

# Declaración de privacidad de Dokteronline.com

*Emendada por última vez el 18 de marzo de 2019.*

En la presente declaración de privacidad se explica cómo obtiene y trata sus datos personales (particulares) eMedvertise N.V., nombre comercial **Dokteronline.com**, una sociedad anónima establecida en Willemstad, Curacao (Reino de los Países Bajos) en la dirección Mahaaiweg 6, inscrita en el Registro Mercantil con el número 108686.

## Introducción

A través de Dokteronline.com se tratan datos personales de carácter privado. Dokteronline.com concede gran importancia a la precaución en el tratamiento de esos datos. Su procesamiento y protección se llevan a cabo con mucho cuidado.

Aunque Dokteronline.com está establecida fuera del territorio europeo, a la hora de procesar datos personales nos atenemos a la legislación (aplicable) de la Unión Europea en materia de privacidad. Esto significa, entre otras cosas, que:

- en nuestra política de privacidad **indicamos claramente** con **qué objetivo y fundamento** tratamos los datos personales;
- limitamos **la obtención de datos personales** a lo estrictamente necesario para fines legítimos;
- solicitamos previamente **su consentimiento expreso** para tratar sus datos personales cuando es necesario;
- utilizamos **medidas de seguridad apropiadas** para proteger sus datos personales, y exigimos lo mismo a cualquier tercero que se encargue de tratarlos por encargo nuestro;
- respetamos su derecho de **reclamar que se le faciliten sus datos personales para su comprobación, se corrijan o se eliminen**, así como **su derecho a oponerse al tratamiento de los datos** o a **limitar los datos que se tratan**.

Dokteronline.com es el responsable del tratamiento de los datos. En esta declaración de privacidad explicamos qué datos personales obtenemos y utilizamos, y con qué fin. Recomendamos leerla atentamente.

## Datos personales que procesamos

Podemos obtener información cuando se suscriba a nuestro boletín, cree una cuenta, haga un pedido, se ponga en contacto con el Servicio de Atención al Cliente o participe en otras funciones (interactivas) de este sitio web. Puede tratarse de datos personales. Solo guardamos y utilizamos los datos personales que nos facilite directamente, en el marco del servicio que haya solicitado, o aquellos que consten claramente que se proporcionan para su procesamiento.

Utilizamos los siguientes datos para los fines que se señalan en la presente declaración de privacidad:

- Nombre y dirección
- Teléfono
- Dirección de facturación y de entrega
- Dirección de correo electrónico
- Datos de pago (número de cuenta bancaria)
- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Datos técnicos, como la dirección IP
- Datos médicos

## Finalidad y justificación del tratamiento de datos

Recogemos y tratamos sus datos personales para los siguientes fines:

- concederle acceso a (su cuenta personal de) el sitio web ([www.dokteronline.com](http://www.dokteronline.com));

- crear una cuenta, prestar servicios y comunicarnos con usted;
- enviarle información (a través de internet) sobre cuestiones de eHealth si lo desea;
- organizar, tramitar y verificar su pedido;
- permitir a los médicos independientes a los que tenemos acceso concertarle una consulta por internet cuando lo solicite;
- permitir a las farmacias independientes a las que tenemos acceso venderle y enviarle determinados productos médicos cuando lo solicite;
- verificar su identidad en caso necesario;
- llevar a cabo análisis y estadísticas para mejorar nuestro sitio web y nuestros servicios;
- comprobar sus hábitos (de navegación, búsqueda o compra) cuando visita o utiliza nuestro sitio web a fin de facilitarle información pertinente (mediante la creación de perfiles).

Para todos estos fines se requiere su consentimiento voluntario y específico, salvo en los casos donde no sea necesario porque el procesamiento de datos se lleve a cabo en el contexto de la celebración o ejecución de un contrato, el cumplimiento de una obligación legal, o a fin de salvaguardar un interés vital suyo o un interés comercial legítimo nuestro.

Los médicos y farmacias a los que tenemos acceso actúan con independencia de Dokteronline.com, sin que Dokteronline.com tenga responsabilidad alguna sobre la naturaleza y calidad de los servicios y productos que ofrecen. Dokteronline.com recoge sus datos personales (de carácter sanitario) para facilitárselos a los médicos y farmacias en el contexto de los productos y consultas por internet que solicita. Se almacenan en una plataforma segura de Dokteronline.com. Nuestros empleados no tienen acceso a los datos médicos; esos datos personales solo están a disposición del médico y la farmacia que le atienden, que son los responsables de su tratamiento. Tanto el médico como las farmacias están sujetos a acuerdos que los comprometen a salvaguardar sus derechos y su privacidad.

#### **Contacto con el Servicio de Atención al Cliente**

A través de nuestro sitio web ofrecemos la posibilidad de consultar a nuestro Servicio de Atención al Cliente (por teléfono u otra vía); al hacerlo deberá facilitar una serie de datos que nos permitan resolver su consulta. Usted es quien decide qué datos facilita. La información que nos envía se guarda el tiempo necesario para responder y concluir la tramitación de su solicitud.

#### **Boletín**

Ofrecemos un boletín informativo para las personas interesadas en recibir información sobre cuestiones de eHealth en general y sobre nuestros servicios. Para recibir el boletín debe dar su autorización expresa. El contenido puede incluir información dirigida específicamente a usted (a través de la creación de perfiles, por ejemplo). Todos los boletines incluyen un enlace para cancelar la suscripción.

#### **Mensajes de aviso**

Cuando utiliza nuestros servicios, su dirección de correo electrónico se incorpora automáticamente a una lista de destinatarios a quienes, en virtud de la celebración de un contrato (un «pedido»), se envían avisos relacionados con el estado del pedido o con posibles modificaciones, incidencias o novedades en nuestro sitio web o nuestros servicios, o información relativa a servicios anteriormente suministrados. Puede dejar de recibir estos avisos utilizando la opción de darse de baja que incluyen los mensajes.

#### **Publicación**

No publicamos los datos de los clientes.

#### **Transferencia a países fuera de la UE**

Dokteronline.com cuenta con infraestructura técnica a escala mundial. En consecuencia, aunque intentamos evitarlo en la mayor medida posible, puede ser que sus datos (personales) se envíen a Estados Unidos u otros países fuera del territorio europeo donde la legislación en materia de privacidad difiera de la de la Unión Europea. Sin embargo, Dokteronline.com tomará las medidas necesarias y razonables para garantizar que sus datos gocen de la mejor protección posible.

### **Puesta a disposición de terceros**

Facilitamos sus datos personales a terceros («encargados del tratamiento») y a empresas asociadas a Dokteronline.com a fin de organizar, gestionar y controlar nuestros derechos y obligaciones, entre ellos los servicios y pagos efectuados en el marco de nuestro contrato con usted. Esos terceros están sujetos a compromisos contractuales para garantizar que el tratamiento que hagan de los datos personales cumpla la legislación aplicable. Por otra parte, Dokteronline.com puede facilitar sus datos personales a otros agentes, principalmente con fines de marketing. Para esto último se requiere su consentimiento expreso.

### **Integración del Trusted Shops Trustbadge**

El Trusted Shops Trustbadge está integrado en nuestra web para mostrar nuestro sello de calidad de Trusted Shops y las evaluaciones obtenidas, y para ofrecerle productos de Trusted Shops después de un encargo.

Es necesario para proteger nuestros intereses legítimos relativos a la comercialización óptima de nuestra oferta, y para permitir la realización de pedidos seguros de acuerdo con el art. 6 párrafo 1 f RGPD. El Trustbadge y los servicios relacionados son una oferta de Trusted Shops GmbH, Subbelrather Str. 15C, 50823 Colonia (Alemania). La credencial de confianza la facilita un proveedor de CDN (Content-Delivery-Network) como parte de la tramitación del pedido. Trusted Shops GmbH utiliza también proveedores de servicios de Estados Unidos. Se garantiza un nivel adecuado de protección de los datos. Puede encontrar más información sobre el tratamiento de datos en Trusted Shops GmbH aquí: <https://www.trustedshops.es/aviso-legal/>

Cuando se utiliza un Trustbadge, el servidor web guarda automáticamente el denominado archivo de registro del servidor, que también contiene su dirección IP, la fecha y la hora de la conversación, la cantidad de datos transferidos, el proveedor solicitante (datos de acceso) y los documentos. Los datos de acceso individuales se almacenan en una base de datos para el análisis de problemas de seguridad. Los archivos de registro se eliminan automáticamente a más tardar 90 días después de su creación.

Otros datos personales se transmiten a Trusted Shops GmbH si decide utilizar los productos de Trusted Shops después de completar un pedido, o si se ha registrado anteriormente para su uso. Se aplica el acuerdo contractual entre usted y Trusted Shops. Para ello se realiza una recopilación automática de datos personales a partir de los datos del pedido. Se efectúa una verificación automática por medio de un parámetro neutral para comprobar si ya se había registrado como cliente de Trusted Shops; la dirección de correo electrónico se verifica mediante una función criptológica unidireccional. La dirección de correo electrónico se convierte a este valor de hash, que Trusted Shops no puede descifrar antes de su envío. Una vez verificada la coincidencia, el parámetro se elimina automáticamente.

Esto es necesario para la satisfacción de nuestros intereses legítimos y los de Trusted Shops en relación con la protección del cliente con respecto al pedido específico y los servicios de valoración de transacciones según el art. 6 párrafo 1 f RGPD. Encontrará más información, incluido su derecho a oponerse, en la Política de Privacidad de Trusted Shops, cuyo enlace se facilitó antes, y en el Trustbadge.

### **Método de pago Klarna**

Puede pagar a través de Klarna. Para ello, Klarna puede realizar una evaluación de solvencia que requiera el tratamiento de datos (personales). Los datos de Klarna son: Klarna Bank AB, número de registro 556737-0431, Sveavägen 46, 111 34 Estocolmo (Suecia).

### **Protección**

Tomamos medidas de protección para impedir el acceso no autorizado a los datos personales y su uso fraudulento. En particular consisten en lo siguiente:

- el acceso a sus datos personales está protegido con nombre de usuario y contraseña;
- los datos que recibimos se guardan en un sistema seguro aislado;
- tomamos precauciones físicas para proteger el acceso a los sistemas donde se guardan los datos personales;
- nuestros proveedores (técnicos) de equipos e infraestructuras cumplen las normas ISO aplicables, como la ISO-27002;
- utilizamos conexiones seguras (Secure Sockets Layer o SSL) para proteger cualquier intercambio de información entre usted y nuestro sitio web cuando introduzca datos personales.

### **Plazo de conservación y eliminación de la cuenta**

Los datos personales antes descritos se guardarán mientras su cuenta esté activa. Dokteronline.com eliminará su cuenta —incluidos los datos personales asociados— en caso de que no acceda a ella durante 4 años o cuando hayan transcurrido 4 años desde su último pedido a través de Dokteronline.com. Determinados datos podrán guardarse más tiempo si existe imperativo legal (en virtud, por ejemplo, de la obligación fiscal de guardar los datos de pago durante 7 años como mínimo, y 15 como mínimo en el caso de los datos médicos).

### **Sus derechos**

#### *Inspección, rectificación y eliminación de datos*

Si lo desea, Dokteronline.com puede facilitarle una relación de los datos personales suyos con los que cuenta (artículo 15 RGPD). La mayoría los puede consultar a través de su cuenta de Mi Dokteronline.com. Si la información contiene errores o está incompleta, la enmendaremos o completaremos a petición suya (artículo 16 RGPD).

También puede acogerse a su derecho al olvido (artículo 17 RGPD), en cuyo caso borraremos o convertiremos en anónima su cuenta, con todos los datos personales asociados —en la medida permitida por la ley—, con carácter definitivo.

#### *Derecho de limitación del tratamiento*

Si nos ha comunicado un error o una omisión en sus datos personales, puede solicitarnos que limitemos el tratamiento mientras se esté resolviendo su petición (artículo 18 RGPD). También puede solicitarnos que limitemos el tratamiento de sus datos si cree que los estamos procesando de manera ilegal o que ya no los necesitamos, o si se ha opuesto a su procesamiento (continuado). Una vez recibida su solicitud de limitación, solo trataremos los datos después de obtener el permiso o por razones legítimas (como un procedimiento legal).

#### *Portabilidad de datos*

Tiene derecho a la portabilidad de datos, que consiste en solicitar el envío de los datos personales que le hemos facilitado en un formato utilizable (artículo 20 RGPD). Dokteronline.com le enviará sus datos en formato XML.

#### *Oposición*

Si no está de acuerdo con que sus datos reciban un determinado tratamiento —por ejemplo, el procesamiento automático de sus datos personales (creación de perfiles) con fines de marketing directo— tiene derecho a oponerse en cualquier momento (artículo 21 RGPD).

#### *Retirada de un consentimiento anterior*

En caso de que haya autorizado el tratamiento de sus datos personales, podrá retirar el consentimiento en cualquier momento (artículo 13:2c RGPD). Además puede oponerse al envío de mensajes comerciales o retirar su autorización en cualquier momento.

#### *Derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control*

Tiene derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control competente (artículo 77 RGPD). En el caso de Dokteronline.com, se trata del organismo de control de la privacidad de los Países Bajos: la Autoriteit Persoonsgegevens. Puede presentar una reclamación relativa al modo en que tratamos sus datos personales. Por supuesto, siempre puede presentárnosla a nosotros en primer lugar, dirigiéndose a nuestro Delegado de Protección de Datos.

#### *Contacto*

Para ejercer los derechos antes mencionados o cualquier otro que le confiera la legislación aplicable en materia de privacidad, envíe un mensaje a [privacy@dokteronline.com](mailto:privacy@dokteronline.com). Responderemos lo antes posible, atendiendo su petición o reaccionando a ella en un plazo de cuatro semanas como máximo.

Su derecho al olvido y a la portabilidad de datos lo puede ejercer también a través de su cuenta de Mi

Dokteronline.

Si tiene alguna duda, también puede consultar a nuestro Delegado de Protección de Datos; encontrará sus datos de contacto en el último artículo de esta declaración de privacidad.

#### **Notificación de incidentes (de seguridad) y filtraciones de datos**

Si, a pesar de las medidas de precaución, surge algún problema con la protección de sus datos personales, o sospechamos que puede haberlo, se lo comunicaremos a la autoridad de protección de datos de los Países Bajos. En caso de que el acceso a sus datos personales pueda tener consecuencias adversas para usted, le informaremos tan pronto como sea posible. Dokteronline.com tiene un procedimiento interno para resolver tales incidentes.

#### **Sitios web de terceros**

Esta declaración de privacidad no se aplica a los sitios web de terceros vinculados al nuestro a través de enlaces. No podemos garantizar que traten sus datos personales de forma fiable y segura. Recomendamos leer las correspondientes declaraciones de privacidad antes de utilizar esos sitios web.

#### **Cookies**

Dokteronline.com utiliza cookies en su sitio web y al ofertar sus servicios. Son unos archivos sencillos de pequeño tamaño con datos que se guardan en el disco duro de su ordenador o en la sesión de su navegador. En nuestra Política de Cookies encontrará toda la información sobre el uso que hace de las cookies Dokteronline.com.

#### **Google Analytics**

Utilizamos Google Analytics para comprobar el uso que hacen los visitantes de nuestro sitio web. Tenemos un contrato con Google que recoge una serie de compromisos sobre el tratamiento de datos. Por lo demás, no autorizamos a Google a usar la información que obtiene a través de Analytics para otros servicios de Google. Además, hemos estipulado que las direcciones IP se conviertan en anónimas.

#### **Cambios en la presente declaración de privacidad**

Nos reservamos el derecho a enmendar esta declaración de privacidad. Se recomienda consultarla con regularidad para estar al tanto de cualquier cambio.

#### **Supervisor principal: del organismo de control de la privacidad de los Países Bajos**

Por supuesto, estamos dispuestos a colaborar si tiene alguna reclamación relacionada con el tratamiento de los datos personales. La legislación en materia de privacidad le confiere también el derecho de presentar una reclamación relativa a tratamiento de los datos de carácter personal ante la autoridad nacional encargada de supervisar las cuestiones de privacidad. Puesto que Dokteronline.com efectúa operaciones transfronterizas, hemos designado como principal supervisor a la entidad neerlandesa correspondiente, la Autoriteit Persoonsgegevens.

#### **Delegado de Protección de Datos**

Dokteronline.com ha nombrado un Delegado de Protección de Datos (DPD). El DPD es independiente y actúa como supervisor interno. Se encarga de controlar que Dokteronline.com aplique y cumpla las normas de privacidad vigentes. Si tiene alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, póngase en contacto con nuestro DPD (el señor J. Stienstra) a través de [info@privacyhelder.nl](mailto:info@privacyhelder.nl) o del teléfono +31 88 235 3035. También puede dirigirse a él si tiene alguna pregunta, comentario o queja sobre la presente declaración de privacidad.