



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΒΙΟΜΕΡΙΕΥΧ

Όροι επεξεργασίας δεδομένων (Καθολικοί)

1. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Οι παρόντες Όροι επεξεργασίας δεδομένων ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΒΙΟΜΕΡΙΕΥΧ (Καθολικοί) («Όροι επεξεργασίας δεδομένων») διέπουν τις δραστηριότητες επεξεργασίας που σχετίζονται με προσωπικά δεδομένα τα οποία υποβάλλονται σε επεξεργασία από τη bioMérieux ή τους υπο-εκτελούντες την επεξεργασία στο πλαίσιο της διαχείρισης παραπόνων Πελατών. Οι παρόντες Όροι επεξεργασίας δεδομένων περιλαμβάνουν το εκάστοτε ισχύον Παράρτημα 1, στο οποίο παρατίθενται πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία και τους υπο-εκτελούντες την επεξεργασία.

2. ΟΡΙΣΜΟΙ

Οι παρόντες ορισμοί ισχύουν για τους παρόντες Όρους επεξεργασίας δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων και των εκάστοτε ισχυόντων παραρτημάτων.

- 2.1 Ο όρος «**ισχύουσα νομοθεσία**» θα έχει την έννοια που ορίζεται στους Γενικούς όρους.
- 2.2 Ως «**ισχύοντες όροι**» νοούνται οι Γενικοί όροι και τυχόν ισχύοντες Πρόσθετοι όροι ή οποιαδήποτε άλλη ισχύουσα υποκείμενη σύμβαση.
- 2.3 Ο όρος «**θυγατρική**» θα έχει την έννοια που ορίζεται στους Γενικούς όρους.
- 2.4 Ο όρος «**πρόσθετοι όροι**» θα έχει την έννοια που ορίζεται στους Γενικούς όρους.
- 2.5 Ο όρος «**bioMérieux**» θα έχει την έννοια που ορίζεται στους Γενικούς όρους.
- 2.6 Ο όρος «**σύστημα bioMérieux**» θα έχει την έννοια που ορίζεται στους Γενικούς όρους.
- 2.7 Ο όρος «**υπεύθυνος επεξεργασίας**» θα έχει την έννοια που αποδίδεται στον «υπεύθυνο επεξεργασίας» σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ, ή στον ισοδύναμο ή αντίστοιχο όρο, όπως ορίζεται σε οποιαδήποτε άλλη ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων.
- 2.8 Ο όρος «**Πελάτης**» θα έχει την έννοια που ορίζεται στους Γενικούς όρους.
- 2.9 Ως «**διαχείριση παραπόνων Πελατών**» νοούνται οι δραστηριότητες που διεξάγονται προς υποστήριξη των παραπόνων Πελατών και της διερεύνησης τους στο πλαίσιο της χρήσης του συστήματος bioMérieux.
- 2.10 Ο όρος «**νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων**» θα έχει την έννοια που ορίζεται στους Γενικούς όρους.
- 2.11 Ως «**υποκείμενο των δεδομένων**» νοείται ένα ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο με το οποίο σχετίζονται τα προσωπικά δεδομένα. Θα έχει την ίδια έννοια που αποδίδεται στο «υποκείμενο των δεδομένων» σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ, ή στον ισοδύναμο ή αντίστοιχο όρο, όπως ορίζεται δυνάμει της ισχύουσας νομοθεσίας περί προστασίας απορρήτου δεδομένων στην ισχύουσα δικαιοδοσία.
- 2.12 Ως «**αίτημα πρόσβασης του υποκειμένου των δεδομένων**» νοείται ένα αίτημα που υποβάλλει το υποκείμενο των δεδομένων κατά την άσκηση δικαιωμάτων που εκχωρούνται στο υποκείμενο των δεδομένων σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων. Στα δικαιώματα αυτά συγκαταλέγονται, ενδεικτικά, το δικαίωμα πρόσβασης σε προσωπικά δεδομένα, το δικαίωμα διόρθωσης ανακριβών δεδομένων, το δικαίωμα διαγραφής (δικαίωμα στη λήθη), το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, το δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων και το δικαίωμα εναντίωσης σε ορισμένες μορφές επεξεργασίας δεδομένων.
- 2.13 Ως «**ΕΕ**» νοείται η Ευρωπαϊκή Ένωση και οποιοδήποτε από τα κράτη μέλη της, όπως αυτά διαμορφώνονται κατά καιρούς.
- 2.14 Ως «**ΓΚΠΔ**» νοείται ο κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Οδηγία περί της προστασίας των δεδομένων).
- 2.15 Ως «**Γενικοί όροι**» νοούνται οι Γενικοί όροι συντήρησης και επισκευής της bioMérieux.
- 2.16 Ως «**ασθενής**» νοείται κάθε άτομο που αναζητά, λαμβάνει ή έχει λάβει ιατρική περίθαλψη ή υπηρεσίες από τον Πελάτη.
- 2.17 Ο όρος «**προσωπικά δεδομένα**» θα έχει την έννοια που ορίζεται στους Γενικούς όρους.
- 2.18 Ο όρος «**παραβίαση προσωπικών δεδομένων**» θα έχει την έννοια που αποδίδεται στην «παραβίαση προσωπικών δεδομένων» σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ, ή στον ισοδύναμο ή αντίστοιχο όρο, όπως ορίζεται δυνάμει της νομοθεσίας περί προστασίας απορρήτου δεδομένων στην ισχύουσα δικαιοδοσία.
- 2.19 Ο όρος «**ψευδωνυμοποιημένα δεδομένα**» θα έχει την έννοια που ορίζεται στο Παράρτημα 1 (κατά περίπτωση)..
- 2.20 Ο όρος «**επεξεργασία**» θα έχει την έννοια που αποδίδεται στην «επεξεργασία» σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ, ή στον ισοδύναμο ή αντίστοιχο όρο, όπως ορίζεται δυνάμει της ισχύουσας νομοθεσίας περί προστασίας απορρήτου δεδομένων στην ισχύουσα δικαιοδοσία. Οι όροι «**επεξεργασίες**» και «**επεξεργασία**» ερμηνεύονται αναλόγως.
- 2.21 Ο όρος «**εκτελών την επεξεργασία**» θα έχει την έννοια που αποδίδεται στην «επεξεργασία» σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ, ή στον ισοδύναμο ή αντίστοιχο όρο, όπως ορίζεται δυνάμει της ισχύουσας νομοθεσίας περί προστασίας απορρήτου δεδομένων στην ισχύουσα δικαιοδοσία.
- 2.22 Ως «**υπο-εκτελών την επεξεργασία**» νοείται ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή, υπηρεσία ή άλλος φορέας που ορίζεται από ή για λογαριασμό του εκτελούντος την επεξεργασία δεδομένων για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας, διαφορετικά έχει την έννοια που αποδίδεται στον ισοδύναμο ή αντίστοιχο όρο, όπως ορίζεται σε οποιαδήποτε άλλη ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων.

3. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

3.1 **Ευθύνες του Πελάτη.** Ως υπεύθυνος επεξεργασίας, ο Πελάτης θα προβαίνει στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων και τους παρόντες Όρους επεξεργασίας δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της παροχής όλων των απαιτούμενων ειδοποιήσεων ή της λήψης όλων των απαιτούμενων συναίνεσεων, καθώς και της εξασφάλισης όλων των απαιτούμενων δικαιωμάτων για τη χρήση και κοινολόγηση των προσωπικών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της θέσπισης εφαρμοστέων νομικών βάσεων, κατά περίπτωση.

3.2 **Οδηγίες του Πελάτη.**

- (a) Η bioMérieux και οι υπο-εκτελούντες την επεξεργασία θα επεξεργάζονται τα προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με τις τεκμηριωμένες οδηγίες του Πελάτη, αποκλειστικά και μόνο όπως απαιτείται για τους σκοπούς της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της bioMérieux στο πλαίσιο των ισχυόντων όρων. Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για τη γραπτή κοινοποίηση των οδηγιών στη bioMérieux και συμφωνεί ότι οι παρόντες Όροι επεξεργασίας δεδομένων, οι

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΒΙΟΜΕΡΙΕΥΧ

Όροι επεξεργασίας δεδομένων (Καθολικοί)

ισχύοντες όροι και οποιεσδήποτε άλλες οδηγίες που έχουν συμφωνηθεί γραπτώς μεταξύ του Πελάτη και της bioMérieux θα περιλαμβάνουν τις πλήρεις οδηγίες του Πελάτη προς τη bioMérieux σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων. Τυχόν πρόσθετες ή εναλλακτικές οδηγίες πρέπει να συμφωνηθούν γραπτώς μεταξύ του Πελάτη και της bioMérieux.

- (b) Ο Πελάτης θα παραμένει, ανά πάσα στιγμή, υπεύθυνος για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης όλων των οδηγιών με τη νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων και τους παρόντες Όρους επεξεργασίας δεδομένων. Η bioMérieux και οι υπο-εκτελούντες την επεξεργασία της δεν φέρουν καμία ευθύνη για τον προσδιορισμό του κατά πόσο οι οδηγίες του Πελάτη συμμορφώνονται με τη νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων και τους παρόντες Όρους επεξεργασίας δεδομένων. Ωστόσο, εάν η bioMérieux και/ή οι υπο-εκτελούντες την επεξεργασία της θεωρούν ότι μια οδηγία του Πελάτη παραβιάζει την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων ή τους παρόντες Όρους επεξεργασίας δεδομένων, η bioMérieux θα ειδοποιεί τον Πελάτη το συντομότερο δυνατό και δεν θα οφείλει να συμμορφωθεί με οποιαδήποτε μη συμμορφούμενη οδηγία, εν αναμονή περαιτέρω συζήτησης με τον Πελάτη.

3.3 Λεπτομέρειες επεξεργασίας. Λεπτομέρειες σχετικά με το αντικείμενο της επεξεργασίας, τη διάρκεια, τη φύση και τον σκοπό της, καθώς και τον τύπο των προσωπικών δεδομένων και των υποκειμένων των δεδομένων καθορίζονται στο Παράρτημα 1.

3.4 Συμμόρφωση με τη νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων. Ο Πελάτης και η bioMérieux θα συμμορφώνονται με τις αντίστοιχες υποχρεώσεις τους σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων. Ο Πελάτης οφείλει να διατηρεί την αποκλειστική ευθύνη για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων, όπως ισχύει για έναν υπεύθυνο επεξεργασίας, σχετικά με τη νομιμότητα της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων πριν από την κοινολόγηση, τη διαβίβαση ή με την άλλως διάθεση των προσωπικών δεδομένων στη bioMérieux ή στους υπο-εκτελούντες την επεξεργασία της. Στον βαθμό που η νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων τυχόν επακόλουθων αλλαγών στη νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων που ενδέχεται να εφαρμόζονται κατά καιρούς, επιβάλλει πρόσθετες δεσμευτικές υποχρεώσεις στον Πελάτη και/ή στη bioMérieux στο πλαίσιο των εκατέρωθεν ρόλων τους, όπως περιγράφονται στους παρόντες Όρους επεξεργασίας δεδομένων, ο Πελάτης και η bioMérieux συμφωνούν να συμμορφώνονται με τις αντίστοιχες πρόσθετες δεσμευτικές υποχρεώσεις τους.

4. ΥΠΟ-ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΕΣ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ

4.1 Χρήση των υπο-εκτελούντων την επεξεργασία.

- (a) Ο Πελάτης συναινεί και παρέχει γενική εξουσιοδότηση στη bioMérieux, επιτρέποντας την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σε ή από τις θυγατρικές και τους υπο-εκτελούντες την επεξεργασία της bioMérieux, όπως αναφέρεται στην ενότητα 4.2 παρακάτω, υπό τους ακόλουθες προϋποθέσεις:
- (i) η πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα θα εκχωρείται αποκλειστικά από τον Πελάτη στη bioMérieux, στις θυγατρικές της και στους υπο-εκτελούντες την επεξεργασία της για τους αυστηρούς σκοπούς των παρόντων Όρων επεξεργασίας δεδομένων, και
 - (ii) τα προσωπικά δεδομένα θα περιορίζονται αυστηρά σε αυτά που είναι απαραίτητα για την εκτέλεση των εργασιών της bioMérieux, των θυγατρικών της και των υπο-εκτελούντων την επεξεργασία της σύμφωνα με τους παρόντες Όρους επεξεργασίας δεδομένων.
- (b) Η bioMérieux μπορεί να χρησιμοποιεί υπο-εκτελούντες την επεξεργασία με τη γενική γραπτή εξουσιοδότηση του Πελάτη. Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί τη bioMérieux να ορίσει και να χρησιμοποιήσει υπο-εκτελούντες την επεξεργασία για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σε σχέση με τους ισχύοντες όρους, υπό την προϋπόθεση ότι η bioMérieux συνάπτει γραπτή σύμβαση με κάθε υπο-εκτελούντα την επεξεργασία, η οποία επιβάλλει υποχρεώσεις οι οποίες: (α) σχετίζονται με τις υπηρεσίες που πρέπει να παρέχονται από τους υπο-εκτελούντες την επεξεργασία και (β) είναι ουσιασώς παρόμοιες με τα δικαιώματα και/ή τις υποχρεώσεις που επιβάλλονται στη bioMérieux στο πλαίσιο των παρόντων Όρων επεξεργασίας δεδομένων.
- (c) Η bioMérieux διασφαλίζει ότι ο υπο-εκτελών την επεξεργασία υπόκειται σε υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας που περιορίζουν τη χρήση των προσωπικών δεδομένων σε υπαλλήλους ή αναδόχους της και στους οικείους της υπο-εκτελούντες την επεξεργασία που πρέπει να τα γνωρίζουν και υπόκεινται σε υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας όχι λιγότερο επαχθείς από αυτές που ορίζονται στους παρόντες Όρους επεξεργασίας δεδομένων ή στους Γενικούς όρους.
- (d) Σε περίπτωση που ένας υπο-εκτελών την επεξεργασία αδυνατεί να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την προστασία των δεδομένων, όπως ορίζονται ανωτέρω, η bioMérieux θα φέρει ευθύνη έναντι του Πελάτη για την εκτέλεση των υποχρεώσεων του υπο-εκτελούντα την επεξεργασία, με την επιφύλαξη τυχόν εφαρμοστέων διατάξεων περί περιορισμού της ευθύνης στους ισχύοντες όρους.
- (e) Η bioMérieux υποχρεώνει κάθε υπο-εκτελούντα την επεξεργασία να ενημερώνει χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση τον γενικό υπεύθυνο προστασίας δεδομένων της bioMérieux (i) όταν σημειώνεται παραβίαση προσωπικών δεδομένων ή (ii) εάν του ζητηθεί από πρόσωπο ή οντότητα να προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια που ενδέχεται να παραβιάζει τη νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων ή τους παρόντες Όρους επεξεργασίας δεδομένων.

4.2 Λίστα των υπο-εκτελούντων την επεξεργασία.

- (a) Ο Πελάτης συνομολογεί και συμφωνεί ότι η μέθοδος με την οποία η bioMérieux θα ενημερώσει τον Πελάτη σχετικά με τους υπο-εκτελούντες την επεξεργασία της και οι σχετικές ενημερώσεις θα πραγματοποιούνται μέσω της λίστας των υπο-εκτελούντων την επεξεργασία που προσδιορίζεται στο ισχύον Παράρτημα 1 των παρόντων Όρων επεξεργασίας δεδομένων.
- (b) Εφόσον επιτρέπεται από τη νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων, ο Πελάτης μπορεί εύλογα να αντιταχθεί σε οποιεσδήποτε αλλαγές που αφορούν την προσθήκη ή την αντικατάσταση των υπο-εκτελούντων την επεξεργασία. Ο Πελάτης θα αντιτάσσεται γραπτώς, αποστέλλοντας την ένστασή του μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων της bioMérieux στη διεύθυνση privacyofficer@biomerieux.com. Η ένσταση αυτή πρέπει να υποβάλλεται εντός 10 ημερών από την ημερομηνία αποστολής της κοινοποίησης. Σε περίπτωση ένστασης, η bioMérieux θα παρέχει πληροφορίες που αποσκοπούν στην επίλυση της εν λόγω ένστασης. Εάν ο Πελάτης εμμένει στην ένστασή του, τα μέτρα συμφωνούν να συναντηθούν και να διαπραγματευτούν καλή τη πίστη σχετικά με τη συνέχιση της συμβατικής τους σχέσης.

5. ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΕΣ ΔΙΑΒΙΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

5.1 Διαβιβάσεις των προσωπικών δεδομένων από χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) σε τρίτες χώρες. Εάν οι θυγατρικές και/ή οι υπο-εκτελούντες την επεξεργασία της bioMérieux βρίσκονται εκτός της ΕΕ (και/ή της Ισλανδίας, του Λιχτενστάιν και της Νορβηγίας, που αποτελούν μέρος του ΕΟΧ), η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων εκχωρείται μόνο στις εν λόγω θυγατρικές και/ή στους εν λόγω υπο-εκτελούντες την επεξεργασία για τους οποίους η χώρα του αποδέκτη θα πρέπει να:

- (a) προσφέρει επαρκές επίπεδο προστασίας κατά την έννοια του άρθρου 45 του ΓΚΠΔ, ή

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΒΙΟΜΕΡΙΕΥΧ

Όροι επεξεργασίας δεδομένων (Καθολικοί)

- (b) πριν από οποιαδήποτε τέτοια εξαγωγή προς τρίτες χώρες που δεν προσφέρουν επαρκές επίπεδο προστασίας των δεδομένων (συμπεριλαμβανομένων και των περαιτέρω διαβιβάσεων):
 - (i) ο εξαγωγέας των προσωπικών δεδομένων προβαίνει, κατά περίπτωση, σε αξιολόγηση επιπτώσεων διαβίβασης («ΑΕΔ»), προκειμένου, αφενός, να διασφαλίζεται ότι στα προσωπικά δεδομένα (και τα υποκείμενα των δεδομένων) εξακολουθεί να παρέχεται το προβλεπόμενο επίπεδο προστασίας και, αφετέρου, να κοινοποιείται η ΑΕΔ στο αιτούν μέρος, και
 - (ii) ο εισαγωγέας και ο εξαγωγέας των προσωπικών δεδομένων (σύμφωνα με την έννοια που αποδίδεται στις εκφράσεις αυτές στο ευρωπαϊκό δίκαιο) θα εκτελούν τις τυποποιημένες συμβατικές ρήτρες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής («ΤΣΡ»).
- (c) Εάν η bioMérieux είναι ο εξαγωγέας των προσωπικών δεδομένων, η bioMérieux θα διεξαγάγει, πριν από οποιαδήποτε διαβίβαση των εν λόγω δεδομένων, μια ΑΕΔ από κοινού με τον εισαγωγέα (τις θυγατρικές ή οποιονδήποτε τρίτο υπο-εκτελούντα την επεξεργασία).
- (d) Η bioMérieux θα συμμορφώνεται με όλες τις υποχρεώσεις του εκτελούντος την επεξεργασία που ορίζονται στο τμήμα 1 «Υπεύθυνος επεξεργασίας προς εκτελούντα την επεξεργασία» και/ή στο τμήμα 3 «Υπεύθυνος επεξεργασίας προς υπεύθυνο επεξεργασίας» των ΤΣΡ που χρησιμοποιούνται ως βάση για τη διαβίβαση προσωπικών δεδομένων εκτός ΕΕ/ΕΟΧ σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ.
- (e) Σε περίπτωση που οποιοσδήποτε από τους προαναφερθέντες μηχανισμούς διαβίβασης κριθεί άκυρος από δικαστήριο ή άλλον φορέα αρμόδιας δικαιοδοσίας, ο Πελάτης και η bioMérieux συμφωνούν ότι θα προβούν σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να θεσπίσουν εναλλακτικό μηχανισμό διαβίβασης που θα είναι αποδεκτός σύμφωνα με τις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις περί προστασίας απορρήτου δεδομένων.

5.2 Διαβιβάσεις προσωπικών δεδομένων από χώρες εκτός του ΕΟΧ σε άλλες χώρες. Για τις περιοχές δικαιοδοσίας πέραν εκείνων που βρίσκονται εντός ΕΕ/ΕΟΧ, η bioMérieux δεν θα διαβιβάζει προσωπικά δεδομένα εκτός της δικαιοδοσίας από την οποία λαμβάνονται τα προσωπικά δεδομένα, εκτός εάν η εν λόγω διαβίβαση επιτρέπεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων ή σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη.

6. ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Όπως απαιτείται από τη νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων, η bioMérieux θα ειδοποιεί τον Πελάτη χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αφού ενημερωθεί για οποιαδήποτε παραβίαση της ασφάλειας που οδηγεί σε τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, μεταβολή, άνευ άδειας κοινολόγηση ή πρόσβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διαβιβάστηκαν, αποθηκεύτηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία. Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και τις διαθέσιμες πληροφορίες, η bioMérieux θα παρέχει στον Πελάτη τη συνεργασία και τη βοήθεια που απαιτείται για τον μετριασμό των επιπτώσεων και τη συμμόρφωση με τυχόν υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων που ενδέχεται να ισχύουν σε σχέση με την εν λόγω παραβίαση.

Σε περίπτωση που και εφόσον δεν είναι δυνατόν να παρασχεθούν οι πληροφορίες ταυτόχρονα, μπορούν να παρέχονται σταδιακά χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

7. ΔΙΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η bioMérieux θα διαγράψει όλα τα προσωπικά δεδομένα του Πελάτη ως υπεύθυνος επεξεργασίας, άμα τη καταγγελία ή λήξη των ισχυόντων όρων, όπως περιγράφεται στο Παράρτημα 1, και θα το πράξει εκτός εάν απαιτείται διαφορετικά από την ισχύουσα νομοθεσία. Στον βαθμό που οποιαδήποτε ισχύουσα νομοθεσία ή οποιαδήποτε σύμβαση μεταξύ της bioMérieux και του Πελάτη προβλέπει τη διατήρηση των εν λόγω προσωπικών δεδομένων, οι διατάξεις των παρόντων Όρων επεξεργασίας δεδομένων θα εξακολουθήσουν να ισχύουν για τα προσωπικά δεδομένα που διατηρούνται.

8. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

8.1 Αιτήματα πρόσβασης του υποκειμένου των δεδομένων. Όπου απαιτείται από τη νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων, η bioMérieux θα βοηθά τον Πελάτη να παρέχει στα υποκείμενα των δεδομένων πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα και να επιτρέπει στα υποκείμενα των δεδομένων να υποβάλλουν αιτήματα πρόσβασης στα δεδομένα στον βαθμό που αυτό επιτρέπεται από τη νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων. Η bioMérieux θα ειδοποιεί αμέσως τον Πελάτη για κάθε αίτημα πρόσβασης που λαμβάνει από το υποκείμενο των δεδομένων. Τα μέρη συμφωνούν ότι τα αιτήματα αυτά θα εξετάζονται με συνεργασία των αρμόδιων ομάδων της bioMérieux και του Πελάτη. Εκτός εάν έχει άλλως συμφωνηθεί εγγράφως, ο Πελάτης θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την απάντηση στα εν λόγω αιτήματα πρόσβασης του υποκειμένου των δεδομένων. Η bioMérieux διατηρεί το δικαίωμα να χρεώσει τον Πελάτη για την εν λόγω βοήθεια, εάν το κόστος της βοήθειας υπερβαίνει ένα συμβολικό ποσό.

8.2 Αξιολογήσεις επιπτώσεων στην ιδιωτικότητα και προηγούμενη διαβούλευση. Εφόσον απαιτείται από τη νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων και λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και τις διαθέσιμες πληροφορίες, η bioMérieux θα παρέχει εύλογη βοήθεια στον Πελάτη (α) για τη διενέργεια αξιολόγησης επιπτώσεων της προστασίας των δεδομένων σε σχέση με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από τη bioMérieux ή (β) στο πλαίσιο τυχόν απαιτούμενων προηγούμενων διαβουλεύσεων με τις εποπτικές αρχές.

9. ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Η bioMérieux, κατόπιν εύλογης προηγούμενης γραπτής αίτησης από τον Πελάτη, θα παρέχει στον Πελάτη τις πληροφορίες που είναι εύλογως απαραίτητες για να αποδείξει τη συμμόρφωση της bioMérieux και, κατά περίπτωση, του (των) αντίστοιχου(-ων) υπο-εκτελούντος(-ων) την επεξεργασία, με τις υποχρεώσεις της βάσει της νομοθεσίας περί προστασίας απορρήτου δεδομένων και των παρόντων Όρων επεξεργασίας δεδομένων. Η bioMérieux θα επιτρέπει και θα διευκολύνει τον Πελάτη στο πλαίσιο ελέγχων, αναθεωρήσεων ή επιθεωρήσεων που διενεργούνται από αρχή προστασίας δεδομένων ή παρόμοιο ρυθμιστικό φορέα, στον βαθμό που η βοήθεια της bioMérieux απαιτείται σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας απορρήτου δεδομένων και υπό όρους που συμφωνούνται αμοιβαία και περιγράφονται στους Γενικούς όρους. Η bioMérieux διατηρεί το δικαίωμα να χρεώσει τον Πελάτη για τέτοια βοήθεια, εάν το κόστος της βοήθειας υπερβαίνει ένα συμβολικό ποσό.

10. ΜΕΤΡΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

10.1 Τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας.

- (a) Η bioMérieux βοηθά τον Πελάτη να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του σε σχέση με την ασφάλεια της επεξεργασίας, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και τις διαθέσιμες πληροφορίες.
- (b) Η bioMérieux δεσμεύεται να θέσει σε εφαρμογή, από την έναρξη των εργασιών, τις κατάλληλες στρατηγικές και διαδικασίες ασφαλείας, ώστε να διασφαλίζεται η διαθεσιμότητα, η ακεραιότητα, η εμπιστευτικότητα και η ιχνηλασιμότητα των προσωπικών δεδομένων.
- (c) Λαμβάνοντας υπόψη τα πρότυπα του κλάδου, το κόστος εφαρμογής, τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και κάθε άλλη σχετική κατάσταση που σχετίζεται με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σε συστήματα του εκτελούντος την επεξεργασία, η



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΒΙΟΜΕΡΙΕΥΧ

Όροι επεξεργασίας δεδομένων (Καθολικοί)

bioMérieux εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας για να διασφαλίσει ότι η ασφάλεια, η εμπιστευτικότητα, η ακεραιότητα, η διαθεσιμότητα και η ιχνηλασιμότητα των συστημάτων που εμπλέκονται στην επεξεργασία προσωπικών δεδομένων είναι ανάλογα με τον κίνδυνο για τα εν λόγω προσωπικά δεδομένα. Κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, η bioMérieux παρέχει γραπτώς λεπτομερή στοιχεία για τα εν λόγω μέτρα.

(d) Η bioMérieux εφαρμόζει κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα μέτρα ασφάλειας:

- (i) **Φυσικοί έλεγχοι πρόσβασης:** Η bioMérieux έχει εφαρμόσει εύλογα μέτρα για να εμποδίσει μη εξουσιοδοτημένα άτομα να αποκτήσουν πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα.
 - (ii) **Έλεγχοι πρόσβασης συστήματος:** Η bioMérieux έχει λάβει εύλογα μέτρα για να αποτρέψει τη χρήση προσωπικών δεδομένων χωρίς εξουσιοδότηση. Οι έλεγχοι αυτοί ποικίλλουν ανάλογα με τη φύση της επεξεργασίας που πραγματοποιείται και μπορεί να περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων ελέγχων, μεμονωμένους λογαριασμούς που προστατεύονται με κωδικό πρόσβασης, πολιτικές κωδικών πρόσβασης, ηλεκτρονικές μεθόδους ή μεθόδους ελέγχου ταυτότητας πολλαπλών παραγόντων, διαδρομές ελέγχου και μηχανισμούς ιχνηλασιμότητας.
 - (iii) **Έλεγχοι πρόσβασης σε δεδομένα:** Η bioMérieux έχει λάβει εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι τα προσωπικά δεδομένα είναι προσβάσιμα και υπόκεινται σε διαχείριση μόνο από κατάλληλα εξουσιοδοτημένους εργαζομένους, ότι ελέγχεται η πρόσβαση σε ερωτήματα βάσεων δεδομένων και ότι τα δικαιώματα πρόσβασης σε εφαρμογές είναι κατοχυρωμένα και εφαρμόζονται, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι εργαζόμενοι που δικαιούνται να χρησιμοποιούν σύστημα επεξεργασίας έχουν πρόσβαση μόνο σε προσωπικά δεδομένα στα οποία έχουν δικαίωμα πρόσβασης, καθώς και ότι τα προσωπικά δεδομένα δεν μπορούν να αναγνωστούν, να αντιγραφούν, να τροποποιηθούν ή να απαλειφθούν χωρίς εξουσιοδότηση κατά τη διάρκεια της επεξεργασίας. Η bioMérieux έχει λάβει εύλογα μέτρα για την εφαρμογή μιας πολιτικής πρόσβασης βάσει της οποίας η πρόσβαση σε περιβάλλοντα συστήματος, προσωπικά δεδομένα και άλλα δεδομένα περιορίζεται μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό.
 - (iv) **Έλεγχοι διαβίβασης:** Η bioMérieux έχει λάβει εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι τα προσωπικά δεδομένα δεν μπορούν να αναγνωστούν, αντιγραφούν, τροποποιηθούν ή διαγραφούν χωρίς εξουσιοδότηση κατά τη διάρκεια της διαβίβασης. Αυτοί οι έλεγχοι περιλαμβάνουν κρυπτογράφηση της διαβίβασης δεδομένων με χρήση συμμετρικών κλειδιών κρυπτογράφησης 128 bit ή της τρέχουσας αλλά όχι λιγότερο ασφαλούς κρυπτογράφησης βιομηχανικού προτύπου.
 - (v) **Έλεγχοι καταχώρισης:** Η bioMérieux έχει λάβει εύλογα μέτρα για την προστασία από οποιαδήποτε μη εξουσιοδοτημένη συμπερίληψη, τροποποίηση ή διαγραφή προσωπικών δεδομένων από βάσεις δεδομένων. Η bioMérieux έχει λάβει εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι η πηγή των προσωπικών δεδομένων βρίσκεται υπό τον έλεγχο του Πελάτη κατά τον χρόνο συλλογής των προσωπικών δεδομένων και ότι η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων που εξάγονται σε βάσεις δεδομένων της bioMérieux γίνεται με ασφαλή και κρυπτογραφημένη μεταφορά αρχείων από τον Πελάτη προς τη bioMérieux.
- (e) Η bioMérieux οφείλει περιοδικά:
- (i) να ελέγχει και να παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα των δικλίδων ασφαλείας, των ελέγχων, των συστημάτων και των διαδικασιών, και
 - (ii) να εντοπίζει ευλόγως προβλέψιμους εσωτερικούς και εξωτερικούς κινδύνους για την ασφάλεια, την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των προσωπικών δεδομένων και να διασφαλίζει την αντιμετώπιση των κινδύνων.

10.2 Περιορισμένη πρόσβαση. Η bioMérieux διασφαλίζει ότι τα πρόσωπα που έχουν εξουσιοδοτηθεί να έχουν πρόσβαση σε και/ή να επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα:

- (a) έχουν δεσμευθεί να τηρήσουν την εμπιστευτικότητα ή υπόκεινται σε κατάλληλη νόμιμη υποχρέωση εμπιστευτικότητας,
- (b) προβαίνουν στην επεξεργασία προσωπικών δεδομένων μόνο κατόπιν τεκμηριωμένων οδηγιών, εκτός εάν απαιτείται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, και
- (c) έχουν λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση σχετικά με τις ευθύνες τους, ιδίως όσον αφορά τα μέτρα ασφάλειας και προστασίας του απορρήτου.

10.3 Κοινή χρήση δεδομένων. Ο Πελάτης συμφωνεί να χρησιμοποιεί τα εργαλεία που παρέχονται από τη bioMérieux για την κοινή χρήση προσωπικών δεδομένων με τη bioMérieux ή τους υπο-εκτελούντες την επεξεργασία. Σε περίπτωση που ο Πελάτης προτίθεται να χρησιμοποιήσει διαφορετικό εργαλείο, θα διασφαλίζει ότι το εργαλείο συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία και εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη διασφάλιση ενός επιπέδου ασφάλειας κατάλληλου για τον κίνδυνο.



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΒΙΟΜΕΡΙΕΥΧ

Όροι επεξεργασίας δεδομένων (Καθολικοί)



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΒΙΟΜΕΡΙΕΥΧ

Όροι επεξεργασίας δεδομένων (Καθολικοί)

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΛΕΠΤΟΜΕΡΙΕΙΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΕΚΤΕΛΟΥΝΤΕΣ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ

1. ΛΕΠΤΟΜΕΡΙΕΙΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Φύση και σκοπός της επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων	Επεξεργασία που είναι απαραίτητη για τους σκοπούς της διαχείρισης παραπόνων Πελατών μέσω, ενδεικτικά, πρόσβασης, χειρισμού, εξαγωγής διπλοτύπων, τροποποίησης, αποθήκευσης και εμφάνισης των απαραίτητων προσωπικών δεδομένων.
Υπεύθυνος επεξεργασίας	Πελάτης
Εκτελών την επεξεργασία	bioMérieux
Υποκείμενα των δεδομένων	Πελάτης Ασθενείς (μόνο κλινικός Πελάτης)
Ευθύνη για την παροχή ειδοποίησης, τη λήψη συγκατάθεσης και/ή τη διαμόρφωση νομικής βάσης	Πελάτης
Στοιχεία προσωπικών δεδομένων που υποβλήθηκαν σε επεξεργασία	Η bioMérieux επεξεργάζεται τα απαραίτητα προσωπικά δεδομένα που αποθηκεύονται από τη bioMérieux ή τον Πελάτη, προκειμένου να διαχειριστεί το αίτημα του Πελάτη. Τα δεδομένα αυτά ενδέχεται να περιλαμβάνουν τις ακόλουθες κατηγορίες προσωπικών δεδομένων, ανάλογα με το σύστημα bioMérieux: Πελάτης: - <u>Πληροφορίες για την απασχόληση:</u> Εταιρική οντότητα, ψηφιακή υπογραφή, τίτλος εργασίας, τοποθεσία γραφείου, οργανωτικές πληροφορίες (διεύθυνση, τμήμα...), επαγγελματικό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, επαγγελματικός αριθμός τηλεφώνου - <u>Πληροφορίες περιήγησης:</u> Αρχεία καταγραφής συμβάντων, διεύθυνση IP, όνομα χρήστη/αναγνωριστικό χρήστη - <u>Προσωπικά στοιχεία ταυτοποίησης:</u> Όνομα, επώνυμο, φυσική υπογραφή Ασθενής (μόνο κλινικός Πελάτης): - <u>Προσωπικά στοιχεία ταυτοποίησης:</u> Ηλικία, χώρα, ημερομηνία γέννησης, ημερομηνία θανάτου, όνομα, φύλο, ύψος/βάρος, επώνυμο, φυλετική ή εθνική καταγωγή - <u>Υγειονομικές πληροφορίες:</u> Πληροφορίες ασθενούς (αναγνωριστικό δείγματος, αναγνωριστικό ασθενούς, κλινικά δεδομένα...)
Διάρκεια της επεξεργασίας	Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων θα συνεχιστεί για το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την ικανοποίηση των απαιτήσεων του Πελάτη και, σε κάθε περίπτωση, δεν θα υπερβαίνει τις 120 ημέρες από τη δημιουργία του αρχείου στο σύστημα, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη. Κατά τη λήξη της περιόδου αυτής, τα προσωπικά δεδομένα διαγράφονται. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατόν να διασφαλιστεί η εν λόγω περίοδος, η bioMérieux ενημερώνει τον Πελάτη προκειμένου να ζητήσει την έγκρισή του.

2. ΛΙΣΤΑ ΤΩΝ ΥΠΟ-ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΩΝ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ

Μπορείτε να βρείτε μια λίστα με τους υπο-εκτελούντες την επεξεργασία για τη διαχείριση παραπόνων Πελατών [εδώ](#).