



Müşteri Hizmetleri Etkinlikleri

– Gizlilik Bildirimi –

Aşağıda Bayer Türk Kimya San. Ltd. Şti. (“Bayer” veya “Şirket”) olarak veri sorumlusu sıfatıyla sizi, müşteri hizmetleri etkinlikleriniz çerçevesinde kişisel verilerinizi nasıl işlediğimiz hakkında bilgilendirmek istiyoruz.

A. İşlenen kişisel verileriz, kişisel verilerinizin işlenme amaçları ve hukuki dayanakları

I. Müşteri hizmetlerine / finansal hizmetlere yöneltilen sorgular

Bizimle telefon, e-posta, faks veya mektupla iletişime geçtiğinizde e-posta adresiniz veya telefon numaranız, bize tarafınızca sağlanan diğer bilgiler (örneğin adınız ve e-posta alt bilgisinde verilen adres veya departman bilgisi gibi diğer iletişim bilgileri), mesajınızın içeriği veya herhangi bir e-posta eki ve iletişimin meta verileri (örneğin zaman damgası, IP adresi, posta kullanıcısı araçları, aktarma sırasında kullanılan sunucular, telefon numarası, telefon dahili numarası, telefon türü vb.) işlenmektedir. Bunun yanı sıra bizimle iletişime geçme nedenleriniz işlenmektedir (örneğin yeni bir sipariş verme talebi, bir siparişin gönderim durumunu sorgulama, fatura kopyaları, hesap ekstreleri talebi vb.). Burada sayılan kişisel verilerinizi, sizinle iletişime geçilmesi, ürün ve hizmetlerimize ilişkin bilgi ve destek verilmesi, soru, öneri, talep ve şikayetlerinizin alınması ve sonuçlandırılması, amaçları için işlemekteyiz.

Genel sorgularınız (örneğin siparişinize veya teslim zamanlarına dair sorular) için kişisel verilerinizin yukarıda sayılan amaçlarla işlenmesinin hukuki dayanağı 6698 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kanunu’nun (“Kanun”) 5(2)(f) maddesinde yer alan *“ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması”*dır.

II. Sipariş işlemleri

Müşteri hizmetlerimizden telefon, e-posta, faks veya mektup ile bir sipariş verdiğinizde, kişisel verilerinizi sipariş talep eden taraf olarak sipariş yönetimi ve Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) sistemlerimize gönderiyoruz.

Kişisel verileriniz, siparişinizin işlenmesi ve size hizmet sağlanması amacıyla Kanun’un 5(2)(c) maddesinde yer alan *“bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması”* hukuki sebebine dayalı olarak işlenmektedir.

• Siparişinizin işlenmesi ve size hizmet sağlanması:

Verdiğiniz bir satın alma talebinizi işleyebilmek, ödeme işlemlerinizi gerçekleştirmek, fatura oluşturmak ve gönderiyi size göndermek amaçlarıyla şu kişisel verilerinizi işlemekteyiz:



- Kimlik ve iletişim bilgileri (örneğin adınız, adresiniz, telefon/faks/cep telefonu numaranız, e-postanız veya diğer çevrimiçi iletişim bilgileriniz);
- İşlem güvenliği bilgileri (örneğin, kredi kartı bilgileri, banka hesabı bilgileriniz).
- Banka bilgileri (örneğin, ödeme yöntemi ve banka hesabı bilgileri)

- **Satın alma geçmişi ve CRM sistemimiz:**

İrtibat bilgilerinizi ve satın alma geçmişini sakladığımız bir CRM sistemine sahibiz. Bu bilgileri, müşteri satış işlemlerini yürütmek, ürün, hizmet ve süreçlerimiz ile müşteri deneyimini geliştirmek ve yine iletişim izin tercihlerinize uygun olarak sizi ilgilendirebilecek ürünler ve hizmetler hakkında sizi bilgilendirmek için kullanıyoruz.

- **Kredili satış durumunda kredibilite kontrolü:**

Kredili satışı seçmeniz durumunda, kendimizi ödeme aksaklıklarına karşı korumak için bir kredibilite kontrolü yapıyoruz. Daha fazla bilgi için lütfen aşağıdaki tabloyu inceleyin.

III. Hizmetlerimizin iyileştirilmesi

Kanun'un 5(2)(f) maddesinde yer alan “*ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması*” hukuki sebebine dayalı olarak, hizmetlerimizi iyileştirmeye yönelik faaliyetlerin yürütülmesi amacıyla geri bildiriminizi (örneğin müşteri hizmetine / finansal hizmete, teslimat süresine, teslimatın kalitesine ve faturanın doğruluğuna dair) istemek için e-posta adresinizi işlemekteyiz.

Geri bildiriminizin alınması amacıyla e-posta adresinizin kullanılmasına dataprivacy.customerexperience@bayer.com adresine bir e-posta göndererek her zaman itiraz edebilirsiniz.

IV. Hukuki Yükümlülüklerimizin Yerine Getirilmesi

Kişisel verileriniz, Kanun'un 5(2)(ç) maddesinde yer alan “veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması” hukuki sebebine dayalı olarak, yetkili kurum veya kuruluşların Şirketimizden talepte bulunması ya da bu kurumlara bildirim yapmamızın öngörüldüğü durumlarda, yasal yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi (örneğin, hukuka aykırı işlem şüphesi taşıyan bir işleme dair bir kamu kurumunun talepte bulunması durumunda bilgilerinizin paylaşılması) amacıyla da işlenmektedir.



Genel bakış: Aşağıdaki tabloda, verilerin işlenmesi için yasal dayanaklarla birlikte kişisel verilerinizin işlenmesini derledik. Gerekliğinde meşru menfaatlerimizin neler olduğunu açıklıyoruz.

Amaç	Yasal dayanak	Açıklama
Satın alma emrinizin işlenmesi ve size hizmet sağlanması	Kanun Kanun Madde 5(2)(c)	Sizinle bir sözleşmenin imzalanması için gerekli olan kişisel veriler.
Satın alma geçmişi ve CRM sistemimiz	Kanun Madde 5(2)(f)	Meşru menfaatimiz, müşteri ilişkilerimizi yönetebilme ve başarılı bir işlemi güvence altına alma ihtiyacımıza dayanıyor.
Kredili satış durumunda kredibilite kontrolü	Kanun Madde 5(2)(f)	Meşru menfaatimiz, kendimizi ödeme aksaklıklarına karşı güvence altına alma isteğimize dayanıyor.
Hizmetlerimizi iyileştirmek için geri bildirim almak	Kanun Madde 5(2)(f)	Müşterilerimize, ürünlerimiz ve hizmetlerimizin nasıl algılandığını sormak için meşru menfaatimiz vardır
Hizmet kalitesinin sağlanması	Madde 5(2)(f)	Yüksek hizmet kalitemizi sağlamak için hizmet merkezimiz ile yaptığınız görüşmeleri kaydediyoruz.

V. Yan etkiler ve kalite şikayetleri hakkında bilgi

Müşteri hizmeti / finansal hizmet, yan etkilere, tedavinin etkinliğinin yetersizliğine, ilaç tedavisi hatalarına, gri piyasa ürünlerine/sahte ilaçlara, hatalı veya etiket dışı kullanıma, kalite şikayetlerine ve/veya Bayer ürünlerinin güvenliği veya kalitesiyle ilgili diğer konulara ilişkin iletişimler için tasarlanmamıştır. Bir yan etki veya kalite şikayeti bildirmek istiyorsanız lütfen doktor veya eczacı gibi bir sağlık profesyoneliyle veya bölgenizdeki yerel sağlık makamıyla iletişime geçin ya da <https://www.bayer.com.tr/tr/bize-ulasin> web sitesini kullanın.

Yine de istenmeyen yan etkileri veya Bayer ürünlerinin güvenlik veya kalitesiyle ilgili diğer sorunları bize bildirirseniz yasal olarak mesajınıza yanıt verme yükümlülüğümüz doğar ve konuyu aydınlatmak amacıyla sizinle iletişim kurmamız gerekebilir. Ayrıca, bildirdiğiniz sorunları yetkili sağlık makamlarına iletmemiz de gerekebilir. Böyle bir durumda, bilgileriniz takma adla iletilecek, yani kimliğinizi ortaya çıkarabilecek hiçbir bilgi ileilmeyecektir. Ayrıca, bu takma adlı bildirimleri, benzer biçimde ilgili sağlık makamlarına bildirimde bulunması gerekebilecek olan grup şirketlerimize ve iş ortaklarımıza da iletmemiz gerekebilir.

B. Kişisel verilerin transferi

Müşteri hizmetleri etkinlikleri kapsamında, veri işleyen olarak hareket eden sözleşmeli uzman hizmet sağlayıcılardan ve iş ortaklarımızdan destek almaktayız. Bu tür hizmet sağlayıcılar



özenle seçilir ve bizim tarafımızdan düzenli olarak izlenir. Kişisel verileri sadece bizim talimatlarımız doğrultusunda ve uygun veri işleme sözleşmelerine dayanarak işlerler. Kişisel verileriniz, “A. İşlenen kişisel verileriniz, kişisel verilerinizin işlenme amaçları ve hukuki dayanakları” başlığında belirtilen amaçlar ve hukuki sebepler doğrultusunda bu taraflarla paylaşılır.

Bunun haricinde kişisel verileri, genel müşteri hizmetleri etkinliklerinin bir parçası olan ve kendi iş amaçları çerçevesinde kişisel verileri işleyen destek hizmeti almakta olduğumuz **üçüncü taraflar**, örneğin lojistik hizmet sağlayıcıları ile paylaşmaktayız. Bu üçüncü taraflar kişisel verileri bizim talimatlarımıza göre işlemekte ve veri gizliliği gerekliliklerine uymaktadırlar.

Kişisel verileriniz ayrıca, yetkili kurum ve kuruluşlara bilgi sunulması ihtiyacının ortaya çıkması halinde (örneğin bir uyuşmazlık nedeni ile adli merciler ile paylaşım), yetkili kurum ve kuruluşlar ile de paylaşılacaktır.

Kişisel verileriniz üçüncü taraflarla paylaşılırken Kanun’un 8. ve 9. maddelerinde belirtilen kurallara uygunluk sağlanmaktadır.

C. Kişisel verilerinizin toplanma yöntemi ve hukuki sebebi

Kişisel verileriniz, otomatik, kısmen otomatik ve veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yöntemler ile toplanmaktadır. Verileriniz Kanun’un 5. maddesinde düzenlenen kişisel veri işleme şartlarından; bir sözleşmenin kurulması veya ifası için kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması, ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla veri işlemenin meşru menfaatlerimiz için zorunlu olması ve veri işlemenin hukuki yükümlülüklerin yerine getirebilmesi için zorunlu olması hukuki sebeplerine dayalı olarak toplanmaktadır. Verilerinizin işlenebilmesi için Kanun’daki hukuki sebeplerden en az biri bulunmadığında açık rızanız sorulmaktadır.

D. Haklarınızla ilgili bilgiler

Kişisel veri sahibi ilgili kişi olarak Kanun’un 11. maddesi uyarınca aşağıdaki haklara sahiptir:

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- Kanun’a ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde kişisel verilerin silinmesini



veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,

- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkması durumunda buna itiraz etme,
- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

Haklarınızı kullanmak istemeniz durumunda talebinizi aşağıda belirtilen iletişim yöntemlerinden biriyle bize iletebilirsiniz. Kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin taleplerinizi iletmek için ayrıca, Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ’de belirtilen diğer yöntemleri de tercih edebilirsiniz.

Veri gizliliğine ilişkin herhangi bir sorunuz olursa lütfen kisiselverilerinkorunmasi@bayer.com adresine bir e-posta gönderiniz veya şirketimize aşağıdaki adresten ulaşınız:

Bayer Türk Kimya San. Ltd. Şti.

Fatih Sultan Mehmet Mahallesi No: 53

34771 Ümraniye İstanbul

E. Gizlilik Beyanının Değiştirilmesi

Gizlilik Beyanımızı muhtelif zamanlarda güncelleyebiliriz. Gizlilik Beyanımızda yapılan güncellemeler bu Web sitesinde yayımlanacaktır. Yapılan her tür değişiklik, Web sitemizde yayımlandığı andan itibaren geçerli olacaktır. Bu nedenle, Web sitemizi düzenli olarak ziyaret etmenizi ve güncellemeler yapılıp yapılmadığını kontrol etmenizi öneririz.

Son güncelleme: **21/05/2021**