



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'**Hôpital Vétérinaire de Charlesbourg (HVC)** est soucieux de respecter votre vie privée. La Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels (**Politique**) vise à vous informer des engagements de l'HVC en matière de confidentialité, de respect de la vie privée et de la protection des renseignements personnels. Elle vise à vous aider à mieux comprendre les pratiques de l'HVC relatives à la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation de vos renseignements personnels.

La Politique s'applique aux renseignements personnels que l'HVC recueille et détient sur vous et votre animal de compagnie, c'est-à-dire les renseignements qui permettent, directement ou indirectement, de vous identifier.

Quels renseignements recueillons-nous ?

Les renseignements que nous pouvons recueillir auprès de vous incluent les suivants :

- Votre nom et vos coordonnées ;
- Des renseignements au sujet de vos transactions avec nous ;
- Des renseignements démographiques à votre sujet ;
- Des renseignements que vous publiez ou que vous nous communiquez ;
- Des renseignements au sujet de votre ordinateur ou votre appareil, votre navigateur Web et vos activités de navigation.

Comment utilisons-nous vos renseignements ?

Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels à diverses fins, y compris les suivantes :

- Fournir les produits et services que vous demandez ;
- Communiquer avec vous ;
- Administrer des promotions (tirages, concours et offres) ;
- Transmettre des messages publicitaires ;
- Améliorer notre site, produits et services ;
- Accomplir toute autre fin commerciale légitime, y compris respecter les règles juridiques.

Comment communiquons-nous et divulguons-nous vos renseignements ?

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels comme suit :

- Certains affiliés, partenaires commerciaux et fournisseurs de services ;
- Pour atteindre l'objectif pour lequel vous nous avez fourni les renseignements ;
- Selon vos instructions et avec votre consentement ;
- À toute autre fin commerciale légitime, y compris pour respecter les règles juridiques.



Qui a accès à vos renseignements personnels

Les renseignements personnels recueillis par l'HVC sont accessibles à nos employés ou représentants qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions. Ils doivent en tout temps en assurer la confidentialité et doivent suivre des formations et des activités de sensibilisation en matière sécurité et de protection des renseignements personnels.

Collecte de vos renseignements personnels

Il se peut que nous recueillions divers renseignements et données à votre sujet et à propos de votre utilisation des sites et du contenu, des produits et des services offerts par l'entremise de ceux-ci, y compris des renseignements personnels.

Ces renseignements et données peuvent inclure les suivants :

- Vos coordonnées, comme votre nom, votre adresse à domicile ou au travail, votre adresse électronique ou votre numéro de téléphone ;
- Des renseignements au sujet de votre animal de compagnie, y compris son nom, son espèce, sa race, sa date de naissance et des renseignements relatifs aux traitements ;
- Des renseignements démographiques, comme votre code postal;

Nous considérons ces renseignements comme des « renseignements personnels » uniquement si nous pouvons les lier à une personne identifiable.

Utilisation de vos renseignements personnels

Les renseignements personnels recueillis par l'HVC nous sont fournis directement par vous, verbalement ou par la complétion de champs vides sur notre boutique en ligne ou sur différents formulaires, soit notamment, lorsque :

- Vous effectuez un achat;
- Vous communiquez avec un membre de notre personnel par téléphone ou par courriel;
- Vous créez et utilisez votre compte à notre boutique en ligne;
- Vous naviguez sur notre site Web, par l'intermédiaire des témoins de connexion (« cookies »);
- Vous complétez des sondages, des études ou des formulaires de participation à des concours;
- Vous vous inscrivez aux communications par courriel de l'HVC (rappel de traitements, prévention parasitaire, etc.);
- Vous communiquez avec nous pour formuler un commentaire, une question ou une plainte ou lorsqu'un événement ou incident survient dans notre établissement;
- Vous soumettez une demande d'emploi.

Quand il est raisonnablement possible de le faire, plutôt que d'utiliser des renseignements personnels, nous les rendons anonymes ou les regrouperons pour qu'ils ne puissent plus servir à identifier une personne et les utiliserons aux fins indiquées ci-dessus ou à toute autre fin légale.



Communication de renseignements à des tiers

Dans la mesure où la loi le permet ou l'exige, nous pouvons communiquer des renseignements personnels, avec votre consentement explicite ou comme suit :

- À nos partenaires commerciaux ou fournisseurs
Nous pourrions par exemple communiquer vos renseignements à un autre hôpital ou clinique vétérinaires, des fournisseurs de services tiers que nous engageons à diverses fins, y compris, sans s'y limiter, pour traiter ou entreposer des données, fournir des services d'imprimerie et d'envoi postal, des services de courriel, de facturation et de collecte, de soutien à la clientèle et de livraison de produits. Dans la mesure où cela s'applique, nous exigeons de ces entités qu'elles respectent la présente Politique ainsi que les mesures de confidentialité et de sécurité appropriées ;
- Quand nous avons de bonnes raisons de croire que
 - L'accès, l'utilisation, la préservation ou la divulgation de ces renseignements est raisonnablement nécessaire pour respecter une loi, un règlement, un processus juridique, comme une ordonnance du tribunal ou une assignation à comparaître, applicables, ou pour satisfaire à une demande des autorités gouvernementales ou d'application de la loi ;
 - Cette action est appropriée pour faire respecter nos conditions de service pour les sites, y compris toute enquête sur des violations éventuelles de celles-ci ;
 - Cette action est nécessaire pour déceler ou prévenir des cas de fraude ou des problèmes techniques ou de sécurité, ou autrement intervenir dans ces cas touchant les sites ou nos services ;
 - Cette action est appropriée pour protéger les droits, les biens ou la sécurité de l'HVC, de ses employés, des utilisateurs du site ou d'autres ;
- Si HVC participe à une fusion, une acquisition ou toute autre transaction comportant la vente d'une partie ou de la totalité de ses biens, nous pourrions divulguer vos renseignements personnels à des tiers pour l'évaluation, le financement ou l'exécution de la transaction. Il se pourrait que vos renseignements personnels soient inclus dans les biens transférés dans le cadre de la transaction.

Liens vers les sites Web de tiers

Dans les cas où nous incluons des liens aux sites Web de tiers, veuillez noter que nous ne sommes pas responsables des pratiques en matière de confidentialité de ces sites. Nous vous encourageons à examiner les politiques de confidentialité des sites Web de tiers auxquels vous accédez à partir de nos sites, pour bien comprendre les modes de collecte, d'utilisation et de communication de vos renseignements à partir de ces sites. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les politiques de confidentialité ou tout autre contenu des sites Web autres que le site de l'HVC.

Renseignements personnels à l'extérieur de votre pays de résidence

Il se peut que vos renseignements personnels soient transmis à l'extérieur du Canada, y compris aux États-Unis. Ils seront alors assujettis aux lois d'autres instances que le Canada et pourraient être mis à



la disposition, sans qu'un préavis vous soit donné, d'instances gouvernementales étrangères en vertu des ordonnances juridiques et lois qui s'y appliquent. Quelle que soit la société ou personne qui traite vos renseignements et sans égard au lieu de traitement, nous prendrons des mesures pour protéger vos renseignements en conformité avec les lois relatives à la protection des données applicables et la présente Politique.

Protection de vos renseignements personnels

Nous protégeons vos renseignements personnels contre un accès, une utilisation ou une divulgation non-autorisés et conservons ceux que vous fournissez sur des serveurs informatiques dans un milieu contrôlé et sécurisé, à l'abri de tout accès, utilisation ou divulgation non autorisés. Les renseignements personnels (comme les numéros de cartes de crédit) transmis à d'autres sites Web sont protégés par l'utilisation du cryptage. Vu la nature même d'Internet, nous ne pouvons pas garantir que les communications entre vous et HVC, et entre d'autres utilisateurs et vous, seront à l'abri de tout accès non autorisé par des tiers ou d'une perte ou des dommages accidentels. C'est donc à vos propres risques que vous utilisez notre site et les services offerts au moyen de ceux-ci et nous transmettez des renseignements personnels. Toutefois, dès réception de vos renseignements, nous ferons tout en notre pouvoir pour assurer leur sécurité dans le cadre de nos opérations. Si nous découvrons une infraction à la sécurité qui peut avoir compromis des renseignements personnels critiques, il se peut que nous tentions de communiquer avec vous par voie électronique pour vous permettre de prendre les mesures de protection qui s'imposent. En cas d'infraction à la sécurité, il se peut aussi que nous affichions un avis dans notre site. Par votre utilisation de nos sites ou votre communication de renseignements personnels de quelque manière que ce soit, vous convenez expressément que nous pouvons communiquer avec vous par voie électronique en matière de sécurité, de confidentialité et de questions administratives liées à votre utilisation de nos sites et de nos services.

Consentement

La collecte de certains renseignements personnels est soumise à des consentements spécifiques. L'HVC s'engage à n'utiliser que les renseignements personnels nécessaires et aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Dans l'éventualité où l'HVC voudrait utiliser vos renseignements personnels pour une autre fin que celle décrite dans la Politique, nous devons obtenir votre consentement préalablement.

Si vous décidez de refuser ou de retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou au partage de vos renseignements personnels, l'HVC vous transmettra l'information pertinente vous expliquant les conséquences de ce retrait. Notez toutefois que si vous refusez que l'HVC recueille certains renseignements personnels essentiels (telles que vos coordonnées), nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir les produits ou les services demandés.

Gestion de vos préférences

En tout temps, en communiquant directement à l'HVC, vous pouvez modifier vos préférences d'abonnements à certains courriels envoyés par l'HVC comme notre infolettre, les rappels de traitements et nos sondages. Un délai peut s'appliquer afin que vos préférences soient mises à jour.



Vous pouvez également communiquer avec l'HVC afin de mettre à jour vos renseignements personnels, modifier ou supprimer certains renseignements recueillis, en communiquant avec notre personnel HVC en transmettant un courriel à info@vetcharlesbourg.ca.

Traitement des plaintes et questions

Dans un souci d'améliorer constamment la qualité de ses services, l'HVC accorde une grande importance aux plaintes et aux commentaires de sa clientèle. Si vous croyez que HVC n'a pas respecté la présente Politique, vous êtes invité à communiquer avec l'administration de l'HVC par courriel à admin@vetcharlesbourg.ca.

Modification de la Politique

L'HVC se réserve en tout temps le droit de modifier la Politique lorsque nécessaire afin de refléter les changements importants survenus dans son environnement interne et externe. L'HVC vous avisera au préalable de tous changements importants.