Politique de confidentialité de Pets Plus Us

Table des matières

Aperçu
Qu'est-ce que les informations personnelles
Votre consentement
Âge
Pourquoi nous recueillons et utilisons des renseignements personnels
Méthodes de collecte d'informations personnelles
Informations médicales sur les animaux de compagnie
Conservation des renseignements personnels
Partage d'informations personnelles
Transfert d'informations personnelles
Liens vers d'autres sites web
Marketing et autres communications
Témoins et marketing numérique
Analytique Web
Protéger votre vie privée
Vos droits sur les renseignements personnels
Agent de la protection de la vie privée
Modifications à cette politique

Dernière modification : 12 mars 2026

Aperçu :

PTZ Insurance Services Ltd., qui offre des produits et services sous le nom de Pets Plus Us, et ses affiliés (collectivement désignés ici comme « Pets Plus Us », « nous », « nous », « nos », etc.) s'engagent à protéger votre vie privée, ainsi que la confidentialité et l'exactitude de vos renseignements personnels. Cette politique de confidentialité explique comment les renseignements personnels concernant un client identifiable (« Renseignements personnels ») seront recueillis, utilisés ou divulgués. Vos droits, obligations et options concernant vos renseignements personnels sont décrits ici.

Tout au long de cette politique, le terme « client » inclut le « titulaire de la police » et désigne également toute personne qui pourrait visiter notre site web ainsi que ses sous-domaines (le(s) « site(s) » ou le(s) « site(s) »), s'inscrire à notre marketing par courriel et communications, participer à l'une de nos promotions ou concours, demander des informations, correspondre ou communiquer avec nous.

Le terme « Processus » fait référence à la collecte, au stockage, à l'utilisation et à la divulgation d'informations personnelles.

Si vous n'êtes pas d'accord avec une partie de cette politique, vous ne devriez effectuer aucune transaction avec Pets Plus Us et quitter immédiatement le site web de Pets Plus Us. Par l'utilisation continue de notre site Web et/ou en effectuant une transaction avec nous, vous autorisez et consentez au traitement de vos renseignements personnels tel que décrit dans cette police, par PTZ Insurance Services, Ltd. ainsi que ses affiliés et fournisseurs de services tiers. Cette politique peut évoluer de temps

à autre, et votre utilisation continue de nos sites web et services est considérée comme une acceptation de tels changements, alors veuillez consulter la politique périodiquement pour des mises à jour.

Qu'est-ce que les informations personnelles?

Les informations personnelles sont toute information ou ensemble d'informations concernant une personne physique qui, seule ou en combinaison avec d'autres informations, peut être utilisée pour identifier une personne directement ou indirectement.

Les informations que nous pouvons recueillir peuvent inclure, sans s'y limiter :

- Prénom et nom de famille
- Adresse
- Adresse courriel
- Numéro de téléphone
- Identifiants numériques uniques tels qu'une adresse IP ou un identifiant d'appareil mobile
- Géolocalisation ou géolocalisation précise basée sur la capacité du produit
- Informations financières
- Informations relatives aux produits et services achetés, données concernant le trafic du site Web et les visites dans la mesure où ces données sont liées aux renseignements personnels d'une personne.
- Informations concernant vos relations avec nous, y compris les informations sur la police, l'historique des réclamations et les primes
- Enregistrements audio, visuels électroniques ou autres documents similaires

Les renseignements personnels n'incluent pas les informations anonymisées par la suppression de détails d'identification de manière à garantir que les données ne peuvent plus être reliées à une personne.

Votre consentement :

Votre consentement peut être obtenu de différentes façons. Nous pourrions obtenir votre consentement express, ou nous pourrions déterminer que le consentement a été sous-entendu par les circonstances. Le consentement explicite peut se faire par écrit, par formulaires web, ou verbalement en personne ou par téléphone. Lorsque nous recevons des renseignements personnels de votre part via notre site Web, par téléphone ou par la poste, ce qui nous permet de vous fournir un produit ou service demandé, vous consentez à ce que nous puissions traiter ces renseignements personnels de manière raisonnable.

Sauf dans les cas où le consentement n'est pas requis par la loi, nous identifions les raisons de la collecte de vos renseignements personnels avant ou au moment de leur collecte.

Il est important que vous compreniez et consentiez à notre collecte, utilisation et divulgation de vos renseignements personnels. Nous comptons sur les actions suivantes de votre part comme indication de votre consentement à notre utilisation actuelle et future de vos renseignements personnels à des fins identifiées, jusqu'à ce que vous nous informiez d'un retrait de votre consentement :

- Votre fourniture volontaire d'informations personnelles directement à nous ou par l'entremise d'un courtier ou d'un représentant d'assurance dans le but d'acquérir un contrat d'assurance ou un service ou produit connexe (y compris les informations précédemment fournies);
- Votre consentement ou reconnaissance expresse contenait, par exemple, dans un processus de demande écrit, oral ou électronique;
- Votre consentement sollicité par nous (ou notre agent) pour une fin précise;
- Votre réception de cette politique de confidentialité; ou
- Votre consentement est donné par l'entremise de votre représentant autorisé, tel qu'un tuteur légal, un agent ou un détenteur d'une procuration.

En fournissant des renseignements personnels sur un tiers, tel qu'un membre de la famille, un contact d'urgence ou un propriétaire secondaire, par l'une des méthodes ci-dessus, vous affirmez avoir obtenu son consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de ces renseignements personnels conformément à cette politique de confidentialité.

Si vous demandez des modifications, des avenants ou des renouvellements à votre police, le consentement initial qui nous a été fourni directement, ou indirectement par un tiers, restera en vigueur.

Âge

Le site web, les produits et services de Pets Plus Us ne s'adressent pas aux enfants de moins de 14 ans, ni ne pouvons vérifier l'âge des visiteurs de nos sites. Ainsi, nous ne recueillons ni n'utilisons intentionnellement ou sciemment des informations personnelles provenant d'enfants de moins de 14 ans. Si vous êtes parent ou tuteur légal et pensez que votre enfant a fourni des renseignements personnels à Pets Plus Us sans votre connaissance ni votre consentement, veuillez nous contacter afin que nous puissions supprimer toute information.

Pourquoi nous recueillons et utilisons des renseignements personnels

Recueillir des renseignements personnels à votre sujet est essentiel pour pouvoir vous fournir les produits et services qui répondent le mieux à vos besoins et à ceux de votre animal. Votre décision de retenir de l'information peut limiter ou affecter la qualité du service que nous pouvons vous offrir. Nous recueillons, utilisons et divulguons des informations personnelles (y compris vers et depuis votre courtier, nos affiliés et/ou filiales et/ou fournisseurs/fournisseurs tiers) pour les objectifs suivants :

- Offrir et fournir des soumissions d'assurance, des polices et des produits et services connexes pour vous;
- l'administration et le traitement des produits et services d'assurance, ou leur renouvellement;
- S'assurer que les titulaires de police bénéficient des services, rabais et avantages appropriés conformément aux conditions applicables;
- Établir et maintenir des communications avec vous;
- Vérifier votre identité et l'exactitude de vos renseignements personnels aide, par exemple, l'échange d'informations avec des agences gouvernementales, des associations industrielles, des courtiers ou d'autres assureurs;
- L'analyse, l'évaluation, la souscription et la réassurance des risques selon une base prudente;
- Déterminer et faciliter le paiement de vos frais et primes;
- Enquêter et régler les réclamations;

- Détection et prévention de la fraude ou d'autres activités illégales;
- Compilation de statistiques et de rapports aux entités réglementaires ou sectorielles conformément aux pratiques prudentes d'assurance;
- Recueillir vos commentaires pour nous aider à améliorer nos produits et services;
- Aux fins d'études, d'analyses, de ciblage, de segmentation et d'identification des statistiques, notamment pour établir les taux; comprendre et analyser les intérêts, besoins et préférences des assurés, des clients potentiels et des visiteurs du site web; assurer la qualité des produits et services; effectuer des audits internes ou des vérifications; et mener des activités d'amélioration des produits et services;
- Développer, concevoir, améliorer, commercialiser ou recommander des produits et services répondant aux besoins et intérêts des futurs assurés actuels;
- Pour communiquer avec vous, répondre aux questions ou plaintes, demandes de conseils ou autres questions que vous pourriez avoir;
- Se conformer à la loi ou aux demandes des agences d'application de la loi ou des organismes de réglementation;
- Pour des fins d'audit interne, externe et réglementaire;
- Aux fins de l'enquête et de l'application de la loi;
- Pour vous envoyer des communications marketing, ainsi que toute offre sur des produits ou services qui pourraient vous intéresser;
- Pour vous reconnaître et identifier vos préférences sur notre site Web, les médias sociaux, les plateformes de courriel et les applications mobiles (au fur et à mesure), ainsi qu'analyser leur utilisation, améliorer et personnaliser leur contenu;
- Pour communiquer avec vous concernant tout changement à nos programmes et à leur fonctionnement.

Dans cette politique de confidentialité, la liste ci-dessus des Fins identifiées sera désignée comme les « Fins identifiées ». Pets Plus Us ne traitera ni ne divulguera vos renseignements personnels à un tiers, à aucune autre fin, sauf indication ou permis par la loi. Dans le cas où vos renseignements personnels sont utilisés ou divulgués à des fins non raisonnablement liées aux Fins identifiées, nous obtiendrons d'abord votre consentement à cette fin, sauf si la loi l'interdit.

Méthodes de collecte d'informations personnelles

Pets Plus Us peut recueillir des renseignements personnels auprès des clients, des assurés et des prospects de plusieurs façons, y compris oralement, écrits et électroniques, par le Web, par téléphone, courriel, SMS et clavardage (selon le cas), par l'entremise de ses partenaires d'affaires tiers autorisés, affiliés ou autrement, y compris, mais sans s'y limiter, lorsqu'ils :

- Demandez ou obtenez une soumission pour une assurance pour animaux;
- Complétez une transaction avec nous, nos entreprises affiliées ou nos partenaires d'affaires. Cela inclut les produits et services que vous avez achetés chez nous ou des informations sur votre historique de paiements ou réclamations;
- Participez à nos concours, offres promotionnelles ou recevez des rabais ou des avantages;

- Inscrivez-vous ou acceptez de recevoir des infolettres, des courriels promotionnels et marketing, ou d'autres communications de notre part concernant nos produits, services, promotions ou événements;
- Visitez notre site Web ou nos plateformes de médias sociaux ou interagissez par courriel ou publicité en ligne. Plus de détails sont fournis dans la section Cookies & Digital Marketing;
- Communiquez, interagissez ou communiquez avec l'un de nos représentants pour soumettre une demande de service, une remarque, une question ou une plainte. À cet égard, puisque certains de nos services sont offerts par téléphone, les appels peuvent être enregistrés afin d'assurer la qualité de nos services et de protéger les deux parties en cas de désaccord;
- Participez à un sondage ou à une recherche client envoyée par nous.

Lorsque nous recevons des renseignements personnels de votre part via notre site web, par téléphone ou par la poste, qui nous permettent de vous fournir un produit ou service demandé, ou de répondre à une question, demande ou plainte spécifique, vous consentez à ce que nous puissions traiter ces renseignements personnels de manière raisonnable.

Informations médicales sur les animaux de compagnie

Nous obtenons ou partageons les informations médicales de votre animal uniquement en lien avec des produits et services spécifiques. Cela peut inclure, sans s'y limiter, la souscriture d'une police d'assurance pour animaux, le traitement d'une réclamation ou toute autre utilisation que nous vous divulguons avant la collecte des informations. Nous avons mis en place des mesures visant à protéger les renseignements médicaux de votre animal contre toute perte accidentelle ainsi que contre l'accès, l'utilisation, la modification et la divulgation non autorisés.

Conservation des renseignements personnels

Nous ne recueillirons, utiliserons ou divulguerons que les renseignements personnels nécessaires aux Fins Identifiées. Nous conserverons vos renseignements personnels seulement aussi longtemps que nécessaire pour accomplir les Objectifs Identifiés ou pour satisfaire à nos obligations légales ou commerciales, y compris pour satisfaire à toute exigence légale, fiscale, comptable ou de rapport.

Parmi les facteurs pris en compte pour déterminer la période appropriée de conservation des renseignements personnels, on compte la quantité, la nature et la sensibilité des renseignements personnels traités, le risque potentiel de préjudice lié à toute utilisation ou divulgation non autorisée de vos renseignements personnels, les fins pour lesquelles nous traitons vos informations, ainsi que les exigences légales et contractuelles applicables.

Comme expliqué dans la section 'Vos droits sur les renseignements personnels' , Vous pouvez demander la suppression de vos renseignements personnels. Une fois que les objectifs du traitement de l'information auront été atteints et que les renseignements personnels ne seront plus requis, ou si vous nous demandez de supprimer les informations, nous les supprimerons. Dans certaines circonstances, nous pouvons anonymiser définitivement vos renseignements personnels afin qu'ils ne puissent plus être utilisés pour vous identifier de quelque manière que ce soit, auquel cas nous pourrons utiliser ces données anonymisées sans autre avertissement.

Partage d'informations personnelles

Afin de mener nos activités et de vous offrir les produits et services que vous pourriez souhaiter, nous pouvons partager vos informations selon les permis ou les exigences de la loi. Nous pouvons partager vos informations avec nos affiliés ou tiers extérieurs à l'entreprise pour vous servir, promouvoir ou financer nos produits et services. Nous pouvons partager vos informations avec des agents et courtiers en assurance qui vendent nos produits et services. Nous pouvons également partager vos informations avec des entreprises avec lesquelles nous avons des ententes formelles pour vendre nos produits et services.

Travailler avec ces entreprises nous permet de vous offrir un choix plus large d'assurances et d'autres produits et services connexes de nos entreprises. Si le partage de vos informations nécessite que nous vous offrions l'option de vous désinscrire ou de vous engager dans le partage d'informations, nous vous fournirons cette option.

Nous pouvons divulguer les renseignements personnels que vous fournissez via ce site Web ou une application mobile aux tiers suivants :

- Nos filiales et affiliés;
- Des tiers offrant des produits ou services inclus dans l'achat d'un produit d'assurance, lorsque cela est disponible au niveau provincial;
- Des entrepreneurs et fournisseurs de services que nous utilisons pour soutenir nos affaires, par exemple des entreprises de services juridiques, de gestion et de formation des ressources humaines, des agences de recouvrement, des agences de marketing ou d'autres agences créatives ou promotionnelles, des entreprises de services et produits en technologies de l'information, ainsi que des services infonuagiques, d'hébergement web et de traitement des données;
- En cas de fusion, d'acquisition ou de toute forme de vente de certains ou de la totalité de nos actifs, auquel cas les renseignements personnels que nous détenons sur nos clients figureront parmi les actifs transférés à l'acheteur.

Nous pouvons également divulguer vos renseignements personnels à des tiers à :

- Respecter toute ordonnance du tribunal ou autre obligation légale;
- Faire respecter ou appliquer nos Conditions d'utilisation;
- Protégez les droits, la propriété ou la sécurité de nous, de nos clients ou d'autrui. Cela inclut l'échange d'informations avec d'autres entreprises et organisations dans le but de protection contre la fraude et de réduction du risque de crédit.

Les agents et courtiers tiers en assurance qui peuvent vous référer à nos produits et services ne sont pas nos employés et ne sont pas soumis à notre politique de confidentialité. Contactez votre agent ou courtier pour en savoir plus sur leurs pratiques de confidentialité.

Transfert d'informations personnelles

Nous ou les fournisseurs de services agissant en notre nom pouvons traiter et/ou stocker une partie ou la totalité de vos renseignements personnels dans des juridictions hors du Canada, y compris les États-Unis. Vous devriez noter que certaines juridictions à l'extérieur du Canada, ou d'une province à l'autre, peuvent ne pas avoir de lois offrant des protections de la vie privée substantiellement similaires à celles

de votre région d'origine. Veuillez noter que nous évaluerons à l'avance les risques liés à la vie privée liés au stockage des données dans une juridiction particulière, ainsi que nous veillerons à ce que les obligations contractuelles avec nos fournisseurs et entrepreneurs soient rédigées pour offrir une protection qui correspond le mieux au plus haut niveau de confidentialité jugé approprié au Canada.

Liens vers d'autres sites web

Notre site web contient des liens vers d'autres sites à des fins informatives ou de ressources. Ces autres sites web ne sont pas sous notre contrôle direct, et ils peuvent recueillir des informations à votre sujet que nous ne possédons pas. Nous ne sommes pas responsables des pratiques de confidentialité ni du contenu des sites web liés. Nous vous encourageons à consulter les politiques de confidentialité des sites web et/ou applications mobiles tierces avant de leur fournir des renseignements personnels.

Marketing et autres communications

Médias sociaux : En extension de notre présence sur Internet, Pets Plus Us a des comptes de médias sociaux sur Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok ou d'autres. Les comptes de médias sociaux des entreprises sont publics, et nous recommandons donc à toute personne choisissant d'interagir via les médias sociaux de d'abord lire les conditions d'utilisation, la confidentialité et les politiques de confidentialité et de confidentialité de ces plateformes afin de s'informer sur la manière dont ces informations personnelles sont utilisées. Puisque tout le contenu publié sur n'importe quel compte de médias sociaux Pets Plus Us peut être consulté publiquement, nous recommandons aux utilisateurs d'être prudents lorsqu'ils fournissent ou divulguent des informations personnelles ou des détails à leur sujet.

Pets Plus Us propose souvent du contenu ou des discussions sur nos comptes de médias sociaux, qui, selon les paramètres de votre compte, vous peuvent nous permettre d'accéder à certaines informations personnelles associées à vos comptes de médias sociaux. Nous ne recevons pas d'accès direct aux informations privées des utilisateurs sur les réseaux sociaux. Toute donnée partagée avec nous est régie par les paramètres de confidentialité et les politiques de la plateforme de médias sociaux. Nous pouvons aussi recueillir la date et l'heure à laquelle vous avez visité la page dans le but de la partager. Pets Plus Us peut utiliser ces informations pour confirmer votre identité et personnaliser votre expérience. Nous pouvons également utiliser les services offerts par les plateformes de médias sociaux pour afficher des publicités ciblées destinées aux utilisateurs de ces plateformes.

Ciblage des courriels et de la publicité : Pets Plus Us s'efforce de gérer toutes les adresses courriel de manière responsable et conforme aux lois applicables. Par conséquent, conformément au consentement expresse que vous nous avez donné, ou au consentement implicite fondé sur notre relation d'affaires existante, Pets Plus Us peut vous envoyer des messages promotionnels par courriel, sauf si vous vous désabonnez de ces courriels.

Pour mieux comprendre et améliorer l'efficacité de nos efforts de marketing par courriel, lorsque nous vous envoyons un courriel à des fins marketing, nous recueillons des informations pour évaluer le taux d'ouverture et savoir si vous avez cliqué sur les liens du courriel, ainsi que sur les pages de notre site web que vous avez visitées.

Vous pouvez retirer votre nom de notre liste d'envoi à tout moment en suivant le lien de désabonnement affiché en bas de chaque courriel publicitaire de Pets Plus Us. Nous supprimerons

ensuite votre nom de nos listes d'envoi électroniques dès que possible après avoir reçu votre demande. Notez que, malgré le désabonnement de nos messages commerciaux, certaines situations spécifiques comme la facturation ou des informations sur votre politique ou adhésion nous permettent de vous envoyer des courriels conformément aux exceptions prévues par la loi.

Communications textuelles : Nous pouvons utiliser la messagerie texte, ou SMS, et nous nous efforçons d'assurer le respect de toutes les lois applicables concernant la communication responsable par SMS. Par conséquent, pour recevoir des mises à jour par SMS et des promotions, nous vous demanderons votre consentement écrit express avant de communiquer avec vous. Des tarifs de messagerie et de données imposés par votre fournisseur mobile peuvent s'appliquer. L'initiateur d'inscription par message texte ne sera pas partagé avec des affiliés ou des tiers à des fins marketing sans votre consentement.

Si vous choisissez de vous désinscrire de recevoir des SMS promotionnels, vous pouvez le faire à tout moment simplement en répondant à « STOP » à nos messages ou en cliquant sur le lien de désabonnement dans le message. Cependant, nous pourrions continuer à communiquer périodiquement avec vous par SMS pour des sujets non promotionnels. Pour vous désinscrire de ces messages, vous pouvez mettre à jour vos préférences de communication dans votre profil.

Témoins et marketing numérique

Les sites web et plateformes de médias sociaux de Pets Plus Us peuvent utiliser certains outils automatisés, notamment les témoins, les outils d'analyse de navigateur, les journaux de serveur et les balises web pour vous offrir une expérience de navigation plus personnalisée, mieux reconnaître vos besoins, suivre les tendances, cibler les initiatives marketing et vous offrir du contenu plus pertinent pour vous. Les services tiers peuvent aussi être utilisés pour recueillir et analyser des données sur les zones visitées sur les sites web (comme la page la plus fréquentée, le temps passé, les termes de recherche utilisés et d'autres informations d'engagement) afin d'améliorer davantage l'expérience utilisateur.

Témoins : Nos sites web utilisent des témoins (cookies). Un cookie est un petit fichier stocké sur votre ordinateur ou un autre appareil compatible navigateur. Nous utilisons des témoins pour améliorer nos sites web, personnaliser l'expérience utilisateur, améliorer la vitesse de recherche et identifier quand les utilisateurs reviennent sur nos sites. Ces témoins ne lisent pas les données de votre appareil ni des cookies d'autres sites web. Vous avez l'option de refuser les témoins en sélectionnant le réglage approprié dans votre navigateur. Cependant, si vous choisissez de sélectionner ce paramètre, cela pourrait affecter votre accès à certaines parties de nos sites web.

Données ciblées mises à disposition par les fournisseurs de services de marketing numérique : Nous pourrions également utiliser des services fournis par des plateformes tierces, par exemple la recherche et les médias sociaux, pour présenter des publicités ciblées, basées sur les données des utilisateurs collectées par ces plateformes. En général, la façon dont vous interagissez et recevez des publicités sur ces plateformes dépend de la politique de confidentialité, des conditions d'utilisation et des options de préférence de chaque plateforme. Nous pouvons aussi parfois utiliser des plateformes tierces pour offrir

aux utilisateurs une publicité plus ciblée, basée sur plusieurs facteurs tels que les données utilisateur de la plateforme et les interactions avec nous à l'extérieur de la plateforme, selon le cas.

Balises Web : Les pages web peuvent contenir des images électroniques appelées balises web ou gifs d'un seul pixel qui permettent aux États-Unis de compter les utilisateurs visiteurs ainsi que d'enregistrer d'autres statistiques connexes, comme mesurer la popularité de contenus spécifiques sur les pages du site Web. Les balises web sont uniquement utilisées pour compiler des statistiques agrégées sur l'utilisation du site web.

Détails d'utilisation et adresses IP : Pendant que vous naviguez sur notre site Web, nous pouvons aussi recueillir des informations sur votre visite, y compris, mais sans s'y limiter : les données et journaux de trafic et de localisation, d'autres ressources de données de communication auxquelles vous avez accès, ainsi que des informations sur votre appareil et votre connexion Internet, y compris votre adresse IP, votre système d'exploitation et votre type de navigateur, pour l'administration système et pour fournir des données agrégées à nos annonceurs. Ceci est considéré comme une donnée statistique et n'identifie aucun individu.

Contrôle mondial de la vie privée : Notre site Web est habilité à recevoir et appliquer des préférences en matière de vie privée via le contrôle mondial de la vie privée. Pour en savoir plus sur le contrôle mondial de la vie privée, visitez https://globalprivacycontrol.org https://globalprivacycontrol.org

Analytique Web

Pets Plus Us peut utiliser des outils analytiques de Google, Inc. (Google Analytics, Google Tag Manager et Google Search Console) ou d'autres pour évaluer les données, analyser le comportement de navigation des visiteurs de ses sites, ainsi que pour comprendre l'allocation et le résultat des sources de trafic. Nous ne recueillons pas automatiquement d'informations personnelles identifiables, mais nous pouvons lier toute information recueillie via des témoins à des informations que vous avez déjà soumises. Google Analytics offre des outils pour se désinscrire de leurs services. Pour vous désinscrire des témoins Google Analytics, visitez https://myadcenter.google.com/home et la page de téléchargement du navigateur Google Analytics Opt-out.

Ce site est protégé par reCAPTCHA ainsi que la politique de confidentialité et les conditions d'utilisation de Google s'appliquent. Lorsque votre ordinateur ou appareil demande l'accès à une page sur l'un de nos sites web, les données recueillies pour l'analyse web peuvent inclure, sans s'y limiter, l'identifiant Google Advertising ID (GAID) et/ou l'identifiant Apple pour les annonceurs (IDFA) pour les utilisateurs mobiles, la date et l'heure d'accès, l'adresse IP (sans inclure les détails d'identification des visiteurs), le navigateur et le système d'exploitation, ainsi que les pages visitées et tous les documents téléchargés.

L'utilisation de marqueurs numériques (c'est-à-dire des cookies « temporaires » et « persistants ») est requise. Les informations personnelles identifiables ne sont pas stockées par les fournisseurs de services

ni fournies autrement. Les adresses IP sont désidentifiées en les masquant complètement ou partiellement avant d'être transmises et stockées sur les serveurs de Google afin de protéger vos renseignements personnels.

Les données recueillies à ces fins peuvent être agrégées et utilisées par Pets Plus pour les statistiques, l'analyse, les besoins et comportements ciblés, la vérification, la recherche, le développement et les rapports. Ces informations ne sont fournies qu'aux personnes qui en ont besoin pour l'exercice de leurs responsabilités.

Pour plus d'informations et de ressources liées à ces outils analytiques et à l'utilisation des données, veuillez consulter directement le site web de Google.

Protéger votre vie privée

Protections et stockage : Chez Pets Plus Us, nous utilisons des mesures de protection physiques, électroniques et procédurales pour protéger nos systèmes et toutes les informations personnelles sous notre contrôle contre l'accès et l'utilisation non autorisés. Toutes les mesures de sécurité et de sûreté sont adaptées au niveau de sensibilité de l'information recueillie. Lorsque vos renseignements personnels ne sont plus nécessaires, des mesures de sécurité seront également mises en place pour assurer la destruction sécuritaire de vos renseignements personnels. Nous utiliserons des moyens contractuels et autres pour contrôler l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels par des tiers. Nous avons mis en place des mesures visant à protéger vos renseignements personnels contre toute perte accidentelle ainsi que contre l'accès, l'utilisation, la modification et la divulgation non autorisés. Toutes les informations que vous nous fournissez sont stockées sur nos serveurs sécurisés derrière des pare-feux. Toute transaction de paiement sera chiffrée.

Dans certains cas, nous utilisons la technologie de chiffrement Secure Socket Layer (SSL). SSL protège l'information lorsqu'elle traverse Internet. Vous pouvez savoir si vous visitez une zone sécurisée en regardant le symbole du cadenas sur l'écran de votre navigateur. Si c'est « verrouillé », vous avez une session sécurisée.

Malheureusement, la transmission de l'information via Internet n'est pas complètement sécurisée. Bien que nous fassions de notre mieux pour protéger vos renseignements personnels, nous ne pouvons garantir la sécurité de vos renseignements personnels transmis à notre site Web ou à notre application mobile. Toute transmission d'informations personnelles est à vos risques et périls.

Formation à la confidentialité : L'accès à vos informations est limité aux employés et consultants de Pets Plus Us ainsi qu'aux agents et représentants de Pets Plus Us qui doivent y accéder pour accomplir leurs fonctions.

Toutes les personnes autorisées par Pets Plus Us qui ont accès à des renseignements personnels doivent garder ces renseignements confidentiels. Nos fournisseurs de services et agents sont tenus de préserver la confidentialité des clients et ne peuvent pas utiliser ces informations à des fins non autorisées. Les employés sont soumis à des normes et des politiques strictes afin de garantir la sécurité des renseignements personnels et les traiter avec le plus grand soin et respect.

Vos droits sur les renseignements personnels

Si vous avez une plainte concernant notre conformité à notre politique ou procédures de confidentialité, veuillez contacter notre responsable de la confidentialité qui enquêtera sur votre plainte. Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse à une question ou plainte liée à la vie privée, vous pouvez contacter le Bureau du commissaire à la protection de la vie privée du Canada, ou votre commissaire provincial à la protection de la vie privée, le cas échéant. Nous serions heureux de fournir leurs coordonnées sur demande.

Pets Plus Us veille à ce que vos différents droits et préférences en matière de vie privée puissent être facilement appliqués. Y compris les droits d'accès, de vérification, de correction et de suppression des renseignements personnels que nous traitons. Si vous souhaitez savoir quelles informations personnelles Pets Plus Us détient à votre sujet et les vérifier, les corriger ou les faire supprimer entièrement de nos dossiers, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées fournies dans la section Agent de confidentialité ci-dessous.

Si vous souhaitez refuser de recevoir des courriels promotionnels et d'offres spéciales, informez-nous, ou suivez le lien fourni en bas de chaque courriel Pets Plus Us.

Sous réserve de certaines restrictions légales ou contractuelles et d'un préavis raisonnable, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment. Si vous souhaitez retirer votre consentement à l'utilisation de vos renseignements personnels pour tout ou partie des Fins identifiées, veuillez soumettre une demande de droits à la vie privée.

Dans certains cas, refuser de fournir certaines informations personnelles ou retirer notre consentement pour collecter, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels pourrait signifier que nous ne pouvons pas vous fournir, ou continuer à vous fournir, une couverture d'assurance ou d'autres produits, services ou informations demandés. Nous vous informerons de toute conséquence en cas de retrait de votre consentement.

Veuillez laisser suffisamment de temps pour que votre demande soit traitée. Il peut falloir jusqu'à 10 jours pour traiter une demande de désinscription par courriel, et jusqu'à 30 jours pour d'autres demandes.

Si nous ne sommes pas en mesure d'accéder à toutes les informations personnelles que nous détenons à votre sujet, nous vous expliquerons pourquoi. Nous respecterons la demande de suppression à moins qu'une des exceptions suivantes ne s'applique :

- **Transactionnel :** information nécessaire pour compléter une transaction ou un contrat pour lequel elle a été collectée.
- **Sécurité :** détecter, prévenir ou enquêter sur les incidents de sécurité.
- **Correction d'erreurs :** identifier et corriger toute erreur ou bogue.
    - **Informations non identificatives :** Pour aider à diagnostiquer les problèmes et à gérer notre site, des informations telles que votre adresse IP, le type de navigateur et le système d'exploitation peuvent être recueillies, mais il n'y a personne qui identifie.

- **Légal :** se conformer aux lois applicables ou obligations légales, protéger contre la fraude ou les activités illégales, ou garantir le droit du consommateur d'exercer des droits, tels que la liberté d'expression.
- **Usage interne :** utiliser de manière légale raisonnablement alignée avec les attentes du consommateur et le contexte dans lequel le consommateur a fourni l'information (c'est-à-dire améliorer nos services).
- **Périodes de conservation :** voir la section « Conservation des renseignements personnels » de cette politique pour plus de détails.

Agent de la protection de la vie privée

Nous respectons toutes les informations personnelles sous notre contrôle et avons désigné un agent de la protection de la vie privée responsable devant la haute direction pour notre conformité à cette politique de confidentialité.

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations concernant cette politique de confidentialité ou vos renseignements personnels, veuillez nous envoyer un courriel à privacy@ipgpet.com - Lorsque vous nous contactez, nous pourrons confirmer votre identité en vous demandant de confirmer certaines informations personnelles et vous pourriez être invité à nous envoyer certaines demandes par écrit.

Que dois-je fournir lors de la demande?

Pour vérifier votre identité lors d'une demande, vous devrez peut-être fournir les informations suivantes si applicables :

- Nom
- Numéro de téléphone
- Adresse postale
- Adresse courriel
- Numéro de police
- Toute information supplémentaire pour nous aider à vous identifier et à identifier votre demande

Nous ferons correspondre ces informations à celles de nos systèmes et, dans certaines circonstances, pouvons demander des renseignements supplémentaires par courriel ou téléphone afin de nous assurer que nous interagissons avec la bonne personne. Nous tiendrons un registre de votre demande.

Veuillez noter que nous n'acceptons ni ne traitons les demandes par d'autres moyens (par exemple, par fax, chats, réseaux sociaux, etc.).

Comment puis-je faire une demande?

Vous pouvez faire une demande en utilisant l'une des méthodes ci-dessous :

- Soumettez une demande de droits à la vie privée
- Nous envoyons une demande par courrier à :
  Attention : Privacy Officer
  Pets Plus Us

710 Dorval Drive, Suite 400
Oakville, ON L6K 3V7

Modifications à cette politique

Si nous décidons d'apporter des modifications à notre politique de confidentialité, ces modifications entreront en vigueur à la date d'entrée en vigueur indiquée dans l'avis en haut de la politique de confidentialité révisée. La version la plus récente de la politique de confidentialité s'appliquera à tous les visiteurs actuels et passés de nos sites web et remplacera toute politique antérieure incohérente. Votre utilisation continue de nos sites web et autres services constitue votre acceptation des pratiques décrites dans la politique de confidentialité la plus récente.