



Činnosti zákaznických služieb

– Poučenie o ochrane osobných údajov –

Ďalej si Bayer, spol. s r.o., so sídlom Karadžičova 2, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, želá poskytnúť Vám informácie o tom, ako nakladáme s Vašimi osobnými údajmi v súvislosti s Vašimi aktivitami v oblasti služieb zákazníkom.

A. Účely spracúvania vašich osobných údajov a kategórie údajov

1. Všeobecné informácie o našich zákaznických/finančných službách

Keď s nami komunikujete telefonicky, e-mailom, faxom alebo listom, spracujeme Vašu e-mailovú adresu alebo telefónne číslo, informácie, ktoré nám poskytnete (napr. Vaše meno a ďalšie kontaktné informácie uvedené v zapätí e-mailu, napríklad adresa alebo informácie o oddelení). , obsah Vašej správy alebo akýchkoľvek príloh e-mailov, ako aj metadáta komunikácie (napr. časová pečiatka, IP adresa, poštovní agenti, servery používané pri prenose, telefónne číslo, telefónna prípona, typ telefónu atď.). Okrem toho klasifikujeme dôvod, prečo ste nás kontaktovali (napr. Žiadosť o zadanie novej objednávky, žiadosť o stav zásielky objednávky, žiadosť o kópie faktúr, výpisy z účtov atď.). Tieto osobné údaje používame na to, aby sme s Vami mohli efektívne komunikovať.

Právnym základom pre spracovanie Vašich osobných údajov pre všeobecné otázky (napríklad otázky týkajúce sa vašej objednávky alebo dodacích lehôt) je čl. 6 ods. 1 písm. B) Všeobecného nariadenia o ochrane údajov (GDPR), môže sa však líšiť v závislosti od účelu, ktorý nás kontaktujete.

2. Spracúvanie na objednávku

Pokiaľ zadáte objednávku nášmu zákazníkemu servisu telefonicky, e-mailom, faxom alebo listom, zadáme Vaše osobné údaje ako objednávateľa do našich systémov riadenia objednávok a CRM systémov:

a) Spracovať vašu objednávku a doručiť vám službu:



Aby sme mohli spracovať každú Vašu objednávku, ktorá zahŕňa spracovanie Vašej platby, vytvorenie faktúry a usporiadanie zásielky k Vám, možno budeme musieť od Vás spracovať nasledujúce osobné údaje:

- Kontaktné informácie (napr. Vaše meno, adresa, telefónne/faxové/mobilné číslo, e-mail alebo iné online kontaktné informácie);
- Bankové informácie (napr. Informácie o kreditnej karte, informácie o bankovom účte)

b) Kontrola kreditu, ak kupujete na účet:

Ak sa rozhodnete platiť na účet, vykonáme kontrolu kreditu, aby sme boli chránení pred nesplácaním. Viac podrobností nájdete v nasledujúcej tabuľke.

3. Zlepšovanie našich služieb

Na zlepšenie našich služieb Vás môžeme cez Vašu e-mailovú adresu požiadať o spätnú väzbu (napr. Pokiaľ ide o zákaznícke/finančné služby, čas dodania, kvalitu dodania a presnosť fakturácie). Proti použitiu svojej e-mailovej adresy na účely zhromažďovania vašich spätných väzieb môžete kedykoľvek namietať zaslaním e-mailu na adresu dataprivacy.customerexperience@bayer.com.

Pre účely kvality môžeme zaznamenať Váš dotaz adresovaný nášmu zákazníkemu servisu. To však podlieha Vášmu výslovnému súhlasu podľa čl. 6 ods. 1 písm. A) GDPR.

Prehľad: V nasledujúcej tabuľke sumarizujeme naše spracovanie vašich osobných údajov vrátane príslušných právnych základov pre spracovanie údajov. V prípade potreby tiež vysvetľujeme naše oprávnené záujmy.

Účel	Právny základ	Vysvetlení	Nevyhnutnosť poskytnutie osobných údajov	Následky neposkytnutí osobných údajov
Spracovaní Vaši objednávky a dodávka služieb	Čl. 6 (1) (b) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov	Osobné údaje nevyhnutné na plnenie zmluvy s Vami	Áno	Nie sme schopní spracovať Vašu objednávku.
Histórie nákupov a	Čl. 6 (1) (f) všeobecného	Náš oprávnený záujem je	Áno	Nemôžeme Vám poskytnúť



Účel	Právny základ	Vysvetlení	Nevyhnutnosť poskytnutie osobných údajov	Následky neposkytnutí osobných údajov
naš CRM systém	nariadenia o ochrane osobných údajov	založený na našej potrebe riadiť naše vzťahy so zákazníkmi, aby sme tak zaistili úspešné podnikanie.		informácie prispôbené zákazníkemu vzťahu
Kontrola kreditu, pokiaľ nakupujete pres účet	Čl. 6 (1) (f) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov	Náš oprávnený záujem je založený na skutočnosti, že sa chceme chrániť pred oneskorenými platbami.	Áno	Nemôžete použiť platobnú metódu platby na účet, v takom prípade musíte zaplatiť vopred.
Získanie spätnej väzby k vylepšeniu služieb	Čl. 6 (1) (f) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov	Máme oprávnený záujem sa opýtať našich zákazníkov, ako boli naše produkty a služby vnímané	Áno	Nie sme schopní získať vašu spätnú väzbu k zlepšeniu našich služieb.
Zaistenie kvality našich služieb	Čl. 6 (1) (a) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov	Na základe vášho súhlasu zaznamenávame vaše hovory s našim servisným strediskom, aby sme zaistili vysokú kvalitu našich služieb.	Áno	Z fungovania služby sa nemôžeme poučiť, aby sme zlepšili naše služby.

4. Informácie o vedľajších účinkoch a sťažnostiach týkajúcich sa kvality

Táto zákaznícka/finančná služba nie je určená pre komunikáciu týkajúcu sa nežiaducich účinkov, nedostatku liečebného účinku, chýb pri medikácii, produktov z čierneho



trhu/falšovaných liekov, nesprávneho použitia alebo použitia mimo indikáciu (off-label), reklamácií kvality a/alebo iných 3 otázok ohľadom bezpečnosti alebo kvality prípravkov spoločnosti Bayer. Ak si prajete nahlásiť vedľajšie účinky alebo podať sťažnosť týkajúcu sa kvality, obráťte sa prosím na svojho zdravotníckeho pracovníka (napr. Lekára alebo lekárnik), miestny zdravotnícky úrad alebo použite našu [webovú stránku](#) pre nahlásenie nežiaducich vedľajších účinkov.

Ak nám napriek tomu oznámite nežiaduce vedľajšie účinky alebo iné problémy týkajúce sa bezpečnosti alebo kvality produktov spoločnosti Bayer, budeme zo zákona povinní zaoberať sa Vašou komunikáciou a možno Vás budeme musieť za účelom objasnenia kontaktovať. Následne budeme možno musieť oznámiť príslušným dozorným úradom problémy, ktoré ste nahlásili. V tejto súvislosti budú Vaše informácie odovzdané v pseudonymizovanej podobe, tj. Nebudú predané žiadne informácie, podľa ktorých by ste mohli byť bez ďalšieho priamo identifikovaní. Tieto pseudonymizované notifikácie môžeme tiež odovzdať našim spoločnostiam v skupine a partnerom pre spoluprácu, a to v rozsahu, v akom sú taktiež povinní oznámiť vec príslušným zdravotníckym orgánom.

B. Doba uchovávania osobných údajov

Vaše osobné údaje v súvislosti s nákupmi, ktoré ste u nás vykonali, budú uchovávať po dobu 10 rokov od okamihu, kedy ste dokončili objednávku, v súlade s archivačnými povinnosťami podľa platných daňových zákonov. Doba uchovávania e-mailov všeobecne je štyri roky.

C. Prenos osobných údajov

1. Spracovanie na objednávku

V súvislosti s činnosťami zákazníckych služieb budeme do istej miery využívať špecializovaných dodávateľov služieb, ktorí pôsobia ako naši spracovatelia údajov. Takíto dodávatelia služieb sú nami starostlivo vyberaní a pravidelne sledovaní. Osobné údaje budú spracúvať iba v súlade s našimi pokynmi a na základe príslušnej dohody o spracovaní údajov.

Na podporu väčšiny našich služieb zákazníkom sme si vybrali spoločnosť Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Nemecko.

2. Tretie strany

Ďalej môžeme zdieľať osobné údaje s **tretími stranami**, ktoré spracúvajú osobné údaje ako súčasť ich obchodných účelov, ktoré sú súčasťou celkových služieb zákazníkom,



napríklad s poskytovateľmi logistických služieb. Takéto tretie strany nespracovávajú osobné údaje podľa našich pokynov, ale na vlastnú zodpovednosť zabezpečia dodržiavanie požiadaviek na ochranu osobných údajov.

3. Spracovanie dát mimo Európskeho hospodárskeho priestoru

Vaše osobné údaje môžu byť prenesené do krajiny, v ktorej Európska komisia nerozhodla, že zaisťuje primeranú úroveň ochrany údajov. V takýchto prípadoch uplatňujeme príslušné ochranné opatrenia, aby sme splnili požiadavky nariadenia GDPR (všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov) pre takéto prevody. Môžu zahŕňať štandardné doložky o ochrane údajov poskytované Európskou komisiou. Ich kópiu môžete získať kontaktovaním nášho referenta ochrany osobných údajov pomocou kontaktných údajov uvedených nižšie.

D. Informácie týkajúce sa Vašich práv

Nasledujúce práva sú Vám všeobecne k dispozícii podľa platných zákonov o ochrane osobných údajov:

- právo na informácie o Vašich osobných údajoch uložených u nás,
- právo požadovať opravu, vymazanie alebo obmedzenia spracovania Vašich osobných údajov,
- právo namietať proti spracovaniu vykonávaného na základe nášho oprávneného záujmu, verejného záujmu vrátane prípadného profilovanie, ak nedokážeme preukázať, že existujú presvedčivé, oprávnené dôvody, ktoré prevažujú nad Vašimi záujmami, právami a slobodami, alebo že takéto spracovanie sa uskutočňuje na účely uplatnenie, výkonu alebo obhajoby právnych nárokov,
- právo na prenosnosť údajov,
- právo podať sťažnosť orgánu na ochranu údajov.
- Môžete kedykoľvek odvolať súhlas so zhromažďovaním, spracovaním a používaním Vašich osobných údajov, pričom toto odvolanie má budúci účinok. Ďalšie informácie nájdete vo vyššie uvedených kapitolách, ktoré popisujú spracovanie Vašich osobných údajov.

Ak si prajete uplatniť svoje práva, obráťte sa prosím na nižšie uvedený kontakt (-> Kontakt).



E. Kontakt

V prípade akýchkoľvek otázok týkajúcich sa ochrany osobných údajov prosím napíšte e-mail na adresu dataprivacyCZSK@bayer.com alebo sa obráťte na pracovníka pre ochranu osobných údajov na adrese:

Data Privacy Manager BAYER s.r.o.

Karadžičova 2

Bratislava - mestská časť Staré Mesto

PSČ 811 09

F. Zmena vyhlásenie o ochrane osobných údajov

Naše zásady ochrany osobných údajov môžeme príležitostne aktualizovať. Aktualizácia našich zásad ochrany osobných údajov budú publikované na týchto webových stránkach. Všetky dodatky nadobudne platnosť okamihom zverejnenia na našich webových stránkach. Odporúčame preto pravidelne navštevovať stránky, aby ste sa mohli informovať o možných aktualizáciách.

Posledná aktualizácie: **21.05.2021**