



# Ügyfélszolgálati tevékenységek

## – Adatvédelmi nyilatkozat –

A Bayer Hungária (Alkotás út 50, 1123 Budapest, Hungária) az alábbiakban ismerteti, hogyan kezeli az Ön személyes adatait ügyfélszolgálati tevékenységeinek részeként.

### **A. Az Ön személyes adatai kezelésének céljai és az adatkategóriák**

#### **1. Általános adatkérés ügyfél- / pénzügyi szolgálatunktól**

Amikor Ön telefonon, e-mailben, faxon vagy levélben megkeres bennünket, az alábbi adatait kezeljük: e-mail cím, telefonszám, az Ön által közölt adatok (pl. név és az e-mail láblécében szereplő további elérhetőségek, úgymint cím vagy munkahelyi szervezeti egység neve), az üzenet és az e-mail csatolmányainak tartalma, valamint a kommunikáció metaadatai (pl. időbélyegző, IP-cím, levelezőprogram, továbbító kiszolgáló, telefonszám, mellék, a telefon típusa stb.). Ezenkívül besoroljuk a megkeresés okát (pl. új megrendelés, kérdés a megrendelés teljesítésének állapotáról, számlamásolat vagy számlakivonat kérése stb.). Ezeket a személyes adatokat arra használjuk, hogy hatékonyan kommunikálhassunk Önnel.

Személyes adatait az általános (pl. a megrendelést vagy a szállítási időt érintő) tájékoztatáskéréssel összefüggésben a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja alapján kezeljük, de ez a megkeresés oka szerint változhat.

#### **2. A megrendelés feldolgozása**

Amikor Ön telefonon, e-mailben, faxon vagy levélben megrendelést ad le ügyfélszolgálatunknak, az Ön mint megrendelő személyes adatait rögzítjük a megrendeléskezelő és ügyfélkapcsolat-kezelő (CRM) rendszerünkbe.

##### **a) Megrendelés feldolgozása és szolgáltatásnyújtás:**

Ahhoz, hogy feldolgozhassuk megrendelését, ideértve az Ön által teljesített kifizetést, a számla létrehozását és a szállítás megszervezését is, az alábbi személyes adataira lehet szükségünk:

- elérhetőségek (pl. név, cím, telefon-, fax- és mobiltelefonszám, e-mail cím és egyéb online elérhetőségek);



- banki adatok (pl. bankkártyaadatok, bankszámlaadatok).

### b) Vásárlási előzmények és ügyfélkapcsolat-kezelő rendszerünk:

Ügyfélkapcsolat-kezelő rendszerünkben tároljuk az Ön elérhetőségeit és vásárlási előzményeit. Ezeket az adatokat arra használjuk fel, hogy jobban megismerjük az érdeklődési körét, és tájékoztassuk az Ön érdeklődésére számot tartó termékekről és szolgáltatásokról. Így szükség esetén jobban is tudunk segíteni Önnek.

### c) Hitelképesség vizsgálata halasztott fizetés esetén:

Ha a halasztott fizetést választja, a mulasztás megelőzése érdekében hitelképességvizsgálatot végzünk. A részleteket lásd az alábbi táblázatban!

## 3. Szolgáltatásaink fejlesztése

Előfordulhat, hogy szolgáltatásaink fejlesztése érdekében e-mailben kérjük véleményét például az ügyfél-/pénzügyi szolgáltról, a szállítási időről, aállítás minőségéről és a számlázás pontosságáról. Ön bármikor letilthatja e-mail címének a véleménykérésre történő felhasználását a [dataprivacy.customerexperience@bayer.com](mailto:dataprivacy.customerexperience@bayer.com) címre küldött üzenetében.

Minőségbiztosítási célokból rögzíthetjük az ügyfélszolgálatunknak címzett megkeresését. Ehhez azonban a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja szerint az Ön kifejezett hozzájárulása szükséges.

**Áttekintés:** Az alábbi táblázat összefoglalja, hogyan kezeljük a személyes adatokat a megfelelő jogalap feltüntetésével. Adott esetben ismertetjük jogos érdekeinket is.

Cél	Jogalap	Magyarázat	Kötelező-e közölni a személyes adatokat	Az adatszolgáltatás elmulasztásának következményei
Megrendelés feldolgozása és szolgáltatásnyújtás	Az általános adatvédelmi rendelet (GDPR) 6. cikk (1) bekezdésének (b) pontja	A személyes adatok szükségesek az Önnel kötött szerződés teljesítéséhez.	Igen	Nem tudjuk feldolgozni megrendelést.
Vásárlási előzmények és ügyfélkapcsolat-	A GDPR 6. cikk (1)	Jogos érdekünk azon alapul, hogy kezelni akarjuk	Nem	Nem tudunk Önnek egyéni



Cél	Jogalap	Magyarázat	Kötelező-e közölni a személyes adatokat	Az adatszolgáltatás elmulasztásának következményei
kezelő rendszerünk	bekezdésének (f) pontja	ügyfélkapcsolatainkat, és biztosítani kívánjuk üzleti működésünk sikerét.		tájékoztatást küldeni.
Hitelképesség vizsgálata halasztott fizetés esetén	A GDPR 6. cikk (1) bekezdésének (f) pontja	Jogos érdekünk azon alapul, hogy meg akarjuk előzni a fizetésmulasztást.	Nem	Ön nem veheti igénybe a halasztott fizetést; ez esetben előre kell fizetnie.
Visszajelzés kérése szolgáltatásaink fejlesztése érdekében	A GDPR 6. cikk (1) bekezdésének (f) pontja	Jogos érdekünk kikérni vásárlóink véleményét a termékeinkről és szolgáltatásainkról	Nem	Nem tudunk Öntől visszajelzést kérni szolgáltatásaink fejlesztése érdekében.
Szolgáltatásaink minőségének biztosítása	A GDPR 6. cikke (1) bekezdésének (a) pontja	Az Ön hozzájárulásával rögzítjük az ügyfélszolgálati központunkkal folytatott hívásait, hogy biztosítsuk szolgáltatásaink magas színvonalát.	Nem	Nem tudunk tanulni a szolgáltatás működéséről, hogy fejlesszük szolgáltatásainkat.



#### 4. Tájékoztatás a mellékhatásokról és minőségi panaszokról

Ügyfél-/pénzügyi szolgálatunk nem fogad bejelentéseket a mellékhatásokról, a gyógyhatás hiányáról, a gyógyszerelési hibákról, a szürke piaci termékekről vagy gyógyszerhamisítványokról, a helytelen vagy javallattal ellentétes alkalmazásról, a minőségi panaszokról és/vagy a Bayer-termékek biztonsági vagy minőségi problémáiról. Mellékhatás vagy minőségi panasz esetén forduljon egészségügyi szakemberhez (pl. kezelőorvosához, vagy gyógyszerészéhez), a helyi egészségügyi hatósághoz, vagy a nem kívánt mellékhatások bejelentéséhez használja [weboldalunkat](#).

Ha azonban nekünk jelent be nem kívánt mellékhatásokat vagy a Bayer-termékek biztonsági vagy minőségi problémáit, jogilag kötelesek vagyunk foglalkozni a bejelentésével, és előfordulhat, hogy tisztázás céljából meg kell keresnünk Önt. Ezt követően adott esetben értesítenünk kell az illetékes egészségügyi hatóságokat az Ön által bejelentett problémákról. Ezzel összefüggésben az Ön adatait álnevesítve továbbítjuk, azaz nem közlünk olyan adatot, amely alapján Ön közvetlenül azonosítható. Előfordulhat, hogy ezeket az álnevesített bejelentéseket továbbítanunk kell csoporttagjainknak és együttműködő partnereinknek is, amennyiben ők is kötelesek értesíteni saját illetékes egészségügyi hatóságokat.

## B.A személyes adatok megőrzési ideje

Az Ön személyes adatait ügyfélszolgálati tevékenységeink részeként 10 évig tároljuk. Előfordulhat, hogy ezt az időszakot meg kell hosszabbítani, például az alkalmazandó adójogszabályokban előírt archiválási kötelezettségeink teljesítése érdekében. Az e-mailek általános megőrzési ideje négy év.

## C.A személyes adatok továbbítása

### 1. Megbízáson alapuló adatkezelés

Ügyfélszolgálati tevékenységeink részeként bizonyos mértékig szakszolgáltatást nyújtó vállalkozókat veszünk igénybe, akik a mi adatfeldolgozónkként járnak el. Az ilyen szolgáltatókat gondosan választjuk ki, és rendszeresen ellenőrizzük. A személyes adatokat kizárólag az utasításaink szerint, a megfelelő szerződés alapján kezelik.

A legtöbb ügyfélszolgálati tevékenységünk támogatására az Accenture Services GmbH-t (Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Németország) választottuk.

### 2. Harmadik személyek

Ezenkívül a személyes adatokat megoszthatjuk olyan **harmadik személyekkel** (például logisztikai szolgáltatókkal), akik az általános ügyfélszolgálati tevékenységeik



részét képező üzleti céljaikból kezelnek személyes adatokat. Az ilyen harmadik személyek nem a mi utasításaink szerint kezelik a személyes adatokat, de saját felelősségükre biztosítják az adatvédelmi követelmények betartását.

### **3. Adatkezelés az Európai Gazdasági Térség területén kívül**

Az Ön adatait átadhatjuk olyan országoknak is, amelyek esetében az Európai Bizottság nem állapította meg a megfelelő szintű adatvédelmet. Ilyen esetekben megfelelő biztosítékokkal teljesítjük a GDPR ezen adattovábbítási követelményeit. Ezek között szerepelhetnek az Európai Bizottság által kidolgozott általános adatvédelmi feltételek. Ezekből másolatot lehet igényelni adatvédelmi tisztviselőnkől az alábbi elérhetőségeken.

## **D. Tájékoztatás az Ön jogairól**

Önt a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok alapján általánosságban az alábbi jogok illetik meg:

- Jogosult tájékozódni a nálunk tárolt személyes adatairól;
- Jogosult kérni személyes adatainak helyesbítését, törlését vagy kezelésük korlátozását;
- Jogosult tiltakozni a jogos érdekünkön vagy közérdeken alapuló, illetve profilalkotás céljából történő adatkezelés ellen, kivéve, ha bizonyítani tudjuk, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak;
- Az adathordozhatósághoz való jog;
- Jogosult panaszt benyújtani az adatvédelmi hatósághoz;
- A jövőre nézve bármikor visszavonhatja hozzájárulását személyes adatai gyűjtéséhez, kezeléséhez és felhasználásához. További tájékoztatásért lásd a fenti fejezeteket a hozzájáruláson alapuló adatkezelésről!

Jogai gyakorlásához az alábbi címre küldje el igényét.

## **E. Elérhetőségek**

Adatvédelmi kérdés esetén írjon e-mailt az [adatvedelem@bayer.com](mailto:adatvedelem@bayer.com) címre.

A Bayer AG a GDPR 27. cikkelye alapján a nem európai jogi személyeink Európai Unión belüli képviselője. Az adatvédelmi képviselőt a következő címen érheti el:

Adatvédelmi képviselő  
Bayer AG  
51368 Leverkusen, Németország



## **F. Az Adatvédelmi nyilatkozat módosítása**

Adatvédelmi nyilatkozatunkat rendszeresen módosítjuk. Adatvédelmi nyilatkozatunk hatályos változatát weboldalunkon tesszük közzé. Minden módosítás a weboldalon való közzététellel lép hatályba. Ezért célszerű rendszeresen megtekintenie weboldalunkat, hogy értesüljön az esetleges módosításokról.

Legutóbbi módosítás: **2021. május 21.**