



Klantenservice Activiteiten

– Privacyverklaring –

Hieronder wil Bayer SA-NV, Jan Emiel Mommaertslaan 14, 1831 Diegem (Machelen), België u inlichten over hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens in het kader van onze klantenservice activiteiten.

A. Doel van de verwerking en categorieën van persoonsgegevens

1. Algemene vragen aan onze klantenservice/financiële dienst

Wanneer u met ons communiceert via telefoon, e-mail, fax of brief, verwerken we uw e-mailadres of telefoonnummer, de informatie die u ons verstrekt (bijv. uw naam en andere contactgegevens die in de footer van uw e-mail staan zoals uw adres en afdelingsgegevens), de inhoud van uw bericht of eventuele e-mailbijlagen, alsook de metadata van de communicatie (bv. tijdsaanduiding, IP-adres, agenten voor e-mail gebruikers, servers gebruikt in transit, telefoonnummer, telefoontoestel, telefoontype enz.). Daarnaast classificeren we de reden waarom u contact met ons heeft opgenomen (bijv. om een nieuwe bestelling te plaatsen, de status van de verzending op te vragen, kopieën van facturen aan te vragen, rekeningafschriften op te vragen enz.). We gebruiken deze persoonsgegevens om efficiënt met u te kunnen communiceren.

De wettelijke basis voor de verwerking van uw persoonsgegevens voor algemene vragen (zoals vragen over uw bestelling of leveringstermijnen) is Art. 6 (1)(b) Algemene verordening gegevensbescherming, maar kan verschillen afhankelijk van het doel waarvoor u contact met ons opneemt.

2. Verwerking van de bestelling

Wanneer u een bestelling plaatst bij onze klantendienst via telefoon, e-mail, fax of brief, geven we uw persoonsgegevens in als aanvrager van de bestelling in ons orderbeheer en CRM-systemen:

a) Uw bestelling verwerken en het verzorgen van de dienstverlening:

Om een door u geplaatste bestelling, inclusief betaling, het opmaken van de factuur en de organisatie van de verzending, te kunnen behandelen, kunnen we de volgende persoonsgegevens over u verwerken:



- contactgegevens (bijv. uw naam, adres, telefoonnummer, faxnummer, mobiel nummer, e-mailadres of andere online contactgegevens);
- bankgegevens (bijv. kredietkaartgegevens, bankrekeninggegevens)

b) Aankoopgeschiedenis en ons CRM-systeem:

We beheren een CRM-systeem (customer relationship management of klantenrelatiebeheer) waarin we de contactgegevens van al onze klanten samen met hun persoonlijke aankoopgeschiedenis bewaren. We gebruiken deze gegevens om uw interesses beter te begrijpen en u in te lichten over onze producten en diensten die u ook interessant kunt vinden. Bovendien kunnen we u beter ondersteunen wanneer u daar behoefte aan hebt.

c) Kredietcontrole indien u op rekening koopt:

Indien u voor kopen op rekening kiest, voeren we een kredietcontrole uit om onszelf tegen wanbetalingen te beschermen. Meer informatie vindt u in de onderstaande tabel.

3. Verbetering van onze diensten

Om onze diensten te verbeteren, kunnen we uw e-mailadres gebruiken om uw feedback te vragen (bijv. over de klantenservice/financiële dienst, leveringstermijn, kwaliteit van de levering en nauwkeurigheid van de facturatie). U kunt te allen tijde bezwaar maken tegen het gebruik van uw e-mailadres voor het verzamelen van uw feedback door een e-mail te sturen naar dataprivacy.customerexperience@bayer.com.

Voor kwaliteitsdoeleinden kunnen we uw vraag aan onze klantenservice opnemen. Dit is echter onderworpen aan uw uitdrukkelijke toestemming, volgens art. 6(1)(a) AVG.

Overzicht: In de onderstaande tabel vatten we onze verwerking van uw persoonsgegevens samen, inclusief de respectieve rechtsgronden voor gegevensverwerking. Waar passend hebben we ook onze gerechtvaardigde belangen opgenomen.

Doeleinde	Rechtsgrond	Verduidelijking	Persoonsgegevens verstrekken is vereist	Gevolgen indien persoonsgegevens niet worden verstrekt
Uw bestelling verwerken en het verzorgen van de	Art. 6(1)(b) Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om het contract met u uit te voeren.	Ja	We kunnen uw bestelling niet verwerken.



Doeleinde	Rechtsgrond	Verduidelijking	Persoonsgegevens verstrekken is vereist	Gevolgen indien persoonsgegevens niet worden verstrekt
dienstverlening				
Aankoopgeschiedenis en ons CRM-systeem	Art. 6(1)(f) AVG	Ons gerechtvaardigde belang is gebaseerd op onze behoefte om onze klantenrelaties te kunnen beheren en om een succesvol bedrijf te waarborgen.	Neen	We kunnen u geen gepersonaliseerde informatie verzenden.
Kredietcontrole in geval van kopen op rekening	Art. 6(1)(f) AVG	Ons gerechtvaardigde belang is gebaseerd op het feit dat we onszelf willen beschermen tegen wanbetalingen.	Neen	U kunt niet kiezen voor kopen op rekening als betaalmethode, waardoor u vooraf dient te betalen.
Verzamelen van uw feedback om onze dienstverlening te verbeteren	Art. 6(1)(f) AVG	We hebben een gerechtvaardigd belang om onze klanten te vragen hoe onze producten en diensten werden ervaren.	Neen	We kunnen uw feedback niet verzamelen om onze diensten te verbeteren.
De kwaliteit van onze diensten waarborgen	Art. 6(1)(a) AVG	Onder voorbehoud van uw toestemming, nemen we uw gesprekken met ons	Neen	We kunnen niet leren van de serviceoperatie om onze services te verbeteren.



Doeleinde	Rechtsgrond	Verduidelijking	Persoonsgegevens verstrekken is vereist	Gevolgen indien persoonsgegevens niet worden verstrekt
		servicecentrum op om een hoge kwaliteit van onze diensten te waarborgen.		

4. Informatie over bijwerkingen en klachten over de kwaliteit

Deze klantenservice/financiële dienst is niet bedoeld voor mededelingen over bijwerkingen, gebrek aan therapeutisch effect, fouten in de medicatie, grijze marktproducten/namaakgeneesmiddelen, onjuist of off-labelgebruik, klachten over de kwaliteit en/of andere problemen in verband met de veiligheid of kwaliteit van Bayer-producten. Als u bijwerkingen wilt melden of een klacht over de kwaliteit wilt indienen, gelieve dan contact op te nemen met uw gezondheidszorgverstreker (bv. arts of apotheker), uw plaatselijke gezondheidsautoriteit, of onze [Website](#) te gebruiken om ongewenste bijwerkingen te melden.

Als u ons toch ongewenste bijwerkingen of andere problemen in verband met de veiligheid of kwaliteit van Bayer-producten meldt, zijn we wettelijk verplicht uw melding te behandelen en is het mogelijk dat we u om opheldering moeten vragen. Vervolgens is het mogelijk dat we de bevoegde gezondheidsautoriteiten moeten inlichten over de door u gemelde problemen. In die context zal uw informatie in gepseudonimiseerde vorm worden doorgestuurd, dit wil zeggen dat geen informatie zal worden doorgestuurd op basis waarvan u rechtstreeks kunt worden geïdentificeerd. Het is ook mogelijk dat we deze gepseudonimiseerde meldingen aan de bedrijven van onze groep en onze samenwerkingspartners moeten doorsturen, voor zover deze ook verplicht zijn hun desbetreffende bevoegde gezondheidsautoriteiten in te lichten.

B. Bewaartermijn voor persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens in het kader van klantenservice activiteiten worden 10 jaar bewaard. Deze periode moet mogelijk worden verlengd, bijvoorbeeld om te voldoen aan de wettelijke archiveringsplichten die we hebben volgens de toepasselijke belastingwetgeving. De algemene bewaartermijn voor e-mails is vier jaar.

C. Overdracht van persoonsgegevens

1. Verwerking in opdracht

In het kader van klantenservice activiteiten zullen we tot op zekere hoogte gebruik maken van gespecialiseerde dienstverleners die optreden als onze verwerkers.



Dergelijke dienstverleners worden door ons zorgvuldig geselecteerd en regelmatig gecontroleerd. Zij zullen persoonsgegevens alleen verwerken in overeenstemming met onze instructies en op basis van een passende verwerkersovereenkomst.

Om het merendeel van onze klantenservice activiteiten te ondersteunen, hebben we gekozen voor Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Duitsland.

2. Derde Partijen

Verder kunnen we persoonsgegevens delen **met derde partijen** die persoonsgegevens verwerken als onderdeel van hun zakelijke doeleinden die deel uitmaken van de algemene klantenservice activiteiten, bijvoorbeeld logistieke dienstverleners. Dergelijke derden verwerken geen persoonsgegevens volgens onze instructies, maar zullen op eigen verantwoordelijkheid zorgen voor naleving van de vereisten voor data privacy.

3. Verwerking van gegevens buiten de EU/EER

Uw persoonsgegevens kunnen worden doorgegeven aan een land waarvoor de Europese Commissie niet heeft besloten dat zij een passend niveau van gegevensbescherming waarborgt. In dergelijke gevallen passen we passende voorzorgsmaatregelen toe om te voldoen aan de AVG-vereisten voor dergelijke overdrachten. Deze kunnen de standaardbepalingen inzake gegevensbescherming omvatten zoals voorzien door de Europese Commissie. U kunt een kopie ervan verkrijgen door contact op te nemen met onze functionaris voor gegevensbescherming via de onderstaande contactgegevens.

D. Informatie over uw rechten

Volgens de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming beschikt u in het algemeen over de volgende rechten:

- recht op informatie over uw door ons bewaarde persoonsgegevens;
- recht om de verbetering, verwijdering of beperkte verwerking van uw persoonsgegevens te vragen;
- recht om bezwaar te maken tegen een verwerking voor redenen van ons eigen gerechtvaardigde belang, het openbaar belang of profilering, tenzij we kunnen bewijzen dat er dwingende, gewettigde redenen bestaan die uw belangen, rechten en vrijheden overstijgen, of dat dergelijke verwerking wordt uitgevoerd met het oog op het instellen of het uitoefenen van of het verweer tegen rechtsvorderingen;
- recht op gegevensoverdraagbaarheid;
- recht om een klacht in te dienen bij een gegevensbeschermingsautoriteit;
- U kunt uw toestemming voor het verzamelen, verwerken en gebruiken van uw persoonsgegevens steeds intrekken, met toekomstige werking. Gelieve voor meer



informatie de bovenstaande hoofdstukken te raadplegen die de verwerking van gegevens op basis van uw toestemming beschrijven.

Indien u uw rechten wilt uitoefenen, gelieve uw aanvraag dan te richten tot de hieronder vermelde contactpersoon.

E. Contactpersoon

Gelieve voor alle vragen die u zou hebben in verband met gegevensbescherming een e-mail te sturen naar dataprivacy.belux@bayer.com of contact op te nemen met de functionaris voor gegevensbescherming van ons bedrijf op het volgende adres:

*Data Protection Officer
Bayer SA-NV
Jan Emiel Mommaertslaan 14
1831 Diegem (Machelen)
België*

F. Wijziging van Privacyverklaring

We kunnen onze Privacyverklaring van tijd tot tijd updaten. Updates van onze Privacyverklaring zullen op deze Website worden gepubliceerd. Alle wijzigingen worden van kracht op het ogenblik van de publicatie op onze Website. Daarom raden we u aan de Website regelmatig te bezoeken zodat u op de hoogte blijft van mogelijke updates.

Laatste update: **21.05.2021**