

Fortrolighedserklæring Dokteronline

Denne fortrolighedserklæring blev sidst ændret den 23. januar 2024.

Denne fortrolighedserklæring beskriver, hvordan eMedvertise N.V., med handelsnavnet **Dokteronline**, et aktieselskab med hovedsæde i Willemstad, Curaçao (Kongeriget Nederlandene) på Mahaaiweg 6 (registreret i handelsregistret under nummer 108686), indsamler og behandler dine (specielle) personlige oplysninger.

Introduktion

Personfølsomme oplysninger, eller personlige oplysninger, behandles via Dokteronline. Dokteronline prioriterer at behandle personlige oplysninger med omhu. Personlige oplysninger bliver derfor behandlet og sikret med omhu af os.

På trods af, at Dokteronline befinder sig uden for EU, overholder vi den (gældende) europæiske lov om privatliv, når vi behandler personlige oplysninger. Dette betyder bl.a., at:

- vi **tydeligt viser formål med og grundlag** for vores behandling af personlige oplysninger i denne fortrolighedserklæring;
- vi **begrænser indsamlingen af personlige oplysninger** til kun de personlige oplysninger, der er nødvendige for legitime formål;
- vi **først spørger om din udtrykkelige tilladelse** til at behandle dine personlige oplysninger i tilfælde, hvor dit samtykke er påkrævet;
- vi **træffer de fornødne sikkerhedsforanstaltninger** til at beskytte dine personlige oplysninger, og kræver det samme af parter, som behandler personlige oplysninger på vores anmodning;
- vi respekterer din ret til at **sende dine personlige oplysninger til inspektion og have dine personlige oplysninger rettet, slettet eller overført på din anmodning**, samt din ret til at **gøre indsigelse mod behandlingen af dine personlige oplysninger** og din ret til at **begrænse behandlingen af dine personlige oplysninger**.

Dokteronline er (med)ansvarlig for databehandlingen. I denne fortrolighedserklæring forklarer vi, hvilke personlige oplysninger vi indsamler og bruger samt til hvilket formål. Vi anbefaler dig at læse denne erklæring nøje igennem.

Personlige oplysninger og behandlingsformål

Vi indsamler og behandler følgende oplysninger:

Oplysninger som du selv giver os. Dette er oplysninger om dig, som du har givet ved at udfylde formularer på vores website, www.dokteronline.com (websitet), eller telefonisk, via e-mail eller på anden vis har kommunikeret til os. Dette omfatter oplysninger, som du giver, når du tilmelder dig vores nyhedsbrev, opretter en konto, afgiver en ordre, kontakter kundeservice eller deltager i andre (interaktive) funktioner på vores website. Vi behandler bl.a. følgende oplysninger:

- NAW-data
- Telefonnummer
- Fakturerings- og/eller leveringsadresse
- E-mailadresse
- Betalingsoplysninger (bankkontonummer/kreditkortoplysninger)
- Køn
- Fødselsdato
- Tekniske oplysninger som f.eks. en IP-adresse
- Medicinske oplysninger (recepter)

Disse oplysninger bruges bl.a. til:

- at give adgang til (din personlige konto på) websitet;
- at oprette en konto, give adgang til tjenester og kommunikere med dig;
- om nødvendigt at informere dig (digitalt) om eHealth-spørgsmål og relaterede emner;
- at informere dig om ændringer i vores eller lægers og/eller apotekers tjenesteydelse;
- organisering, håndtering og kontrol af den ordre, du har givet os; udførelse af identitetskontrol (hvor nødvendigt).

Særlige personlige oplysninger, som du selv har givet os. Dette er oplysninger, som du har givet os ved at udfylde formularer på vores website eller kommunikeret til os via telefon, e-mail eller på anden vis. Særlige personlige oplysninger, som du giver som en del af det medicinske spørgeskema. Dette omfatter oplysninger om sundhed, medicinsk historie og/eller sexliv. Vi indsamler udelukkende disse data til gavn for læger og/eller apoteker.

Disse oplysninger bruges bl.a. til:

- at tillade uafhængige læger, som vi har adgang til, at give dig en online konsultation på din anmodning;
- at tillade uafhængige apoteker, som vi har adgang til, at sælge og levere bestemte lægemidler på din anmodning.

Oplysninger som vi indsamler om dig. Dette omfatter oplysninger, som vi indsamler om dig, når du besøger vores website. Hvor det er nødvendigt, gør vi kun dette, når vi har modtaget din tilladelse - f.eks. efter at have accepteret placeringen af cookies. De oplysninger, vi indsamler, omfatter bl.a.: tekniske oplysninger, f.eks. IP-adressen, dine loginoplysninger, typen og versionen af din browser, typen og versionen af browser-plug-in, operativsystem og platform; oplysninger om dit besøg, f.eks. de sider, du besøger på vores website (herunder varighed, dato og klokkeslæt), viste produkter, oplysninger om sideinteraktion (såsom navigation, klik og musestyring) samt det telefonnummer, der bruges, når du ringer til vores kundeservice.

Disse oplysninger bruges bl.a. til:

- styringen af vores websted og til interne aktiviteter, herunder problemløsning, dataanalyse, test, undersøgelse, statistiske og forskningsformål;
- forbedring af vores website, herunder hvordan indhold vises på den mest effektive måde for dig og din computer;
- at give dig mulighed for at deltage i interaktive funktioner på vores website og/eller tjenesteydelser;
- beskyttelse af vores website;
- levering af relevante oplysninger for dig og måling af effektiviteten deraf;
- at komme med forslag og anbefalinger til dig og andre brugere af vores website om varer eller tjenesteydelser, der kan interessere dig eller dem.

Oplysninger som vi modtager via andre kilder. Dette er oplysninger, som vi modtager om dig fra udvalgte tredjeparter (såsom forretningspartnere, partnere inden for tekniske, betalings- og leveringstjenesteydelser, annoncenetværk, analyseudbydere, udbydere af søgeoplysninger, udbydere af identitetskontrol, kreditoplysningsbureauer).

Disse oplysninger bruges bl.a. til:

- at kombinere disse oplysninger med oplysninger, som du giver os, og oplysninger, som vi indsamler om dig. Vi kan bruge disse oplysninger og de kombinerede oplysninger til de herover beskrevne formål.

Grundlag for databehandling

Vi indsamler og behandler dine personlige oplysninger i forbindelse med oprettelse og/eller gennemførelse af din ordre på Dokteronline, opfyldelse af en juridisk forpligtelse (som f.eks. kontrol af din identitet), for at sikre en vital interesse for dig og/eller en legitim forretningsinteresse for os. Hvis et af de førnævnte grundlag ikke er

relevante, vil vi bede dig om fri og specifik tilladelse til at behandle dine oplysninger. Vi beder altid om din tilladelse til at behandle særlige personlige oplysninger.

Overdragelse til tredjeparter

Vi overdrager dine personlige oplysninger til tredjeparter ("behandlere") og til virksomheder tilknyttet Dokteronline med henblik på at udføre og kontrollere rettigheder og forpligtelser iht. den aftale, der er indgået med dig - herunder tjenesteydelser og betalinger. Vi har indgået aftaler med førnævnte tredjeparter, hvori vi sikrer, at disse tredjeparters videre behandling af personlige oplysninger også er i overensstemmelse med den gældende fortrolighedslovgivning. Derudover overdrager Dokteronline dine personlige oplysninger til andre tredjeparter; primært til markedsføringsformål. Dette gør vi alene med din udtrykkelige tilladelse.

Lægerne og apotekerne, som vi har adgang til, udfører deres arbejde uafhængigt af Dokteronline, og uden at Dokteronline på nogen måde er ansvarlig for karakteren og/eller kvaliteten af de tjenesteydelser og/eller produkter, der leveres. Med henblik på de anmodede online konsultationer og/eller produkter indsamler Dokteronline dine (medicinske) personlige oplysninger til lægen og/eller apoteket. Disse oplysninger befinder sig i et sikkert miljø på Dokteronline's servere. Medarbejdere hos Dokteronline har ikke adgang til disse medicinske oplysninger. De pågældende personlige oplysninger samt dit historiske lægemiddelforbrug er kun tilgængelige for de pågældende læger og/eller apotekere, der er uafhængigt ansvarlig for databehandlingen. Vi har lavet en aftale med lægerne og apotekerne om at værne om dit privatliv/privatlivsrettigheder. Dine medicinske oplysninger bliver aldrig delt yderligere med tredjeparter.

Nyhedsbrev

Vi tilbyder et nyhedsbrev, som vi bruger til at informere interesserede parter om eHealth generelt og/eller vores tjenesteydelser. Du kan tilmelde dig dette nyhedsbrev på vores website. Dette nyhedsbrev kan indeholde oplysninger, der er specifikt målrettet dig – f.eks. gennem "profilering". Hvert nyhedsbrev indeholder et link, som du kan bruge til at framelde dig nyhedsbrevet.

Servicemeddelelse

Når du bruger vores tjenesteydelser, vil din e-mailadresse automatisk blive føjet til en kontakliste, så vi kan sende dig en servicemeddelelse via e-mail vedrørende en indgået aftale (en "ordre") om statussen på en ordre, om justeringer og hændelser på vores website eller vores tjenesteydelser og om oplysninger vedrørende tjenesteydelser, du tidligere modtaget. Vi kan også på denne måde give dig oplysninger om tidligere ordrer, som du har givet os. Du kan afmelde dig disse servicemeddelelser via afmeldingslinket, der findes i hver servicemeddelelse.

Telefonisk kontakt

Dokteronline bruger dit telefonnummer til at kontakte dig – hvis nødvendigt – med spørgsmål og/eller opdateringer om den ordre, du har afgivet. Dokteronline kan også kontakte dig telefonisk vedrørende de tjenester, der tilbydes af Dokteronline. Vi ringer kun til dig, hvis du gav udtrykkelig tilladelse til dette, da du oprettede din konto. I hver telefonsamtale har du mulighed for at gøre indsigelse mod den telefoniske henvendelse og tilbagetrække den tilladelse, du tidligere har givet.

Offentliggørelse

Vi offentliggør ikke dine (personlige) oplysninger.

Overførsel til lande uden for EU

Dokteronline har en verdensomspændende teknisk infrastruktur. Selvom Dokteronline så vidt muligt forsøger at undgå dette, kan dine (personlige) oplysninger blive overført til lande uden for EU, hvor reglerne om beskyttelse af personlige oplysninger muligvis ikke tilbyder den samme beskyttelse som i EU. Et eksempel på dette er brugen af Google Analytics eller Amazon-cloudtjenester, hvor dine oplysninger kan overføres til eller opbevares i USA. Du accepterer hermed, i det omfang det er nødvendigt, at dine (personlige) oplysninger kan overføres til USA eller andre lande uden for Europa. I sådanne tilfælde vil Dokteronline dog træffe passende foranstaltninger, der med rimelighed er nødvendige for at sikre, at dine oplysninger beskyttes bedst muligt, såsom at indgå modelkontrakter med de pågældende virksomheder, hvori der er fastlagt klare aftaler om brugen og sikkerheden af dine personlige oplysninger.

Klarna-betalingsmetode

Du kan betale via Klarna. Klarna kan udføre en kreditvurdering, hvortil (personlige) oplysninger vil blive behandlet. Oplysninger om Klarna er som følger: Klarna Bank AB, registreringsnummer 556737-0431, Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Sverige.

Sikkerhed

Vi træffer sikkerhedsforanstaltninger for at begrænse misbrug af og uautoriseret adgang til personlige oplysninger. Vi tager især følgende forholdsregler:

- Adgang til personlige oplysninger er beskyttet med et brugernavn og adgangskode;
- Oplysninger gemmes efter modtagelse i et separat, beskyttet system;
- Vi tager fysiske forholdsregler til adgangsbeskyttelse af systemer, hvori personlige oplysninger gemmes;
- Vores leverandører af (tekniske) udstyr og infrastruktur overholder de gældende ISO-standarder, såsom ISO-27002;
- Vi bruger sikre forbindelser (Secure Sockets Layer eller SSL), som beskytter alle oplysninger mellem dig og vores website, når du indtaster personlige oplysninger.

Bevaringsperioder og kontosletning

De personlige oplysninger, der er beskrevet herover, bevares, så længe din konto er aktiv. Din konto – herunder dine tilknyttede personlige oplysninger – vil blive slettet af Dokteronline, hvis du ikke har været logget på i 4 år, eller 4 år efter din seneste ordre via Dokteronline. Visse personlige oplysninger vil dog bevares i længere tid, hvis der er en juridisk forpligtelse til at gøre det (såsom skatte- og afgiftsbestemmelser på mindst 7 år for betalingsdata og mindst 15 år for medicinske data).

Dine rettigheder

Adgang til, rettelse og sletning af dine oplysninger

Hvis du ønsker det, kan Dokteronline give dig et overblik over dine personlige oplysninger, som vi ligger inde med (artikel 15 i GDPR). De fleste af disse oplysninger kan ses på din Min Dokteronline-konto. Hvis disse oplysninger viser sig at være forkerte eller ufuldstændige, vil vi rette eller supplere disse oplysninger på din anmodning (artikel 16 i GDPR).

Du har også ret til at få dine personlige oplysninger slettet ("retten til at blive glemt" - artikel 17 i GDPR). I dette tilfælde vil din konto og alle tilknyttede personlige oplysninger - i det omfang loven tillader det - blive permanent slettet eller anonymiseret.

Ret til begrænsning af behandling

Hvis du har informeret os om, at dine personlige oplysninger er forkerte eller ufuldstændige, kan du anmode om, at vi begrænser behandlingen, så længe vi behandler din anmodning (artikel 18 i GDPR). Du kan også anmode om, at vi begrænser behandlingen af dine oplysninger, hvis du mener, at vi behandler dine oplysninger i strid med loven, eller at vi ikke længere har brug for dine personlige oplysninger til behandlingsformål, eller hvis du har gjort indsigelse i behandlingen deraf. Når vi har modtaget din anmodning om begrænsning, vil vi kun behandle dine oplysninger, når vi har fået din tilladelse eller af vigtige årsager (såsom retssager).

Ret til dataportabilitet

Du er berettiget til dataportabilitet. Dette betyder, at du har ret til at modtage de personlige oplysninger, som du har indsendt til os i et brugbart format (artikel 20 i GDPR). Dokteronline vil sende dine data i XML-format.

Ret til at gøre indsigelse

Hvis du ikke accepterer en bestemt behandling af dine oplysninger - herunder f.eks. den automatiske behandling af dine personlige oplysninger ('profilering') med henblik på direkte marketing - kan du til enhver tid gøre indsigelse (artikel 21 i GDPR).

Ret til at tilbagekalde en tidligere givet tilladelse

Hvis du har givet os tilladelse til at behandle dine personlige oplysninger, kan du til enhver tid tilbagekalde denne tilladelse (artikel 13(2)(c) i GDPR). Du kan også tilbagekalde dit samtykke til at sende markedsføringsmeddelelser eller gøre indsigelse mod dette.

Ret til at indgive en klage med en tilsynsmyndighed

Du har ret til at indgive en klage med den relevante tilsynsmyndighed (artikel 77 i GDPR). For Dokteronline er dette den hollandske databeskyttelsesmyndighed (Autoriteit Persoonsgegevens). Du kan indgive en klage om måden, hvorpå vi behandler dine personlige oplysninger. Du kan selvfølgelig altid indsende din klage til os først. Hvis du har en klage, kan du kontakte vores databeskyttelsesansvarlige.

Kontakt

Du kan udøve ovennævnte rettigheder samt andre rettigheder, som du har iht. gældende lovgivning om beskyttelse af personlige oplysninger, ved at sende en anmodning til privacy@dokteronline.com. Vi vil besvare din anmodning snarest muligt, dog inden for 4 uger, eller reagere på den på anden vis.

Du kan også udøve din ret til at blive glemt og din ret til dataportabilitet gennem din Min Dokteronline-konto.

Hvis du har spørgsmål, kan du kontakte vores databeskyttelsesansvarlige, hvis kontaktoplysninger findes i slutningen af denne fortrolighedserklæring.

Rapportering om (sikkerheds-)hændelser og datalæk

Hvis der, på trods af de trufne sikkerhedsforanstaltninger, skulle gå noget galt i beskyttelse af dine personlige oplysninger, eller vi har mistanke om, at dette kan ske, vil vi underrette den hollandske databeskyttelsesmyndighed (Autoriteit Persoonsgegevens) derom. Hvis bruddet på de personlige oplysninger med sandsynlighed vil have negative konsekvenser for dig, vil vi underrette dig om dette snarest muligt. Dokteronline har en intern procedure på plads til at behandle sådanne hændelser.

Tredjeparters websites

Denne fortrolighedserklæring gælder ikke tredjeparters websites, som er forbundet med vores websites via links. Vi kan ikke garantere, at disse tredjeparter behandler dine personlige oplysninger på pålidelig og sikker vis. Vi opfordrer dig til at læse fortrolighedserklæringen for disse websites, inden du bruger dem.

Cookies

Dokteronline anvender cookies på hele websitet og ved udbydelse af sine tjenesteydelser. Dette er en lille, simpel fil med data, der enten gemmes på din computers harddisk eller i din browsersession. I vores cookiepolitik kan du læse alt om Dokteronline's brug af cookies.

Google Analytics

Vi anvender Google Analytics til at holde styr på, hvordan vores besøgende bruger vores website. Vi har indgået en aftale med Google om at lave aftaler vedrørende håndteringen af oplysninger. Vi har desuden ikke givet Google tilladelse til at indhente analytiske oplysninger til andre Google-tjenester. Til sidst vil vi anonymisere dine IP-adresser.

Ændringer i denne fortrolighedserklæring

Vi forbeholder os retten til at foretage ændringer i denne fortrolighedserklæring. Det anbefales regelmæssigt at se i denne fortrolighedserklæring, så du er opmærksom på disse ændringer.

Øverste tilsynsførende: Hollandsk databeskyttelsesmyndighed (Autoriteit Persoonsgegevens)

Vi vil selvfølgelig gerne hjælpe dig, hvis du har klager til behandlingen af dine personlige oplysninger. Iht. love og privatliv har du også ret til at indgive en klage til den nationale tilsynsmyndighed for privatliv vedrørende denne behandling af personlige oplysninger. Da Dokteronline udfører grænseoverskridende databehandling, har vi udpeget den hollandske tilsynsmyndighed for privatliv som førende tilsynsførende. Dette er den hollandske databeskyttelsesmyndighed (Autoriteit Persoonsgegevens).

Databeskyttelsesansvarlig

Dokteronline har udpeget en databeskyttelsesansvarlig (DBA). DBA'en er selvstændig og agerer som intern tilsynsførende. DBA'en sikrer, at Dokteronline anvender og overholder de relevante databeskyttelseslove. Hvis du har spørgsmål om behandlingen af dine personlige oplysninger, bedes du kontakte vores databeskyttelsesansvarlige (Hr. B. Teeken) via privacy@dokteronline.com eller via 088-235 3035. Du kan også

kontakte vores DBA, hvis du har spørgsmål, kommentarer eller klager vedrørende denne fortrolighedserklæring.