



Kundtjänstaktiviteter

– Sekretessmeddelande –

Nedan vill Bayer AB, Box 606, 169 26 Solna, informera om hur vi behandlar dina personuppgifter i samband med dina kundtjänstaktiviteter.

A. Syftet med hanteringen av dina personuppgifter och datakategorier

I. Allmänna förfrågningar som riktas till vår kundtjänst/finansiella tjänst

När du kommunicerar med oss per telefon, e-post, fax eller brev behandlar vi din e-postadress eller telefonnummer, den information du uppger (t.ex. ditt namn och ytterligare kontaktinformation längst ner i din e-post, t.ex. adress eller avdelningsinformation), innehållet i ditt meddelande eller eventuella e-postbilagor samt metadata för kommunikationen (t.ex. tidsstämpel, IP-adress, e-postanvändaragenter, servrar som används under kommunikationen, telefonnummer, anknytning, typ av telefon etc.). Utöver detta klassificerar vi anledningen till att du kontaktade oss (t.ex. begäran om en ny order, begäran om leveransstatus för en order, begäran om fakturakopior, kontoutdrag, osv.). Vi använder dessa personuppgifter för att effektivt kunna kommunicera med dig.

Den rättsliga grunden för hanteringen av dina personuppgifter för allmänna förfrågningar (t.ex. frågor om din beställning eller leveranstid) är art. 6 (I) (b) Dataskyddsförordningen, men kan variera beroende på syftet du kontaktar oss för.

II. Orderbehandling

Om du gör en beställning hos vår kundtjänst per telefon, e-post, fax eller brev skickar vi in dina personuppgifter, som beställare, i vårt orderhanterings- och Customer Relation Management-system (CRM):

- **Behandla din order och leverera tjänsten till dig:**
För att kunna behandla alla inköpsorder du gör, inklusive behandla din betalning, upprätta en faktura och organisera leverans till dig, kan vi behöva behandla följande personuppgifter från dig:
 - Kontaktinformation (t.ex. ditt namn, adress, telefon/fax/mobilnummer, e-post eller annan kontaktinformation online).
 - Bankinformation (t.ex. kreditkortsinformation, bankkontoinformation)
- **Köphistorik och vårt CRM-system:**
Vi upprätthåller ett CRM-system där vi lagrar dina kontaktuppgifter och eventuell köphistorik. Vi använder denna information för att bättre förstå dina intressen och även för att informera dig om våra produkter och tjänster som kan intressera dig. Dessutom kan vi ge dig bättre support om du skulle behöva det.
- **Kreditkontroll om du köper på konto:**
Om du väljer att betala med bankkonto utför vi en kreditkontroll för att skydda oss mot uteblivna betalningar. För mer information, se tabellen nedan.



III. Förbättring av våra tjänster

För att förbättra våra tjänster kan vi komma att använda din e-postadress för att be om feedback (t.ex. när det gäller kundtjänst eller ekonomisk tjänst, leveranstid, leverans kvalitet och fakturerings exakthet). Du kan när som helst invända mot användningen av din e-postadress i syfte att samla in feedback genom att skicka ett e-postmeddelande till dataprivacy.customerexperience@bayer.com

Vi kan komma att spara frågan du ställt till vår kundtjänstpersonal, i kvalitetssyfte. Men det sker endast när du lämnat ditt uttalade godkännande i enlighet med art. 6(1)(a) i Dataskyddsförordningen.

Översikt: I tabellen nedan har vi summerat hur vi behandlar dina personuppgifter, inklusive respektive rättsliga grunder för databehandling. Vi förklarar också våra berättigade intressen där det behövs.

Syfte	Rättslig grund	Förklaring	Tillhandahållande av personuppgifter krävs	Konsekvenser om personuppgifter tillhandahålls
Behandla din order och leverera tjänsten till dig	Art. 6(1)(b) Dataskyddsförordningen (GDPR)	Personuppgifter krävs för att upprätta ett kontrakt med dig.	Yes	Vi kan inte behandla din inköpsorder
Köphistorik och vårt CRM-system	Art. 6(1)(f) Dataskyddsförordningen	Vårt berättigade intresse bygger på vårt behov av att kunna hantera våra kundrelationer och för att säkra en framgångsrik verksamhet.	Nej	Vi kan inte skicka anpassad information till dig
Kreditkontroll om du köper på konto	Art. 6(1)(f) Dataskyddsförordningen	Vårt berättigade intresse baseras på det faktum att vi vill skydda oss mot uteblivna betalningar.	Nej	Du kan inte använda bankkonto som betalningsmetod och i så fall måste du betala i förskott
Få feedback för att förbättra våra tjänster	Art. 6(1)(f) Dataskyddsförordningen	Vi har ett berättigade intresse i att fråga våra kunder hur våra produkter och tjänster uppfattades	Nej	Vi kan inte samla in din feedback för att förbättra våra tjänster
Säkerställa våra tjänsters kvalitet	Art. 6(1)(a) Dataskyddsförordningen	I enlighet med ditt godkännande spelar vi in alla samtal till vårt servicecenter för att garantera hög servicekvalitet.	Nej	Vi kan inte lära oss av vår praktiska service för att förbättra våra tjänster.

IV. Information om biverkningar och klagomål på kvalitet

Den kundrelaterade/finansiella tjänsten är inte avsedd eller utformad för meddelanden om biverkningar, bristande behandlingseffekter, läkemedelsfel, gråmarknadsprodukter/förfalskade läkemedel, felaktig användning eller användning utanför



reglerad förskrivning (off-label), kvalitetsklagomål och/eller andra problem i anslutning till säkerheten eller kvaliteten hos Bayers produkter. Om du vill anmäla biverkningar eller klaga på kvalitet, kontakta din vårdpersonal (t.ex. läkare eller apotek), din lokala hälsovårdsmyndighet, eller använd vår [webbplats](#) för att rapportera om oönskade biverkningar.

Om du ändå meddelar oss oönskade biverkningar eller andra frågor angående säkerheten eller kvaliteten på Bayer-produkter, är vi juridiskt bundna att hantera ditt meddelande och kan behöva kontakta dig för förtydliganden. Därefter kan vi behöva underrätta de behöriga hälso- och sjukvårdsmyndigheterna angående de problem som rapporterats av dig. För detta kommer din information att vidarebefordras i pseudonymiserad form, d.v.s. ingen information som kan identifiera dig kommer att vidarebefordras. Vi kan också behöva vidarebefordra dessa pseudonymiserade meddelanden till våra bolag inom koncernen och samarbetspartners eftersom även dessa är skyldiga att anmäla missförhållanden till sina respektive hälsomyndigheter.

B. Lagringsperiod för personuppgifter

Dina personuppgifter i samband med dina kundtjänstaktiviteter sparas i 10 år. Denna period kan behöva förlängas osv. för att leva upp till lagstadgade krav om arkivering i enlighet med gällande skattelagar. Den allmänna lagringsperioden för e-post är fyra år.

C. Överföring av personuppgifter

I. Hantering som utförs av andra företag

I samband med kundtjänstaktiviteter kommer vi i viss utsträckning använda specialiserade tjänsteleverantörer som hanterar våra data. Sådana tjänsteleverantörer väljs noggrant ut och övervakas av oss. De kommer endast att behandla personuppgifter i enlighet med våra instruktioner och på grundval av ett lämpligt databehandlingsavtal.

En mängd kundtjänstaktiviteter hanteras av Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Tyskland.

II. Tredje parter

Vidare kan vi komma att vidarebefordra personuppgifter **till tredje parter** som hanterar personuppgifter som en del av sin verksamhet, t.ex. logistikföretag. Sådana tredje parter hanterar inte personuppgifter i enlighet med våra instruktioner, men följer datasekretesskrav på eget ansvar.

III. Hantering av uppgifter utanför Europeiska samarbetsområdet

Dina personuppgifter kan komma att överföras till ett land som enligt Europeiska kommissionen ännu inte kan garantera en adekvat nivå av dataskydd. I sådana fall tillämpar



vi standardiserade skyddsbestämmelser enligt Dataskyddsförordningen för denna typ av överföringar. Sådana kan innefatta standardiserade uppgiftsskyddsbestämmelser som tillhandahålls av EU-kommissionen. Du kan erhålla en kopia av dessa genom att kontakta vårt dataskyddsombud med hjälp av kontaktuppgifterna nedan.

D. Information om dina rättigheter

Följande rättigheter är i allmänhet tillgängliga för dig enligt gällande lagar om integritetsskydd:

- Rätten till information om dina uppgifter som lagras hos oss.
- Rätt att begära korrigerings, borttagning eller begränsad behandling av dina personuppgifter.
- Rätt att göra invändningar mot behandling på grund av vårt eget berättigade intresse, allmänintresse eller profilering, såvida vi inte kan uppvisa ett övertygande skäl som överträffar dina intressen, rättigheter och frihet existerar, eller att sådan behandling är utförd i syfte att hävda, utöva eller försvara rättsliga krav.
- Rätt till dataöverföring.
- Rätten att lämna in ett klagomål hos en dataskyddsmyndighet.
- Du kan när som helst återkalla ditt samtycke till insamling, bearbetning och användning av dina uppgifter. För ytterligare information hänvisar vi till kapitlet ovan som beskriver bearbetningen av uppgifter baserat på ditt samtycke.

Om du vill utöva dina rättigheter, vänligen skicka din begäran till den kontakt som anges nedan.

E. Kontakt

Om du har frågor angående dataintegritet, skriv gärna till oss på dataskydd@bayer.com eller kontaktar vårt personuppgiftsombud på följande adress:

Data Privacy Manager

Bayer AB

Box 606

169 26 Solna

F. Ändring av sekretesspolicy

Vi kan med jämna mellanrum komma att uppdatera vår sekretesspolicy. Uppdateringar av vår sekretesspolicy kommer att publiceras på den här webbplatsen. Eventuella ändringar träder i kraft vid tidpunkten för publiceringen på vår webbplats. Vi rekommenderar därför



att du regelbundet besöker webbplatsen för att hålla dig informerad om eventuella uppdateringar.

Senast uppdaterad: **2021-05-21**