



Δραστηριότητες Εξυπηρέτησης Πελατών

– Δήλωση Απορρήτου–

Με το παρόν, η [Bayer Ελλάς Α.Β.Ε.Ε., Σωρού 18-20, Μαρούσι, Αττική, Ελλάδα](#), θα ήθελε να σας πληροφορήσει σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο διαχειριζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα σας στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων εξυπηρέτησης πελατών.

A. Σκοποί επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων σας και των κατηγοριών δεδομένων σας

I. Γενικά αιτήματα προς την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών μας/προς την οικονομική υπηρεσία μας

Όταν επικοινωνείτε μαζί μας μέσω τηλεφώνου, email, φαξ ή επιστολής, επεξεργαζόμαστε τη διεύθυνση email σας ή τον αριθμό τηλεφώνου σας, τις πληροφορίες τις οποίες μας παρέχετε (π.χ. το όνομά σας και περαιτέρω στοιχεία επικοινωνίας που παρέχετε στο υποσέλιδο του email σας, όπως διεύθυνση ή στοιχεία τμήματος), το περιεχόμενο του μηνύματός σας ή οποιαδήποτε συνημμένα αρχεία στο email, καθώς και τα μεταδεδωμένα της επικοινωνίας (π.χ. χρονοσήμανση, διεύθυνση IP, παράγοντες χρήστη αλληλογραφίας, διακομιστές που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διαμετακόμιση, αριθμό τηλεφώνου, εσωτερικό τηλεφωνικό αριθμό, τύπο τηλεφώνου κ.λπ.). Επιπλέον, θα διατηρούμε απόρρητο τον λόγο για τον οποίο επικοινωνήσατε μαζί μας (π.χ. αίτημα υποβολής νέας παραγγελίας, αίτημα σχετικά με την κατάσταση αποστολής μιας παραγγελίας, αίτημα για αντίγραφα τιμολογίων, αποσπάσματα λογαριασμών κ.λπ.). Χρησιμοποιούμε αυτά τα προσωπικά δεδομένα για να μπορούμε να επικοινωνούμε μαζί σας αποτελεσματικά.

Η νομική βάση για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σας για γενικά αιτήματα (όπως αιτήματα σχετικά με την παραγγελία σας ή τους χρόνους παράδοσης) είναι το άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο β) του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ) η οποία όμως ενδέχεται να αλλάζει ανάλογα με τον σκοπό για τον οποίο επικοινωνείτε μαζί μας.

II. Επεξεργασία παραγγελίας

Αν πραγματοποιείτε παραγγελία στην υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών μας μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φαξ ή επιστολής, υποβάλλουμε τα προσωπικά σας δεδομένα ως αίτημα παραγγελίας στα συστήματα διαχείρισης παραγγελιών και διαχείρισης σχέσεων πελατών (CRM):

- **Επεξεργασία της παραγγελίας σας και παράδοση της υπηρεσίας σε εσάς:**
Για να μπορούμε να επεξεργαζόμαστε κάθε εντολή αγοράς στην οποία προβαίνετε, η οποία περιλαμβάνει την επεξεργασία της πληρωμής σας, τη δημιουργία τιμολογίου και την οργάνωση της αποστολής σε εσάς, ίσως χρειαστεί να επεξεργαστούμε τα ακόλουθα προσωπικά δεδομένα σας:



- Στοιχεία επικοινωνίας (π.χ. το όνομα, η διεύθυνση, ο αριθμός σταθερού τηλεφώνου/φαξ/κινητού, το email ή άλλα ηλεκτρονικά στοιχεία επικοινωνίας σας)
- Τραπεζικές πληροφορίες (π.χ. στοιχεία πιστωτικής κάρτας, στοιχεία τραπεζικού λογαριασμού)

- **Ιστορικό αγορών και το σύστημα CRM:**

Διατηρούμε ένα σύστημα CRM όπου αποθηκεύουμε τα στοιχεία επικοινωνίας σας σε οποιοδήποτε ιστορικό αγορών σας. Χρησιμοποιούμε αυτές τις πληροφορίες για να κατανοήσουμε καλύτερα τα ενδιαφέροντά σας και να σας ενημερώσουμε για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας που μπορεί να σας ενδιαφέρουν επίσης. Επιπλέον, αυτό μας επιτρέπει να σας παρέχουμε καλύτερη υποστήριξη σε περίπτωση που τη χρειαστείτε.

- **Πιστωτικός έλεγχος αν αγοράζετε επί πιστώσει:**

Αν επιλέξετε να πληρώσετε επί πιστώσει, εκτελούμε έναν πιστωτικό έλεγχο για να προστατευθούμε από αθετήσεις πληρωμής. Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στον παρακάτω πίνακα.

III. Βελτίωση των υπηρεσιών μας

Για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας, μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας για να ζητήσουμε τα σχόλιά σας (π.χ. σχετικά με την υπηρεσία πελατών / την οικονομική υπηρεσία, τον χρόνο παράδοσης, την ποιότητα παράδοσης και την ακρίβεια τιμολόγησης). Μπορείτε, οποιαδήποτε στιγμή, να εναντιωθείτε στη χρήση της διεύθυνσης email σας για σκοπούς συλλογής σχολίων, αποστέλλοντας ένα email στη διεύθυνση dataprivacy.customerexperience@bayer.com

Για λόγους ποιότητας, ενδέχεται να καταγράψουμε το ερώτημά σας που απευθύνεται στο προσωπικό της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πελατών μας. Ωστόσο, αυτό υπόκειται στη ρητή συγκατάθεσή σας, σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο α) του ΓΚΠΔ.

Επισκόπηση: Στον παρακάτω πίνακα συνοψίζουμε την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των αντίστοιχων νομικών βάσεων για την επεξεργασία δεδομένων. Εξηγούμε επίσης τα έννομα συμφέροντά μας, όπου αυτό είναι αναγκαίο.

Σκοπός	Νομική βάση	Επεξήγηση	Παροχή των απαιτούμενων προσωπικών δεδομένων	Συνέπειες παροχής δεδομένων	αδυναμίας προσωπικών
--------	-------------	-----------	--	-----------------------------	----------------------



Επεξεργασία της παραγγελίας σας και παράδοση της υπηρεσίας σε εσάς	Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο β) του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ)	Προσωπικά δεδομένα απαραίτητα για την εκτέλεση σύμβασης με εσάς.	Ναι	Δεν είμαστε σε θέση να επεξεργαστούμε την εντολή αγοράς σας
Ιστορικό αγορών και το σύστημα CRM	Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο στ) του ΓΚΠΔ	Το έννομο συμφέρον μας βασίζεται στην ανάγκη μας να είμαστε σε θέση να διαχειριστούμε τις σχέσεις με τους πελάτες μας και να εξασφαλίσουμε μια επιτυχημένη εμπορική συναλλαγή.	Όχι	Δεν είναι δυνατή η αποστολή προσαρμοσμένων πληροφοριών
Έλεγχος πιστοληπτικής ικανότητας αν αγοράζετε επί πιστώσει	Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο στ) του ΓΚΠΔ	Το έννομο συμφέρον μας βασίζεται στο γεγονός ότι θα θέλαμε να προστατευθούμε από αθετήσεις πληρωμών.	Όχι	Δεν μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη μέθοδο πληρωμής επί πιστώσει, στην οποία περίπτωση θα πρέπει να πληρώσετε εκ των προτέρων
Συλλογή των σχολίων σας για βελτίωση των υπηρεσιών μας	Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο στ) του ΓΚΠΔ	Έχουμε έννομο συμφέρον να ρωτούμε τους πελάτες μας πώς τους φαίνονται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας	Όχι	Δεν μπορούμε να συλλέξουμε τα σχόλιά σας για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας
Διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών μας	Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο α) του ΓΚΠΔ	Με την επιφύλαξη της συγκατάθεσής σας, καταγράφουμε τις κλήσεις σας με το κέντρο υπηρεσιών μας για να εξασφαλίσουμε την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών μας.	Όχι	Δεν μπορούμε να μάθουμε από τη λειτουργία της υπηρεσίας για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας.

IV. Πληροφορίες σχετικά με παρενέργειες και καταγγελίες που αφορούν στην ποιότητα

Η εξυπηρέτηση πελατών/οικονομική υπηρεσία δεν προορίζεται για επικοινωνία σχετικά με παρενέργειες, έλλειψη θεραπευτικής δράσης, λανθασμένες θεραπευτικές αγωγές, προϊόντα γκριζας αγοράς/παραπονημένα φάρμακα, λανθασμένη ή μη προβλεπόμενη χρήση, καταγγελίες που αφορούν στην ποιότητα ή/και άλλα ζητήματα σχετικά με την ασφάλεια ή την ποιότητα των προϊόντων Bayer. Εάν επιθυμείτε να αναφέρετε παρενέργειες ή να υποβάλετε μια καταγγελία που αφορά στην ποιότητα, επικοινωνήστε με τον ειδικό σας του τομέα της υγείας (π.χ. τον ιατρό ή τον φαρμακοποιό σας), την τοπική υγειονομική αρχή ή χρησιμοποιήστε τη <https://www.bayer.com/el/gr/greece-contact-us> ή το drugsafety.greece@bayer.com μας για να αναφέρετε ανεπιθύμητες παρενέργειες και το quality.gr@bayer.com για να αναφέρετε τεχνικά παράπονα ή παράπονα ποιότητας.

Εάν, παρόλα αυτά, μας αναφέρετε ανεπιθύμητες παρενέργειες ή άλλα ζητήματα που αφορούν την ασφάλεια ή την ποιότητα των προϊόντων Bayer, θα δεσμευόμαστε νομικά να διαχειριστούμε την επικοινωνία σας και ενδέχεται να πρέπει να επικοινωνήσουμε μαζί σας



για διευκρινιστικούς σκοπούς. Συνεπώς, ενδέχεται να πρέπει να ενημερώσουμε τις αρμόδιες υγειονομικές αρχές για τα ζητήματα τα οποία μας αναφέρετε. Σε αυτό το πλαίσιο, οι πληροφορίες σας θα προωθηθούν ψευδωνυμοποιημένες, δηλαδή δεν θα μεταβιβαστεί καμία πληροφορία με την οποία ενδέχεται να ταυτοποιηθείτε άμεσα. Ενδέχεται, επίσης, να πρέπει να προωθήσουμε αυτές τις ψευδωνυμοποιημένες γνωστοποιήσεις στις εταιρείες του ομίλου μας και στους συνεργαζόμενους εταίρους μας, καθ' όσον ομοίως υποχρεούνται να ειδοποιήσουν τις αντίστοιχα αρμόδιες υγειονομικές αρχές.

B. Χρονικό διάστημα διατήρησης προσωπικών δεδομένων

Τα προσωπικά σας δεδομένα στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων εξυπηρέτησης πελατών θα αποθηκεύονται για 10 χρόνια. Αυτή η περίοδος μπορεί να χρειαστεί να παραταθεί, π.χ. για να εκπληρώσουμε τα νόμιμα καθήκοντα αρχειοθέτησης που έχουμε σύμφωνα με την ισχύουσα φορολογική νομοθεσία. Το γενικό χρονικό διάστημα διατήρησης των email είναι τέσσερα χρόνια.

C. Διαβίβαση προσωπικών δεδομένων

I. Επεξεργασία που έχει ανατεθεί σε τρίτους

Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων εξυπηρέτησης πελατών θα χρησιμοποιήσουμε σε κάποιον βαθμό εξειδικευμένους εργολάβους παροχής υπηρεσιών που ενεργούν ως υπεύθυνοι επεξεργασίας δεδομένων. Αυτοί οι εργολάβοι παροχής υπηρεσιών επιλέγονται προσεκτικά και επιβλέπονται τακτικά από εμάς. Επιπλέον, αναλαμβάνουν την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων αποκλειστικά σύμφωνα με τις οδηγίες μας και βάσει μιας κατάλληλης συμφωνίας για την επεξεργασία δεδομένων.

Για την υποστήριξη της πλειονότητας των δραστηριοτήτων εξυπηρέτησης πελατών μας, έχουμε επιλέξει την Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Γερμανία.

II. Τρίτοι

Επιπλέον, ενδέχεται να μοιραστούμε προσωπικά δεδομένα με τρίτους που επεξεργάζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στο πλαίσιο των επιχειρηματικών τους σκοπών που αποτελούν μέρος των συνολικών δραστηριοτήτων εξυπηρέτησης πελατών, για παράδειγμα φορείς παροχής υπηρεσιών εφοδιαστικής. Οι εν λόγω τρίτοι δεν επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με τις οδηγίες μας, αλλά θα διασφαλίσουν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις απορρήτου των δεδομένων με δική τους ευθύνη.

III. Επεξεργασία δεδομένων εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου

Τα προσωπικά δεδομένα σας μπορεί να διαβιβαστούν σε χώρα για την οποία η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν έχει αποφασίσει ότι διασφαλίζει επαρκές επίπεδο προστασίας των προσωπικών



δεδομένων. Σε αυτές τις περιπτώσεις, εφαρμόζουμε κατάλληλες διασφαλίσεις για την εκπλήρωση των απαιτήσεων του ΓΚΠΔ για τέτοιου είδους διαβιβάσεις. Σε αυτές μπορεί να περιλαμβάνονται οι τυποποιημένες ρήτρες προστασίας δεδομένων που προβλέπονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Μπορείτε να αποκτήσετε αντίγραφο αυτών επικοινωνώντας με τον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων χρησιμοποιώντας τα στοιχεία επικοινωνίας που αναφέρονται κατωτέρω.

D. Πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά σας

Διατηρείτε γενικώς τα ακόλουθα δικαιώματα σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί απορρήτου:

- Δικαίωμα πληροφόρησης σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα που είναι αποθηκευμένα από εμάς
- Δικαίωμα απαίτησης διόρθωσης, διαγραφής ή περιορισμένης επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων σας
- Δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία για λόγους δικού μας έννομου συμφέροντος, δημοσίου συμφέροντος ή κατάρτισης προφίλ, εκτός εάν μπορούμε να αποδείξουμε ότι υπάρχουν αδιάσειστοι, δικαιολογημένοι λόγοι οι οποίοι υπερισχύουν των συμφερόντων, των δικαιωμάτων και της ελευθερίας σας ή ότι η συγκεκριμένη επεξεργασία πραγματοποιείται για σκοπούς διεκδίκησης, άσκησης ή υπεράσπισης νομικών αξιώσεων
- Δικαίωμα φορητότητας δεδομένων
- Δικαίωμα υποβολής καταγγελίας σε αρχή προστασίας δεδομένων
- Μπορείτε, οποιαδήποτε στιγμή, να ανακαλέσετε με μελλοντική ισχύ την συγκατάθεσή σας για τη συλλογή, την επεξεργασία και τη χρήση των προσωπικών δεδομένων σας. Για επιπλέον πληροφορίες, ανατρέξτε στα παραπάνω κεφάλαια όπου περιγράφεται η επεξεργασία δεδομένων βάσει της συγκατάθεσής σας.

Εάν επιθυμείτε να ασκήσετε τα δικαιώματά σας, απευθύνετε το αίτημά σας στα στοιχεία επικοινωνίας που παρατίθενται παρακάτω.

E. Επικοινωνία

Για τυχόν ερωτήσεις σχετικά με το απόρρητο των δεδομένων, στείλτε ένα email στο infoprivacy.gr@bayer.com ή επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων της εταιρείας μας στην ακόλουθη διεύθυνση:

Υπεύθυνη προστασίας προσωπικών δεδομένων Bayer Ελλάς Α.Β.Ε.Ε.,

Σωρού 18-20, 15125, Μαρούσι, Αττική



F. Τροποποίηση της Δήλωσης απορρήτου

Ενδέχεται να ενημερώνουμε τακτικά τη Δήλωση Απορρήτου. Οι επικαιροποιήσεις της Δήλωσης Απορρήτου θα δημοσιεύονται σε αυτόν τον Ιστότοπο. Κάθε τροποποίηση τίθεται σε ισχύ με τη δημοσίευσή της στον Ιστότοπό μας. Συνεπώς, συνιστούμε να επισκέπτεστε συχνά τον ιστότοπο ώστε να ενημερώνεστε για τυχόν επικαιροποιήσεις.

Τελευταία ενημέρωση: **21.05.2021**