



Kundeserviceaktiviteter

- Personvernerklæring -

I det følgende ønsker Bayer AS, Drammensveien 288, 0283 Oslo, Norge, å gi deg informasjon om hvordan vi håndterer dine personopplysninger i forbindelse med din kontakt med våre kundeserviceaktiviteter.

A. Formålet med behandlingen av dine personopplysninger og kategorier av personopplysninger

I. Generelle forespørsler til vår kunde-/finansielle tjeneste

Når du kommuniserer med oss via telefon, e-post, faks eller brev, behandler vi e-postadressen eller telefonnummeret, informasjonen du gir oss (f.eks. navnet ditt og ytterligere kontaktinformasjon gitt i bunnteksten til e-posten, slik som adresse- eller avdelingsinformasjon), innholdet av meldingen din eller ethvert e-postvedlegg samt metadataene til kommunikasjonen (f.eks. tidsstempel, IP-adresse, postbrukeragenter, servere brukt i transitt, telefonnummer, internnummer, type telefon osv.) I tillegg til dette vil vi klassifisere grunnen til at du kontakter oss (f.eks. anmodning om å legge inn en ny bestilling, anmodning om forsendelsesstatus for en bestilling, anmodning om kopi av faktura, kontoutdrag osv.). Vi bruker disse personopplysningene for å være i stand til å kommunisere effektivt med deg.

Det juridiske grunnlaget for behandling av dine personopplysninger for generelle forespørsler (slik som spørsmål om bestillingen eller leveringstider) er personvernforordningen art. 6 (1)(b) (EU General Data Protection Regulation, GDPR), men kan variere avhengig av grunnen til at du kontakter oss.

II. Bestillingsbehandling

Hvis du legger inn en bestilling til kundetjenesten via telefon, e-post, faks eller brev, legger vi inn personopplysningene dine i bestillingsbehandlings- og kunderelasjons- (CRM)-systemene våre:

- **Behandle din bestilling og levere tjenester til deg:**
For å kunne behandle en hvilken som helst bestilling du foretar, som inkluderer behandling av betalingen din, opprette en faktura og organisere forsendelse til deg, kan vi trenge å behandle følgende personopplysningene fra deg:
 - Kontaktinformasjon (f.eks. navn, adresse, tlf./faks/mobilnr., e-post eller annen online kontaktinformasjon);
 - Bankinformasjon (f.eks. kredittkortinformasjon, bankkontoinformasjon)
- **Kjøpshistorikk og vårt CRM-system:**
Vi opprettholder et CRM-system hvor vi lagrer din kontaktinformasjon og din kjøpshistorikk. Vi bruker denne informasjonen til å bedre forstå dine interesser og informere deg om våre produkter og tjenester som kan interessere deg. Dessuten blir vi i stand til å gi deg bedre støtte i tilfelle du trenger det.



- **Kredittsjekk hvis du handler på konto:**

Hvis du velger å betale på konto, utfører vi en kredittsjekk for å beskytte oss mot betalingsmislighold. For flere detaljer, se tabellen nedenfor.

III. Forbedring av våre tjenester

For å forbedre våre tjenester, kan vi bruke e-postadressen din for å be deg om å gi din tilbakemelding (f.eks. med hensyn til kunde- / økonomisk tjeneste, om leveringstid, kvalitet av leveringen og nøyaktighet av fakturering).

Du kan til enhver tid nekte bruken av e-postadressen for det formål å hente inn din tilbakemelding ved å sende en e-post til dataprivacy.customerexperience@bayer.com.

For kvalitetsformål kan vi lagre din henvendelse til vårt kundeservicepersonale. Dette vil imidlertid avhenge av ditt uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen (GDPR) art. 6(1)(a).

Oversikt: I tabellen nedenfor oppsummerer vi vår behandling av dine personopplysninger inkludert de respektive rettslige grunnlag for behandlingen. Vi forklarer også vår berettigede interesse der det er relevant.

Formål	Juridisk grunnlag	Forklaring	Levering av nødvendige personopplysninger	Konsekvenser av å ikke gi personopplysninger
Behandle bestillingen din og levere en tjeneste til deg	Personvernforordningen (EU General Data Protection Regulation, GDPR) Art. 6(1)(b)	Personopplysninger nødvendig for å utføre en kontrakt med deg.	Ja	Vi er ikke i stand til å behandle bestillingen din
Kjøpshistorikk og vårt CRM-system	Personvernforordningen (EU General Data Protection Regulation, GDPR) Art. 6(1)(f)	Vår berettigede interesse er basert på vårt behov for å være i stand til å administrere våre kundeforhold og for å sikre en vellykket virksomhet.	Nei	Vi kan ikke sende deg spesialtilpasset informasjon
Kredittsjekk hvis du handler på konto	Personvernforordningen (EU General Data Protection Regulation, GDPR) Art. 6(1)(f)	Vår berettigede interesse er basert på det faktum at vi vil beskytte oss mot betalingsmislighold.	Nei	Du er ikke i stand til å bruke betalingsmetoden betaling på konto. I så fall trenger du å betale på forskudd
Hente inn din tilbakemelding for å forbedre våre tjenester	Personvernforordningen (EU General Data Protection Regulation, GDPR) art. 6(1)(f)	Vi har en berettiget interesse i å spørre våre kunder om hvordan våre produkter og tjenester ble oppfattet	Nei	Vi er ikke i stand til å hente inn din tilbakemelding for å forbedre våre tjenester
Sikre kvalitet på våre tjenester	Personvernforordningen (EU General Data Protection Regulation, GDPR) art. 6(1)(a)	Avhengig av ditt samtykke lagrer vi dine samtaler med vårt service senter for å sikre høy kvalitet på våre tjenester	Nei	Vi vil ikke kunne lære av tjenesteleveransen for å forbedre våre tjenester



IV. Informasjon om bivirkninger og kvalitetsklager

Kunde-/finansielljenesten er ikke beregnet for kommunikasjon med hensyn til bivirkninger, mangel på terapeutisk virkning, legemiddelfeil, gråmarkedsprodukter/forfalskede legemidler, ukorrekt eller off-label bruk, kvalitetsklager og/eller andre problemer med hensyn til sikkerheten eller kvaliteten av Bayerprodukter. Hvis du ønsker å rapportere bivirkninger eller innlevere en kvalitetsklage, kontakt helsepersonell (f.eks. lege eller apotek), lokale helsemyndigheter eller bruk vår [nettside](#) for rapportering av uønskede bivirkninger.

Hvis du likevel rapporterer uønskede bivirkninger eller andre problemer med hensyn til sikkerheten eller kvaliteten av Bayerprodukter til oss, vil vi være juridisk bundet til å ta oss av kommunikasjonen din og må muligens kontakte deg for klargjøringsformål. Videre må vi kanskje varsle de kompetente helsemyndighetene om problemene du har meldt fra om. I denne sammenhengen vil informasjonen din bli sendt i anonymisert form, det vil si at informasjon som ikke direkte kan identifisere deg vil bli utlevert. Vi kan også måtte utlevere slik anonymisert informasjon til våre konsernselskaper og samarbeidspartnere i den grad de også er pålagt å varsle sine respektive kompetente helsemyndigheter.

B. Oppbevaringsperiode for personopplysninger

Dine personopplysninger innhentet i forbindelse med kundetjenesteaktiviteter vil bli lagret i 10 år. Det kan bli nødvendig å forlenge denne perioden, f.eks. for å oppfylle rettslige krav etter gjeldende skattelovgivning. Den generelle oppbevaringsperioden for e-post er fire år.

C. Overføring av personopplysninger

I. Bestilt behandling

I forbindelse med dine kundetjeneste relaterte aktiviteter vil vi til en viss grad bruke spesialiserte tjenesteleverandører. Slike tjenesteleverandører er nøye valgt ut, og overvåkes regelmessig av oss. De vil bare behandle personopplysninger i samsvar med våre instruksjoner, og med grunnlag i en databehandlingsavtale.

For å støtte et flertall av våre kundeserviceaktiviteter har vi valgt Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i Taunus, Tyskland.

II. Tredjeparter

Videre kan vi dele personopplysninger med **tredjeparter** som behandler personopplysninger som en del av den forretningsdrift som er del av deres kundeserviceaktiviteter, for eksempel logistiktjenesteleverandører. Slike tredjeparter behandler ikke personopplysninger i henhold til våre instruksjoner, men vil på eget ansvar sikre overholdelse av personvernkrav.



III. Behandling av data utenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet (EØS)

Dine personopplysninger kan overføres til land som ikke er omfattet av de land som EU-kommisjonen har besluttet at sikrer et tilstrekkelig nivå for personvern. I slike tilfeller anvender vi passende virkemidler for å oppfylle GDPR-kravene for slike overføringer. Disse virkemidlene kan omfatte standard personvernkláusuler som er gitt av EU-kommisjonen. Du kan få en kopi av dem ved å kontakte vår personvernansvarlige ved hjelp av kontaktinformasjonen nedenfor.

D. Informasjon om dine rettigheter

Følgende rettigheter er generelt tilgjengelig for deg i henhold til gjeldende personvernlovgivning:

- Rett til å få informasjon om personopplysningene dine som er lagret av oss;
- Rett til å be om korrigering, sletting eller begrenset behandling av personopplysningene dine;
- Rett til å motsette deg en behandling som er basert på vår berettigede interesse i behandlingen, offentlig interesse eller profilering, med mindre vi kan vise til tvingende, begrunnede årsaker som overgår dine interesser, grunnleggende rettigheter og friheter, eller at slik behandling skjer med formål om å fastslå, iverksette eller forsvare mot rettslige krav;
- Rett til dataportabilitet;
- Rett til å sende inn en klage til en personvernmyndighet;
- Du kan når som helst med fremtidig virkning trekke tilbake samtykket til innsamling, behandling og bruk av personopplysningene dine. For ytterligere informasjon kan du se kapitlene ovenfor som beskriver behandling av personopplysninger basert på ditt samtykke.

Hvis du ønsker å utøve dine rettigheter, kan du ta kontakt via kontaktinformasjonen som er oppgitt nedenfor.



E. Kontakt

For alle spørsmål du måtte ha med hensyn til datavern, skriv en e-post til personvern@bayer.com eller kontakt selskapets behandlingsansvarlige på følgende adresse:

Personvernrådgiver
Bayer AS
Drammensveien 288
NO-0283 Oslo
Postboks 193
1325 Lysaker

F. Endringer i personvernerklæringen

Vi kan komme til å oppdatere personvernerklæringen fra tid til annen. Oppdateringer av personvernerklæringen vil bli offentliggjort på dette nettstedet. Eventuelle endringer trer i kraft ved publisering på nettstedet vårt. Vi anbefaler derfor at du regelmessig besøker nettstedet for å holde deg informert om eventuelle oppdateringer.

Sist oppdatert: **28.06.2021**