



## **Actividades de servicio al cliente**

### **– Política de privacidad –**

En el siguiente documento Bayer S.A. domiciliada en Zona 3 Mixco, Guatemala, desea brindarle información sobre cómo manejamos sus datos personales en el contexto de sus actividades de atención al cliente.

#### **A. Declaración de Privacidad**

Bayer está consciente que la seguridad de su información privada de uso en nuestra página de Internet es un asunto importante. Tomamos seriamente la protección de su información personal. Por lo tanto, queremos proporcionarle información sobre cómo manejamos sus datos personales cuando utiliza nuestra página o se pone en contacto con nuestro equipo de servicios de atención al cliente/financieros por teléfono, correo electrónico, fax o carta.

El cumplimiento de las Leyes de Protección de Datos es muy importante para BAYER y, en general, para todas las empresas del grupo Bayer. A menos que se indique lo contrario en los siguientes capítulos, la base legal para el manejo de sus datos personales resulta del hecho de que dicho manejo es necesario para poner a su disposición las funcionalidades de la página que usted solicitó.

#### **B. Recopilación de datos**

Bayer recopila los datos personales que usted nos desee proporcionar o que son necesarios para brindarle (y mejorar) nuestros servicios, y para los fines que se describen en la presente política y que usted acepta libremente y de manera informada. Nosotros recolectamos información personal directa que esté expresamente indicada en nuestros sitios web a través de formularios electrónicos u otros formatos.

#### **C. Finalidades del tratamiento de sus datos personales y categorías de datos**

##### **1. Consultas generales a nuestro servicio al cliente/financiero**

Cuando se comunica con nosotros por teléfono, correo electrónico, fax o carta, procesamos su dirección de correo electrónico o número de teléfono, la información que nos proporciona (por ejemplo, su nombre y más información de contacto proporcionada en el pie de página de su correo electrónico, como la dirección o la información del departamento) , el contenido de su mensaje o cualquier archivo adjunto de correo electrónico, así como los metadatos de la comunicación (por ejemplo, marca de tiempo,



dirección IP, agentes de usuario de correo, servidores utilizados en tránsito, número de teléfono, extensión de teléfono, tipo de teléfono, etc.). Además de esto, clasificaremos el motivo por el que se comunicó con nosotros (por ejemplo, solicitud para realizar un nuevo pedido, solicitud sobre el estado de envío de un pedido, solicitud de copias de facturas, extractos de cuenta, etc.). Usamos estos datos personales para poder comunicarnos con usted de manera eficiente.

La base legal para procesar sus datos personales para consultas generales (como preguntas sobre su pedido o plazos de entrega) es el contrato firmado con usted o los pasos antes a la firma de este.

## **2. Procesamiento de orden**

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

### **a) Procesar su pedido y entregarle el servicio:**

Para poder procesar cualquier orden de compra que realice, lo que incluye procesar su pago, crear una factura y organizar el envío, es posible que necesitemos procesar los siguientes datos personales suyos:

- Información de contacto (por ejemplo, su nombre, dirección, teléfono/fax/número de teléfono móvil, correo electrónico u otra información de contacto en línea);
- Información bancaria (por ejemplo, información de la tarjeta de crédito, información 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. Utilizamos esta información para comprender mejor sus intereses e informarle sobre nuestros productos y servicios que también podrían interesarle. Además, esto nos permite brindarle un mejor soporte en caso de que lo necesite.

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

Si elige pagar a cuenta, realizamos una verificación de crédito para protegernos contra los impagos. Para obtener más detalles, consulte la tabla siguiente.

## **3. Mejorando nuestros servicios**

Para mejorar nuestros servicios, podemos usar su dirección de correo electrónico para solicitar sus comentarios (por ejemplo, con respecto al cliente/servicio financiero, el tiempo de entrega, la calidad de la entrega y la precisión de la facturación). En cualquier momento puede oponerse al uso de su dirección de correo electrónico con el fin de recopilar sus



comentarios enviando un correo electrónico a [dataprivacy.customerexperience@bayer.com](mailto:dataprivacy.customerexperience@bayer.com).

Por motivos de calidad, podemos registrar su consulta dirigida a nuestro personal de atención al cliente. Sin embargo, esto está sujeto a su consentimiento explícito.

#### **4. IV. Información sobre efectos secundarios y quejas de calidad.**

El servicio al cliente/financiero no está destinado a comunicaciones sobre efectos secundarios, falta de efecto terapéutico, errores de medicación, productos del mercado gris/medicamentos falsificados, uso incorrecto o no indicado en la etiqueta, quejas de calidad y/u otros problemas relacionados con la seguridad o la calidad de Bayer. productos. Si desea informar efectos secundarios o presentar una queja de calidad, comuníquese con su profesional de la salud (por ejemplo, médico o farmacéutico), su autoridad de salud local, o utilice nuestra dirección de [sitio web](#) para el informe de efectos secundarios indeseables.

Si, no obstante, usted nos informa sobre efectos secundarios indeseables u otros problemas relacionados con la seguridad o la calidad de los productos de Bayer, estaremos legalmente obligados a ocuparnos de su comunicación y es posible que tengamos que ponernos en contacto con usted para aclararlo. Posteriormente, es posible que tengamos que notificar a las autoridades sanitarias competentes los problemas que nos informe. En este contexto, su información se enviará en forma seudonimizada, es decir, no se transmitirá ninguna información que le permita ser identificado directamente. También es posible que tengamos que enviar estas notificaciones seudonimizadas a las empresas de nuestro grupo y socios de cooperación, en la medida en que estos también estén obligados a notificar a sus autoridades sanitarias competentes respectivamente.

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

Sus datos personales en el contexto de las actividades de servicio al cliente se almacenarán durante 10 años o en el momento en el que los mismos dejen de ser útiles para seguir brindándole nuestros servicios. Es posible que este período deba prolongarse, por ejemplo, para cumplir con las obligaciones legales de archivo que tenemos de acuerdo con las leyes fiscales aplicables. El período de retención general de los correos electrónicos es de cuatro años.

### **E. Transferencia de datos personales y medidas de seguridad**

Bayer ha adoptado todas las medidas técnicas y organizacionales necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de su información personal, así como para evitar cualquier manipulación indebida, pérdida accidental, destrucción o acceso no autorizado por parte de terceros, empleando los medios razonables para tales cometidos.



Bayer mantendrá el control de y la responsabilidad del uso de cualquier información personal que nos proporcione. Sus datos podrán ser tratados y almacenados por nosotros directamente o a través de terceros en Colombia o en otras partes del mundo y su uso de esta herramienta nos autoriza a transferirlos y/o transmitirlos a otras empresas del grupo Bayer, así como a otros aliados comerciales cuando se requiera para poner a su disposición las funcionalidades de la página/aplicación que usted solicitó.

También podemos facilitar sus datos personales a organismos de la Administración Pública y autoridades competentes si somos requeridos de hacerlo en virtud de obligaciones establecidas en ley. En algunos casos, podríamos también proporcionar su información personal a las referidas entidades con objeto del desarrollo de un proceso legal, judicial y/o administrativo; para contestar cualquier reclamo o demanda; o para proteger los derechos legítimos de Bayer, sus clientes y cualquier otro usuario.

## **5. Procesamiento comisionado de datos**

En el contexto de las actividades de servicio al cliente, hasta cierto punto utilizaremos contratistas de servicios especializados que actúan como nuestros procesadores de datos. Dichos contratistas de servicios son cuidadosamente seleccionados y monitoreados regularmente por nosotros. Solo procesarán datos personales de acuerdo con nuestras instrucciones y sobre la base de un acuerdo de procesamiento de datos apropiado.

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

## **F. Información sobre sus derechos**

En general, los siguientes derechos están disponibles para usted de acuerdo con las leyes de privacidad de datos aplicables:

- Derecho de acceso a la información sobre sus datos personales almacenados por nosotros;
- Derecho a solicitar la consulta, corrección, eliminación o tratamiento restringido de sus datos personales, salvo que exista una razón legal o de interés público que lo impida;
- Derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales, 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 presentar una queja/denuncia ante una autoridad local de protección de datos, en caso de existir;
- En cualquier momento, con efecto futuro, usted puede revocar su consentimiento para la recolección, procesamiento y uso de sus datos personales. Para obtener más información consulte el módulo anterior que describe el procesamiento de datos en función de su consentimiento.

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



## G. Contacto

Para cualquier pregunta que pueda tener con respecto a la privacidad de los datos, escriba un correo electrónico a [datospersonales.paca@bayer.com](mailto:datospersonales.paca@bayer.com) o comuníquese con el oficial de protección de datos de nuestra empresa en la siguiente dirección:

Bayer, S.A.  
Km 14.5 Carretera Roosevelt, Guatemala, Zona 3 Mixco.  
Apartado Postal 1573, 01901 Guatemala

## H. Modificación de la Política de privacidad

Es posible que actualicemos nuestra Política de privacidad de vez en cuando. Las actualizaciones de nuestra Política de privacidad se publicarán en este sitio web. Cualquier modificación entrará en vigencia tras su publicación en nuestro sitio web. Por lo tanto, le recomendamos que visite el sitio con regularidad para mantenerse informado sobre posibles actualizaciones.

Última actualización: **01.02.2022**