

## POLITIQUE GÉNÉRALE DE CONFIDENTIALITÉ

Nous recueillons des renseignements personnels sur nos patients et clients dans le cadre des activités courantes de la pharmacie. Conséquemment, il est essentiel de porter une attention particulière à la protection de la vie privée. C'est pourquoi nous nous engageons à respecter la confidentialité des renseignements personnels que vous nous confiez.

### COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Pour être en mesure de vous offrir nos services pharmaceutiques en conformité avec les lois et règlements en vigueur au Québec, certains renseignements à votre sujet doivent nécessairement être colligés par nos pharmaciens et notre personnel. Les renseignements personnels que nous collectons sont recueillis par le biais des diverses interactions entre vous et notre personnel. Ainsi, dans le cadre de nos relations avec vous, nous recueillons les renseignements suivants :

- Nom ;
- Adresse & code postal ;
- Téléphone ;
- Courriel ;
- Date de naissance/âge ;
- Sexe ;
- Numéro & date d'expiration de la carte de paiement ;
- Antécédents d'achats ;
- Produits/services préférés ;
- Renseignements sur la satisfaction des clients ;
- Opinions sur les produits et services ;
- Renseignements médicaux ;
- Numéro du permis de conduire pour fin d'identification, le cas échéant ;

Lorsque vous visitez notre site Web, nous recueillons également :

- l'information concernant votre ordinateur, notamment votre adresse IP, le type de système d'exploitation et de navigateur que vous utilisez et l'emplacement de l'ordinateur ;
- les pages consultées sur notre site et les liens sur lesquels vous cliquez ;
- les autres sites que vous avez visités récemment.

À ce sujet, nous vous référons à notre [Politique de confidentialité du site Web](#).

## FINALITÉ DE LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS

Voici les principales fins pour lesquelles nous recueillons des renseignements personnels à votre sujet :

- Constitution de votre dossier-patient ;
- Analyse pharmaceutique du dossier-patient par le pharmacien ;
- Commandes ;
- Pour compléter une vente/transaction ;
- Service à la clientèle ;
- Service de livraison ;
- Gestion des relations avec les clients ;
- Plaintes ;
- Retours sur achats ;
- Marketing ;
- Concours/sondages.

**Nous attirons votre attention sur le fait que les renseignements de santé sont exclusivement utilisés dans le cadre de la relation pharmacie-patient. Ces renseignements ne sont pas utilisés à des fins de publicité.**

Pour chacune des fins précisées ci-devant, voici les listes des renseignements utilisés :

### COMMANDES

---

Nom, adresse, code postal, téléphone, courriel, date de naissance/âge, sexe, antécédents d'achats, produits/services préférés, renseignements médicaux, numéro du permis de conduire, le cas échéant.

### VENTE/TRANSACTION

---

Nom, adresse, code postal, téléphone, courriel, numéro de la carte de paiement, date d'expiration de la carte de paiement, antécédents d'achats, produits/services préférés, renseignements médicaux, numéro du permis de conduire pour identification.

### SERVICE À LA CLIENTÈLE

---

Nom, adresse, code postal, téléphone, courriel, date de naissance/âge, sexe, antécédents d'achats, produits/services préférés, renseignements sur la satisfaction des clients, opinions sur les produits et services.

## SERVICES DE LIVRAISON

---

Nom, adresse, code postal, téléphone, courriel.

## GESTION DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS

---

Nom, adresse, code postal, téléphone, courriel, date de naissance/âge, sexe, antécédents d'achats, produits/services préférés, renseignements sur la satisfaction des clients, opinions sur les produits et services.

## PLAINTES

---

Nom, adresse, code postal, téléphone, courriel, date de naissance/âge, sexe, renseignements sur la satisfaction des clients, opinions sur les produits et services.

## RETOURS SUR ACHATS

---

Nom, adresse, code postal, téléphone, courriel

## MARKETING

---

Nom, adresse, code postal, téléphone, courriel, date de naissance/âge, sexe, renseignements sur la satisfaction des clients, opinions sur les produits et services.

## CONCOURS/SONDAGES

---

Nom, adresse, code postal, téléphone, courriel, renseignements sur la satisfaction des clients, opinions sur les produits et services.

## PARTAGE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le cadre du service de livraison, nous devons transmettre vos nom et adresse à une société de messagerie ou de logistique (par exemple, Postes Canada) pour procéder à la livraison de votre commande. Dans tous les cas, nous devons obtenir votre consentement pour la livraison.

Nous utilisons également les services Web de fournisseurs avec lesquels nous devons interagir dans le cadre de nos relations avec vous. Tous ont été sélectionnés avec la plus grande attention en fonction de l'importance qu'ils accordaient à la sécurité et la confidentialité des données.

Nous avons, par ailleurs, des ententes concernant les pratiques de protection de la vie privée avec nos fournisseurs les plus importants afin de nous assurer qu'ils satisfont aux mêmes normes que celles que nous appliquons dans notre entreprise.

Si vous ne souhaitez pas que vos renseignements personnels soient communiqués à des tiers, il vous est possible de vous y opposer au moment de la collecte ou à tout moment par la suite, comme mentionné dans la section ci-après.

### COMMENT AVEZ-VOUS OBTENU MON CONSENTEMENT ?

Lorsque vous nous communiquez des renseignements personnels pour que nous puissions conclure une transaction, placer une commande, prendre des dispositions pour effectuer une livraison ou un retour d'achat, nous présumons que vous consentez à ce que nous recueillions les renseignements et à ce que nous les utilisions uniquement à cette fin.

Si nous vous demandons des renseignements personnels à des fins secondaires, p. ex., à des fins de marketing, nous vous demanderons directement votre consentement ou nous vous donnerons la possibilité de dire non. Dire non signifie « refus de participer ». En refusant de participer au processus de la collecte, vous pouvez nous spécifier de ne pas recueillir des renseignements ou de ne pas les transmettre à d'autres entreprises.

### DROIT D'OPPOSITION ET DE RETRAIT

Nous nous engageons à vous offrir un droit d'opposition et de retrait quant à vos renseignements personnels.

Le droit d'opposition s'entend comme étant la possibilité offerte aux clients de refuser que leurs renseignements personnels soient utilisés à certaines fins mentionnées lors de la collecte.

Le droit de retrait s'entend comme étant la possibilité offerte aux patients de demander à ce que leurs renseignements personnels ne figurent plus, par exemple, dans une liste de diffusion. Pour pouvoir exercer ces droits, vous pouvez nous contacter de la façon suivante :

**Adresse postale :** 1440-1981 Avenue McGill College, Montréal, Québec, H3A 2Y1 ;

**Courriel :** [legal@picarddesjardins.com](mailto:legal@picarddesjardins.com).

### DROIT D'ACCÈS

Nous nous engageons à reconnaître un droit d'accès et de rectification aux personnes concernées désireuses de consulter, modifier, voire radier les informations les concernant.

Pour pouvoir exercer ces droits, vous pouvez nous contacter de la façon suivante :

**Adresse postale :** 1440-1981 Avenue McGill College, Montréal, Québec, H3A 2Y1 ;

**Courriel :** [legal@picarddesjardins.com](mailto:legal@picarddesjardins.com).

## SÉCURITÉ

Les renseignements personnels que nous collectons sont conservés dans un environnement sécurisé. Les personnes travaillant pour nous sont tenues de respecter la confidentialité de vos informations.

Pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels, nous (ou nos fournisseurs de services Web) avons recours aux mesures suivantes :

- Protocole SSL (Secure Sockets Layer) ;
- Gestion des accès - personne autorisée ;
- Gestion des accès - personne concernée ;
- Sauvegarde informatique ;
- Identifiant / mot de passe ;
- Pare-feu (Firewalls).

Nous nous engageons à maintenir un haut degré de confidentialité en intégrant les dernières innovations technologiques permettant d'assurer la confidentialité de vos transactions. Toutefois, comme aucun mécanisme n'offre une sécurité maximale, une part de risque est toujours présente lorsque l'on utilise Internet pour transmettre des renseignements personnels.

## LÉGISLATION

Nous nous engageons à respecter les dispositions législatives québécoises énoncées notamment dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DU SITE WEB

Cette politique doit être lue en conjonction avec la [Politique de confidentialité du site Web](#).

## POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS

Notre personnel se fera un plaisir de répondre à vos questions concernant les renseignements personnels. Si vous désirez obtenir de plus amples informations sur nos politiques ou si vous désirez savoir exactement quels types de renseignements personnels nous conservons à votre sujet dans nos dossiers ou encore, si vous voulez déposer une plainte, veuillez communiquer avec la personne suivante :

**Nom :** Karl Desjardins ;

**Adresse postale :** 1440-1981 Avenue McGill College, Montréal, Québec, H3A 2Y1 ;

**Téléphone :** 514-771-1673 ;

**Courriel :** [legal@picarddesjardins.com](mailto:legal@picarddesjardins.com).

Pour obtenir de l'aide, vous pouvez également communiquer avec la Commission d'accès à l'information du Québec pour plus de renseignements :

### Commission d'accès à l'information du Québec

**Adresse postale :** 575, rue Saint-Amable, Bureau 1.10, Québec (Québec), G1R 2G4 ;

**Téléphone :** 418-528-7741 ;

**Sans frais :** 1-888-528-7741 (sans frais au Québec) ;

**Courriel :** [Cai.Communications@cai.gouv.qc.ca](mailto:Cai.Communications@cai.gouv.qc.ca)

**Site Web :** <http://www.cai.gouv.qc.ca/index-en.html>

Pour obtenir de l'aide, vous pouvez également communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada :

### Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

**Adresse postale :** 30, rue Victoria, Gatineau (Québec), K1A 1H3 ;

**Sans frais :** 1 800 282-1376 ;

**Téléphone :** 819-994-5444 ;

**Télécopieur :** 819-994-5424 ;

**ATS :** 819-994-6591 ;

**Site Web :** <http://www.priv.gc.ca>