



POLITIQUE ANTIPOURRIEL

L'Hôpital vétérinaire de Charlesbourg Inc. (HVC) s'engage à faire preuve de transparence à l'égard des tiers en ce qui a trait à la conformité de ses communications électroniques à la **Loi canadienne antipourriel (LCAP)**, en vigueur depuis le 1er juillet 2014, et à la mise en application des règles qui s'y rattachent. À cette fin, la présente **Politique antipourriel (Politique)** constitue un énoncé officiel des droits et des obligations mis à la disposition des tiers. Elle a pour but de renseigner les tiers à propos des pratiques responsables et transparentes adoptées par HVC dans le cadre de ses communications électroniques avec ceux-ci, des personnes qu'elles peuvent joindre au sein de HVC pour toute question se rapportant aux communications électroniques, et de la marche à suivre pour se désinscrire de la liste d'envoi de HVC.

Ce document vise également à répondre aux questions portant sur les pratiques antipourriel adoptées par HVC souvent posées peut communiquer.

1. APPLICATION ET PORTÉE

La présente Politique s'applique généralement à l'ensemble des communications électroniques envoyées par HVC à des tiers et s'appuie sur une série de procédures, de politiques et de processus administratifs dans le but de garantir la conformité de ces communications à la LCAP. Dans le cadre de ses communications électroniques avec des tiers, l'HVC doit se soumettre aux règles prévues par la LCAP qui sont mises en application par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, le Bureau de la concurrence et le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. La LCAP régit l'envoi de messages électroniques commerciaux (MÉC), messages dont l'un des objectifs est d'encourager la participation à une activité commerciale.

2. MESURES PRISES PAR HVC POUR SE CONFORMER À LA LCAP

L'HVC a fait différents efforts pour s'assurer de respecter la LCAP. Elle a adopté la présente Politique par souci de transparence à l'égard des tiers en ce qui concerne la conformité à la LCAP de ses pratiques en matière de communication électronique, en plus d'avoir pris les mesures suivantes :

L'HVC a préparé des formulaires de consentement conformes aux dispositions de la LCAP

L'HVC est tenue d'obtenir le consentement des tiers avant d'envoyer un MÉC. De façon générale, ce consentement est « explicite » et parfois, « tacite ». L'HVC a mis en place un formulaire de consentement pour que le consentement explicite obtenu auprès des destinataires soit conforme à la LCAP.

Vous pouvez mettre à jour en tout temps vos préférences en communiquant avec nous par téléphone au 418-626-1461 ou par courriel au info@vetcharlesbourg.ca. Vous recevrez une confirmation par courriel lorsque les changements auront été appliqués. Vous pouvez vous désinscrire de notre liste d'envoi en tout temps. Veuillez toutefois noter que même si vous choisissez de ne plus recevoir les MÉC de l'HVC, des messages électroniques s'inscrivant dans un partenariat commercial courant ou n'étant pas visés par la LCAP pourraient tout de même vous être envoyés.

L'HVC a modifié le bas de page de ses courriels

L'HVC a modifié le bas de page de ses courriels dans un souci de respect des exigences de la LCAP en matière de consentement. En vertu de la LCAP, les MÉC envoyés doivent tous inclure un certain contenu déterminé. Par exemple, l'HVC doit clairement s'identifier comme l'expéditeur du MÉC; offrir au destinataire un moyen de communication simple en incluant un numéro de téléphone avec messagerie vocale active, une adresse électronique ou une adresse Web. Ainsi, le bas de page des MÉC envoyés par L'HVC a été mis à jour conformément aux exigences de la LCAP.



L'HVC a prévu un mécanisme de désabonnement

L'HVC a prévu un mécanisme de désabonnement dans ses MÉC afin de respecter les exigences de la LCAP en matière de consentement. En vertu de la LCAP, chaque MÉC doit inclure un mécanisme de désabonnement. Les demandes de désabonnement doivent être traitées dans les 10 jours ouvrables suivant leur envoi. L'HVC a mis en place un processus uniforme dans le but de répondre de manière conforme aux demandes de désabonnement. Vous pouvez en tout temps vous désabonner de la liste d'envoi de L'HVC en nous appelant ou encore en envoyant un courriel à l'adresse info@vetcharlesbourg.ca. Veuillez toutefois noter que même si vous choisissez de ne plus recevoir les MÉC de L'HVC des messages électroniques s'inscrivant dans un partenariat commercial courant ou n'étant pas visés par la LCAP pourraient tout de même vous être envoyés.

3. POURQUOI RECEVEZ-VOUS DES MESSAGES ÉLECTRONIQUES COMMERCIAUX DE L'HVC

Des MÉC peuvent être envoyés :

- Aux clients actuels ou potentiels (particuliers ou entreprises) de L'HVC par le service du marketing, l'équipe médicale ou des affaires de l'entreprise. Ces messages peuvent être envoyés à des fins de suivis ou pour répondre à une demande de renseignements, par exemple.
- Aux partenaires commerciaux actuels ou potentiels de L'HVC. Ces messages peuvent se rapporter à une proposition d'affaires ou à l'établissement de nouveaux partenariats avec des sociétés, des groupes et des associations du secteur, par exemple.

Si vous avez reçu un MÉC de L'HVC et croyez que ça n'aurait pas dû être le cas, veuillez vérifier si vous avez donné un consentement tacite ou explicite à recevoir des MÉC de la part de L'HVC ou si une exception s'applique.

- Consentement explicite :
 - Vous pouvez vérifier que vous avez donné votre consentement explicite à L'HVC (ou vérifier le statut de votre consentement en communiquant avec nous).
 - Vous avez actuellement une relation d'affaires avec L'HVC ou en avez déjà eu une qui a pris fin il y a moins de deux ans (par exemple, si vous êtes un ancien client).
- L'HVC a reçu une demande de votre part au cours des six derniers mois.
- Vous avez fourni votre adresse électronique à un employé de L'HVC (vous avez donné votre carte de visite à un employé de L'HVC, par exemple) ou vous avez de façon évidente publié votre adresse électronique (par exemple, sur le site Web d'une entreprise ou dans une brochure) et le MÉC envoyé est en lien avec vos fonctions professionnelles.

Dans quels cas un message électronique n'est-il pas visé par les dispositions de la LCAP?

Si vous recevez une communication électronique de L'HVC, il peut s'agir d'un message non assujéti à la LCAP. C'est le cas si l'une des conditions suivantes existe :

- Vous avez un lien personnel avec l'employé de L'HVC qui a communiqué avec vous, de sorte que vous avez auparavant eu des communications directes, volontaires et bidirectionnelles avec cette personne.
- Vous avez des liens familiaux avec l'employé de L'HVC qui a communiqué avec vous.
- Le MÉC a été envoyé à l'interne (entre des employés de L'HVC).
- Le MÉC a été envoyé par L'HVC à une autre organisation dans le cadre d'une relation d'affaires en cours entre les deux parties.
- Le MÉC vous a été envoyé par L'HVC dans le but de répondre à une demande que vous lui avez faite ou à une question que vous lui avez posée.
- Le MÉC vous a été envoyé par L'HVC afin de satisfaire à une obligation juridique ou de faire valoir un droit (par exemple, si vous avez une dette impayée ou n'avez pas respecté une entente conclue avec L'HVC).



Dans certaines situations, même si votre consentement n'est pas requis pour l'envoi de certains types de messages par L'HVC, il est possible de signifier en tout temps votre désir de ne plus recevoir de messages semblables. Les messages pour lesquels L'HVC n'est pas tenu d'obtenir votre consentement satisfont à au moins l'une des conditions suivantes :

- Le message est envoyé une fois à la suite d'une recommandation d'un client, fournisseur de services, partenaire commercial ou employé de L'HVC qui a aussi un lien personnel ou une relation d'affaires avec vous.
- Le message ne constitue qu'une demande de prix ou d'estimation de coût.
- Le message a pour unique fin de faciliter ou de confirmer une transaction.
- Le message a pour unique fin de fournir de l'information relative aux garanties, aux rappels de produits, à la sécurité ou à la protection en lien avec L'HVC.
- Le message contient uniquement de l'information sur votre utilisation actuelle des services ou produits de L'HVC ou sur un achat courant.

Si vous avez reçu un MÉC et croyez que ça n'aurait pas dû être le cas, veuillez communiquer avec nous immédiatement par courriel à l'adresse admin@vetcharlesbourg.ca et nous retirerons sans tarder votre adresse de notre liste d'envoi (dans les 10 jours ouvrables suivants).

4. MÉDIAS SOCIAUX

Un employé de L'HVC pourrait communiquer avec vous par l'intermédiaire d'un média social (comme Facebook ou LinkedIn) si vous faites partie du réseau dudit employé ou si vous avez indiqué dans vos paramètres de préférences que vous acceptez de recevoir des messages portant sur de nouvelles occasions ou initiatives d'affaires. Nous pourrions aussi communiquer avec vous si vous avez de façon évidente publié votre adresse électronique (par exemple, sur le site d'un média social) ou si vous n'avez pas indiqué que vous ne souhaitiez pas recevoir de MÉC, lesquels seraient alors en lien avec vos fonctions professionnelles.

5. MARCHÉ À SUIVRE SI VOUS NE SOUHAITEZ PLUS RECEVOIR DE MESSAGES ÉLECTRONIQUES COMMERCIAUX DE L'HVC

L'HVC prend très au sérieux le respect de la loi. Vous pouvez choisir de plus recevoir de MÉC en tout temps communiquant avec nous par téléphone ou par courriel. Votre adresse sera alors retirée de la liste dans les dix (10) jours ouvrables suivants.

6. MODIFICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE ANTI-POURRIEL

De temps à autre, L'HVC examinera et mettra à jour sa Politique afin de tenir compte de la réglementation, des nouvelles technologies, des normes, de ses pratiques commerciales et des préoccupations des tiers. Les modifications à la présente Politique seront publiées dans cette section; si ces dernières sont importantes, elles seront annoncées de manière plus officielle (y compris, selon le cas, par l'envoi d'un avis par courriel).

7. DES QUESTIONS À PROPOS DE LA PRÉSENTE POLITIQUE ANTI-POURRIEL?

Si vous avez besoin d'assistance, veuillez communiquer avec nous par courriel à l'adresse info@vetcharlesbourg.ca.