



Customer Service Aktivitäten - Datenschutzerklärung –

Im Folgenden möchte die Bayer Vital GmbH, Kaiser Wilhelm-Allee 70, 51368 Leverkusen, Sie über unseren Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten im Rahmen Ihrer Kundenbetreuung informieren.

A. Zwecke der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und Datenkategorien

I. Allgemeine Anfragen an unseren Kunden / Finanzdienstleister

Wenn Sie mit uns per Telefon, E-Mail, Fax oder Brief kommunizieren, verarbeiten wir Ihre E-Mail-Adresse oder Telefonnummer, die von Ihnen mitgeteilten Daten (z.B. Ihren Namen und weitere Kontaktdaten in Ihrer E-Mail-Fußzeile, wie z.B. den Inhalt Ihrer Nachricht oder eventuelle E-Mail-Anhänge sowie die Metadaten der Kommunikation (z.B. Zeitstempel, IP-Adresse, Mail Client, verwendete Server, Telefonnummer, Durchwahl, Art des Telefons usw.) . Darüber hinaus klassifizieren wir den Grund Ihrer Kontaktaufnahme (z.B. Aufforderung zur Erteilung einer neuen Bestellung, Abfrage des Versandstatus einer Bestellung, Anforderung von Rechnungskopien, Kontoauszügen etc.). Wir verwenden diese personenbezogenen Daten, um effizient mit Ihnen kommunizieren zu können.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bei allgemeinen Anfragen (z.B. Fragen zu Ihrer Bestellung oder Lieferzeiten) ist Art. 6 Abs. 1 lit. 6(1)(b) Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), kann jedoch je nach Zweck der Kontaktaufnahme mit uns variieren.

II. Auftragsabwicklung

Wenn Sie bei unserem Kundenservice per Telefon, E-Mail, Fax oder Brief eine Bestellung aufgeben, übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten als Besteller in unserem Auftragsmanagement- und Customer Relation Management (CRM)-System:

- **Ihre Bestellung bearbeiten und Ihnen den Service liefern:**
Um Ihre Bestellung bearbeiten zu können, einschließlich der Abwicklung Ihrer Zahlung, der Erstellung einer Rechnung und der Organisation des Versands an Sie, müssen wir möglicherweise die folgenden personenbezogenen Daten von Ihnen verarbeiten:
 - Kontaktinformationen (z. B. Ihr Name, Ihre Adresse, Telefon/Fax/Handynummer, E-Mail oder andere Online-Kontaktinformationen);
 - Bankdaten (z.B. Kreditkartendaten, Bankkontodaten)

- **Einkaufshistorie und unser CRM-System:**
Wir unterhalten ein CRM-System, in dem wir Ihre Kontaktinformationen und Ihre Kaufhistorie speichern. Wir verwenden diese Informationen, um Ihre Interessen besser zu verstehen und Sie über unsere Produkte und Dienstleistungen zu informieren, die Sie ebenfalls interessieren könnten. Darüber hinaus können wir Sie so besser unterstützen, falls Sie diese benötigen.



- Bonitätsprüfung bei Kauf auf Rechnung:
Bei Zahlung auf Rechnung führen wir zum Schutz vor Zahlungsausfällen eine Bonitätsprüfung durch. Weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte der folgenden Tabelle.

III. Verbesserung unserer Dienstleistungen

Um unsere Dienstleistungen zu verbessern, können wir Ihre E-Mail-Adresse verwenden, um Ihr Feedback einholen. Sie können der Verwendung Ihrer E-Mail-Adresse zum Sammeln Ihres Feedbacks jederzeit widersprechen, indem Sie eine E-Mail an dataprivacy.customerexperience@bayer.com senden.

Aus Qualitätsgründen können wir Ihre an unsere Kundendienstmitarbeiter gerichtete Anfrage aufzeichnen. Dies bedarf jedoch Ihrer ausdrücklichen Einwilligung gem. 6(1)(a) DSGVO.

Übersicht: In der nachfolgenden Tabelle fassen wir unsere Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zusammen, einschließlich der jeweiligen Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitung. Gegebenenfalls erläutern wir auch unsere berechtigten Interessen.

Zweck	Rechtsgrundlage	Erläuterung	Bereitstellung personenbezogener Daten erforderlich	Folgen der Nichtbereitstellung personenbezogener Daten
Bearbeitung Ihrer Bestellung und Erbringung der Dienstleistung an Sie	Art. 6(1)(b) Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)	Personenbezogene Daten, die zur Erfüllung eines Vertrages mit Ihnen erforderlich sind.	Ja	Wir können Ihre Bestellung nicht bearbeiten
Einkaufshistorie und unser CRM-System	Art.-Nr. 6(1)(f) DSGVO	Unser berechtigtes Interesse beruht auf unserem Bedürfnis, unsere Kundenbeziehungen pflegen und ein erfolgreiches Geschäft absichern zu können	Nein	Wir können Ihnen keine kundenspezifischen Informationen zusenden
Bonitätsprüfung bei Kauf auf Rechnung	Art. 6(1)(f) DSGVO	Unser berechtigtes Interesse besteht darin, dass wir uns vor Zahlungsausfällen schützen möchten.	Nein	Sie können die Zahlungsart Zahlung auf Rechnung nicht nutzen, in diesem Fall müssen Sie per Vorkasse bezahlen
Sammeln Sie Ihr Feedback, um unsere Dienstleistungen zu verbessern	Art. 6(1)(f) DSGVO	Wir haben ein berechtigtes Interesse, unsere Kunden zu befragen, wie unsere Produkte und Dienstleistungen wahrgenommen wurden	Nein	Wir können Ihr Feedback nicht sammeln, um unsere Dienstleistungen zu verbessern



Sicherstellung der Qualität unserer Dienstleistungen	Art. 6(1)(a) DSGVO	Vorbehaltlich Ihrer Einwilligung zeichnen wir Ihre Anrufe bei unserem Servicecenter auf, um eine hohe Qualität unserer Dienstleistungen zu gewährleisten.	Nein	Wir können nicht aus dem Servicebetrieb lernen, um unsere Services zu verbessern
--	--------------------	---	------	--

IV. Informationen zu Nebenwirkungen und Qualitätsbeschwerden

Der Kundendienst ist nicht für Mitteilungen über Nebenwirkungen, fehlende therapeutische Wirkung, Medikationsfehler, Graumarktprodukte/Arzneimittelfälschungen, falsche oder Off-Label-Anwendung oder Qualitätsbeanstandungen bestimmt.

Sollten Sie uns dennoch unerwünschte Nebenwirkungen oder andere Fragen zur Sicherheit oder Qualität von Bayer-Produkten melden, sind wir rechtlich verpflichtet, Ihre Mitteilung zu bearbeiten und müssen Sie ggf. zur Klärung kontaktieren. Anschließend müssen wir ggf. die zuständigen Gesundheitsbehörden über die von Ihnen gemeldeten Beschwerden informieren. Ihre Daten werden in diesem Zusammenhang pseudonymisiert weitergegeben, d.h. es werden keine Informationen weitergegeben, mit denen Sie direkt identifiziert werden können. Gegebenenfalls müssen wir diese pseudonymisierten Meldungen auch an unsere Konzerngesellschaften und Kooperationspartner weiterleiten, soweit diese ebenfalls zur Meldung ihrer jeweils zuständigen Gesundheitsbehörden verpflichtet sind.

B. Aufbewahrungsfrist für personenbezogene Daten

Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen der Kundenbetreuung werden 10 Jahre gespeichert. Dieser Zeitraum muss möglicherweise verlängert werden, zur Erfüllung gesetzlicher Archivierungspflichten, die wir nach geltendem Steuerrecht haben. Die allgemeine Aufbewahrungsfrist für E-Mails beträgt vier Jahre.

C. Weitergabe personenbezogener Daten

I. Auftragsverarbeitung

Im Rahmen der Kundendienstaktivitäten werden wir teilweise spezialisierte Dienstleister einsetzen, die als unsere Datenverarbeiter fungieren. Diese Dienstleister werden von uns sorgfältig ausgewählt und regelmäßig kontrolliert. Sie verarbeiten personenbezogene Daten nur nach unseren Weisungen und auf Grundlage einer entsprechenden Datenverarbeitungsvereinbarung.



Um einen Großteil unserer Kundenserviceaktivitäten zu unterstützen, haben wir uns für die Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Deutschland.

II. Dritte

Darüber hinaus können wir personenbezogene Daten an Dritte weitergeben, die personenbezogene Daten im Rahmen ihrer Geschäftszwecke verarbeiten, die Teil der gesamten Kundendienstaktivitäten sind, beispielsweise Logistikdienstleister. Diese Dritten verarbeiten personenbezogene Daten nicht nach unseren Weisungen, sondern sorgen in eigener Verantwortung für die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen.

III. Verarbeitung von Daten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums

Ihre personenbezogenen Daten können in ein Land übermittelt werden, für das die Europäische Kommission nicht entschieden hat, dass sie ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet. In solchen Fällen wenden wir geeignete Garantien an, um die DSGVO-Anforderungen für solche Übertragungen zu erfüllen. Diese können die von der Europäischen Kommission bereitgestellten Standarddatenschutzklauseln enthalten. Sie können eine Kopie davon erhalten, indem Sie sich unter den unten angegebenen Kontaktdaten an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

D. Informationen zu Ihren Rechten

Die folgenden Rechte stehen Ihnen aufgrund der anwendbaren Datenschutzgesetze zur Verfügung:

- Recht auf Auskunft über die bei uns zu Ihrer Person gespeicherten Daten;
- Recht auf Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten;
- Recht auf Widerspruch gegen eine Verarbeitung, die unserem berechtigten Interesse, einem öffentlichen Interesse oder einem Profiling dient, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen;
- Recht auf Datenübertragbarkeit;
- Recht sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren;
- Von Ihnen erteilte Einwilligungen zur Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Nähere Informationen hierzu finden Sie in den jeweiligen Abschnitten oben, wo eine Datenverarbeitung auf Grundlage Ihrer Einwilligung beschrieben wird.

Wenn Sie von Ihren Rechten Gebrauch machen möchten, richten Sie Ihr Anliegen bitte an den unten angegebenen Kontakt.



E. Kontakt

Bei Fragen zum Datenschutz geben Sie bitte für eine einfachere Zuordnung den Betreff „Bayer Vital Customer Service Aktivitäten“ mit an und schreiben Sie bitte eine E-Mail an data.privacy@bayer.com oder wenden Sie sich an unseren Konzerndatenschutzbeauftragten unter folgender Adresse:

Konzerndatenschutzbeauftragter
Bayer AG
51368 Leverkusen, Deutschland

F. Änderung der Datenschutzerklärung

Wir behalten uns vor, diese Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit aktualisieren. Aktualisierungen unserer Datenschutzerklärung werden auf dieser Website veröffentlicht. Änderungen gelten ab ihrer Publikation auf unserer Website. Wir empfehlen Ihnen daher, diese Seite regelmäßig zu besuchen, um sich über gegebenenfalls erfolgte Aktualisierungen zu informieren.

Stand: 21.05.2021