



# Kundeserviceaktiviteter

## – Fortrolighedserklæring –

I det følgende ønsker Bayer A/S, Arne Jacobsens Allé 13, 2300 København S (Danmark) at informere dig om, hvordan vi håndterer dine personoplysninger, når du bruger vores kundeserviceaktiviteter.

### A. Formålet med behandlingen af dine personoplysninger samt kategorier af oplysninger.

#### I. Generelle forespørgsler til vores kundeservice/økonomiservice

Når du kommunikerer med os via telefon, e-mail, fax eller brev, behandler vi din e-mail adresse eller dit telefonnummer, de oplysninger, du giver os (f.eks. dit navn samt andre kontaktoplysninger, der fremgår af sidefoden i e-mailen, herunder adresse eller oplysninger om afdeling), indholdet af din meddelelser eller andre vedhæftede filer i e-mailen samt metadata i kommunikationen (f.eks. tidsstempel, IP-adresse, e-mail udbyder, mailsere, telefonnummer, lokalnummer, telefontype etc.). Derudover behandler vi årsagen til din henvendelse fortroligt (f.eks. anmodning om at afgive en ny bestilling, anmodning om forsendelsesstatus på en bestilling, anmodning om fakturakopier, kontoudtog etc.). Vi bruger disse personoplysninger for at kunne kommunikere med dig på en effektiv måde.

Retsgrundlaget for behandlingen af dine personoplysninger i forbindelse med generelle forespørgsler (som for eksempel spørgsmål til din bestilling eller leveringstidspunkter) er artikel 6, stk. 1, litra b i Databeskyttelsesforordningen (GDPR), men kan variere afhængigt af formålet med din henvendelse.

#### II. Ordrebehandling

Hvis du afgiver en bestilling til vores kundeservice via telefon, e-mail, fax eller brev, sender vi dine personoplysninger som en ordreanmodning til vores ordrestyrings- og kundestyringssystemer (CRM):

- **Håndtering af din bestilling og levering af tjenesten til dig:**  
For at kunne behandle en købsordre fra dig, som omfatter behandling af din betaling, udstedelse af en faktura og organisering af forsendelsen til dig, skal vi muligvis behandle følgende personoplysninger fra dig:
  - Kontaktoplysninger (f.eks. navn, adresse, telefon-/fax-/mobiltelefonnummer, e-mail adresse eller andre kontaktoplysninger);
  - Bankoplysninger (f.eks. kreditkortoplysninger, oplysninger om bankkonto)
- **Købshistorik og vores CRM-system:**  
Vi har et CRM-system, hvor vi gemmer dine kontaktoplysningerne sammen med din købshistorik. Vi bruger disse oplysninger til bedre at kunne forstå dine interesser og til at informere dig om produkter og tjenester, som kan være



interessante for dig. Desuden sikrer det, at vi bedre kan levere support, hvis du får brug for det.

- **Kreditkontrol ved køb på konto:**

Hvis du vælger at betale via konto, foretager vi en kreditkontrol med henblik på at beskytte os mod betalingsstandarder. Du kan finde flere oplysninger i tabellen nedenfor.

### III. Forbedring af vores tjenester

For at kunne forbedre vores tjenester kan vi bruge din e-mail adresse med henblik på at indhente din feedback (f.eks. vedrørende kundeservice/økonomiservice, levering til tiden, leveringskvalitet og nøjagtighed i fakturering). Du kan til enhver tid gøre indsigelse mod, at din e-mail adresse anvendes med henblik på at indhente din feedback. Det gør du ved at sende en e-mail til [databeskyttelse@bayer.com](mailto:databeskyttelse@bayer.com)

Af kvalitetshensyn kan vi optage din henvendelse til vores kundeservicemedarbejdere. Dette forudsætter dog dit udtrykkelige samtykke i henhold til artikel 6, stk. 1, litra a i GDPR.

**Oversigt:** I tabellen nedenfor finder du en opsummering af vores behandling af dine personoplysninger inklusive de enkelte juridiske grundlag for databehandlingen. Vi forklarer også vores legitime interesse, de steder hvor det er relevant.

Formål	Retsgrundlag	Forklaring	Levering af personoplysninger påkrævet	Konsekvenser af manglende levering af personoplysninger
Behandling af din købsordre og levering af tjenesten til dig	Artikel 6, stk. 1, litra b i den generelle databeskyttelsesforordning (GDPR)	Personoplysninger, som er nødvendige, for at vi kan opfylde aftalen med dig.	Ja	Vi er ikke i stand til at behandle din købsordre
Købshistorik og vores CRM-system:	Artikel 6, stk. 1, litra f i GDPR	Vores legitime interesse er baseret på vores behov for at kunne administrere vores kundeforhold med henblik på at skabe en vellykket forretning.	Nej	Vi kan ikke sende dig brugertilpassede oplysninger
Kreditkontrol ved køb på konto	Artikel 6, stk. 1, litra f i GDPR	Vores legitime interesse er baseret på det faktum, at vi gerne vil beskytte os mod betalingsstandarder.	Nej	Du kan ikke bruge betaling på konto som betalingsmetode, hvorfor du er nødt til at betale forud
Indhente din feedback med henblik på at forbedre vores tjenester	Artikel 6, stk. 1, litra f i GDPR	Vi har en legitim interesse i at spørge vores kunder, hvordan de oplever vores produkter og tjenester	Nej	Vi kan ikke indhente din feedback med henblik på at forbedre vores tjenester
Sikre kvaliteten af vores tjenester	Artikel 6, stk. 1, litra a i GDPR	Med forbehold for dit samtykke optager vi dine samtaler med vores servicecenter med henblik på at forbedre kvaliteten af vores tjenester.	Nej	Vi kan ikke lære af vores serviceaktiviteter, når vi skal forbedre vores tjenester



## IV. Information om bivirkninger og kvalitetsklager

Kundeservice/økonomiservice er ikke beregnet til kommunikation vedrørende bivirkninger, manglende terapeutisk virkning, medicinfejl, gråmarkedsprodukter/forfalsket medicin, forkert eller off-label-brug, klager over kvalitet og/eller andre problemer, der angår sikkerheden eller kvaliteten af produkter fra Bayer. Hvis du ønsker at rapportere bivirkninger eller klage over kvaliteten, bedes du kontakte din sundhedsudbyder (f.eks. læge eller apoteker), dine lokale sundhedsmyndigheder eller bruge vores [Hjemmeside](#) til rapportering af uønskede bivirkninger.

Hvis du alligevel rapporterer uønskede bivirkninger eller andre problemer vedrørende sikkerheden eller kvaliteten af Bayers produkter til os, vil vi være juridisk forpligtet til at håndtere din kommunikation og vil muligvis kontakte dig med yderligere spørgsmål. Derudover er vi muligvis nødt til at underrette de relevante sundhedsmyndigheder om de problemer, som du har rapporteret. I den forbindelse videresendes dine oplysninger i pseudonymiseret form, f.eks. vil der ikke blive videregivet oplysninger, som gør at du direkte kan identificeres. Vi vil muligvis også videresende disse pseudonymiserede oplysninger til vores koncernselskaber og samarbejdspartnere, i det omfang de ligeledes er forpligtet til at underrette deres respektive relevante sundhedsmyndigheder.

### B. Opbevaringsperiode for personoplysninger

Dine personoplysninger i relation til kundeserviceaktiviteter gemmes i 10 år. Denne periode skal muligvis forlænges, for eksempel for at opfylde de juridiske krav og forpligtelser, vi har i henhold til gældende skattelovgivning. Den generelle opbevaringsperiode for e-mails er fire år.

### C. Overførsel af personoplysninger

#### I. Behandling foretaget af leverandører

I relation til kundeserviceaktiviteter bruger vi til en vis grad specialiserede serviceleverandører, der agerer som vores databehandlere. Sådanne serviceleverandører udvælges omhyggeligt og overvåges regelmæssigt af os. Disse leverandører behandler kun personoplysninger i overensstemmelse med vores instruktioner og på grundlag af en passende databehandlingsaftale.

Til at understøtte størstedelen af vores kundeserviceaktiviteter har vi valgt Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Tyskland.

#### II. Tredjeparter

Desuden kan vi dele dine personoplysninger **med tredjeparter**, som behandler dine personoplysninger som en del af deres forretningsformål, som er en del af de generelle



kundeserviceaktiviteter som for eksempel logistikserviceudbydere. Sådanne tredjeparter behandler ikke dine personoplysninger i henhold til vores anvisninger, men vil på eget ansvar sikre, at de gældende regler om databeskyttelse overholdes.

### **III. Behandling af data uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde**

Dine personoplysninger vil kunne blive overført til lande, for hvilke Europa-Kommissionen ikke har fastlagt, at der sikres et tilstrækkeligt niveau af databeskyttelse. I sådanne tilfælde træffer vi de nødvendige foranstaltninger med henblik på at opfylde kravene til sådanne overførsler i GDPR. Det kan omfatte standardklausuler for databeskyttelse, der er vedtaget af Europa-Kommissionen. Du kan få en kopi af dem ved at kontakte vores databeskyttelsesansvarlige ved hjælp af nedenstående kontaktoplysninger.

### **D. Oplysninger om dine rettigheder**

Følgende rettigheder er generelt tilgængelige for dig i henhold til gældende lov om beskyttelse af personoplysninger:

- Ret til information om dine personoplysninger, som opbevares af os.
- Ret til at anmode om berigtigelse, sletning eller begrænset behandling af dine personoplysninger.
- Ret til at gøre indsigelse mod en behandling på grund af vores egen berettigede interesse, offentlig interesse eller profilering, med mindre vi er i stand til at bevise at tungtvejende, begrundede årsager, der overgår dine interesser, rettigheder eller frihed gør sig gældende, eller at en sådan behandling er udført med henblik på påstand, udøvelse eller forsvar af juridiske krav.
- Ret til dataportabilitet.
- Ret til at indgive en klage til Datatilsynet;
- Du kan til enhver tid med fremadrettet virkning tilbagekalde dit samtykke til indsamling, behandling og anvendelse af dine personoplysninger. For yderligere oplysninger henvises til kapitlerne ovenfor, der beskriver behandling af oplysninger baseret på dit samtykke.

Hvis du ønsker at udøve dine rettigheder, bedes du rette din anmodning til den kontakt, der er angivet nedenfor.



## **E. Kontaktoplysninger**

Hvis du har spørgsmål til databeskyttelse, bedes du sende en e-mail til [databeskyttelse@bayer.com](mailto:databeskyttelse@bayer.com) eller kontakte vores virksomheds databeskyttelsesansvarlige på følgende adresse:

Databeskyttelsesrådgiver  
Bayer A/S  
Arne Jacobsens Allé 13  
DK-2300 København S

## **F. Ændringer til fortrolighedserklæring**

Vi kan opdatere vores fortrolighedserklæring fra tid til anden. Opdateringer til vores fortrolighedserklæring vil blive offentliggjort på denne hjemmeside. Enhver ændring træder i kraft ved offentliggørelse på vores hjemmeside. Vi anbefaler derfor, at du regelmæssigt besøger hjemmesiden for at holde dig orienteret om eventuelle opdateringer.

Sidst opdateret: **16.06.2021**