



## Активности корисничке службе

### – Изјава о приватности –

Друштво BAYER, farmacevtska družba d.o.o., Bravničarjeva ulica 13, 1000 Љубљана, Словенија у наставку жели да вас упозна с информацијама о поступању с вашим подацима о личности у оквиру активности корисничке службе.

#### А. Сврхе обраде ваших података о личности и категорије података

##### I. Општи упити у вези с нашом корисничком службом / финансијским услугама

Кад с нама комуницирате путем телефона, е-поште, факса или путем писма, ми обрађујемо вашу адресу е-поште или број телефона, као и податке које нам проследите (нпр. ваше име и додатне податке за контакт који су доступни у подножју ваше е-поруке, као што су подаци о адреси или одељењу), садржај ваше поруке или евентуални прилози вашој е-поруци те метаподаци комуникације (нпр. временска ознака, адреса интернет протокола, кориснички агенти, сервери који се користе у транзиту, број телефона, интерни број телефона, врста телефона итд.). Поред тога, утврђиваћемо разлог вашег ступања у контакт с нама (нпр. захтев за нову поруџбину, захтев за упит у вези са статусом пошиљке, захтев за копије рачунâ, изводи рачуна итд.). Ове податке о личности користимо како бисмо могли да ефикасно комуницирамо с вама.

Правни основ за обраду ваших података о личности за опште упите (као што су питања у вези с вашом поруџбином или роковима испоруке) је чл. 6(1)(b) Опште уредбе о заштити података (GDPR), иако може да се разликује у односу на сврху ступања у контакт с нама.

##### II. Обрада поруџбине

Ако пошаљете поруџбину нашој корисничкој служби путем телефона, е-поште, факса или дописа, ваше податке о личности ћемо, као податке о лицу које је послало поруџбину, проследити у наш систем за управљање поруџбином и систем за управљање односима с купцима (CRM):

- **Обрада ваше поруџбине и пружање услуге:**  
За обраду било које поруџбине коју пошаљете, а која укључује обраду ваше уплате, креирање налога и организацију отпреме пошиљке, можда ће бити потребно да обрадимо ваше следеће податке о личности:
  - подаци за контакт (нпр. ваше име, адреса, телефон/факс/број мобилног телефона, е-пошта или други подаци за контакт путем интернета).
- **Историја куповине и наш систем за односе са клијентима (CRM):**  
Одржавамо систем за односе са клијентима у коме чувамо ваше податке за контакт и историју ваше куповине. Ове податке користимо да бисмо боље разумели ваше интересе и да бисмо вас обавештавали о нашим



производима и услугама који би могли да вас интересују. То нам омогућава и да вам пружимо бољу подршку ако вам евентуално буде потребна.

### III. Унапређење наших услуга

У сврху побољшања наших услуга, можда ћемо употребити вашу адресу за е-пошту да бисмо вас замолили за повратне информације (нпр. у вези с корисничком подршком / финансијским услугама, временом доставе, квалитетом испоруке и тачношћу испостављених рачуна). Употребу ваше адресе е-поште у сврху прикупљања повратних информација можете да опозовете у било ком тренутку, а то можете да учините тако што ћете послати е-поруку на [dataprivacy.customerexperience@bayer.com](mailto:dataprivacy.customerexperience@bayer.com).

Ваш упит намењен особљу корисничке службе можда снимамо у сврху обезбеђивања квалитета. Ипак, за то је потребна ваша изричита сагласност у складу са чланом 6(1)(а) уредбе GDPR.

**Преглед:** У табели у наставку сажето је приказана наша обрада ваших података о личности, што обухвата појединачне правне основе за обраду података. Такође, по потреби образлажемо наше оправдане интересе.

Сврха	Правни основ	Образложење	Нужно прослеђивање података о личности	Последице у случају прослеђивања података о личности
Обрада ваше куповине и пружање услуге	Чл. 6(1)(b) Опште уредбе о заштити података (GDPR)	Подаци о личности који су потребни за спровођење уговора с вама	Да	Вашу поруџбину не можемо да обрадимо.
Историја куповине и наш систем за односе са клијентима (CRM)	Чл. 6(1)(f) уредбе GDPR	Наш оправдани интерес заснива се на нашој потреби у погледу управљања односима с клијентима и обезбеђивања успешног пословања.	Не	Не можемо да вам шаљемо прилагођене информације.
Прикупљање ваших повратних информација у сврху унапређења наших услуга	Чл. 6(1)(f) уредбе GDPR	Имамо оправдан интерес да наше кориснике замолимо да с нама поделе свој утисак о нашим производима и услугама.	Не	Не можемо да прикупљамо ваше повратне информације у сврху унапређења наших услуга.
Обезбеђење квалитета наших услуга	Чл. 6(1)(a) уредбе GDPR	У сврху обезбеђивања високог квалитета наших услуга, преко нашег центра за услуге снимамо ваше позиве на основу ваше сагласности.	Не	Не можемо да учимо на основу функционисања услуге, како бисмо унапредили своје услуге.



#### **IV. Информације о нежељеним дејствима и притужбама у погледу квалитета**

Корисничка подршка / финансијска услуга није намењена комуникацији у вези с нежељеним дејствима, недостатком лековитог дејства, грешкама лекова, производима на сивом тржишту / кривотвореним лековима, неправилном или ненаменском употребом, притужбама у погледу квалитета и/или другим питањима у погледу безбедности или квалитета производâ Вауер. Ако желите да пријавите нежељена дејства или да поднесете жалбу у погледу квалитета, обратите се свом здравственом раднику (нпр. лекару или фармацеуту), свом локалном здравственом органу или употребите нашу адресу е-поште [rv.see@bayer.com](mailto:rv.see@bayer.com) (у вези с нежељеним дејствима) одн. [qa.slovenia@bayer.com](mailto:qa.slovenia@bayer.com) (за притужбе у погледу квалитета) за пријаву нежељених споредних дејстава.

Ако нас упркос томе обавестите о нежељеним споредним дејствима или о другим питањима у вези с безбедношћу или квалитетом производâ Вауер, правно смо обавезни да обрадимо вашу поруку и можда ћемо морати да ступимо у контакт с вама у сврху разјашњења. Касније ће можда бити неопходно да обавестимо надлежне здравствене органе о потешкоћама које сте пријавили. У оквиру тога ваше информације ће бити прослеђене у анонимизираном облику, што значи да нећемо прослеђивати никакве податке на основу којих би неко могао да вас препозна. Можда ћемо морати да проследимо ова обавештења у анонимизираном облику и друштвима у нашој групи, као и партнерима с којима сарађујемо, ако су и они у обавези да обавесте своје надлежне здравствене органе.

#### **В. Период чувања података о личности**

Ваше подате о личности у оквиру корисничке подршке ћемо чувати 10 година. Можда ће бити неопходно да се овај период продужи, нпр. ради испуњења правних обавеза архивирања на основу важећег пореског законодавства. Општи период чувања порука е-поште је четири године.

#### **С. Пренос података о личности**

##### **I. Овлашћена обрада**

У оквиру активности корисничке службе делимично ћемо користити специјализоване пружаоце услуга који наступају као наши обрађивачи података. Такве извођаче услуга бирамо пажљиво и редовно их надгледамо. Податке о личности ће обрађивати само према нашим упутствима и на основу одговарајућег уговора о обради података.



За подршку већини наших активности корисничке службе изабрали смо друштво Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Немачка.

## II. Трећа лица

Даље, податке о личности можемо да делимо **с трећим лицима** која обрађују податке о личности за своје пословне сврхе које су део целокупних активности корисничке службе, на пример извођачи логистичких услуга. Таква трећа лица податке о личности не обрађују у складу с нашим упутствима, мада на сопствену одговорност обезбеђују усклађеност са захтевима у погледу заштите података.

## III. Обрада података ван Европског економског простора

Ваши подаци о личности могу да буду прослеђени држави за коју Европска комисија није утврдила да пружа одговарајући ниво заштите података. У таквим случајевима примењујемо одговарајуће безбедносне механизме за обезбеђивање усклађености са захтевима уредбе GDPR приликом таквих преноса. То може да обухвата стандардне одредбе у погледу заштите података, онако како их одређује Европска комисија. Копију података можете добити тако што ћете се обратити овлашћеном лицу за заштиту података, при чему треба да употребите доленаведене информације за контакт.

## D. Информације о вашим правима

У складу с важећим законима о заштити података, у начелу су вам доступна следећа права:

- право на информације о вашим подацима о личности који се чувају код нас;
- право на исправку, брисање или ограничења обраде ваших података о личности;
- право на оспоравање обраде на основу сопственог оправданог интереса, јавног интереса или профилисања, осим ако можемо да докажемо да постоје уверљиви, основани разлози који оповргавају ваше интересе, права и слободу, с тим што се таква обрада спроводи у сврху остваривања, спровођења или одбране правних захтева;
- право на преносивост података;
- право на подношење жалбе органу за заштиту података.
- Своју сагласност за прикупљање, обраду и коришћење података о личности можете да опозовете у било ком тренутку у будућности. Додатне информације потражите у претходним поглављима у којима је описана обрада података на основу ваше сагласности.

Ако желите да остварујете своја права, захтев упутите контакту у наставку.

## E. Контакт



У вези са било каквим питањима која се односе на приватност података можете да нам пишете на адресу [lpc.si@bayer.com](mailto:lpc.si@bayer.com) или да се обратите нашем овлашћеном лицу за заштиту података на следећој адреси:

Bayer d.o.o.,  
Bravničarjeva 13  
1000 Љубљана  
Словенија

## **Г. Измена изјаве о приватности**

Ову изјаву о приватности повремено можемо да ажурирамо. Ажурирања наше изјаве о приватности биће објављене на овој веб-страници. Све измене почињу да важе након објаве на нашој веб-страници. Стога препоручујемо да редовно посећујете нашу веб-страницу, пошто ћете тако бити обавештени о евентуалним ажурирањима.

Последњи пут ажурирано: **13. 6. 2023.**