Politique de protection de la vie privée et des renseignements personnels

Cette politique s'applique aux clients et aux utilisateurs Web (incluant les médias sociaux) de l'Association pour la mise en valeur de la rivière Gentilly (AMVRG)

Chez l'Association pour la mise en valeur de la rivière Gentilly, l'intégrité et la sécurité de vos renseignements personnels sont importantes. Votre confiance nous tient à cœur et c'est pour cette raison que notre entreprise prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection et le respect de votre vie privée.

But de la politique

La présente politique a pour but de vous informer de la façon dont nous traitons, recueillons et communiquons vos informations personnelles.

Les pratiques entourant cette politique de protection des renseignements personnels et de la vie privée (ci-après la « politique ») sont conformes aux lois et au règlements fédéraux et provinciaux en vigueur.

Renseignements recueillis

Dans la présente politique, les renseignements qui concernent un individu et qui pourraient permettre de l'identifier (adresse courriel, numéro de téléphone, informations financières, adresse postale, etc.) sont désignés par le terme « renseignements personnels ».

L'Association pour la mise en valeur de la rivière Gentilly recueille vos renseignements personnels de plusieurs façons. Ceux-ci peuvent être transmis par le biais d'une réservation ou d'un échange avec l'un de nos conseillers ou d'un autre membre du personnel, soit en ligne, au téléphone ou en agence. Ils peuvent aussi provenir d'un sondage, d'un concours, d'une inscription à l'infolettre ou de nos plateformes de médias sociaux.

Voici certains types de renseignements personnels que l'Association pour la mise en valeur de la rivière Gentilly pourrait recueillir à votre sujet, selon les circonstances :
Votre nom;
Vos coordonnées telles que numéro de téléphone, adresse physique et électronique;
Des renseignements sur le mode de paiement utilisé (y compris le numéro de la carte de paiement, sa date d'échéance et son code CVV);
Des renseignements relatifs à votre réservation;
Votre numéro de passeport;
Votre date de naissance, sexe et nationalité;

Vos préférences personnelles, vos préférences en matière de voyage et certaines conditions particulières afin d'assurer le bon déroulement de votre voyage (exemples : problèmes médicaux, casier judiciaire, etc.);
Tous les autres détails concernant un problème que vous avez eu par le passé et qui est susceptible d'avoir un impact sur votre voyage.

Fichiers témoins

Afin d'assurer l'excellence de notre service à la clientèle, toutes les conversations téléphoniques de l'Association pour la mise en valeur de la rivière Gentilly sont enregistrées. Il en est de même pour les conversations électroniques, telles que les échanges de courriels et les messageries instantanées. En cas de situation problématique ou de litige, nous pouvons avoir accès à ces enregistrements et vous fournir des copies si nécessaire.

Nous utilisons aussi des fichiers témoins et des pixels nous permettant d'identifier votre terminal et certains de vos comportements de consommateur lorsque vous vous connectez à l'une de nos plateformes Web. Ces petits fichiers textes, qui peuvent être stockés sur le disque dur de votre ordinateur, sont utilisés seulement si votre navigateur Web le permet. De ce fait, en accédant aux sites Internet de l'Association pour la mise en valeur de la rivière Gentilly et à ses applications mobiles, vous reconnaissez avoir pris connaissance de l'information qui vous est mentionnée sur la finalité de toute action tendant à accéder à des informations qui sont déjà stockées dans votre appareil ou nouvellement inscrites (cookies) et au moyen possible pour vous y opposer. Il faut aussi savoir que si l'un de vos proches utilise vos appareils, ces renseignements seront peut-être collectés en votre nom.

Utilisation et communication des renseignements

L'Association pour la mise en valeur de la rivière Gentilly utilise et communique vos renseignements personnels principalement pour :
Communiquer avec vous au sujet de votre réservation;
Communiquer avec les voyagistes et les fournisseurs de services partenaires de l'Association pour la mise en valeur de la rivière Gentilly au sujet de votre réservation (transporteurs aériens, compagnies d'assurance, hôteliers, etc.);
Répondre à vos questions concernant l'intention d'achat d'un futur voyage;
Établir et confirmer votre identité pour assurer la sécurité des renseignements financiers qui ont été utilisés pour effectuer un achat (prévention de la fraude);
Assurer et contrôler la qualité du service à la clientèle;
Cibler vos besoins et préférences et vous informer des services, avantages et promotions susceptibles de vous intéresser (dans la mesure prévue par la loi);

Promouvoir ses produits, effectuer des analyses de clientèle, envoyer des infolettres et effectuer des sondages, dans la mesure prévue par la loi (sachez qu'en tout temps, vous pouvez vous désabonner des infolettres en cliquant sur un lien dans le bas du courriel);
Toutes autres fins autorisées ou exigées par la loi.

Il est également important de noter que l'Association pour la mise en valeur de la rivière Gentilly n'est pas responsable de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels que vous fournissez vous-même aux tierces parties concernées par votre voyage. L'Association pour la mise en valeur de la rivière Gentilly ne peut donc pas être tenu responsable des politiques, procédures et pratiques de ces dernières en matière de protection des renseignements personnels.

Sécurité

Notre personnel est sensibilisé à l'importance de la protection de vos renseignements personnels et reçoit de nombreuses formations en ce sens. De plus, c'est avec un ensemble de moyens matériels, organisationnels et technologiques que nous assurons la confidentialité de vos renseignements personnels et que nous les protégeons contre la perte, le vol, la transmission, la reproduction, l'utilisation ou la modification.

Nous sommes également très prudents et nous nous conformons à cette politique lorsque nous communiquons vos renseignements personnels aux fournisseurs et aux partenaires impliqués dans votre réservation.

Accès à vos renseignements personnels

Une fois que nous vous avons bien identifié, vous pouvez demander de consulter les renseignements personnels que nous possédons à votre sujet, selon ce que la loi autorise ou exige. Dans certains cas, une demande écrite de votre part peut être nécessaire.

Dans le cadre d'une réservation, les renseignements personnels que vous nous avez fournis ne peuvent être retransmis ou modifiés par un membre de votre famille, un ami ou une tierce personne si cette dernière n'est ni voyageur ni payeur au dossier, à moins que vous y consentiez verbalement.

L'accès à vos renseignements personnels est assujetti à la juridiction des lois et des tribunaux locaux.

Exactitude et modification de vos renseignements personnels

S'il y a des modifications à apporter à vos renseignements personnels (exemples : changement d'adresse, changement de numéro de téléphone, etc.), il est préférable de communiquer avec nous rapidement et par téléphone afin de maintenir à jour votre dossier et nos bases de données. Pour notre part, nous nous efforçons de vérifier que les renseignements personnels que vous nous fournissez au moment de la réservation sont complets.

En tout temps, vous pouvez demander que des corrections soient apportées aux renseignements personnels que nous possédons sur vous. Nous nous chargerons, par la suite, de transmettre les mises à jour de votre réservation en cours, si cela est nécessaire, à nos fournisseurs et partenaires qui ont un lien direct avec votre dossier.

Nous joindre

Si vous avez des commentaires, des questions, des demandes d'accès ou de rectification concernant vos renseignements personnels, cette politique ou nos procédures internes de traitement des renseignements personnels, veuillez vous adresser à notre département du service à la clientèle.

Par écrit :
Parc régional de la rivière Gentilly
1000 route des Flamants
Sainte-Marie-de-Blandford (Québec) G0X 2W0
Par courriel : admin@rivieregentilly.com

Dernière mise à jour

En raison de l'évolution rapide des règles relatives à la protection des renseignements personnels et à la vie privée, la présente politique peut être modifiée sans préavis. Cette version a été mise à jour le **1er février 2023**.