



## **Actividades de atención al cliente – Política de privacidad –**

En las páginas siguientes, Bayer Hispania, S.L.U. Avda. Baix Llobregat, 3 – 5, 08970 - Sant Joan Despí (Barcelona) España, desea facilitarle información sobre la forma en que tratamos sus datos personales en el contexto de las actividades de atención al cliente.

### **A. Finalidad del tratamiento de sus datos personales y categorías de datos**

#### **1. Consultas generales a nuestros clientes/servicio financiero**

Cuando se pone en contacto con nosotros por los medios anteriores, tratamos su dirección de correo electrónico o número de teléfono, la información que nos proporciona (por ejemplo, su nombre y otra información de contacto facilitada en el pie de página de su correo electrónico, como dirección o departamento), el contenido de su mensaje o cualquier archivo adjunto de correo electrónico, así como los metadatos de la comunicación (por ejemplo, fecha y hora, dirección IP, agentes de correo electrónico, servidores utilizados en el tránsito, número de teléfono, extensión telefónica, tipo de teléfono, etc.). Además, clasificaremos la razón por la que se puso en contacto con nosotros (por ejemplo, solicitud de hacer un nuevo pedido, solicitud del estado del envío de un pedido, solicitud de copias de facturas, extractos de cuenta, etc.). Utilizamos estos datos personales para poder comunicarnos con usted de forma efectiva.

La base jurídica para el tratamiento de sus datos personales para consultas generales (como preguntas sobre su pedido o plazos de entrega) es el artículo 6, apartado 1, letra b) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), aunque puede variar en función de la finalidad por la que se ponga en contacto con nosotros.

#### **2. Procesamiento de pedidos**

Si realiza un pedido a nuestro servicio de atención al cliente por teléfono, correo electrónico, fax o carta, enviaremos sus datos personales como solicitante del pedido a nuestros sistemas de gestión de pedidos y administración de relaciones con el cliente (CRM, por sus siglas en inglés):

##### **a) Procesar su pedido y prestarle el servicio correspondiente:**

Para procesar cualquier orden de compra que usted realice, incluso el procesamiento de su pago, la preparación de la factura y la organización del envío



es posible que tengamos que tratar los datos personales que se detallan a continuación:

- Información de contacto (p. ej., su nombre, domicilio, número de teléfono fijo/fax/móvil, correo electrónico u otra forma de contacto en línea);
- Información bancaria (p. ej., datos de la tarjeta de crédito o de la cuenta bancaria)

**b) Historial de compras y nuestro sistema CRM:**

Mantenemos un sistema CRM, donde almacenamos su información de contacto y su historial de compras. Usamos esta información para entender mejor cuáles son sus intereses e informarle sobre aquellos productos y servicios que podrían ser de su interés. Asimismo, esto nos permite ayudarle mejor en caso de que usted lo necesite.

**c) Verificación de crédito si compra a cuenta:**

Si opta por pagar a cuenta, verificaremos su crédito para protegernos contra incumplimientos de pago. Para más detalle, consulte la tabla que se incluye a continuación.

**3. Mejora de nuestros servicios**

Para mejorar nuestros servicios, podemos utilizar su correo electrónico para pedirle su opinión (por ejemplo, sobre el servicio al cliente/financiero, la puntualidad y calidad de las entregas y la precisión de la facturación).

En cualquier momento, podrá negarse a que utilicemos su correo electrónico para recabar su opinión. Para ello, deberá escribirnos a [dataprivacy.customerexperience@bayer.com](mailto:dataprivacy.customerexperience@bayer.com).

Por motivos de calidad, podríamos grabar su consulta dirigida a nuestro personal de atención al cliente. Sin embargo, esto está sujeto a su consentimiento explícito, de acuerdo con el artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD.

**Resumen:** en la tabla siguiente, describimos todas las formas en que prevemos utilizar sus datos personales, incluyendo las respectivas bases jurídicas para el tratamiento de datos. También explicamos nuestros intereses legítimos, cuando corresponde.



<b>Finalidad:</b>	<b>Base jurídica</b>	<b>Explicación</b>	<b>Obligación de facilitar datos personales</b>	<b>Consecuencias de no facilitar datos personales</b>
Procesar su orden de compra y brindarle el servicio correspondiente	Art. 6.1.b) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)	Datos personales necesarios para el cumplimiento del contrato celebrado con usted.	Sí	No estamos en condiciones de procesar su orden de compra.
Historial de compras y nuestro sistema CRM	Art. 6.1.f) del RGPD	Nuestro interés legítimo se basa en la necesidad de administrar las relaciones con nuestros clientes con el fin de garantizar el éxito.	No	No le podemos enviar información personalizada.
Verificación de crédito si compra a cuenta	Art. 6.1.f) del RGPD	Nuestro interés legítimo se basa en que deseamos protegernos contra incumplimientos de pago.	No	No podrá hacer uso del método de pago a cuenta. En ese caso, deberá pagar por adelantado.
Recabar sus opiniones para mejorar nuestros servicios	Art. 6.1.f) del RGPD	Tenemos el interés legítimo de preguntar a nuestros clientes qué les han parecido nuestros productos y servicios.	No	No podremos recopilar sus opiniones para mejorar nuestros servicios.
Garantizar la calidad de nuestros servicios	Art. 6.1.a) del RGPD	Sujeto a su consentimiento, grabamos sus llamadas con nuestro centro de	No	No podemos aprender del funcionamiento del servicio para mejorar



atención para  
garantizar la alta  
calidad de  
nuestros  
servicios.

nuestros  
servicios.

#### **4. Información sobre efectos secundarios y reclamaciones de calidad**

El servicio al cliente/financiero no está dirigido a comunicaciones relativas a efectos secundarios, falta de efecto terapéutico, errores de medicación, productos de mercado gris/fármacos falsificados, uso incorrecto o no autorizado, reclamaciones de calidad u otras cuestiones relacionadas con la seguridad o la calidad de los productos de Bayer. Si desea comunicar efectos secundarios o presentar una reclamación de calidad, póngase en contacto con su profesional sanitario (por ejemplo, médico o farmacéutico), su autoridad sanitaria local o utilice nuestro [Sitio web](#) para informar de efectos secundarios no deseados.

No obstante, si informa de efectos secundarios no deseados u otros problemas relacionados con la seguridad o la calidad de los productos de Bayer, estaremos obligados legalmente a tramitar su comunicación y es posible que tengamos que comunicarnos con usted con fines aclaratorios. Posteriormente, quizá sea necesario notificar a las autoridades sanitarias competentes los problemas de los que haya informado. En este contexto, su información se enviará de forma seudonimizada, es decir, sin datos que puedan identificarle directamente. También podremos presentar estas notificaciones seudoanimizadas a nuestras empresas del grupo y a socios colaboradores, en la medida en que estos también están obligados a informar a sus respectivas autoridades sanitarias.

## **B. Plazo de conservación de los datos personales**

Los datos personales recabados en el marco de las actividades de atención al cliente se almacenarán durante 10 años. Este periodo podrá prolongarse, p. ej. con el fin de mantener los registros legales respectivos de conformidad con las leyes impositivas aplicables. El periodo de conservación de los correos electrónicos es de cuatro años.

## **C. Transferencia de datos personales**

### **1. Tratamiento por encargo de tratamiento**

En el contexto de las actividades de atención al cliente, recurrimos en algunos casos a proveedores de servicios especializados que actúan como los encargados del tratamiento. Seleccionamos cuidadosamente a estos proveedores de servicios y los



sometemos a controles periódicos. Con arreglo a los acuerdos pertinentes con el procesador de datos, solo tratarán los datos personales conforme a nuestras instrucciones y cumpliendo estrictamente nuestras directrices.

Para respaldar la mayoría de nuestras actividades de servicio al cliente, hemos elegido a Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Alemania.

## **2. Terceros**

Además, podemos compartir datos personales con terceros que tratan datos personales como parte de sus fines comerciales que forman parte de las actividades generales de servicio al cliente, por ejemplo, proveedores de servicios logísticos. Dichos terceros no tratan los datos personales según nuestras instrucciones, pero garantizan el cumplimiento de los requisitos de privacidad de datos bajo su propia responsabilidad.

## **3. Tratamiento de datos fuera del Espacio Económico Europeo**

Sus datos personales pueden ser transferidos a un país en el que la Comisión Europea no haya decidido que garantiza un nivel adecuado de protección de datos. En tales casos, aplicamos las garantías adecuadas para cumplir los requisitos del RGPD para dichas transferencias. Éstas pueden incluir las cláusulas contractuales tipo de protección de datos adoptadas por la Comisión Europea. Puede obtener una copia de estas poniéndose en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos a través de los datos de contacto que se indican a continuación.

## **D. Información sobre sus derechos**

En general, los siguientes derechos están disponibles según las leyes de Protección de Datos aplicables:

- Derecho de acceso a la información sobre sus datos personales almacenados por nosotros;
- Derecho a solicitar la corrección, eliminación o tratamiento restringido de sus datos personales;
- Derecho a oponerse a un tratamiento por razones de nuestro propio interés legítimo, interés público o creación de perfiles, a menos de que podamos probar que existen razones convincentes y justificadas que sobrepasen sus intereses, derechos y libertad, o que dicho tratamiento se realice para fines de afirmación, ejercicio o defensa de reclamaciones legales;
- Derecho a la portabilidad de datos;
- Derecho a presentar una denuncia ante una autoridad de protección de datos;
- En cualquier momento, con efecto futuro, usted puede revocar su consentimiento para la recolección, tratamiento y uso de sus datos personales. Para obtener más



información consulte el módulo anterior que describe el tratamiento de datos en función de su consentimiento.

Si desea ejercer sus derechos, dirija su solicitud al contacto que se indica a continuación.

## **E. Contacto**

Para cualquier consulta que pueda tener con respecto a la privacidad de los datos, por favor contacte con nuestro Delegado de Protección de Datos, enviando su solicitud a:

Bayer Hispania, S.L.U.  
Oficina de Protección de Datos  
Av. Baix Llobregat, 3 - 5  
08970 Sant Joan Despí (Barcelona)

O por correo electrónico a [oficinaprotecciondatos@bayer.com](mailto:oficinaprotecciondatos@bayer.com).

## **F. Modificación de la Política de Privacidad**

Es posible que realicemos actualizaciones periódicas en nuestra política de privacidad. Las actualizaciones de nuestra política de privacidad se publican en este sitio web. Todas las modificaciones entran en vigor tras su publicación en nuestro sitio web. Por ello, le recomendamos que visite regularmente el sitio para mantenerse informado acerca de posibles actualizaciones.

Última actualización: **21/05/2021**