

Services techniques - Enquêtes clients

Avis de confidentialité

Date d'entrée en vigueur : 12 juillet 2018

Baxter est le Responsable du Traitement des données

Le présent Avis de confidentialité vous fournira les informations sur la manière dont votre entité locale Baxter (« Baxter »), qui peut être identifiée en cliquant sur ce [lien](#) ou en nous contactant à baxter@privacy.com collectera, utilisera, divulguera et traitera vos données à caractère personnel et sur la manière dont vous pouvez exercer vos droits à l'égard de vos données à caractère personnel.

Le présent Avis de confidentialité s'applique à l'interaction directe que vous avez eue avec l'équipe du Service technique de Baxter en conséquence d'un contact en vue de l'entretien de votre équipement Baxter. La collecte de votre nom, numéro de téléphone et adresse e-mail peut être effectuée par Baxter en vue de permettre ce qui suit :

- Votre participation à une enquête de satisfaction pour comprendre votre récente expérience avec le service technique ;
- La réception d'un rapport d'entretien résumant l'activité de terrain accomplie sur votre appareil Baxter (le cas échéant) ;
- Le suivi pour les détails de l'enquête concernant la plainte (le cas échéant).

Le présent Avis de confidentialité régit les données personnelles que Baxter collecte auprès de vous dans le cadre de l'activité décrite ci-dessus.

Pourquoi nous collectons vos données à caractère personnel

- Baxter collectera vos données à caractère personnel aux fins de générer une enquête de satisfaction qu'il vous enverra, dans le but de mieux comprendre les niveaux de service de Baxter et de savoir si votre problème d'entretien a été résolu de manière adéquate.
- En outre, Baxter emploiera des analyses de données pour améliorer notre service technique et nos relations et pour réaliser des améliorations continues de nos produits et procédures.
- Vos informations de contact pourront également être utilisées pour communiquer des enquêtes faisant suite à des réclamations sur un appareil. Dans le cadre des enquêtes relatives à une réclamation, les contrôles préalables, imprimés de procédures de vigilance et tendances sont analysés. Si un de ces éléments nécessite une information de votre part, Baxter pourra vous contacter pour obtenir une clarification ou un retour.

Baxter collectera, utilisera et traitera vos données à caractère personnel sur le fondement de nos intérêts légitimes, visant à résoudre tous les problèmes que vous pourrez rencontrer avec nos

produits, à améliorer nos produits et procédures et à répondre à toutes réclamations possibles que vous pourrez avoir.

Si nous utilisons, divulguons ou traitons vos données à caractère personnel pour d'autres fins, non spécifiées ci-dessus, nous vous informerons des finalités spécifiques du traitement de vos données et du fondement pertinent pour ce faire.

Qui pourra recevoir vos données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel pourront être partagées avec les employés de Baxter au sein du Service technique et/ou des Départements responsables de la Qualité.

Partage de vos données à caractère personnel avec nos prestataires de services

Baxter recourt à des prestataires de services et autres partenaires professionnels pour nous aider à traiter vos données à caractère personnel. Vos données seront partagées avec un tiers prestataire de réalisation d'enquêtes, Qualtrics LLC, aux fins de générer l'enquête à votre attention. Qualtrics protège toutes les données et est certifié ISO 27001. Baxter possède des accords de traitement de données avec ses partenaires commerciaux, visant à garantir un niveau adéquat de protection de vos données à caractère personnel. Ces entités sont autorisées à utiliser vos données à caractère personnel uniquement selon ce qui est nécessaire pour nous fournir ces services.

Combien de temps nous conservons vos données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel sont conservées uniquement pour la durée que nous estimons raisonnablement nécessaire afin de réaliser les finalités susmentionnées, ou pour la durée durant laquelle nous sommes légalement tenus de les conserver. Nous rendrons anonymes vos données de manière trimestrielle.

Transferts internationaux de données

Baxter est une société globale et recourt par conséquent à des sous-traitants ainsi qu'à des systèmes et applications dans le monde entier. Nous pouvons transférer vos données à caractère personnel à nos affiliées et sous-traitants situés en dehors de l'Union européenne et dans des pays qui fournissent un niveau de protection de la confidentialité différent. Si c'est le cas, nous prendrons des mesures visant à garantir que tous les destinataires offrent un niveau adéquat de protection des données. Lors du transfert de données personnelles entre différentes sociétés, Baxter se fonde sur différents mécanismes légaux de transfert (par ex. les clauses contractuelles standard ou la certification du Bouclier de protection des données), en fonction du type de données personnelles concernées et des pays impliqués. Veuillez contacter Baxter à privacy@baxter.com pour toutes questions que vous pourrez rencontrer concernant les protections en place afin de protéger vos données à caractère personnel, ou pour demander des copies des contrats de transfert de données applicables.

Vos droits

Dans certaines circonstances, les lois locales sur la protection des données et certaines autres lois locales (y compris le RGPD) vous accordent des droits à l'égard de vos données à caractère personnel. Ces droits diffèrent en fonction du pays/ de la région.

Ces droits peuvent inclure :

- Si nous utilisons ou partageons vos données à caractère personnel sur le fondement de votre consentement, vous pourrez retirer votre consentement à tout moment. Notez que le retrait de votre consentement n'affectera pas la légalité de nos utilisations ou le partage desdites informations effectué avant que vous ayez retiré votre consentement.
- Vous pouvez demander un accès à, ou des copies de vos données à caractère personnel, y compris pour savoir si nous détenons des données à caractère personnel vous concernant et, le cas échéant, quel type de données et à quelles fins. Vous pouvez également demander des informations sur les personnes destinataires de vos données à caractère personnel.
- Vous pouvez demander que nous rectifions vos données à caractère personnel si vous estimez qu'elles sont inexactes ou incomplètes, ou demander que nous effacions ou supprimions vos Informations personnelles, sauf si nous avons l'obligation légale de les conserver, ou sommes autrement autorisés par la loi en vigueur à les conserver.
- Vous pouvez nous demander de restreindre le traitement de vos données à caractère personnel et de ne pas les effacer.
- Vous pouvez nous demander de vous fournir vos données à caractère personnel que nous aurons obtenues de vous sur le fondement de votre consentement, ou un contrat vous permettant de les conserver et les réutiliser pour votre usage personnel, et vous pouvez nous demander de les fournir à une autre entité.

Vous pouvez exercer vos droits en accédant à votre profil de compte pour un site Baxter spécifique, en envoyant un e-mail à privacy@baxter.com ou en contactant le Département international de protection des données, par le biais des détails de contact fournis à la fin du présent Avis de confidentialité.

Dans certains pays, vous avez également le droit de contester notre utilisation et divulgation de vos données à caractère personnel à certaines fins, y compris nos intérêts légitimes et les finalités de marketing direct. Vous pouvez contester à tout moment le traitement de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct et vous pouvez le faire en vous « retirant » des communications de marketing ou promotionnelles ; conformément aux instructions de désabonnement incluses dans la communication spécifique. Si vous n'êtes pas en mesure de contester par retrait de la sorte, veuillez envoyer un e-mail à privacy@baxter.com ou en utilisant les coordonnées de contact fournies ci-dessous pour exercer votre droit de contestation. Si vous avez des questions sur la manière dont nous décidons que le traitement est conforme à nos intérêts légitimes ou si vous voulez contester notre traitement sur ce fondement, veuillez nous contacter à privacy@baxter.com ou en utilisant les informations de contact fournies ci-dessous. Si vous pensez que nous utilisons, divulguons ou traitons autrement vos données à caractère personnel d'une manière qui n'est pas conforme au droit, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données de votre pays.

Nous traiterons toute demande d'exercice de vos droits conformément au droit en vigueur. Veuillez noter que selon les circonstances, certains des droits ci-dessus pourront ne pas être applicables.

Veuillez adresser vos demandes d'exercice de vos droits décrits ci-dessus, ou vos questions concernant le présent Avis ou le traitement de vos données à caractère personnel, au Responsable du traitement des données comme suit :

E-mail à : privacy@baxter.com

Téléphone : Ligne directe éthique et conformité au 1-844-294-5418

Par courrier à : Baxter Healthcare Corporation

Baxter International Inc.

A l'attention du : Délégué à la protection des données

[ATTN: Data Protection Officer]

Global Privacy Office 1 Baxter Parkway

Deerfield, IL 60015 É-U