



Attività del Customer Service

– Informativa Privacy–

Di seguito Bayer S.p.A., Viale Certosa 130, 20156 Milano, Italia, desidera fornirti informazioni su come gestiamo i tuoi dati personali nel contesto delle attività che ti verranno fornite dal Customer Service.

A. Finalità del trattamento dei tuoi dati personali e categorie di dati personali

1. Richieste generali al nostro customer/financial service

Quando comunichi con noi tramite telefono, e-mail, fax o lettera, trattiamo il tuo indirizzo e-mail o numero di telefono, le informazioni che ci fornisci (ad es. il tuo nome e ulteriori informazioni di contatto fornite nel footer dell'e-mail, come indirizzo o informazioni sul dipartimento/area di responsabilità), il contenuto del tuo messaggio o di eventuali allegati di posta elettronica nonché i relativi metadati (es. timestamp, indirizzo IP, mail user agents, server utilizzati in transito, numero di telefono, interno telefonico, tipo di telefono, ecc.). Inoltre, classificheremo il motivo per cui ci hai contattato (es. richiesta di effettuare un nuovo ordine, richiesta sullo stato della spedizione di un ordine, richiesta di copie di fatture, estratti conto, ecc.). Utilizziamo questi dati personali per poter comunicare in modo efficiente con te.

La base giuridica per il trattamento dei dati personali per richieste generali (come domande relative all'ordine o ai tempi di consegna) è l'art. 6 (1) (b) Regolamento generale sulla protezione dei dati personali ("GDPR"), ma può variare a seconda dello scopo per cui ci contatti.

2. Elaborazione degli ordini

Se effettui un ordine con il nostro customer service tramite telefono, e-mail, fax o lettera, inseriremo i tuoi dati personali come richiedente dell'ordine nei nostri sistemi di gestione degli ordini e Customer Relation Management (CRM):

a) Elaborare il tuo ordine e fornirti il servizio:

Per poter elaborare qualsiasi ordine di acquisto effettuato, che include l'elaborazione del pagamento, la creazione di una fattura e l'organizzazione della spedizione, potrebbe essere necessario trattare i seguenti dati personali:

- Informazioni di contatto (ad es. nome, indirizzo, telefono/fax/numero di cellulare, e-mail o altre informazioni di contatto online)



- Informazioni bancarie (ad es. informazioni sulla carta di credito, informazioni sul conto bancario)

b) Cronologia acquisti e il nostro sistema CRM:

Manteniamo un sistema CRM in cui memorizziamo le informazioni di contatto e la cronologia degli acquisti. Utilizziamo queste informazioni per comprendere meglio i tuoi interessi e informarti sui nostri prodotti e servizi che potrebbero interessarti. Inoltre, questo ci consente di fornirti un supporto migliore nel caso ne avessi bisogno.

c) Verifica del credito in caso di pagamento tramite fattura:

Se scegli di pagare con fattura, effettuiamo un controllo del credito per proteggerci dai mancati pagamenti. Per maggiori dettagli, fare riferimento alla tabella sottostante.

3. Migliorare i nostri servizi

Per migliorare i nostri servizi, potremmo utilizzare il tuo indirizzo e-mail per chiedere il tuo feedback (ad es. in merito al customer/financial service, ai tempi di consegna, alla qualità della consegna e all'accuratezza della fatturazione). Puoi opporci in qualsiasi momento all'uso del tuo indirizzo e-mail allo scopo di raccogliere il tuo feedback inviando un'e-mail a dataprivacy.customerexperience@bayer.com.

Per motivi di qualità, potremmo registrare la tua richiesta indirizzata al nostro personale del customer service. Comunque ciò avverrà previo ottenimento del tuo consenso esplicito, ai sensi dell'art. 6(1)(a) GDPR.

Panoramica: nella tabella seguente, riassumiamo il nostro trattamento dei dati personali, comprese le rispettive basi legali per il trattamento dei dati. Se del caso, spieghiamo anche i nostri interessi legittimi.

| Finalità | Basi Legali | Spiegazioni | Previsione dei dati personali richiesti | Conseguenze nel caso di mancato ottenimento dei dati personali |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Trattare il tuo ordine d'acquisto e garantirti il servizio richiesto | Art. 6(1)(b) Regolamento Generale sulla protezione dei dati personali ("GDPR") | Dati personali necessari per l'esecuzione del contratto con te | Si | Non saremo in grado di processare il tuo ordine d'acquisto |
| Storico degli acquisti e | Art. 6(1)(f) GDPR | Il nostro legittimo interesse è basato sulla necessità di | No | Non potremo inviarti informazioni personalizzate |



| Finalità | Basi Legali | Spiegazioni | Previsione dei dati personali richiesti | Conseguenze nel caso di mancato ottenimento dei dati personali |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| uso del nostro CRM | | essere in grado di gestire le nostre relazioni professionali con i clienti e garantire il successo negli affari | | |
| Verifica del credito in caso di pagamento con fattura | Art. 6(1)(f) GDPR | Il nostro legittimo interesse è basato sul fatto che vogliamo proteggerci dai mancati pagamenti | No | Non sarà possibile utilizzare il metodo di pagamento con fattura, nel qual caso è necessario pagare in anticipo |
| Raccogliere i tuoi suggerimenti per migliorare il nostro servizio | Art. 6(1)(f) GDPR | Abbiamo il legittimo interesse di chiedere ai nostri clienti come i nostri prodotti e i nostri servizi vengano percepiti. | No | Non saremo in grado di raccogliere i tuoi suggerimenti su come migliorare i nostri servizi |
| Garantire la qualità del nostro servizio | Art. 6(1)(a) GDPR | Previo tuo consenso, noi registreremo la tua chiamata con il nostro servizio clienti per garantire un'alta qualità dei nostri servizi | No | Non potremo capire come migliorare i nostri servizi |

4. Informazioni sugli effetti collaterali e reclami sulla qualità

Il customer/financial service non è destinato a comunicazioni relative a effetti collaterali, mancanza di effetto terapeutico, errori terapeutici, prodotti del mercato "grigio"/medicinali contraffatti, uso errato o off-label, reclami sulla qualità e/o altri problemi relativi alla sicurezza o alla qualità di Bayer prodotti. Se desideri segnalare effetti collaterali o presentare un reclamo sulla qualità, contatta il tuo professionista sanitario (ad es. medico o farmacista), l'autorità sanitaria locale o utilizza il nostro [sito Web](#) per la segnalazione di effetti collaterali indesiderati.

Se tuttavia ci segnalate effetti collaterali indesiderati o altri problemi relativi alla sicurezza o alla qualità dei prodotti Bayer, saremo legalmente tenuti a gestire la vostra comunicazione e potremmo essere tenuti a contattarvi per chiarimenti. Successivamente, potremmo dover informare le autorità sanitarie competenti dei problemi da te segnalati. In



questo contesto, le tue informazioni verranno inoltrate in forma pseudonimizzata, ovvero nessuna informazione con la quale potresti essere identificato direttamente verrà trasmessa. Potremmo anche dover inoltrare queste notifiche pseudonimizzate alle società del nostro gruppo e ai partner di cooperazione, nella misura in cui questi sono anch'essi obbligati a informare le rispettive autorità sanitarie competenti.

B. Periodo di conservazione dei dati personali

I tuoi dati personali nell'ambito delle attività del customer service saranno conservati per 10 anni. Questo periodo potrebbe dover essere prolungato, ad esempio per adempiere ai doveri di archiviazione legali che abbiamo in base alle leggi fiscali applicabili. Il periodo di conservazione generale delle e-mail è di quattro anni.

C. Trasferimento di dati personali

1. Trattamento “su commissione”

Nel contesto delle attività del customer service, utilizzeremo in una certa misura provider di servizi specializzati che agiscono come nostri responsabili del trattamento dei dati. Tali provider di servizi sono accuratamente selezionati e regolarmente monitorati da noi. Tratteranno i dati personali solo in conformità con le nostre istruzioni e sulla base di un appropriato accordo di trattamento dei dati.

Per supportare la maggior parte delle nostre attività di assistenza clienti, abbiamo scelto Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Germania.

2. Terzi

Inoltre, potremmo condividere i dati personali **con terze parti** che elaborano dati personali nell'ambito dei loro scopi commerciali che fanno parte delle attività complessive del customer service, ad esempio provider di servizi logistici. Tali terze parti non trattano i dati personali secondo le nostre istruzioni ma assicureranno il rispetto dei requisiti sulla privacy dei dati sotto la loro responsabilità.

3. Trattamento dei dati al di fuori dello Spazio Economico Europeo

I tuoi dati personali possono essere trasferiti in un paese per il quale la Commissione Europea non ha deciso di garantire un livello adeguato di protezione dei dati. In tali casi, applichiamo garanzie adeguate per soddisfare i requisiti GDPR per tali trasferimenti. Questi possono includere le clausole standard di protezione dei dati come previsto dalla Commissione Europea. È possibile ottenerne una copia contattando il nostro Data Privacy Officer utilizzando i dettagli di contatto indicati di seguito.



D. Informazioni sui tuoi diritti

I seguenti diritti sono generalmente disponibili in base alle leggi sulla privacy dei dati applicabili:

- Diritto di informazione sui tuoi dati personali da noi conservati;
- Diritto di richiedere la correzione, la cancellazione o il trattamento limitato dei propri dati personali;
- Diritto di opporsi ad un trattamento per ragioni di interesse legittimo, di interesse pubblico o di profilazione, a meno che non siamo in grado di dimostrare che esistono ragioni convincenti e giustificate che prevalgono sui tuoi interessi, diritti e libertà o che tale trattamento sia a scopo di esercizio o difesa di azioni legali;
- Diritto alla portabilità dei dati;
- Diritto di presentare un reclamo a un'autorità per la protezione dei dati;
- Puoi in qualsiasi momento con effetto futuro revocare il tuo consenso alla raccolta, al trattamento e all'utilizzo dei tuoi dati personali.
Per maggiori informazioni si rimanda ai paragrafi precedenti che descrivono il trattamento dei dati basato sul consenso.

Se desideri esercitare i tuoi diritti, ti preghiamo di indirizzare la tua richiesta al contatto di seguito indicato.

E. Contatto

Per qualsiasi domanda in merito alla privacy dei dati, si prega di scrivere un'e-mail a o contattare il Data Protection Officer al seguente indirizzo:

Data Protection Officer

Bayer S.p.A.

Viale Certosa 130, 20156 Milano

F. Modifica dell'Informativa sulla privacy

Potremmo aggiornare la nostra Informativa sulla privacy di volta in volta. Gli aggiornamenti della nostra Informativa sulla privacy saranno pubblicati su questo sito Web. Eventuali modifiche entrano in vigore al momento della pubblicazione sul nostro sito web. Si consiglia pertanto di visitare regolarmente il sito per tenersi informati su eventuali aggiornamenti.

Ultimo aggiornamento: **21.05.2021**