



AND Agency Privacy Policy

Last updated: Apr 7, 2018

To review this policy in French, please click [here](#) to jump to the bottom of this document.

This privacy policy applies to www.andishere.com owned and operated by AND Agency LLC, and includes subsidiaries AND Agency Inc. and AND Connect (“AND Agency”). AND Agency is committed to safeguarding the privacy of all personally identifiable information (“PII”).

For the purposes of this policy, AND Agency defines the term “client” as a business with which AND Agency has an established relationship, and a “customer” as a customer of an AND Agency client.

This privacy policy covers how AND Agency handles personally identifiable information, including personally identifiable information associated with our website www.andishere.com, our survey hosting domains “websurvey.andishere.com”, “surveys.andishere.com” and “reportal.andishere.com”, and “and-agency.biz” for email survey invites.

Information AND Agency Collects

AND Agency collects survey and other market research data about consumer usage of products and services. The data is used by AND Agency’s clients to improve the products and services offered to their customers.

AND Agency does not receive, use or collect any personal identifiable information, such as names, addresses, phone numbers and e-mail addresses, except for the following reasons:

- Information that you provide to us by completing forms on our website. This includes information provided at the time of registering to use our website or subscribing to our services, including contact details such as name, employer, job title, email address, employer and personal mailing addresses and phone numbers
- Information that you share through our website by using our services, including any Personal Information in the data that you share
- Information you provide to us when you contact us for customer or technical support or when you submit questions or comments
- Information we receive from third party search engines relating to your search activity
- Details of your visits to and interaction with our websites including, but not limited to, traffic data, IP address, repository ID, location data, weblogs, search terms entered, account activity, and other communication data relating to the pages visited and resources that you access
- Information you provide to us when you request information or research materials, and participate in promotions, contests or giveaways

Please note that we do not attempt to collect personally identifiable information from children or persons under the age of eighteen (18) years of age. Any personal information sent to us which appears to be from a child will be deleted. We cannot always determine if a visitor to our website or the sender of an e-mail is a child, but we will exert our best efforts to do so.



When an existing or prospective client goes to www.andishere.com or contacts our Sales team to request information about AND Agency products and services, he or she must provide contact details including person-specific information (name, title, phone number and e-mail address) and organization-specific information (name and address). AND Agency also collects some marketing contact information such as name and email addresses through third parties and uses this information for marketing purposes only. AND Agency may also append the supplemental information in order to improve our website, products and services.

When AND Agency surveys customers on behalf of its clients, it may receive customer's personally identifiable information from its clients in order to contact those respective customers. AND Agency enters into confidentiality and non-disclosure agreements with clients that legally obligate AND Agency to protect the personally identifiable customer information it receives and use it only for the purposes specified in the contract. From time to time, AND Agency may collect personal identifiable information during a survey, if requested to do so by a client. This identifiable information will be shared with the client if the customer agrees to do so, and will be used exclusively as described at the time the information was collected.

AND Agency may, with the written consent of its clients, ask questions of customers for whom it has received personally identifiable information, and bundle and sell those responses in an aggregate form. Before providing any survey results to third parties, responses are stripped of personally identifying or client-identifying information before it is aggregated and packaged for delivery.

AND Agency does not collect sensitive information such as credit card numbers, social security or social insurance numbers, religious or philosophical beliefs, or trade union membership. AND Agency will occasionally collect demographic information for statistical purposes and are entirely voluntary.

Cookies & Other Electronic Captured Information

AND Agency and its service providers may use cookies and other technologies such as digital fingerprints to identify returning users from the same computer and help ensure the integrity of its research, as well as enhance the experience when interacting with various products and services, including our website. As part of its basic uses of Internet technology to provide a survey, AND Agency may also collect technical information such as customer's IP address, internet service provider (ISP), the date and time when a customer accesses a survey, as well as other characteristics such as device type, operating system and browser. In order to improve services to our clients and their customers, as well as provide further marketing, analytics and site functionality, we may combine this information in aggregate with other information.

In some cases, AND Agency may ask a customer to provide their location data, including the real-time geographic location of the customer's device and will only be collected with the customer's consent. The location based-data allows AND Agency to provide surveys that relates to a client's specific business location and will only be shared with the client in accordance with this Privacy Policy.

Protection of Personally Identifiable Information (PII)

AND Agency is serious about protecting and ensuring any personally identifiable information that is collected or provided is kept strictly confidential and secure. We are not in the business of selling or sharing any personally identifiable information gathered on our website or in the course of client work to third parties. AND Agency only shares information with third parties, such as its clients, only as described in this policy or as described at the time information is collected such as requesting an email address from a customer so that the client may conduct a follow up. A customer of course has the option to refuse to provide this information, as well as participating in the survey itself.

Voluntary Participation

Individuals may choose not to participate in AND Agency's research and are under no obligation to conduct any of our surveys. For online surveys, an opt-out choice is included in communications to individuals where required, and those who exercise it will be added to AND Agency's opt-out list for the relevant client within ten (10) business days of unsubscribing. AND Agency does not send survey invitations to any email address on the applicable opt-out list and also provides opt-out lists on a timely basis to a client or third party contractors so that they may update their records where required.

Any individual receiving email from AND Agency regarding our products and services also has an option to opt-out of all future communications about the products and services, and will be updated within ten (10) business days of unsubscribing. Individuals who wish to reverse an earlier unsubscribe option may contact AND Agency to change their opt-out status at any time.

Customer Access

Clients and customers may contact AND Agency at any time if they feel there is an error in their personally identifiable information or request deletion of personally identifiable information. Due to the fact that AND Agency generally receives and retains personally identifiable information as an authorized representative of a client, we will usually refer individual reporting inaccuracies in any personally identifying information to the originating source for correction, typically with the client.

Subsequent to verifying the identity of a person making a request, AND Agency will respond to a request for offline access to personally identifiable information within 30 days of receiving the request.

Data Retention

We will retain your information for as long as needed to provide the services for a client, and is generally stated in any standard client contract and generally not longer than seven (7) years. If you wish to request that we no longer use your information to provide you our services, please feel free to contact us and we will coordinate with our client for which the data was collected. We will retain and use your information as necessary to comply with our legal obligations, resolve disputes, and enforce our agreements.

Third-party Partners

From time to time, AND Agency may contract with third parties to perform functions necessary for its research operations and, under the terms of those contracts, may transfer data to those third parties. AND Agency always requires any such third party to maintain the same rigorous process of confidentiality of such data.

Security

AND Agency understands and treats data security very seriously. Many of our clients operate in highly regulated industries like finance, healthcare, telecommunications and hospitality. We maintain best-in-class security practices to protect the client's and their customer's data including encrypting data in transit and at rest, in secure SSAE-16 and ISO 27001 certified data centres with biometrics and video surveillance. In addition, security vulnerability tests and SOC 1 examinations are performed annually, as well as continuous internal network and external monitoring and alerting, and segregated duties and role-based access controls are in place.

Legal Disclaimer

When requested by legal authorities to disclose personally identifiable information, AND Agency will inform the court of various factors justifying confidentiality and respondent anonymity. However, AND Agency may be required by law to disclose personally identifiable information where judicial or other governmental subpoenas, warrants, or orders are properly issued or if AND Agency reasonably believes that use or disclosure is necessary to protect its rights. In situations such as these, AND Agency will communicate with the affected client as soon as possible, unless prohibited by law or court order.

Notification of Changes

AND Agency reserves the right to edit this privacy policy at any time, and as required with the introduction of new products or services we may offer. Any changes to this privacy policy will be posted and dated accordingly, with a link on our company website www.andishere.com.

Privacy Contact

If you have any questions or comments about this privacy policy or the practices of this site, or have an unresolved privacy or data use concern, please contact us by email at privacy@andishere.com, by phone at 1-800-461-3924 (Canada) or 1-866-492-8300 (US), or in writing as follows:

If Canada:

Attention: Privacy, AND Agency, 1220 Sheppard Avenue East Suite 100 Toronto, ON M2K 2S5 Canada

If United States:

Attention: Privacy, AND Agency, 100 W. Randolph St., Suite 213 Chicago, IL 60601 United States.

AND Agency responds to non-frivolous privacy related requests in a timely fashion, and endeavors to respond within ten (10) business days.

Cette politique de confidentialité s'applique à www.andishere.com détenu et exploité par AND Agency LLC, et inclut les filiales AND Agency Inc. et AND Connect (« AND Agency »). AND Agency s'engage à protéger la confidentialité de toute information d'identification personnelle (« IIP »).

Aux fins de cette politique, AND Agency définit l'expression « client » comme une entreprise avec laquelle AND Agency a créé des liens et un « consommateur » en tant que consommateur d'un client de AND Agency.

Cette politique de confidentialité couvre la façon dont AND Agency gère l'information d'identification personnelle associée à notre site Web www.andishere.com, nos domaines d'hébergement d'enquête « websurvey.andishere.com », « surveys.andishere.com » et « reportal.andishere.com », et « and-agency.biz » pour les invitations à des enquêtes par courriel.

L'information que AND Agency collecte

AND Agency collecte des données d'enquêtes et autres études de marché à propos de l'utilisation que les consommateurs font de produits et de services. Les données sont utilisées par les clients de AND Agency afin d'améliorer les produits et services qu'ils offrent à leur clientèle.

AND Agency ne reçoit pas, n'utilise pas ni ne collecte d'information d'identification personnelle comme des noms, des adresses, des numéros de téléphone et des adresses de courriel, sauf pour les raisons suivantes :

- L'information que vous nous donnez en remplissant les formulaires sur notre site Web. Cela inclut l'information fournie lors de l'enregistrement pour l'utilisation de notre site Web ou pour vous abonner à nos services, y compris les coordonnées comme le nom, l'employeur, le titre du poste, l'adresse de courriel, l'adresse postale et les numéros de téléphone de l'employeur et les vôtres
- L'information que vous partagez sur notre site Web en utilisant nos services, y compris toute information personnelle dans les données que vous partagez
- L'information que vous nous donnez lorsque vous contactez notre service à la clientèle ou technique ou lorsque vous soumettez des questions ou des commentaires
- L'information que nous recevons des moteurs de recherche d'une tierce partie en lien avec nos activités de recherche
- Les détails de vos visites et l'interaction avec nos sites Web, y compris, mais sans s'y limiter, les données sur le trafic, les adresses IP, l'identifiant d'un répertoire, les données sur l'emplacement, les carnets Web, les critères de recherche saisis, l'activité du compte et autres données de communication liées aux pages visitées et aux ressources auxquelles vous accédez
- L'information que vous nous donnez lorsque vous demandez de l'information ou des documents de recherche et lorsque vous participez à des promotions, des concours ou des cadeaux publicitaires

Veillez noter que nous ne cherchons pas à collecter d'information d'identification personnelle d'enfants ou de personnes âgées de dix-huit (18) ans et moins. Toute information personnelle qui nous est envoyée et qui semble provenir d'un enfant sera supprimée. Nous ne pouvons pas toujours déterminer si un visiteur de notre site Web ou l'expéditeur d'un courriel est un enfant, mais nous nous efforcerons de le faire.

Lorsqu'un client existant ou potentiel visite le site www.andishere.com ou contacte notre équipe de vente pour demander de l'information à propos des produits et services de AND Agency, il ou elle doit fournir des renseignements précis, y compris des détails spécifiques sur la personne (nom, titre, numéro de téléphone et adresse de courriel) ainsi que des renseignements spécifiques sur l'organisation (nom et adresse). AND Agency recueille aussi des renseignements de marketing comme des noms et des adresses de courriel par l'entremise de tierces parties et utilise cette information à des fins de marketing seulement. AND Agency peut également annexer cette information supplémentaire dans le but d'améliorer les produits et services sur notre site Web.

Lorsque AND Agency effectue une enquête auprès de consommateurs au nom de ses clients, ces derniers peuvent lui fournir de l'information d'identification personnelle de consommateurs pour qu'elle puisse les contacter. AND Agency conclut des ententes de confidentialité et de non-divulgence avec les clients de manière à être légalement obligée de protéger l'information d'identification personnelle qu'elle reçoit des consommateurs et de ne l'utiliser qu'aux fins stipulées dans le contrat. De temps à autre, AND Agency peut collecter une information d'identification personnelle pendant une enquête si cela est requis par un client. Cette information d'identification sera partagée avec le client si le consommateur est d'accord et elle sera exclusivement utilisée comme stipulée au moment de la collecte.

AND Agency peut, avec le consentement écrit de ses clients, poser des questions concernant des consommateurs dont elle a reçu de l'information d'identification personnelle, regrouper et vendre ces réponses sous forme agrégée. Avant de fournir tout résultat d'une enquête à des tierces parties, les réponses sont dépouillées de toute identification personnelle ou d'information pouvant identifier le client, et ce, avant d'être agrégées et emballées pour livraison.

AND Agency ne recueille pas d'information sensible comme des numéros de carte de crédit, le numéro d'assurance sociale, de l'information sur les croyances religieuses ou philosophiques ou sur l'adhésion syndicale. Occasionnellement, AND Agency collectera de l'information démographique à des fins de statistiques et elles sont entièrement volontaires.

Témoins et autre information captée électroniquement

AND Agency et ses fournisseurs de services peuvent utiliser des témoins et d'autres technologies comme des empreintes numériques pour identifier des utilisateurs habituels d'un même ordinateur et garantir l'intégrité de sa recherche de même qu'améliorer l'expérience lorsqu'il y a interaction avec les différents produits et services, y compris le site Web. Dans le cadre de son utilisation des technologies Internet de base pour ses enquêtes, AND Agency peut aussi recueillir de l'information technique comme l'adresse IP du client, le nom du fournisseur d'accès Internet (FAI), la date et l'heure auxquelles le consommateur a accédé à l'enquête ainsi que d'autres caractéristiques comme le type d'appareil, le système d'exploitation et le navigateur. Afin d'améliorer nos services à nos clients et à leurs

consommateurs et de fournir d'autres fonctionnalités marketing, analytiques et du site, nous pouvons combiner cette information à d'autres de façon globale.

Dans certains cas, AND Agency peut demander à un consommateur de fournir les données de son emplacement, y compris l'emplacement géographique en temps réel de son appareil et cette information ne sera recueillie qu'avec son consentement. Les données liées à l'emplacement permettent à AND Agency de fournir des enquêtes qui se rapportent à l'emplacement commercial spécifique du client et ces données ne seront partagées avec ce dernier qu'en conformité avec cette politique de confidentialité.

Protection de l'information d'identification personnelle (IIP)

AND Agency prend au sérieux tout ce qui concerne la protection de toute information personnelle d'identification recueillie ou fournie et veille à ce qu'elle demeure confidentielle et sécuritaire. Nous ne sommes pas en affaires pour vendre ou partager l'information personnelle d'identification recueillie sur notre site Web ou lorsque nous le faisons pour des tierces parties. AND Agency partage cette information uniquement avec des tierces parties, comme ses clients, seulement tel que décrit dans cette politique ou décrit au moment où cette information est collectée (comme l'adresse de courriel d'un consommateur de sorte que le client puisse faire un suivi). Bien entendu, un consommateur a le choix de refuser de fournir cette information, de même que de participer à l'enquête elle-même.

Participation volontaire

Les personnes peuvent choisir de ne pas participer à une recherche de AND Agency et elles ne sont obligées de participer à aucune d'entre elles. Pour les enquêtes en direct et là où requis, un choix de non-participation est inclus dans les communications avec les personnes, et celles qui l'exercent seront ajoutées à la liste de non-participation de AND Agency pour le client pertinent, et ce, dans les dix (10) jours ouvrables suivant le désabonnement. AND Agency n'envoie pas d'invitation à des enquêtes à toute adresse de courriel incluse dans une liste de non-participation applicable et fournit la ou lesdites listes en temps opportun à ses clients et tierces parties afin qu'ils mettent leurs dossiers à jour.

Toute personne qui reçoit un courriel de AND Agency concernant nos produits et services peut également choisir de ne plus recevoir d'autres communications à propos de ces produits et services et ce choix sera mis à jour dans les dix (10) jours ouvrables suivant le désabonnement. Les personnes qui désirent inverser leur récent choix de désabonnement peuvent en tout temps contacter AND Agency pour modifier leur statut.

Accessibilité

Tout client ou consommateur peut en tout temps contacter AND Agency s'il juge qu'il y a erreur dans l'information d'identification personnelle ou demander que celle-ci soit supprimée. Parce que AND Agency reçoit et conserve généralement l'information d'identification personnelle en tant que représentant autorisé d'un client, nous allons habituellement référer toute inexactitude associée à une personne à la source d'origine pour correction, généralement avec le client.

Suite à la vérification de l'identité de la personne qui en fait la demande, AND Agency répondra à une demande d'accès hors ligne à l'information personnelle d'identification dans les trente (30) jours suivant la réception de la demande.

Conservation des données

Nous conserverons votre information aussi longtemps que nécessaire pour fournir les services à un client, ce qui est généralement stipulé dans tout contrat standard et pour une durée ne dépassant pas sept (7) ans. Si vous désirez demander que nous n'utilisions plus votre information pour vous offrir nos services, veuillez nous contacter et nous assurerons la coordination avec notre client pour lequel les données ont été recueillies. Nous conserverons et utiliserons votre information au besoin de manière à nous conformer à nos obligations légales, pour résoudre des litiges et renforcer nos ententes.

Tierces parties

De temps à autre, AND Agency peut engager des tierces parties pour effectuer des fonctions nécessaires à nos activités de recherche et, en vertu des conditions de ces contrats, peut transférer des données à ces tierces parties. AND Agency exige toujours que ces tierces parties respectent le même processus rigoureux de confidentialité envers ces données.

Sécurité

AND Agency comprend et traite la sécurité des données avec le plus grand sérieux. Plusieurs de nos clients exploitent des industries hautement réglementées dans des domaines comme les finances, les soins de santé, les télécommunications et l'hébergement. Nous maintenons les meilleures pratiques de sécurité pour la protection de nos clients et leurs données, y compris le cryptage des données en transit et inactives, la sécurité des centres de données certifiés SSAE-16 et ISO 27001 avec surveillance biométrique et vidéo. En outre, des tests de vulnérabilité en matière de sécurité et des examens SOC 1 sont effectués annuellement et un réseau interne continu et un système d'alerte et de surveillance externe, des tâches séparées et des contrôles d'accès basés sur des rôles sont en place.

Non-responsabilité légale

Lorsque les autorités légales nous demandent de divulguer une information d'identification personnelle, AND Agency informera la cour des différents facteurs justifiant la confidentialité et l'anonymat des répondants. Toutefois, AND Agency peut être tenue par la loi de divulguer une information d'identification personnelle si des citations, mandats ou autres ordres gouvernementaux sont émis ou si AND Agency croit raisonnablement que l'utilisation ou la divulgation est nécessaire à la protection de ses droits. Dans de tels cas, AND Agency communiquera dès que possible avec le client affecté, à moins que la loi ou un ordre de la cour ne l'interdise.

Avis de changements

AND Agency se réserve le droit de modifier en tout temps cette politique de confidentialité ou s'il y a lancement de nouveaux produits ou services. Toute modification à cette politique de confidentialité sera affichée et datée en conséquence avec un lien vers le site Web de notre entreprise www.andishere.com.

Contact confidentiel

Pour toute question ou commentaires à propos de cette politiques de confidentialité ou les pratiques de ce site, ou si vous êtes préoccupé(e) par une question de confidentialité ou l'utilisation de données, veuillez nous contacter par courriel à privacy@andishere.com, par téléphone au 1 800 461-3924 (Canada) ou au 1 866 492-8300 (É.-U.), ou par écrit à :



Au Canada :

Attention : Confidentialité, AND Agency, 1220 Sheppard Avenue East Bureau 100 Toronto, ON M2K 2S5
Canada

Au États-Unis :

Attention : Confidentialité, AND Agency, 100 W. Randolph St., Bureau 213 Chicago, IL 60601 United
States.

AND Agency répond de façon opportune aux demandes non futiles en matière de confidentialité et s'efforce de le faire en deçà de dix (10) jours ouvrables.