

Canada Health Infoway – AI Chatbot Terms of Use (EN)

Effective Date: July 9, 2025

Please read these Terms of Use ("Terms") carefully before using the Canada Health Infoway AI Chatbot - Scorpio (the "Service").

These Terms apply to the Service which is owned, operated, licensed, and/or controlled by Canada Health Infoway "Infoway" or "We").

THE SERVICE PROVIDES CONTENT AND INFORMATION ABOUT CANADA HEALTH INFOWAY'S PUBLICLY AVAILABLE RESOURCES, INCLUDING DIGITAL HEALTH RESEARCH, SURVEY RESULTS, AND PUBLISHED INSIGHTS. THE SERVICE IS PRESENTED FOR INFORMATIVE PURPOSES ONLY. PLEASE READ THESE TERMS CAREFULLY BEFORE USING THE SERVICE.

By accessing or using the Service, you agree to be bound by these Terms. If you do not agree with these Terms, do not use the Service.

Please note that the Infoway reserves the right, at its sole discretion, to revise, modify or change or remove portions or all of these Terms, at any time. Please check periodically to review such changes in the Terms. Your use of the Service, after such revised Terms have been posted, shall constitute your consent to the new or revised Terms.

1. Overview of the Service

This Service is a conversational assistant developed by Canada Health Infoway, utilizing large language model technology from OpenAI (GPT API). The Service provides users with general information based on Canada Health Infoway's publicly available resources, including digital health research, survey results, and published insights.

2. Intended Use

The Service is provided for **informational purposes only** and is not intended as:

- Medical advice or diagnosis
- Legal, regulatory, or compliance guidance
- A substitute for professional consultation

Users are encouraged to verify any information provided by the Service against official publications and consult relevant professionals where appropriate.

3. AI-Generated Content

The responses generated by the Service are created using artificial intelligence and may:

- Contain factual inaccuracies or outdated information
- Misinterpret or oversimplify complex subjects

- Vary depending on how a question is phrased

Canada Health Infoway does not guarantee the accuracy, completeness, or reliability of the responses generated by the Service.

4. RESTRICTIONS ON USE OF CONTENT AND MATERIALS

All information, product information, content and/or material displayed on the Service ("Materials") are the property of Infoway, which retains all rights, title and interests in and to such Materials and all intellectual property rights relating thereto, including without limitations all copyright, patent, trademarks, logos, design rights and any other proprietary rights.

No transfer or grant of any rights is made or is to be implied by any provision of these Terms or by any other provision contained in the Service. You agree not to infringe upon all the above rights.

Without limiting any of the foregoing when using the Service, you must not:–

(a) modify, adapt, translate, copy, reproduce, imitate, distribute, publish or resell any content displayed on the Service, including but not limited to the trademarks and copyrights of Infoway and its affiliates, or to make derivative use of the Service or its contents;

(b) make commercial use of the Service or any content displayed on the Service;

(c) violate or attempt to violate the security of the Service, or bypass any technical measures used to prevent or restrict access to any portion of the Service;

(d) reverse engineer, decompile or disassemble the Service, or convert into human readable form any of the contents of the Service not intended to be so read, including but not limited to using or directly viewing the underlying code for the Service except as interpreted and displayed in a web browser;

(e) use any data mining, robots, or similar automated data gathering and extraction tools to access the Service;

(f) Collect, harvest, obtain or process personal information of or about other users of the Service;

(g) interfere with or attempt to interfere with the proper working of the Service or otherwise engage in any other conduct that restricts or inhibits anyone's use or enjoyment of the Service, or which, as determined by us, may harm Infoway or users of the Service or expose them to liability;

(h) alter or modify, or attempt to modify, any part of the Service;

(i) attempt to gain unauthorized access to any portion of the Service or any systems or networks connected to the Service through hacking, cracking, mining, phishing or any other means;

(j) Displaying the Service or any part thereof in an exposed or concealed frame, or linking to elements or portions of the Service;

(k) use reports, content, electronic documentation or other materials available on the Service to feed any downstream product, application or Service; or

(l) violate any applicable law.

You may download, where specifically permitted, one copy of the content displayed on the Service on any single computer for your personal, non-commercial use only, provided you keep intact all copyright and other proprietary notices. Use of such content for any purpose that is inconsistent with these Terms, including without limitations the use of such content on any other Service or networked computer environment is strictly prohibited and shall be deemed a violation of Infoway's copyright and other proprietary (including intellectual property) rights.

Any download of data and/or files from the Service shall be at your own risk. We will not be liable for any loss or damage caused by a distributed denial-of service attack, viruses or other technologically harmful material that may infect your computer equipment, computer programs, data or other proprietary material due to your use of our Service or to your downloading of any material posted on it, or on any SERVICE linked to it.

You agree not to use the Service for any purpose that is unlawful or prohibited by these Terms or to solicit the performance of any illegal activity, to stalk or harass other users of the Service, or to engage in any other activity which infringes the rights of Infoway or any other third parties. You agree not to take any action that imposes an unreasonable or disproportionately large load on the infrastructure of the Service or any systems or networks connected to the Service.

WE MAY EMPLOY TECHNOLOGICAL MEASURES TO DETECT AND PREVENT FRAUDULENT OR ABUSIVE USE OF THE SERVICE.

5. User Responsibilities

You agree that you will:

- **Not submit personal health information, identifiable personal data**, or any sensitive, confidential, or proprietary content.
- Use the Service in a lawful and respectful manner.
- Not rely on any responses as a sole source for decision-making related to health, law, finance, or critical matters.
- Not use the Service in any way that would violate intellectual property laws, including but not limited to laws respecting copyright.

6. Accessibility and Availability

This Service is made publicly available through the Canada Health Infoway Service without requiring user registration or login. The Service is offered "as-is" and may be modified, interrupted, or discontinued at any time without prior notice.

7. Intellectual Property

All content presented by the Service, including generated responses, is for personal and non-commercial use. Canada Health Infoway retains all rights to its proprietary materials, research, and insights referenced or retrieved by the Service. The intellectual property rights associated with the Service, including copyrights, trademarks, trade names, patents, trade secrets, work methods

and processes, and any other right, are the sole property of Infoway or its third-party licensors. These rights apply, among others, to information, articles, images, content, graphic design, data and its processing, the Service's "look and feel", computer code and any other detail concerning its operation.

You are not allowed to copy, duplicate, distribute, sell, make available, market and translate any information, including trademarks, images, pictures, texts and computer code from the SERVICE, without Infoway's explicit prior and written consent. Trademarks featured on the Service (whether registered or not) are the sole property of Infoway and/or its third-party licensors. You may not use them without our prior written consent.

Infoway is committed to protecting the rights of copyright right holders and seeks to comply with all applicable laws and regulations regarding the protection of intellectual property. Notices related to intellectual property related violations on this Service should be addressed to: [Contact Us](#).

Infoway will process any notices of alleged copyright infringement and will take appropriate actions required under applicable laws. Upon receipt of appropriate notices, Infoway will act expeditiously to remove or disable access to any material claimed to be infringing or claimed to be the subject of infringing activity and will act expeditiously to remove or disable access to any reference or link to material or activity that is claimed to be infringing.

8. Third-Party Services

This Service uses OpenAI's GPT API. By using the Service, you also agree to OpenAI's [Terms](#) and [Privacy Policy](#). Canada Health Infoway is not responsible for the operation or accuracy of the OpenAI model.

9. Limitation of Liability

To the fullest extent permitted by applicable law, Canada Health Infoway disclaims all liability for any direct, indirect, incidental, consequential, or punitive damages arising from the use or inability to use the Service, or any information provided through it.

UNDER NO CIRCUMSTANCES WHATSOEVER WILL THE INFOWAY, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES, BE RESPONSIBLE OR LIABLE TO YOU OR TO ANY OTHER ENTITY FOR ANY DIRECT, COMPENSATORY, INDIRECT, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL (INCLUDING LOST PROFITS AND LOST BUSINESS OPPORTUNITIES), SPECIAL, EXEMPLARY, OR PUNITIVE DAMAGES THAT RESULT FROM OR RELATE IN ANY MANNER WHATSOEVER TO YOUR USE OF THE SERVICE, OR RELIANCE ON ANY OF THE MATERIALS (INCLUDING BUT NOT LIMITED TO ANY CONTENTS, STOCK QUOTES WHICH MAY APPEAR IN THE SERVICE) OR TO ANY ERRORS, INACCURACIES, OMISSIONS, DEFECTS, SECURITY BREACHES, OR FROM ANY COMMUNICATION WITH THE INFOWAY, OR FROM RETENTION, DELETION, DISCLOSURE AND ANY OTHER USE OR LOSS OF CONTENT OR INFORMATION OR ANY OTHER FAILURE TO PERFORM BY THE INFOWAY.

You agree that if you are dissatisfied with the Service or any services offered in connection with the Service, if you do not agree with any these Terms, or you have any other dispute or claim with or against Infoway with respect to these Terms or the Service, your sole and exclusive remedy is to discontinue using the Service.

10. INDEMNIFICATION

You agree to defend, indemnify and hold the Infoway and anyone on its behalf, including but not limited to, all of its owners, managers, officers and employees, harmless against any losses, expenses, costs, claims, damages (including reasonable attorneys' fees, expert fees' and other reasonable costs of litigation) arising from, incurred as a result of, or in any manner related to your breach of the terms of these Terms.

11. NO ENDORSEMENT

No reference made in this Service to any specific commercial product, process, or service (or provider of such product, process or service) other than such products, processes, or services of Infoway, constitute or imply an endorsement, recommendation or favoring by Infoway.

12. RIGHT TO SHUT DOWN, DENY OR LIMIT ACCESS

Infoway reserves the right to limit or revoke your access to this Service in its sole discretion, at any time, and for any reason, including, but not limited to technical difficulties or violation of these Terms. Infoway further reserves the right, in its sole discretion, to refuse service, to block or prevent future access to and use of this Service and to alter or delete any material submitted to the Service. Following termination of this license, the terms of these Terms that by their nature shall still apply after termination, will remain effective.

13. GENERAL

These Terms shall be governed by and construed in accordance with the laws of Ontario, Canada (unless otherwise required by any laws, regulations and/or directives which are applicable to your country of origin). The parties will submit all their disputes arising out of or in connection with these Terms to the exclusive jurisdiction of the courts of Ontario. You further agree to file any cause of action with respect to these Terms within one year after the cause of action arises. You agree that a cause of action filed after this date is barred.

If any provision of these Terms is determined to be invalid or unenforceable, the provision shall be deemed to be severable from the remainder of these Terms and shall not cause the invalidity or unenforceability of the remainder of these Terms. This is the entire agreement between you and Infoway with regards to the subject matter herein and these Terms shall not be modified except as provided herein. Infoway may assign this Terms agreement, in whole or in part, in its sole discretion. The waiver by Infoway of a breach of any provision of these Terms shall not operate or be construed as a waiver of any other or a subsequent breach of the same or a different kind.

14. DISCLAIMER

This Service utilizes artificial intelligence (AI) technology to generate responses based on available information. By using this Service, you acknowledge and agree to the following:

a) No Professional Advice

The content generated through this Service is for informational purposes only and does **not constitute medical, healthcare or other professional advice**. You should consult with qualified

professionals for any such matters. Reliance on any information provided by this Service is strictly at your own risk.

b) No Guarantee of Accuracy

The responses provided by the AI may be **incomplete, inaccurate, outdated or misleading**. While reasonable efforts are made to ensure quality, the Service **does not guarantee** the accuracy, completeness or reliability of any content generated.

c) Do Not Submit Health Information

Users are expressly advised **not to submit any personal information, which includes but is not limited to personal health information (PHI)**, or sensitive personal data into this Service. This Service is not designed or intended to store, process or safeguard such information. Should you choose to provide such data, you do so **entirely at your own risk**, and Infoway **disclaims all responsibility or liability** for the handling, storage, access, or exposure of such information.

d) Use at Your Own Risk

Infoway shall not be liable for any damages, losses, or harms arising from or related to your use of this Service, including but not limited to reliance on any AI-generated content, or any misuse or unintended exposure of information provided by you.

e) No Violation of Intellectual Property Laws

Users are not permitted to use the Service in any way which would violate applicable intellectual property laws, including but not limited to copyright laws. Users acknowledge that Infoway shall not be responsible in any way for use of the Service that would violate such laws.

15. CONTACT US

Please feel free to direct any questions or concerns regarding these Terms by contacting us at [Contact Us](#).

These Terms were last modified on: September 22, 2025

Privacy Policy

Canada Health Infoway – AI Chatbot Privacy Policy

Effective Date: July 9, 2025

This Privacy Policy explains how Canada Health Infoway ("we", "our", "us") collects, uses, and protects information related to your use of our AI chatbot.

1. Information We Collect

The Service may collect and temporarily store the following types of information:

- **Chat content:** Questions submitted, and responses generated
- **Interaction metadata:** Date/time of interaction, language used, and usage patterns
- **Google Analytics data:** We use Google Analytics to collect aggregated, non-identifiable information about how users interact with the Service.
- **Cookies:** The Service may use cookies or similar technologies to enhance user experience, remember user preferences, and collect analytics data. You may choose to disable cookies through your browser settings; however, doing so may limit certain features or functionality of the Service.

We do **not** request or intentionally collect:

- Names, emails, phone numbers, or personally identifiable information (PII)
- Personal health information (PHI) or confidential medical data

Users are urged **not** to input sensitive personal or medical information into the Service.

2. How We Use the Information

The data collected may be used for:

- Improving the performance, relevance, and safety of the Service
- Monitoring usage patterns to ensure system reliability
- Identifying common queries to enhance content quality

All data used for these purposes will be handled in anonymized or aggregated form.

3. Data Retention

- Chat logs may be stored temporarily for internal analysis and service optimization.
- No personal identifiers are linked to chat content.
- We retain data only as long as necessary to fulfill the purposes described and in compliance with applicable data retention policies.

4. Data Sharing

We do **not sell**, rent, or share Service interaction data with third parties for advertising or marketing purposes.

Information may be shared with service providers (e.g., cloud hosting, analytics providers, and OpenAI) solely to operate the Service. All such providers are contractually bound to protect the data.

We may disclose information if required by law, regulation, or governmental request.

5. Third-Party Services

The chatbot uses OpenAI's GPT API to generate responses. While we do not transmit personal data intentionally, interactions may be processed through OpenAI infrastructure. Use of this chatbot constitutes acceptance of OpenAI's:

- [Terms](#)
- [Privacy Policy](#)

6. Security

We implement appropriate technical and organizational measures to protect interaction data from unauthorized access or disclosure. However, no system can be guaranteed 100% secure, especially in public-facing applications. Users are advised to refrain from inputting any confidential data.

7. Your Rights

As a user, you have the right to:

- Understand what type of data may be collected
- Refrain from using the Service at any time
- Contact us regarding concerns about privacy or data practices

8. Changes to this Privacy Policy

We reserve the right to change, modify, add or remove portions of this Privacy Policy from time to time and will provide you with notice when significant updates are made where as required by applicable law. We recommend that you regularly revisit this Privacy Policy to learn of any such changes.

For questions or requests, please contact our Privacy Officer at:

privacy@infoway-inforoute.ca

Canada Health Infoway, 150 King St. W., Suite 1100, Toronto, On M5H 1J9

Inforoute Santé du Canada – Conditions d'utilisation de l'agent conversationnel assisté par l'IA

Date d'entrée en vigueur : 9 juillet 2025

Veillez lire attentivement les présentes conditions d'utilisation (les « Conditions ») avant d'utiliser Scorpio, l'agent conversationnel assisté par l'IA d'Inforoute Santé du Canada (le « Service »).

Les présentes Conditions s'appliquent au Service, qui est détenu, exploité, concédé sous licence et/ou contrôlé par Inforoute Santé du Canada (« Inforoute » ou « nous »).

LE SERVICE FOURNIT DU CONTENU ET DES RENSEIGNEMENTS SUR LES RESSOURCES PUBLIQUES D'INFOROUTE SANTÉ DU CANADA, NOTAMMENT DES RECHERCHES SUR LA SANTÉ NUMÉRIQUE, DES RÉSULTATS DE SONDAGES ET DE L'INFORMATION PUBLIÉE. LE SERVICE EST PRÉSENTÉ À TITRE INFORMATIF SEULEMENT. VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS AVANT D'UTILISER LE SERVICE.

En accédant au Service ou en l'utilisant, vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions. Si vous n'acceptez pas ces Conditions, n'utilisez pas le Service.

Veillez noter qu'Inforoute se réserve le droit, à son entière discrétion, de réviser, modifier ou supprimer tout ou partie des présentes Conditions en tout temps. Veuillez vérifier régulièrement si des modifications ont été apportées aux Conditions. En utilisant le Service après la publication des conditions modifiées, vous acceptez les Conditions en vigueur.

1. Description du Service

Le présent Service est un assistant conversationnel développé par Inforoute Santé du Canada, qui utilise la technologie des grands modèles de langage d'OpenAI (API GPT). Le Service fournit aux utilisateurs de l'information générale basée sur les ressources publiques d'Inforoute Santé du Canada, notamment des recherches sur la santé numérique, des résultats de sondages et de l'information publiée.

2. Usage prévu

Le Service est offert **à titre informatif seulement** et ne vise pas à :

- fournir des avis ou des diagnostics médicaux
- fournir des orientations juridiques, réglementaires ou relatives à la conformité
- remplacer une consultation professionnelle

Les utilisateurs sont invités à vérifier que l'information fournie par le Service correspond aux publications officielles et à consulter des professionnels compétents, au besoin.

3. Contenu généré par l'IA

Les réponses générées par le Service sont créées au moyen de l'intelligence artificielle et pourraient :

- contenir des erreurs factuelles ou des renseignements désuets
- donner une mauvaise interprétation d'un sujet complexe ou le simplifier à l'extrême
- varier selon la façon dont la question est formulée

Inforoute Santé du Canada ne garantit pas que les réponses générées par le Service sont exactes, complètes ou fiables.

4. RESTRICTIONS RELATIVES À L'UTILISATION DU CONTENU ET DU MATÉRIEL

Tous les renseignements, renseignements sur les produits, contenus et/ou documents affichés sur le Service (le « Matériel ») sont la propriété d'Inforoute, qui conserve tous les droits, titres et intérêts relatifs à ce Matériel et tous les droits de propriété intellectuelle s'y rapportant, y compris, sans s'y limiter, tous les droits d'auteur, brevets, marques de commerce, logos, droits de conception et autres droits de propriété.

Aucune cession ou concession de droits n'est effectuée ou ne peut être sous-entendue par une disposition des présentes Conditions ou par toute autre disposition contenue dans le Service. Vous consentez à ne pas enfreindre les droits susmentionnés.

Sans limiter ce qui précède, il est interdit aux utilisateurs du Service :

- (a) de modifier, d'adapter, de traduire, de copier, de reproduire, d'imiter, de distribuer, de publier ou de revendre tout contenu affiché sur le Service, y compris, mais sans s'y limiter, les marques de commerce et les droits d'auteur d'Inforoute et de ses sociétés affiliées, ou de faire un usage dérivé du Service ou de son contenu;
- (b) d'utiliser le Service ou le contenu qui y est affiché à des fins commerciales;
- (c) de compromettre ou de tenter de compromettre la sécurité du Service, ou de contourner toute mesure technique employée pour empêcher ou limiter l'accès à toute partie du Service;
- (d) de rétroconcevoir, de décompiler ou de désassembler le Service, ou de convertir en un format lisible par l'humain tout contenu du Service qui n'est pas destiné à être lu de cette manière, y compris, mais sans s'y limiter, utiliser ou consulter directement le code sous-jacent du Service, sauf s'il est interprété et affiché dans un navigateur Web;
- (e) d'utiliser des outils d'exploration de données, des robots ou tout autre outil automatisé de collecte et d'extraction de données semblable pour accéder au Service;
- (f) de recueillir, de récolter, d'obtenir ou de traiter des renseignements personnels concernant d'autres utilisateurs du Service;
- (g) de perturber ou de tenter de perturber le bon fonctionnement du Service ou de se livrer à toute autre conduite qui restreint ou empêche l'utilisation ou la jouissance du Service par quiconque, ou qui, selon nous, pourrait nuire à Inforoute ou aux utilisateurs du Service ou les exposer à des poursuites judiciaires;
- (h) de modifier ou de tenter de modifier toute partie du Service;

- (i) de tenter d'accéder sans autorisation à toute partie du Service ou à tout système ou réseau connecté au Service par piratage, craquage, minage, hameçonnage ou tout autre moyen;
- (j) d'afficher le Service ou toute partie de celui-ci dans un cadre visible ou masqué, ou de créer un lien vers des éléments ou des parties du Service;
- (k) d'utiliser des rapports, du contenu, des documents électroniques ou d'autres éléments offerts par le Service pour alimenter un produit, une application ou un service en aval; ou
- (l) d'enfreindre toute loi applicable.

Vous pouvez télécharger, lorsque cela est expressément autorisé, une copie du contenu affiché dans le Service sur un seul ordinateur pour votre usage personnel et non commercial uniquement, à condition de ne pas modifier les avis de droit d'auteur et autres avis d'exclusivité. L'utilisation d'un tel contenu à des fins incompatibles avec les présentes Conditions, y compris, sans s'y limiter, l'utilisation de ce contenu sur tout autre service ou environnement informatique en réseau, est strictement interdite et sera considérée comme une violation des droits d'auteur et autres droits de propriété (y compris les droits de propriété intellectuelle) d'Inforoute.

Si vous téléchargez des données et/ou des fichiers du Service, vous le faites à vos propres risques. Nous ne serons pas responsables des pertes ou dommages causés par une attaque par déni de service distribué, des virus ou tout autre matériel technologiquement nuisible qui pourrait infecter votre équipement informatique, vos programmes informatiques, vos données ou tout autre matériel exclusif en raison de votre utilisation de notre Service ou du téléchargement de tout matériel publié dans celui-ci ou dans tout SERVICE qui y est lié.

Vous acceptez de ne pas utiliser le Service à des fins illégales ou interdites par les présentes Conditions, ni pour solliciter la réalisation d'activités illégales, pour traquer ou harceler d'autres utilisateurs du Service, ni pour vous livrer à toute autre activité qui porte atteinte aux droits d'Inforoute ou de tout autre tiers. Vous acceptez de ne prendre aucune mesure qui impose une charge déraisonnable ou disproportionnée à l'infrastructure du Service ou à tout système ou réseau connecté au Service.

NOUS POUVONS EMPLOYER DES MESURES TECHNOLOGIQUES POUR DÉTECTER ET PRÉVENIR L'UTILISATION FRAUDULEUSE OU ABUSIVE DU SERVICE.

5. Responsabilités des utilisateurs

Vous vous engagez à :

- **ne pas soumettre de renseignements personnels sur la santé, de données permettant d'identifier une personne** ou tout contenu sensible, confidentiel ou exclusif;
- utiliser le Service de manière respectueuse et légale;
- ne pas vous fier uniquement aux réponses pour prendre des décisions liées à la santé, au droit, aux finances ou à questions importantes;

- ne pas utiliser le Service d'une manière qui enfreindrait les lois sur la propriété intellectuelle, y compris, mais sans s'y limiter, les lois relatives au droit d'auteur.

6. Accessibilité et disponibilité

Le Service est mis à la disposition du public par l'intermédiaire d'Inforoute Santé du Canada sans obligation d'inscription ou de connexion de l'utilisateur. Le Service est offert « tel quel » et pourrait être modifié, interrompu ou aboli à tout moment sans préavis.

7. Propriété intellectuelle

Tout le contenu présenté par le Service, y compris les réponses générées, est destiné à un usage personnel et non commercial. Inforoute Santé du Canada conserve tous les droits sur ses documents, recherches et renseignements exclusifs mentionnés ou récupérés par le Service. Les droits de propriété intellectuelle associés au Service, y compris les droits d'auteur, les marques de commerce, les noms commerciaux, les brevets, les secrets commerciaux, les méthodes et procédés de travail, ainsi que tout autre droit, sont la propriété exclusive d'Inforoute ou de ses tiers concédants de licence. Ces droits s'appliquent, entre autres, aux renseignements, aux articles, aux images, au contenu, à la conception graphique, aux données et à leur traitement, à la présentation du Service, au code informatique et à tout autre détail concernant son fonctionnement.

Vous ne pouvez copier, reproduire, distribuer, vendre, offrir, commercialiser ou traduire aucune information, y compris les marques de commerce, les images, les photos, les textes et les codes informatiques provenant du SERVICE sans le consentement écrit préalable et explicite d'Inforoute. Les marques de commerce figurant sur le Service (qu'elles soient enregistrées ou non) sont la propriété exclusive d'Inforoute et/ou de ses tiers concédants de licence. Vous ne pouvez les utiliser sans notre consentement écrit préalable.

Inforoute s'engage à protéger les droits des titulaires de droits d'auteur et s'efforce de se conformer à toutes les lois et réglementations applicables en matière de protection de la propriété intellectuelle. Tout avis relatif à une violation de la propriété intellectuelle commise dans le cadre du présent Service doit nous être communiqué par [courriel](#).

Inforoute traitera tout avis de prétendue violation du droit d'auteur et prendra les mesures appropriées nécessaires en vertu des lois applicables. Dès réception d'un avis en bonne et due forme, Inforoute agira rapidement pour supprimer ou désactiver l'accès à tout contenu prétendument contrefait ou faisant prétendument l'objet d'une activité de contrefaçon, et agira rapidement pour supprimer ou désactiver l'accès à tout renvoi ou tout lien vers un contenu ou une activité prétendument contrefait.

8. Services de tiers

Le Service utilise l'API GPT d'OpenAI. En utilisant le Service, vous acceptez également les [Conditions d'utilisation](#) et la [Politique de confidentialité](#) d'OpenAI. Inforoute Santé du Canada n'est pas responsable du fonctionnement ou de l'exactitude du modèle d'OpenAI.

9. Limitation de responsabilité

Dans toute la mesure permise par le droit, Inforoute Santé du Canada décline toute responsabilité en cas de dommages-intérêts directs, indirects, accidentels, consécutifs ou punitifs découlant de l'utilisation du Service ou de toute information fournie au moyen de celui-ci ou de l'incapacité de l'utiliser.

INFOROUTE NE SAURAIT ÊTRE TENUE RESPONSABLE ENVERS VOUS OU TOUTE AUTRE ENTITÉ DES DOMMAGES DIRECTS, COMPENSATOIRES, INDIRECTS, ACCIDENTELS, CONSÉCUTIFS (Y COMPRIS LA PERTE DE BÉNÉFICES ET LA PERTE D'OCCASIONS COMMERCIALES), SPÉCIAUX, EXEMPLAIRES OU PUNITIFS (MÊME SI ELLE A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES) DÉCOULANT DE VOTRE UTILISATION DU SERVICE OU QUI Y SONT LIÉS DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT, OU DU FAIT DE VOUS FIER À TOUT MATÉRIEL (Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUT CONTENU OU TOUTE COTATION BOURSIÈRE POUVANT FIGURER DANS LE SERVICE), OU DE TOUTE ERREUR, INEXACTITUDE, OMISSION, DÉFICIENCE, VIOLATION DE SÉCURITÉ, OU DÉCOULANT DE TOUTE COMMUNICATION AVEC INFOROUTE, DE LA CONSERVATION, SUPPRESSION, DIVULGATION ET TOUTE AUTRE UTILISATION OU PERTE DE CONTENU OU D'INFORMATION, OU DE TOUT AUTRE MANQUEMENT DE LA PART D'INFOROUTE.

Vous acceptez que si vous n'êtes pas satisfait(e) du Service ou de tout service offert en lien avec le Service, si vous n'acceptez pas l'une des présentes Conditions, ou si vous êtes en litige ou avez une réclamation à l'encontre d'Inforoute concernant les présentes Conditions ou le Service, votre seul et unique recours est de cesser d'utiliser le Service.

10. INDEMNISATION

Vous acceptez de défendre, d'indemniser et d'exonérer Inforoute et toute personne qui agit en son nom, y compris, mais sans s'y limiter, tous ses propriétaires, gestionnaires, dirigeants et employés, à l'égard de tous les coûts, les pertes, les dépenses, les réclamations et les dommages-intérêts (y compris les honoraires d'avocat, les frais d'experts et les autres frais raisonnables de justice) découlant ou encourus à la suite de votre violation des présentes Conditions ou qui y sont liés de quelque manière que ce soit.

11. AUCUNE APPROBATION

Aucune mention faite dans le Service d'un produit, d'un processus ou d'un service commercial particulier (ou du fournisseur d'un tel produit, processus ou service) autre que les produits, processus ou services d'Inforoute ne constitue ou ne suppose une approbation, une recommandation ou une préférence de la part d'Inforoute.

12. DROIT DE SUPPRIMER, REFUSER OU LIMITER L'ACCÈS

Inforoute se réserve le droit de limiter ou de révoquer votre accès au Service à son entière discrétion, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, en cas de difficultés techniques ou de violation des présentes Conditions. Inforoute se réserve également le droit, à son entière discrétion, de refuser le service, de bloquer ou d'empêcher la consultation et l'utilisation futurs du Service, ainsi que de modifier ou de supprimer tout contenu soumis au Service. Après la résiliation de la licence, les dispositions des présentes Conditions qui, de par leur nature, restent applicables après la résiliation, resteront en vigueur.

13. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions sont régies et interprétées conformément aux lois de l'Ontario, au Canada (sauf si les lois, règlements et/ou directives applicables dans votre pays d'origine en disposent autrement). Les parties soumettront tous leurs litiges découlant des présentes Conditions ou s'y rapportant à la compétence exclusive des tribunaux de l'Ontario. Vous acceptez en outre de déposer toute cause d'action relative aux présentes Conditions dans un délai d'un an à compter du moment où la cause d'action prend naissance. Vous acceptez qu'une cause d'action déposée après cette date sera rejetée.

Si une disposition des présentes Conditions est jugée invalide ou inapplicable, cette disposition sera considérée comme dissociable du reste des présentes Conditions et n'entraînera pas l'invalidité ou l'inapplicabilité du reste des présentes Conditions. Le présent document constitue l'intégralité de l'entente entre vous et Inforoute concernant l'objet des présentes, et les présentes Conditions ne peuvent être modifiées, sauf dans les cas prévus aux présentes. Inforoute peut céder la présente entente, en tout ou en partie, à son entière discrétion. La renonciation par Inforoute à une violation de l'une des dispositions des présentes Conditions ne saurait être interprétée comme une renonciation à toute autre violation ou à une violation ultérieure de même nature ou de nature différente.

14. AVERTISSEMENT

Le Service utilise la technologie de l'intelligence artificielle (IA) pour générer des réponses basées sur l'information disponible. En utilisant le Service, vous reconnaissez et acceptez ce qui suit :

a) Absence d'avis professionnel

Le contenu généré par le Service est fourni à titre informatif uniquement et **ne constitue en aucun cas un avis médical, thérapeutique ou professionnel**. Pour toute question de cette nature, veuillez consulter des professionnels qualifiés. L'utilisation des renseignements fournis par le Service se fait à vos propres risques.

b) Limites de l'information fournie

Les réponses fournies par l'IA peuvent être **incomplètes, inexactes, désuètes ou trompeuses**. Bien que des efforts raisonnables soient déployés pour garantir la qualité, le Service **ne garantit pas** l'exactitude, l'exhaustivité ou la fiabilité du contenu généré.

c) Transmission de renseignements sur la santé

Il est expressément conseillé aux utilisateurs **de ne pas soumettre de renseignements personnels, y compris, mais sans s'y limiter, des renseignements personnels sur la santé (RPS)** ou des données personnelles sensibles dans le Service. Le Service n'est pas conçu pour stocker, traiter ou protéger ce type de renseignements. Si vous décidez de fournir de telles données, vous le faites **à vos propres risques**, et Inforoute **décline toute responsabilité** quant au traitement, au stockage, à la consultation ou à la divulgation de ces renseignements.

d) Utilisation à vos risques

Inforoute ne saurait être tenue responsable de quelque dommage, perte ou préjudice que ce soit découlant de votre utilisation du Service ou s'y rapportant, y compris, sans s'y limiter, la prise en

compte de tout contenu généré par l'IA, ou toute utilisation abusive ou divulgation involontaire des renseignements que vous avez fournis.

e) Violation des lois sur la propriété intellectuelle

Les utilisateurs ne sont pas autorisés à utiliser le Service d'une manière qui enfreindrait les lois sur la propriété intellectuelle en vigueur, y compris, mais sans s'y limiter, les lois sur le droit d'auteur. Les utilisateurs reconnaissent qu'Inforoute ne saurait être tenue responsable de quelque manière que ce soit d'une utilisation du Service qui enfreindrait ces lois.

15. POUR NOUS JOINDRE

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet des présentes Conditions, n'hésitez pas à [communiquer avec nous](#).

Les présentes Conditions ont été modifiées pour la dernière fois le : 22 septembre 2025

Politique sur la protection des renseignements personnels

Inforoute Santé du Canada – Politique sur la protection des renseignements personnels relative à l'agent conversationnel assisté par l'IA

Date d'entrée en vigueur : 9 juillet 2025

La présente Politique sur la protection des renseignements personnels explique comment Inforoute Santé du Canada (« nous », « notre », « nos ») recueille, utilise et protège les renseignements liés à votre utilisation de notre agent conversationnel assisté par l'IA.

1. Renseignements que nous recueillons

Le Service peut recueillir et stocker temporairement les types de renseignements suivants :

- **Contenu du clavardage :** Questions soumises et réponses générées
- **Métadonnées d'interaction :** Date/heure de l'interaction, langue utilisée et habitudes d'utilisation
- **Données de Google Analytics :** Nous utilisons Google Analytics pour recueillir des informations sur la manière dont les utilisateurs interagissent avec le Service, qui sont agrégées et qui ne permettent pas de les identifier individuellement.
- **Témoins de navigation :** Le Service peut utiliser des témoins de navigation ou des technologies similaires pour améliorer l'expérience et mémoriser les préférences de l'utilisateur et recueillir des données analytiques. Vous pouvez choisir de désactiver les témoins de navigation dans les paramètres de votre navigateur; toutefois, cela peut limiter certaines fonctions ou fonctionnalités du Service.

Nous **ne demandons ni ne recueillons** intentionnellement :

- de noms, adresses courriel, numéros de téléphone ou renseignements permettant de vous identifier
- de renseignements personnels sur la santé (RPS) ni de données médicales confidentielles

Les utilisateurs sont priés **de ne pas** entrer de renseignements personnels ou médicaux sensibles dans le Service.

2. Comment nous utilisons les renseignements

Les données recueillies peuvent être utilisées pour :

- améliorer la performance, la pertinence et la sécurité du Service
- faire le suivi des habitudes d'utilisation pour garantir la fiabilité du système
- reconnaître les questions courantes pour améliorer la qualité du contenu

Toutes les données utilisées à ces fins seront traitées sous forme anonymisée ou agrégée.

3. Conservation des données

- Les journaux de clavardage peuvent être stockés temporairement à des fins d'analyse interne et d'optimisation du service.
- Aucun identifiant personnel n'est lié au contenu de clavardage.
- Nous conservons les données uniquement pendant la durée nécessaire aux fins décrites et conformément aux politiques applicables en matière de conservation des données.

4. Partage de données

Nous **ne vendons**, ne louons ni ne transmettons de données relatives aux interactions avec le Service à des tiers à des fins publicitaires ou marketing.

L'information peut être partagée avec des fournisseurs de services (p. ex. hébergement en nuage, fournisseurs d'analyses et OpenAI) uniquement pour assurer le fonctionnement du Service. Tous ces fournisseurs sont tenus, aux termes de leur contrat, de protéger les données.

Nous ne divulguerons de l'information que si nous y sommes contraints par la loi, un règlement ou une demande gouvernementale.

5. Services de tiers

L'agent conversationnel utilise l'API GPT d'OpenAI pour générer des réponses. Bien que nous ne transmettions pas intentionnellement de données personnelles, les interactions peuvent être traitées via l'infrastructure d'OpenAI. L'utilisation du présent agent conversationnel équivaut à accepter les conditions et la politique de confidentialité d'OpenAI :

- [Conditions d'utilisation](#)
- [Politique de confidentialité](#)

6. Sécurité

Nous employons des mesures techniques et organisationnelles adéquates pour protéger les données d'interaction contre tout accès ou divulgation non autorisés. Cependant, aucun système ne peut être garanti comme étant sûr à 100 %, en particulier dans les applications destinées au public. Il est conseillé aux utilisateurs de s'abstenir de fournir des données confidentielles.

7. Vos droits

En tant qu'utilisateur(-trice), vous avez le droit :

- de savoir quel type de données peuvent être recueillies
- de vous abstenir d'utiliser le Service à tout moment
- de nous contacter pour toute question relative à la protection des renseignements personnels ou aux pratiques en matière de données

8. Modification de la Politique sur la protection des renseignements personnels

Nous nous réservons le droit de modifier, d'ajouter ou de supprimer de temps à autre des parties de la présente Politique sur la protection des renseignements personnels et nous vous aviserons

lorsque des mises à jour importantes seront effectuées, conformément à la loi en vigueur. Nous vous recommandons de consulter régulièrement la présente Politique sur la protection des renseignements personnels afin de prendre connaissance de toute modification apportée.

Pour toute question ou demande, communiquez avec notre responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse suivante :

privacy@infoway-inforoute.ca

Inforoute Santé du Canada, 150, rue King O., bureau 1100, Toronto (Ontario) M5H 1J9