

# Declaração de privacidade de Dokteronline

*Esta Declaração de privacidade foi modificada pela última vez a 23 de janeiro de 2024.*

Esta Declaração de privacidade descreve como a eMedvertise N.V., desenvolvendo atividade sob o nome **Dokteronline**, uma empresa de responsabilidade limitada com sede em Willemstad, Curaçau (Reino dos Países Baixos) em Mahaaiweg 6, (inscrita no registo comercial sob o número 108686) recolhe e processa os seus dados pessoais (especiais).

## Introdução

No site Dokteronline são processados dados sensíveis de privacidade, ou dados pessoais. A Dokteronline considera muito importante o tratamento cuidadoso dos dados pessoais. Os dados pessoais são, como tal, cuidadosamente processados e protegidos por nós.

Apesar de a Dokteronline estar localizada fora da União Europeia, cumprimos a legislação europeia (aplicável) relativa ao processamento de dados pessoais. Significa isto, entre outros, que:

- **mencionamos claramente** quais **os objetivos** e **em que base** processamos os dados pessoais; fazemos isso através da presente Declaração de privacidade;
- **limitamos a recolha de dados pessoais** apenas aos dados pessoais necessários para fins legítimos;
- **solicitamos previamente a sua autorização expressa** para processar os seus dados pessoais sempre que o seu consentimento for necessário;
- **tomamos as devidas medidas de segurança** para proteger os seus dados pessoais e exigimos o mesmo de outras partes que processem os seus dados pessoais a nosso pedido;
- respeitamos o seu direito de **transferir, consultar, corrigir ou eliminar** os seus dados pessoais bem como o seu **direito de se opor ao processamento de dados** e o seu **direito de ter menos dados processados**.

A Dokteronline é responsável pelo processamento dos dados. Nesta Declaração de privacidade, explicamos quais os dados pessoais que recolhemos e usamos e com que finalidade. Recomendamos que a leia atentamente.

## Dados pessoais e objetivos de processamento

Recolhemos e processamos os seguintes dados:

*Dados fornecidos por si.* Estas são as informações que nos fornece, através do preenchimento de formulários no nosso site, [www.dokteronline.com](http://www.dokteronline.com) ('Website'), ou através de telefone, e-mail ou outra forma de contacto. Isto inclui informações que nos fornece quando se inscreve para receber a nossa newsletter, criar uma conta, fazer uma encomenda, contactar o nosso serviço de assistência ao cliente ou participar noutras funções (interativas) no nosso Website. Processamos, por exemplo, os seguintes dados:

- Nome, endereço, localidade
- Número de telefone
- Fatura e/ou endereço de entrega
- Endereço de e-mail
- Detalhes de pagamento (número de conta bancária/dados cartão de crédito)
- Sexo
- Data de nascimento
- Dados técnicos, como um endereço IP
- Dados médicos (receitas)

Esses dados são utilizados para, entre outros:

- lhe fornecer acesso ao Website (à sua conta pessoal);
- criar uma conta, prestar serviços e comunicar consigo;
- o informar (digitalmente), se necessário, sobre questões de saúde digital e outros temas relacionados;

- o informar sobre alterações nos nossos serviços ou dos médicos e farmácias;
- organizar, tratar e verificar a encomenda efetuada por si; efetuar verificações de identidade (se necessário).

*Dados pessoais especiais fornecidos por si.* Estas são as informações que nos fornece, através do preenchimento de formulários no nosso Website ou através de telefone, e-mail ou outra forma de contacto. Fornece-nos dados pessoais especiais no âmbito do questionário médico. Isto inclui informações sobre saúde, historial médico e/ou vida sexual. Recolhemos estes dados exclusivamente para utilização pelos médicos e/ou farmácias.

Esses dados são utilizados para, entre outros:

- permitir que médicos independentes aos quais temos acesso lhe façam uma consulta online mediante pedido;
- permitir que farmácias independentes às quais temos acesso vendam e distribuam determinados produtos médicos mediante pedido.

*Dados que recolhemos sobre si.* Informações que recolhemos sobre si quando visita o nosso Website. Se necessário, isto é feito apenas depois de recebermos a sua autorização; por exemplo, depois de aceitar cookies. As informações recolhidas incluem:

informações técnicas, como o endereço de IP, dados de login, tipo e versão do navegador, tipo e versão do plug-in do navegador, sistema operacional e plataforma; informações sobre a sua visita, como as páginas que visita no nosso Website (incluindo duração, data e hora), produtos visualizados, informações sobre interação com as páginas (como deslocamento (scrolling)), cliques e utilização do rato) e o número de telefone usado quando liga para o serviço de apoio ao cliente.

Esses dados são utilizados para, entre outros:

- a gestão do nosso Website e atividades internas, incluindo resolução de problemas, análise de dados, testes, pesquisa, estatística e fins de pesquisa;
- melhorias no nosso Website, incluindo a apresentação do conteúdo da forma mais eficaz para o utilizador e seu computador;
- permitir que o utilizador participe de funções interativas do nosso Website ou serviços;
- proteção do nosso Website;
- fornecer informações relevantes para o utilizador e medição da eficácia;
- fazer sugestões e recomendações sobre bens ou serviços que o possam interessar a si e a outros utilizadores do site.

*Informações recebidas de outras fontes.* Estas são as informações que recebemos sobre si de terceiros selecionados (como por exemplo parceiros de negócios, parceiros técnicos, serviços de pagamento e fornecimento, redes de publicidade, fornecedores de análise, fornecedores de informações de pesquisa, fornecedores de verificação de identidade, agências de referência de crédito).

Esses dados são utilizados para, entre outros:

- combinar essas informações com as informações que nos fornece e as informações que recolhemos sobre si; essas informações e as informações combinadas podem ser utilizadas para os fins descritos acima.

### **Fundamento do processamento de dados**

Recolhemos e processamos os seus dados pessoais no contexto da realização e/ou execução de uma encomenda efetuada à Dokteronline, cumprimento de uma obrigação legal (como por exemplo a verificação da sua identidade), com vista a salvaguardar o seu interesse fundamental e/ou um negócio legítimo da nossa empresa. Se não se tratar de nenhum dos fundamentos acima referidos, solicitaremos a sua autorização específica para o processamento dos seus dados. Para o processamento de dados pessoais especiais solicitamos sempre a sua autorização.

### **Fornecimento a terceiros**

Fornecemos os seus dados pessoais a terceiros ("processadores") e a empresas afiliadas da Dokteronline com vista a executar e controlar os direitos e as obrigações, incluindo serviços e pagamentos, decorrentes do contrato celebrado consigo. Temos contratos estabelecidos com os terceiros mencionados anteriormente, nos quais garantimos que o processamento adicional de dados pessoais por esses terceiros esteja igualmente em conformidade com a legislação de privacidade aplicável. Além disso, Dokteronline fornece os seus dados pessoais a outros terceiros, muitas vezes para fins comerciais. Só o faremos com o seu consentimento explícito.

Os médicos e as farmácias a que temos acesso executam o seu trabalho de forma independente da Dokteronline e sem que Dokteronline seja, de alguma forma, responsável pela natureza e/ou qualidade dos serviços e/ou produtos entregues. A Dokteronline recolhe os seus dados (médicos) pessoais para os médicos e/ou farmácias para fins de consultas online e/ou produtos solicitados. Estes dados estão localizados num ambiente seguro nos servidores da Dokteronline. Os funcionários da Dokteronline não têm acesso a estas informações médicas. Os dados pessoais em questão, bem como o seu historial de medicação, apenas estão acessíveis para estes médicos e farmacêuticos, que são independentemente responsáveis pelo processamento dos dados. Estabelecemos acordos com estes médicos e farmácias para garantir os seus direitos de privacidade. Os seus dados médicos nunca são fornecidos a terceiros.

### **Newsletter**

Publicamos uma newsletter para informar os interessados em saúde digital em geral e sobre os nossos serviços. No nosso Website poderá inscrever-se para receber esta newsletter. A newsletter pode conter informação especialmente direcionada a si com base, por exemplo, no seu 'perfil'. Cada newsletter contém um link através do qual pode cancelar a subscrição.

### **Mensagem de serviço por e-mail**

Ao usar os nossos serviços, o seu endereço de email é automaticamente adicionado a uma lista de contactos para que possamos enviar uma mensagem por e-mail, no âmbito de um acordo estabelecido (uma 'encomenda'), sobre o estado de uma encomenda e sobre ajustes e incidentes relativos ao nosso Website e aos nossos serviços. Desta forma, podemos fornecer-lhe informações relacionadas com anteriores encomendas feitas por si. Poderá cancelar a subscrição destes e-mails de serviço usando a opção de cancelamento de inscrição oferecida na nossa comunicação.

### **Abordagem por telefone**

A Dokteronline utiliza o seu número de telefone para o contactar - se necessário - com perguntas e/ou informações atualizadas sobre a encomenda que efetuou. A Dokteronline poderá também contactá-lo por telefone sobre os serviços oferecidos pela nossa empresa. Apenas o contactaremos se tiver dado autorização explícita para tal ao criar a sua conta. Em cada telefonema terá a oportunidade de objetar a abordagem por telefone e de retirar a autorização anteriormente dada para o efeito.

### **Publicação**

Não publicamos os seus dados (pessoais).

### **Transferência para países fora da UE**

A Dokteronline possui uma infraestrutura técnica a nível mundial. Embora a Dokteronline tente evitar isso ao máximo, os seus dados (pessoais) podem ser transferidos para países fora da União Europeia, nos quais os regulamentos de proteção de privacidade podem não oferecer a mesma proteção que na União Europeia. Um exemplo é a utilização dos serviços Google Analytics ou Amazon Cloud, onde os seus dados podem ser transferidos ou armazenados nos Estados Unidos. Concorde, na medida do necessário, que os seus dados (pessoais) podem ser transferidos para os Estados Unidos ou para outros países fora da Europa. Contudo, Dokteronline tomará as devidas medidas, nas situações em que seja razoavelmente necessário, para garantir que os seus dados são protegidos da melhor forma possível, como a celebração de contratos-modelo com as empresas relevantes, que estabelecem claramente acordos sobre a utilização e segurança dos seus dados pessoais.

### **Pagamento através de Klarna**

O pagamento pode ser efetuado através de Klarna. Klarna pode efetuar uma avaliação de qualidade de crédito para a qual os dados (pessoais) serão processados. Os dados de Klarna são: Klarna Bank AB, número de registo 556737-0431, Sveavägen 46, 111 34 Estocolmo, Suécia.

### **Segurança**

Tomamos medidas de segurança com vista a limitar o abuso e o acesso não autorizado aos dados pessoais. Nomeadamente, as seguintes medidas:

- o acesso aos dados pessoais está protegido com um nome de utilizador e palavra-passe;
- os dados são armazenados após a receção num sistema protegido separado;
- tomamos medidas físicas para a proteção do acesso aos sistemas nos quais os dados pessoais estão armazenados;
- os nossos fornecedores de equipamentos (técnicos) e infraestruturas cumprem as normas ISO aplicáveis, como a ISO-27002;
- usamos ligações seguras (Secure Sockets Layer ou SSL) que protegem todas as informações entre si e o nosso Website sempre que introduz dados pessoais.

### **Período de retenção e eliminação da conta**

Os dados pessoais descritos acima são retidos enquanto a sua conta se mantiver ativa. A sua conta, incluindo os dados pessoais associados, será eliminada pela Dokteronline caso não tenha iniciado qualquer sessão nos últimos 4 anos, ou 4 anos após a sua última encomenda à Dokteronline. Os seus dados pessoais serão, no entanto, conservados por mais tempo se houver uma obrigação legal para tal (como a retenção fiscal de 7 anos para dados de pagamento e de 15 anos para dados médicos).

### **Os seus direitos**

*Acesso, correção e eliminação dos seus dados.*

Se desejar, a Dokteronline pode fornecer-lhe um resumo dos seus dados pessoais de que dispomos (artigo 15 da Lei sobre tratamento de dados pessoais (RGPD)). A maioria destes dados pode ser visualizada através da sua conta My Dokteronline. Se estas informações se mostrarem incorretas ou incompletas, elas serão corrigidas ou completadas a seu pedido (artigo 16 da Lei sobre tratamento de dados pessoais).

Pode ainda invocar o direito a ser esquecido (artigo 17 da RGPD). Neste caso, a sua conta e todos os dados pessoais associados, na medida permitida por lei, serão permanentemente eliminados ou anonimizados.

*Direito à limitação do tratamento*

Se verificar qualquer imprecisão ou falha nos seus dados pessoais, poderá solicitar que limitemos o seu processamento (artigo 18 do RGPD). Poderá também solicitar a limitação do processamento dos seus dados se considerar que estamos a processar os seus dados de forma ilegal ou caso já não necessite dos mesmos, ou se tiver objetado ao seu processamento (posterior). Depois de receber o seu pedido de limitação, processaremos os dados apenas com a sua autorização ou por motivos de interesse maior (como processos judiciais).

*Portabilidade dos dados*

Tem o direito à portabilidade de dados. Significa isto que tem o direito de receber os dados pessoais que nos forneceu de uma forma utilizável (artigo 20 da Lei sobre tratamento de dados pessoais). A Dokteronline enviará os seus dados em formato XML.

*Objeção*

Se não concordar com um determinado processamento dos seus dados, por exemplo, o processamento automático dos seus dados pessoais ("perfil") para fins comerciais diretos, pode opor-se a qualquer momento (artigo 21 da Lei sobre tratamento de dados pessoais).

*Retirar autorização anteriormente cedida*

Se tiver concedido autorização para o processamento dos seus dados pessoais, poderá retirar esse consentimento a qualquer momento (artigo 13:2c da Lei sobre tratamento de dados pessoais). Poderá também a qualquer momento retirar a sua permissão de envio de enviar mensagens de marketing.

#### *Direito de apresentação de reclamação a uma autoridade de supervisão*

Tem o direito de apresentar uma reclamação ao supervisor principal (artigo 77 do RGPD). No caso de Dokteronline, este é o supervisor de privacidade holandês; a Autoridade para os Dados Pessoais [Autoriteit Persoonsgegevens]. Poderá enviar uma reclamação sobre a forma de processamento dos seus dados pessoais. Poderá sempre obviamente enviar sua reclamação primeiro para nós. Para isso, poderá contactar o nosso Encarregado da Proteção de Dados.

#### *Contacto*

Poderá exercer os direitos acima e quaisquer outros direitos que tenha ao abrigo das leis de privacidade aplicáveis, enviando um pedido para [privacy@dokteronline.com](mailto:privacy@dokteronline.com). Responderemos ao seu pedido o mais rápido possível, mas sempre dentro de 4 semanas ou outra forma de resposta.

Também poderá exercer o seu direito a ser esquecido e o seu direito à portabilidade de dados da sua conta My Dokteronline.

Para mais informações, poderá contactar o nosso Encarregado da Proteção de Dados; os dados de contacto encontram-se no último artigo da presente Declaração de privacidade.

#### **Denúncia de incidentes (de segurança), violações de dados**

Se, apesar das medidas de precaução tomadas, ocorrer algo de errado relativamente à proteção dos seus dados pessoais, ou se existir suspeita de tal, isto será denunciado à Autoridade para os Dados Pessoais. Se esta violação dos seus dados pessoais puder trazer consequências adversas ou nocivas para si, informá-lo-emos o mais rapidamente possível. A Dokteronline possui um procedimento interno para o tratamento de tais incidentes.

#### **Websites de terceiros**

Esta Declaração de privacidade não se aplica a websites de terceiros ligados ao nosso Website por meio de links. Não podemos garantir que estes terceiros tratem os seus dados pessoais de forma fiável ou segura. Recomendamos que leia a Declaração de privacidade destes websites antes de os usar.

#### **Cookies**

A Dokteronline usa cookies no seu Website e na oferta dos seus serviços. Um cookie é um pequeno ficheiro de dados simples, armazenado no disco rígido do seu computador ou na sessão do navegador. Na nossa Política de Cookies, poderá saber tudo sobre o uso de cookies pela Dokteronline.

#### **Google Analytics**

Usamos o Google Analytics para saber de que forma os visitantes usam o nosso Website. Estabelecemos um contrato com a Google para fazer acordos sobre o tratamento dos nossos dados. Não autorizamos a Google a usar as informações obtidas através do Google Analytics para outros serviços da Google. Além disso, os endereços IP são anonimizados.

#### **Alterações a esta Declaração de Privacidade**

Reservamo-nos o direito de efetuar alterações a esta Declaração de privacidade. Recomendamos que consulte regularmente esta Declaração de privacidade para se manter a par de todas as alterações.

#### **Supervisor principal: Autoridade para os Dados Pessoais**

Teremos todo o prazer em ajudá-lo caso tenha reclamações sobre o processamento dos seus dados pessoais. Ao abrigo da legislação sobre privacidade, terá o direito de apresentar uma reclamação junto do regulador de privacidade nacional contra este processamento de dados pessoais. Uma vez que a Dokteronline efetua um processamento de dados transfronteiriço, designamos o regulador de privacidade holandês como o supervisor máximo. Este regulador é a Autoridade para os Dados Pessoais [Autoriteit Persoonsgegevens].

#### **Encarregado da Proteção de Dados**

A Dokteronline nomeou um Encarregado da Proteção de Dados. O Encarregado da Proteção de Dados é independente e atua como supervisor interno. O Encarregado da Proteção de Dados verifica se a Dokteronline aplica e respeita as regras de privacidade de dados aplicáveis. Em caso de dúvidas sobre o processamento dos

seus dados pessoais, contacte o nosso Encarregado da Proteção de Dados (sr. B. Teeken) através do e-mail [privacy@dokteronline.com](mailto:privacy@dokteronline.com) ou pelo telefone 088-235 3035. Poderá ainda contactar o nosso Encarregado da Proteção de Dados se tiver dúvidas, comentários ou reclamações sobre a presente Declaração de privacidade.