

Privacyverklaring Dokteronline

Deze Privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 23 januari 2024.

Deze Privacyverklaring beschrijft op welke manier eMedvertise N.V., handelend onder de naam **Dokteronline**, een naamloze vennootschap gevestigd te Willemstad, Curaçao (Koninkrijk der Nederlanden) aan de Mahaaiweg 6 (ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 108686) uw (bijzondere) persoonsgegevens verzamelt en verwerkt.

Introductie

Via Dokteronline worden privacygevoelige gegevens, oftewel persoonsgegevens verwerkt. Dokteronline acht een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens van groot belang. Persoonsgegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd.

Ondanks dat Dokteronline buiten de Europese Unie is gevestigd, houden wij ons bij de verwerking van persoonsgegevens aan de (toepasselijke) Europese privacywetgeving. Dit betekent onder andere dat:

- wij duidelijk vermelden met welke doeleinden en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken; dit doen wij via deze Privacyverklaring;
- wij het verzamelen van persoonsgegevens beperken tot alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor legitieme doeleinden;
- wij u eerst vragen om uitdrukkelijke toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken in gevallen waarin uw toestemming is vereist;
- wij passende beveiligingsmaatregelen nemen om uw persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van partijen die op ons verzoek persoonsgegevens verwerken;
- wij uw recht respecteren om uw persoonsgegevens op uw aanvraag over te dragen, ter inzage te bieden, te corrigeren of te verwijderen als ook uw recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking en uw recht om minder gegevens te laten verwerken.

Dokteronline is de (mede)verantwoordelijke voor de gegevensverwerking. In deze Privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welk doel. Wij raden u aan deze verklaring zorgvuldig te lezen.

Persoonsgegevens en verwerkingsdoelen

Wij verzamelen en verwerken de volgende gegevens:

Gegevens die u ons zelf verstrekt. Dit betreft informatie over u die u ons geeft door het invullen van formulieren op onze website, www.dokteronline.com ('Website'), of door telefonisch, per e-mail of anderszins met ons te corresponderen. Het gaat dan onder andere over informatie die u verstrekt wanneer u zich registreert voor onze nieuwsbrief, een account aanmaakt, een order plaatst, contact opneemt met de klantenservice of deelneemt aan andere (interactieve) functies op onze Website. Zo verwerken wij bijvoorbeeld de volgende gegevens:

- NAW gegevens
- Telefoonnummer
- Factuur- en/of bezorgadres
- E-mailadres
- Betalingsgegevens (bankrekeningnummer/creditcard gegevens)
- Geslacht
- Geboortedatum
- Technische gegevens zoals bijvoorbeeld een IP-adres
- Medische gegevens (recepten)

Deze gegevens worden o.a. gebruikt voor:

- het verlenen van toegang tot (uw persoonlijke account op) de Website;
- het aanmaken van een account, het verlenen van diensten en het communiceren met u;
- u desgewenst (digitaal) informeren over ehealth-issues en hieraan gerelateerde onderwerpen;
- het informeren over wijzigingen in onze dienstverlening of die van de artsen en/of apotheken;
- het organiseren, afhandelen en controleren van de order die u ons heeft verstrekt; het (waar nodig) uit laten voeren van een identiteitscontrole.

Bijzondere persoonsgegevens die u ons verstrekt. Dit betreft informatie die u ons geeft door formulieren op onze Website in te vullen of door met ons te corresponderen via telefoon, e-mail of anderszins. Bijzondere persoonsgegevens verstrekt u als onderdeel van de medische vragenlijst. Het gaat hierbij onder meer om informatie met betrekking tot gezondheid, medische historie en/of seksleven. Deze gegevens verzamelen wij uitsluitend ten behoeve van de artsen en/of apotheken.

Deze gegevens worden o.a. gebruikt voor:

- het in staat stellen van onafhankelijke artsen waar wij toegang toe hebben om u op verzoek van een online consult te voorzien;
- het in staat stellen van onafhankelijke apotheken waar wij toegang toe hebben om u op verzoek bepaalde medische producten te verkopen en te leveren.

Informatie die wij over u verzamelen. Dit betreft informatie die wij over u verzamelen als u onze Website bezoekt. Waar nodig doen wij dit alleen nadat wij hiervoor uw toestemming hebben gekregen; bijvoorbeeld na het accepteren van het plaatsen van cookies. De informatie die wordt verzameld omvat onder meer: technische informatie, zoals o.a. het IP-adres, uw inloggegevens, het type en de versie van uw browser, het type en de versie van de browserplugin en het besturingssysteem en het platform; informatie over uw bezoek, zoals de door u bezochte pagina's op onze Website (inclusief duur, datum en tijd), bekeken producten, pagina-interactie-informatie (zoals scrollen, klikken en mouse-overs) en het telefoonnummer dat wordt gebruikt als u onze klantenservice belt.

Deze gegevens worden o.a. gebruikt voor:

- het beheer van onze Website en voor interne activiteiten, waaronder het oplossen van problemen, gegevensanalyses, testen, onderzoek, statistische en onderzoeksdoeleinden;
- het verbeteren van onze Website, waaronder het op de meest effectieve manier voor u en uw computer presenteren van de inhoud hiervan;
- het u in staat stellen om deel te nemen aan interactieve functies van onze Website en/of dienstverlening;
- het beveiligen van onze Website;
- het leveren van relevante informatie aan u en het meten van de effectiviteit daarvan;
- het doen van suggesties en aanbevelingen aan u en andere gebruikers van onze site over goederen of diensten die u of hen kunnen interesseren.

Informatie die we ontvangen uit andere bronnen. Dit is informatie die wij over u ontvangen van geselecteerde derden (zoals bijvoorbeeld zakelijke partners, partners op het gebied van technische, betalings- en leveringsdiensten, advertentienetwerken, aanbieders van analyses, aanbieders van zoekinformatie, aanbieden van ID-controle, kredietreferentiebureaus).

Deze gegevens worden o.a. gebruikt voor:

- het combineren van deze informatie met informatie die u ons geeft en informatie die wij over u verzamelen; wij kunnen deze informatie en de gecombineerde informatie gebruiken voor de hierboven beschreven doeleinden.

Grondslagen van de gegevensverwerking

Wij verzamelen en verwerken uw persoonsgegevens in het kader van het totstandkomen en/of uitvoeren van uw order aan Dokteronline, het nakomen van een wettelijke verplichting (zoals bijvoorbeeld het controleren van uw identiteit), ter vrijwaring van een vitaal belang van u en/of een gerechtvaardigd bedrijfsbelang van ons. Als er geen sprake is van een van voornoemde grondslagen, dan vragen wij u om vrije en gerichte toestemming om uw gegevens te mogen verwerken. Voor het verwerken van bijzondere persoonsgegevens vragen wij te allen tijde toestemming.

Verstrekking aan derden

Wij verstrekken uw persoonsgegevens aan derden ('verwerkers') en aan vennootschappen die aan Dokteronline gelieerd zijn, om rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de met u gesloten overeenkomst – waaronder diensten en betalingen – uit te voeren en te controleren. Met voornoemde derden hebben wij overeenkomsten afgesloten, waarin wij er zorg voor dragen dat de verdere verwerking van persoonsgegevens door deze derden ook voldoet aan de toepasselijk privacywetgeving. Daarnaast verstrekt Dokteronline uw persoonsgegevens aan andere derden; veelal voor marketingdoeleinden. Dit doen wij alleen met uw uitdrukkelijke toestemming.

De artsen en apotheken waar wij toegang toe hebben verrichten hun werkzaamheden onafhankelijk van Dokteronline en zonder dat Dokteronline op enige wijze verantwoordelijk is voor de aard en/of kwaliteit van de verrichte diensten en/of geleverde producten. Ten behoeve van gevraagde online consults en/of producten verzamelt Dokteronline voor de artsen en/of apotheken uw (medische) persoonsgegevens. Deze gegevens bevinden zich op een beveiligde omgeving op de servers van Dokteronline. Medewerkers van Dokteronline hebben geen toegang tot deze medische gegevens. De betreffende persoonsgegevens alsook uw historisch medicatiegebruik zijn slechts toegankelijk voor deze artsen en apothekers, die zelfstandig verantwoordelijk zijn voor de gegevensverwerking. Met de artsen en apotheken hebben wij afspraken gemaakt om uw privacy(rechten) te waarborgen. Uw medische gegevens worden nooit met derden gedeeld.

Nieuwsbrief

Wij bieden een nieuwsbrief aan waarmee wij geïnteresseerden willen informeren over ehealth in brede zin en/of over onze diensten. U kunt u op onze Website inschrijven voor deze nieuwsbrief. Deze nieuwsbrief kan specifiek op u gerichte informatie – bijvoorbeeld middels 'profiling' – bevatten. Iedere nieuwsbrief bevat een link waarmee u zich weer kunt afmelden.

Servicemail

Door van onze diensten gebruik te maken wordt uw e-mailadres automatisch toegevoegd aan een lijst van geadresseerden die wij in het kader van een gesloten overeenkomst (een 'order') per e-mail een servicebericht kunnen sturen omtrent de status van een order en omtrent aanpassingen en incidenten ten aanzien van onze Website of onze diensten. Ook kunnen wij u langs deze weg informatie verstrekken gerelateerd aan eerdere orders die u aan ons hebt verstrekt. U kunt zich voor deze servicemails afmelden door gebruik te maken van de afmeldmogelijkheid die in onze communicatie wordt aangeboden.

Telefonische benadering

Dokteronline gebruikt uw telefoonnummer om u – indien nodig – te benaderen met vragen en/of updates over de door u geplaatste order. Tevens kan Dokteronline u telefonisch te benaderen omtrent de door Dokteronline aangeboden diensten. Wij zullen u alleen bellen indien u daartoe uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven bij het aanmaken van uw account. In elk telefoongesprek heeft u de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de telefonisch benadering en om de eerder door u verstrekte toestemming hiertoe in te trekken.

Publicatie

Wij publiceren uw (persoons)gegevens niet.

Doorgifte naar landen buiten de EU

Dokteronline heeft een wereldwijde technische infrastructuur. Hoewel Dokteronline dat zoveel mogelijk tracht te vermijden, kan het zijn dat uw (persoons-)gegevens worden doorgegeven naar landen buiten de Europese Unie, waar de regelgeving op het gebied van de privacybescherming mogelijk niet dezelfde bescherming biedt als in de Europese Unie. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van Google Analytics of Amazon-clouddiensten waarbij uw gegevens kunnen worden doorgegeven naar of opgeslagen worden in de Verenigde Staten. Hierbij

stemt u, voor zover nodig, er mee in dat uw (persoons-)gegevens naar de Verenigde Staten of andere landen buiten Europa kunnen worden doorgegeven. Dokteronline zal in dergelijke gevallen echter passende maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig zijn om te waarborgen dat uw gegevens zo goed mogelijk worden beschermd, zoals het afsluiten van modelcontracten met de betreffende bedrijven, waarin duidelijk afspraken over het gebruik en de veiligheid van uw persoonsgegevens zijn vastgelegd.

Betaalmethode Klarna

U kunt betalen via Klarna. Klarna kan hiertoe een kredietwaardigheidbeoordeling uitvoeren waartoe (persoons)gegevens zullen worden verwerkt. De gegevens van Klarna zijn: Klarna Bank AB, registratienummer 556737-0431, Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Zweden.

Beveiliging

Wij nemen beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te beperken. In het bijzonder nemen wij de volgende maatregelen:

- toegang tot persoonsgegevens wordt afgeschermd met een gebruikersnaam en wachtwoord;
- de gegevens worden na ontvangst opgeslagen in een apart, afgeschermd systeem;
- wij nemen fysieke maatregelen voor toegangsbescherming van de systemen waarin persoonsgegevens opslagen zijn;
- onze (technische) leveranciers van apparatuur en infrastructuur voldoen aan geldende ISO normen, zoals ISO-27002;
- wij maken gebruik van beveiligde verbindingen (Secure Sockets Layer of SSL) waarmee alle informatie tussen u en onze Website wordt afgeschermd wanneer u persoonsgegevens invoert.

Bewaartermijnen en accountverwijdering

De hierboven beschreven persoonsgegevens worden bewaard zolang uw account een actieve status heeft. Uw account – inclusief de daaraan gekoppelde persoonsgegevens – wordt door Dokteronline verwijderd indien gedurende 4 jaar hier niet op is ingelogd, dan wel 4 jaar na uw laatste order via Dokteronline. Bepaalde persoonsgegevens worden echter langer bewaard indien daartoe een wettelijke plicht bestaat (zoals de fiscale bewaarplicht van minimaal 7 jaar voor betaalgegevens en minimaal 15 jaar voor medische gegevens).

Uw rechten

Inzage, correctie en verwijdering van je gegevens

Indien u dit wenst, kan Dokteronline u een overzicht verstrekken van uw persoonsgegevens die bij ons bekend zijn (artikel 15 AVG). De meeste van deze gegevens zijn in te zien via uw Mijn Dokteronline account. Indien deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn, zullen wij deze informatie op uw verzoek wijzigen of aanvullen (artikel 16 AVG).

U kunt voorts een beroep op het recht op vergetelheid doen (artikel 17 AVG). In zo'n geval worden uw account en alle daaraan gekoppelde persoonsgegevens – voor zover wettelijk toegestaan – definitief verwijderd of geanonimiseerd.

Recht op beperking van de verwerking

Als u een onjuistheid of onvolledigheid in uw persoonsgegevens bij ons hebt gemeld, kunt u ons verzoeken de verwerking te beperken zo lang wij uw verzoek in behandeling hebben (artikel 18 AVG). U mag ons ook om beperking van de verwerking van uw gegevens vragen als u van mening bent dat wij uw gegevens onrechtmatig verwerken of deze niet meer nodig hebben, of als u bezwaar tegen (verdere) verwerking daarvan hebt gemaakt. Na ontvangst van uw beperkingsverzoek zullen wij de gegevens alleen nog verwerken na verkregen toestemming of vanwege gewichtige redenen (zoals een gerechtelijke procedure).

Dataportabiliteit

U heeft recht op dataportabiliteit. Dit houdt in dat u het recht heeft om de persoonsgegevens, die u aan ons heeft verstrekt, in een bruikbare vorm te ontvangen (artikel 20 AVG). Dokteronline stuurt u uw gegevens toe in XML-formaat.

Bezwaar maken

Indien u het niet eens bent met een bepaalde verwerking van uw gegevens – waaronder bijvoorbeeld het geautomatiseerd verwerken van uw persoonsgegevens ('profiling') vanwege direct marketing doeleinden – kunt u hier te allen tijde bezwaar tegen maken (artikel 21 AVG).

Het intrekken van eerder gegeven toestemming

Indien u ons toestemming hebt gegeven voor de verwerking van uw persoonsgegevens, kunt u deze toestemming te allen tijde intrekken (artikel 13:2c AVG). U kunt voorts op elk moment uw toestemming voor het toezenden van marketingberichten intrekken of hier bezwaar tegen maken.

Recht op indienen van klacht bij een toezichthoudende autoriteit

U hebt het recht een klacht in te dienen bij de leidende toezichthouder (artikel 77 AVG). Dit is voor Dokteronline de Nederlandse privacytoezichthouder; de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt een klacht indienen over de wijze waarop wij uw persoonsgegevens verwerken. Uiteraard kunt u uw klacht altijd eerst aan ons voorleggen. Daarvoor kunt u terecht bij onze Functionaris voor Gegevensbescherming.

Contact

U kunt uw bovenstaande rechten, en elk ander recht dat u volgens de toepasselijke privacywetgeving hebt, uitoefenen door hiertoe een verzoek te sturen naar privacy@dokteronline.com. Wij zullen aan uw verzoek zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 4 weken gehoor geven of daar anderszins op reageren.

Uw recht op vergetelheid en uw recht op dataportabiliteit kunt u tevens uitoefenen vanuit uw Mijn Dokteronline account.

Voor vragen kunt u ook contact opnemen met onze Functionaris voor Gegevensbescherming; zijn contactgegevens treft u aan in het laatste artikel van deze Privacyverklaring.

Melden van (beveiligings-)incidenten, datalekken

Mocht onverwachts blijken dat, ondanks de getroffen voorzorgsmaatregelen, er toch iets niet goed is gegaan met de bescherming van uw persoonsgegevens, of we hebben hier een vermoeden van, dan melden wij dit bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Indien de inbreuk op uw persoonsgegevens voor u mogelijk ongunstige of nadelige gevolgen heeft, brengen we u hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Dokteronline heeft een interne procedure voor het afhandelen van dergelijke incidenten.

Websites van derden

Deze Privacyverklaring is niet van toepassing op websites van derden die door middel van links met onze Website zijn verbonden. Wij kunnen niet garanderen dat deze derden op een betrouwbare of veilige manier met uw persoonsgegevens omgaan. Wij raden u aan de Privacyverklaring van deze websites te lezen alvorens van deze websites gebruik te maken.

Cookies

Dokteronline maakt via de Website en bij het aanbieden van de diensten gebruik van cookies. Dit is een klein eenvoudig bestandje met gegevens dat of op de harde schijf van uw computer wordt opgeslagen of in de sessie van uw browser staat. In ons Cookiebeleid leest u alles over het gebruik van cookies door Dokteronline.

Google Analytics

Wij gebruiken Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers onze Website gebruiken. Wij hebben een overeenkomst met Google gesloten om afspraken te maken over de omgang met onze data. Verder hebben wij Google niet toegestaan de verkregen Analytics informatie te gebruiken voor andere Google-diensten. Tot slot laten wij de IP-adressen anonimiseren.

Wijzigingen in deze Privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze Privacyverklaring. Het verdient aanbeveling om deze Privacyverklaring geregeld te raadplegen, zodat u van deze wijzigingen op de hoogte bent.

Leidende toezichthouder: Autoriteit Persoonsgegevens

Natuurlijk helpen wij u graag verder als u klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens. Op grond van de privacywetgeving heeft u ook het recht om een klacht in te dienen bij de nationale privacytoezichthouder tegen deze verwerkingen van persoonsgegevens. Omdat Dokteronline grensoverschrijdende gegevensverwerkingen uitvoert hebben wij de Nederlandse privacytoezichthouder aangewezen als leidende toezichthouder. Dit is Autoriteit Persoonsgegevens.

Functionaris voor Gegevensbescherming

Dokteronline heeft een Functionaris voor Gegevensbescherming ('FG') aangesteld. De FG is onafhankelijk en functioneert als interne toezichthouder. De FG controleert of Dokteronline de toepasselijke privacyregels toepast en naleeft. Als u vragen heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met onze FG (de heer B. Teeken) via privacy@dokteronline.com of via 088-235 3035. U kunt ook contact met onze FG opnemen als u vragen, opmerkingen of klachten hebt over deze Privacyverklaring.