

Politique de protection des renseignements personnels

Assurance voyage Orion, une division d'Echelon Assurance (« Orion » ou « nous » ou « notre ») respecte la protection de vos renseignements personnels.

La présente politique de protection des renseignements personnels s'applique aux renseignements personnels qu'Orion recueille, utilise ou communique dans le cadre de ses activités relatives à l'assurance médicale de voyage, à la fois en ligne et hors ligne.

Les produits d'Assurance voyage Orion, souscrits par Echelon Assurance, sont distribués par l'intermédiaire des Clubs CAA/AMA à travers le Canada. Les Clubs CAA/AMA sont appelés Clubs CAA.

Qu'entend-on par renseignements personnels?

Les renseignements personnels sont ceux qui sont liés à une personne qui peut être identifiée.

Quels sont les renseignements personnels recueillis et utilisés par Orion?

Orion recueille certains renseignements personnels, qui peuvent être détaillés et sensibles, en offrant et en fournissant de l'assurance voyage et des services connexes. Voici des exemples de ce genre de renseignements :

- les détails d'un voyage planifié au Canada ou à l'extérieur de celui-ci;
- les nom et adresse complets;
- les numéros de téléphone de la maison, du cellulaire ou du bureau;
- les renseignements relatifs au paiement;
- votre date de naissance et celle de toute autre personne couverte en vertu de votre police si vous avez souscrit une police familiale;
- vos dossiers médicaux et ceux de toute autre personne couverte en vertu de votre police si vous avez souscrit une police familiale; et
- les renseignements relatifs à d'autres voyageurs, tels que leur relation par rapport au titulaire de la police.

Si vous fournissez à Orion les renseignements personnels d'autres personnes, vous confirmez que ces dernières consentent à ce qu'Orion les recueille, les utilise et les communique aux fins énoncées dans la présente politique. Les détails se rapportant précisément aux renseignements recueillis sur notre site Web ou par l'entremise d'une application mobile se trouvent dans la section Sécurité Internet et protection des renseignements personnels du présent document.

Orion recueillera les renseignements personnels directement des demandeurs, des titulaires de polices, des personnes assurées et de celles qui présentent des réclamations. Orion peut aussi recueillir des renseignements personnels de Clubs CAA, conformément à la présente police. Orion peut aussi recueillir des renseignements personnels de tiers, conformément à la présente police. Par exemple, Orion peut recueillir des renseignements personnels à votre sujet auprès de votre médecin, d'un établissement de soins de santé au Canada ou à l'étranger, du gouvernement et d'assureurs privés en soins de santé, de membres de la famille et de compagnons de voyage d'une personne assurée ou qui présente une réclamation. Orion peut également recueillir de l'information et l'analyser à partir de données démographiques publiques disponibles dans les juridictions où Orion exerce des activités.

Comment Orion utilise-t-elle les renseignements personnels?

Orion peut utiliser vos renseignements personnels pour :

- traiter, administrer et gérer vos polices de soins médicaux d'urgence en voyage et d'annulation et d'interruption de voyage;
- préciser l'admissibilité et fournir les produits et les services requis;
- mieux comprendre vos besoins et les façons d'améliorer ses produits et ses services;
- établir la communication avec vous et la maintenir, notamment en répondant à vos demandes;
- étudier les demandes de règlement et définir l'admissibilité aux prestations d'assurance;
- traiter les paiements;
- fournir les services d'assistance voyage;
- satisfaire à toute exigence juridique, réglementaire, de traitement ou de sécurité qui exige la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels;
- vous informer sur les produits et les services offerts par Orion;
- analyser votre usage des produits et des services d'Orion;
- enquêter sur les fraudes et les prévenir; et
- mener des enquêtes ou des recherches réservées seulement à l'usage interne d'Orion et des Clubs CAA.

Si Orion demande des renseignements personnels supplémentaires ou manifeste son intention d'utiliser vos renseignements personnels ou de les communiquer autrement que ce qui est décrit dans la présente politique de protection des renseignements personnels, elle vous avertira au moment de la collecte, de l'utilisation ou de la communication, ou avant (selon le cas) sur la façon dont elle traitera ces renseignements personnels, et elle obtiendra votre consentement.

Comment Orion fait-elle appel à des fournisseurs de services?

Orion peut faire appel à des fournisseurs de service pour fournir certains services en son nom. Par exemple, Orion peut faire appel à des fournisseurs de services pour autoriser des paiements et les traiter, envoyer des courriels ou d'autres communications, faire des concours, mener des recherches sur les consommateurs ou gérer des données et les analyser. Ses fournisseurs de services ne reçoivent que les renseignements dont ils ont besoin pour accomplir leurs fonctions désignées, et ne sont pas autorisés à utiliser ou à communiquer des renseignements personnels aux fins de leur propre marketing ou pour d'autres raisons. Orion demande à tous ses fournisseurs de services de garder vos renseignements personnels confidentiels et en sécurité, tout en ayant des normes en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité qui sont compatibles avec ceux d'Orion.

Vos renseignements personnels pourraient être traités ou conservés dans d'autres pays que le Canada, et pourraient être accessibles aux gouvernements, aux tribunaux, aux autorités policières ou organismes de réglementation de tels pays. Pour obtenir de l'information par écrit sur les politiques et les procédures d'Orion en matière d'utilisation de fournisseurs de services à l'extérieur du Canada ou si vous avez des questions sur la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation des renseignements personnels par les fournisseurs de services à l'extérieur du Canada au nom d'Orion, veuillez communiquer avec le chef de la protection des renseignements personnels à l'aide des coordonnées indiquées plus bas.

Comment Orion communique-t-elle les renseignements personnels?

Orion ne communiquera ni n'échangera, louera, vendra ou transférera d'aucune manière vos renseignements personnels sans votre consentement, sauf dans les limites prévues aux présentes.

Filiales : Orion peut partager vos renseignements personnels avec les Clubs CAA et ses fournisseurs de biens et de services, ses représentants, distributeurs, réassureurs et administrateurs autorisés, qui sont chargés de l'administration ou de la fourniture de produits et de services en son nom.

Vente des activités : Orion pourrait transférer vos renseignements personnels à titre d'actif, dans le cas de toute vente éventuelle ou réelle, fusion ou autre disposition en tout ou en partie de ses activités ou de ses actifs, ou dans le cadre d'une restructuration ou d'une autre modification du contrôle de l'entreprise, notamment en vue de déterminer s'il faut poursuivre une telle transaction ou satisfaire aux rapports ou aux autres exigences en matière de rapports de telles parties. Dans de telles circonstances, Orion veillera à ce que tout transfert de renseignements personnels soit soumis à des protocoles rigoureux en matière de protection des données.

Légal : Orion, ses fournisseurs de services canadiens et non canadiens peuvent fournir vos renseignements personnels en réponse à un mandat de perquisition ou à une ordonnance, ou à toute autre demande légalement valide, ou en cas de rupture d'un contrat ou d'infraction à la loi, ou à toute autre requête comme l'exigent les lois canadiennes ou étrangères. Orion peut aussi communiquer des renseignements personnels si c'est nécessaire afin d'établir, de faire valoir ou de contester des réclamations judiciaires, afin d'enquêter ou de prévenir des pertes réelles ou présumées, ou portant atteinte aux personnes ou aux biens, ou tel que l'exige ou le permet la loi.

Comment Orion protégera-t-elle mes renseignements personnels?

Seuls les employés autorisés d'Orion et ses agents qui ont besoin de vos renseignements personnels pour vous fournir les produits et les services demandés auront accès à vos renseignements personnels à moins que l'accès par d'autres soit autorisé en vertu de la présente politique ou de la loi applicable. Orion adopte de nombreuses mesures pour protéger vos renseignements personnels contre la perte, le vol et l'accès non autorisé, l'utilisation, la modification, la duplication, la destruction ou la communication. De tels contrôles comprennent des mesures de sécurité technologiques, physiques et organisationnelles, selon le degré de sensibilité et le format de l'information. Si vous transmettez des renseignements personnels en format électronique, veuillez passer en revue la section Sécurité Internet et protection des renseignements personnels de la présente politique.

Orion détruira, effacera ou rendra anonyme les renseignements personnels qui ne sont plus requis en fonction de l'objectif énoncé ou de l'obligation commerciale légitime ou légale.

Comment puis-je avoir accès à mes renseignements personnels ou les corriger, ou encore poser des questions ou soumettre des commentaires à Orion?

Vous êtes en droit d'avoir accès à vos renseignements personnels qui sont en la garde et contrôle d'Orion, de les mettre à jour et d'en corriger les inexactitudes, sous réserve de certaines exceptions prévues par la loi. Si vous souhaitez mettre à jour vos renseignements personnels qui sont dans les dossiers d'Orion, y avoir accès ou les corriger, ou encore poser des questions ou déposer des plaintes, veuillez communiquer par écrit avec le chef de la protection des renseignements personnels d'Orion à :

Chef de la protection des renseignements personnels
Assurance voyage Orion 60
Commerce Valley Drive East
Thornhill, Ontario L3T 7P9
Tél. : 905 747-4900, poste 25043
Courriel : Privacy@orionti.ca

Orion pourrait vous demander certains renseignements personnels afin de valider l'identité d'une personne qui cherche à avoir accès aux dossiers de ses renseignements personnels. Certains renseignements pourraient ne pas être accessibles ou communiqués dans certaines circonstances, par exemple, si les renseignements demandés comprennent des renseignements personnels sur d'autres personnes ou pour d'autres raisons juridiques.

Pour des questions ou commentaires sur la présente politique en matière de protection des renseignements personnels, ou les pratiques d'Orion en cette matière, veuillez écrire ou communiquer avec le chef de la protection des renseignements personnels d'Orion à l'adresse indiquée plus haut.

Modifications apportées à la présente politique sur la protection des renseignements personnels

Orion se réserve le droit de modifier la présente politique sur la protection des renseignements personnels à l'occasion. Si la présente politique sur la protection des renseignements personnels est sensiblement modifiée, Orion prendra des mesures raisonnables pour vous en informer, y compris en affichant une copie de la révision sur son site Web à www.oriontravelinsurance.ca/privacy. Ainsi, Orion recommande que vous passiez en revue la présente politique sur la protection des renseignements personnels de temps en temps.

Sécurité Internet, application mobile et protection des renseignements personnels

En général, vous pouvez visiter www.oriontravelinsurance.ca ou vous servir de l'application mobile d'Orion sans lui dire qui vous êtes ou sans soumettre activement des renseignements personnels. Toutefois, Orion recueille les adresses IP (protocole Internet) de tous ceux qui visitent notre site Web, ainsi que d'autres renseignements connexes, tels que les pages visitées, le type de navigateur, le système d'exploitation et la durée moyenne de la visite sur son site Web. Ces renseignements sont utilisés pour mieux comprendre l'activité reliée à son site Web, ainsi que pour en faire la surveillance et l'améliorer.

Orion vous demande de vous identifier pour avoir accès à ses produits et à ses services en ligne. Orion utilise des « témoins » pour vous identifier en tant que visiteur enregistré ou visiteur qui revient. Les témoins sont des fichiers envoyés du site Web à l'ordinateur d'un visiteur et qui peuvent être enregistrés sur votre disque dur pour qu'Orion vous reconnaisse lors de votre prochaine visite. Orion utilise à la fois des témoins temporaires et permanents. Ces témoins permettent aux membres d'accéder à des zones du site Web qui leur sont réservées et de les « accueillir de nouveau » au moyen de privilèges préétablis et exclusifs. Ces données servent à produire des statistiques et à personnaliser les visites ou les communications ultérieures. Orion utilise les témoins, les pixels et les pixels-espions sur les pages de son site Web qui vous demandent d'ouvrir une session ou qui peuvent être personnalisées dans le but de recueillir des données globales. Si vous vous êtes inscrit sur le site Web d'Orion, ces témoins (1) peuvent lui faire savoir qui vous êtes, (2) peuvent être nécessaires pour accéder à l'information sur votre compte (emmagasinée sur nos ordinateurs) afin de vous offrir des produits et des services personnalisés, et (3) Orion fournira de l'information qui servira à personnaliser son site Web, conformément à vos préférences. Vous pouvez régler votre navigateur de manière à être averti de la réception d'un témoin ou pour le refuser; toutefois, sans témoin, vous risquez de ne pas profiter de certaines caractéristiques du site Web.

Lorsque vous quittez le site Web ou l'application mobile

La présente politique énonce les pratiques relatives au site Web d'Orion et à son application mobile. Toutefois, son site comprend des liens vers d'autres sites qu'Orion et les Clubs CAA ne possèdent ni n'exploitent. Orion fournit des liens vers des sites Web tiers pour la commodité de l'utilisateur. Ces liens ne doivent pas être interprétés comme une reconnaissance ou une référence aux liens de ces sites Web. Dès que vous entrez sur un autre site, ce sont les politiques de confidentialité et de sécurité qui prévalent. Orion vous encourage à lire les politiques en matière de protection des renseignements personnels de tous les sites Web que vous visitez,

surtout si vous partagez vos renseignements personnels. Orion n'exerce aucun contrôle sur ces sites Web et par conséquent, décline toute responsabilité quant à la manière selon laquelle les organisations qui exploitent de tels sites Web recueillent, utilisent ou communiquent, protègent et traitent vos renseignements personnels.

La présente politique sur la protection des renseignements personnels a été mise à jour en 4 janvier 2024.