

## 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.

La présente Politique doit être lue conjointement avec [les Conditions générales d'utilisation de Familiprix](#).

### Définitions

« **Plateforme** » : signifie, individuellement ou collectivement, le site web de Familiprix (www.familiprix.com), toute application mobile développée par ou pour le compte de Familiprix et/ou les réseaux sociaux et/ou aux médias sociaux et/ou tout autres médium ou plateforme qui permet au Client d'interagir en ligne avec Familiprix incluant son contenu et toute fonctionnalité mise à la disposition du Client.

« **Client** » ou « vous » : signifie toute personne physique âgée d'au moins 13 ans ou son représentant autorisé qui (i) consulte et/ou utilise la Plateforme (ii) commande et/ou achète des services et/ou produits offerts par Familiprix sur la Plateforme et/ou dans les succursales affiliées à Familiprix (iii) communique avec Familiprix (iv) participe à un concours publicitaire et/ou répond à un sondage organisé par et/ou pour le compte de Familiprix (v) 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 (vi) utilise tout autre service à la clientèle offert par Familiprix.

« **Renseignement(s) personnel(s)** » : signifie toute donnée concernant une personne identifiable ou qui est prise séparément ou combinée avec d'autres données permettant d'identifier le Client, incluant notamment son nom, date de naissance, ses coordonnées y compris adresse postale, adresse électronique et numéro de téléphone, renseignements financiers y compris ses cartes de crédit, le cas échéant, numéro de membre des programmes de fidélisation, sa demande d'information, ses commandes et/ou achats des services et/ou produits, laquelle donnée est fournie librement par le Client, sous forme verbale, écrite, électronique ou de quelque façon et quelque moyen que ce soit.

« **Renseignement(s)** » : signifie les Renseignements personnels et les Renseignements techniques.

« **Tiers** » : signifie toute personne physique ou morale qui n'est pas le Client, Familiprix, son mandataire et/ou son partenaire.

### Portée de la Politique sur la protection des Renseignements personnels

Cette Politique s'applique à tous les Renseignements personnels recueillis par Familiprix auprès de vous lorsque vous consultez et/ou utilisez la Plateforme, ainsi que dans le cadre de toute autre communication engagée avec Familiprix, par téléphone, par la poste, par voie électronique ou autrement, en rapport avec les services, produits, programmes de fidélisation, publicités, sondages et/ou concours publicitaires offerts par et/ou pour le compte de Familiprix (ci-après individuellement et/ou collectivement « Communication(s)»). Chaque fois que vous consultez et/ou utilisez la Plateforme ou les Communications avec Familiprix, vous reconnaissez que vous nous donnez l'autorisation expresse (exprimée par vos mots ou vos gestes précis) ou tacite (interférée de votre conduite), ainsi qu'à nos partenaires de confiance, de collecter, d'utiliser et de communiquer vos Renseignements selon les termes de la présente Politique.

La présente Politique s'étend également à vos Renseignements recueillis par Familiprix auprès de ses partenaires de confiance, avec votre consentement, lorsqu'elles sont nécessaires à la fourniture de nos services et produits que vous souhaitez obtenir.

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.

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 avec Familiprix. Une telle situation pourrait par exemple se présenter lors de votre utilisation du Profil Santé, lequel programme possède ses modalités spécifiques d'utilisation et de confidentialité qui seront portées à la connaissance de toute personne lors d'une première utilisation.

## **Collecte des Renseignements**

Familiprix recueille vos Renseignements notamment lorsque vous consultez et/ou utilisez la Plateforme, lors de vos Communications avec Familiprix, lorsque vous commandez, achetez, retournez et/ou échangez un service ou un produit, répondez à un sondage et/ou participez à un concours publicitaire, adhérez à l'un de nos programmes de fidélisation, recevez la publicité, ou lorsque vous ouvrez un compte Familiprix.

Les Renseignements que nous pourrions recueillir peuvent comprendre les Renseignements personnels tels que définis à la présente et/ou d'autres Renseignements techniques notamment: l'appareil que vous utilisez pour accéder à notre Plateforme, le type de votre système d'exploitation, le type de votre navigateur, votre domaine, les applications logicielles, l'adresse de protocole internet (IP) de l'appareil que vous utilisez pour vous connecter à internet, la géolocalisation, le degré de sûreté, le comportement de navigation sur la Plateforme, les liens où vous cliquez, les données des formulaires et les téléchargements, les pages visitées sur la Plateforme, la durée des visites et les téléchargements réussis, le type de fureteur utilisé, le niveau de chiffrement supporté par votre fureteur, le site internet qui vous a orienté vers celui de Familiprix, et d'autres données recueillies, le tout à l'aide de fichiers témoins (cookies en anglais) et/ou des technologies similaires (ex., les balises web, pixels-espions, identifiants d'équipement mobile, et URL de suivi) (tous désignés sous le nom « témoins»).

Vous pouvez choisir de ne pas nous communiquer certains Renseignements, mais nous pourrions alors ne pas être en mesure de vous fournir le service et/ou le produit et/ou le renseignement que vous demandez.

Bien que les témoins (cookies) permettent à la Plateforme de vous identifier en tant que visiteur, toutefois, ils ne permettent généralement pas de vous reconnaître au moyen de votre nom ou autre Renseignement personnel afin de vous identifier directement sauf si vous vous connectez à la Plateforme avec votre compte Familiprix. Dans ce cas, les témoins seront associés à vous et il sera possible de vous identifier.

Certains témoins sont nécessaires afin de vous permettre de consulter et/ou d'utiliser la Plateforme et pour nous permettre d'améliorer nos mesures de sécurité en ligne et maintenir l'intégrité des comptes, tels que mon compte Familiprix et/ou le Profil Santé et/ou les Services de paiement, le cas échéant,

D'autres témoins sont utilisés pour évaluer la performance de nos services en ligne et/ou pour améliorer et enrichir leurs contenus, évaluer la performance de nos publicités, de nos services et/ou de nos produits ainsi pour surveiller et analyser les activités du Client afin de mieux comprendre ses intérêts et besoins pour lui offrir une expérience plus personnalisée.

Certains témoins sont déposés sur notre Plateforme par nos partenaires publicitaires. Ils peuvent être utilisés par ces entreprises pour établir des profils en fonction de vos centres d'intérêt et vous présenter des publicités pertinentes sur d'autres sites.

Nos courriels peuvent contenir des balises web et des URL de suivi afin de savoir si vous avez ouvert un message précis ou accédé à un lien en particulier.

Notre Plateforme peut utiliser des plugins sociaux fournis et exploités par des Tiers, tels que le bouton « j'aime » de Facebook. Vous pouvez envoyer au Tiers les informations que vous visualisez dans une rubrique de notre Plateforme. Si vous n'êtes pas connecté à votre compte auprès du Tiers, ce dernier ne pourra pas connaître votre identité. Si vous êtes connecté à votre compte auprès du tiers, alors ce dernier pourra relier les informations ou actions relatives à vos interactions avec la Plateforme au compte que vous détenez auprès du Tiers en question. Veuillez consulter les politiques de confidentialité du Tiers pour en savoir plus sur ses pratiques en la matière.

Les Renseignements techniques recueillis ne sont pas nominatifs et ils sont affichés chez Familiprix sous forme de chiffres. Toutefois, lorsque ces Renseignements techniques sont associés à votre compte Familiprix et/ou à vos coordonnées, Familiprix et/ou son fournisseur de services peuvent les traiter comme des Renseignements personnels.

Comme nous respectons votre droit à la vie privée, il vous est possible de ne pas autoriser certains types de témoins de votre navigateur. Le navigateur que vous utilisez vous permet de consulter les témoins et de contrôler leur utilisation. Vous pouvez, en tout temps, accepter ou supprimer les témoins, individuellement ou collectivement, par les paramètres de sécurité de votre navigateur internet ou de votre appareil cellulaire. Dans ce cas, plusieurs fonctions de plusieurs sites Web ne seront plus accessibles et Familiprix pourrait ne pas être en mesure de vous fournir le service et/ou le produit et/ou le renseignement que vous demandez.

Vous pouvez empêcher le déploiement des témoins de Tiers. Cette démarche peut réduire la publicité basée sur vos intérêts. Pour vous aider à gérer les témoins utilisés pour la publicité, veuillez consulter les sites suivants:

- Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (<https://www.priv.gc.ca/fr/>)
- Guide sur les témoins Microsoft  
<https://support.microsoft.com/en-us/topic/description-of-cookies>
- Alliance de la publicité numérique du Canada (DAAC): <https://youradchoices.ca/fr/en-savoir-plus/>

## **Le remarketing**

Familiprix utilise une stratégie de diffusion de la publicité offerte par Google AdWords ou par toutes autres technologies disponibles. Cette stratégie permet essentiellement à Familiprix de reprendre contact avec vous, si vous avez déjà visité sa Plateforme et/ou vous lui avez fourni de manière explicite ou implicite votre adresse courriel, avec une nouvelle publicité qui correspond à vos recherches antérieures.

Pour ce faire, Familiprix place un témoin sur votre navigateur, lequel témoin sera ajouté à une liste de remarketing que Familiprix aura créée. C'est à partir de cette liste que la publicité de Familiprix sur internet et les annonces sur les sites Web de Tiers seront placées sur votre chemin puisque vous avez déjà visité la Plateforme et/ou fourni de manière explicite ou implicite votre adresse courriel. Le témoin ne vous identifie pas sauf dans les cas prévus aux présentes. De plus, le témoin ne nous donne pas accès à votre ordinateur ou à votre appareil. Vous pouvez désactiver l'utilisation de Google AdWords ou de toutes autres technologies similaires en visitant les pages d'aide en ligne des principaux navigateurs.

## **Utilisation des Renseignements**

Familiprix recueille vos Renseignements auprès de vous pour les fins suivantes:

- Authentifier l'identité du Client
- 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 quelque autre moyen que ce soit;
- Personnaliser son service à la clientèle en succursale, au téléphone, en ligne, sur la Plateforme ou par quelque autre moyen que ce soit;

- Permettre au Client de s'inscrire, de participer, de confirmer son inscription aux programmes, ressources, Communications offerts par Familiprix et à certaines fonctionnalités de la Plateforme;
- Comprendre les besoins et les préférences du Client;
- Élaborer, améliorer, commercialiser et offrir des services et des produits qui répondent au besoin du Client;
- Prévenir, détecter et protéger le Client contre les fraudes et les menaces liées à la sécurité ou pour gérer les risques;
- Gérer le 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;
- Évaluer et améliorer les fonctions de la Plateforme, des Communications et de certains services offerts par Familiprix.

## **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.

À moins que vous n'y consentiez ou que la loi le permette, 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 notamment offrir des services en son nom, comme le stockage et traitement de données, l'administration de comptes, les analyses et le marketing et/ou la gestion des Renseignements personnels, de la Plateforme et des Communications. Familiprix peut communiquer à une société liée et/ou à une société mandatée que les Renseignements personnels dont elles ont besoin pour offrir les services. 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.

Familiprix peut acquérir de nouvelle(s) entreprise(s). Par conséquent, les Renseignements liés aux Clients sont transférés à la nouvelle(s) entreprise(s).

De plus, advenant une réorganisation, une fusion ou une vente de Familiprix, les Renseignements liés aux Clients sont transférés à titre d'élément d'actif au nouveau propriétaire.

## 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. Même si vous avez cessé de faire affaires avec nous, nous devons conserver certains Renseignements personnels pendant une période raisonnable pour ensuite les détruire 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 mettrons pas à jour régulièrement. Vous devez donc 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 raisonnables, notamment des mesures de sécurité physiques, organisationnelles, contractuelles et technologiques dans le but de protéger vos Renseignements personnels contre la perte, le vol, la destruction, de même que contre la consultation, la communication, la reproduction, l'utilisation ou la modification non autorisée. 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 **la personne responsable de la protection des renseignements personnels chez Familiprix**, 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 l'adresse suivante : [prp@familiprix.com](mailto:prp@familiprix.com) ou par la poste à la personne et à l'adresse suivante :

**Familiprix inc.**

**Chef des services juridiques et secrétaire corporative**  
**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 trente (30) jours suivants leur réception ou dans tout autre délai prévu par la loi 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.

## **Utilisation de Google Maps/ Google Earth APIs**

L'utilisation de Google Maps/ Google Earth APIs sur notre Plateforme est assujettie aux règles de confidentialité de Google

<http://www.google.com/intl/fr/policies/privacy>

## **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: 22 septembre 2022.