

## **Politique sur la protection des renseignements personnels de 24PetWatch**

Chez Pethealth, nous avons toujours consciencieusement protégé votre vie privée et continuons de le faire, en nous assurant que vos renseignements personnels sont gardés à jour, qu'ils demeurent confidentiels et qu'ils sont sécurisés. Dans le cadre de nos services 24PetWatch (les « **services** »), nous nous engageons à utiliser de manière responsable vos renseignements confidentiels et à respecter des directives strictes en matière de confidentialité et de sécurité, afin de protéger vos renseignements personnels.

Dans le cadre de la prestation de nos services, nous devons recueillir vos renseignements personnels, les enregistrer, les stocker, les traiter, les transmettre et les gérer d'autres manières. Nous prenons au sérieux nos responsabilités en matière de confidentialité et cherchons à adopter des méthodes équitables, sécuritaires et appropriées en ce qui concerne la gestion de vos renseignements personnels. Nos politiques sont compatibles avec les pratiques généralement acceptées en matière de confidentialité et de commerce. La présente politique sur les renseignements personnels de Pethealth (la « **politique** ») est conforme aux lois applicables. Nous avons nommé un agent de la protection de la vie privée, qui peut être joint à l'adresse courriel [info@24petwatch.com](mailto:info@24petwatch.com), afin de nous assurer de notre conformité aux lois canadiennes, de recevoir et de répondre à toutes vos questions et plaintes et de gérer toute demande d'accès ou de changement à nos dossiers.

En vous inscrivant à titre d'utilisateur auprès de 24PetWatch, vous autorisez la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels, de la façon décrite dans la présente politique, par Pethealth, ses sociétés affiliées et ses fournisseurs de services tiers, et vous y consentez.

### **Les dix principes de Pethealth en matière de protection des renseignements personnels**

#### **1. Responsabilité**

Chez Pethealth, nous avons l'obligation de conserver et de protéger les renseignements personnels sur lesquels nous exerçons un contrôle, et nous avons désigné une personne qui, au sein de la compagnie, est responsable d'assurer que nous nous conformons à ces principes.

#### **2. Définir les fins**

Nous devons définir les fins de la collecte de renseignements personnels avant ou au moment d'y procéder.

#### **3. Consentement**

Le consentement d'une personne doit être obtenu relativement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation des renseignements personnels, sauf lorsqu'une exception est prévue par la loi.

#### **4. Limites à la collecte**

La collecte des renseignements personnels doit se limiter à ce qui est nécessaire relativement aux fins établies.

#### **5. Limites en matière d'utilisation, de divulgation et de conservation**

Les renseignements personnels doivent être utilisés ou divulgués strictement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins qu'une personne ait élargi la portée de son consentement ou si la loi l'exige ou le permet. Les renseignements personnels sont conservés seulement aussi longtemps que nécessaire pour parvenir auxdites fins.

**6. Exactitude**

Pethealth doit conserver des renseignements personnels exacts, complets et à jour, ainsi que l'exigent les fins auxquelles ils sont utilisés.

**7. Mesures de protection**

Nous utilisons les mesures de protection électroniques et physiques les plus avancées et les plus appropriées à la nature de vos renseignements personnels afin d'en conserver le caractère privé et la confidentialité.

**8. Transparence**

Nous fournirons aux particuliers des renseignements sur nos politiques et nos procédures relativement à la gestion des renseignements personnels sur lesquels nous exerçons un contrôle.

**9. Accès des particuliers**

Toute personne qui présente par écrit une demande à notre agent de la protection de la vie privée sera informée de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de ses renseignements personnels sur lesquels nous exerçons un contrôle, et pourra accéder auxdits renseignements personnels conformément à ce que la loi exige et permet. Il est possible de remettre en question l'exactitude et le caractère complet desdits renseignements personnels et de demander qu'ils soient modifiés, s'il y a lieu.

**10. Gestion des demandes ou des plaintes**

Toute question ou demande au sujet de la conformité à nos politiques et procédures relatives à la protection des renseignements personnels peut être adressée à notre agent de la protection de la vie privée.

**Les raisons pour lesquelles nous recueillons et utilisons les renseignements personnels**

Il est essentiel que nous recueillions des renseignements personnels à votre sujet afin de pouvoir vous procurer les produits et services les plus aptes à combler vos besoins et ceux de votre animal de compagnie. Bien que les renseignements personnels que nous recueillons puissent provenir directement de vous-même, en vous inscrivant à nos services, vous autorisez Pethealth à recueillir des renseignements fournis par nos compagnies affiliées ou par d'autres tiers (par exemple : des employeurs, des courtiers ou agents d'assurances, des organismes de crédit, des professionnels de cliniques vétérinaires, etc.). Le fait de ne pas communiquer certains renseignements pourrait nuire à la qualité des services que nous vous offrons.

Pethealth limite la cueillette de vos renseignements personnels à ceux nécessaires aux fins des services que nous fournissons, de la présentation d'autres services qui pourraient intéresser les utilisateurs et de la conformité à nos obligations

réglementaires et légales. Pethealth ne divulgue pas à des tiers vos renseignements personnels à d'autres fins, sauf pour ce qui est prévu à la présente politique. Dans l'éventualité où vos renseignements personnels seraient utilisés ou divulgués à des fins qui ne sont pas raisonnablement liées aux services, nous obtiendrons au préalable votre consentement à cette fin, sauf lorsque la loi l'interdit. Les renseignements personnels que nous recueillons peuvent être utilisés aux fins suivantes :

- Pour vérifier votre identité;
- Pour vous rendre les services que vous demandez;
- Pour déterminer votre admissibilité à recevoir des produits et des services;
- Pour comprendre vos besoins continus et y accéder, et pour vous offrir des produits et services comblant ces besoins;
- Aux fins des services de facturation et de comptabilité liés à nos produits et services;
- Aux fins de communication avec les clients, de la prestation de services et de l'administration;
- Aux fins des audits internes, externes et réglementaires;
- Pour nous conformer aux exigences réglementaires et légales.

### **Consentement à l'utilisation de renseignements personnels**

Votre consentement peut être obtenu de diverses façons. Il est possible que nous obtenions votre consentement exprès ou que nous déterminions qu'il est implicite, compte tenu des circonstances. Le consentement exprès pourrait être obtenu par écrit, ou verbalement en personne ou au téléphone. Lorsque vous nous faites parvenir vos renseignements personnels par l'entremise de notre site Web, par téléphone ou par courrier, et que ceux-ci nous permettent de vous fournir le produit ou le service que vous demandez, vous consentez à nous permettre de gérer d'une manière raisonnable ces renseignements personnels.

Vous avez toujours le choix de nous fournir, ou non, des renseignements personnels. Lorsque vous nous demandez de vous fournir des services, nous vous demandons de fournir des renseignements qui nous permettent de réagir à votre demande. Ainsi, vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions et divulguions ces renseignements personnels aux tiers appropriés, à ces fins. Vous nous autorisez également à utiliser et à conserver lesdits renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire à cet égard. Lorsque vos renseignements personnels ne sont plus requis, ou si vous nous en faites la demande, nous prenons des mesures raisonnables pour détruire nos dossiers.

Votre consentement demeure valide même après la fin notre relation d'affaires avec vous, à moins que vous nous fournissiez un avis écrit qui indique que vous retirez votre consentement. Si vous retirez votre consentement ou refusez de l'accorder en premier lieu, il se pourrait que nous soyons limités ou même empêchés de vous fournir les produits et services souhaités.

Dans certaines circonstances, le consentement ne peut être retiré, par exemple lorsque les renseignements personnels sont exigés pour l'émission d'une police ou son renouvellement, pour la souscription d'assurances ou pour l'administration des réclamations de polices en vigueur. Des exceptions légales prévoient également que nous ne sommes pas tenus d'obtenir le consentement ou d'expliquer les objectifs de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation des renseignements personnels.

### **Partage de renseignements**

Nous ne vendons pas à des tiers des listes ou des renseignements personnels de clients à des fins de marketing direct. Lorsque vous acceptez nos services, vous nous autorisez à divulguer vos renseignements personnels aux vétérinaires, aux refuges pour animaux et aux membres du personnel des services d'urgence qui ont scanné la micropuce de votre animal de compagnie et qui ont accès à nos services.

Il est possible que nous devions divulguer les renseignements personnels que nous recueillions à nos compagnies affiliées, à nos filiales, à nos successeurs et à d'autres fournisseurs de services ou mandataires qui effectuent en notre nom des tâches variées. Nous exigeons que tous les tiers avec lesquels nous traitons mettent en œuvre des pratiques et procédures raisonnables en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité.

Dans certaines circonstances, il est possible que nous soyons obligés de fournir des renseignements personnels à des tiers à des fins réglementaires ou légales.

Nous pourrions également utiliser ces renseignements personnels pour évaluer vos besoins futurs et pour vous offrir des produits et services que nous choisissons, qui sont les plus susceptibles de satisfaire à ces besoins et qui proviennent de nous-mêmes ou de compagnies affiliées et d'organismes réputés avec lesquels nous avons conclu des partenariats stratégiques. Si vous ne souhaitez pas recevoir de telles offres ou de tels renseignements, veuillez envoyer le formulaire ci-dessous dûment rempli à notre agent de protection de la vie privée pour vous retirer de la liste.

### **Maintien de l'exactitude de vos renseignements personnels**

Il est important que vos renseignements personnels soient exacts et complets. Le fait d'avoir à votre sujet des renseignements exacts nous permet de vous offrir le meilleur service possible. Nous nous fions à vous pour nous aviser de tout changement, par exemple un changement d'adresse, de numéro de téléphone ou d'autres circonstances.

Vous avez le droit d'accéder aux renseignements personnels que nous conservons à votre sujet ainsi que de les vérifier et de les modifier. Des frais minimes pourraient être facturés pour ce service et, le cas échéant, vous recevrez un avis préalable dans lequel sera indiqué le montant de ces frais.

### **Comment protégeons-nous les renseignements personnels?**

Chez Pethealth, nous avons recours à des mesures de protection physiques, électroniques et procédurales pour protéger nos systèmes et tous les renseignements

personnels sur lesquels nous exerçons un contrôle, contre l'accès et l'utilisation non autorisés. Toutes les mesures de sécurité conviennent au niveau de sensibilité des renseignements recueillis.

Nos fournisseurs de services et nos mandataires doivent protéger la confidentialité de nos clients et ne peuvent utiliser les renseignements à des fins non autorisées.

Les employés sont régis par des normes et politiques strictes qui garantissent que les renseignements personnels sont en sécurité et traités avec le plus grand soin et le plus grand respect.

### **Modification de la présente politique sur les renseignements personnels**

Veillez noter que des modifications seront apportées de temps à autre à la présente politique sur les renseignements personnels. Nous affichons tous les changements sur la présente page et, si les changements sont importants, nous émettons également un avis plus visible.

Pour toute autre préoccupation que vous pourriez avoir au sujet de la conformité de Pethealth aux exigences prévues dans les lois sur la vie privée ou dans la présente politique, vous pouvez faire parvenir vos questions à l'agent de la protection de la vie privée à l'adresse suivante :

710, chemin Dorval,  
bureau 400, Oakville  
(Ontario)  
L6K 3V7  
Télécopieur : 1-866-368-PETS  
(7387)

Nous répondrons rapidement à votre demande.

---

### FORMULAIRE DE PRÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ

Si vous souhaitez que nous limitons la divulgation de renseignements personnels vous concernant, tel que le prévoit la politique sur les renseignements personnels de 24PetWatch, veuillez remplir le présent formulaire. Nos dossiers seront corrigés afin de refléter les préférences que vous indiquez ci-dessous :

- D Retirer mes coordonnées personnelles des listes de marketing que vous partagez avec vos compagnies affiliées dans divers domaines d'activités.

Veillez fournir les renseignements qui suivent pour nous permettre de traiter votre demande :

- **Votre nom** \_\_\_\_\_
- **Votre nom d'utilisateur** \_\_\_\_\_
- **Votre adresse courriel** \_\_\_\_\_
- **Votre numéro de téléphone** \_\_\_\_\_

Veillez imprimer ce formulaire et le télécopier ou l'envoyer par la poste à :

L'agent de la protection de la vie privée

710, chemin Dorval, bureau 400  
Oakville (Ontario) L6K 3V7  
Télécopieur : 1-866-368-PETS (7387)

Vos instructions entreront en vigueur environ 30 jours après la réception du présent formulaire.