

## **STANDARD TELEPHONIQUE**

### **Standard téléphonique - Gestion des appels reçus**

#### **Finalités**

Vos données personnelles font l'objet d'un traitement par CSL BEHRING France aux fins de la gestion de votre appel et de la demande associée.

#### **Base légale**

Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par CSL BEHRING France (en termes d'organisation et de gestion des actions de communication avec l'extérieur).

Les intérêts légitimes poursuivis par CSL BEHRING France sont mis en balance avec vos intérêts, libertés et droits fondamentaux qui exigent une protection de vos données personnelles. Les intérêts de CSL BEHRING France ne peuvent prévaloir par rapport aux vôtres.

Vous pouvez demander des précisions relatives à la mise en balance entre les intérêts légitimes poursuivis par CSL BEHRING France et les vôtres.

Par ailleurs, CSL BEHRING France est soumis à une obligation légale de traçabilité des appels pharmaceutiques, tels que les appels liés à la pharmacovigilance, aux réclamations qualité ou à l'information médicale.

Le cas échéant, le traitement de catégories particulières de données (telles que les données de santé) est nécessaire pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique.

#### **Source et catégories de données**

Vos données peuvent être collectées directement auprès de vous (lorsque nous sommes en contact direct avec vous) ou nous être transmises par une personne nous appelant en votre nom ou pour votre compte (par ex. pour notifier un effet indésirable vous concernant).

Pour chaque appel reçu, nous collectons : l'identité et les coordonnées de l'appelant, la date et l'heure de l'appel ainsi que l'objet de l'appel.

#### **Caractère réglementaire de la fourniture des données**

La fourniture de vos données ne revêt aucun caractère réglementaire ou contractuel.

Toutefois, lorsque vous nous contactez, votre identité et le cas échéant, vos coordonnées, sont des informations nécessaires et leur non-fourniture peut empêcher la gestion de votre demande.

#### **Durée de conservation**

Vos données sont conservées pendant une durée maximale de **6 mois**.

## Destinataires et transferts hors UE

Vos données sont accessibles aux services de CSL BEHRING France concernés par votre demande et à son prestataire en charge du standard téléphonique ([Contactel](#)).

Vos données au format électronique sont hébergées sur les serveurs informatiques de CSL BEHRING situés en France et en Suisse.

Le transfert de vos données vers des pays tiers est encadré afin que vos données continuent à bénéficier d'un niveau de protection approprié :

- La Suisse offre un niveau de protection adéquat des données personnelles par décision de la Commission européenne en date du 26/07/2000 - [En savoir plus](#)

Pour des informations complémentaires relatives aux modalités d'encadrement des transferts, notamment les secteurs, territoires et pays reconnus comme adéquats par la Commission européenne et les modèles de clauses contractuelles types, veuillez consulter le site de la [Commission européenne](#) ou le site de la [Commission nationale de l'informatique et des libertés](#).

## Vos droits

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de vos données, d'un droit à la limitation du traitement, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès.

Vous pouvez, à tout moment, vous opposer au traitement de vos données pour des raisons tenant à votre situation particulière. Nous attirons votre attention sur le fait que votre demande pourrait ne pas aboutir s'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés.

CSL BEHRING France est soumis à une obligation légale de traçabilité des appels pharmaceutiques, tels que les appels liés à la pharmacovigilance, aux réclamations qualité ou à l'information médicale. Pour ces appels, les droits d'effacement et d'opposition ne s'appliquent pas.

Vous pouvez exercer vos droits aux coordonnées suivantes : [Privacy@cslbehring.com](mailto:Privacy@cslbehring.com) ou <https://privacyinfo.csl.com/>.

Vous pouvez, à tout moment, introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle en particulier dans l'État membre dans lequel se trouve votre résidence habituelle, votre lieu de travail ou le lieu où vous estimez qu'une violation de la réglementation aurait été commise (par exemple, la [CNIL](#)).

Certains appels impliquent le traitement de données personnelles relatives à des tiers, par exemple lorsque vous notifiez un effet indésirable survenu chez votre patient ou un membre de votre famille. Dans ce cas, nous vous invitons à en informer la personne concernée et à lui indiquer qu'elle peut trouver des informations relatives au traitement de ses données sur notre site internet.

## Autres traitements de données

Selon l'objet de votre appel, vos données seront transmises aux départements concernés et pourront faire l'objet d'un traitement ultérieur. Dans ce cas, une nouvelle mention d'information spécifique relative au traitement mis en œuvre vous sera transmise.

## Contact

Pour toute question ou information complémentaire, vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :

CSL BEHRING France (responsable de traitement)

Adresse : 7-11 quai André Citroën 75015 Paris

Téléphone : + 33 1 53 58 54 00

Délégué à la protection des données

Adresse : <https://privacyinfo.csl.com/>

Email: [Privacy@cslbehring.com](mailto:Privacy@cslbehring.com)