

Politique de confidentialité

Bienvenue sur le site de VETUP, qui fait partie d'IVC Evidensia. Cette politique explique comment nous recueillons, utilisons et protégeons les informations vous concernant, avec qui nous pouvons les partager et les droits dont vous disposez. Notre politique couvre la plupart des moyens par lesquels vous interagirez avec nous, par le biais du site web, dans nos pratiques, sur les médias sociaux ou via nos applications.

Si nous devons utiliser vos données à caractère personnel de façons différentes, ou pour des raisons non couvertes par le présent avis, nous vous en informerons. Nous mettrons également cette politique à jour de temps à autre.

1. Qui sommes-nous ?

VETUP est le responsable du traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Notre société est membre du groupe IVC Evidensia.

Les données à caractère personnel traitées par toute société du groupe seront également mises à la disposition d'autres sociétés du groupe en cas de besoin - par exemple, pour vous fournir ou soutenir nos services, lorsque nous sommes soumis à une obligation légale, ou si vous nous avez donné votre consentement.

IVC Evidensia a désigné un délégué à la protection des données. Pour toute question concernant le présent avis, y compris toute demande d'exercice de vos droits, veuillez le contacter :

- Par courrier: IVC Evidensia, Data Protection Officer, The Chocolate Factory, Keynsham, Bristol, BS31 2AU, Royaume-Uni
- Par courrier électronique: privacy@ivcevidensia.com.

Autres responsables du traitement

Lorsque vous utilisez nos sites web et cliquez sur des liens externes, ou visitez nos pages de médias sociaux, vos données personnelles peuvent également être traitées par les fournisseurs de ces services - par exemple Meta (Facebook) ou Twitter. Ces sites collecteront d'autres informations vous concernant pour leurs propres besoins, indépendamment du groupe IVC Evidensia.

Lorsqu'il utilise également les données qu'il recueille, IVC Evidensia group peut également être conjointement responsable avec l'autre société de déterminer comment et pourquoi vos données personnelles sont utilisées, et de s'assurer qu'elles sont protégées.

2. Que collectons-nous, comment et pourquoi ?

La plupart des données personnelles que nous collectons proviennent directement de vous, lorsque vous utilisez ou demandez des services auprès de nous, ou lorsque vous nous contactez. Des

informations techniques sont générées lorsque vous utilisez notre site web, nos applications ou d'autres services en ligne.

Les données que nous recueillons peuvent inclure:

- Les coordonnées telles que votre nom et votre adresse, y compris l'adresse électronique et les informations relatives à votre compte de médias sociaux si vous nous contactez de cette manière, ainsi que les informations relatives à votre lieu de résidence si nous vous orientons vers des services locaux;
- Informations sur les services que vous avez utilisés ou demandés, informations sur le service à la clientèle telles que les compliments ou les plaintes, les opinions et les réponses aux enquêtes, les préférences en matière de contact et les informations que nos employés peuvent enregistrer lorsqu'ils vous fournissent des services ou fournissent des services à vos animaux. Cela peut également inclure l'enregistrement des appels que vous passez à certains de nos services;
- Informations financières, y compris les paiements effectués, l'état du compte et du crédit; et
- Des informations sur la façon dont vous utilisez nos sites web et nos services en ligne, y compris les pages de médias sociaux, y compris des identifiants techniques tels que les cookies (plus d'informations [ici](#));

Nous collecterons ces données de manière à:

- Fournir les services que vous utilisez ou que vous avez demandés, et gérer leur paiement dans le cadre de l'exécution du contrat avec vous;
- Améliorer les services que nous vous proposons, ainsi qu'à d'autres clients, notamment en recueillant votre avis par le biais d'enquêtes, dans le cadre de nos intérêts commerciaux légitimes;
- Gérer nos services en ligne et autres de manière efficace et sécurisée, dans le cadre de nos intérêts commerciaux légitimes et de nos obligations légales à votre égard;
- Répondre à des obligations légales ou réglementaires, telles que prévenir ou détecter des délits, y compris aux fins de protection du bien-être des animaux; et
- Avec votre consentement, afin que nous puissions vous fournir des informations sur des produits et services susceptibles de vous intéresser.

Si vous ne souhaitez pas que nous utilisions certaines de vos données personnelles, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous fournir des services, par exemple des données de paiement ou des coordonnées.

Nous ne collectons ni n'utilisons normalement des données relevant de "catégories spéciales", telles que la religion, la sexualité ou les données relatives à la santé.

3. Avec qui nous partageons vos données personnelles

En plus de faire appel à des prestataires de services pour soutenir nos activités, nous pouvons partager des informations avec d'autres organisations distinctes qui sont également des responsables du traitement. Il peut s'agir de:

- Autorités vétérinaires;

- Autres spécialistes vétérinaires, laboratoires et prestataires et agences de santé animale, lorsque les données à caractère personnel ne peuvent pas être rendues anonymes ou sont nécessaires pour d'autres raisons;
- Conseillers en assurance et autres conseillers professionnels et juridiques;
- Agences de recouvrement de créances;
- Application de la loi, agences de prévention de la fraude et autres autorités publiques; et
- Entreprises approuvées par vous (comme les sites de médias sociaux).

En cas d'externalisation, de vente ou de fusion d'une partie de nos activités, et lorsque la loi le permet, nous partagerons vos données avec le nouveau fournisseur afin que les services puissent continuer à vous être fournis. Il pourra utiliser vos données personnelles de la même manière que celle décrite dans la présente politique. Nous vous informerons bien entendu de tout changement de ce type et vous donnerons la possibilité de refuser que vos données soient partagées avec un nouveau fournisseur.

4. Transferts internationaux

IVC Evidensia est une société multinationale et certains de nos processus commerciaux peuvent se dérouler en dehors de votre pays. Nous veillons à ce que vos données continuent d'être protégées selon les mêmes normes:

- S'assurer que le pays de destination a été reconnu comme offrant un niveau de protection adéquat; et
- S'assurer que des contrats approuvés par les autorités de régulation sont en place pour protéger vos données et vos droits.

IVC Evidensia en Europe et au Royaume-Uni utilise actuellement des prestataires de services dans les pays/régions suivants :

- Le Royaume-Uni (UK), bénéficiant d'une décision d'adéquation;
- L'Union européenne (UE) / l'Espace économique européen (EEE);
- Les États-Unis d'Amérique (USA), bénéficiant d'une décision d'adéquation;
- L'Inde, pour laquelle les traitements sont encadrés par les clauses contractuelles types de la Commission européenne;

5. Assurer la sécurité de vos données personnelles

Nous avons mis en place des mesures de sécurité et d'autres mesures pour protéger vos données et limiter la manière dont elles peuvent être consultées ou utilisées, ainsi que pour identifier et traiter les violations présumées de données à caractère personnel et d'autres menaces pour la sécurité.

Nous limitons l'accès à vos données personnelles aux employés, agents, sous-traitants et prestataires de services qui ont besoin de les connaître. Ils ne traiteront vos données personnelles que sur nos instructions et sont soumis à un devoir de confidentialité et à d'autres conditions contractuelles pour protéger vos données.

6. Conservation des données

Nous conserverons vos données aussi longtemps qu'il est raisonnablement nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels nous les avons collectées, y compris pour satisfaire aux exigences légales, réglementaires, fiscales ou de déclaration.

7. Contrôler ses propres informations

En vertu de la législation britannique et européenne sur la protection des données, vous disposez de certains droits importants. En résumé, ces droits sont les suivants:

- Demander des informations sur la manière dont nous utilisons vos données;
- Demander une copie de vos données personnelles;
- Demander que nous corrigions toute donnée personnelle inexacte;
- demander que nous ne prenions pas de décisions automatisées sur la base de vos données (ne vous inquiétez pas, nous ne le faisons pas);
- Demander la suppression de vos données;
- Lorsque l'on vous a demandé votre consentement et que vous nous l'avez donné, vous pouvez le retirer;
- Demander l'arrêt du traitement de tout ou partie de vos données; et
- demander que nous transférions des éléments de vos données à caractère personnel à un autre prestataire de services.

Certains de ces droits peuvent être limités dans certaines circonstances ou faire l'objet d'exemptions. Si vous souhaitez exercer vos droits ou déposer une plainte, veuillez remplir un [formulaire de demande de droits](#) ou nous contacter à l'adresse privacy@ivcevidensia.com.

Si nous ne parvenons pas à résoudre une plainte comme vous le souhaitez, vous pouvez également déposer une plainte auprès de votre [autorité de contrôle locale](#).