



## **Działania związane z obsługą klienta**

### **– Polityka Prywatności –**

W tym dokumencie Bayer Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 02-326, przy Alejach Jerozolimskich 158, pragnie przekazać tobie informacje o tym, jak postępujemy z twoimi danymi osobowymi w kontekście naszych działań związanych z obsługą klienta.

## **A. Cele przetwarzania twoich danych osobowych i kategorie danych**

### **1. Zapytania ogólne kierowane do naszych klientów / działu obsługi finansowej**

Kiedy kontaktujesz się z nami przez telefon, e-mail, faks lub listownie, przetwarzamy twój adres e-mail lub numer telefonu, informacje które nam przekazujesz (np. Imię i nazwisko oraz dalsze dane kontaktowe podane w stopce wiadomości e-mail, takie jak adres lub dane działu), treść wiadomości lub załączniki do wiadomości e-mail, a także metadane komunikacji (np. znacznik czasu, adres IP, programy pocztowe, serwery używane podczas przesyłania, numer telefonu, numer wewnętrzny, typ telefonu itp.). Oprócz tego sklasyfikujemy powód, dla którego się z nami skontaktowałeś (np. prośba o złożenie nowego zamówienia, prośba o status przesyłki zamówienia, prośba o kopie faktur, wyciągi z konta itp.). Używamy tych danych osobowych, aby móc skutecznie się z tobą komunikować.

Podstawą prawną przetwarzania twoich danych osobowych w przypadku zapytań ogólnych (takich jak pytania dotyczące zamówienia lub terminów dostaw) jest art. 6 (1) (b) Ogólnego rozporządzenie o ochronie danych - tzw. RODO, ale może się różnić w zależności od celu, w jakim się z nami kontaktujesz.

### **2. Przetwarzanie zamówienia**

Jeśli złożysz zamówienie w naszym dziale obsługi klienta przez telefon, e-mail, faks lub listownie, przekazujemy twoje dane osobowe jako zleceniodawcy do naszych systemów zarządzania zamówieniami i zarządzania relacjami z klientami (CRM):

#### **a) Realizacja zamówienia i dostarczenie usługi**



Aby móc przeprocesować każde złożone przez siebie zamówienie, w tym przetworzyć twoją płatność, utworzyć fakturę i zorganizować wysyłkę do ciebie, możemy być zmuszeni do przetwarzania twoich następujących danych osobowych:

- Dane kontaktowe (np. Imię i nazwisko, adres, numer telefonu / faksu / telefonu komórkowego, e-mail lub inne dane kontaktowe online);
- Informacje bankowe (np. dane karty kredytowej, informacje o koncie bankowym)

#### **b) Historia zakupów i nasz system CRM:**

Utrzymujemy system zarządzania zamówieniami i zarządzania relacjami z klientami (CRM), w którym przechowujemy twoje dane kontaktowe w każdej historii zakupów. Używamy tych informacji, aby lepiej zrozumieć twoje zainteresowania i poinformować cię o naszych produktach i usługach, które również mogą cię zainteresować. Ponadto pozwala nam to lepiej zapewnić ci wsparcie, w sytuacji kiedy możesz go potrzebować.

#### **c) Sprawdzenie zdolności kredytowej w przypadku zakupu na konto:**

Jeśli zdecydujesz się zapłacić na konto, przeprowadzimy kontrolę zdolności kredytowej, aby chronić nas przed zaległościami w płatnościach. Aby uzyskać więcej informacji, zapoznaj się z poniższą tabelą.

### **3. Udoskonalanie naszych usług**

Aby ulepszyć nasze usługi, możemy użyć twojego adresu e-mail, aby poprosić o twoją opinię (np. dotycząca obsługi klienta / obsługi finansowej, czasu dostawy, jakości dostawy i dokładności faktur). Możesz w dowolnym momencie sprzeciwić się wykorzystaniu Twojego adresu e-mail do celów zbierania opinii, wysyłając wiadomość e-mail na adres [dataprivacy.customerexperience@bayer.com](mailto:dataprivacy.customerexperience@bayer.com).

Ze względów jakościowych możemy zarejestrować twoje zapytanie skierowane do naszego personelu obsługi klienta. Jest to jednak uzależnione od twojej wyraźnej zgody, zgodnie z art. 6 (1) (a) RODO.

**Tabela informacyjna:** W poniższej tabeli podsumowujemy przetwarzanie przez nas twoich danych osobowych, w tym odpowiednie podstawy prawne przetwarzania danych. W stosownych przypadkach wyjaśniamy również nasze uzasadnione interesy.



<b>Cel przetwarzania</b>	<b>Podstawa prawna</b>	<b>Wyjaśnienie</b>	<b>Dostarczenie danych osobowych jest wymagane</b>	<b>Konsekwencja nie dostarczenia danych osobowych</b>
Procesowanie twojego zamówienia i dostarczenie usługi	Art. 6(1)(b) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO)	Dane osobowe są niezbędne do realizacji umowy zawartej z tobą	Tak	Nie możemy zrealizować twojego zamówienia
Historia zakupów i nasz system CRM	Art. 6(1)(f) RODO	Nasz uzasadniony interes opiera się na potrzebie zarządzania naszymi relacjami z klientami i zapewnienia udanego biznesu.	Nie	Nie możemy wysłać ci spersonalizowanych informacji
Sprawdzenie zdolności kredytowej w przypadku zakupu na konto	Art. 6(1)(f) RODO	Nasz prawnie uzasadniony interes polega na tym, że chcielibyśmy chronić nas przed zaległościami w płatnościach.	Nie	Nie możesz skorzystać z metody płatności na konto, w takim przypadku musisz zapłacić z góry
Zbieranie twojej opinii w	Art. 6(1)(f) RODO	Mamy uzasadniony	Nie	Nie jesteśmy w stanie zebrać



Cel przetwarzania	Podstawa prawna	Wyjaśnienie	Dostarczenie danych osobowych jest wymagane	Konsekwencja nie dostarczenia danych osobowych
celu ulepszenia naszych usług		interes, aby zapytać naszych klientów, jak postrzegane są nasze produkty i usługi		twojej opinii w celu ulepszenia naszych usług
Zapewnienie wysokiej jakości naszych usług	Art. 6(1)(a) RODO	Za twoją zgodą nagrywamy twoje rozmowy z naszym centrum serwisowym, aby zapewnić wysoką jakość naszych usług.	Nie	Nie możemy wyciągnąć wniosków z działania naszego serwisu, aby ulepszyć nasze usługi.

#### 4. Informacje dotyczące skutków ubocznych i reklamacji jakości

Klient / usługa finansowa nie jest przeznaczona komunikacji dotyczących niepożądanych działań, braku efektu terapeutycznego, błędów dotyczących leków, produktów szarej strefy, lekarstw podrabianych, nieprawidłowego lub niezalecanego użycia, skarg dotyczących jakości i/lub innych kwestii dotyczących bezpieczeństwa i jakości produktów firmy Bayer. Jeśli chcesz zgłosić działania niepożądane lub złożyć skargę dotyczącą jakości, skontaktujcie się z lekarzem lub farmaceutą, lokalnym organem ochrony zdrowia, lub skorzystajcie z naszej strony internetowej dostępnej pod adresem: <https://www.bayer.com/pl/pl/zgloszeniedzialanianeopozadanego> służącej do zgłaszania niepożądanych skutków ubocznych.

Jeżeli mimo to zostaną nam zgłoszone działania niepożądane lub inne kwestie dotyczące bezpieczeństwa lub jakości produktów firmy Bayer, jesteśmy prawnie zobowiązani do zajęcia się taką wiadomością i możemy się kontaktować z jej nadawcą w celu dalszych wyjaśnień. W dalszej kolejności możemy być zmuszeni powiadomić właściwe władze o



zgłoszonym problemie. W tym kontekście podane informacje zostaną przekazane w formie spseudonimizowanej, tzn. nie zostaną przekazane żadne informacje za pomocą których można by bezpośrednio zidentyfikować zgłaszającego. Możemy również być zmuszeni przekazać te spseudonimizowane wiadomości innym spółkom grupy i partnerom we współpracy, w zakresie, w którym oni również są zobowiązani do powiadomienia odpowiednich organów właściwych odpowiedzialnych za kwestie zdrowotne.

## **B. Okres przechowywania danych osobowych**

Twoje dane osobowe w ramach działań związanych z obsługą klienta będą przechowywane przez 10 lat. Okres ten może wymagać wydłużenia, np. w celu wypełnienia obowiązków archiwizacyjnych wynikających z przepisów prawa podatkowego. Ogólny okres przechowywania wiadomości e-mail wynosi cztery lata.

## **C. Przekazywanie danych osobowych**

### **1. Zlecone przetwarzanie**

W kontekście działań związanych z obsługą klienta będziemy w pewnym stopniu korzystać z usług wyspecjalizowanych wykonawców usług, którzy pełnią rolę naszych podmiotów przetwarzających dane. Tacy wykonawcy usług są przez nas starannie dobierani i regularnie monitorowani. Będą przetwarzać dane osobowe wyłącznie zgodnie z naszymi poleceniami i na podstawie stosownej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Aby wesprzeć większość naszych działań związanych z obsługą klienta, wybraliśmy Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Niemcy.

### **2. Strony trzecie**

Ponadto możemy udostępniać dane osobowe **stronom trzecim**, które przetwarzają dane osobowe w ramach swoich celów biznesowych, które są częścią ogólnych działań związanych z obsługą klienta, na przykład dostawcom usług logistycznych. Takie strony trzecie nie przetwarzają danych osobowych zgodnie z naszymi instrukcjami, ale na własną odpowiedzialność zapewnią zgodność z wymogami dotyczącymi prywatności danych.

### **3. Processing of data outside the European Economic Area**



Twoje dane osobowe mogą zostać przekazane do kraju, w przypadku którego Komisja Europejska nie uznała, że zapewnia odpowiedni poziom ochrony danych. W takich przypadkach stosujemy odpowiednie zabezpieczenia, aby spełnić wymagania RODO dotyczące takich transferów. Mogą to być standardowe klauzule ochrony danych dostarczone przez Komisję Europejską. Możesz uzyskać ich kopię, kontaktując się z naszym inspektorem ochrony danych, korzystając z danych kontaktowych podanych poniżej.

## **D. Informacje dotyczące twoich praw**

Następujące prawa są dostępne zgodnie z odpowiednimi przepisami o ochronie danych osobowych:

- Prawo do informacji o danych osobowych przechowywanych przez nas;
- Prawo do żądania korekty, usunięcia lub ograniczonego przetwarzania danych osobowych;
- Prawo do sprzeciwu przetwarzaniu z powodu naszego uzasadnianego interesu, interesu publicznego lub profilowania, chyba, że jesteśmy w stanie udowodnić, że istnieją ważne i uzasadnione względy, które mają wyższość nad osobistymi interesami, prawami i wolnościami, lub że takie przetwarzanie odbywa się w celu stwierdzenia, dokonania lub obrony roszczeń prawnych;
- Prawo do przenoszenia danych;
- Prawo do złożenia skargi do organu ochrony danych;
- W dowolnym momencie można wycofać zgodę na gromadzenie, przetwarzanie i wykorzystywanie swoich danych osobowych. Więcej informacji na ten temat można znaleźć w powyższych rozdziałach opisujących przetwarzanie danych na podstawie wyrażonej zgody.

Aby skorzystać z tych praw należy kierować wnioski na kontakt podany poniżej.

## **E. Kontakt**

W przypadku chęci skorzystania z przysługujących tobie praw, prosimy o przesłanie wniosku do Bayer Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 158, 02-326 Warszawa lub na adres [Privacy.Poland@bayer.com](mailto:Privacy.Poland@bayer.com).

## **F. Zmiany w Polityce Prywatności**

Od czasu do czasu możemy aktualizować naszą Politykę Prywatności. Aktualizacje naszego Polityki Prywatności będą publikowane na tej stronie internetowej. Wszelkie zmiany wchodzi w życie z chwilą ich opublikowania w naszej stronie internetowej.



Dlatego zalecamy regularne odwiedzanie tej strony w celu uzyskania informacji o możliwych aktualizacjach.

Ostatnio zmienione w dniu: **21.05.2021**