

Politique de confidentialité Dokteronline.com

La dernière modification de la présente déclaration concernant les données personnelles a été effectuée le 18 mars 2019.

Cette déclaration concernant les données privées décrit la façon dont eMedvertise N.V, agissant sous la dénomination **Dokteronline.com**, une société par actions inscrite à Willemstad, au Curaçao (Royaume des Pays-Bas), et dont le siège social est situé au Mahaiweg 6 (inscrite au registre du commerce sous le numéro 108686), collecte et traite vos données personnelles.

Introduction

Dokteronline.com traite des données sensibles en matière de vie privée, c'est-à-dire des données personnelles. Dokteronline.com attache une grande importance à ce que les données personnelles soient traitées avec la plus grande circonspection possible. C'est pourquoi nous traitons et sécurisons vos données personnelles avec le plus grand soin.

Bien que Dokteronline.com soit situé en-dehors de l'Union européenne, nous respectons la législation applicable en Europe en matière de données personnelles. Cela signifie entre autres que :

- nous mentionnons clairement dans **quels buts** et sur la base de **quels fondements** nous traitons les données personnelles, et ce dans la présente déclaration concernant les données personnelles ;
- nous **limitons la collecte de données personnelles** aux coordonnées indispensables, et ce dans un cadre légitime ;
- nous vous demandons **d'autoriser expressément** le traitement de vos données personnelles lorsque votre accord est exigé ;
- nous prenons des **mesures de sécurité adaptées** en vue de protéger vos données personnelles et exigeons des parties qui traitent vos données à notre requête le même niveau de sécurité ;
- nous respectons votre droit de **transfert, de consultation, de correction et de suppression de vos données personnelles** à votre demande, ainsi que votre **droit d'opposition au traitement de tout ou partie de vos données**.

Dokteronline.com porte la responsabilité du traitement des données. Cette déclaration concernant les données personnelles décrit les données que nous collectons et que nous utilisons, et dans quel but. Nous vous conseillons de la lire attentivement.

Données personnelles traitées

Nous collectons vos données lorsque vous vous inscrivez à notre lettre d'informations, lorsque vous créez un compte, passez une commande, contactez le service clientèle ou faites usage d'autres fonctions (interactives par exemple) sur notre site web. Les données collectées peuvent avoir un caractère personnel. Nous conservons et utilisons uniquement les données personnelles fournies par vos soins, dans le cadre du service requis, ou qui nous ont clairement été fournies par vous-même pour être traitées.

Nous faisons usage des données suivantes, et ce dans le cadre des objectifs mentionnés dans la présente déclaration :

- Nom et adresse
- Numéro de téléphone
- Adresse de facturation et de livraison
- Adresse électronique
- Données de paiement (numéro de compte bancaire)
- Sexe
- Date de naissance
- Données techniques, par exemple adresse IP
- Données médicales

Objectifs et fondements du traitement des données

Nous collectons et traitons vos données personnelles dans les buts suivants :

- vous fournir l'accès à, entre autres, votre compte personnel sur le site web (www.dokteronline.com) ;
- vous permettre de créer un compte, vous fournir nos services et communiquer avec vous ;
- vous fournir, si vous le souhaitez, des informations (par voie numérique) concernant l'e-santé et tout sujet y ayant trait ;
- organiser, traiter et contrôler la demande que vous nous avez transmise ;
- vous permettre de consulter un de nos médecins indépendants à votre demande ;
- permettre aux pharmacies indépendantes avec lesquelles nous travaillons de vous vendre et de vous livrer certains articles médicaux à votre demande ;
- réaliser un éventuel contrôle d'identité ;
- effectuer des analyses et des recherches en vue d'améliorer nos services et notre site web ;
- déterminer, lorsque vous vous rendez sur notre site ou en faites usage, votre comportement de navigation (navigation, recherche et/ou achat) afin de vous fournir ensuite des informations ciblées (« profilage »).

Ce qui précède n'a lieu qu'après que vous ayez expressément donné votre accord, sauf si celui-ci n'est pas requis du fait que le traitement des données a lieu dans le cadre de l'élaboration et/ou de l'exécution d'un contrat, de la satisfaction d'une obligation légale, pour garantir un intérêt vital pour vous et/ou un intérêt commercial légitime de notre entreprise.

Les médecins et les pharmacies auxquelles nous avons accès exécutent leurs commandes indépendamment de Dokteronline.com et en-dehors de toute responsabilité de Dokteronline.com en termes de qualité et de la nature des services ou produits fournis. Dans le cadre des consultations et/ou produits demandés, Dokteronline.com collecte des données personnelles (éventuellement médicales) destinées aux médecins et/ou aux pharmacies. Ces données se trouvent sur une plateforme sécurisée de Dokteronline.com. Les employés de Dokteronline.com n'ont pas accès à vos données médicales. Les données personnelles concernées sont uniquement accessibles aux médecins traitants et/ou au pharmacien, lesquels sont responsables du traitement des données à titre indépendant. Nous avons toutefois passé des contrats avec les médecins et les pharmacies afin de garantir vos droits en matière de données personnelles.

Contact avec le service clientèle

Par le biais de notre site web, nous offrons la possibilité (par téléphone ou tout autre moyen de communication) de poser des questions par le biais du service clientèle. Celui-ci vous demande de fournir un certain nombre de données en vue de traiter votre question. Vous déterminez vous-même quelles données vous fournissez. Les données que vous nous faites parvenir sont conservées pendant la durée nécessaire pour répondre à votre demande et la traiter de façon exhaustive.

Lettre d'informations

Dokteronline.com propose une lettre d'informations où nous informons les personnes intéressées en matière d'e-santé au sens large du terme ainsi que concernant nos services. L'inscription à notre lettre d'informations se fait au moyen d'un système « opt-in » explicite. Il se peut que cette lettre d'informations contienne des informations spécifiquement adaptées à votre profil (au moyen du profilage). Chaque lettre d'informations contient un lien vous permettant de vous désinscrire.

E-mail de service

Lorsque vous faites usage de nos services, votre adresse électronique est automatiquement ajoutée à une liste d'expéditeurs à qui nous pouvons, dans le cadre d'un contrat clôturé (une « demande »), envoyer un message de service par e-mail concernant l'état d'une commande, les adaptations ou les incidents sur notre site web ou nos services, ou concernant des informations liées aux services qui vous ont été fournis par le passé. Pour vous désinscrire à ces e-mails de service, faites usage des possibilités de désinscription figurant dans nos messages.

Publication

Nous ne publions pas vos données client.

Transfert vers des pays en-dehors de l'UE

Dokteronline.com dispose d'une infrastructure technique mondiale. Bien que Dokteronline.com fasse son possible pour l'éviter, il se peut que vos données (personnelles ou non) soient transmises aux États-Unis ou à tout autre pays en-dehors de l'Europe, où la législation n'offre pas le même degré de protection en matière de vie privée qu'au sein de l'Union européenne. Dans de tels cas, Dokteronline.com prendra des mesures adaptées nécessaires pour garantir que vos données seront correctement protégées.

Transmission à des tiers parties

Nous transmettons vos données personnelles à des tiers (« chargés de traitement ») et à des sociétés liées à Dokteronline.com en vue d'organiser, de conduire et de contrôler les services et les paiements découlant du contrat que nous avons conclu avec vous. Avec ces tiers en question, nous avons conclu des contrats nous garantissant que le traitement des données personnelles par ces tiers satisfait à la législation applicable en matière de vie privée. D'autre part, Dokteronline.com transmet vos données personnelles à d'autres tiers, notamment dans le cadre d'activités de marketing, et ce uniquement avec votre autorisation expresse.

Intégration du Trusted Shops Trustbadge

Nous avons intégré le Trusted Shops Trustbadge à ce site web en vue d'afficher la certification Trusted Shops ainsi que les commentaires collectés, et de vous offrir des produits Trusted Shops après une commande.

Ceci est indispensable dans le cadre de la protection de nos intérêts légitimes, en vue de promouvoir notre offre de façon optimale et de permettre des commandes sûres, conformément à l'article 6 par. 1f du RGPD. Le Trustbadge ainsi que les services qu'il englobe sont proposés par Trusted Shops GmbH, situé à Subbelrather Str. 15C, 50823 Cologne, Allemagne. Le Trustbadge est procuré par un fournisseur de Réseau de diffuseur de contenu (RDC), et fait partie intégrante de notre traitement des commandes. Trusted Shops GmbH fait également usage de fournisseurs de services issus des États-Unis. Un niveau adéquat de protection des données est garanti. Vous trouverez de plus amples informations concernant la protection des données chez Trusted Shops GmbH ici : <https://www.trustedshops.fr/empreinte/>

Lorsque Trustbadge est activé, le serveur web sauvegarde automatiquement un fichier journal serveur contenant votre adresse IP, la date et la durée de l'entretien, la quantité de données transmises et l'organisation demandeuse (données d'accès), ainsi que les documents. Les données d'accès individuelles sont sauvegardées dans une base de données sécurisée pour l'analyse de problèmes de sécurité. Les journaux sont supprimés automatiquement, et ce au plus tard 90 jours après leur création.

D'autres données personnelles sont transmises à Trusted Shops GmbH lorsque vous décidez de faire usage de produits Trusted Shops, ou si vous vous êtes inscrit à cette usage. Le contrat entre Trusted Shops et vous-même s'applique. À cet effet, une collecte automatique des données personnelles issues des données de commande a lieu. Votre inscription comme client Trusted Shops est automatiquement contrôlée au moyen d'un paramètre neutre. L'adresse e-mail est contrôlée au moyen d'une fonction cryptologique à sens unique. L'adresse e-mail est transformée en fonction de hachage, laquelle ne peut être décodée pour Trusted Shops avant l'envoi. Une fois la correspondance contrôlée, le paramètre est automatiquement supprimé.

Cela est indispensable dans le cadre de nos intérêts légitimes et ceux de Trusted Shops en vue de protéger vos données dans le cadre de cette commande spécifique, ainsi que des services d'évaluation des transactions, conformément à l'article 6, par. 1f du RGPD. Vous trouverez de plus amples informations, y compris sur votre droit d'opposition, dans la Trusted Shops mentions légales dont le lien figure ci-dessus ainsi que dans le Trustbadge.

Mode de paiement Klarna

Dokteronline.com offre la possibilité de régler votre commande via Klarna. Dans ce cadre, Klarna peut effectuer une évaluation de la solvabilité incluant le traitement des données personnelles. Les données de Klarna sont les suivantes : Klarna Bank AB, no. d'enregistrement 556737-0431, Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Suède.

Sécurité

Nous prenons des mesures en matière de sécurité afin de prévenir un abus d'accès inautorisé aux données personnelles. Nous avons notamment pris les mesures suivantes :

- l'accès aux données personnelles est protégé par un nom d'utilisateur et un mot de passe ;
- une fois réceptionnées, les données sont sauvegardées dans un système indépendant et isolé ;
- nous prenons des mesures matérielles en vue de protéger l'accès aux systèmes contenant des données personnelles ;
- nos fournisseurs (techniques) d'appareils et d'infrastructures satisfont aux normes ISO en vigueur, par exemple ISO-27002 ;
- nous faisons usage de connexions sécurisées (Secure Sockets Layer ou SSL) permettant de protéger toutes les informations échangées entre vous-même et le site web lorsque vous entrez des données personnelles.

Délais de sauvegarde et suppression de compte

Les données personnelles décrites plus haut seront conservées aussi longtemps que votre compte est actif. Votre compte, ainsi que les données personnelles qui y sont liées, seront supprimées par Dokteronline.com dès lors que vous ne vous êtes pas connecté(e) pendant 4 ans, ou 4 ans après votre dernière commande sur Dokteronline.com. Certaines données personnelles sont toutefois conservées plus longtemps si une disposition légale le prévoit (comme l'obligation fiscale de conservation pendant 7 ans et un minimum de 15 ans pour les données médicales).

Vos droits

Droits de consultation, de correction et de suppression de vos données

Si vous le souhaitez, Dokteronline.com peut vous fournir un aperçu des données personnelles qui sont connues chez vous (article 15 RGPD). La plupart de ces données sont visibles via votre compte Mon Dokteronline. Si ces informations sont inexactes ou incomplètes, nous les modifierons ou les compléterons à votre demande (article 16 RGPD).

Vous pouvez d'autre part exercer votre droit à l'oubli (article 17 RGPD). Le cas échéant, votre compte et toutes les données personnelles qui y sont liées seront définitivement supprimés ou anonymisés – pour autant que la loi l'autorise.

Droit de limitation du traitement des données

En cas de signalisation par vos soins de données personnelles incorrectes ou incomplètes, vous pouvez nous demander de limiter le traitement durant la période pendant laquelle nous traitons votre demande (article 18 RGPD). Vous pouvez également requérir la limitation du traitement de vos données si vous estimez que celles-ci ont été traitées de façon illégitime ou que nous n'en avons plus besoin, ou si vous vous êtes opposé-e à leur traitement. Après réception de votre demande de limitation, nous traiterons uniquement les données après avoir obtenu votre autorisation ou sur la base de motifs importants (par exemple une procédure juridique).

Portabilité des données

Vous avez droit à la portabilité de vos données. Cela signifie que vous avez le droit de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies sous forme utilisable (article 20 RGPD). Dokteronline.com vous enverra les données au format XML.

Faire opposition

Si vous n'êtes pas d'accord avec un traitement spécifique de vos données – entre autres, par exemple, le traitement de vos données personnelles (profilage) dans le cadre d'objectifs de marketing direct – vous pouvez faire part de votre opposition (article 21 RGPD).

Annuler une autorisation

Si vous nous avez donné l'autorisation de traiter vos données personnelles, vous pouvez vous rétracter à tout moment (article 13:2c RGPD). D'autre part, vous pouvez à tout moment annuler l'autorisation que vous avez fournie d'envoyer des messages dans le cadre du marketing, ou vous y opposer.

Droit de déposer une plainte auprès des autorités de surveillance

Vous avez le droit de déposer une plainte auprès des autorités de surveillance (article 77 RGPD). Dans le cas de Dokteronline.com, il s'agit de l'organisation néerlandaise chargée du respect de la vie privée, « Autoriteit Persoonsgegevens ». Vous pouvez déposer une plainte concernant la façon dont nous traitons vos données

personnelles. Il va de soi que vous devez toujours nous présenter d'abord votre réclamation. À cet effet, adressez-vous à notre fonctionnaire chargé de la protection des données.

Contact

Vous pouvez exercer le droit précité ainsi que tout autre droit accordé par la législation applicable en matière de vie privée en envoyant votre demande à privacy@dokteronline.com. Nous répondrons à votre demande dans les plus brefs délais, mais y réagirons de quelque manière que ce soit au plus tard dans les 4 semaines qui suivent.

Vous pouvez exercer vos droits à l'oubli et à la portabilité de vos données depuis votre compte Mon Dokteronline.com.

Pour toute questions, vous avez également la possibilité de contacter notre Fonctionnaire chargé de la protection des données. Ses coordonnées figurent dans le dernier article de la présente déclaration concernant les données privées.

Signaler les incidents de sécurité ou fuites de données

Si, malgré les mesures prises, un problème survient dans le cadre de la protection de vos données, ou si nous en avons la suspicion, nous le signalons auprès de l'Autoriteit Persoonsgegevens. Dans le cas où l'atteinte à vos données personnelles a pour vous des conséquences fâcheuses ou négatives, nous vous informerons dans les meilleurs délais. Dokteronline.com dispose d'une procédure interne en vue du traitement de tels incidents.

Sites Internet de tiers

Cette déclaration concernant les données privées n'est pas applicable aux sites web de tiers reliés à notre site web au moyen de liens. Nous ne pouvons pas garantir que ces tiers traitent vos données personnelles de façon fiable ou sûre. Nous vous conseillons de consulter la déclaration en matière de vie privée desdits sites web avant d'en faire usage.

Cookies

Dokteronline.com fait usage de cookies par le biais de son site web et lors de l'utilisation de ses services. Il s'agit d'un fichier simple et de petite taille contenant des données et qui est sauvegardé sur le disque dur de votre ordinateur ou dans la session de votre navigateur. Notre politique en matière de cookies vous informera plus avant concernant l'usage des cookies que fait Dokteronline.com.

Google Analytics

Nous faisons usage de Google Analytics pour tenir à jour le parcours de nos visiteurs sur notre site web. Nous avons conclu un contrat avec Google dans le cadre de la gestion de nos données. Nous n'avons pas autorisé Google à utiliser les informations analytiques obtenues dans le cadre d'autres services de Google. D'autre part, les adresses IP sont anonymisées.

Modifications de cette déclaration concernant les données personnelles

Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à cette déclaration sur les données personnelles. Nous vous conseillons de consulter régulièrement cette déclaration concernant les données personnelles, afin de rester informé-e de toute modification éventuelle.

Autorité de surveillance compétente : l'organisation néerlandaise chargée du respect de la vie privée

Il va de soi que nous vous assistons volontiers pendant le traitement de vos données personnelles. Sur la base de la législation concernant la vie privée, vous disposez du droit de déposer une plainte auprès de l'autorité nationale de surveillance de la vie privée en vue de vous opposer à ce traitement des données privées. Du fait que Dokteronline.com effectue un traitement des données à un niveau international, nous avons nommé l'autorité néerlandaise de surveillance des données privées comme compétente. Il s'agit de l'Autoriteit Persoonsgegevens.

Fonctionnaire de la protection des données

Dokteronline.com a nommé un Fonctionnaire de la protection des données (FPD). Le FPD est indépendant et fait fonction de surveillant en interne. Le FPD contrôle l'application et le respect par Dokteronline.com des

règles applicables en matière de vie privée. Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez contacter notre FPD (M. J. Stienstra) à l'adresse info@privacyhelder.nl ou au +31(0)88-235 3035. Vous pouvez aussi contacter notre FPD si vous avez des questions, des remarques ou des plaintes concernant cette déclaration sur les données personnelles.