

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DE PETS PLUS US

TABLE DES MATIÈRES

[Aperçu](#)

[Qu'entend-on par « renseignements personnels »?](#)

[Consentement](#)

[Âge](#)

[Pourquoi nous recueillons et utilisons vos renseignements personnels](#)

[Méthodes de collecte de renseignements personnels](#)

[Renseignements médicaux concernant les animaux de compagnie](#)

[Conservation de renseignements personnels](#)

[Partage de renseignements personnels](#)

[Transfert de renseignements personnels](#)

[Liens vers d'autres sites Web](#)

[Marketing et autres communications](#)

[Fichiers témoins et marketing numérique](#)

[Mesure d'audience Web](#)

[Protection de vos renseignements personnels](#)

[Vos droits en matière de renseignements personnels](#)

[Responsable de la protection de la vie privée](#)

[Modification de la présente politique](#)

Dernière modification : septembre 2023

APERÇU

La société PTZ Insurance Services Ltd., qui offre des produits et services tels que Pets Plus Us, et ses sociétés affiliées (collectivement désignées dans le présent document par les termes « Pets Plus Us », « nous », « notre », « nos », etc.) s'engagent à protéger votre droit à la vie privée, ainsi que la confidentialité et l'exactitude de vos renseignements personnels. La présente politique explique comment les renseignements personnels concernant un client identifiable (les « renseignements personnels ») sont recueillis, utilisés ou communiqués. Vos droits, obligations et options relativement à vos renseignements personnels y sont décrits.

Aux fins de cette politique, le terme « client » désigne à la fois le titulaire de police ainsi que toute personne qui pourrait visiter notre site Web www.petsplusus.com et ses sous-domaines (les « sites » ou les « sites Web »), s'inscrire à nos communications et campagnes de marketing par courriel, prendre part à nos promotions ou à nos concours, nous demander de l'information, nous écrire ou communiquer avec nous.

Les termes « traiter » et « traitement » font référence à la collecte, au stockage, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels.

Si vous n'acceptez pas l'une des parties de la présente politique, vous ne devez effectuer aucune transaction avec Pets Plus Us et devez quitter le site Web de Pets Plus Us immédiatement. En continuant

d'utiliser notre site Web et/ou en réalisant une transaction avec nous, vous autorisez PTZ Insurance Services Ltd., ses sociétés affiliées et fournisseurs de services externes à traiter vos renseignements personnels de la manière décrite dans la présente politique. La présente politique peut changer de temps à autre, et votre utilisation continue de nos sites Web et services est réputée confirmer votre acceptation des changements apportés à celle-ci. Veuillez donc relire périodiquement la politique pour prendre connaissance des mises à jour.

QU'ENTEND-ON PAR « RENSEIGNEMENTS PERSONNELS »?

Les renseignements personnels sont tout renseignement ou ensemble de renseignements concernant une personne physique qui, seuls ou combinés à d'autres renseignements, peuvent être utilisés pour identifier une personne directement ou indirectement.

Les renseignements personnels comprennent notamment, mais pas exclusivement, le nom, l'adresse postale, l'adresse courriel et le numéro de téléphone d'une personne. Les numéros d'identification uniques comme l'adresse IP d'un ordinateur ou le numéro d'identification d'un appareil mobile, les données de géolocalisation, l'information liée aux produits et services achetés ainsi que les données relatives aux visites et au trafic de sites Web peuvent aussi être considérés comme des renseignements personnels lorsqu'ils sont liés à une personne.

Les renseignements personnels n'incluent pas les renseignements rendus anonymes par la suppression d'éléments d'identification de manière à ce qu'ils ne puissent plus être associés à une personne.

CONSENTEMENT

Nous pouvons obtenir votre consentement de plusieurs manières différentes. Nous pouvons obtenir votre consentement explicite ou nous pouvons établir que, dans les circonstances, votre consentement était tacite. Vous pouvez donner votre consentement explicite par écrit ou de vive voix (en personne ou par téléphone). Lorsque nous recevons, par l'entremise de notre site Web, par téléphone ou par la poste, des renseignements personnels qui nous permettent de vous fournir un produit ou un service demandé, vous consentez à ce que nous traitions ces renseignements personnels de façon raisonnable.

Sauf dans les situations où aucun consentement n'est exigé par la loi, nous mentionnons les raisons pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels avant ou au moment de procéder à la collecte.

Il est important que vous compreniez et acceptiez la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels. Dans la mesure où vous faites ce qui suit, nous présumons que vous consentez à l'utilisation actuelle et future de vos renseignements personnels de notre part aux fins déterminées, jusqu'à ce que vous nous avisiez du retrait de votre consentement :

- fournir de votre plein gré des renseignements personnels, directement ou par l'entremise d'un représentant ou d'un courtier d'assurance au moment de la souscription d'un contrat d'assurance ou de l'acquisition d'un service ou d'un produit connexe (cela inclut les renseignements qui nous ont déjà été fournis);
- donner explicitement votre consentement ou confirmation, notamment dans le cadre d'une demande écrite, verbale ou informatisée;
- consentir à une demande de notre part (y compris de notre agent) à une fin précise;

- accepter la politique de protection des renseignements personnels;
- signifier votre consentement par l'entremise d'un représentant autorisé, comme un tuteur légal, un mandataire ou un fondé de pouvoir.

En communiquant par l'un des moyens susmentionnés des renseignements personnels concernant un tiers, notamment un parent, une personne à contacter en cas d'urgence ou un propriétaire secondaire, vous déclarez avoir obtenu le consentement de ce tiers relativement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de ses renseignements personnels, conformément à la présente politique.

Dans le cas éventuel où vous voudriez modifier ou renouveler votre police, ou demander l'ajout d'un avenant, votre consentement initial fourni directement ou indirectement (par l'intermédiaire d'un tiers) demeure valide.

ÂGE

Le site Web, les produits et les services de Pets Plus Us ne sont pas destinés à des enfants de moins de 14 ans, et nous ne sommes pas en mesure de vérifier l'âge des personnes qui visitent nos sites Web. Par conséquent, nous ne recueillons pas intentionnellement ou consciemment les renseignements personnels d'enfants de moins de 14 ans. Si vous êtes le parent ou le tuteur légal d'un enfant et pensez que ce dernier a fourni à Pets Plus Us des renseignements personnels à votre insu ou sans votre consentement, veuillez communiquer avec nous. Nous supprimerons alors tout renseignement fourni par l'enfant.

POURQUOI NOUS RECUEILLONS ET UTILISONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La collecte de vos renseignements personnels est essentielle pour que nous puissions vous offrir des produits et des services adaptés à vos besoins et à ceux de votre animal. Votre décision de retenir de l'information peut limiter les services que nous sommes en mesure de vous offrir ou en affecter la qualité. Nous recueillons, utilisons et communiquons des renseignements personnels (ils peuvent notamment être échangés avec votre courtier, nos sociétés affiliées ou filiales ou des fournisseurs tiers) aux fins suivantes :

- vous proposer et vous fournir des soumissions d'assurance ainsi que des produits et services connexes;
- procéder à l'administration, au traitement et au renouvellement de produits et services d'assurance;
- veiller à ce que les titulaires de police obtiennent les services, rabais et avantages appropriés, conformément aux conditions applicables;
- établir et maintenir le contact avec vous;
- vérifier votre identité et l'exactitude des renseignements personnels qui vous concernent, en échangeant parfois des renseignements avec des organismes gouvernementaux, des associations sectorielles, des courtiers ou d'autres assureurs;
- analyser, évaluer, assurer et réassurer les risques avec prudence;
- déterminer les primes et autres frais et en faciliter le paiement;
- faire enquête sur les sinistres et les régler;
- détecter et prévenir la fraude et toute autre activité illégale;

- compiler des données statistiques et faire rapport aux organismes de réglementation ou du secteur, conformément aux pratiques prudentes d'assurance;
- recueillir vos commentaires en vue d'améliorer nos produits et services;
- mener à bien des études ou des analyses, ou des processus de ciblage, de segmentation et de compilation de statistiques, notamment aux fins de tarification; comprendre et analyser les intérêts, les besoins et les préférences des titulaires de police, des clients potentiels et des visiteurs des sites Web; assurer la qualité des produits et services; réaliser des audits ou des vérifications internes; et exercer des activités visant à améliorer nos produits et services;
- élaborer, concevoir, améliorer, commercialiser ou recommander des produits et services qui correspondent aux besoins et aux intérêts des titulaires de police actuels et potentiels;
- communiquer avec vous, répondre à vos questions ou à vos plaintes et répondre à vos demandes de conseils ou à tout autre type de demande de votre part;
- respecter la législation et les exigences des organismes de réglementation ou d'application de la loi;
- réaliser des audits internes, externes et réglementaires;
- permettre la réalisation d'enquêtes et l'application des lois;
- vous envoyer des communications marketing et des offres sur des produits et services susceptibles de vous intéresser;
- vous reconnaître et déterminer vos préférences sur notre site Web, les médias sociaux, les plateformes de courriel et les applications mobiles (le cas échéant), analyser leur utilisation, et améliorer et personnaliser leur contenu;
- communiquer avec vous au sujet de changements apportés à nos programmes et à leur fonctionnement.

Dans la présente politique de protection des renseignements personnels, les fins susmentionnées sont désignées collectivement comme les « fins déterminées ». Pets Plus Us ne traitera pas vos renseignements personnels et ne les transmettra à aucun tiers à des fins autres que les fins énoncées ou permises par la loi. Advenant que vos renseignements personnels soient utilisés ou divulgués pour un motif qui n'est pas raisonnablement lié aux fins énoncées, nous obtiendrons préalablement votre consentement, sauf lorsque la loi l'interdit.

MÉTHODES DE COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Pets Plus Us peut recueillir des renseignements personnels auprès de clients et de titulaires de police actuels et potentiels de plusieurs façons, y compris verbalement, au moyen de formulaires papier et électroniques, par l'entremise de ses sites Web, par téléphone, par la poste, par courriel, message texte et clavardage (le cas échéant), par l'intermédiaire de partenaires d'affaires externes autorisés ou de sociétés affiliées, ou par d'autres moyens, notamment, mais pas exclusivement, dans les situations suivantes :

- dans le cadre de la demande ou de l'obtention d'une soumission d'assurance pour animaux;
- lors d'une transaction avec nous, nos sociétés affiliées ou nos partenaires d'affaires (comprend les produits et services que vous avez achetés auprès de nous ainsi que les renseignements en ce qui concerne votre historique de paiements et vos demandes de remboursement);
- dans le cadre de la participation à nos concours ou à nos offres promotionnelles, ou de l'obtention de rabais ou d'avantages;

- lors de l'inscription à nos bulletins d'information, à nos courriels promotionnels ou marketing ou à d'autres communications concernant nos produits, services, promotions ou événements, ou de l'octroi d'une autorisation à les recevoir;
- lors d'une visite sur notre site Web ou nos plateformes de médias sociaux, ou d'interactions par courriel ou par l'entremise de nos publicités en ligne (des précisions sont fournies à la section *Témoins et marketing numérique*);
- lors de communications ou d'interactions avec l'un de nos représentants visant à formuler une demande de service, un commentaire, une question ou une plainte (puisque certains de nos services sont offerts par téléphone, les appels peuvent être enregistrés pour garantir la qualité de nos services et protéger les deux parties dans l'éventualité d'un différend);
- lors de la participation à l'un de nos sondages ou à l'une de nos études au sujet de la clientèle.

Lorsque nous recevons par l'entremise de notre site Web, par téléphone ou par la poste des renseignements personnels qui nous permettent de vous fournir un produit ou un service demandé, ou de répondre à une question, à une demande ou à une plainte précise, vous consentez à ce que nous traitions ces renseignements personnels de façon raisonnable. Nous ne vendons ni ne prêtons à d'autres personnes aucun renseignement concernant nos clients.

RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX CONCERNANT LES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Nous obtenons ou communiquons des renseignements médicaux concernant votre animal seulement dans le cadre de produits et services précis. Cela peut inclure, sans s'y limiter, la souscription d'un contrat d'assurance, le traitement d'une demande de règlement ou toute autre utilisation dont nous vous faisons part avant la collecte des renseignements. Nous avons mis en place des mesures visant à protéger les renseignements médicaux de votre animal contre la perte accidentelle ainsi que l'accès, l'utilisation, la modification et la divulgation non autorisés.

CONSERVATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous ne recueillerons, n'utiliserons et ne communiquerons que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées. Nous conserverons vos renseignements personnels seulement pour la durée nécessaire à la réalisation des fins déterminées ou au respect de nos obligations légales ou commerciales, y compris pour répondre à toute exigence juridique, fiscale, comptable ou liée à la communication d'information.

Les facteurs pris en compte au moment de déterminer la durée appropriée de conservation des renseignements personnels comprennent la quantité, la nature et la sensibilité des renseignements traités, le risque de préjudice associé à l'utilisation ou à la communication non autorisée de vos renseignements personnels, le motif pour lequel nous traitons lesdits renseignements ainsi que les exigences juridiques et contractuelles applicables.

Tel qu'il est mentionné à la section *Vos droits en matière de renseignements personnels*, vous pouvez demander que vos renseignements personnels soient supprimés. Nous supprimerons vos renseignements personnels une fois qu'ils ne seront plus requis et qu'ils auront été traités aux fins initialement déterminées, ou si vous nous demandez de les supprimer. Dans certaines circonstances, nous pouvons rendre vos renseignements personnels anonymes de manière permanente afin qu'ils ne

puissent plus être utilisés pour vous identifier. Nous pouvons alors utiliser ces renseignements anonymes sans vous en aviser.

PARTAGE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le cadre de nos activités et en vue de vous offrir des produits et services susceptibles de vous intéresser, il est possible que nous partagions vos renseignements, selon ce qui est permis ou requis par la loi. Nous pouvons transmettre vos renseignements à nos sociétés affiliées ou à des tiers pour vous offrir nos produits et services et vous permettre d'y souscrire, ou pour en faire la promotion. Nous pouvons transmettre vos renseignements à des agents et à des courtiers d'assurance qui vendent nos produits et services. Nous pouvons également transmettre vos renseignements à des entreprises avec qui nous avons une entente officielle concernant la vente de nos produits et services.

La collaboration avec ces entreprises nous permet d'élargir la gamme de produits d'assurance et de produits et services connexes offerts par nos sociétés. Nous vous donnerons le choix de refuser ou d'accepter la transmission de vos renseignements avant de les partager lorsque nous sommes tenus de le faire.

Nous pouvons transmettre aux tiers suivants les renseignements personnels que vous nous fournissez par l'entremise du présent site Web ou de notre application mobile :

- nos filiales et sociétés affiliées;
- les tiers offrant des produits ou services inclus avec l'achat d'un produit d'assurance, dans les provinces où ils sont offerts;
- les contractants et fournisseurs de services auxquels nous faisons appel pour mener nos activités (par exemple : cabinets de services juridiques, sociétés de gestion des ressources humaines et de formation, agences de recouvrement, agences de marketing, de publicité ou qui offrent d'autres services créatifs, et fournisseurs de produits et services informatiques et infonuagiques, de services d'hébergement Web ou de services de traitement des données);
- Dans l'éventualité d'une fusion, d'une acquisition ou de la vente intégrale ou partielle de nos actifs, les renseignements personnels que nous détenons concernant nos clients feront partie des actifs transférés à l'acheteur.

Nous pouvons aussi transmettre vos renseignements personnels à des tiers aux fins suivantes :

- respect d'une ordonnance de la cour ou de toute autre obligation légale;
- application de nos conditions d'utilisation;
- protection de nos droits, de nos biens ou de notre sécurité et des droits, des biens ou de la sécurité de nos clients ou d'autres personnes (comprend le partage de renseignements avec d'autres entreprises et organisations aux fins de protection contre la fraude et de réduction des risques liés au crédit).

Les agents et courtiers d'assurance tiers qui peuvent vous recommander nos produits et services ne sont pas nos employés et ils ne sont pas tenus de respecter notre politique sur la protection des renseignements personnels. Communiquez avec votre agent ou votre courtier pour en savoir plus sur leurs pratiques en matière de confidentialité.

TRANSFERT DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au même titre que les fournisseurs de services agissant en notre nom, nous pourrions utiliser ou stocker une partie ou la totalité de vos renseignements personnels dans d'autres territoires que le Canada, y compris aux États-Unis. Notez qu'il est possible que certaines provinces ou que certains territoires en dehors du Canada ne disposent pas de lois essentiellement comparables à celles en vigueur dans votre lieu de résidence en matière de protection de la confidentialité. Prenez note que nous évaluerons à l'avance tous les risques pour la vie privée qui sont associés au stockage des renseignements dans un territoire donné, et que nous veillerons à ce que les obligations contractuelles applicables à nos fournisseurs et contractants soient communiquées par écrit pour fournir une protection correspondant au niveau de confidentialité le plus élevé selon les normes canadiennes.

LIENS VERS D'AUTRES SITES WEB

Notre site Web contient des liens vers d'autres sites fournis à des fins d'information ou de référence. Nous ne contrôlons pas directement ces autres sites Web, et ils pourraient collecter d'autres renseignements personnels que ceux que nous recueillons. Nous ne sommes pas responsables des pratiques de confidentialité ou du contenu des sites Web liés. Nous vous encourageons à consulter les politiques sur la protection des renseignements personnels des sites Web et/ou des applications mobiles de tiers avant de leur fournir des renseignements qui vous concernent.

MARKETING ET AUTRES COMMUNICATIONS

Médias sociaux : dans le prolongement de sa présence Internet, Pets Plus Us possède des comptes sur les plateformes de médias sociaux Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, YouTube, TikTok et Pinterest. Étant donné que les comptes de médias sociaux des entreprises sont publics, nous conseillons à quiconque choisit d'interagir par l'entremise d'un média social de d'abord lire les conditions d'utilisation et les politiques de confidentialité desdites plateformes pour se renseigner quant à leur utilisation des renseignements personnels. Puisque tout contenu publié sur les comptes de médias sociaux de Pets Plus Us est accessible au public, nous recommandons aux utilisateurs de faire attention de ne pas divulguer de renseignements personnels ou d'information les concernant dans leurs publications.

Pets Plus Us publie souvent du contenu ou des discussions au moyen de ses comptes de médias sociaux, qui, selon les réglages de votre compte, peuvent nous permettre d'accéder à certains renseignements personnels associés à vos comptes de médias sociaux. Nous pouvons aussi connaître et partager la date et l'heure à laquelle vous avez visité la page. Pets Plus Us peut utiliser cette information pour confirmer votre identité et personnaliser votre expérience. Nous pouvons aussi utiliser les services fournis par les plateformes de médias sociaux pour afficher des publicités ciblées destinées aux utilisateurs de ces plateformes.

Courriels publicitaires ciblés : Pets Plus Us fait tout en son pouvoir pour gérer toutes les adresses courriel de manière responsable et conforme aux lois pertinentes. Conformément au consentement explicite que vous nous avez donné ou du consentement implicite découlant de notre relation commerciale existante, Pets Plus Us peut donc vous envoyer des courriels promotionnels, à moins que vous vous désabonniez de ceux-ci.

Afin de mieux comprendre et d'améliorer l'efficacité de nos campagnes par courriel, lorsque nous vous envoyons un courriel à des fins de marketing, nous recueillons des renseignements pour évaluer le taux

d'ouverture, savoir si vous avez cliqué sur les liens inclus dans le courriel et vérifier quelles pages de notre site Web vous avez visitées.

Vous pouvez retirer votre nom de notre liste d'envoi en tout temps en cliquant sur le lien de désabonnement qui se trouve au bas de chaque courriel publicitaire envoyé par Pets Plus Us. Nous supprimerons votre nom de nos listes d'envoi électronique dans les plus brefs délais après avoir reçu votre demande. Prenez note que même si vous vous désabonnez de nos messages commerciaux, certaines situations précises comme la facturation ou la communication d'information concernant votre police ou votre adhésion nous permettent de vous envoyer des courriels, conformément aux exceptions prévues par la loi.

FICHIERS TÉMOINS ET MARKETING NUMÉRIQUE

Les sites Web et les plateformes de médias sociaux de Pets Plus Us peuvent utiliser certains outils automatisés, y compris des fichiers témoins, des outils d'analyse de navigation, des journaux de serveur et des pixels espions pour vous offrir une expérience de navigation personnalisée, mieux comprendre vos besoins, suivre les tendances, créer des initiatives marketing ciblées et vous proposer du contenu pertinent pour vous. Des services de tiers peuvent aussi être utilisés pour recueillir et analyser des données sur les zones visitées des sites Web (par exemple, les pages les plus fréquentées, le temps passé sur les pages, les termes recherchés et d'autres renseignements liés à l'engagement) dans le but d'améliorer l'expérience utilisateur.

Fichiers témoins : nos sites Web ont recours à des fichiers témoins, qui sont de petits fichiers stockés sur votre ordinateur ou tout autre appareil doté d'un navigateur. Nous les utilisons pour améliorer nos sites Web, personnaliser l'expérience utilisateur, améliorer la vitesse des recherches et savoir quand les utilisateurs reviennent sur nos sites. Ces fichiers témoins ne lisent pas les données sur votre appareil ni les témoins d'autres sites. Vous pouvez les refuser en sélectionnant les paramètres appropriés dans votre navigateur. Toutefois, ce refus pourrait vous empêcher d'accéder à certaines parties de nos sites Web.

Données ciblées rendues accessibles par les fournisseurs de services de marketing numérique : nous pourrions aussi utiliser des services fournis sur des plateformes de tiers, comme des moteurs de recherche et des médias sociaux, pour présenter des publicités ciblées en fonction des données recueillies par ces plateformes concernant l'utilisateur. En général, la façon dont vous interagissez et recevez des publicités sur lesdites plateformes est régie par la politique de confidentialité, les conditions et les options de préférences de chaque plateforme. Nous pouvons aussi parfois utiliser les plateformes de tiers pour présenter aux utilisateurs des publicités minutieusement ciblées selon différents facteurs, comme les données de la plateforme concernant l'utilisateur et les interactions de l'utilisateur avec nous hors de la plateforme, le cas échéant.

Pixels espions : les pages des sites Web contiennent des images électroniques connues sous le nom de pixels espions ou d'images GIF à pixel unique qui nous permettent de compter les visiteurs et d'obtenir d'autres statistiques connexes, comme la popularité de contenus précis sur les pages Web. Les pixels espions sont utilisés uniquement pour compiler des statistiques agrégées concernant l'utilisation de nos sites Web.

Renseignements sur l'utilisation et adresses IP : quand vous naviguez sur nos sites Web, nous pouvons aussi recueillir des renseignements liés à votre visite, y compris, mais sans s'y limiter, relativement au trafic, aux données et à l'historique d'emplacement et aux autres ressources en matière de données de communication auxquelles vous accédez, ainsi que de l'information sur votre appareil et votre connexion Internet, notamment votre adresse IP, votre système d'exploitation et votre navigateur, aux fins d'administration des systèmes et pour fournir des données agrégées à nos annonceurs. Ces renseignements sont considérés comme des données statistiques et ne permettent pas d'identifier une personne.

MESURE D'AUDIENCE WEB

Pets Plus Us peut utiliser des outils d'analyse de Google Inc. (Google Analytics, application et navigateur Web, Google Tag Manager et Google Campaign Manager) ou d'autres entités pour évaluer et analyser les comportements de navigation des visiteurs de ses sites Web ainsi que pour comprendre les résultats relatifs aux sources de trafic et la répartition du trafic.

Lorsque votre ordinateur ou appareil demande l'accès aux pages de nos sites Web, les données recueillies aux fins d'analyse peuvent inclure, sans s'y limiter, l'identifiant Google Advertising (GAID) et/ou l'identifiant Apple pour les annonceurs (IDFA) pour les utilisateurs d'appareils mobiles, la date et l'heure de la visite, l'adresse IP (sans aucun renseignement identificatoire sur le visiteur), le navigateur et le système d'exploitation, ainsi que les pages visitées et tout document téléchargé.

L'utilisation d'indicateurs numériques (p. ex. : les fichiers témoins temporaires et persistants) est requise. Les renseignements permettant d'identifier une personne ne sont pas stockés par les fournisseurs de services ni fournis d'aucune façon à ceux-ci. Afin de protéger vos renseignements personnels, les adresses IP sont dépersonnalisées en étant masquées complètement ou partiellement avant d'être transmises aux serveurs de Google aux fins de stockage.

Les données recueillies peuvent être agrégées et utilisées par Pets Plus Us aux fins de statistiques, d'analyse, de ciblage des besoins et des comportements, de vérification, de recherche, de développement et de production de rapports. Seules les personnes qui en ont besoin pour faire correctement leur travail ont accès à ces renseignements.

Pour obtenir de l'information supplémentaire et des ressources liées à ces outils d'analyse et à l'utilisation des données, veuillez vous reporter directement au site Web de Google.

PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Moyens de protection et stockage : Pets Plus Us utilise des moyens de protection physiques, électroniques et procéduraux afin de protéger ses systèmes et les renseignements personnels placés sous son contrôle contre l'accès et l'utilisation non autorisés. Toutes les mesures de sûreté et de sécurité sont adaptées au degré de sensibilité des renseignements recueillis. Quand les renseignements personnels vous concernant ne seront plus requis, d'autres mécanismes de sécurité seront mis en œuvre pour veiller à ce qu'ils soient détruits de façon sécuritaire. Nous utiliserons des moyens contractuels et autres en vue de contrôler l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels par des tiers. Nous avons mis en place des mesures pour protéger vos renseignements personnels contre toute perte accidentelle et contre l'accès, l'utilisation, la modification et la divulgation non autorisés. Tous les

renseignements que vous nous fournissez sont stockés sur nos serveurs, qui sont protégés par des pare-feu. De plus, toutes les transactions de paiement sont cryptées.

Dans certains cas, nous utilisons le protocole sécurisé de cryptage Secure Socket Layer (SSL). Le protocole SSL protège les renseignements lorsqu'ils sont transmis sur Internet. Vous pouvez vérifier si vous êtes sur une page sécurisée au moyen de l'icône de cadenas affiché sur l'écran de votre navigateur. Si le cadenas est barré, votre session est sécurisée.

Malheureusement, la transmission de renseignements sur Internet n'est jamais entièrement sécuritaire. Même si nous faisons de notre mieux pour protéger vos renseignements personnels, nous ne pouvons pas garantir leur sécurité lorsqu'ils sont envoyés à notre site Web ou à notre application mobile. Toute transmission de renseignements personnels est à vos propres risques.

Formation sur la protection des renseignements personnels : l'accès à vos renseignements est limité aux employés et aux consultants de Pets Plus Us ainsi qu'aux agents et aux représentants de Pets Plus Us qui ont besoin d'y accéder pour exercer leurs fonctions.

Toutes les personnes autorisées par Pets Plus Us qui ont accès à des renseignements personnels doivent les garder confidentiels. Nos fournisseurs de services et nos agents sont tenus de maintenir la confidentialité des renseignements de leurs clients et ne peuvent pas utiliser ces renseignements à toute fin non autorisée. Les employés sont régis par des normes et des politiques strictes afin de garantir que les renseignements personnels sont conservés en sécurité et traités avec le plus grand soin et le plus grand respect.

VOS DROITS EN MATIÈRE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Toute plainte quant au respect de notre politique sur la protection des renseignements personnels ou des procédures qui s'y rattachent doit être adressée à notre responsable de la protection de la vie privée, qui fera enquête en ce sens. Si vous jugez insatisfaisante notre réponse à une demande ou à une plainte liée à la protection des renseignements personnels, vous pouvez vous adresser au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada ou à votre commissaire provincial, s'il y a lieu. Nous vous communiquerons volontiers toutes les coordonnées, au besoin.

Pets Plus Us veille à ce que vous puissiez facilement exercer vos droits et préférences en matière de confidentialité. Cela inclut vos droits concernant l'accès, la vérification, la correction et la suppression de renseignements personnels que nous traitons. Si vous souhaitez savoir quels renseignements personnels Pets Plus Us possède à votre sujet et les vérifier, les modifier ou les faire supprimer complètement de nos dossiers, veuillez communiquer avec nous en utilisant les coordonnées que vous trouverez plus bas, à la section *Responsable de la protection de la vie privée*.

Si vous voulez cesser de recevoir des courriels promotionnels et des offres spéciales, veuillez nous en aviser, ou cliquez sur le lien fourni au bas de chaque courriel de Pets Plus Us.

Sachez que nous ne vendons pas vos renseignements. Vous pouvez nous présenter une demande pour que nous cessions de partager vos renseignements.

Sous réserve de certaines restrictions légales ou contractuelles, et moyennant un préavis raisonnable, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment. Si vous souhaitez retirer votre consentement

quant à l'utilisation de vos renseignements personnels aux fins déterminées, en tout ou en partie, veuillez nous écrire à privacy@ipgpet.com.

Dans certains cas, le refus de nous fournir certains renseignements personnels ou le retrait de votre consentement quant à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de vos renseignements personnels pourrait nous empêcher de vous fournir, maintenant ou à l'avenir, les assurances, les produits, les services ou l'information demandés. Nous vous informerons des éventuelles conséquences liées au retrait de votre consentement.

Veillez prévoir un délai suffisant pour le traitement de votre demande. Le traitement des demandes de désabonnement de la liste d'envoi de courriels peut prendre jusqu'à 10 jours, et le traitement des autres demandes peut prendre jusqu'à 30 jours.

Si nous ne pouvons pas vous donner accès à tous les renseignements personnels que nous détenons sur vous, nous vous expliquerons pourquoi. Nous honorons les demandes de suppression de renseignements, sauf lorsque l'une des exceptions suivantes s'applique :

- **Raisons transactionnelles** : lorsque les renseignements sont nécessaires pour terminer une transaction ou exécuter un contrat, et avaient été recueillis à cette fin.
- **Raisons de sécurité** : aux fins de détection ou de prévention d'incidents de sécurité ou d'enquête liée à un tel incident.
- **Correction d'erreurs** : pour repérer et corriger des erreurs ou des bogues.
 - **Renseignements non identificatoires** : nous pouvons recueillir des renseignements tels que l'adresse IP, le type de navigateur et le système d'exploitation pour nous aider à diagnostiquer des problèmes et à administrer notre site, mais ceux-ci ne permettent pas d'identifier une personne.
- **Raisons juridiques** : pour respecter les lois pertinentes ou nos obligations légales, prévenir la fraude et les activités illégales ou veiller à ce que les consommateurs puissent exercer leurs droits, comme le droit à la liberté d'expression.
- **Usage interne** : aux fins d'utilisation légale, conformément aux attentes du consommateur et au contexte dans lequel le consommateur a fourni les renseignements (p. ex. : amélioration de nos services).
- **Périodes de conservation** : reportez-vous à la section *Conservation des renseignements personnels* de la présente politique pour de plus amples renseignements.

RESPONSABLE DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Nous respectons tous les renseignements personnels dont nous disposons et avons désigné une personne responsable de la protection de la vie privée qui rend compte à la haute direction du respect de la présente politique sur la protection des renseignements personnels.

Pour obtenir plus d'information concernant la présente politique ou vos renseignements personnels, veuillez nous écrire à privacy@ipgpet.com. Lorsque vous communiquez avec nous, il est possible que nous vérifiions votre identité en vous demandant de confirmer certains renseignements personnels. Nous pourrions aussi vous inviter à soumettre certaines demandes par écrit.

Quels renseignements dois-je fournir lorsque je présente une demande?

Pour nous permettre de vérifier votre identité lorsque vous présentez une demande, il est possible que vous deviez fournir les renseignements suivants (s'il y a lieu) :

- Nom
- Numéro de téléphone
- Adresse postale
- Adresse courriel
- Numéro de police
- Tout autre renseignement pouvant nous aider à vous identifier ou à identifier votre demande

Nous comparerons ces renseignements à ceux enregistrés dans nos systèmes. Dans certaines circonstances, nous pourrions vous demander de l'information supplémentaire par courriel ou par téléphone pour nous assurer que nous interagissons avec la bonne personne. Nous consignerons votre demande dans nos dossiers.

Sachez que nous n'acceptons et ne traitons pas les demandes présentées par d'autres moyens (télécopieur, clavardage, médias sociaux, etc.).

Comment puis-je présenter une demande?

Vous pouvez soumettre une demande en utilisant l'une des méthodes ci-dessous.

- Envoyez-nous un courriel à privacy@ipgpet.com.
- Envoyez-nous une demande par la poste à l'adresse suivante :
À l'attention du responsable de la protection de la vie privée
Pets Plus Us
710 Dorval Drive, bureau 400
Oakville (Ontario) L6K 3V7

MODIFICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Si nous décidons d'apporter des changements à notre politique sur la protection des renseignements personnels, ces changements entreront en vigueur à la date d'effet indiquée dans l'avis au-dessus de la politique révisée. La version la plus récente de la politique sur la protection des renseignements personnels s'appliquera à tous les visiteurs actuels et passés de nos sites Web et remplacera toute politique antérieure contradictoire. Votre utilisation continue de nos sites Web et de nos autres services signifie que vous acceptez les pratiques décrites dans la plus récente version de notre politique sur la protection des renseignements personnels.

Dernière mise à jour : septembre 2023