



Aktivnosti službe za pomoć korisnicima

– Izjava o privatnosti –

U nastavku, tvrtka BAYER, farmacevtska družba d.o.o., Bravničarjeva ulica 13, 1000 Ljubljana, Slovenija, želi Vas upoznati s informacijama o postupanju s Vašim osobnim podacima u okviru aktivnosti službe za pomoć korisnicima.

A. Svrhe obrade Vaših osobnih podataka i kategorije podataka

I. Opći upiti vezani uz naše usluge za korisnike/financijske usluge

Kada komunicirate s nama putem telefona, e-pošte, faksa ili pošte, obrađujemo Vašu e-adresu ili telefonski broj, podatke koje nam dajete (npr. Vaše ime i daljnje podatke za kontakt dostupne u podnožju Vaše e-poruke, kao što su podaci o adresi ili odjelu), sadržaj vaše poruke ili eventualni privitak e-pošte i metapodatke komunikacije (npr. vremenski pečat, IP adresa, poštanski korisnički agenti, poslužitelji koji se koriste u tranzitu, telefonski broj, interni telefonski broj, vrsta telefona itd.). Osim toga, odredit ćemo razlog zbog kojeg ste nas kontaktirali (npr. zahtjev za novom narudžbom, zahtjev za upit o statusu pošiljke narudžbe, zahtjev za kopije računa, izvoda računa itd.). Koristimo ove osobne podatke kako bismo učinkovito komunicirali s Vama.

Pravna osnova za obradu Vaših osobnih podataka za opće upite (kao što su pitanja u vezi s vašom narudžbom ili rokovima isporuke) je članak 6(1)(b) Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR), ali to može varirati ovisno o svrsi zbog koje ste nas kontaktirali.

II. Obrada narudžbe

Ako pošaljete narudžbu našoj službi za korisnike putem telefona, e-pošte, faksa ili pošte, prenosimo vaše osobne podatke, kao podatke osobe koja je izvršila narudžbu, u naš sustav za upravljanje narudžbama i upravljanje odnosima s klijentima (CRM):

- **Obrada Vaše narudžbe i pružanje usluge:**

Kako bismo obradili Vašu narudžbu koja uključuje obradu plaćanja, kreiranje računa i organizaciju slanja pošiljke, možda ćemo morati obraditi sljedeće Vaše osobne podatke:

- podatke za kontakt (npr. Vaše ime, adresu, broj telefona/faksa/mobilnog telefona, adresu e-pošte ili druge podatke za kontakt na mreži);

- **Povijest kupnje i naš CRM sustav:**

Održavamo CRM sustav u kojem pohranjujemo Vaše podatke za kontakt i povijest kupnje. Koristimo ove informacije kako bismo bolje razumjeli Vaše interese i informirali Vas o našim proizvodima i uslugama koji bi Vas mogli zanimati. Osim toga, to nam omogućuje da Vam pružimo bolju podršku ako Vam zatreba.



III. Poboljšanje naših usluga

Kako bismo poboljšali naše usluge, možemo koristiti Vašu adresu e-pošte kako bismo zatražili povratne informacije (npr. o uslugama za korisnike/financijskim uslugama, vremenu isporuke, kvaliteti isporuke i točnosti fakturiranja). U svakom trenutku možete opozvati upotrebu svoje e-adrese u svrhu prikupljanja povratnih informacija slanjem e-pošte na adresu dataprivacy.customerexperience@bayer.com.

U svrhu osiguranja kvalitete možemo snimiti Vaš upit upućen osoblju službe za korisnike. Međutim, za to je potrebna Vaša izričita privola u skladu s člankom 6(1)(a) uredbe GDPR.

Pregled: U tablici u nastavku sažeta je naša obrada Vaših osobnih podataka, uključujući pojedinačne pravne osnove za obradu podataka. Također objašnjavamo naše legitimne interese, gdje je to prikladno.

Svrha	Pravna osnova	Obrazloženje	Potrebna dostava osobnih podataka	Posljedice u slučaju nedostave podataka
Obrada Vaše kupnje i pružanje usluge	Članak 6(1)(b) Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka (GDPR)	Osobni podaci potrebni za izvršenje ugovora s Vama.	Da	Nismo u mogućnosti obraditi Vašu narudžbu
Povijest kupnje i naš CRM sustav	Članak 6(1)(f) uredbe GDPR	Naš legitimni interes temelji se na našoj potrebi za upravljanjem odnosima s klijentima i osiguravanjem uspješnog poslovanja.	Ne	Ne možemo Vam slati personalizirane informacije
Prikupljanje Vaših povratnih informacija u svrhu poboljšanja naših usluga	Članak 6(1)(f) uredbe GDPR	Imamo legitimni interes pitati naše klijente kako percipiraju naše proizvode i usluge	Ne	Ne možemo prikupiti Vaše povratne informacije u svrhu poboljšanja naših usluga
Osiguravanje kvalitete naših usluga	Članak 6(1)(a) uredbe GDPR	Na temelju Vašeg pristanka bilježimo Vaše pozive našem uslužnom centru kako bismo osigurali visoku kvalitetu naših usluga.	Ne	Ne možemo učiti iz funkcioniranja usluge kako bismo poboljšali svoje usluge.

IV. Informacije o nuspojavama i pritužbama na kvalitetu

Usluga za korisnike/financijska usluga nije namijenjena komunikaciji u vezi s nuspojavama, nedostatkom ljekovitog učinka, pogreškama u lijekovima, proizvodima na sivom tržištu/krivotvorenim lijekovima, nepravilnom ili nenamjenskom uporabom, pritužbama na kvalitetu i/ili drugim pitanjima sigurnosti ili kvalitete Bayerovih proizvoda. Ako želite prijaviti nuspojave ili podnijeti pritužbu na kvalitetu, obratite se svom zdravstvenom radniku (npr. liječniku ili ljekarniku), lokalnom zdravstvenom tijelu ili upotrijebite našu e-adresu



pv.see@bayer.com (u vezi s nuspojavama) ili qa.slovenia@bayer.com (za pritužbe na kvalitetu) kako biste prijavili nuspojave.

Ako nas ipak obavijestite o neželjenim nuspojavama ili drugim pitanjima vezanim uz sigurnost ili kvalitetu Bayerovih proizvoda, bit ćemo zakonski obvezni obraditi Vašu poruku i možda ćemo Vas morati kontaktirati radi pojašnjenja. Kasnije ćemo možda morati obavijestiti nadležna zdravstvena tijela o problemima koje ste prijavili. U okviru toga Vaše informacije bit će prosljeđene u pseudonimiziranom obliku, što znači da nećemo prosljeđiti nikakve informacije koje bi se mogle koristiti za Vašu identifikaciju. Možda ćemo morati ove obavijesti u pseudonimiziranom obliku prosljeđiti i našim društvima iz grupe i partnerima ako su također dužni obavijestiti svoja nadležna zdravstvena tijela.

B. Razdoblje čuvanja osobnih podataka

Vaši osobni podaci bit će pohranjeni u okviru usluga za korisnike 10 godina. To razdoblje možda će biti potrebno produljiti, npr. kako bismo ispunili zakonske obveze arhiviranja koje imamo u skladu s primjenjivim poreznim zakonom. Opće razdoblje čuvanja poruka e-pošte je četiri godine.

C. Prijenos osobnih podataka

I. Ovlaštena obrada

U okviru službe za pomoć korisnicima, djelomično ćemo koristiti specijalizirane pružatelje usluga koji djeluju kao naši izvršitelji obrade. Takve pružatelje usluga pažljivo odabiremo i redovito ih pratimo. Oni će obrađivati osobne podatke samo u skladu s našim uputama i na temelju odgovarajućeg ugovora o obradi podataka.

Kako bismo podržali većinu naših usluga za korisnike, odabrali smo društvo Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Njemačka.

II. Treće osobe

Nadalje možemo dijeliti osobne podatke s **trećim osobama** koje obrađuju osobne podatke u okviru svojih poslovnih svrha, koje su dio ukupnih aktivnosti službe za pomoć korisnicima, kao što su pružatelji logističkih usluga. Takve treće strane ne obrađuju osobne podatke u skladu s našim uputama, ali osiguravaju usklađenost sa zahtjevima zaštite podataka na vlastitu odgovornost.

III. Obrada podataka izvan Europskog gospodarskog prostora

Vaši osobni podaci mogu se prenijeti u zemlju koju Europska komisija nije odredila kao zemlju koja nudi odgovarajuću razinu zaštite podataka. U takvim slučajevima koristimo odgovarajuće zaštitne mjere kako bismo osigurali usklađenost sa zahtjevima uredbe GDPR za



takve prijenose. One mogu uključivati standardne klauzule o zaštiti podataka koje je odredila Europska komisija. Kopiju možete dobiti tako da kontaktirate našeg službenika za zaštitu podataka pomoću kontaktnih podataka u nastavku.

D. Informacije o vašim pravima

U skladu s važećim zakonima o zaštiti podataka, dostupna su Vam sljedeća prava:

- Pravo na informacije o vašim osobnim podacima koje pohranjujemo.
- Pravo na ispravak, brisanje ili ograničenje obrade vaših osobnih podataka.
- Pravo na prigovor na obradu iz razloga legitimnog interesa, javnog interesa ili profiliranja, osim ako možemo dokazati da postoje uvjerljivi, legitimni razlozi koji istiskuju vaše interese, prava i slobode, ili da se takva obrada provodi u svrhu podnošenja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.
- Pravo na prenosivost podataka.
- Pravo na podnošenje pritužbe tijelu za zaštitu podataka.
- Svoju privolu za prikupljanje, obradu i korištenje osobnih podataka možete opozvati u bilo kojem trenutku u budućnosti. Dodatne informacije potražite u gornjim poglavljima koja opisuju obradu podataka na temelju vašeg pristanka.

Ako želite ostvariti svoja prava, pošaljite svoj zahtjev na kontakt u nastavku.

E. Kontakt

Za sva pitanja vezana uz privatnost podataka, pošaljite nam e-poštu na lpc.si@bayer.com ili se obratite našem službeniku za zaštitu podataka na sljedeću adresu:

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

F. Izmjena izjava o privatnosti

Ovu izjavu o privatnosti možemo povremeno ažurirati. Ažuriranja naše izjave o privatnosti bit će objavljena na ovoj mrežnoj stranici. Sve promjene stupaju na snagu nakon objave na našoj mrežnoj stranici. Stoga preporučujemo da redovito posjećujete našu mrežnu stranicu kako biste bili informirani o svim ažuriranjima.

Posljednje ažuriranje: **13. 6. 2023.**