



**Une entreprise tournée
vers l'avenir!**

Politique de protection de la confidentialité

La protection de votre confidentialité nous tient à cœur. InServio inc., s'engage à protéger la confidentialité, la sécurité et l'exactitude des renseignements personnels que nous recueillons, utilisons ou communiquons conformément à la législation applicable.

La présente politique de protection de la confidentialité (la « politique de protection de la confidentialité ») constitue un énoncé des principes et des lignes directrices concernant la protection des renseignements personnels des individus qui sont nos clients, nos fournisseurs de services et d'autres individus (« vous ») (à l'exception de notre personnel, dont les renseignements personnels sont recueillis, utilisés et communiqués conformément à notre politique de protection de la confidentialité à l'intention du personnel).

CONSENTEMENT EN FOURNISSANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À INSERVIO OU À SES MANDATAIRES, VOUS CONVENEZ QUE NOUS POUVONS RECUEILLIR, UTILISER OU COMMUNIQUER CES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE POLITIQUE DE PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ, AUX PRÉFÉRENCES EN MATIÈRE DE LA PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ QUE VOUS NOUS AVEZ INDIQUÉES ET TEL QU'AUTORISÉ OU REQUIS PAR LA LOI.

Sous réserve d'exigences légales et contractuelles, vous pouvez refuser ou retirer votre consentement à l'égard de certaines des fins déterminées en tout temps en communiquant avec nous. Si vous refusez ou retirez votre consentement, il se peut que nous soyons dans l'impossibilité de vous fournir ou de continuer de vous fournir certains services ou renseignements qui pourraient vous être utiles.



1. La société

InServio inc. est une société québécoise offrant des services informatiques. InServio est en mesure d'offrir ses services de soutien à distance à l'ensemble de l'Amérique du Nord et ses services de soutien à domicile dans la grande région de Montréal.

2. Le type de renseignements personnels recueillis

La législation canadienne sur la protection des renseignements personnels définit les renseignements personnels de façon assez générale comme un renseignement concernant un « individu identifiable » ou comme un renseignement permettant d'identifier un individu. Les types de renseignements personnels que nous pouvons recueillir auprès de vous de temps à autre comprennent : votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse de courrier électronique, des renseignements concernant le paiement (aux fins de facturation), vos préférences en terme de réception de promotion de nos services.

Après l'utilisation de nos services, vous serez invités à compléter un bref sondage de satisfaction. Les résultats de ce sondage demeureront confidentiels et seront partagés exclusivement avec les dirigeants de la FADOQ (Fédération de l'Âge d'Or du Québec) pour des fins de contrôle de la qualité.

3. Les motifs de la collecte de vos renseignements personnels

Nous recueillons vos renseignements personnels aux fins indiquées ci-dessous :

(a) Afin de fournir le service ou renseignement que vous avez demandé

Si vous êtes un client de l'un de nos services, nous utilisons votre nom et votre adresse (adresse postale et/ou adresse de courrier électronique) afin de livrer service ou renseignement que vous avez demandé et d'assurer le suivi concernant la transaction (c'est-à-dire : envoyer une facture, vous aviser de l'expiration de votre abonnement, etc.).

(b) Afin de traiter le paiement

Votre numéro de carte de crédit ou les renseignements bancaires concernant les paiements sont utilisés seulement pour traiter les paiements et vous présenter divers choix de paiement, et non à des fins de marketing.

(c) Vous envoyer des renseignements

De temps à autre, nous pouvons vous envoyer de plus amples renseignements concernant nos services.

(d) Autres fins

En outre, de temps à autre, nous pouvons utiliser vos renseignements personnels aux fins suivantes :

- repérer les erreurs, fraudes, vols et autres activités illégales et en protéger InServio et d'autres tiers, et vérifier la conformité à l'égard des politiques et obligations contractuelles d'InServio;
- comprendre vos besoins et préférences, notamment pour communiquer avec vous et effectuer des sondages, de la recherche et des évaluations;
- toute autre fin que nous pouvons vous indiquer de temps à autre.

4. La communication de vos renseignements personnels

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels aux tierces parties suivantes dans les circonstances indiquées ci-dessous :

(a) Communications avec la direction de la FADOQ

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à la FADOQ à des fins de contrôle de qualité et pour respecter notre entente contractuelle. En outre, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à une organisation ou à un individu dont les services ont été retenus par InServio afin d'évaluer votre solvabilité ou de recouvrer des créances impayées à l'égard d'un compte, ou encore à nos vérificateurs. Nous ne fournirons à ces sociétés que les renseignements dont elles ont besoin pour fournir le service et il leur est interdit d'utiliser ces renseignements à une autre fin.

(b) Communication dans le cadre de transferts d'activités

InServio peut participer à la vente ou au transfert d'une partie ou de la totalité de ses activités. Dans le cadre de cette vente ou de ce transfert, InServio peut communiquer vos renseignements personnels à l'organisation acquéreuse, mais exigera de cette dernière qu'elle accepte de protéger la confidentialité de vos renseignements personnels d'une façon conforme à la présente politique de protection de la confidentialité.

(c) Application de la loi et communication en vertu d'une loi

InServio peut communiquer vos renseignements personnels à un organisme gouvernemental qui a fait valoir son autorité légitime d'obtenir les renseignements ou lorsque InServio a des motifs raisonnables de croire que les renseignements pourraient être utiles dans l'enquête visant une activité illicite, ou encore pour se conformer à une assignation, un mandat ou une ordonnance d'un tribunal, d'une personne ou d'un organisme compétent exigeant la présentation des renseignements, ou pour se conformer à la décision d'un tribunal concernant la présentation de dossiers de renseignements. InServio peut également communiquer vos renseignements personnels à son conseiller juridique.

Si vous préférez que nous NE communiquions PAS vos renseignements personnels de la façon décrite ci-dessus aux clauses 4a) à 4c), veuillez simplement nous en informer. Nous vous invitons à consulter la clause 12 pour connaître les détails.

5. Le contrôle de vos renseignements personnels

InServio souhaite que vous soyez en mesure de garder le contrôle sur la façon dont nous utilisons vos renseignements personnels. En particulier :

- Vous pouvez avoir le droit de ne pas participer à certaines ou à la totalité des fins déterminées, des utilisations et des communications indiquées aux clauses 3 et 4 ci-dessus.
- Vous avez toujours le choix de nous demander de ne pas utiliser vos nom, adresse, adresse de courrier électronique, etc. et de ne vous fournir que le service ou les renseignements que vous avez demandés. Veuillez référer à la clause 12 pour connaître la façon de communiquer avec nous.
- Les communications par courriel comprendront toujours l'identification de l'expéditeur ainsi que l'option « Se désabonner ».

Comme il a été mentionné ci-dessus, il se peut que nous soyons dans l'impossibilité de vous fournir nos services si vous retirez votre consentement à l'égard de notre utilisation de vos renseignements personnels.

As mentioned above, we may not be able to provide you with our services if you withdraw your consent to our use of your personal information.

6. Le stockage de vos renseignements personnels

Vos renseignements personnels sont stockés dans des emplacements sécurisés ainsi que dans des serveurs contrôlés par InServio, situés soit dans nos bureaux, soit dans les bureaux de nos fournisseurs de services. Pour consulter vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection de la confidentialité dont les coordonnées figurent à la clause 12.

7. La consultation de vos renseignements personnels

Sur demande écrite, sous réserve de certaines exceptions, InServio vous informera de l'existence, de l'utilisation et de la communication de vos renseignements personnels et vous permettra de les consulter. Vous devez envoyer votre demande de consultation à notre responsable de la protection de la confidentialité, dont les coordonnées figurent à la clause 12.

8. La protection de vos renseignements personnels

Nous déployons tous les efforts raisonnables afin de prévenir la perte, l'utilisation malveillante et l'altération des renseignements personnels sous notre contrôle. Nos politiques de sécurité sont passées en revue périodiquement et améliorées au besoin.

Seuls les employés et les fournisseurs autorisés ont accès à vos renseignements personnels. Lorsque des renseignements personnels sont envoyés à un tiers aux fins de traitement, nous nous assurons, au moyen d'ententes contractuelles avec celui-ci, que vos renseignements personnels demeurent sécurisés. Nous conservons vos renseignements personnels pendant la période où nous vous fournissons un service et pendant une période raisonnable par la suite dans l'éventualité où vous voudriez obtenir à nouveau un service.

Nous exploitons des réseaux de données sécurisés protégés par des systèmes de coupe-feu et de protection par mot de passe correspondant aux normes de l'industrie. Les renseignements concernant les cartes de crédit sont traités au moyen de procédés de chiffrement et de sécurité correspondant aux normes de l'industrie et/ou par téléphone.

9. La protection de la confidentialité et nos sites Web

InServio recueille parfois des renseignements personnels par l'intermédiaire de ses divers sites Web. La présente clause renferme des renseignements supplémentaires concernant la collecte de ces renseignements personnels.

Témoins - Lorsqu'un individu accède aux sites Web de InServio, il se peut que nous utilisions un dispositif du navigateur appelé un « témoin » afin de recueillir de l'information comme le type de navigateur Internet et le système d'exploitation que le visiteur utilise, le nom de domaine des sites Web d'où vient le visiteur, la date et la durée de la visite, le nombre de visites, le temps passé en moyenne sur nos sites Web, les pages consultées et le nombre de témoins accumulés. Un témoin est un petit fichier texte contenant un numéro d'identification unique qui identifie le navigateur du visiteur (sans nécessairement identifier ce dernier) à l'intention de nos ordinateurs à chaque fois que nos sites Web sont visités. À moins que le visiteur nous informe expressément (p.ex., en s'inscrivant à nos services ou en nous envoyant un message à partir des sites Web), nous ne connaissons pas l'identité des visiteurs. Outre les fins déterminées décrites dans notre politique de protection de la confidentialité, nous pouvons utiliser cette information tirée de nos sites Web et la partager avec d'autres organisations avec lesquelles nous entretenons des relations commerciales afin de mesurer l'utilisation de nos sites Web et d'en améliorer les fonctionnalités et le contenu. Les visiteurs peuvent réinitialiser leur navigateur afin d'être avisés dès qu'ils reçoivent un témoin ou de refuser les témoins. Cependant, lorsqu'un visiteur refuse les témoins, il se peut qu'il soit dans l'impossibilité d'utiliser certains des dispositifs offerts dans nos sites Web.

Communications en ligne - Afin de recevoir un service ou une information, les visiteurs de nos sites Web peuvent nous communiquer volontairement des renseignements personnels à des fins telles que les questions, les demandes de renseignements, l'abonnement à notre service, la consultation ou le téléchargement d'un document, la participation à des concours et à des sondages. Si InServio vous a identifié en tant qu'utilisateur inscrit d'un service en ligne, nous pouvons combiner et mettre en mémoire les renseignements personnels concernant votre utilisation de nos sites Web et l'information en ligne que vous avez fournie avec certaines autres informations en ligne et hors ligne que nous avons pu recueillir.

Communications par courriel - À l'occasion, il se peut que nous vous envoyions par courriel des communications liées au marketing ou de nature promotionnelle contenant de l'information qui peut vous être utile, notamment de l'information concernant les services de InServio et d'autres tiers avec lesquels nous entretenons des relations commerciales. Nous y incluons des directives sur la façon de vous désabonner et de nous informer de vos préférences si vous décidez que vous ne voulez pas recevoir de courriels de marketing ou de nature promotionnelle à l'avenir de la part d'InServio. De plus, si vous nous envoyez un message par courriel, nous pouvons conserver ce message et votre adresse de courrier électronique, ainsi que toute réponse que nous vous transmettons.

Annonceurs - Si vous fournissez certains renseignements personnels sur l'un des sites Web d'InServio afin de demander de l'information à un tiers (comme un annonceur), nous ne sommes pas responsables de l'utilisation que fait ce tiers de vos renseignements personnels. Par conséquent, nous vous suggérons de vous renseigner d'abord sur les politiques de protection de la confidentialité de ce tiers en visitant son site Web ou en communiquant avec lui par la poste ou par téléphone, avant de lui fournir vos renseignements personnels.

Sondages d'opinion - Les sondages d'opinion sur nos sites Web sont anonymes. Nous n'établissons pas de rapprochement entre les votes exprimés dans ces sondages et des noms ou adresses de courrier électronique, à moins que cela ne soit indiqué lors de la collecte.

Recherches

Hyperliens – Pour votre commodité, les sites Web de InServio comprennent parfois des hyperliens vers des sites Web gérés par des tiers. En activant ces hyperliens, vous quitterez les sites Web de InServio pour ceux de tiers, lesquels peuvent faire l'objet de politiques et de pratiques de protection de la confidentialité différentes de celles de InServio. InServio décline toute responsabilité quant à l'utilisation de ces sites Web de tiers.

Publicité à l'intention d'enfants - Nous croyons qu'aucun des sites Web de InServio ne s'adresse directement aux enfants âgés de 13 ans et moins. Nos publicités ne visent pas sciemment les enfants âgés de 13 ans et moins, sauf tel qu'autorisé par la loi.

Individus âgés de moins de 18 ans - Les individus âgés de moins de 18 ans ne devraient pas fournir ou afficher des renseignements personnels sur nos sites Web sans la permission de leurs parents ou de leur tuteur. Dans le cadre de la participation à un concours, nous pouvons demander le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse de courrier électronique et la date de naissance d'un individu âgé de moins de 18 ans afin que nous puissions l'aviser s'il gagne le concours. Dans ce cas-là, nous demanderons le consentement d'un parent ou du tuteur avant de recueillir les renseignements.

Aucun renseignement recueilli d'internautes âgés de moins de 18 ans n'est utilisé à quelque fin promotionnelle ou de marketing que ce soit par InServio. À moins d'indication contraire au moment de la collecte, nous ne fournissons aucun renseignement personnel recueilli par l'intermédiaire d'un site Web de InServio de la part d'individus âgés de moins de 18 ans, peu importe la source, à des tiers pour quelque raison que ce soit.



10. Modifications à la politique de protection de la confidentialité

InServio se réserve le droit de modifier ou de compléter la présente politique de protection de la confidentialité en tout temps. Si nous apportons des modifications à la présente politique de protection de la confidentialité, nous afficherons ces modifications sur nos sites Web et la politique modifiée sera disponible sur demande adressée au responsable de la protection de la confidentialité d’InServio. Cependant, InServio obtiendra les consentements nécessaires aux termes des lois sur la protection des renseignements personnels applicables si elle entend recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels concernant un individu à des fins autres que celles pour lesquelles le consentement a été donné, à moins que cela ne soit par ailleurs requis ou autorisé par la loi.

12. Comment communiquer avec nous

InServio a nommé un responsable de la protection de la confidentialité qui supervise la conformité à la présente politique de protection de la confidentialité et aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels. Les coordonnées du responsable de la protection de la confidentialité d’InServio sont les suivantes :

Responsable de la protection de la confidentialité d’InServio
895 Idola St-Jean
St-Bruno de Montarville (Québec) J3V 5T9
Courriel : vieprivee@inservio.ca
Télécopieur : (888) 333-0061

Annexe 1

Les pratiques équitables en matière d'information

Au Canada, les pratiques équitables en matière d'information en ce qui a trait à vos renseignements personnels sont énoncées dans une série de principes élaborés par l'Association canadienne de normalisation et intégrés dans la législation canadienne sur la protection des renseignements personnels. Ces principes visent à assurer que les sociétés traitent vos renseignements personnels de façon équitable, en protégeant la confidentialité et offrent aux individus les moyens de conserver un niveau raisonnable de contrôle sur la façon dont leurs renseignements personnels sont recueillis, utilisés et communiqués. InServio recueille, utilise et communique vos renseignements personnels en employant des pratiques équitables en matière d'information qui correspondent aux 10 principes de protection des renseignements personnels suivants :

Principe 1 – Responsabilité

InServio est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et elle a désigné un responsable de la protection de la confidentialité qui doit s'assurer du respect par InServio de la présente politique de protection de la confidentialité et des lois sur la protection des renseignements personnels. Les coordonnées du responsable de la protection de la confidentialité figurent à la clause 12 de la présente politique de protection de la confidentialité. En outre, notre responsabilité à l'égard des renseignements personnels que nous recueillons se poursuit même si nous communiquons ces renseignements à d'autres organisations. Par exemple, lorsque nous communiquons vos renseignements à une autre organisation (p. ex., l'un de nos fournisseurs de services), nous prenons des mesures contractuelles et autres afin de veiller à ce que ces fournisseurs protègent de façon appropriée vos renseignements personnels.

Principe 2 - Détermination des fins de la collecte de renseignements personnels

InServio déterminera les fins auxquelles vos renseignements personnels sont recueillis avant la collecte ou au moment de celle-ci. Certaines des fins déterminées pour lesquelles InServio recueille, utilise et communique d'ordinaire des renseignements personnels sont décrites à la clause 3 de la présente politique de protection de la confidentialité. Si nous entendons recueillir, utiliser ou communiquer vos renseignements personnels à des fins supplémentaires, nous modifierons la présente politique de protection de la confidentialité (et nous vous en aviserons) ou nous nous efforcerons d'obtenir votre consentement.

Principe 3 – Obtention du consentement à l’égard de la collecte, de l’utilisation ou de la communication de renseignements personnels

Nous obtiendrons votre consentement éclairé pour la collecte, l’utilisation ou la communication de vos renseignements personnels, sauf si cela est permis par la loi. Par exemple, nous vous demandons votre consentement à l’égard de la collecte, de l’utilisation et de la communication de vos renseignements personnels aux fins décrites à la clause 3 de la présente politique de protection de la confidentialité. Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps à l’égard de certaines ou de la totalité des fins indiquées, sous réserve de restrictions légales ou contractuelles et de préavis raisonnable. Cependant, veuillez prendre note que dans certaines circonstances, nous pouvons ne pas être en mesure de vous fournir nos services si vous retirez votre consentement à l’égard de l’utilisation par nous de vos renseignements personnels.

Principe 4 – Limitation de la collecte de renseignements personnels

InServio restreindra la collecte de renseignements personnels, tant pour ce qui est de la quantité que de la nature des renseignements, à ce qui est nécessaire pour réaliser les fins déterminées par InServio. En outre, InServio recueillera vos renseignements personnels de façon honnête et licite, sans vous tromper ou vous induire en erreur quant aux fins auxquelles les renseignements sont recueillis.

Principe 5 – Limitation de l’utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels

InServio n’utilisera pas ni ne communiquera de renseignements personnels à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis, à moins que vous n’y consentiez ou que la loi ne l’exige. InServio ne conservera vos renseignements personnels qu’aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.

Principe 6 – Exactitude des renseignements personnels

InServio s’efforcera de veiller à ce que vos renseignements personnels soient aussi exacts, complets et à jour que l’exigent les fins auxquelles ils sont destinés. InServio mettra à jour les renseignements personnels lorsque cela s’avère nécessaire pour atteindre les fins déterminées ou sur avis de l’individu concerné. InServio ne mettra pas à jour systématiquement les renseignements personnels, à moins que ce processus ne soit nécessaire afin de réaliser les fins déterminées. Si vos coordonnées et/ou d’autres renseignements personnels changent, n’hésitez pas à communiquer avec nous afin que nous puissions mettre à jour nos dossiers.



Principe 7 – Mesures de sécurité

InServio protégera vos renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant au degré de sensibilité des renseignements. Par exemple, les serveurs informatiques dans lesquels nous emmagasinons vos renseignements personnels sont protégés par des coupe-feu et d'autres dispositifs de sécurité correspondant aux normes de l'industrie. En outre, vos renseignements personnels ne sont mis à la disposition de nos employés et de nos fournisseurs de services qu'en fonction d'un accès sélectif, afin de vous offrir nos services ou de réaliser autrement les fins déterminées à la clause 3 ci-dessus.

Principe 8 – Transparence concernant les politiques et pratiques

InServio fera en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et pratiques concernant la gestion des renseignements personnels vous soient facilement accessibles. Par exemple, la plus récente version de la présente politique de protection de la confidentialité sera toujours disponible sur le site Web de InServio à l'adresse www.vieprivee.inServio.ca et sur demande au responsable de la protection de la confidentialité dont les coordonnées figurent à la clause 12.

Principe 9 – Accès des individus aux renseignements personnels

Sur demande écrite, sous réserve de certaines exceptions, InServio vous informera de l'existence de renseignements personnels qui vous concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et vous permettra de les consulter. Si nous ne vous permettons pas de les consulter, InServio vous en avisera par écrit, vous donnera les motifs du refus et vous informera des recours possibles. Si l'accès est accordé, InServio vous donnera une possibilité raisonnable d'examiner vos renseignements personnels. Vous pourrez contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

Principe 10 – Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes

Vous avez le droit de vous plaindre du non-respect de la présente politique de protection de la confidentialité en communiquant avec le responsable de la protection de la confidentialité de InServio.