

Politique sur la protection des renseignements personnels

La protection de la vie privée et le maintien de la confidentialité des renseignements personnels ont toujours été une priorité pour Familiprix inc. (ci-après « **Familiprix** »)

La présente Politique a pour objectif de démontrer, d'une part, l'engagement de Familiprix envers le respect des renseignements personnels et la protection de la vie privée et, d'autre part, de vous informer de la façon dont Familiprix recueille, détient, utilise, communique, transfère et stock vos renseignements, le tout en conformité avec la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et ses règlements afférents. Veuillez prendre le temps de vous familiariser avec nos pratiques de confidentialité et faites-nous part de vos questions.

Définitions

« Application(s) mobile(s) » : signifie toute application mobile développée pour le compte de ou par Familiprix inc., tels que, sans limitation, «Ma Pharmacie», «Ma Grossesse», «Mon Diabète», «Mon Familiprix», et leur contenu.

« Client » ou «vous» : signifie toute personne physique ou son représentant autorisé qui (i) achète ou commande des produits ou services de Familiprix (ii) communique avec Familiprix (iii) participe à un concours publicitaire organisé par et/ou pour le compte de Familiprix (iv) est membre d'un programme de fidélisation de Familiprix et/ou détenteur d'un compte client auprès de Familiprix, et/ou tout autre compte de quelque nature que ce soit, (v) navigue ou accède au Site Web ou aux Applications mobiles (vi) utilise tout autre service à la clientèle offert par Familiprix.

« Renseignement(s) personnel(s) » : signifie toute donnée qui concerne une personne physique et permet de l'identifier exclusivement, incluant notamment son nom, adresse postale, adresse électronique, date de naissance, renseignement sur ses cartes de crédits, numéro de membre des programmes de fidélisation, fournis librement par le Client, sous forme verbale, écrite, électronique ou de quelque façon et quelque moyen que ce soit.

«Site Web» : signifie le site web de Familiprix (www.familiprix.com), incluant son contenu et toute fonctionnalité mise à la disposition de son utilisateur, notamment l'Espace Succursale, L'Espace Santé et le compte Familiprix.

«Tiers » : signifie une personne physique ou morale autre qu'un Client, Familiprix ou un mandataire de cette dernière.

Portée de la Politique sur la protection des Renseignements personnels

Cette Politique s'applique à tous les Renseignements personnels recueillis par Familiprix, notamment par l'entremise de ses Applications mobiles ou de son Site Web (ci-après individuellement et/ou collectivement la «**Plateforme**»), ainsi que dans le cadre de toute autre communication engagée avec Familiprix, par téléphone, par la poste ou autrement, relative aux services, produits, programmes, sondage et concours offerts par Familiprix. La Politique s'étend également aux Renseignements recueillis auprès de nos partenaires lorsque nécessaires à la fourniture de nos services ou lorsque vous avez consenti à un tel partage et/ou à une telle divulgation.

Cette Politique ne s'applique pas aux Renseignements personnels du Client ayant été recueillis par le pharmacien affilié à Familiprix dans le cadre de l'exercice de sa profession, à moins que le

Client consente, tacitement ou expressément, au partage desdits Renseignements personnels. Une telle situation pourrait par exemple se présenter lors de votre utilisation du Profil Santé, lequel possède ses modalités spécifiques d'utilisation et de confidentialité qui seront portés à la connaissance de toute personne lors d'une première utilisation.

Collecte et utilisation des Renseignements personnels

Familiprix recueille certains Renseignements personnels principalement lorsque vous naviguez sur son Site Web, commandez ou achetez un produit, demandez de l'information sur un produit, participez à un sondage ou à un concours, adhérez à l'un de nos programmes, communiquez avec nous, ouvrez un compte Familiprix ou utilisez l'un de nos Applications mobiles.

Familiprix recueille vos Renseignements personnels pour les fins suivantes :

- Communiquer avec le Client par l'envoi de notification d'informations le concernant ;
- Répondre aux questions qu'il pourrait avoir et/ou assurer un suivi;
- Personnaliser son service à la clientèle en succursale, au téléphone, en ligne, sur la Plateforme ou par quel qu'autre moyen que ce soit;
- Permettre au Client de s'inscrire, de participer, de confirmer son inscription aux programmes, ressources, communication (infolettre) offerts par Familiprix et à certaines fonctionnalités de la Plateforme;
- Comprendre les besoins et les préférences du Client ;
- Élaborer, améliorer, commercialiser et offrir des produits qui répondent au besoin du Client;
- Authentifier l'identité du Client
- Détecter et protéger le Client contre les fraudes;
- Gérer votre compte Familiprix sur la Plateforme;
- Traiter les plaintes et maintenir la relation commerciale avec le Client;
- Se conformer et satisfaire aux exigences de la législation ou de la réglementation ou à d'autres modalités autorisées par la loi.

Nonobstant ce qui précède, Familiprix peut, sans le consentement du Client, recueillir des Renseignements personnels de ce dernier auprès d'un Tiers si la Loi l'autorise. Ainsi, Familiprix peut, sans le consentement du Client, recueillir des Renseignements personnels de ce dernier lorsque c'est dans l'intérêt du Client et que ces renseignements ne peuvent être recueillis par Familiprix dans un temps opportun ou lorsque la cueillette des renseignements personnels auprès d'un Tiers est nécessaire pour s'assurer de l'exactitude des renseignements.

Collecte de renseignements de nature non personnelle par Familiprix

Lorsque vous accédez à la Plateforme, vous reconnaissez que tout matériel ou renseignement que vous envoyez par l'entremise de la Plateforme devient sous le contrôle de Familiprix et consentez à ce que Familiprix utilise cette information.

Lorsque vous naviguez ou utilisez notre Plateforme, certains renseignements de nature non personnelle peuvent être recueillis automatiquement. En effet, nous pouvons installer des outils internet comme les témoins et les pixels invisibles sur la Plateforme pour améliorer nos mesures de sécurité en ligne, évaluer l'efficacité et le succès de notre Plateforme et de nos campagnes de marketing, ainsi que pour offrir à nos utilisateurs en ligne une expérience plus personnalisée.

Sécurité en ligne: Les sections de notre Plateforme qui ont besoin d'authentification peuvent utiliser des témoins pour contribuer à protéger vos comptes contre les utilisateurs non autorisés. En utilisant les témoins, ceux-ci aident à maintenir l'intégrité de la session et permettent une sécurité accrue, faisant en sorte de bloquer les tentatives non autorisées d'accéder à votre Profil Santé ou votre compte Familiprix.

Évaluation de la Plateforme et de nos campagnes de marketing : Les témoins et pixels invisibles peuvent être utilisés sur notre site pour évaluer l'utilisation et la fonctionnalité de notre

Plateforme. Les renseignements peuvent inclure les pages visitées, le type de fureteur utilisé, le niveau de chiffrement supporté par votre fureteur, votre adresse de protocole internet (IP) ainsi que le site internet qui vous a orienté vers celui de Familiprix.

Expérience en ligne personnalisée : Les témoins peuvent être utilisés sur notre Plateforme pour recueillir des renseignements au sujet des activités et des préférences en ligne, par exemple, les pages internet visitées, la durée des visites et les téléchargements réussis. Ces renseignements peuvent être utilisés avec d'autres pour nous aider à mieux comprendre vos intérêts et vos besoins, de vous offrir une expérience en ligne personnalisée et de vous présenter de nouveaux produits et services.

Vous pouvez en tout temps éliminer ou désactiver les témoins et les pixels invisibles par les paramètres de sécurité de votre navigateur internet ou de votre appareil cellulaire. Si vous avez déjà révélé des renseignements que vous aimeriez ne plus voir figurer à nos dossiers ou au sujet desquels vous désiriez en savoir plus, veuillez communiquer par voie électronique avec le service à la clientèle à experienceclient@familiprix.com ou par écrit à l'adresse suivante : Service à la clientèle, Familiprix Inc., 6000, Armand-Viau, Québec, (Québec), G2C 2C5.

Confidentialité

Familiprix reconnaît le caractère confidentiel des renseignements personnels et s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour en protéger la confidentialité.

Limitation de l'utilisation et de la divulgation

Familiprix utilisera ou divulguera les Renseignements personnels à votre sujet qu'aux seules fins auxquelles ils ont été recueillis, à moins que vous donniez votre consentement à une utilisation autre ou que les lois l'exigent.

Dans certaines circonstances prévues par la loi, Familiprix peut divulguer des Renseignements personnels, sans le consentement du Client, à des Tiers notamment (i) aux autorités judiciaires et réglementaires dans le cas d'activités criminelles ou d'infractions à la loi présumées, pour la détection et la prévention des fraudes, quand cela est nécessaire pour satisfaire aux exigences juridiques ou réglementaires des gouvernements, des organismes de réglementation ou d'autres organismes d'autoréglementation; (ii) à une personne ou un organisme pour respecter une ordonnance d'un tribunal; (iii) à une autre personne en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité du Client; (iv) pour la protection des biens de Familiprix (ex. le recouvrement d'une créance en souffrance); (v) à une personne exposée au danger, à son représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiables.

Familiprix ne donne, ne vend, ni ne loue les Renseignements personnels à aucune entreprise ou personne autre qu'aux sociétés liées à Familiprix et/ou à des sociétés mandatées par celle-ci pour des fins liées à la gestion des Renseignements personnels et de la Plateforme. Par exemple, Familiprix peut transférer vos renseignements personnels à un fournisseur de services avec lequel elle a conclu une entente contractuelle stipulant des normes de protection appropriées des renseignements personnels et de la vie privée, lorsqu'un tel fournisseur de services aide Familiprix pour les raisons prévues ci-dessus. Il peut s'agir, par exemple, de fournisseurs de services pour le stockage ou le traitement de données.

De plus, advenant une réorganisation, une fusion ou une vente, Familiprix peut divulguer tous vos Renseignements personnels qu'elle a collectés du Tiers ou lorsque cela est autrement permis ou exigé par la loi.

Conservation

Familiprix ne conserve les Renseignements personnels des Clients que durant la période raisonnablement nécessaire pour accomplir ce pour quoi ils ont été recueillis ou pour satisfaire aux exigences légales. À la fin de cette période, les Renseignements personnels seront conservés et/ou détruits au terme d'un délai déterminé en fonction de leur sensibilité, la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.

Exactitude des renseignements personnels et correction des données

Familiprix veillera à ce que vos Renseignements personnels soient exacts, et à jour, si cela s'avère nécessaire, mais nous ne les mettons pas à jour régulièrement. Vous devez donc de nous fournir des mises à jour écrites de vos Renseignements personnels de temps à autre, s'il y a lieu. Le défaut de nous aviser d'un changement de vos Renseignements personnels peut avoir des répercussions défavorables sur la manière dont nous communiquons avec vous ou dont nous vous offrons des services.

Mesures de sécurité

Familiprix prend des précautions, notamment des mesures de sécurité physiques, organisationnelles, contractuelles et technologiques dans le but de protéger vos Renseignements personnels contre la perte, le vol, l'accès, la divulgation, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisés. L'accès à vos Renseignements personnels n'est accordé qu'aux employés qui doivent raisonnablement les connaître à des fins professionnelles et légales ou dans le cadre de leurs fonctions.

De manière générale, seuls les employés de Familiprix travaillant au service des ventes et des achats, de la publicité, du merchandising, du service à la clientèle ainsi que des technologies de l'information ont accès aux Renseignements personnels recueillis par Familiprix, et ce, seulement dans la mesure nécessaire pour exécuter leurs tâches.

Accès aux renseignements personnels

En accédant à la Plateforme, vous pourrez accéder aux Renseignements personnels que Familiprix a recueillis à votre sujet et les corriger au besoin. Vous pouvez également soumettre une demande écrite à Familiprix, aux coordonnées suivantes, en vue d'examiner et de corriger, le cas échéant, les renseignements personnels que Familiprix a recueillis, utilisés ou divulgués à votre sujet : par courriel à commentaires@familiprix.com ou par la poste à Familiprix inc., 6000, rue Armand-Viau, Québec (Québec) G2C 2C5.

Vous pouvez décider de cesser de recevoir des communications de marketing ou promotionnelles sous forme électronique de la part de Familiprix en vous désabonnant au moyen du mécanisme indiqué dans ces communications ou en transmettant une demande écrite à cet égard à l'une des adresses susmentionnées, ou par téléphone en composant le 1-844-704-8040.

Nous tenterons de répondre à chacune de vos demandes écrites dans les dix (10) jours suivant leur réception et, si cela nous est impossible dans ce délai, nous vous en aviserons par écrit.

Avant de vous permettre d'accéder aux renseignements personnels dont nous disposons à votre sujet, de les utiliser ou de les divulguer, nous pouvons vous demander de vous identifier de manière satisfaisante. Dans ce cas, toute information fournie pour vous identifier sera utilisée uniquement à cette fin.

Pour toute question relative à des renseignements personnels sur la santé, veuillez communiquer avec le pharmacien propriétaire affilié à Familiprix où vous avez reçu des services pharmaceutiques.

Interprétation

Une version des présentes est disponible en langue anglaise. En cas de divergence, la version française prévaudra à la version anglaise.

Dernière mise à jour : 3 octobre 2017