



Dejavnosti službe za pomoč strankam

– Izjava o zasebnosti –

V nadaljevanju vas želi družba BAYER, farmacevtska družba d.o.o., Bravničarjeva ulica 13, 1000 Ljubljana, Slovenija, seznaniti z informacijami o ravnanju z vašimi osebnimi podatki v okviru dejavnosti službe za pomoč strankam.

A. Nameni obdelave vaših osebnih podatkov in kategorije podatkov

I. Splošne poizvedbe v zvezi z našimi storitvami za stranke/finančnimi storitvami

Ko komunicirate z nami po telefonu, e-pošti, faksu ali prek pisma, obdelujemo vaš e-poštni naslov ali telefonsko številko, podatke, ki nam jih posredujete (npr. vaše ime in nadaljnje kontaktne podatke, ki so na voljo v nogi vašega e-poštnega sporočila, kot so podatki o naslovu ali oddelku), vsebino vašega sporočila ali morebitne e-poštne priloge ter metapodatke komunikacije (npr. časovni žig, naslov IP, poštni uporabniški agenti, strežniki, ki se uporabljajo v tranzitu, telefonska številka, interna telefonska številka, vrsta telefona itd.). Poleg tega bomo določili razlog, zakaj ste stopili v stik z nami (npr. zahtevek za novo naročilo, zahtevek za poizvedbo o stanju pošiljke naročila, zahtevek za kopije računov, izpiski računa itd.). Te osebne podatke uporabljamo, da lahko učinkovito komuniciramo z vami.

Pravna podlaga za obdelavo vaših osebnih podatkov za splošne poizvedbe (kot so vprašanja v zvezi z vašim naročilom ali dobavnimi roki) je čl. 6 (1)(b) Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR), vendar se lahko razlikuje glede na namen, zaradi katerega ste stopili v stik z nami.

II. Obdelava naročila

Če oddate naročilo naši službi za pomoč strankam prek telefona, e-pošte, faksa ali pisma, vaše osebne podatke kot podatke osebe, ki je oddala naročilo, posredujemo v naš sistem za upravljanje naročil in sistem za upravljanje odnosov s strankami (CRM):

- **Obdelava vašega naročila in zagotavljanje storitve:**

Za obdelavo kakršnega koli naročila, ki ga oddate in ki vključuje obdelavo vašega plačila, ustvarjanje računa in organizacijo odpreme pošiljke, bomo morda morali obdelati naslednje vaše osebne podatke:

- podatki za stik (npr. vaše ime, naslov, telefon/faks/številka mobilnega telefona, e-pošta ali drugi spletni kontaktni podatki);

- **Zgodovina nakupov in naš sistem CRM:**

Vzdržujemo sistem CRM, v katerem hranimo vaše podatke za stik in vašo zgodovino nakupov. Te podatke uporabljamo za to, da bolje razumemo vaše interese ter vas obveščamo o naših izdelkih in storitvah, ki bi vas utegnili zanimati. Poleg tega nam to omogoča, da vam zagotavljamo boljšo podporo, če bi jo morda potrebovali.



III. Izboljševanje naših storitev

Za izboljšanje naših storitev bomo morda uporabili vaš e-poštni naslov, da vas prosimo za povratne informacije (npr. glede storitev za stranke/finančnih storitev, časa dostave, kakovosti dobave in natančnosti izdajanja računov). Uporabo vašega e-poštnega naslova za namene zbiranja povratnih informacij lahko prekličete kadar koli, in sicer tako, da pošljete e-pošto na dataprivacy.customerexperience@bayer.com.

Za namene zagotavljanja kakovosti lahko snemamo vašo poizvedbo, namenjeno osebju službe za pomoč strankam. Vendar je za to potrebna vaše izrecne soglasje v skladu s čl. 6(1)(a) uredbe GDPR.

Pregled: V spodnji preglednici je povzeta naša obdelava vaših osebnih podatkov, vključno s posameznimi pravnimi podlagami za obdelavo podatkov. Poleg tega pojasnjujemo tudi naše zakonite interese, kjer je to primerno.

Namen	Pravna podlaga	Obrazložitev	Potrebno posredovanje osebnih podatkov	Posledice v primeru neposredovanja osebnih podatkov
Obdelava vašega nakupa in zagotavljanje storitve	Čl. 6(1)(b) Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR)	Osebnih podatki, potrebni za izvajanje pogodbe z vami.	Da	Vašega naročila ne moremo obdelati
Zgodovina nakupov in naš sistem CRM	Čl. 6(1)(f) uredbe GDPR	Naš zakoniti interes temelji na naši potrebi po upravljanju odnosov s strankami in zagotavljanju uspešnega poslovanja.	Ne	Ne moremo vam pošiljati prilagojenih informacij
Zbiranje vaših povratnih informacij za namene izboljšanja naših storitev	Čl. 6(1)(f) uredbe GDPR	Imamo zakonit interes, da vprašamo naše stranke, kako so dojele naše izdelke in storitve	Ne	Ne moremo zbrati vaših povratnih informacij za namene izboljšanja naših storitev
Zagotavljanje kakovosti naših storitev	Čl. 6(1)(a) uredbe GDPR	Na podlagi vašega soglasja snemamo vaše klice v naš storitveni center z namenom zagotavljanja visoke kakovosti naših storitev.	Ne	Ne moremo se učiti na osnovi delovanja storitve, da bi izboljšali svoje storitve.

IV. Informacije o neželenih učinkih in pritožbah glede kakovosti

Storitev za stranke/finančna storitev ni namenjena komunikaciji v zvezi z neželenimi učinki, pomanjkanjem zdravilnega učinka, napakami zdravil, izdelki na sivem trgu/ponarejenimi zdravili, nepravilno ali nenamensko uporabo, pritožbami glede kakovosti in/ali drugimi vprašanji glede varnosti ali kakovosti izdelkov Bayer. Če želite prijaviti neželene učinke ali vložiti pritožbo glede kakovosti, se obrnite na svojega zdravstvenega delavca (npr. zdravnika



ali farmacevta), svoj lokalni zdravstveni organ ali uporabite naše e-poštni naslov pv.see@bayer.com (glede neželenih učinkov) oz. qa.slovenia@bayer.com (za pritožbe glede kakovosti) za prijavo neželenih stranskih učinkov.

Če nam kljub temu sporočite neželene stranske učinke ali druge zadeve v zvezi z varnostjo ali kakovostjo izdelkov Bayer, bomo pravno zavezani k obravnavi vašega sporočila in bomo morda morali stopiti v stik z vami za namene razjasnitve. Pozneje bomo morda morali o težavah, ki ste jih poročali, obvestiti pristojne zdravstvene organe. V okviru tega bodo vaše informacije posredovane v psevdonimizirani obliki, kar pomeni, da ne bomo posredovali nobenih podatkov, na podlagi katerih bi vas lahko nekdo prepoznal. Morda bomo morali ta obvestila v psevdonimizirani obliki posredovati tudi našim družbam skupine in sodelujočim partnerjem, če so ti prav tako zavezani obvestiti svoje pristojne zdravstvene organe.

B. Obdobje hrambe osebnih podatkov

Vaše osebne podatke bomo v okviru storitev za stranke hranili 10 let. To obdobje bo morda treba podaljšati, npr. za izpolnjevanje pravnih obveznosti arhiviranja, ki jih imamo v skladu z veljavno davčno zakonodajo. Splošno obdobje hrambe e-poštnih sporočil je štiri leta.

C. Prenos osebnih podatkov

I. Pooblaščen obdelava

V okviru dejavnosti službe za pomoč strankam bomo deloma uporabili specializirane izvajalce storitev, ki delujejo kot naši obdelovalci podatkov. Takšne izvajalce storitev izberemo skrbno in jih redno spremljamo. Osebne podatke bodo obdelovali le v skladu z našimi navodili in na podlagi ustrezne pogodbe o obdelavi podatkov.

Za podporo večini naših dejavnosti službe za pomoč strankam smo izbrali družbo Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Nemčija.

II. Tretje osebe

Nadalje lahko osebne podatke delimo s **tretjimi osebami**, ki obdelujejo osebne podatke v okviru svojih poslovnih namenov, ki so del celotnih dejavnosti službe za pomoč strankam, na primer izvajalci logističnih storitev. Takšne tretje osebe ne obdelujejo osebnih podatkov v skladu z našimi navodili, vendar zagotavljajo skladnost z zahtevami glede varstva podatkov na lastno odgovornost.

III. Obdelava podatkov izven Evropskega gospodarskega prostora

Vaši osebni podatki se lahko posredujejo državi, za katero Evropska komisija ni določila, da nudi ustrezno raven varstva podatkov. V takih primerih uporabljamo ustrezna varovala za zagotavljanje skladnosti z zahtevami uredbe GDPR pri takih prenosih. Ta lahko vključujejo



standardne klavzule glede varstva podatkov, kot jih določa Evropska komisija. Njihovo kopijo lahko dobite tako, da se obrnete na našo pooblaščen osebo za varstvo podatkov z uporabo spodaj navedenih informacij o stiku.

D. Informacije o vaših pravicah

V skladu z veljavnimi zakoni o varstvu podatkov so vam na splošno na voljo naslednje pravice:

- Pravica do informacij o vaših osebnih podatkih, ki jih hranimo.
- Pravica do popravka, izbrisa ali omejitve obdelave vaših osebnih podatkov.
- Pravica do nasprotovanja obdelavi iz lastnega zakonitega interesa, javnega interesa ali profiliranja, razen če lahko dokažemo, da obstajajo prepričljivi, utemeljeni razlogi, ki izpodrivajo vaše interese, pravice in svobodo, ali da se takšna obdelava izvaja za namene uveljavljanja, izvrševanja ali obrambe pravnih zahtevkov.
- Pravica do prenosljivosti podatkov.
- Pravica do vložitve pritožbe pri organu za varstvo podatkov.
- Svoje soglasje za zbiranje, obdelavo in uporabo osebnih podatkov lahko v prihodnosti kadar koli prekličete. Za dodatne informacije glejte zgornja poglavja, ki opisujejo obdelavo podatkov na podlagi vašega soglasja.

Če želite uveljaviti svoje pravice, prosimo, da svojo zahtevo naslovite na spodnji stik.

E. Stik

Za vsa vprašanja v zvezi z zasebnostjo podatkov nam pošljite e-poštno sporočilo na naslov lpc.si@bayer.com ali se obrnite na našo pooblaščen osebo za varstvo podatkov na naslednjem naslovu:

Bayer d.o.o.,
Bravničarjeva 13
1000 Ljubljana
Slovenija

F. Sprememba izjave o zasebnosti

To izjavo o zasebnosti lahko občasno posodobimo. Posodobitve naše izjave o zasebnosti bodo objavljene na tej spletni strani. Vse spremembe začnejo veljati po objavi na naši spletni strani. Zato priporočamo, da redno obiskujete našo spletno stran, saj boste tako obveščeni o morebitnih posodobitvah.

Zadnja posodobitev: **13.6. 2023**