

# 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) jouw (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 **verzamen van persoonsgegevens beperken** tot alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor legitieme doeleinden;
- wij je eerst **vragen om uitdrukkelijke toestemming** om jouw persoonsgegevens te verwerken in gevallen waarin je toestemming is vereist;
- wij **passende beveiligingsmaatregelen nemen** om je persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van partijen die op ons verzoek persoonsgegevens verwerken;
- wij je recht respecteren om jouw **persoonsgegevens op je aanvraag over te dragen, ter inzage te bieden, te corrigeren of te verwijderen** als ook je **recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking en je 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 je aan deze verklaring zorgvuldig te lezen.

## Persoonsgegevens en verwerkingsdoelen

Wij verzamelen en verwerken de volgende gegevens:

*Gegevens die je ons zelf verstrekt.* Dit betreft informatie over je die je ons geeft door het invullen van formulieren op onze website, [www.dokteronline.com](http://www.dokteronline.com) ('Website'), of door telefonisch, per e-mail of anderszins met ons te corresponderen. Het gaat dan onder andere over informatie die je verstrekt wanneer je jezelf 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
- Emailadres
- 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 (je persoonlijke account op) de Website;
- het aanmaken van een account, het verlenen van diensten en het communiceren met je;
- je desgewenst (digitaal) informeren over ehealth-issues en hieraan gerelateerde onderwerpen;
- het informeren over wijzigingen in onze dienstverlening of die van de artsen;
- het organiseren, afhandelen en controleren van de order die je ons hebt verstrekt; het (waar nodig) uit laten voeren van een identiteitscontrole.

*Bijzondere persoonsgegevens die je ons verstrekt.* Dit betreft informatie die je ons geeft door formulieren op onze Website in te vullen of door met ons te corresponderen via telefoon, e-mail of anderszins. Bijzondere persoonsgegevens verstrek je 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.

Deze gegevens worden o.a. gebruikt voor:

- het in staat stellen van onafhankelijke artsen waar wij toegang toe hebben om je op verzoek van een online consult te voorzien;
- het doorsturen van een recept naar Blueclinic Ltd.

*Informatie die wij over je verzamelen.* Dit betreft informatie die wij over je verzamelen als je onze Website bezoekt. Waar nodig doen wij dit alleen nadat wij hiervoor jouw 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, je inloggegevens, het type en de versie van je browser, het type en de versie van de browserplugin en het besturingssysteem en het platform; informatie over je bezoek, zoals de door jou 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 je 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 jou en jouw computer presenteren van de inhoud hiervan;
- het je 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 jou en het meten van de effectiviteit daarvan;
- het doen van suggesties en aanbevelingen aan jou en andere gebruikers van onze site over goederen of diensten die jou of hen kunnen interesseren.

*Informatie die we ontvangen uit andere bronnen.* Dit is informatie die wij over je 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 je ons geeft en informatie die wij over je verzamelen; wij kunnen deze informatie en de gecombineerde informatie gebruiken voor de hierboven beschreven doeleinden.

### **Grondslagen van de gegevensverwerking**

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

je gegevens te mogen verwerken. Voor het verwerken van bijzondere persoonsgegevens vragen wij te allen tijde toestemming.

### **Verstrekking aan derden**

Wij verstrekken je persoonsgegevens aan derden ('verwerkers') en aan vennootschappen die aan Dokteronline gelieerd zijn, om rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de met jou 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 jouw persoonsgegevens aan andere derden; veelal voor marketingdoeleinden. Dit doen wij alleen met je uitdrukkelijke toestemming.

De artsen 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. Ten behoeve van gevraagde online consults verzamelt Dokteronline voor de artsen je (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 jouw historisch medicatiegebruik zijn slechts toegankelijk voor deze artsen, die zelfstandig verantwoordelijk zijn voor de gegevensverwerking. Met de artsen hebben wij afspraken gemaakt om je privacy(rechten) te waarborgen. Je medische gegevens worden nooit met derden gedeeld, behoudens met Blueclinic Ltd, nadat je daartoe toestemming heeft gegeven.

### **Nieuwsbrief**

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

### **Servicemail**

Door van onze diensten gebruik te maken wordt jouw 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 je langs deze weg informatie verstrekken gerelateerd aan eerdere orders die je aan ons hebt verstrekt. Je kunt jezelf voor deze servicemails afmelden door gebruik te maken van de afmeldmogelijkheid die in onze communicatie wordt aangeboden.

### **Telefonische benadering**

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

### **Publicatie**

Wij publiceren jouw (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 jouw (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 je gegevens kunnen worden doorgegeven naar of opgeslagen worden in de Verenigde Staten. Hierbij stem je, voor zover nodig, er mee in dat jouw (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 je 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 jouw persoonsgegevens zijn vastgelegd.

### **Betaalmethode Klarna**

Je 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 jou en onze Website wordt afgeschermd wanneer je persoonsgegevens invoert.

### **Bewaartermijnen en accountverwijdering**

De hierboven beschreven persoonsgegevens worden bewaard zolang je account een actieve status heeft. Je account – inclusief de daaraan gekoppelde persoonsgegevens – wordt door Dokteronline verwijderd indien gedurende 4 jaar hier niet op is ingelogd, dan wel 4 jaar na je 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).

### **Je rechten**

#### *Inzage, correctie en verwijdering van je gegevens*

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

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

#### *Recht op beperking van de verwerking*

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

#### *Dataportabiliteit*

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

#### *Bezwaar maken*

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

#### *Het intrekken van eerder gegeven toestemming*

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

#### *Recht op indienen van klacht bij een toezichthoudende autoriteit*

Je 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. Je kunt een klacht indienen over de wijze waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken. Uiteraard kun je jouw klacht altijd eerst aan ons voorleggen. Daarvoor kun je terecht bij onze Functionaris voor Gegevensbescherming.

#### *Contact*

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

Je recht op vergetelheid en je recht op dataportabiliteit kun je tevens uitoefenen vanuit jouw Mijn Dokteronline account.

Voor vragen kun je ook contact opnemen met onze Functionaris voor Gegevensbescherming; zijn contactgegevens tref je 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 je persoonsgegevens, of we hebben hier een vermoeden van, dan melden wij dit bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Indien de inbreuk op je persoonsgegevens voor je mogelijk ongunstige of nadelige gevolgen heeft, brengen we je 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 je persoonsgegevens omgaan. Wij raden je 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 je computer wordt opgeslagen of in de sessie van je browser staat. In ons Cookiebeleid lees je 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 je van deze wijzigingen op de hoogte bent.

#### **Leidende toezichthouder: Autoriteit Persoonsgegevens**

Natuurlijk helpen wij je graag verder als je klachten hebt over de verwerking van je persoonsgegevens. Op grond van de privacywetgeving heb je 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 je vragen hebt over de verwerking van je persoonsgegevens kun je contact opnemen met onze FG (de heer B. Teeken) via [info@privacyhelder.nl](mailto:info@privacyhelder.nl) of via 088-235 3035. Je kunt ook contact met onze FG opnemen als je vragen, opmerkingen of klachten hebt over deze Privacyverklaring.