



## **Činnosti zákaznických služeb**

### **– Prohlášení o ochraně osobních údajů –**

V následujícím textu si Vám společnost Bayer s.r.o., se sídlem Siemensova 2717/4, Praha 5 – Stodůlky, PSČ 15500 přeje poskytnout informace o tom, jak nakládáme s Vašimi osobními údaji v souvislosti s našimi aktivitami v oblasti služeb zákazníkům.

## **A. Účely zpracování Vašich osobních údajů a kategorie údajů**

### **1. Všeobecné informace o našich zákaznických/finančních službách**

Když s námi komunikujete telefonicky, e-mailem, faxem nebo dopisem, zpracujeme Vaši e-mailovou adresu nebo telefonní číslo, informace, které nám poskytnete (např. Vaše jméno a další kontaktní informace uvedené v zápatí e-mailu, například adresa nebo informace o oddělení). , Obsah Vaší zprávy nebo jakýchkoli příloh e-mailů, jakož i metadata komunikace (např. Časové razítko, IP adresa, poštovní agenti, servery používané při přenosu, telefonní číslo, telefonní přípona, typ telefonu atd.). Kromě toho klasifikujeme důvod, proč jste nás kontaktovali (např. Žádost o zadání nové objednávky, žádost o stav zásilky objednávky, žádost o kopie faktur, výpisy z účtů atd.). Tyto osobní údaje používáme k tomu, abychom s Vámi mohli efektivně komunikovat.

Právním základem pro zpracování Vašich osobních údajů pro obecné otázky (například otázky týkající se vaší objednávky nebo dodacích lhůt) je čl. 6 odst. 1 písm. B) Obecného nařízení o ochraně údajů (GDPR), může se však lišit v závislosti na účelu, za kterým nás kontaktujete.

### **2. Zpracování objednávky**

Pokud zadáte objednávku našemu zákaznickému servisu telefonicky, e-mailem, faxem nebo dopisem, zadáme Vaše osobní údaje jako objednavatele do našich systémů řízení objednávek a CRM systémů:

#### **a) Ke zpracování objednávky a dodání služby:**



Abychom mohli zpracovat každou Vaši objednávku, která zahrnuje zpracování Vaší platby, vytvoření faktury a odeslání zásilky k Vám, budeme muset zpracovat následující osobní údaje:

- kontaktní informace (např. Vaše jméno, adresa, telefonní/faxové/mobilní číslo, e-mail nebo jiné on-line kontaktní informace),
- bankovní informace (např. informace o kreditní kartě, informace o bankovním účtu).

#### **b) Historie nákupů a náš CRM systém:**

Provozujeme systém řízení vztahů se zákazníky (CRM systém), ve kterém uchováváme kontaktní informace všech našich zákazníků spolu s jejich osobní nákupní historií. Tyto informace používáme, abychom mohli lépe porozumět Vaším zájmům a informovat Vás o našich produktech a službách, které by Vás mohly zajímat. Kromě toho Vám můžeme lépe poskytnout podporu v případě, že ji budete potřebovat.

#### **c) Kontrola kreditu, pokud nakupujete přes účet:**

Pokud se rozhodnete zaplatit přes účet, provedeme kontrolu kreditu, abychom se ochránili před prodlením s úhradou. Další podrobnosti najdete v následující tabulce.

### **3. Zlepšování našich služeb**

Pro zlepšení našich služeb můžeme Vaši e-mailovou adresu použít k žádosti o zpětnou vazbu (např. Pokud jde o zákaznické/finanční služby, čas dodání, kvalitu dodání a přesnost fakturace). Proti použití své e-mailové adresy pro účely shromažďování vašich zpětných vazeb můžete kdykoliv namítnout zasláním e-mailu na adresu [dataprivacy.customerexperience@bayer.com](mailto:dataprivacy.customerexperience@bayer.com).

Pro účely kvality můžeme zaznamenat Váš dotaz adresovaný našemu zákaznickému servisu. To však podléhá vašemu výslovnému souhlasu podle čl. 6 odst. 1 písm. A) GDPR.

**Přehled:** V následující tabulce sumarizujeme naše zpracování Vašich osobních údajů, včetně příslušných právních základů pro zpracování dat. V případě potřeby také vysvětlujeme naše oprávněné zájmy.



Účel	Právní základ	Vysvětlení	Požadová no poskytnut í osobních údajů	Následky neposkytnutí osobních údajů
Zpracování Vaší objednávky a dodávka služeb	Čl. 6 (1) (b) obecného nařízení o ochraně osobních údajů	Osobní údaje nezbytné pro plnění smlouvy s Vámi.	Ano	Nejsme schopni zpracovat Vaši objednávku.
Historie nákupů a náš CRM systém	Čl. 6 (1) (f) obecného nařízení o ochraně osobních údajů	Náš oprávněný zájem je založen na naší potřebě řídit naše vztahy se zákazníky, abychom tak zajistili úspěšné podnikání.	Ano	Nemůžeme Vám poskytnout informace přizpůsobené zákaznickému vztahu
Kontrola kreditu, pokud nakupujete přes účet	Čl. 6 (1) (f) obecného nařízení o ochraně osobních údajů	Náš oprávněný zájem je založen na skutečnosti, že se chceme chránit před opožděnými platbami.	Ano	Nemůžete použít platební metodu platby na účet, v takovém případě musíte zaplatit předem.
Získání zpětné vazby k vylepšení služeb	Čl. 6 (1) (f) obecného nařízení o ochraně osobních údajů	Máme oprávněný zájem se zeptat našich zákazníků, jak byly naše produkty a služby vnímány	Ano	Nejsme schopni získat vaši zpětnou vazbu ke zlepšení našich služeb.
Zajištění kvality našich služeb	Čl. 6 (1) (a) obecného nařízení o ochraně osobních údajů	Na základě Vašeho souhlasu zaznamenáváme vaše hovory s našim servisním střediskem, abychom zajistili vysokou kvalitu našich služeb.	Ano	Z fungování služby se nemůžeme poučit, abychom zlepšili naše služby.



#### **4. Informace o vedlejších účincích a stížnostech týkajících se kvality**

Tato zákaznická/finanční služba není určena pro komunikaci týkající se nežádoucích účinků, nedostatku léčebného účinku, chyb při medikaci, produktů z černého trhu/padělaných léků, nesprávného použití nebo použití mimo indikaci (off-label), reklamací kvality a/nebo jiných 3 otázek ohledně bezpečnosti nebo kvality přípravků společnosti Bayer. Pokud si přejete nahlásit nežádoucí účinky nebo podat stížnost týkající se kvality, obraťte se prosím na svého zdravotnického pracovníka (např. lékaře nebo lékárníka), místní zdravotnický úřad nebo použijte naši [webovou stránku](#) pro nahlášení nežádoucích vedlejších účinků.

Pokud nám přesto sdělíte nežádoucí vedlejší účinky nebo jiné problémy týkající se bezpečnosti nebo kvality produktů společnosti Bayer, budeme ze zákona povinni zabývat se Vaší komunikací a možná Vás budeme muset za účelem objasnění kontaktovat. Následně budeme možná muset oznámit příslušným dozorovým úřadům problémy, které jste nahlásili. V této souvislosti budou Vaše informace předány v pseudonymizované podobě, tj. nebudou předány žádné informace, podle kterých byste mohli být bez dalšího přímo identifikováni. Tyto pseudonymizované notifikace můžeme také předat našim společnostem ve skupině a partnerům pro spolupráci, a to v rozsahu, v jakém jsou rovněž povinni oznámit věc příslušným zdravotnickým orgánům.

## **B. Doba uchování osobních údajů**

Vaše osobní údaje v souvislosti s nákupy, které jste u nás provedli, budou uchovávány po dobu 10 let od okamžiku, kdy jste dokončili objednávku, v souladu s archivačními povinnostmi podle platných daňových zákonů. Doba uchování e-mailů obecně činí čtyři roky.

## **C. Předání osobních údajů**

### **1. Zpracování na objednávku**

V souvislosti s činnostmi zákaznických služeb budeme do jisté míry využívat specializovaných dodavatelů služeb, kteří působí jako naši zpracovatelé údajů. Takoví dodavatelé služeb jsou námi pečlivě vybíraní a pravidelně sledovaní. Osobní údaje budou zpracovávány pouze v souladu s našimi pokyny a na základě příslušné dohody o zpracování osobních údajů.

Na podporu většiny našich služeb zákazníkům jsme si vybrali společnost Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Německo.



## 2. Třetí strany

Dále můžeme sdílet osobní údaje s **třetími stranami**, které zpracovávají osobní údaje jako součást jejich obchodních účelů, které jsou součástí celkových služeb zákazníkům, například s poskytovateli logistických služeb. Tyto třetí strany nezpracovávají osobní údaje podle našich pokynů, ale na vlastní zodpovědnost zabezpečí dodržování požadavků na ochranu osobních údajů.

## 3. Zpracování dat mimo Evropský hospodářský prostor EHP

Vaše osobní údaje mohou být přeneseny do země, v níž Evropská komise nerozhodla, že zajišťuje přiměřenou úroveň ochrany údajů. V takových případech uplatňujeme příslušná ochranná opatření, abychom splnili požadavky nařízení GDPR (obecního nařízení o ochraně osobních údajů) pro takové převody. Mohou zahrnovat standardní doložky o ochraně údajů poskytované Evropskou komisí. Jejich kopii můžete získat kontaktováním našeho referenta ochrany osobních údajů pomocí kontaktních údajů uvedených níže.

## D. Informace týkající se Vašich práv

Podle platných zákonů o ochraně osobních údajů máte následující obecná práva:

- právo na informace o Vašich osobních údajích uložených u nás,
- právo požadovat opravu, vymazání nebo omezení zpracování Vašich osobních údajů,
- právo vznést námitky proti zpracování prováděného na základě našeho oprávněného zájmu, veřejného zájmu včetně případného profilování, pokud nedokážeme prokázat, že existují přesvědčivé, oprávněné důvody, které převažují nad Vašimi zájmy, právy a svobodami, nebo že takové zpracování se provádí pro účely uplatnění, výkonu nebo obhajoby právních nároků,
- právo na přenositelnost údajů,
- právo podat stížnost orgánu pro ochranu údajů.
- Můžete kdykoli odvolat souhlas se shromažďováním, zpracováním a používáním Vašich osobních údajů, přičemž toto odvolání má budoucí účinek. Další informace naleznete ve výše uvedených kapitolách, které popisují zpracování Vašich osobních údajů.

Pokud si přejete uplatnit svá práva, obraťte se prosím na níže uvedený kontakt. (-> Kontakt).



## E. Kontakt

V případě jakýchkoli dotazů týkajících se ochrany osobních údajů prosím napište e-mail na adresu [dataprivacyCZSK@bayer.com](mailto:dataprivacyCZSK@bayer.com) nebo se obraťte na pracovníka pro ochranu osobních údajů na adrese:

Data Privacy Manager BAYER s.r.o.

Siemensova 2717/4

Praha 5 – Stodůlky

PSČ 15500

## F. Změna prohlášení o ochraně osobních údajů

Naše zásady ochrany osobních údajů můžeme příležitostně aktualizovat. Aktualizace našich zásad ochrany osobních údajů budou publikovány na těchto webových stránkách. Veškeré dodatky vstoupí v platnost okamžikem zveřejnění na našich webových stránkách. Doporučujeme proto pravidelně navštěvovat stránky, abyste se mohli informovat o možných aktualizacích.

Poslední aktualizace: **21.05.2021**