

Politique de confidentialité

Nutramax Laboratories Veterinary Sciences, Inc. (“**Nutramax**”, surnommé aussi comme « nous », « on » ou de termes similaires) respecte la confidentialité des individus qui visitent notre site web à l’adresse www.cosequin.ca ainsi que d’autres sites web qui publient un lien vers la présent Politique de confidentialité (chacun d’eux, un « Site Web » et, tous ensemble, les « **Sites Web** »), des personnes qui s’inscrivent pour participer à nos programmes de formation continue (« **PFC** ») et de ces personnes qui interagissent avec nous, de quelque façon que ce soit, en ligne et hors ligne.

La présente Politique de confidentialité (la « **Politique** ») englobe les politiques de Nutramax sur la collecte, l’usage et la divulgation de vos données, particulièrement par rapport à votre visite et à l’usage des Sites Web ou bien, à l’enregistrement pour participer à nos PFC. Nous pouvons aussi obtenir vos informations personnelles hors ligne. Sans qu’en soit limitée la portée de ce qui précède, la présente Politique ne s’applique pas aux données qui ne sont pas collectées par ou pour nous, y compris tout autre site web exploité par un tiers ou bien, depuis une application ou un contenu quelconque (y compris la publicité) qui pourraient être liées ou devenir accessibles depuis les Sites Web ou une autre plateforme d’un tiers sur laquelle un PFC est hébergé.

Pour de plus amples renseignements à propos de nos pratiques de traitement de l’information, veuillez nous contacter tel qu’indiqué dans la section « Contact » ci-dessous.

Les pratiques de confidentialité de Nutramax sont créées en ce qui concerne à la loi de confidentialité et de privacité en vigueur. La présente Politique sera révisée et pourra être mise à jour de temps en temps, ceci afin d’intégrer tout changement dans la manière dont nous traitons les informations personnelles des visiteurs des Sites Web, des personnes inscrites et des participants aux PFC (désignés globalement en tant que « **Personnes Inscrites aux PFC** »), des informations personnelles obtenues durant d’autres interactions avec notre entreprise, ainsi que tout changement intégré dans la loi en vigueur.

Dans le but de la présente Politique, le terme « **Informations Personnelles** » veut dire de données liées à toute personne identifiable, incluant le cas où il y a une grande possibilité de qu’il soit possible d’identifier une personne à partir de l’usage de ces informations, soit toutes seules, soit jumelées à d’autres informations.

Quel type d’Informations Personnelles collecterons-nous ?

En général, nous collecterons les Informations Personnelles suivantes par rapport aux visiteurs et aux consommateurs de nos Sites Web avec qui nous interagissons hors ligne :

- vos coordonnées, incluant votre nom, numéro de téléphone, courriel et adresse personnelle ;
- un enregistrement de l’appel avec notre équipe de Service à la Clientèle (auquel vous pouvez refuser tel que décrit davantage dans la section « **Informations Personnelles collectées à partir de l’enregistrement des appels de Service à la Clientèle** » ci-dessous) ;
- informations concernant vos achats ;

- informations concernant vos enquêtes ou bien, vos plaintes ou situations indésirables en relation avec nos produits ;
- votre position, y compris votre municipalité, province ou code postal ;
- informations sur la manière dont vous interagissez avec les Sites Web, incluant le temps que vous avez passé sur les pages faisant partie du Site Web, la source et les termes utilisés pour demander ou trouver les Sites Web, le type de navigateur web que vous utilisez et les pages suivantes et précédentes que vous avez visitées ; et
- les statistiques sur vos interactions avec les Sites Web, tel que le temps de réponse du contenu, les échecs de téléchargement et d'autres informations partagées généralement pendant la communication entre les navigateurs et les sites web.

Bien qu'il soit possible de trouver le lien entre l'information collectée depuis nos Sites Web et la personne identifiable, Nutramax ne se sert de cette information que d'une façon accumulée et anonyme, car ceci ne vise pas à vous identifier à partir de l'information collectée par les Sites Web.

Les Sites Web pourront inclure de liens vers de sites web de tiers, incluant de liens pour acheter de produits Nutramax ou pour participer aux PFC hébergés sur les plateformes de tiers. Lorsque vous cliquez sur tels liens, vous quitterez les Sites Web et votre navigateur sera redirigé au site web d'un tiers. La collecte, l'usage, la divulgation, l'accès et la rétention de vos Informations Personnelles par rapport à tels sites web de tiers seront régis par la politique et les pratiques de confidentialité et de privacité de tels tiers, tel qu'amendées de temps en temps. Veuillez noter que Nutramax n'aura aucun contrôle ni pourra pas être tenu responsable de l'information collectée par les sites web de tiers.

Quel type d'Informations Personnelles collecterons-nous des personnes inscrites aux PFC ?

En générale, nous collectons le nom, le numéro de téléphone, l'adresse personnelle (incluant la ville, la province, le code postal et le pays/la région), le nom de la pratique professionnelle, le poste et le courriel d'une personne inscrite aux PFC, ainsi que le PFC auquel elle s'est inscrite, participe ou accède.

Comment collectons-nous les Informations des visiteurs au Site Web ?

Nutramax se sert de tiers fournisseurs de services, tels que les fournisseurs de services d'analyse et les réseaux de publicité, tel que décrit davantage dans la section « Dans quel moment pouvons-nous divulguer vos Informations Personnelles ? » ci-dessous. Ces tiers fournisseurs de services pourront utiliser les technologies de suivi suivantes, incluant les cookies, les balises web et les scripts intégrés visant à collecter des informations sur les visiteurs des Sites Web.

Balises web

Les Sites Web pourront se servir des « balises web » et/ou des « étiquettes » pour présenter aux utilisateurs de contenus pertinents sur les Sites Web, compter les visiteurs du Site Web et suivre les modèles et les activités de trafic sur le Site Web. Les balises web sont de petites graphiques ou un autre type de code de programmation web portant un identificateur unique qui pourra être visible pour vous, mais qui est désormais intégré aux Sites Web afin de desservir le but exposé ci-dessus.

Scripts intégrés

Les Sites Web se servent aussi de scripts intégrés, qu'il s'agit d'un code conçu pour collecter de données sur vos interactions avec le Site Web, telles que les pages que vous avez visitées, combien de fois vous les avez consultées et pour combien de temps. Le code sera temporairement téléchargé sur votre ordinateur ou un autre appareil ou dispositif, et sera désactivé ou supprimé lors de votre déconnexion du Site Web.

Cookies

Les Sites Web se servent de « cookies » pour mieux personnaliser votre visite et votre usage des Sites Web. Un cookie est un petit fichier de données qui est mis et probablement enregistré sur le disque dur de votre ordinateur, téléphone mobile ou un autre dispositif ou appareil par un serveur Internet. Les cookies ne seront assignés qu'à vous et ne pourront être lus que par votre ordinateur ou serveur Internet dans le domaine qui les a produits. Nous utilisons un bandeau de cookies en temps réel qui vous préviendra de l'utilisation des cookies lors de la première fois que vous visitez les Sites Web.

Quel type de cookies sont-ils utilisés par Nutramax ?

Cookies de session

Ces cookies sont supprimés lorsque vous fermez votre navigateur. L'usage principal de ces cookies est celui de distinguer entre une visite collective au Site Web de la part d'un utilisateur et les visualisations individuelles de chaque page faisant partie du Site Web. Par exemple, au cas où un seul visiteur du Site Web visualise cinq pages, ces cookies permettront Nutramax de distinguer si une personne a visualisé toutes les cinq pages durant une visite ou bien, si plusieurs personnes différentes l'ont fait.

Cookies persistants

Lorsque vous retournez au Site Web, il sera possible de récupérer les informations stockées dans ce cookie. Ceci permettra Nutramax d'identifier les visiteurs pour savoir s'ils sont nouveaux ou réguliers ; ainsi, il sera possible de présenter de contenu plus pertinent d'après l'activité précédente du tel visiteur.

Cookies de tiers

Ces cookies sont utilisés par de réseaux de publicité afin de suivre vos activités en ligne, au fil du temps, sur nos Sites Web et les sites web de tiers qui y participent. Par conséquent, vous pourrez visualiser d'annonces sur d'autres sites web, d'après vos activités précédentes sur nos Sites Web.

Consentement du visiteur du Site Web pour installer de cookies.

Vous consentez à nous permettre d'installer de cookies sur votre dispositif ou appareil à partir de votre usage des Sites Web. La plupart de navigateurs acceptera des cookies automatiquement. Pourtant, si vous ou un autre utilisateur de votre dispositif ou appareil souhaite de retirer le consentement à un moment quelconque, vous pourrez accepter ou refuser les cookies en changeant

les paramètres de votre navigateur. Si vous optez pour refuser les cookies, vous ne pourrez pas profiter de toutes les fonctions offertes par les Sites Web.

Comment collectons-nous les Informations des Personnes Inscrites aux PFC ?

Nutramax se sert de tiers fournisseurs de services pour suivre l'inscription aux PFC et les héberger (soit en direct, soit enregistrés), tel que décrit davantage dans la section « Dans quel moment pouvons-nous divulguer vos Informations Personnelles ? » ci-après.

Les Personnes Inscrites aux PFC s'inscrivent pour assister aux PFC en direct ou accéder aux PFC pré-enregistrés depuis une plateforme Internet d'un tiers, laquelle transmet les informations de la Personne Inscrite aux PFC (voir la section précédente « Quel type d'Informations Personnelles collecterons-nous des personnes inscrites aux PFC ? ») à Nutramax pour héberger et suivre l'affluence de gens dans nos PFC.

Comment utilisons-nous vos Informations ?

Les informations collectées à travers des Sites Web pourront être utilisées pour envoyer de la publicité personnalisée à votre ordinateur ou à d'autres dispositifs ou appareils, d'après vos recherches précédentes et votre activité durant vos visites aux Sites Web et, en outre, d'autres données obtenues pendant l'usage des « cookies » installés sur votre ordinateur, dispositif ou appareil. Pour de plus amples renseignements sur la manière dont nous utilisons les cookies, veuillez consulter la section précédente « Comment collectons-nous vos Informations ? ». Pour se désabonner de la publicité personnalisée, veuillez voir les liens qui figurent ci-dessous, dans la section « Fournisseurs de services ». En plus, l'industrie de publicité en ligne offre de sites web depuis lesquels vous pouvez vous désabonner de recevoir d'annonces ciblées de la part de partenaires de données et d'autres partenaires publicitaires qui participent à des programmes d'autoréglementation. Vous pouvez consulter ces programmes et en savoir plus sur la publicité ciblée, les choix des consommateurs et leur confidentialité aux adresses <https://youradchoices.ca/choices/> et www.aboutads.info/choices/. Pour prendre des décisions indépendantes pour les applications mobiles sur un appareil mobile, vous pouvez télécharger l'application AppChoices de DAA depuis la boutique d'applications de votre appareil. Or, pour certains appareils, afin de faire votre choix, vous pouvez également utiliser les commandes de plateforme qui se trouvent dans leurs paramètres.

Nous pourrions utiliser vos informations collectées à travers des Sites Web afin de déterminer comment les visiteurs arrivent aux Sites Web, quel type de contenu est le plus populaire ou pertinent pour les visiteurs et quel type de visiteurs sont intéressés à un contenu ou à une publicité en particulier. Nous pourrions aussi combiner les informations collectées à travers des Sites Web avec les informations obtenues depuis d'autres sources, telles que les moteurs de recherche Internet, afin d'améliorer la publicité et de définir l'efficacité de notre publicité en ligne.

Votre position pourra être utilisée dans le cadre d'une fonction facultative d'un Site Web, laquelle vise à vous aider à trouver un emplacement près de vous où il soit possible d'acheter nos produits. Si vous optez pour vous servir de cette fonction pour envoyer l'information de votre position, elle sera enregistrée temporairement dans un cookie de session dans votre navigateur et/ou votre

dispositif ou appareil. Pourtant, nous ne l'enregistrerons pas en permanence et nous n'utiliserons pas les Informations Personnelles de position des visiteurs du Site Web.

Les Informations Personnelles qui seront collectées à propos des Personnes Inscrites aux PFC seront utilisées pour suivre votre présence durant le PFC, envoyer un courriel électronique pour demander la confirmation de votre inscription, vous faire parvenir les matériels du PFC ou les informations d'inscription, vous permettre de vous connecter pour assister au PFC ou le visualiser et pour mesurer la popularité des PFC que nous offrons. Une fois vous nous avez fait parvenir votre consentement, nous vous enverrons les matériels de publicité numériques à propos de produits ou de PFC futurs qui puissent vous intéresser. Vos Informations pourront être aussi utilisées pour créer, vous envoyer ou vous faire parvenir un certificat d'attestation de votre participation au PFC ou de votre présence durant tel PFC.

Nous pouvons utiliser vos informations personnelles pour créer de données non identifiables, anonymes ou cumulatives que nous utiliserons pour nos fins commerciales, ceci selon les exigences de la loi en vigueur.

Informations Personnelles collectées à partir de l'enregistrement des appels de Service à la Clientèle

Comme indiqué précédemment dans la présente Politique, nous pouvons collecter vos informations personnelles à partir des enregistrements audio et vidéo (la vidéo se limite à l'enregistrement de l'activité des agents de Service à la Clientèle sur leurs ordinateurs, telle que montrée par leurs écrans) de vos appels faits à l'équipe de Service à la Clientèle. Nous demanderons votre consentement avant d'enregistrer les conversations que vous aurez avec notre équipe de Service à la Clientèle. Si vous ne voulez pas que nous enregistrons votre appel, vous devez nous l'informer en appuyant sur le bouton correspondant de votre téléphone lorsque l'option devient disponible ou en le disant à l'agent de Service de la Clientèle, ceci pour que l'agent puisse désactiver le logiciel d'enregistrement d'appels ou vous indiquer quel numéro de poste vous devrez appeler pour avoir une conversation qui n'est pas enregistrée.

Nous enregistrons les appels de Service à la Clientèle à des fins d'assurance de la qualité, telle que pour évaluer la qualité des services fournis par notre agent de Service à la Clientèle durant l'appel et pour collecter des informations contextuelles dans le cas où nous ayons besoin de vous rappeler, ainsi qu'à des effets de formation. Si vous nous donnez votre consentement, nous collecterons les enregistrements audio et vidéo (de l'écran de l'ordinateur des agents de Service à la Clientèle). L'enregistrement vidéo permettra que nos gérants puissent vérifier quelles données sont enregistrées durant l'interaction qui se passe d'après l'audio de l'appel. Nous voulons vous assurer que tout ceci est fait à des fins d'assurance et de formation.

Tous les enregistrements audio et vidéo seront stockés dans un logiciel d'enregistrement d'appels (fourni par Calabrio, Inc.), qui est hébergé dans un serveur situé aux États-Unis, pour une période approximative de six (6) mois.

Consentement

Si vous optez pour accéder à nos Sites Web, utiliser tels Sites Web, vous inscrire, assister ou participer à un PFC ou interagir avec nos entreprises, de quelque façon que ce soit, vous donnez votre consentement à la collection, à l'usage et à la divulgation de vos Informations Personnelles aux fins mentionnées dans la section précédente « Comment utilisons-nous vos Informations ? ».

Nous vous demanderons de nous faire parvenir le consentement, comme exigé par la loi, avant que nous collections plus d'informations que celles mentionnées dans la présente Politique et avant que nous utilisions vos Informations Personnelles pour les buts mentionnés dans la portée de ce consentement original. Il vous est possible de retirer votre consentement à un moment quelconque, tout en suivant les restrictions juridiques et contractuelles. Néanmoins, veuillez noter que le fait de décider de retirer votre consentement pourra affecter votre usage de toutes les caractéristiques des Sites Web et même la possibilité de vous inscrire, assister ou participer à un PFC.

Dans quel moment pouvons-nous divulguer vos Informations Personnelles ?

Par suite d'un ou de plusieurs buts mentionnés dans la section « Comment utilisons-nous vos Informations ? » précédente et soumis aux lois et à la législation correspondantes en vigueur, Nutramax pourra partager vos Informations Personnelles avec une autre personne ou entité dans les cas suivants :

Filiales

Nous pourrions partager vos Informations Personnelles avec notre société mère légale, Nutramax Laboratories, Inc., dont le siège est aux États-Unis, qui n'utilisera vos Informations Personnelles que pour les mêmes buts que nous.

Nos employés

Vos Informations Personnelles seront accessibles par les employés de Nutramax et Nutramax Laboratories, Inc., qui aient besoin de savoir ces informations, y compris les employés dans nos divisions de mercatique, technologie de l'information, juridique, vétérinaire technique ou d'autres divisions qui auront besoin d'accéder à ces informations au fil du temps.

Fournisseurs de services

Il y a certains tiers qui fournissent de services à Nutramax. À présent, les fournisseurs de services qui pourront accéder ou disposer des Informations Personnelles sur les visiteurs au Site Web ou les Personnes Inscrites au PFC seront les suivants :

Google Inc. (Google Analytics, Google Tag Manager, GA Audiences et DoubleClick)	Les services Google nous aident à mieux comprendre comment les utilisateurs interagissent avec nos Sites Web pour que nous puissions améliorer l'expérience de l'utilisateur. Les services nous permettent d'analyser les données pour suivre les incidents de rendement et de fonctionnement, les échecs et le trafic sur notre Site Web, ce qui nous permettra d'adapter les annonces que nos visiteurs visualisent, d'améliorer l'efficacité de nos campagnes et de limiter les demandes faites aux API d'emplacement de Google. Pour en savoir plus sur la manière
--	--

	dont Google collecte, traite et enregistre vos données, veuillez consulter la politique de confidentialité de Google sur le site http://www.google.com/intl/en/policies/privacy/ . Pour se désabonner de la publicité personnalisée offerte par ces services Google, veuillez visiter le site : https://www.google.com/ads/preferences/
Cisco WebEx LLC (WebEx)	Les Personnes Inscrites aux PFC s'inscriront depuis la plateforme WebEx pour qu'elles puissent assister aux exposés du PFC et obtenir des crédits de formation continue. Pour en savoir plus sur la manière dont WebEx collecte, traite et enregistre vos données, veuillez consulter la politique de confidentialité de WebEx sur le site https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/privacy-full.html .
Thinkific Inc.	Les Personnes Inscrites aux PFC s'inscriront depuis la plateforme Thinkific pour qu'elles puissent accéder au contenu du PFC hébergé sur cette plateforme, ceci afin d'obtenir des crédits de formation continue. Pour en savoir plus sur la manière dont Thinkific collecte, traite et enregistre vos données, veuillez consulter la politique de confidentialité de Thinkific sur le site https://www.thinkific.com/privacy-policy/ .

Alors que notre activité commerciale croît et les services fournis par Nutramax continuent de se développer, nous pourrions opter pour engager d'autres fournisseurs de services au Canada, aux États-Unis ou d'ailleurs. En plus, nous mettrons à jour la présente Politique de temps en temps pour qu'elle soit en conformité avec l'usage d'autres fournisseurs de services.

Obligations juridiques

Il y aura de cas où nous pourrions collecter, utiliser ou divulguer vos Informations Personnelles sans nécessiter de votre consentement ou de vous faire parvenir un avis, lorsque cette action soit permise ou exigée par la loi ou une autorité légitime. Par exemple, une telle action juridique pourra, à un certain moment donné, nous obliger à divulguer des Informations Personnelles, comme, par exemple, une obligation statutaire de divulgation ou une ordonnance judiciaire.

Dans certains cas, il nous sera permis par la loi de divulguer les Informations Personnelles sans nécessiter d'obtenir le consentement du visiteur du Site Web en question. Par exemple, nous pourrions, dans certains cas d'urgence, divulguer vos Informations Personnelles sans nécessiter de votre consentement.

Transmission internationale d'Informations Personnelles

La portée globale de notre activité commerciale nous exigera, de temps en temps, de nous servir de fournisseurs de services dont leurs sièges se trouvent aux États-Unis ou d'ailleurs du Canada.

Ainsi, vos Informations Personnelles pourront être transmises à l'extérieur du Canada vers un pays dont les lois de protection de données seront différentes de celles du Canada. Ces Informations Personnelles, lesquelles pourront devenir accessibles par des cours et des autorités de sécurité

nationale et d'application de la loi dans la juridiction depuis où ces Informations seront accédées ou stockées, seront soumises aux exigences juridiques des juridictions étrangères correspondantes.

Sécurité des Informations Personnelles

Nous avons mis en place des protections internes, physiques et technologiques pour protéger les Informations Personnelles contre de pertes, d'accès ou de divulgation non autorisés, y compris, sans s'y limiter, l'usage de logiciels de sécurité, de mots de passe et de pare-feu afin d'éviter tout accès non autorisé. Nos employés participent à de séances de formation sur le traitement sûr et confidentiel des Informations Personnelles.

Veuillez noter qu'il n'existe aucune méthode de transmission ou de stockage d'Informations Personnelles en ligne qui soit totalement sûre. Ainsi, alors que nous faisons de notre mieux pour protéger vos Informations Personnelles, il faut que vous sachiez que :

- il y a des contraintes de sécurité, de privacité et de confidentialité de l'Internet qui échappent notre contrôle ;
- il n'est pas possible de garantir la sécurité, l'intégrité, la privacité et la confidentialité de toute information et de toute donnée échangée entre nous et vous à travers les Sites Web ou une plateforme Internet d'un tiers ; et
- cette information ou donnée en particulier pourra être révisée ou modifiée par un tiers pendant qu'elle se trouve en transit.

Nous faisons de notre mieux pour protéger les Informations Personnelles, mais il ne nous est pas possible de garantir la sécurité des informations transmises que nous avons reçues ou envoyées depuis un moyen numérique.

Stockage et destruction de vos Informations Personnelles

Vos Informations Personnelles seront stockées dans le bureau de Nutramax, situé à l'adresse 946 Quality Dr, Lancaster, SC 29720, États-Unis ; elles pourront être aussi stockées dans les bureaux ou les centres de données d'un tiers fournisseur de services.

Quand nous n'aurons plus besoin de vos Informations Personnelles d'après les fins décrites dans la présente Politique ou selon d'autres raisons permises par la loi, nous disposerons de vos Informations Personnelles d'une façon sécuritaire.

Accès à vos Informations Personnelles

Vous avez le droit de demander d'avoir accès aux Informations Personnelles que nous avons dans notre possession et à l'information sur le traitement que nous faisons de vos Informations Personnelles. Vous devez nous faire parvenir votre demande d'accès, par écrit, à l'attention du Conseil Général, Division Juridique, d'après les coordonnées ci-décrites.

En général, l'accès pourra être gratuit ; néanmoins, si vous demandez que nous vous copions ou vous transmettions ces informations, nous pourrions imposer des frais raisonnables d'après ce qu'il est permis par la loi.

Dans certains cas, nous pourrions nous refuser ou nous déclarer incapables de vous permettre d'accéder à vos Informations Personnelles complètes ou partielles que nous avons de vous si cette action est permise ou exigée par la loi en vigueur. Si nous ne vous procurons pas tel accès, nous vous ferons parvenir une explication de pourquoi il ne nous est pas possible de le faire.

Questions, inquiétudes et mises-à-jour de vos Informations Personnelles

Vous pouvez nous contacter pour nous demander de vous donner accès à vos Informations Personnelles ou bien, pour nous faire parvenir toutes vos questions ou inquiétudes sur vos Informations Personnelles :

- sur l'accès, la correction ou la mise-à-jour de vos Informations Personnelles ;
- pour nous poser de questions ou nous faire parvenir toutes vos inquiétudes à propos de la présente Politique ou de tout autre question sur la collecte, l'usage, la protection, la rétention ou la divulgation de vos Informations Personnelles par Nutramax ;
- pour que nous vous fassions parvenir de l'information par écrit à propos de nos politiques et pratiques par rapport aux fournisseurs de services (y compris les filiales) hors du territoire du Canada ou bien, pour nous poser de questions sur la collecte, l'usage, la divulgation ou le stockage des informations personnelles par nos fournisseurs de service se trouvant hors du territoire du Canada ; ou
- pour retirer votre consentement pour que Nutramax ne puisse plus utiliser ou divulguer vos Informations Personnelles.

Veillez faire parvenir toutes vos demandes à notre Conseil Général, Division Juridique, à l'adresse 946 Quality Drive, Lancaster, SC 29720 ou par courriel, à l'adresse atlegal@nutramaxlabs.com.

La présente Politique a été mise à jour le : 12 février 2021.