



# Klientų aptarnavimo veikla

## – Privatumo pareiškimas –

Toliau UAB „Bayer“, Sporto g. 18, Vilnius, Lietuvos Respublika, nori suteikti jums informaciją apie tai, kaip savo klientų aptarnavimo veikloje tvarkome jūsų asmens duomenis.

### A. Jūsų asmens duomenų ir duomenų kategorijų tvarkymo tikslai

#### I. Bendrieji mūsų klientų / finansinių paslaugų klausimai

Kai bendraujate su mumis telefonu, el. paštu, faksu ar laiškais, mes tvarkome jūsų el. pašto adresą ar telefono numerį, informaciją, kurią mums pateikiate (pvz., jūsų vardas ir kita kontaktinė informacija, nurodyta jūsų el. pašto poraštėje, tokia kaip, adresas ar skyriaus informacija), pranešimo turinį ar bet kokius el. pašto priedus, taip pat bendravimo metaduomenis (pvz., laiko žyma, IP adresas, pašto vartotojas, serveriai naudojami perdavimui, telefono numeris, telefono plėtinys, telefono tipas ir kt.). Be to, klasifikuosime priežastį, kodėl susisiekiate su mumis (pvz., prašymas pateikti naują užsakymą, prašymas dėl užsakymo siuntimo būsenos, prašymas pateikti sąskaitos faktūros kopijas, sąskaitos išrašus ir kt.). Šiuos asmens duomenis naudojame tam, kad galėtume efektyviai bendrauti su jumis.

Teisinis jūsų asmens duomenų tvarkymo pagrindas bendriems klausimams (pvz., klausimams dėl jūsų užsakymo ar pristatymo laiko) yra Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR), 6 straipsnio 1 dalies b punktas, bet gali skirtis priklausomai nuo tikslo, kuriuo susisiekiate su mumis.

#### II. Užsakymo apdorojimas

Jei pateikiate užsakymą mūsų klientų aptarnavimo skyriuje telefonu, el. paštu, faksu arba laišku, mes pateikiame jūsų užsakymo užklauso asmens duomenis savo užsakymų valdymo ir santykių su klientais valdymo (CRM) sistemose:

- **Užsakymo apdorojimas ir pristatymo paslauga:**

Tam, kad galėtume apdoroti bet kurį jūsų atliktą pirkimo užsakymą, įskaitant jūsų mokėjimo apdorojimą, sąskaitos faktūros sukūrimą ir siuntimo organizavimą jums, mums gali tekti tvarkyti šiuos jūsų asmens duomenis:

- Kontaktinė informacija (pvz., jūsų vardas, adresas, telefono / fakso / mobiliojo telefono numeris, el. paštas ar kita kontaktinė informacija internete);
- Banko informacija (pvz., kreditinės kortelės informacija, banko sąskaitos informacija)

- **Pirkimų istorija ir mūsų CRM sistema:**

Mes prižiūrime CRM sistemą, kurioje saugome jūsų kontaktinę informaciją ir pirkimų istoriją. Šią informaciją naudojame tam, kad geriau suprastume jūsų interesus ir informuotume jus apie mūsų produktus ir paslaugas, kurie taip pat gali jus dominti. Be to, tai leidžia mums geriau suteikti jums pagalbą, jeigu jums jos prireiktų.



- **Kredito patikrinimas, jei perkate iš sąskaitos:**

Jeigu pasirinksite mokėti iš sąskaitos, mes atliekame kredito patikrinimą, kad apsisaugotume nuo mokėjimų nevykdymo. Norėdami gauti daugiau informacijos, prašome žiūrėti toliau pateiktą lentelę.

### III. Mūsų paslaugų tobulinimas

Norėdami pagerinti savo paslaugas, mes galime naudoti jūsų el. pašto adresą prašant jūsų atsiliepimų (pvz., dėl klientų / finansinių paslaugų, pristatymo laiko, pristatymo kokybės ir sąskaitų faktūrų išrašymo tikslumo). Galite bet kuriuo metu prieštarauti jūsų el. pašto adreso naudojimui atsiliepimams rinkti, siųsdami el. laišką adresu [dataprivacy.customerexperience@bayer.com](mailto:dataprivacy.customerexperience@bayer.com)

Kokybės tikslais galime įrašyti jūsų užklausa, adresuotą mūsų klientų aptarnavimo darbuotojams. Tačiau tam reikalingas aiškus jūsų sutikimas, kaip numatyta BDAR 6 straipsnio 1 dalies a punkte.

**Apžvalga:** Žemiau esančioje lentelėje apibendriname jūsų asmens duomenų tvarkymą, įskaitant atitinkamus duomenų tvarkymo teisinius pagrindus. Taip pat, kur tinkama, paaiškiname savo teisėtus interesus.

Tikslas	Teisinis pagrindas	Paaiškinimas	Reikalingi asmens duomenys	Asmens duomenų nepateikimo pasekmės
Apdoroti pirkimo užsakymą ir teikti jums paslaugas	Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR) 6 straipsnio 1 dalies f punktas	Asmens duomenys, būtini sutarčiai su jumis įvykdyti.	Taip	Mes negalime apdoroti jūsų pirkimo užsakymo
Pirkimų istorija ir mūsų CRM sistema	BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktas	Mūsų teisėtus interesus yra pagrįstas poreikiu sugebėti valdyti santykius su klientais ir užsitikrinti sėkmingą verslą.	Ne	Negalime jums siųsti pritaikytos informacijos
Kredito patikrinimas, jei perkate sąskaitoje	BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktas	Mūsų teisėtus interesus yra pagrįstas tuo, kad norime apsisaugoti nuo mokėjimų nevykdymo.	Ne	Jūs negalite naudoti mokėjimo metodo sąskaitoje, tokiu atveju turite sumokėti iš anksto
Rinkti jūsų atsiliepimus, siekiant pagerinti mūsų paslaugas	BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktas	Turime teisėtą interesą paklausti savo klientų, kaip mūsų produktai ir paslaugos buvo suvokiami	Ne	Mes negalime surinkti jūsų atsiliepimų, kad galėtume patobulinti savo paslaugas
Užtikrinti mūsų paslaugų kokybę	BDAR 6 straipsnio 1 dalies a punktas	Gavę jūsų sutikimą, mūsų paslaugų centro pagalba įrašome jūsų skambučius, kad užtikrintume aukštą mūsų paslaugų kokybę.	Ne	Negalime pasimokyti iš paslaugų operatoriaus siekiant pagerinti mūsų paslaugas.



## IV. Šalutinio poveikio ir skundų dėl kokybės informacija

Kliento / finansinis paslaugų teikimas nėra skirtas pranešimams apie šalutinį poveikį, nepakankamo gydomojo poveikio, vaistų paskyrimo klaidų, „šešėlinėje rinkoje“ parduodamų produktų / vaistų klastočių, netinkamo vaistų naudojimo ar naudojimo ne pagal vaisto naudojimo instrukcijas, skundų dėl kokybės ir (arba) kitų problemų, susijusių su „Bayer“ produktų sauga ar kokybe. Jei norite pranešti apie šalutinį poveikį arba pateikti skundą dėl kokybės, susisieki su savo sveikatos priežiūros specialistu (gydytoju arba vaistininku), vietos sveikatos priežiūros institucija arba naudokite mūsų [Svetainės adresą](#) pranešimams apie nepageidaujamą šalutinį poveikį

Vis dėlto, jei pranešate mums apie nepageidaujamą šalutinį poveikį ar kitas problemas, susijusias su „Bayer“ produktų kokybe, būsime teisiškai įpareigoti išnagrinėti gautą informaciją iš jūsų ir susisiekti su jumis norėdami ją patikslinti. Dėl to mums gali tekti informuoti kompetentingas sveikatos priežiūros institucijas apie jūsų praneštas problemas. Tokiu atveju jūsų informacija bus perduodama pseudonimine forma, t. y. nebus perduota jokios informacijos, pagal kurią galėtumėte būti atpažinti. Mes taip pat galime perduoti šiuos pseudoniminiuosius pranešimus mūsų grupei priklausančioms įmonėms ir partneriams, su kuriais bendradarbiaujame, jei minėtos šalys yra įpareigosotos informuoti savo atitinkamas sveikatos priežiūros institucijas.

### B. Asmens duomenų saugojimo laikotarpis

Jūsų asmens duomenys, susiję su klientų aptarnavimo veikla, bus saugomi 10 metų. Šį laikotarpį gali tekti pratęsti, pvz., vykdyti teisėtas archyvavimo pareigas turime pagal galiojančius mokesčių įstatymus. Bendras el. laiškų saugojimo laikotarpis yra ketveri metai.

### C. Asmens duomenų perdavimas

#### I. Užsakomasis tvarkymas

Klientų aptarnavimo srityje, tam tikru mastu, naudosime specializuotus paslaugų teikėjus, kurie veikia kaip mūsų duomenų tvarkytojai. Tokius paslaugų teikėjus mes kruopščiai atrenkame ir reguliariai stebime. Jie tvarkys asmens duomenis tik laikydamiesi mūsų nurodymų ir remiantis atitinkama duomenų tvarkymo sutartimi.

Norėdami paremti didžiąją dalį klientų aptarnavimo veiklos, pasirinkome „Accenture Services GmbH“, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Vokietija.

#### II. Trečiosios Šalys

Asmens duomenys taip pat gali būti perduoti **trečiosioms šalims**, kurios tvarko asmens duomenis savo verslo tikslais, kurie yra bendros klientų aptarnavimo veiklos dalis,



pavyzdžiui, logistikos paslaugų teikėjai. Tokios trečiosios šalys netvarko asmens duomenų pagal mūsų nurodymus, tačiau savo atsakomybe užtikrins duomenų privatumo reikalavimų laikymąsi.

### **III. Duomenų tvarkymas už Europos ekonominės erdvės ribų**

Jūsų asmens duomenys gali būti perduoti šaliai, kuri pagal Europos Komisiją neužtikrina tinkamo duomenų apsaugos lygio. Tokiais atvejais mes taikome atitinkamas apsaugos priemones, kad tokie duomenų perdavimai atitiktų BDAR reikalavimus. Tai gali apimti standartines duomenų apsaugos sutarčių sąlygas, kurias suteikia Europos Komisija. Jų kopiją galite gauti susisiekę su mūsų duomenų apsaugos pareigūnu naudodamiesi toliau nurodyta kontaktine informacija.

### **D. Informacija, susijusi su jūsų teisėmis**

Pagal galiojančius duomenų apsaugos įstatymus paprastai jūs galite pasinaudoti šiomis teisėmis:

- Teise gauti informaciją apie mūsų saugomus savo asmens duomenis;
- Teise reikalauti ištaisyti, ištrinti jūsų asmens duomenis arba apriboti jų tvarkymą;
- Teise nesutikti, kad būtų tvarkomi jūsų asmens duomenys, dėl priešasčių, susijusių su jūsų teisėtai interesais, viešuoju interesu arba profiliavimu, išskyrus tuos atvejus, kai galime įrodyti, jog egzistuoja įtikinančios ir pateisinančios priežastys, kurių svarba yra didesnė nei jūsų interesų, teisių ir laisvių, arba kad toks duomenų tvarkymas yra vykdomas siekiant užtikrinti, vykdyti ar pagrįsti teisinius ieškinius;
- Teise į duomenų perkeliamumą;
- Teise pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai;
- Teise bet kuriuo momentu atšaukti savo sutikimą dėl asmens duomenų rinkimo, tvarkymo ir naudojimo. Norėdami gauti daugiau informacijos, skaitykite aukščiau esančius skyrius, kuriuose aprašomas duomenų tvarkymas remiantis jūsų sutikimu.

Jei norite pasinaudoti savo teisėmis, prašome kreiptis žemiau nurodytu kontaktu.

### **E. Kontaktai**

Jei kyla klausimų dėl duomenų privatumo, rašykite į pateiktą el. pašto adresą [duomapsauga@bayer.com](mailto:duomapsauga@bayer.com) arba susisiekite su mūsų įmonės paskirtu asmeniu, atsakingu už duomenų apsaugą, nurodytu adresu:

Darbuotojas, atsakingas už duomenų apsaugą

UAB „Bayer“, Sporto g. 18, Vilnius



## **F. Privatumo pareiškimo pakeitimai**

Kartais mes atnaujinsime privatumo pareiškimą. Atnaujinta privatumo pareiškimo informacija bus paskelbta šioje Svetainėje. Bet kokie atlikti pakeitimai išsigalioja juos paskelbus mūsų Svetainėje. Todėl rekomenduojame reguliariai lankytis svetainėje, kad žinotumėte apie galimus atnaujinimus.

Paskutinį kartą atnaujinta: **21.05.2021**