



Asiakaspalvelutoiminnot

Tietosuojaseloste

Seuraavassa haluamme kertoa, miten Bayer Oy, Pansiontie 47, 20210 Turku, käsittelee henkilötietojasi käyttäessäsi asiakaspalvelutoimintojamme.

A. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja henkilötietoryhmät

I. Yleiset tiedustelut asiakas-/rahoituspalveluillemme

Kun kommunikoit kanssamme puhelimitse, sähköpostitse, faksilla tai kirjeitse, käsittelemme sähköpostiosoitettasi tai puhelinnumeroasi, meille antamiasi tietoja (esim. nimesi ja sähköpostiviestisi alatunnisteessa olevat muut yhteystiedot, kuten osoite- tai osastotiedot), viestisi sisältöä tai mahdollisia sähköpostiviestin liitteitä sekä viestin metatietoja (esim. aikaleima, IP-osoite, viestin käyttäjäagentit, tiedonsiirrossa käytetyt palvelut, puhelinnumero, puhelimen alanumero, puhelimen tyyppi jne.). Tämän lisäksi luokittelemme yhteydenottosi syyn (esim. pyyntö, joka koskee uuden tilauksen tekemistä, tilauksen lähetyksen tilaa, laskukopioita, tiliotteita jne.). Käytämme näitä henkilötietoja voidaksemme viestiä kanssasi tehokkaasti.

Lakisääteinen peruste henkilötietojesi käsittelylle yleisten tiedusteluiden (kuten tilaustasi tai toimitusaikojasi koskevien kysymysten) yhteydessä on yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) 6-artiklan 1-kohdan b-alakohta, mutta tämä saattaa vaihdella riippuen yhteydenottosi tarkoituksesta.

II. Tilausten käsitteleminen

Jos teet tilauksen asiakaspalveluumme puhelimitse, sähköpostitse, faksilla tai kirjeitse, lähetämme henkilötietosi tilauksen pyytäjänä tilaustenhallinta- ja CRM- (Customer Relation Management, asiakkuudenhallinta) järjestelmiimme seuraavia tarkoituksia varten:

- **Tilauksen käsitteleminen ja palvelun toimittaminen sinulle:**
Jotta voimme käsitellä meille tekemäsi ostotilauksen (tähän sisältyy maksusi käsitteleminen, laskun luominen sekä lähetyksen järjestäminen sinulle), meidän on ehkä käsiteltävä seuraavia henkilötietoja:
 - yhteystiedot (esim. nimesi, osoitteesi, puhelin-/faksi-/matkapuhelinnumerosi, sähköpostiosoitteesi tai muut verkkoyhteystietosi)
 - pankkitiedot (esim. luottokorttitiedot, pankkitilin tiedot).
- **Ostohistoria ja CRM-järjestelmämme:**
Käytämme CRM-järjestelmää, johon tallennamme yhteystietosi ja ostohistoriasi. Käytämme näitä tietoja ymmärtääksemme paremmin kiinnostuksen kohteitasi ja kertoaksemme sinulle tuotteistamme ja palveluistamme, jotka saattavat kiinnostaa sinua. Lisäksi pystymme tarjoamaan sinulle parempaa tukea, jos tarvitset sitä.
- **Luottotarkastus, jos ostat tilille:**
Jos päätät maksaa tilin kautta, teemme luottotarkastuksen suojautuaksemme maksuhäiriöiltä. Lisätietoja saat alla olevasta taulukosta.



III. Palveluidemme parantaminen

Palveluidemme parantamiseksi saatamme käyttää sähköpostiosoitettasi pyytääksemme sinulta palautetta (esim. koskien asiakas-/rahoituspalvelua, toimitusaikaa, toimituksen laatua ja laskutuksen tarkkuutta).

Voit milloin tahansa vastustaa sähköpostiosoitteesi käyttämistä palautteen keräämistä varten lähettämällä sähköpostia osoitteeseen dataprivacy.customerexperience@bayer.com.

Saatamme laadunvalvontatarkoituksessa tallentaa asiakaspalveluhenkilöstöllemme osoittamasi tiedustelun. Tämä edellyttää kuitenkin nimenomaista suostumustasi tietosuojasetuksen 6-artiklan 1-kohdan a-alakohdan mukaan.

Yleiskatsaus: Alla olevassa taulukossa annamme yhteenvedon henkilötietojesi käsittelystä, mukaanlukien käsittelyn oikeusperusteet. Selostamme tarvittaessa myös oikeutetut etumme.

Tarkoitus	Oikeusperuste	Selitys	Henkilöti etojen antamist a edellytet ään	Henkilötietojen antamatta jättämisen seuraukset
Ostotilauksesi käsitteleminen ja tilauksen toimittaminen sinulle	Yleisen tietosuojasetuksen 6-artiklan 1-kohdan b-alakohda	Henkilötiedot, jotka ovat tarpeen sopimuksen täytäntöön panemiseksi kanssasi.	Kyllä	Emme voi käsitellä ostotilaustasi
Ostohistoria ja CRM-järjestelmämme	Yleisen tietosuojasetuksen 6-artiklan 1-kohdan f-alakohda	Oikeutettu etumme perustuu tarpeeseemme hallinnoida asiakassuhteitamme ja varmistaa liiketoiminnan sujuminen	Ei	Emme voi lähettää sinulle mukautettuja tietoja
Luottotarkastus, jos ostat tilille	Yleisen tietosuojasetuksen 6-artiklan 1-kohdan f-alakohda	Oikeutettu etumme perustuu siihen, että haluamme suojautua maksuhäiriöiltä.	Ei	Et voi käyttää maksutapana tiliä, vaan sinun on suoritettava maksu etukäteen
Palautteesi kerääminen palveluidemme parantamiseksi	Yleisen tietosuojasetuksen 6-artiklan 1-kohdan f-alakohda	On oikeutettujen etujemme mukaista kysyä asiakkailtamme, kuinka he kokivat tuotteemme ja palvelumme	Ei	Emme voi kerätä palautettasi parantaaksemme palveluitamme

IV. Sivuvaikutuksia koskevat tiedot ja laatua koskevat valitukset

Asiakas-/rahoituspalvelua ei ole tarkoitettu viestintään, joka koskee sivuvaikutuksia, terapeutin vaikutuksen puutetta, lääkitysvirheitä, harmaiden markkinoiden tuotteita / väärennetyjä lääkkeitä, virheellistä tai alkuperäistarkoituksesta poikkeavaa käyttöä, laatua



koskevia valituksia ja/tai muita asioita, jotka koskevat Bayerin tuotteiden turvallisuutta tai laatua. Jos haluat ilmoittaa sivuvaikutuksesta tai tehdä laatua koskevan valituksen, sinun on otettava yhteyttä terveydenhuollon ammattilaiseen (esimerkiksi lääkäriin tai apteekkihenkilökuntaan) tai paikalliseen terveysviranomaiseen tai ilmoitettava ei-toivotusta sivuvaikutuksesta verkkosivustomme kautta.

Jos kuitenkin ilmoitat meille ei-toivotuista sivuvaikutuksista tai muista Bayerin tuotteiden turvallisuutta tai laatua koskevista asioista, meillä on lakisääteinen velvollisuus käsitellä ilmoitus ja meidän on ehkä otettava sinuun yhteyttä saadaksemme lisätietoja. Tämän jälkeen meidän on ehkä ilmoitettava kertomistasi asioista toimivaltaisille terveysviranomaisille. Tässä asiayhteydessä tietosi välitetään pseudonymisoidussa muodossa, ts. tietoja, joista sinut voidaan suoraan tunnistaa, ei välitetä eteenpäin. Meidän on ehkä myös välitettävä nämä pseudonymisoidut ilmoitukset konsernimme yrityksille ja yhteistyökumppaneillemme siinä määrin, kuin näillä on velvollisuus ilmoittaa vastaaville terveysviranomaisilleen.

B. Henkilötietojen säilytysaika

Asiakaspalvelutoimintojemme käyttöön liittyviä henkilötietojasi säilytetään kymmenen (10) vuotta. Tätä säilytysaikaa voidaan joutua pidentämään noudattaaksemme sovellettaviin verolakeihin perustuvia arkistointivielvoitteita. Sähköpostiviestien yleinen säilytysaika on neljä vuotta.

C. Tietojen siirto

I. Käsittelytoimeksiannot

Joissakin tilanteissa käytämme asiakaspalvelutoiminnoissa erikoistuneita palveluntarjoajia, jotka toimivat henkilötietojen käsittelijöinä. Valitsemme tällaiset palveluntarjoajat huolellisesti ja valvomme niiden toimintaa säännöllisesti. Ne käsittelevät henkilötietoja vain antamiemme ohjeiden mukaisesti ja asianmukaisesti tietojenkäsittelysopimuksiin perustuen.

Olemme valinneet yrityksen Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Saksa, auttamaan meitä valtaosassa asiakaspalvelutoimintojamme.

II. Kolmannet tahot

Lisäksi voimme jakaa henkilötietoja **kolmansille osapuolille**, jotka käsittelevät henkilötietoja osana liiketoiminnallisia tarkoituksiaan, jotka ovat osa asiakaspalvelutoimintaa, esimerkiksi logistiikkapalvelujen tarjoajille. Tällaiset kolmannet osapuolet eivät käsittele henkilötietoja ohjeidemme mukaisesti, mutta varmistavat tietosuojavaatimusten noudattamisen omalla vastuullaan.

III. Tietojen käsittely Euroopan talousalueen ulkopuolella



Henkilötietojasi voidaan sirtää maahan, jonka Euroopan komissio ei ole todennut takaavan riittävää tietosuojan tasoa. Tällaisissa tapauksissa sovellamme asianmukaisia suojaustoimenpiteitä, jotta tällaiset siirrot täyttäisivät tietosuoja-asetuksen vaatimukset. Tällaisiin suojaustoimenpiteisiin lukeutuvat esimerkiksi Euroopan komission hyväksymät vakiolausekkeet. Voit pyytää niistä kopion ottamalla yhteyttä tietosuojavastaavaamme alla olevia yhteystietoja käyttäen.

D. Tietoa oikeuksistasi

Sinulla on yleensä seuraavat oikeudet sovellettavan tietosuojalainsäädännön mukaisesti:

- oikeus saada tietoja tallentamistamme henkilötiedoistasi
- oikeus pyytää omien henkilötietojesi korjausta, poistoa tai rajoitettua käsittelyä
- oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä, jonka perusteena on oikeutettu etumme, yleinen etu tai profilointi, ellemmme kykene osoittamaan, että käsittelyyn on olemassa omat etusi, oikeutesi ja vapautesi ylittävä pakottava ja oikeutettu syy tai että käsittely tapahtuu oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
- oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen
- oikeus tehdä valitus tietosuojaviranomaiselle
- Voit milloin tahansa jatkossa peruuttaa suostumuksesi henkilötietojesi keräämiseen, käsittelyyn ja käyttöön. Lisätietoja on edellä olevissa luvuissa, joissa kuvataan suostumukseesi perustuvaa henkilötietojen käsittelyä.

Jos haluat käyttää oikeuksiasi, sinun tulee lähettää pyyntösi alla ilmoitettuun osoitteeseen.

E. Yhteystiedot

Jos sinulla on kysyttävää tietosuojasta, voit käyttää yhteydenottolomaketta tai ottaa yhteyttä yhtiömme tietosuojavastaavaan osoitteessa:

Tietosuojavastaava
Bayer Oy
PL 415, 20101 Turku

F. Tietosuojaselosteen muutokset

Saatamme ajoittain päivittää tietosuojaselostettamme. Tietosuojaselosteen päivitykset julkaistaan tällä verkkosivustolla. Mahdolliset muutokset tulevat voimaan heti, kun ne on julkaistu sivustolla. Siksi suosittelemme, että käyttäjät vierailevat sivustollamme säännöllisesti tarkistamassa mahdolliset päivitykset.

Viimeinen päivitys: **6.7.21**