



## **Atividades de Apoio ao Cliente – Política de Privacidade –**

Nos parágrafos seguintes a Bayer Portugal, Lda., Rua Quinta do Pinheiro, 5, 2794-003 Carnaxide, Portugal pretende fornecer-lhe informação sobre como tratamos os seus dados pessoais no contexto das nossas atividades de apoio ao cliente.

### **A. Finalidade do tratamento e categorias de dados pessoais**

#### **1. Consultas genéricas ao nosso serviço financeiro/de apoio ao cliente**

Quando nos contacta por telefone, e-mail, fax ou carta, tratamos o seu endereço de e-mail ou número de telefone, as informações que nos fornece (por exemplo, o seu nome e outras informações de contacto indicadas no rodapé do seu e-mail, tais como a morada ou informações do departamento), o teor da sua mensagem ou de quaisquer anexos do e-mail, bem como os metadados da comunicação (por exemplo, registo da hora, endereço de IP, agentes do utilizador do e-mail, servidores utilizados em trânsito, número de telefone, extensão telefónica, tipo de telefone, etc.). Além disso, iremos classificar o motivo pelo qual nos contactou (por exemplo, pedido para efetuar uma nova encomenda, pedido de estado de envio de uma encomenda, pedido de cópias de faturas, extratos de conta, etc.). Utilizamos os seus dados pessoais para podermos comunicar de forma eficiente consigo.

O fundamento jurídico para o tratamento dos seus dados pessoais para consultas genéricas (tais como questões relativas à sua encomenda ou prazos de entrega) assenta no disposto no artigo 6.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), mas pode variar consoante a finalidade subjacente ao seu contacto.

#### **2. Processamento de encomendas**

Se efetuar uma encomenda junto do nosso serviço de apoio ao cliente por telefone, e-mail, fax ou carta, enviaremos os seus dados pessoais como solicitante da encomenda para os nossos sistemas de gestão de encomendas e CRM (*Customer Relation Management* – Gestão do relacionamento com os clientes):

##### **a) Processamento da sua encomenda e serviço de envio para si:**

Para podermos processar qualquer nota de encomenda que efetuar, que inclui o tratamento do seu pagamento, a criação de uma fatura e a organização do envio, poderemos precisar de tratar os seus seguintes dados:



- Informações de contacto (por exemplo, o seu nome, endereço, número de telefone/fax/telemóvel, e-mail ou outras informações de contacto online);
- Informações bancárias (p. ex., informações do cartão de crédito, informações da conta bancária)

### **b) Histórico de compras e o nosso sistema de CRM:**

Mantemos um sistema CRM onde armazenamos as suas informações de contacto e os históricos de compras. Utilizamos estas informações para entender melhor os seus interesses e para lhe prestarmos informações sobre os nossos produtos e serviços que possam igualmente interessar-lhe. Adicionalmente, esta informação permite-nos prestar-lhe uma melhor assistência, caso necessite.

### **c) Verificação de crédito se comprar por conta:**

Se optar por pagar por conta, realizamos uma verificação de crédito para nos protegermos contra incumprimentos de pagamento. Para obter mais detalhes, consulte a tabela abaixo.

## **3. Melhorar os nossos serviços**

Com vista à melhoria dos nossos serviços, podemos utilizar o seu endereço de e-mail para lhe pedir a sua opinião (por exemplo, relativamente a um serviço financeiro/de apoio ao cliente, a um prazo de entrega, qualidade da entrega e exatidão da fatura). Em qualquer momento, pode opor-se à utilização do seu endereço de e-mail para fins de recolha da sua opinião, enviando um e-mail para [dataprivacy.customerservice@bayer.com](mailto:dataprivacy.customerservice@bayer.com).

Para fins de qualidade poderemos gravar a sua consulta endereçada à nossa equipa de apoio ao cliente. No entanto, esta ação está sujeita ao seu consentimento explícito, em conformidade com o Artigo 6.º, número 1, alínea a) do RGPD.

**Descrição geral:** Na tabela abaixo descrevemos todos os modos em que planeamos utilizar os seus dados pessoais e os fundamentos jurídicos em que nos baseamos para tal. Quando aplicável, identificamos igualmente quais os nossos interesses legítimos.

<b>Finalidade</b>	<b>Fundamento jurídico</b>	<b>Explicação</b>	<b>Comunicação de dados pessoais necessária</b>	<b>Consequências do não fornecimento de dados pessoais</b>
Processamento da sua nota de encomenda	Artigo 6.º, n.º 1, alínea b) do Regulamento Geral sobre a	Dados pessoais necessários para a celebração de	Sim	Não conseguimos processar a sua nota de encomenda.



<b>Finalidade</b>	<b>Fundamento jurídico</b>	<b>Explicação</b>	<b>Comunicação de dados pessoais necessária</b>	<b>Consequências do não fornecimento de dados pessoais</b>
a e serviço de envio para si	Proteção de Dados (RGPD)	um contrato consigo.		
Histórico de compras e o nosso sistema de CRM	Artigo 6.º, n.º 1, alínea f), do RGPD	O nosso interesse legítimo baseia-se na nossa necessidade de conseguir gerir as relações com os nossos clientes, a fim de salvaguardar uma atividade comercial bem-sucedida.	Não	Não podemos enviar-lhe informações personalizadas.
Verificação de crédito se comprar por conta	Artigo 6.º, n.º 1, alínea f), do RGPD	O nosso interesse legítimo baseia-se no facto de nos querermos proteger contra incumprimentos de pagamento.	Não	Não pode utilizar o método de pagamento por conta, tendo nesse caso de pagar antecipadamente .
Recolha da sua opinião para efeitos de melhoria dos nossos serviços	Artigo 6.º, n.º 1, alínea f), do RGPD	Temos um interesse legítimo em questionar os nossos clientes quanto à perceção que têm dos nossos produtos e serviços.	Não	Não conseguimos obter a sua opinião para a melhoria dos nossos serviços.



Finalidade	Fundamento jurídico	Explicação	Comunicação de dados pessoais necessária	Consequências do não fornecimento de dados pessoais
Garantir a qualidade dos nossos serviços	Artigo 6.º, n.º 1, alínea a), do RGPD	Sujeito ao seu consentimento, gravamos as suas chamadas com o nosso centro de apoio ao cliente para garantir alta qualidade dos nossos serviços.	Não	Não conseguimos saber através do serviço de apoio ao cliente como melhorar os nossos serviços.

#### 4. Informações sobre efeitos secundários e reclamações de qualidade

O serviço financeiro/de apoio ao cliente não foi concebido para realizar comunicações sobre efeitos secundários, inexistência de efeito terapêutico, erros de medicação, produtos do mercado cinzento/medicamentos contrafeitos, utilização incorreta ou não indicada no rótulo, reclamações de qualidade e/ou outras questões relacionadas com a segurança ou qualidade dos produtos da Bayer. Se pretende reportar efeitos secundários ou fazer uma reclamação de qualidade, contacte o seu profissional de saúde (por exemplo, médico ou farmacêutico), a sua autoridade de saúde local, ou utilize o nosso [sítio Web](#) para reportar efeitos secundários indesejáveis.

Contudo, se nos reportar efeitos secundários indesejáveis ou outros assuntos sobre a segurança ou qualidade dos produtos da Bayer, estamos legalmente obrigados a tratar da sua comunicação e entrar em contacto consigo para efeitos de clarificação. Posteriormente, podemos ter de notificar as autoridades de saúde competentes sobre os problemas por si relatados. Nesse contexto, as suas informações serão encaminhadas de forma pseudonimizada, ou seja, não será transmitida nenhuma informação pela qual possa ser diretamente identificado. Poderemos também ter de encaminhar estas notificações anónimas para as empresas do nosso grupo e parceiros de cooperação, visto que também estamos obrigados a notificar as respetivas autoridades de saúde competentes.

## B. Prazo de conservação dos seus dados pessoais

Os seus dados pessoais, no âmbito das atividades de apoio ao cliente serão



conservados durante 10 anos. Este período poderá ser alargado, por exemplo, para cumprir obrigações legais de arquivo de acordo com a legislação tributária aplicável. O prazo geral de conservação para os e-mails é de quatro anos.

## C. Transferência de dados pessoais

### 1. Tratamento subcontratado

No contexto das atividades de apoio ao cliente, iremos na medida do necessário, usar **fornecedores de serviços** especializados os quais atuam na qualidade de nossos subcontratantes. Esses fornecedores de serviços são cuidadosamente selecionados e regularmente monitorizados por nós. Apenas irão tratar os dados pessoais de acordo com as nossas instruções e com base num contrato de tratamento de dados adequado. No sentido de apoiar a maioria das nossas atividades de apoio ao cliente, escolhemos a empresa Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Alemanha.

### 2. Terceiros

Além disso, poderemos ter de partilhar dados pessoais com **terceiros** que tratem dados pessoais como parte do seu objetivo de negócio e que façam parte das atividades gerais de apoio ao cliente, por exemplo, os fornecedores de serviços de logística. Esses terceiros não tratam dados pessoais de acordo com as nossas instruções, mas garantirão a conformidade com os requisitos de privacidade de dados que são nossa responsabilidade.

### 3. Tratamento de dados fora do Espaço Económico Europeu

Os seus dados pessoais poderão ser transferidos para um país para o qual a Comissão Europeia considere não estar assegurado um nível adequado de proteção de dados. Nesses casos, aplicamos as garantias apropriadas para cumprir os requisitos do RGPD para as referidas transferências. Estas podem incluir as cláusulas-tipo de proteção de dados adoptadas pela Comissão Europeia. Pode obter uma cópia das mesmas contactando o nosso Encarregado da Proteção de Dados usando as informações de contacto indicadas abaixo.

## D. Informações sobre os seus direitos

De acordo com a lei de proteção de dados, são lhe assegurados os seguintes direitos:

- Direito à informação sobre os dados pessoais que armazenamos;
- Direito de solicitar a retificação, apagamento ou limitação do tratamento dos seus dados pessoais;
- Direito de oposição ao tratamento por motivos do nosso legítimo interesse,



interesse público ou definição de perfis, a menos que possamos provar que razões inequívocas e devidamente fundamentadas se sobrepõem aos seus interesses, direitos e liberdades, ou sempre que tal tratamento seja efetuado para fins de alegação, exercício ou defesa no âmbito de processos judiciais ou legais;

- Direito de portabilidade dos dados;
- Direito a apresentar reclamação junto da autoridade de proteção de dados, CNPD -Comissão Nacional de Proteção de Dados ([www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt));
- Pode retirar, a qualquer momento, com efeitos para o futuro, o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais. Para mais informação, consulte os capítulos acima, os quais descrevem o tratamento dos dados pessoais com base no seu consentimento.

Se desejar exercer os seus direitos, envie por favor o seu pedido para o contacto abaixo indicado.

## E. Contacto

Para quaisquer questões que pretenda colocar sobre a privacidade dos dados, utilize o [formulário de contacto](#) ou contacte o Encarregado da Proteção de Dados da nossa empresa no seguinte endereço:

Bayer Portugal, Lda.  
Dept. Law, Patents and Compliance  
Rua Quinta do Pinheiro, 5  
2794-003 Carnaxide

## F. Alteração à Política de Privacidade

Podemos atualizar a nossa Política de Privacidade em qualquer momento. As atualizações da nossa Política de Privacidade serão publicadas neste Sítio web. Quaisquer emendas entram em vigor após a publicação no nosso sítio web. Deste modo, recomendamos que visite regularmente o nosso sítio web para se manter informado sobre possíveis atualizações.

Última atualização: **21.05.2021**