochranu života alebo zmiernenie vážneho ohrozenia osoby, napríklad dieťaťa alebo nezvestnej osoby.

Napríklad náš Amcare Group Nursing vykonáva u pacientov používajúcich naše produkty domáce návštevy. Ak zdravotná sestra zistí, že pacient nie je spôsobilý samostatnosti alebo je v núdzi, môže spracovať osobné údaje, aby pre neho získala ďalšiu lekársku starostlivosť alebo pomoc (napr. miestnu políciu).

## e. Úloha vo verejnom záujme

Úloha vo verejnom záujme sa môže zvoliť ako právny základ v prípade, ak je potrebné spracúvať osobné údaje na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci.

Napríklad vládna agentúra má zákonné právomoci vykonávať online prieskum nákupných návykov spotrebiteľov. Agentúra žiada maloobchodníkov, aby zdieľali osobné údaje náhodnej vzorky svojich zákazníkov na vykonanie tejto úlohy. Vysvetľuje, že po prijatí informácií bude údaje spracovávať v rámci „úlohy vo verejnom záujme“.

Keďže maloobchodníci nepodliehajú zákonnej činnosti agentúry, nemôžu zdieľať informácie na základe úlohy agentúry realizovanej vo verejnom záujme. Môžu však zvážiť poskytnutie informácií na inom právnom základe, napr. na základe oprávnených záujmov.

## f. Oprávnený záujem

Oprávnený záujem možno zvoliť ako právny základ v prípade, ak spracovateľské operácie nespádajú do žiadneho z ostatných právnych základov. Ak sa spoliehate na oprávnený záujem, musíte identifikovať svoj oprávnený záujem a porovnať ho so záujmami dotknutej osoby. To sa musí vykonať **posúdením oprávneného záujmu** (legitimate interest assessment, **LIA**). Posúdenie je má tri časti:

- identifikácia príslušného oprávneného záujmu;
- preukázanie nevyhnutnosti spracúvania na jeho dosiahnutie; a
- porovnanie príslušného záujmu so záujmom, právami a slobodami jednotlivca.

Ak sú splnené požiadavky posúdenia, môže sa oprávnený záujem použiť ako právny základ pre spracúvanie osobných údajov.

Vzor posúdenia možno získať od ústredného tímu na ochranu osobných údajov ([dataprivacy@convatec.com](mailto:dataprivacy@convatec.com)) a vyplnené posúdenie oprávneného záujmu musí byť uložené v OneTrust ako podpora požadovaných spracovateľských činností.

## 7. Hlavné spracovateľské činnosti v rámci spoločnosti Convatec

V nasledujúcej tabuľke je prehľad príkladov právneho základu na zhromažďovanie, uchovávanie a spracúvanie osobných údajov v rámci spoločnosti Convatec. **Tabuľka slúži len na vzdelávacie účely a nie je úplným zoznamom všetkých spracovateľských činností v rámci spoločnosti Convatec.**



Proces	Právny základ	Príklady
Akékoľvek „neosobné“ <b>priame (komunikačné)</b> marketingové činnosti	Výslovný súhlas	E-mailové, SMS marketingové činnosti, platformy sociálnych médií (napr. Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp atď.)
Predajné činnosti vrátane klasifikácie potenciálnych zákazníkov	Výslovný súhlas	Dohodnutie stretnutí obchodného a klinického personálu so zdravotníckymi pracovníkmi (napr. telefonické hovory a osobné stretnutia)
Zaobchádzanie v súlade s produktom	Zákonná povinnosť	Klinický kontakt spoločnosti Convatec v súvislosti s nežiaducimi reakciami pacienta pri používaní produktu Convatec.
Zlepšovanie našich produktov a služieb	Výslovný súhlas	Zhromažďovanie skóre Net Promoter, prieskumy spätnej väzby od zákazníkov Zlepšovanie našich produktov a služieb pomocou údajov dotknutých osôb (napr. sledovanie súborov cookie na webových stránkach, používanie neanonymných zdravotných údajov na zlepšenie služieb). Nahrávanie telefonických hovorov na účely školenia, vzdelávania a kvality.
Cielené reklamy na webových stránkach tretích strán	Výslovný súhlas	Nahrávanie údajov dotknutých osôb na stránky sociálnych médií, aby dostávali reklamy na naše produkty a služby.
Vybavenie žiadosti o poskytnutie vzorky	Výslovný súhlas	Právnym základom na splnenie žiadosti o poskytnutie vzorky produktu je plnenie zmluvy. Pred poskytnutím vzoriek musíme získať individuálny výslovný súhlas na ich poskytnutie, ako aj dodať spoločnosti Convatec prostriedky na používanie a zdieľanie údajov pre následné činnosti súvisiace s poskytovaním vzoriek. Toto je dôležité najmä v prípade zdravotníckych pracovníkov, od ktorých získavame výslovný súhlas, keďže právnym základom, na ktorý by sme sa zvyčajne spoliehali, je zákonná povinnosť, čo sa však nevzťahuje na spracovateľské činnosti súvisiace s poskytovaním vzoriek. Ak poskytnutie vzorky zahŕňa marketing, musí sa získať aj marketingový výslovný súhlas, aby sa zohľadnila komunikácia, ktorá presahuje proces poskytnutia vzoriek. Napríklad komunikácia týkajúca sa maloobchodných predajcov schválených spoločnosťou Convatec (napr. 180 Medical U.S.) a ich služieb alebo iných ponúkaných produktov a súvisiacich služieb spoločnosti Convatec.
Uchovávanie údajov o osobe, ktorej sme poskytli vzorky pre prípad potreby stiahnutia produktu/poskytnutia poradenstva	Zákonná povinnosť	Keď pošleme vzorku produktu alebo produkt spotrebiteľovi alebo zdravotníckemu pracovníkovi, musíme uchovávať ich údaje počas doby použiteľnosti produktu, ak by sme ich potrebovali osloviť a informovať ich o stiahnutí produktu alebo poskytnúť informácie o používaní produktu.
Poskytovanie služby	Výslovný súhlas	Na niektorých trhoch ponúka spoločnosť Convatec niektoré služby priamo spotrebiteľom, napríklad predpis receptov, nákup produktov a služieb a poskytovanie služieb prostredníctvom kliník Convatec. Poskytujeme tiež online vzdelávacie platformy ako ConvaTeach a Convatec Academy. Takéto služby by mali vždy využívať výslovný súhlas.
Poskytovanie informácií a usmernení v súvislosti s našimi produktmi	Výslovný súhlas	Registrácia zákazníkov do programu me+.
Poskytovanie personalizovaného obsahu prostredníctvom webových stránok a konferencií	Výslovný súhlas	Konferencie (virtuálne a osobné), virtuálna realita, prehliadky produktov a otázky a odpovede, štandardné marketingové kampane spojené so záujmami. Používanie zhromaždených osobných údajov, odporúčaní, prezentácia vlastného obsahu používateľovi na základe záujmov (napr. Showpad, značkové webové stránky).

## 8. Právny základ a uchovávanie údajov

Zvolený právny základ predovšetkým určuje, ako dlho môže organizácia uchovávať osobné údaje. Keď už organizácia nemá právny základ na spracúvanie osobných údajov, musí ich vymazať v súlade so zásadami uchovávania údajov a plánom uchovávania údajov spoločnosti Convatec<sup>3</sup>



Právny základ	Doba uchovávania a vysvetlenie
Výslovný súhlas	2 roky od posledného získania alebo obnovenia. To zahŕňa výslovný súhlas s marketingovými činnosťami, ako aj so spracovaním údajov podľa oznámenia o ochrane osobných údajov. Ak je výslovný súhlas odvolaný pre činnosti spracovania údajov, je zároveň automaticky odvolaný aj pre marketingové činnosti.
Zákonná povinnosť	<p>Existuje mnoho obchodných činností, pri ktorých je potrebné uchovávať osobné údaje na dlhšiu dobu z dôvodu zákonných povinností, ktoré sú uvedené v zásadách uchovávania údajov a pláne uchovávania údajov spoločnosti Convatec<sup>3</sup></p> <p><b>Predpisy o bezpečnosti zdravotníckych pomôcok</b> Spoločnou regulačnou povinnosťou je uchovávanie osobných údajov na splnenie požiadaviek právnych predpisov o zdravotníckych pomôckach, t. j. uchovávať osobné údaje dotknutých osôb, ktorým poskytujeme produkty, aby ich bolo možné kontaktovať v prípade potreby poslania bezpečnostných informácií alebo stiahnutia produktov (5 rokov/životnosť produktov Convatec). Systémom evidencie týchto údajov (kde sa musia tieto údaje ukladať a uchovávať) je SAP. Keď pacienti a zdravotnícki pracovníci kontaktujú spoločnosť Convatec v súvislosti s nežiaducimi účinkami a udalosťami týkajúcimi sa našich výrobkov a služieb, sme povinní zdieľať tieto údaje s regulačnými orgánmi pri splnení určitých kritérií, ako aj uchovávať podrobnosti po dobu 25 rokov podľa predpisov o zdravotníckych pomôckach v USA a v Európe. Systémom evidencie týchto údajov je Trackwise.</p> <p><b>Predpisy na predchádzanie podvodom</b> Keď zhromažďujeme osobné údaje na použitie v predajných činnostiach, pri ktorých sa vypláca provízia, keďže hlavným dôvodom uchovávania osobných údajov je predchádzanie podvodom a ich odhaľovanie, doba uchovávania osobných údajov zhromaždených na predchádzanie podvodom je 15 mesiacov od poslednej osobnej alebo telefonической interakcii s dotknutou osobou v súvislosti s produktmi a službami spoločnosti Convatec (15 mesiacov predstavuje 1 finančný rok plus 3 mesiace pre externých auditorov na overenie účtov spoločnosti). Poznámka: Údaje sa môžu uchovávať minimálne 15 mesiacov a tak dlho, kým budeme mať výslovný súhlas dotknutej osoby (t. j. zdravotníckeho pracovníka). Systémom evidencie týchto údajov je CRM.</p>

### a. Výnimka z pravidla

- I. **Nekontaktovať:** Príležitostne môžu dotknuté osoby požiadať, aby ich spoločnosť Convatec už nekontaktovala alebo nepoužívala ich údaje. V takýchto prípadoch spoločnosť Convatec buď vymaže všetky údaje patriace dotknutej osobe, ak je to možné, alebo ich údaje označí tak, aby systémy a zamestnanci vedeli, že ich nemajú kontaktovať/používať. Príznak „nekontaktovať“ zostane v platnosti 5 rokov, pokiaľ zdravotnícky pracovník neobnoví výslovný súhlas. Spoločnosť Convatec bude uchovávať všetky informácie o výslovnom súhlase a príznaku po dobu 5 rokov.
- II. **Žiadosť o vymazanie údajov:** Dotknuté osoby môžu tiež požiadať o vymazanie svojich údajov z našich systémov. Aj keď táto situácia môže nastať v prípade, ak sa spoliehame na výslovný súhlas, v prípade, že existuje zákonná povinnosť uchovávať ich údaje (t. j. zákonná povinnosť spoločnosti Convatec uchovávať údaje počas dlhšieho obdobia) budeme tieto údaje uchovávať počas tohto obdobia. V takom prípade zvyčajne na požiadanie vymažeme údaje alebo ich „vyradíme z používania“ z CRM, ale nie zo systémov ako SAP alebo Trackwise.
- III. **Zdravotníckí pracovníci a klinickí lekári:** Spoločnosť Convatec získava údaje o klinických lekároch a zdravotníckych pracovníkoch z rôznych zdrojov, vrátane verejne prístupných. Ak si dotknutá osoba želá vymazanie svojich údajov z našich systémov, musí mať možnosť voľby, ako má spoločnosť Convatec spracovať jej žiadosť týkajúcu sa údajov. Môže si zvoliť, či ich chce vymazať alebo označiť príznakom „nekontaktovať“. Ak spoločnosť Convatec interagovala s dotknutou osobou v súvislosti s našimi produktmi a službami, sme povinní uchovávať jej údaje po dobu 15 mesiacov od dátumu interakcie.

Bez ohľadu na voľbu dotknutej osoby môžeme stále získať jej údaje z verejne dostupných zdrojov. Môže nastať situácia, keď bude potrebné ich opätovné využitie spoločnosťou Convatec, čo bude vyžadovať získanie výslovného súhlasu.

## 9. Terminológia

Použitý pojem	Vysvetlenie pojmu
Dotknutá osoba	Osoba, v prípade tohto dokumentu môžu byť dotknuté osoby pacienti alebo klinickí lekári (napr. zdravotnícki pracovníci).
HCP	Zdravotnícky pracovník/klinický lekár.
Osobné údaje	Akékoľvek informácie týkajúce sa osoby (ďalej len „dotknutá osoba“), ktorú možno priamo alebo nepriamo identifikovať, zahŕňajú údaje o totožnosti (napr. meno, adresa, dátum narodenia, identifikačné číslo, zdravotné alebo finančné údaje), údaje o používaní a iné údaje patriace pacientom a/alebo klinickým lekárom.
Spracovanie	V súvislosti s osobnými údajmi ide o akúkoľvek operáciu alebo súbor operácií, ktoré sa vykonávajú s osobnými údajmi alebo súbormi osobných údajov (vrátane: automatizovaných prostriedkov, ako je zhromažďovanie, uchovávanie, spracúvanie, prístupnenie, vymazanie, alebo likvidácia).
reCAPTCHA	reCAPTCHA je systém, ktorý umožňuje webovým hosťom rozlišovať medzi aktívnym výberom ľudí a programami umelej inteligencie. Systém slúži na zamedzenie zneužitia prístupu na webovú stránku. Pôvodná verzia žiadala používateľov, aby na získanie prístupu na požadovanú webovú stránku rozlúštili ťažko čitateľný text alebo porovnali obrázky.
Osobitné kategórie údajov	Osobné údaje, ktoré si vyžadujú väčšiu ochranu z dôvodu ich citlivosti, napr. osobné údaje odhaľujúce rasový alebo etnický pôvod, politické názory, náboženské alebo filozofické presvedčenie, členstvo v odboroch, genetické údaje, biometrické údaje.
Údaje o trestnej činnosti	Akékoľvek osobné údaje, ktoré súvisia s trestnými činmi, alebo ktoré sa konkrétne používajú na získanie informácií o registri trestov alebo správaní jednotlivca.

## 10. Kontaktné údaje a systém zabezpečenia kvality:

Tento dokument vlastní: Convatec Information Technology Function

# Príloha 1 - História a schválenia

## História

<b>Verzia:</b>	<b>V.01</b>	<b>Autor:</b>	<b>James Osijo Laura Caravetta</b>	<b>Dátum:</b>	<b>07.07.2023</b>
----------------	-------------	---------------	--	---------------	-------------------

**Poznámky:** Vydanie nového subjektu Convatec

**VYŽADUJE SA školenie?**  
(Vždy sa vyžaduje pre originálne dokumenty/verziu 1.0)

**ÁNO** (Uveďte minimálne požiadavky potrebné pred nadobudnutím účinnosti dokumentu)

**NIE** (Uveďte, prečo nie): Menšie aktualizácie dokumentu. Účinnosť dokumentov bude oznámená v súlade s postupmi kontroly dokumentov, aby sa dokončili tak, ako boli prečítané a pochopené.

## Schválenia

Meno	Pozícia	Podpis	Dátum
Andy Hunter	Globálny riaditeľ pre podporu predaja SFE CRM		5. 10. 2023
Natalie Moss	Globálna riaditeľka digitálneho marketingu (MCoE)		5. 10. 2023
James Osijo	Vedúci ochrany osobných údajov a zodpovedná osoba skupiny		5. 10. 2023
Laura Caravetta	Vedúca zodpovedná osoba pre ochranu osobných údajov, Ameriky		5. 10. 2023

# Príloha 2 - Pravidlá udelenia výslovného súhlasu

## 1. Získanie výslovného súhlasu

Výslovný súhlas sa musí získať na každý odlišný účel, pre ktorý chceme použiť údaje dotknutej osoby. To znamená, že je potrebné získať výslovný súhlas na zhromažďovanie, uchovávanie a spracúvanie osobných údajov v súlade s našim oznámením o ochrane osobných údajov. Ak napríklad poskytujeme vzorky dotknutej osobe a chceli by sme jej predávať produkty, musíme od dotknutej osoby získať aj výslovný marketingový súhlas.

## 2. Výslovný súhlas so súbormi cookie

Technológie webových stránok, ktoré sa používajú na sledovanie jednotlivcov a ktoré využívajú súbory cookie alebo podobné technológie, podliehajú súhlasu. Akékoľvek súbory cookie alebo podobné technológie sledovania, ktoré sú „nepodstatné“ alebo nie sú nevyhnutne potrebné na fungovanie webovej stránky, musia pred uložením súborov cookie do zariadenia dotknutej osoby vyžadovať výslovný súhlas.

## 3. Vzor výslovného súhlasu

Pri spoliehaní sa na výslovný súhlas (t. j. marketing, súbory cookie atď.) musí znenie výslovného súhlasu skontrolovať a schváliť ústredný tím na ochranu osobných údajov. Schválené vzory výslovného súhlasu nájdete v **dátovom centre spoločnosti Convatec**. Ak máte otázky alebo potrebujete viac informácií, kontaktujte ústredný tím na ochranu osobných údajov na adrese [dataprivacy@convatec.com](mailto:dataprivacy@convatec.com).

## 4. Uchovávanie výslovného súhlasu so spracovaním údajov a marketingom

Ak vieme, kto je dotknutá osoba (napr. obchodné a marketingové procesy), výslovný súhlas sa má uchovávať na platforme na správu súhlasov spoločnosti Convatec (OneTrust). Výslovný súhlas sa môže uchovávať aj v systémoch, ako je CRM, ale tie musia byť synchronizované s platformou na správu súhlasov.

## 5. Preukázanie poskytnutia súhlasu dotknutou osobou

Pri použití výslovného súhlasu ako právneho základu musí byť spoločnosť Convatec schopná preukázať, že dotknutá osoba súhlas poskytla. Spoločnosť Convatec môže použiť záznamy telefonických hovorov s dotknutou osobou alebo e-mail, SMS alebo poštu od dotknutej osoby, napríklad dvojité súhlas, na preukázanie a overenie, že dotknutá osoba udelila súhlas.

Zásadou spoločnosti Convatec je, že všetky nové riešenia, ktoré zhromažďujú výslovný súhlas, musia byť integrované do platformy OneTrust na správu súhlasov spoločnosti Convatec (to umožňuje spoločnosti Convatec preukázať získanie súhlasu). Spoločnosť Convatec vyžaduje, aby dotknutá osoba dvakrát súhlasila s činnosťou, na ktorú poskytuje súhlas. Jednotlivec môže dvakrát prihlásiť prostredníctvom udelenia súhlasu a druhého spôsobu na preukázanie, že ide o danú osobu (t. j. overenie e-mailom alebo správou).

Dôkaz o tom, že dotknutá osoba poskytla súhlas, sa musí uchovávať po celú dobu, počas ktorej sa spoločnosť na súhlas spolieha. Zdokumentovanie poskytnutia súhlasu zo strany dotknutej osoby v rámci systému bez dôkazov nestačí na preukázanie, že dotknutá osoba súhlas poskytla.

## 6. Obnova súhlasu podľa kanála

Súhlas dotknutej osoby sa musí obnoviť každé dva (2) roky, alebo ak nastane niektorá z týchto situácií:

- Zmeny účelu spracovania - ak plánujete použiť osobné údaje používateľa na iný účel, ktorý predtým nebol oznámený.
- Zmeny v zhromažďovaných osobných údajoch - ak dôjde k zmenám v type osobných údajov, ktoré zhromažďujete alebo spracúvate.
- Právne/regulačné zmeny - ak sa zmenia platné zákony alebo pravidlá upravujúce ochranu osobných údajov a súkromia.

Kanál	Príklady	Navrhované následné činnosti
Osobný kontakt	Osobné obchodné stretnutia	V prípade potreby by sme mali potvrdiť daný/obnovený súhlas a ponúknuť zaslanie zhrnutia vrátane odkazu na príslušné oznámenie o ochrane osobných údajov.
Telefón	Naplánované hovory so zákazníkmi	Pošlite im odkaz (napr. SMS) na centrum súhlasu a preferencií OneTrust, keď dôjde k zmenám v súhlase alebo zázname a zdokumentujte hovor.
Digitálna platforma (e-mail)	Kampaň „Plánovaná kontrola ochrany súkromia“.	Pošlite im odkaz (napr. e-mail) na centrum súhlasu a preferencií OneTrust, keď dôjde k zmenám v súhlase.
Mobilné a Webové aplikácie	Dotknutá osoba zmení preferencie v mobilnej aplikácii alebo v centre súhlasov OneTrust	Ak bol používateľ overený v našich systémoch, aj keď to nie je potrebné, môžete mu poslať potvrdzujúci e-mail s poďakovaním za kontrolu nastavení ochrany osobných údajov....

### a. Komunikačné a marketingové kanály

Keď získavame súhlas na marketingové činnosti, je vhodné na základe kanála a kontaktných údajov predpokladať, že prostredníctvom týchto kanálov môžeme vykonávať marketingové činnosti s dotknutou osobou (t. j. pacientom, zdravotníckym pracovníkom, zákazníkom). Ak napríklad zhromažďujeme e-mailovú adresu pri získavaní marketingového súhlasu na webovom formulári, potom z hľadiska preferencií je bezpečné predpokladať, že súhlasia s e-mailovým marketingom. Ak nezhromažďujeme kontaktné údaje v čase získavania súhlasu (napr. podpora produktu, otázky, poskytnutie vzorky), neznamená to automaticky, že dotknutá osoba vyjadruje preferenciu, že chce dostávať priamy marketing prostredníctvom tohto kanála, pokiaľ v danom čase o to dotknutú osobu nepožiadame.

### b. Poskytnutie možností nezhromažďovať osobné údaje, keď na to nemáme súhlas

Súhlas musí byť poskytnutý slobodne; služby preto musia byť navrhnuté tak, aby nezhromažďovali osobné údaje bez súhlasu. Napríklad centrá interakcie so zákazníkmi by mali mať mechanizmus na nenahrávanie telefonických hovorov (napr. „Tento hovor sa nahráva na účely zabezpečenia kvality a školení; ak si neželáte, aby sa tento hovor nahrával, stlačte 9“) a pri webových rozhovoroch sa musí získať súhlas pred nahrávaním obsahu webových rozhovorov.



## Príloha 3 - Stratégia právneho základu marketingu a predaja

Účel zhromažďovania	Súhlas udelený na	Dotknutá osoba	Obmedzenia	Platnosť súhlasu	Účel spracovania	Súvisiace procesy	Právny základ	Komunikácia	Poznámky
Program me+	Použitie údajov	Pacient	Povinné	2 roky	Propagácia bezplatných služieb; telemedicína, poradenstvo, komunita	Registrácia do programu me+ (telefonicky)	Výslovný súhlas	E-mail, telefonický hovor	Ak komunikácia obsahuje akýkoľvek odkaz na produkty, považuje sa to za priamy marketing
					Posielanie informácií zákazníkovi o jeho zdravotnom stave, napr. séria zotavenia po operácii s vyvedením stómie	Komunikácia o službách	Výslovný súhlas	E-mail	
					Kontaktovanie zákazníka za účelom telemedicíny	Splnenie požiadavky na telemedicínu	Výslovný súhlas	Telefonický hovor	
					Kontaktovanie zákazníka za účelom poskytnutia poradenstva	Splnenie požiadavky na poradenstvo	Výslovný súhlas	Telefonický hovor	
					Odoslanie zákaznickeho prieskumu	Zlepšovanie produktov a služieb	Oprávnený záujem	E-mail	Komunikácia v súvislosti s prieskumom sa môže zaslať raz každému zákazníkovi, ktorý v priebehu posledných šiestich mesiacov súhlasne reagoval
					Zákaznícky prieskum	Zlepšovanie produktov a služieb	Výslovný súhlas	Prieskum	Pred zhromažďovaním údajov z prieskumu je potrebné získať výslovný súhlas
					Nahrávanie telefonických hovorov na účely školenia, vzdelávania a kvality	Zlepšovanie produktov a služieb	Výslovný súhlas	Telefonický hovor	
					Vzdelávanie pacienta ako podpora (nie v súvislosti s produktom), napr. tipy na návrat k cvičeniu	Komunikácia o službách	Výslovný súhlas	E-mail, pošta	Ak komunikácia obsahuje akýkoľvek odkaz na produkty, považuje sa to za priamy marketing

## Príloha 3 - Stratégia právneho základu marketingu a predaja

Účel zhromažďovania	Súhlas udelený na	Dotknutá osoba	Obmedzenia	Platnosť súhlasu	Účel spracovania	Súvisiace procesy	Právny základ	Komunikácia	Poznámky
Žiadosť o vzorku	Použitie údajov	Pacient alebo zdravotnícky pracovník	Povinné	2 roky	Kontaktovanie zákazníka na identifikovanie vzorky (správne produkty na odoslanie)	Vybavenie žiadosti o vzorku	Výslovný súhlas	Telefonický hovor	
					Kontaktovanie zákazníka na získanie viac informácií o jeho situácii, napr. používané produkty	Vybavenie žiadosti o vzorku	Výslovný súhlas	Telefonický hovor	
					Zaslanie vzorky zákazníkovi	Vybavenie žiadosti o vzorku	Plnenie zmluvy	Telefonický hovor	
					Zdieľanie informácií o produktoch (napr. príručky pre používateľa)	Komunikácia o službách	Výslovný súhlas	E-mail	
					Kontaktovanie zákazníka na overenie prijatej vzorky	Vybavenie žiadosti o vzorku	Výslovný súhlas	Telefonický hovor	
					Kontaktovanie zákazníka na získanie spätnej väzby o použitej vzorke	Zlepšovanie produktov a služieb	Výslovný súhlas	Telefonický hovor	
					Nahrávanie telefonických hovorov na účely školenia, vzdelávania a kvality	Zlepšovanie produktov a služieb	Výslovný súhlas	Telefonický hovor	
Kontaktovanie zákazníka v súvislosti so stiahnutím produktu z trhu	Stiahnutie produktu	Zákonná povinnosť - predpis o bezpečnosti zdravotníckych pomôcok	E-mail, pošta, telefonický hovor						
Maloobchodné odporúčanie	Odporúčanie maloobchodníka	Pacient	Voliteľné	2 roky	Kontaktovanie zákazníka na prediskutovanie možnosti dodania produktu	Marketingová komunikácia, vybavenie žiadosti o vzorku	Výslovný súhlas	Telefonický hovor	
					Odosielanie údajov tretej strane za účelom nastavenia dodávky produkty	Vybavenie žiadosti o vzorku	Výslovný súhlas	Telefonický hovor	

## Príloha 3 - Stratégia právneho základu marketingu a predaja

Účel zhromažďovania	Súhlas udelený na	Dotknutá osoba	Obmedzenia	Platnosť súhlasu	Účel spracovania	Súvisiace procesy	Právny základ	Komunikácia	Poznámky
Priamy marketing	Priamy marketing	Pacient alebo zdravotnícky pracovník	Voliteľné	2 roky	Propagácia podujatí alebo webinárov	Marketingová komunikácia	Výslovný súhlas	E-mail, SMS	
					Propagácia produktov a vzoriek	Vybavenie žiadosti o vzorku, registrácia do programu me+ (telefonicky)	Výslovný súhlas	E-mail, SMS, telefonický hovor, pošta	
					Propagácia partnerských maloobchodníkov; Ostomy Secrets, 180 Medical atď.	Marketingová komunikácia, vybavenie žiadosti o vzorku, registrácia do programu me+ (telefonicky)	Výslovný súhlas	E-mail, SMS, telefonický hovor, pošta	
					Zdieľanie noviniek o spoločnosti Convatec a jej partneroch/ pridružených spoločnostiach	Marketingová komunikácia	Výslovný súhlas	E-mail, pošta	
					Propagácia vernostných programov, napr. me+	Marketingová komunikácia, vybavenie žiadosti o vzorku	Výslovný súhlas	E-mail, SMS, telefonický hovor, pošta	
Žiadosť o vzorku prostredníctvom SFE	Použitie údajov	Zdravotnícky pracovník	Vyvodene	N/A	Zaslanie vzorky lekárovi/osobné odovzdanie	Vybavenie žiadosti o vzorku	Zákonná povinnosť	Telefonický hovor	
					Kontaktovanie lekára na overenie prijatia vzorky	Vybavenie žiadosti o vzorku	Zákonná povinnosť: predchádzanie podvodom	Telefonický hovor	
					Kontaktovanie lekára v súvislosti so stiahnutím produktu z trhu	Stiahnutie výrobku	Zákonná povinnosť: predpis o bezpečnosti zdravotníckych pomôcok	E-mail, telefonický hovor	

## Príloha 3 - Stratégia právneho základu marketingu a predaja

Účel zhromažďovania	Súhlas udelený na	Dotknutá osoba	Obmedzenia	Platnosť súhlasu	Účel spracovania	Súvisiace procesy	Právny základ	Komunikácia	Poznámky
Predvádzanie produktov alebo konzultácia s obchodnými zástupcami (SFE)	Použitie údajov	Zdravotnícky pracovník		N/A	Zaznamenávanie interakcie so zdravotníckym pracovníkom	Obchodná konzultácia	Zákonná povinnosť: predchádzanie podvodom	Osobný kontakt, telefonický hovor	
				N/A	Identifikovanie potenciálnych zákazníkov	Identifikovanie potenciálnych zákazníkov	Oprávnený záujem	N/A	
			Vyvedené	N/A	Odporúčané produkty a vzorky na základe problémov diskutovaných so súčasnými produktmi	Obchodná komunikácia	Oprávnený záujem	Osobný kontakt, e-mail, telefonický hovor	
			N/A	Informovanie o spätných objednávkach alebo problémoch so skladovými zásobami	Obchodná komunikácia	Zmluvná povinnosť	Osobný kontakt, e-mail		
			N/A	Zmena v zozname liekov, ktorá má vplyv na rozhodnutia o ich liečbe alebo starostlivosti	Obchodná komunikácia	Zákonná povinnosť	Osobný kontakt, e-mail, telefonický hovor		
			N/A	Nadväzujúce činnosti v súvislosti so sťažnosťou na produkt	Proces riešenia sťažností	Zákonná povinnosť - predpis o bezpečnosti zdravotníckych pomôcok	Osobný kontakt, e-mail, telefonický hovor		
			Povinné	2 roky	Nové produkty a/alebo služby, ktoré budú prospešné pre zdravotníckeho pracovníka a podporia existujúcu liečbu pacienta	Obchodná komunikácia	Výslovný súhlas	Osobný kontakt, e-mail, telefonický hovor	
			Povinné	2 roky	Zdieľanie obsahu cez Showpad na základe existujúcej diskusie	Obchodná komunikácia	Výslovný súhlas	E-mail	
			Povinné	2 roky	Zmeny v indikáciách výrobku alebo nové poznatky/dôkazy na trhu	Obchodná komunikácia	Výslovný súhlas	Osobný kontakt, e-mail, telefonický hovor	
			Povinné	2 roky	Výhody pre pacienta a/alebo úspora nákladov na základe protokolov liečby pacienta	Obchodná komunikácia	Výslovný súhlas	Osobný kontakt, e-mail, telefonický hovor	
Povinné	2 roky	Nadväzujúce činnosti v súvislosti s požiadavkou zdravotníckeho pracovníka/témami diskutovanými na stretnutiach	Podporný proces	Výslovný súhlas	Osobný kontakt, e-mail, telefonický hovor				

## Príloha 3 - Stratégia právneho základu marketingu a predaja

Účel zhromažďovania	Súhlas udelený na	Dotknutá osoba	Obmedzenia	Platnosť súhlasu	Účel spracovania	Súvisiace procesy	Právny základ	Komunikácia	Poznámky
Kontaktujte nás	Použitie údajov	Pacient alebo zdravotnícky pracovník	Povinné	2 roky	Kontaktovanie zákazníka v súvislosti s podanou sťažnosťou	Proces riešenia sťažností	Zákonná povinnosť	E-mail, telefonický hovor	
					Žiadosť o nekontaktovanie	Nekontaktovať	Výslovný súhlas		
					Kontaktovanie zákazníka v súvislosti so žiadosťou o vymazanie jeho osobných údajov	Právo byť zabudnutý	Výslovný súhlas	E-mail, telefonický hovor	
Webinár	Použitie údajov	Zdravotnícky pracovník	Povinné	2 roky	Kontaktovanie zákazníka v súvislosti s informáciami o udalosti	Komunikácia o službách	Výslovný súhlas	E-mail, telefonický hovor	
Klinické vzdelávanie a/alebo školenie o správnom používaní produktu	Použitie údajov	Zdravotnícky pracovník	Vyvodené		Zdieľanie informácií o školení a nadväzujúce činnosti na materiály školenia/edukačné materiály	Obchodná komunikácia	Oprávnený záujem	Osobný kontakt, e-mail, telefonický hovor	
Žiadosť o predpis	Použitie údajov	Pacient	Povinné	2 roky	Potvrdenie objednávky	Komunikácia o službách	Plnenie zmluvy	E-mail	
					Hovor na potvrdenie údajov o poistení	Vybavenie predpisu	Plnenie zmluvy	Telefonický hovor	
					Odosielanie aktualizácií zákazníkom o vybavení (napr. spracúva sa, odoslané na doručenie, doručené)	Komunikácia o službách	Plnenie zmluvy	E-mail	
Elektronický obchod (medicínske produkty)	Použitie údajov	Pacient	Povinné	2 roky	Potvrdenie objednávky	Komunikácia o službách	Plnenie zmluvy	E-mail	
					Hovor na potvrdenie údajov o poistení	Plnenie produktu	Plnenie zmluvy	Telefonický hovor	
					Odosielanie aktualizácií zákazníkom o vybavení (napr. spracúva sa, odoslané na doručenie, doručené)	Komunikácia o službách	Plnenie zmluvy	E-mail	
Elektronický obchod (nemedicínske produkty), napr. Ostomy Secrets	Použitie údajov	Pacient	Povinné	2 roky	Potvrdenie objednávky	Komunikácia o službách	Plnenie zmluvy	E-mail	
					Odosielanie aktualizácií zákazníkom o vybavení (napr. spracúva sa, odoslané na doručenie, doručené)	Komunikácia o službách	Plnenie zmluvy	E-mail	
Žiadosť o vzdelávacie informácie - dokumenty, publikácie, informácie o výrobkoch (len zdravotnícky pracovník)	Použitie údajov	Zdravotnícky pracovník	Povinné	2 roky	Zaslanie informácií lekárovi alebo poskytnutie prístupu k materiálom	N/A	Výslovný súhlas	E-mail	