

Communo-Vet a à cœur le respect de vos droits et des lois et règles établies en matière de protection des renseignements personnels. Notre équipe s'engage à recueillir, utiliser et divulguer les renseignements personnels de façon responsable et dans le seul but de vous fournir nos services. La présente politique de confidentialité décrit la façon dont nous traitons les informations recueillies.

Qu'est-ce qui est considéré comme un renseignement personnel ?

Les renseignements personnels sont des informations qui peuvent permettre d'identifier une personne physique. Ils comprennent les éléments liés aux caractéristiques de la personne (ex. : sexe, âge, revenu, numéro de téléphone ou adresse du domicile, origine ethnique, situation familiale), de sa santé (ex. : antécédents médicaux, conditions médicales, services de santé reçus) ou de ses activités (ex. : religion, politique, opinions exprimées par une personne). Les renseignements personnels se distinguent des renseignements commerciaux (ex. : entreprise, fonction, adresse et numéro de téléphone), qui ne sont pas protégés par la législation de protection des renseignements personnels.

Quels renseignements recueillons-nous ?

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

- vos coordonnées, comme votre nom, votre adresse au domicile ou au travail, votre adresse électronique et 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 qui lui sont donnés ;
- des renseignements au sujet de vos transactions avec nous ;
- des renseignements démographiques, comme votre code postal, votre âge et votre sexe ;
- des renseignements que vous publiez ou que vous nous communiquez ;
- des renseignements au sujet de votre ordinateur ou votre appareil (comme votre adresse IP), votre navigateur Web et vos activités de navigation par l'entremise de témoins («cookies»).

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, le tout en conformité avec les exigences réglementaires de l'Ordre des Médecins Vétérinaires du Québec;
- communiquer avec vous, par exemple pour faire un suivi de l'état de votre animal ou des rappels/suggestions en lien avec la santé, vous prévenir de l'arrivée d'un produit commandé, ou faire le suivi d'une facture impayée ;

- effectuer un sondage visant l'amélioration constante de nos services ;
- administrer des promotions (tirages, concours et offres) ;
- transmettre des messages d'information concernant nos activités et projets communautaires en développement ;
- améliorer notre site web et notre page Facebook ;
- accomplir toute autre fin commerciale légitime, y compris respecter les règles juridiques.

Votre consentement, comment pouvons-nous l'obtenir?

Nous demandons votre consentement avant de recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels, sauf dans des circonstances particulières (ex. : enquête policière). Ce consentement peut être obtenu par les moyens suivants :

- votre signature sur un document spécifique ;
- votre consentement tacite, verbal ou écrit, obtenu lors d'un rendez-vous ou d'un suivi médical ;
- par l'intermédiaire de toute personne autorisée / mandatée par vous à prendre des décisions en votre nom.

Qui a accès à vos renseignements ?

De façon générale, seuls les membres de notre équipe ont accès à vos renseignements personnels. Ces personnes sont tenues d'en préserver la confidentialité et d'en faire usage pour les seules fins des services rendus par Communo-Vet. Certaines circonstances nécessitent toutefois la divulgation de certains renseignements personnels d'un client, notamment pour référer votre animal à une expertise externe à notre établissement, avec votre consentement.

Accès, modification et suppression des renseignements

Vous pouvez simplement communiquer avec l'équipe de Communo-Vet pour mettre à jour vos renseignements personnels et valider ce qui est inscrit à votre dossier client. Vous pouvez également demander la suppression de vos renseignements personnels, ce qui pourra être fait dans la limite des exigences réglementaires de l'Ordre des Médecins Vétérinaires du Québec. À cet effet, nous sommes dans l'obligation de conserver votre nom, numéro de téléphone ainsi qu'une adresse de courriel si votre animal est patient chez nous.

Vous avez des questions au sujet de notre politique?

Nous sommes ouverts à recevoir vos questions et vos commentaires sur la présente politique de confidentialité et son application. Pour ce faire, vous pouvez adresser vos communications à Dre Florence Grégoire-Jacques, notre responsable de la protection des renseignements personnels, à info@communovet.ca. Nous déploierons tous les efforts raisonnables pour combler vos besoins et attentes.