



## **Activités de Service Clients**

### **- Politique de Confidentialité -**

Dans ce qui suit Bayer SA-NV, Jan Emiel Mommaertslaan 14, 1831 Diegem (Machelen), België, souhaite vous informer sur la manière dont nous traitons nos données personnelles dans le cadre de nos activités de service client.

## **A. Finalités du traitement de vos données personnelles et catégories de données**

### **1. Demandes générales adressées à notre service client/comptabilité**

Lorsque vous communiquez avec nous par téléphone, e-mail, fax ou courrier, nous traitons votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone, les informations que vous nous fournissez (par exemple votre nom et d'autres informations de contact fournies dans le pied de page de votre e-mail, telles que l'adresse ou les informations de votre département), le contenu de votre message ou de toute pièce jointe à un e-mail ainsi que les métadonnées de la communication (par exemple, horodatage, adresse IP, agents utilisateurs de messagerie, serveurs utilisés en transit, numéro de téléphone, numéro de poste, type de téléphone, etc.). En plus de cela, nous classifions la raison pour laquelle vous nous avez contactés (par exemple demande de passer une nouvelle commande, demande de statut d'expédition d'une commande, demande de copies de factures, extraits de compte, etc.). Nous utilisons ces données personnelles pour pouvoir communiquer efficacement avec vous.

La base légale pour le traitement de vos données personnelles pour les demandes générales (telles que les questions concernant votre commande ou les délais de livraison) est l'art. 6 (1) (b) du Règlement général sur la protection des données (RGPD) mais peut varier en fonction de l'objectif pour lequel vous nous contactez.

### **2. Traitement de la commande**

Si vous passez une commande auprès de notre service client par téléphone, e-mail, fax ou courrier, nous transmettons vos données personnelles en tant que donneur d'ordre dans nos systèmes de gestion des commandes et de gestion de la relation client (CRM) :

#### **a) Traiter votre commande et vous fournir un service :**

Afin de pouvoir traiter tout bon de commande que vous nous transmettez, ce qui comprend le traitement de votre paiement, la création d'une facture et l'organisation



de l'expédition à votre intention, nous pouvons avoir besoin de traiter les données personnelles suivantes vous concernant :

- Données de contact (par exemple, votre nom, adresse, téléphone/fax/numéro de portable, e-mail ou autres informations de contact en ligne) ;
- Informations bancaires (par exemple, informations de carte de crédit, informations de compte bancaire)

### **b) Historique d'achat et notre système CRM :**

Nous maintenons un système CRM dans lequel nous stockons vos données de contact de tout votre historique d'achat. Nous utilisons ces informations pour mieux comprendre vos intérêts et vous informer sur nos produits et services susceptibles de vous intéresser également. De plus, cela nous permet de vous fournir une meilleure assistance au cas où vous en auriez besoin.

### **c) Vérification de solvabilité si vous achetez par acompte :**

Si vous choisissez de payer par acompte, nous effectuons une vérification de votre solvabilité pour nous protéger contre les défauts de paiement. Pour plus de détails, veuillez-vous reporter au tableau ci-dessous.

## **3. Améliorer nos services**

Pour améliorer nos services, nous pouvons utiliser votre adresse e-mail pour solliciter vos commentaires (par exemple concernant le service client/comptabilité, le délai de livraison, la qualité de la livraison et l'exactitude de la facturation). Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation de votre adresse e-mail collectée pour recevoir vos commentaires en envoyant un e-mail à [dataprivacy.customerexperience@bayer.com](mailto:dataprivacy.customerexperience@bayer.com).

Pour des raisons de qualité, nous pouvons enregistrer votre demande adressée à notre service clients. Cependant, cela est soumis à votre consentement explicite, conformément à l'art. 6 (1) (a) du RGPD.

**Vue d'ensemble :** Dans le tableau ci-dessous, vous trouverez la synthèse des traitements opérés sur vos données personnelles, y compris les bases juridiques respectives pour le traitement de ces mêmes données. Nous expliquons également nos intérêts légitimes le cas échéant.

<b>Finalité</b>	<b>Baie légale</b>	<b>Explication</b>	<b>Fourniture des données personnelles requises</b>	<b>Conséquences du défaut de fourniture des données personnelles</b>
Traiter votre commande et vous	Art. 6(1)(b) Règlement Général à la Protection	Données personnelles nécessaires à	Oui	Nous ne sommes pas en mesure de traiter votre commande



Finalité	Base légale	Explication	Fourniture des données personnelles requises	Conséquences du défaut de fourniture des données personnelles
fournir un service	de Données (RGPD)	l'exécution d'un contrat avec vous		
Historique des achats et notre système CRM	Art. 6(1)(f) RGPD	Notre intérêt légitime est fondé sur notre besoin de pouvoir gérer nos relations avec les clients et d'assurer le succès de notre entreprise.	Non	Nous ne pouvons pas vous envoyer d'informations personnalisées
Contrôle de solvabilité si vous achetez par acompte	Art. 6(1)(f) RGPD	Notre intérêt légitime est fondé sur le fait que nous souhaitons nous protéger contre les défauts de paiement.	Non	Vous ne pouvez pas utiliser le mode de paiement par acompte, auquel cas vous devez payer à l'avance.
Recueillir vos réactions afin d'améliorer nos services	Art. 6(1)(f) RGPD	Nous avons un intérêt légitime à demander à nos clients comment nos produits et services ont été perçus.	Non	Nous ne sommes pas en mesure de recueillir vos commentaires pour améliorer nos services.
Assurer la qualité de nos services	Art. 6(1)(a) RGPD	Sous réserve de votre consentement, nous enregistrons vos appels avec notre centre de services afin de garantir la qualité de nos services.	Non	Nous ne pouvons pas tirer de leçons du fonctionnement du service pour améliorer nos services.

#### 4. Informations sur les effets secondaires et réclamations qualité

Le service client/comptabilité n'est pas destiné aux communications concernant les effets secondaires, l'absence d'effet thérapeutique, les erreurs de médication, les produits du marché noir/les médicaments contrefaits, l'utilisation incorrecte ou hors AMM, les réclamations qualité et/ou autres problèmes concernant la sécurité ou la



qualité des produits Bayer. Si vous souhaitez signaler des effets secondaires ou faire une réclamation concernant la qualité, veuillez contacter votre professionnel de santé (par exemple, médecin ou pharmacien), votre autorité de santé locale, ou utilisez l'adresse de notre [site Internet](#) pour signaler les effets secondaires indésirables.

Si vous nous signalez néanmoins des effets secondaires indésirables ou d'autres problèmes concernant la sécurité ou la qualité des produits Bayer, nous serons légalement tenus de traiter votre communication et pourrons être amenés à vous contacter à des fins de clarification. Par la suite, il se peut que nous devions informer les autorités de santé compétentes des problèmes que vous nous signalés. Dans ce contexte, vos données personnelles seront transmises sous forme pseudonymisée, c'est-à-dire qu'aucune information permettant de vous identifier directement ne sera transmise. Nous pouvons également être amenés à transmettre ces notifications pseudonymisées à nos sociétés du groupe et à nos partenaires, dans la mesure où ceux-ci sont également tenus de notifier leurs autorités de santé respectivement compétentes.

## **B. Durée de conservation des données personnelles**

Vos données personnelles dans le cadre des activités de service client seront conservées pendant 10 ans. Cette période peut être prolongée, par ex. pour remplir les obligations légales d'archivage que nous avons conformément aux lois fiscales applicables. La période de conservation générale des e-mails est de quatre ans.

## **C. Transfert de données personnelles**

### **1. Traitement sous-traité**

Dans le cadre des activités de service client, nous utiliserons dans une certaine mesure des prestataires de services spécialisés qui agissent en tant que sous-traitants de données. Ces prestataires de services sont soigneusement sélectionnés et régulièrement contrôlés par nos soins. Ils ne traiteront les données personnelles que conformément à nos instructions et sur la base d'un accord approprié de sous-traitance des données.

Pour soutenir la majorité de nos activités de service client, nous avons choisi Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Allemagne.

### **2. Tiers**

En outre, nous pouvons partager des données personnelles avec des tiers qui traitent des données personnelles dans le cadre de leurs objectifs commerciaux qui font partie



des activités globales de service client, par exemple des prestataires de services logistiques. Ces tiers ne traitent pas les données personnelles selon nos instructions, mais veilleront au respect des exigences de protection des données personnelles sous leur propre responsabilité.

### **3. Traitement des données en dehors de l'Espace Economique Européen**

Vos données personnelles peuvent être transférées vers un pays pour lequel la Commission Européenne n'a pas décidé d'assurer un niveau adéquat de protection des données. Dans de tels cas, nous appliquons des garanties appropriées pour répondre aux exigences du RGPD pour de tels transferts. Celles-ci peuvent inclure les clauses contractuelles types de protection des données fournies par la Commission Européenne. Vous pouvez en obtenir une copie en contactant notre Délégué à la protection des données en utilisant les coordonnées indiquées ci-dessous.

## **D. Informations concernant vos droits**

Vous disposez en général des droits suivants conformément aux lois applicables en matière de protection des données :

- Droit d'information sur vos données personnelles que nous stockons ;
- Droit de demander la correction, la suppression ou la limitation du traitement de vos données personnelles ;
- Droit de s'opposer à un traitement pour des raisons d'intérêt légitime, d'intérêt public ou de profilage, à moins que nous puissions démontrer que des motifs légitimes et impérieux prévalent sur vos intérêts, droits et libertés, ou qu'un tel traitement est effectué aux fins de revendication, de l'exercice ou de la défense de droits en justice
- Droit à la portabilité des données ;
- Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de protection des données ;
- Vous pouvez à tout moment révoquer votre consentement à la collecte, au traitement et à l'utilisation future de vos données personnelles. Pour plus d'informations, veuillez consulter les chapitres ci-dessus décrivant les traitements de données basés sur votre consentement

Si vous souhaitez exercer vos droits, veuillez adresser votre demande au contact indiqué ci-dessous.

## **E. Contact**

Pour toute question que vous pourriez avoir concernant la confidentialité des données, contactez notre responsable de la protection des données à l'adresse suivante :



Bayer SA-NV  
Délégué à la Protection des Données - DPO  
Jan Emiel Mommaertslaan 14  
1831 Diegem (Machelen)  
België

ou par courriel à [dataprivacy.belux@bayer.com](mailto:dataprivacy.belux@bayer.com).

## **F. Modification de la politique de confidentialité**

Nous pouvons mettre à jour notre politique de confidentialité de temps à autre. Des mises à jour de notre politique de confidentialité seront publiées sur ce site Internet. Toutes les modifications entrent en vigueur dès leur publication sur notre site Internet. Nous vous recommandons donc de visiter régulièrement le site pour vous tenir informé des éventuelles mises à jour.

Dernière mise à jour : **21.05.2021**