गोपनीयता नीति

1. सामान्य

1.1. फीडबैक मेडिकल लिमिटेड की ओर से संपूर्ण सोडानी डायग्नॉस्टिक क्लीनिक, इंदौर (“**संपूर्ण**” “**हमलोग**”, “**हम**” या “**हमारा**”), उपयोगकर्ताओं (“**उपयोगकर्ता**”, “**उपयोगकर्ताओं**”, “**आप**” या “**आपका**”) को पेशेंट रिकॉर्ड्स के सुरक्षित संग्रह के लिए बनाया गया एक मरीज-केंद्रित क्लाउड आर्किटेक्चर (“**CareLocker**”) प्रदान करता है।

1.2. यह गोपनीयता नीति (“**गोपनीयता नीति**”) आपके द्वारा CareLocker के उपयोग को अधिशासित करती है, तथा इसमें आपके द्वारा हमें प्रदान की जाने वाली सूचना के एकत्रीकरण, प्रयोजन, प्रकटीकरण एवं इसे सुरक्षित रखने हेतु किए जाने वाले उपायों से सम्बन्धित नीतियों एवं क्रियाविधियों को वर्णित किया गया है। इसके अतिरिक्त, इसमें आपकी जानकारी से सम्बन्धित आपके अधिकारों को वर्णित किया गया है, तथा गोपनीयता सम्बन्धित प्रश्नों हेतु हमारी संपर्क जानकारी प्रदान की गई है।

1.3. एतदद्वारा यह स्पष्ट किया जाता है कि यह गोपनीयता नीति एक कम्प्यूटर सिस्टम द्वारा जनरेट की हुई है, और इस पर किसी फिजिकल या डिजिटल सिग्नेचर की जरूरत नहीं है।

2. परिभाषाएं

इस गोपनीयता नीति में निम्नलिखित शब्दों के लिए यहां नीचे निर्दिष्ट किए गए अर्थ होंगे:

2.1. “**CareLocker**” का अर्थ खण्ड 1.1 में इस शब्द के लिए निर्दिष्ट किए गए के अनुसार होगा।

2.2. “**संपूर्ण**” का अर्थ खण्ड 1.1 में इस शब्द के लिए निर्दिष्ट किए गए के अनुसार होगा।

2.3. “शिकायत निवारण अधिकारी” का अर्थ खण्ड 15.1 में इस शब्द के लिए निर्दिष्ट किए गए के अनुसार होगा।

2.4. “**व्यक्तिगत सूचना**” का अर्थ ऐसी किसी भी सूचना से है जो किसी उपयोगकर्ता से सम्बन्धित है, जो, प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से, संपूर्ण के पास उपलब्ध या संभवत: उपलब्ध हो सकने वाली अन्य सूचना के साथ, उस उपयोगकर्ता की पहचान करने में सक्षम है।

2.5. “**गोपनीयता नीति**” का अर्थ खण्ड 1.2 में इस शब्द के लिए निर्दिष्ट किए गए के अनुसार होगा।

2.6. “**संवेदनशील व्यक्तिगत सूचना**” का अर्थ ऐसी व्यक्तिगत सूचना से है जिसमें इन चीजों से सम्बन्धित सूचनाएं शामिल हैं;—

a) पासवर्ड;
b) वित्तीय सूचना जैसे कि बैंक खाता या क्रेडिट कार्ड या डेबिट कार्ड या अन्य पेमेंट इंस्ट्रूमेंट विवरण;
c) फिजिकल, फिजियोलॉजिकल तथा मानसिक स्वास्थ्य स्थिति;
d) सेक्सुअल ओरिएंटेशन;
e) चिकित्सीय अभिलेख या इतिहास;
f) बायोमैट्रिक सूचना;

g) सेवा प्रदान करने हेतु संपूर्ण को प्रदान किया गया उपरोक्त खण्डों से सम्बन्धित कोई विवरण; तथा
h) कोई भी सूचना जो उपरोक्त खण्डों के अंतर्गत प्रोसेस करने हेतु संपूर्ण को प्राप्त हुई है, विधिपूर्ण संविदा या अन्यथा के अंतर्गत संग्रहीत या प्रोसेस की गई है,

बशर्ते कि, सार्वजनिक रूप से उपलब्ध या एक्सेसिबल अथवा सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 या फिलहाल लागू किसी अन्य कानून के अंतर्गत प्रस्तुत किसी सूचना को इस गोपनीयता नीति के प्रयोजनों हेतु संवेदनशील व्यक्तिगत सूचना नहीं माना जाएगा।

2.7. "**उपयोगकर्ता**" का अर्थ खण्ड 1.1 में इस शब्द के लिए निर्दिष्ट किए गए के अनुसार होगा।

2.8. "**उपयोगकर्ता डेटा**" का अर्थ खण्ड 5 में इस शब्द के लिए निर्दिष्ट किए गए के अनुसार होगा।

3. डेटा संरक्षण कानून

3.1. यह गोपनीयता नीति सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों समेत सूचना प्रौद्योगिकी (युक्तियुक्त सुरक्षा व्यवहार और प्रक्रियाएं तथा संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा या सूचना) नियम 2011, यथा संशेधित या प्रतिस्थापित अथवा व्यक्तिगत सूचना अथवा संवेदनशील व्यक्तिगत सूचना के एकत्रीकरण, प्रोसेसिंग एवं संग्रहण से संबंधित फिलहाल प्रभावी किसी अन्य अनुप्रयोज्य कानून द्वारा अधिशासित होगी।

4. उपयोगकर्ता सहमति:

4.1. यह गोपनीयता नीति, जो CareLocker के उपयोग संबंधी नियमों एवं शर्तों को निर्धारित करती है, स्वीकार करने के द्वारा आप इस गोपनीयता नीति के अनुपालन में आपके उपयोगकर्ता डेटा के हमारे एकत्रीकरण, उपयोग या प्रकटीकरण के प्रति सुस्पष्ट सहमति देते हैं।

4.2. आप अपने उपयोगकर्ता डेटा के एकत्रीकरण के प्रति अपनी सहमति देने के लिए बाध्य नहीं हैं। एतदद्वारा यह स्पष्ट किया जाता है कि आपकी सहमति की अनुपस्थिति में हम आपको वो तत्संबंधी सेवाएं प्रदान करने में समर्थ नहीं होंगे, जिनके लिए सहमति प्रदान नहीं की गई है।

5. एकत्र की जाने वाली सूचना का प्रकार

5.1. हम उपयोगकर्ता की निम्नलिखित सूचना/डेटा को एकत्र, प्राप्त, प्रोसेस या संग्रह कर सकते हैं:

5.1.1. संपर्क सूचना: प्रथम एवं अंतिम नाम, ईमेल एड्रेस, डाक पता, फोन नंबर, देश तथा अन्य सदृश संपर्क डेटा;
5.1.2. व्यक्तिगत सूचना; तथा
5.1.3. संवेदनशील व्यक्तिगत सूचना

(सामूहिक रूप से "**उपयोगकर्ता डेटा**" के रूप में संदर्भित)

5.2. हम केवल CareLocker के फंक्शन या एक्टिविटी से सम्बन्धित किसी विधिपूर्ण प्रयोजन हेतु, तथा CareLocker का प्रयोजन पूरा करने के लिए जरूरी माना जाने वाला उपयोगकर्ता डेटा ही एकत्र करते हैं।

6. एकत्र की जाने वाली सूचना का प्रयोजन

6.1. हम निम्नलिखित प्रयोजनों के लिए उपयोगकर्ता डेटा एकत्र, उपयोग या प्रोसेस कर सकते हैं: अथवा

- 6.1.1. CareLocker एप्लिकेशन पर आपका पंजीकृत खाता क्रिएट करने एवं उसका एक्सेस प्रदान करने के लिए;
- 6.1.2. CareLocker एप्लिकेशन प्रयोग करने के दौरान आपको एक कुशल, सुरक्षित एवं कस्टमाइज्ड अनुभव प्रदान करने के लिए हमारी सेवाएं पहुंचाने एवं उनमें सुधार करने के लिए;
- 6.1.3. आपको हमारी सेवाओं समेत ऑफर, अपडेट, तथा सिक्योरिटी अलर्ट के बारे में सूचित करने के लिए;
- 6.1.4. आंतरिक एनालिटिकल एवं अनुसंधान प्रयोजनों जैसे कि हमारी सेवाओं एवं ग्राहक सम्प्रेषण में सुधार करने के लिए ऑडिटिंग, डेटा विश्लेषण तथा अनुसंधान हेतु आपके अनामित डेटा का प्रयोग करना;
- 6.1.5. किसी विधिक या विनियामक जरूरत को पूरा करने अथवा किसी सरकारी या न्यायिक प्राधिकरण के अनुरोध का अनुपालन करने के लिए;
- 6.1.6. आपके द्वारा हमारी सेवाओं के उपयोग के संबंध में आपके द्वारा किए गए किसी अनुरोध, विवाद, शिकायत या कम्प्लेंट का समाधान करने के लिए;
- 6.1.7. CareLocker पर किसी धोखाधड़ीपूर्ण या अविधिक गतिविधि को डिटेक्ट या मॉनिटर करने के लिए।

7. सूचना का प्रकटीकरण

7.1. आपके उपयोगकर्ता डेटा को मूल रूप से जिस जरूरत के लिए एकत्र किया गया था, हम उसके अलावा किसी अन्य प्रयोजन के लिए आपकी पूर्व सहमति लिए बिना उसे तृतीय पक्षों के साथ साझा नहीं करते हैं।

7.2. हम आपकी पूर्व सहमति प्राप्त लिए बिना आपकी सूचना ऐसे सरकारी प्राधिकरणों को प्रकट कर सकते हैं, जिनके पास कानून के अंतर्गत यह अधिदेश है कि वे पहचान के सत्यापन, अथवा साइबर घटनाओं की रोकथाम, पता लगाने, अन्वेषण समेत अपराधों के अभियोजन एवं सजा देने के प्रयोजन हेतु संवेदनशील व्यक्तिगत जानकारी समेत तमाम जानकारियां प्राप्त कर सकते हैं।

8. सूचना का प्रतिधारण

8.1. किसी उपयोगकर्ता डेटा को विधिपूर्ण तरीके से प्रयोग किए जाने हेतु जिस प्रयोजन के लिए जितने समय तक रखे जाने, अथवा फिलहाल प्रभावी किसी अन्य कानून के अन्तर्गत अन्यथा जितने समय तक रखे जाने की आवश्यकता है, हम उस उपयोगकर्ता डेटा को उससे अधिक समय तक प्रतिधारित नहीं करेंगे।

8.2. यदि हम आपके उपयोगकर्ता डेटा को डिलीट करते हैं, जिसमें खण्ड 8 के अन्तर्गत आपके अधिकार के प्रयोग के कारण डिलीट किया जाना शामिल है, तो भी वह डेटा ऑडिट, विधिक, टैक्स या विनियामक प्रयोजनों के लिए बैकअप या आर्काइवल मीडिया पर बना रह सकता है।

9. उपयोगकर्ता अधिकार

9.1. आपके उपयोगकर्ता डेटा के संबंध में आपके पास निम्नलिखित अधिकार हैं:

9.1.1. सूचना की समीक्षा का तथा यह सुनिश्चित करने का अधिकार कि गलत या अपर्याप्त पाए जाने वाले किसी उपयोगकर्ता डेटा को सुधारा या संशोधित किया जाए।

9.1.2. पूर्व में आपके द्वारा दी गई अपनी सहमति को, सेवा प्राप्त करने की अवधि के दौरान या अन्यथा किसी भी समय, वापस लिए जाने का अधिकार। तथापि, यदि आप अपनी सहमति वापस लेते हैं, तो शायद हम आपको वह तत्संबंधी सेवा प्रदान करने में समर्थ ना रह जाएं, जिसके लिए आपने अपनी सहमति वापस ली है। एतदद्वारा यह स्पष्ट किया जाता है कि आपके द्वारा अपनी सहमति वापस लिए जाने से पूर्व की अवधि में आपके उपयोगकर्ता डेटा के संबंध में किए गए समस्त कार्यों पर, आपके द्वारा सहमति वापस लिए जाने का कोई असर नहीं होगा।

10. सुरक्षा व्यवहार एवं क्रियाविधियां

10.1. हमने उपयुक्त सुरक्षा व्यवहार एवं मानक क्रियान्वित किए हैं, तथा हमारे यहां एक व्यापक प्रलेखित सूचना सुरक्षा कार्यक्रम एवं सूचना सुरक्षा नीतियां हैं, जिनमें प्रबंधकीय, तकनीकी, प्रचालनात्मक तथा फिजिकल सुरक्षा नियंत्रण उपाय वर्णित हैं, जो हमारे व्यवसाय की प्रकृति के अनुरूप संरक्षित की जाने वाली सूचना परिसंपत्तियों के अनुरूप हैं।

10.2. हमने सूचना सुरक्षा उल्लंघन समेत अनधिकृत पहुंच, गलत उपयोग या प्रकटीकरण, अनधिकृत संशोधन या अविधिक रूप से नष्ट करने, या दुर्घटनावश हानि के विरुद्ध सुरक्षा के लिए उपयुक्त सुरक्षा नियंत्रण उपाय क्रियान्वित किए हैं।

10.3. हम सूचना प्रौद्योगिकी (युक्तियुक्त सुरक्षा व्यवहार और प्रक्रियाएं तथा संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा या सूचना) नियम 2011 के अनुरूप हमारे सुरक्षा व्यवहारों एवं मानकों का ऑडिट करेंगे।

10.4. हम हमारे युक्तियुक्त नियंत्रणों से परे सुरक्षा उल्लंघन या आपका उपयोगकर्ता डेटा प्राप्त करने वाले तृतीय पक्षों की किन्हीं भी कार्रवाइयों या घटनाओं, समेत, सरकारी कार्रवाइयों, कम्प्यूटर हैकिंग, कम्प्यूटर डेटा या स्टोरेज डिवाइस के अनधिकृत पहुंच, कम्प्यूटर क्रैश, सुरक्षा उल्लंघन तथा एन्क्रिप्शन आदि के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे।

11. अवयस्कों के लिए नीति

11.1. CareLocker अवयस्कों द्वारा उपयोग किए जाने हेतु सेवाएं नहीं प्रदान करता है। यदि जानबूझकर या अनजाने में, 18 (अठारह) वर्ष से कम आयु का कोई व्यक्ति, हमें अपनी व्यक्तिगत सूचना प्रदान करता है, तो हम सहमति के लिए उनके अभिभावक से संपर्क करेंगे अथवा एक उचित समय के अंदर सूचना को डिलीट करने के लिए कदम उठाएंगे।

11.2. यदि 18 (अठारह) वर्ष से कम आयु का कोई व्यक्ति इस गोपनीयता नीति के उल्लंघन में सेवाओं का उपयोग करता है, तो हम उस व्यक्ति को कोई होने वाली किसी क्षति या चोट के लिए उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं होंगे।

12. गोपनीयता नीति को अपडेट करना

12.1. हम इस गोपनीयता नीति को किसी भी समय अपडेट करने का अधिकार सुरक्षित रखते हैं। गोपनीयता नीति जब भी संशोधित की जाएगी, हमारी वेबसाइट पर अपडेट की जाएगी। गोपनीयता नीति में कोई प्रमुख महत्वपूर्ण परिवर्तन किए जाने की स्थिति में हम आपको ईमेल के माध्यम से सूचित करेंगे।

13. अधिशासी कानून

13.1. इस गोपनीयता नीति की शर्तें, इसके कानूनी टकराव सिद्धांतों के संदर्भ के बिना, भारत गणराज्य के कानूनों द्वारा अधिशासित की जाएंगी, एवं उनके अनुरूप अर्थ माने जाएंगे। इस गोपनीयता नीति से संबंधित या इससे उत्पन्न होने वाले कोई भी विवाद मुम्बई में स्थित न्यायालयों के अनन्य क्षेत्राधिकार के विषयाधीन होंगे।

14. **विच्छेदनीयता**

14.1. यथा संभव, इस गोपनीयता नीति के प्रत्येक अनुभाग की विवेचना इस प्रकार की जाएगी कि वह अनुप्रयोज्य कानून के अंतर्गत वैध रहे। तथापि, यदि किसी उपबंध को निषेधित या अवैध माना जाता है, तो वह उपबंध केवल उस निषेध या अवैधता के स्तर तक ही अप्रभावी होगा, तथा उसके कारण उस उपबंध के शेष भाग या इस गोपनीयता नीति के अन्य शेष उपबंधों को अवैध नहीं माना जाएगा।

15. शिकायत निवारण

15.1. कृपया नीचे हमारे शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण देखें:-

डॉ. स्टीफेन ब्राउन
मुख्य सूचना अधिकारी (CIO)
support@carelocker.in
("**शिकायत निवारण अधिकारी**")

15.2. यदि आपके पास इस गोपनीयता नीति, CareLocker के सुरक्षा व्यवहारों के बारे में कोई प्रश्न हैं, अथवा यदि आप खंड 9 के अंतर्गत आपको दिए गए किन्हीं अधिकारों का प्रयोग करना चाहते हैं, तो आप शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

15.3. हम इस गोपनीयता नीति को अपडेट करने के द्वारा समय-समय पर शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण बदल सकते हैं।