

Brukervilkår for Novartis chatbot

Ansvarsfraskrivelse:

Denne chatboten er ikke medisinsk utstyr. Denne chatboten er kun ment for informasjon og opplæring.

Denne chatboten, og informasjonen den genererer, skal ikke brukes som bakgrunn for noen diagnose, overvåking, håndtering eller behandling av noen medisinsk tilstand. Den er kun ment for personlig og informasjonsmessig bruk. Den er ikke ment som, og er ikke et verktøy for, brukere som ønsker å selvdagnostisere noen medisinsk tilstand. Brukere av denne chatboten som har helseproblemer eller medisinske problemer, bør konsultere en kvalifisert og autorisert lege eller annet autorisert helsepersonell. Novartis garanterer ikke for sikkerheten til noen informasjon som lagres i denne applikasjonen eller i din enhet eller som overføres fra applikasjonen. Du må lese og akseptere "Vilkår og betingelser" som er presentert nedenfor, for å få tilgang til denne applikasjonen. Dette verktøyet er publisert av Novartis Norge AS. Det er ment for et globalt publikum.

Vilkår og betingelser

1. Denne nettbaserte chatboten ("Applikasjonen") er gjort tilgjengelig for deg av Novartis Norge AS ("Novartis") for vederlagsfri bruk på din datamaskin, smarttelefon eller annen mobilenhet (alt kalles "Enhet") gjennom Facebook-plattformen (andre vilkår og betingelser gjelder for brukeren på Facebook-plattformen og relaterte tjenester, du må samtykke til og akseptere alle vilkårene og betingelsene, hvis ikke, får du kanskje ikke rettighetene til å bruke Applikasjonen) eller gjennom et frittstående nettsted. For å bruke Applikasjonen kan det imidlertid hende at du må betale standardsatser eller avgifter til telekommunikasjonsoperatører (bærbar enhet eller telefon) eller andre parter som ikke er forbundet med Novartis. Ved å bruke denne Applikasjonen samtykker du til denne Applikasjonens Bruksvilkår.
2. Du kan bruke denne Applikasjonen, inklusive eventuelt materiale, produkter eller programmer som er inkludert i Applikasjonen ("Innhold"), kun for din egen ikke-kommersielle bruk og forutsatt at du samtykker i disse Bruksvilkårene og all opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter som angår noe Innhold som du laster ned, viser, skriver ut eller bruker på annen måte (slike aktiviteter kalles "Bruk"). Dette er den eneste lisensen eller rettigheten som du får når det gjelder Applikasjonen og Innholdet.
3. Såfremt ikke annet er angitt, ble denne applikasjonen utviklet av eller for Novartis, og eierrettighetene og andre rettigheter er beskyttet av lovene om opphavsrett. Enhver uautorisert reproduksjon, adaptasjon, modifikasjon er ulovlig.
4. Novartis kan oppdatere, modifisere, pause eller avslutte noen eller alle funksjonalitetene til Applikasjonen eller Innholdet (inklusive disse Bruksvilkårene) og endre, korrigere og/eller forbedre Applikasjonen eller Innholdet (inklusive disse Bruksvilkårene) når som helst og uten å underrette deg. Novartis er ikke ansvarlig for noen kostnader, tap eller skade som du rammes av som resultat av noen modifikasjon, pause eller avslutning av noen eller alle funksjonalitetene til Applikasjonen eller Innholdet.
5. Når du bruker Applikasjonen og Innholdet, er du alene ansvarlig for:
 - å sørge for at du bruker den siste tilgjengelige versjonen av Applikasjonen.
 - enhver skade på din Enhet og ethvert tap eller enhver ødeleggelse av informasjon som du lagrer på Enheten, som er et resultat av Bruk av Applikasjonen eller Innholdet eller interaksjon mellom denne Applikasjonen eller dette Innholdet og andre applikasjoner eller programmer som du kan laste ned eller bruke.

- opprettholde den fysiske sikkerheten til din Enhet og integriteten til dine data.
 - Novartis er ikke ansvarlig for noen kostnader, tap eller skade som du rammes av som et resultat av at du ikke oppfyller disse forpliktelsene.
6. Når du bruker Applikasjonen og Innholdet, kan du ikke:
- modifisere, redigere, forbedre, videreselge, utføre omvendt utvikling, endre eller på noen annen måte interferere med driften til Applikasjonen.
 - delta i systematisk kopiering og omfattende distribusjon av Innholdet til publikum.
 - bryte disse Bruksvilkårene.
7. Bortsett fra slik det er fremsatt i Personvernerklæringen, vil all informasjon eller alt materiale som du overfører til Novartis fra eller i forbindelse med Applikasjonen via elektronisk dataoverføring eller på annen måte, inklusive eventuelle data, spørsmål, kommentarer, forslag eller lignende, betraktes som og vil bli behandlet som ikke-konfidensiell og ikke eiet av deg. Novartis kan samle og anonymisere Brukernes responser og dele dem med helsepersonell for opplæringsformål. Enhver informasjon, med unntak av Personopplysninger, som du overfører, blir eiendommen til Novartis eller deres tilknyttede selskaper og kan bli brukt for ethvert formål, inklusive reproduksjon, offentliggjøring, overføring, publisering, kringkasting og posting. Novartis står fritt til å bruke alle ideer, konsepter, know-how eller teknikker som omtales i enhver kommunikasjon som du sender til Novartis fra eller i forbindelse med Applikasjonen, for ethvert formål, inklusive utvikling, produksjon og markedsføring av produkter.
8. Herved samtykker du i å holde Novartis og deres tilknyttede selskaper og alle deres funksjonærer, direktører, aksjeeiere, ansatte og representanter, uten ansvar for ethvert og alle krav, kostnader, tap, erstatningsansvar og skader av enhver type, både direkte og indirekte, spesielle, konsekvensmessige eller andre, uavhengig om det oppstår i forbindelse med skadevoldende handling (inklusive aktiv, passiv eller kalkulatorisk uaktsomhet), kontrakt, garanti, objektivt ansvar, tillit eller under noen annen teori, og uavhengig av om Novartis har blitt informert om muligheten for slike skader, som i hvert tilfelle har opphav i eller er relatert til din Bruk av Applikasjonen og/eller Innholdet og fra enhver bruk som Novartis gjør av informasjonen som du overfører til Novartis fra eller i forbindelse med Applikasjonen. Noen jurisdiksjoner tillater ikke begrensning av underforståtte garantier, og det er derfor mulig at de ovennevnte begrensningene ikke gjelder deg. Du kan også ha andre rettigheter som varierer fra jurisdiksjon til jurisdiksjon.
9. Informasjonen i Innholdet er stilt til rådighet av Novartis kun for generelle informasjonsformål og utgjør ikke medisinsk informasjon. Dersom du har en medisinsk tilstand eller trenger medisinsk rådgivning, bør du umiddelbart oppsøke legen din eller annet helsepersonell. Denne Applikasjonen gir ingen personlige medisinske diagnoser eller pasientspesifikke råd om behandling.
10. BÅDE APPLIKASJONEN OG INNHOLDET ER STILT TIL RÅDIGHET "SOM DET ER." NOVARTIS FRASIER SEG UTTRYKKELIG ALLE UTTRYKTE, IMPLISERTE OG LOVHJEMLEDE GARANTIER, INKLUSIVE, UTEN BEGRENSNING, GARANTI OM SALGBARHET, EGNETHET FOR ET BESTEMT FORMÅL, BRUK UTEN INNBLANDING OG IKKE-INNGREP. NOVARTIS FRASIER SEG VIDERE UTTRYKKELIG ALT ANSVAR OG ALLE GARANTIER OM PÅLITELIGHET, AKTUALITET, NØYAKTIGHET, FULLSTENDIGHET, TILGJENGELIGHET OG/ELLER YTELSEN TIL APPLIKASJONEN ELLER INNHOLDET, ELLER AT APPLIKASJONEN VIL VÆRE FRI FOR VIRUS ELLER ANDRE SKADELIGE KOMPONENTER, ELLER VIL VÆRE KOMPATIBEL MED DIN ENHET ELLER DIN ENHETS OPERATIVSYSTEM. NOVARTIS GARANTERER IKKE FOR SIKKERHETEN ELLER KONFIDENSIALITETEN TIL NOEN DATA SOM ER LAGRET PÅ ELLER OVERFØRES FRA ENHETEN. Noen jurisdiksjoner tillater ikke begrensning av underforståtte garantier og det er derfor mulig at de ovennevnte begrensningene ikke gjelder deg. Du kan også ha andre rettigheter som varierer fra jurisdiksjon til jurisdiksjon.
11. Din Bruk og disse Bruksvilkårene skal reguleres, fortolkes og gjengis i samsvar med norsk rett. All uenighet som har opphav i eller er relatert til din Bruk eller disse Bruksvilkårene, skal bringes inn for

domstolene i Oslo.

12. Dersom noen del av eller noen bestemmelse i disse Bruksvilkårene blir funnet å være ugyldig, skal slik ugyldighet ikke påvirke tvangskraften eller noen annen del av eller bestemmelse i disse Bruksvilkårene.

Personvernerklæring

- Personopplysninger skal forstås som informasjon som alene eller i kombinasjon med annen informasjon, identifiserer deg eller kan brukes til å identifisere deg eller dine personlige kjennetegn, som ditt navn eller din kontaktinformasjon ("**Personopplysninger**"), under din Bruk av denne Applikasjonen. Innsamlingen og behandlingen av Personopplysninger under denne Applikasjonen er regulert av Chatbot Personvernerklæring
- Denne Applikasjonen inneholder ingen informasjonskapsler (cookies) eller andre sporingsverktøy, bortsett fra det som er nødvendig for Applikasjonens funksjon.
- Ved å bruke Applikasjonen samtykker du til dens bruk som beskrevet i Bruksvilkårene og i vår Personvernerklæring.

Chatbot Personvernerklæring

Innsamlede personopplysninger

Informasjonen som er innsamlet om deg av chatboten, kan omfatte en unik kode for nettkunde-identifikasjon, en unik kode for Facebook-identifikasjon (dersom du går til chatboten via Facebook), ditt fornavn og etternavn, adresse, dine påminnelsespreferanser, pasienttype, temaene du har uttrykt interesse for under din konversasjon med chatboten, tidsstempelen for dine interaksjoner og din aksept av disse vilkårene og betingelsene. I tillegg kan Novartis Pharma AG registrere din konversasjonshistorikk, inklusive svar på spørsmål fra chatboten, feedback rating og kommentarer du har skrevet i chatten.

Behandlingsansvarlig for innsamlede personopplysninger. Formål og begrunnelse for innsamling av personopplysninger

På bakgrunn av ditt samtykke vil denne informasjonen bli brukt av Novartis Pharma AG og Novartis Group med det formål å gi deg en mest mulig relevant opplevelse. Novartis Group vil huske dine valg for å skreddersy svar og vil huske dine preferanser for å sende deg hensiktsmessige påminnelser. Om nødvendig kan Novartis Group lagre ytterligere informasjon for å sikre etterlevelse med alle myndighetskrav angående melding av bivirkning og klage vedrørende produkttesting, men bare dersom du manuelt skriver tekst i Facebook Messenger eller nettkanaler.

Din informasjon vil bli lagret i to formater:

Informasjon lagret av Facebook:

Spesifikk informasjon som er relatert til din Facebook-profil, vil Facebook dele med chatboten under økten (dvs. din interaksjon med chatboten) for å gjøre chatten personlig. Informasjonen som Facebook vil dele er: en unik identifikasjonskode, fornavnet ditt, bosted og profilbildet ditt på Facebook. Denne informasjonen vil ikke bli lagret utenfor den spesifikke chatbot-økten. Straks du har avsluttet chatbot-økten, vil informasjonen bli slettet automatisk, og Novartis group vil ikke lenger ha tilgang til den.

Informasjon lagret av Novartis Group:

Informasjon som er relatert til dine innspill i chatten og de personlige preferansene som du registrerer, vil agenter som handler på vegne av Novartis group, lagre i en database. Informasjonen som Novartis group vil registrere er: påminnelsespreferanser som du har bedt om; din konversasjonshistorikk; eventuell manuelt

skrevet tekst og tidsstempelen for konversasjonen.

Dersom en bruker innsender manuelt skrevet tekst, vil den teksten automatisk bli videresendt til hensiktsmessige kontakter av Novartis group, noe som kan være påkrevet av myndighetene, for å bli fulgt opp enten i Facebook Messenger, nettkanalen eller gjennom en annen kommunikasjonskanal, som e-post dersom det er tilgjengelig - og bare dersom teksten inneholder en melding om bivirkning eller klage vedrørende en produkttesting. I disse tilfellene må ytterligere informasjon om deg lagres inntil all hensiktsmessig kommunikasjon har skjedd, noe som kan omfatte obligatorisk rapportering til regulerende myndigheter. Informasjon vil også omfatte en Facebook- eller nettkanal-opprettet brukeridentifikasjon, navnet ditt, et tidsstempel for hendelsen og all tekst som ble skrevet i chatten. Denne informasjonen vil bli brukt bare i forbindelse med den relaterte hendelsen og vil bli kryptert og slettet straks regulerende myndigheter tillater det. Denne informasjonen vil bli kryptert og lagret i en egen dokumentdatabase, og informasjonen vil være tilgjengelig bare for det formål å besvare, eller på annen måte løse, en sak vedrørende en bivirkning eller en klage på produkttesting.

Novartis group vil ikke ha direkte tilgang til dine personopplysninger og vil bare motta samlet og anonymisert informasjon fra tredjeparter som handler på Novartis group vegne, såfremt det ikke er påkrevet at Novartis group gjør det på bakgrunn av en gjeldende lov, rettskjennelse eller forskrift fra myndighetene, eller dersom slik tilgjengeliggjøring på annen måte er nødvendig for å støtte en kriminalundersøkelse eller annen juridisk undersøkelse eller prosedyre her eller i utlandet.

Anonymisert informasjon vil også bli behandlet for å utføre analyser som er relatert til chatboten og for kontinuerlig oppdatering og forbedring av chatbotens funksjonaliteter som støtter interaksjonen med brukerne, og ved besvaring av spørsmål og henvendelser fra brukerne, i den hensikt å tilby en bedre og mer skreddersydd tjeneste til chatbot-brukerne.

Tilgjengeliggjøring av personopplysninger for tredjeparter

Dine personopplysninger vil bli behandlet av tredjeparter som handler for eller på vegne av Novartis group, i samsvar med formålene som er beskrevet i denne erklæringen. Disse tredjepartene kan befinne seg i land eller territorier som kanskje ikke tilbyr samme grad av databeskyttelse som landet du er bosatt i. Når behandlingen av dine Personopplysninger er delegert til en slik tredjepart, vil Novartis group sørge for at tredjeparten gir tilstrekkelige garantier for iverksetting av tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak under behandlingen av dine Personopplysninger.

Novartis group har adoptert Binding Corporate Rules, et system av prinsipper, regler og verktøy som er stilt til rådighet av europeisk rettsvesen, i et forsøk på å sikre en effektiv grad av databeskyttelse ved deling av personopplysninger innenfor Novartis group, spesielt når det angår overføring av personopplysninger utenfor EØS og Sveits.

Novartis group vil ikke dele din informasjon med noen som ikke har en direkte sammenheng med dette formålet.

Oppbevaring av personopplysninger

Dine data vil bli slettet automatisk dersom du ikke er aktiv på chatboten i 18 måneder.

Det kan være tilfeller der dine personopplysninger eller en del av dem kan bli oppbevart i en lengre tidsperiode dersom det er påkrevet at Novartis group gjør det på bakgrunn av en gjeldende lov, rettskjennelse eller forskrift fra myndighetene, eller dersom slik oppbevaring på annen måte er nødvendig for å støtte en kriminalundersøkelse eller annen juridisk undersøkelse eller prosedyre her eller i utlandet.

Beskyttelse av dine personopplysninger

Novartis group har implementert hensiktsmessige tekniske og organisatoriske tiltak for å gi dine personopplysninger en adekvat grad av sikkerhet og konfidensialitet, tatt i betraktning dataenes natur og risikoen ved behandling av slike data. Formålet med dette er å beskytte dataene mot utilsiktet eller ulovlig ødeleggelse eller endring, utilsiktet tap, uautorisert tilgjengeliggjøring eller tilgang og mot andre ulovlige former for behandling. Ved håndtering av dine personopplysninger oppfyller dessuten Novartis group følgende forpliktelser:

- Novartis group innsamler og behandler bare personopplysninger som er adekvate og relevante og ikke flere enn det som er nødvendig for å oppfylle de ovennevnte formål:
- Novartis group sørger for at dine personopplysninger er oppdaterte og nøyaktige. For det sistnevnte formålet kan vi be deg bekrefte de personopplysningene vi har om deg. Du er også invitert til å informere oss på eget initiativ dersom det skjer en endring av dine personlige omstendigheter, slik at vi kan sørge for at dine personopplysninger er oppdaterte.

Utøvelse av tilgangsrettigheter og kontaktopplysninger

Du kan utøve følgende rettigheter under de betingelser og begrensninger som er fremsatt i loven:

- retten til tilgang til dine personopplysninger slik de er behandlet av oss, og dersom du tror at slik informasjon som er relatert til deg, er feilaktig, foreldet eller ufullstendig, retten til å anmode om korrigering eller oppdatering;
- retten til å anmode om at dine personopplysninger slettes eller begrenses til spesifikke behandlingskategorier;
- retten til å trekke tilbake ditt samtykke når som helst, uten at det påvirker lovligheten av behandlingen før en slik tilbaketrekning;
- retten til å protestere, helt eller delvis, på behandlingen av dine personopplysninger;
- retten til å protestere på at en kommunikasjonskanal blir brukt til direkte markedsføringsformål;
- i den grad det er relevant, retten til å anmode om overføring, dvs. at de personopplysningene du har gitt oss, blir returnert til deg eller overført til den personen du utvelger, i et strukturert, vanlig brukt og maskinlesbart format, uten hinder fra oss og i henhold til dine forpliktelser vedrørende konfidensialitet.

Dersom du ønsker å gjøre en forespørsel om oppbevarte data om deg, kan du gjøre det ved å velge menytemaet i Facebook Messenger eller nettkanalen som kalles "Manage my data". Dette vil gi deg følgende valgmuligheter:

- Umiddelbar forespørsel om en logg av dataene som er oppbevart i sammenheng med din brukerprofil, ved bruk av menytemaet "Manage my Data". Dataene vil bli presentert for deg via chat-grensesnittet, uavhengig av om du bruker Facebook Messenger eller en nettkanal.
- Avhengig av hvilken chatbot-forekomst du bruker, tilbyr Novartis Pharma AG 2 metoder for å anmode om sletting av oppbevarte data om deg:

a) Chat-grensesnittet vil komme med instruksjoner for sending av e-post til Novartis AGs Data Privacy Officer for å anmode om sletting av data. E-postadressen for en slik anmodning er global.privacy_office@novartis.com. Vi gjør oppmerksom på at når du anmoder om sletting av oppbevarte data om deg, vil Novartis Pharma AG fjerne din brukerprofil, preferanser og historikk fra sine databaser, men din konversasjonshistorikk vil bli beholdt av Facebook i samsvar med Facebook-plattformens brukeravtale.

b) Du har mulighet til å anmode om umiddelbar sletting av dine data. Når du har valgt temaet "Manage my Data" fra chatbot-menyen, vil chat-grensesnittet gi deg muligheten til å slette dine data umiddelbart. Dersom

du velger dette alternativet, vil Novartis Pharma AG automatisk fjerne dine brukerdata fra sine databaser i løpet av 48 timer etter anmodningen. Vi gjør oppmerksom på at din konversasjonshistorikk i noen tilfeller kan bli beholdt av Facebook i samsvar med Facebook-plattformens brukeravtale.

Dersom du har et spørsmål, dersom du ikke er fornøyd med hvordan Novartis group behandler dine personopplysninger eller dersom du ønsker å utøve de ovennevnte rettighetene, kan du sende en e-post til global.privacy_office@novartis.com. Når du kontakter Novartis group, ber vi deg tilføye en beskrivelse av din relasjon og/eller dine interaksjoner med oss. Dersom du ønsker å motta informasjon som er relatert til dine personopplysninger, ber vi deg også skanne din identifikasjon for identifikasjonsformål, underforstått at vi bruker dette bare for å verifisere din identitet. Når du sender en slik skanning, ber vi deg sørge for at bildet av deg og fødselsnummer eller tilsvarende er overstrøket.

NO2202071444

Source URL: <https://www.novartis.com/no-no/brukervilkar-novartis-chatbot>

List of links present in page

- <https://www.novartis.com/no-no/no-no/brukervilkar-novartis-chatbot>
- mailto:global.privacy_office@novartis.com