

# Política de privacidade de Dokteronline.com

*Esta declaração de privacidade foi modificada pela última vez a 18 de março de 2019.*

Esta declaração de privacidade descreve como a eMedvertise N.V., desenvolvendo atividade sob o nome **Dokteronline.com**, uma empresa de responsabilidade limitada com sede em Willemstad, Curaçao (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.com são processados dados sensíveis de privacidade, ou dados pessoais. Dokteronline.com considera muito importante o tratamento cuidadoso dos dados pessoais. Os dados pessoais são, como tal, cuidadosamente processados e protegidos por nós.

Apesar do fato de a Dokteronline.com 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 desta declaração de privacidade;
- **restringimos 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, exigindo-o também a 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**.

Dokteronline.com 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 que processamos

Podemos recolher informações sempre que se registar para a nossa newsletter, criar uma conta, fizer uma encomenda, contactar o nosso serviço de assistência ao cliente ou participar noutras funções (interativas) no nosso website. Estes dados recolhidos podem ser dados pessoais. Mantemos e usamos os dados pessoais fornecidos diretamente por si, no âmbito do serviço solicitado, ou sobre os quais tenha sido claramente declarado que nos foram cedidos para processamento.

Utilizamos os seguintes dados para os fins mencionados nesta declaração de privacidade:

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

## Fins e bases do processamento de dados

Recolhemos e processamos os seus dados pessoais para os seguintes fins:

- ceder acesso à sua conta pessoal no website ([www.dokteronline.com](http://www.dokteronline.com));
- criar uma conta, prestar serviços e comunicar consigo;

- informá-lo (digitalmente), se necessário, sobre questões de e-Saúde e temas relacionados;
- organizar, tratar e verificar a encomenda efetuada por si;
- permitir que médicos independentes, aos quais temos acesso, lhe façam uma consulta eletrónica mediante pedido;
- permitir que farmácias independentes, às quais temos acesso, vendam e distribuam determinados produtos médicos mediante pedido;
- proceder eventualmente a uma verificação da identidade;
- proceder a análises e pesquisas para melhorar os nossos serviços e o website;
- determinar o seu comportamento (navegação, pesquisa e/ou compras) ao visitar ou usar o nosso website, a fim de lhe fornecer informações específicas ("perfil").

O acima mencionado é efetuado com base num consentimento livre e específico, exceto se não for necessário pelo facto de o processamento de dados ocorrer no contexto da realização e/ou execução de um contrato, cumprimento de uma obrigação legal, com vista a salvaguardar o seu interesse fundamental e/ou um negócio legítimo da nossa empresa.

Os médicos e as farmácias a que temos acesso executam o seu trabalho de forma independente de Dokteronline.com e sem que Dokteronline.com seja, de alguma forma, responsável pela natureza e/ou qualidade dos serviços e/ou produtos entregues. Para fins de consultas online e/ou produtos solicitados, Dokteronline.com recolhe os seus dados (médicos) pessoais para os médicos e/ou farmácias. Estes dados estão localizados numa plataforma segura de Dokteronline.com. Os funcionários de Dokteronline.com não têm acesso a estas informações médicas. Os dados pessoais em questão estão acessíveis apenas ao médico responsável e/ou farmacêutico, que é independentemente responsável pelo processamento dos dados. Estabelecemos acordos com estes médicos e farmácias para garantir os seus direitos de privacidade.

#### **Contacto com o serviço de assistência ao cliente**

Através do nosso site, é possível fazer perguntas (por telefone ou outro meio) através do nosso serviço de assistência ao cliente, solicitando-lhe informações diversas para responder às suas questões. Cabe a si escolher as informações que fornece. Os dados que nos fornecer serão mantidos enquanto forem necessários para o atendimento e processamento completo dos mesmos.

#### **Newsletter**

Disponibilizamos uma newsletter com a qual informamos os interessados sobre e-Saúde no seu sentido mais amplo e/ou sobre os nossos serviços. Pode indicar, por meio de uma opção de entrada explícita, que pretende receber a newsletter. Esta 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 de serviço por e-mail, no âmbito de um acordo contraído (uma 'encomenda') em caso de ajustes, incidentes ou desenvolvimentos no nosso website ou serviços ou em relação a informações relacionadas aos serviços que lhe foram anteriormente fornecidos. Poderá cancelar a subscrição destes e-mails de serviço usando a opção de cancelamento de inscrição oferecida na nossa comunicação.

#### **Publicação**

Os seus dados de cliente não serão publicados.

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

Dokteronline.com possui uma infraestrutura técnica de nível mundial. Embora a Dokteronline.com o tente evitar ao máximo, os seus dados (pessoais) podem ser transferidos para os Estados Unidos ou outros países fora da Europa, nos quais os regulamentos de proteção de privacidade podem não oferecer a mesma proteção que na União Europeia. Contudo, Dokteronline.com tomará as devidas medidas, nas situações em que seja razoavelmente necessário, para garantir que os seus dados são protegidos da melhor forma possível.

#### **Fornecimento a terceiros**

Fornecemos os seus dados pessoais a terceiros ("contratantes") e a empresas afiliadas a Dokteronline.com com

vista a organizar, direcionar 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.com fornece os seus dados pessoais a outros terceiros, muitas vezes para fins comerciais. Só o faremos com o seu consentimento explícito.

### **Integração da marca Trusted Shops**

A marca Trusted Shops está integrada neste site como prova da nossa aprovação como Trusted Shop, exibindo as avaliações adquiridas e oferecendo produtos Trusted Shops.

Isso é necessário para proteger os nossos interesses legítimos com o objetivo de otimizar a comercialização da nossa oferta e para permitir transações seguras de acordo com o art. 6 parágrafo 1 sub f do RGPD. A marca Trustedbadge e os serviços solicitados são uma oferta da Trusted Shops GmbH, Subbelrather Str. 15C, 50823 Colónia. A marca Trustedbadge é fornecida por um provedor CDN (Content-Delivery-Network) como parte do processamento de pedidos. A Trusted Shops GmbH também usa provedores de serviços dos EUA. É garantido um nível adequado de proteção de dados. Poderá encontrar mais informações sobre proteção de dados na Trusted Shops GmbH em: <https://support.trustedshops.com/pt/imprint>

Quando a marca Trustbadge é acionada, o servidor da web guarda automaticamente um ficheiro de registo do servidor que também contém o seu endereço IP, a data e a hora do acionamento, a quantidade de dados transferidos e o fornecedor solicitante (dados de acesso) e documentos. Os dados de acesso individuais são armazenados num banco de dados para análise de problemas de segurança. Os ficheiros de registo são eliminados automaticamente no prazo máximo de 90 dias após a sua criação.

Serão transferidos mais detalhes pessoais para a Trusted Shops GmbH se, depois de concluir um pedido, decidir usar produtos Trusted Shops ou se se tiver registado anteriormente para tal. É aplicável o acordo contratual entre si e Trusted Shops. Para tal, é efetuada uma recolha automática de dados pessoais a partir dos dados de encomenda. Através de um parâmetro neutro, verifica-se automaticamente se já está registado como cliente da Trusted Shops; o endereço de e-mail é verificado por meio de uma função criptográfica unidirecional. O endereço de e-mail é convertido para esse valor de hash, que não pode ser decodificado para Trusted Shops antes de ser enviado. Depois de se verificar se existe um acordo, o parâmetro é automaticamente eliminado.

Isto é necessário para o cumprimento dos nossos interesses legítimos e da Trusted Shops em sua proteção relativamente ao pedido específico e serviços de avaliação de transação de acordo com o art. 6 parágrafo 1 sub f do RGPD. Para mais informações, incluindo sobre o direito de contestação, consulte a política de privacidade das Trusted Shops no link acima e na marca Trustbadge.

### **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 por Dokteronline.com caso não tenha iniciado sessão nos últimos 4 anos, ou 4 anos após a sua última encomenda a Dokteronline.com. 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, Dokteronline.com pode fornecer-lhe um resumo dos seus dados pessoais de que dispomos (artigo 15 do RGDP). 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 do RGDP).

Pode ainda invocar o direito de esquecimento (artigo 17 do 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 processamos os seus dados de forma ilegal ou caso não necessite mais dos mesmos, ou se tiver objetado ao seu processamento (posterior). Após recebermos o seu pedido de limitação, os dados passarão a ser processados apenas com a sua autorização ou por motivos de interesse maior (como no caso de 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 do RGDP). Dokteronline.com enviará os seus dados em formato XML.

*Objeção*

Se não concordar com 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 do RGDP).

*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 do RGDP). 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.com, este é o supervisor de privacidade holandês; a Autoridade para os Dados Pessoais [Autoriteit Persoonsgegevens]. Poderá enviar uma reclamação sobre o 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 possua 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 de esquecimento 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 do mesmo 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. Dokteronline.com 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 site 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**

Dokteronline.com usa cookies no seu site 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 pelo Dokteronline.com.

#### **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 Dokteronline.com 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**

Dokteronline.com nomeou um Encarregado da Proteção de Dados. O Encarregado da Proteção de Dados é independente e atua como supervisor interno. Encarregado da Proteção de Dados verifica se Dokteronline.com 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 (senhor J. Stienstra) através do e-mail [info@privacyholder.nl](mailto:info@privacyholder.nl) ou pelo telefone +31 88 235 3035. Poderá ainda contactar o nosso Encarregado da Proteção de Dados se tiver dúvidas, comentários ou reclamações sobre a presente declaração de privacidade.