



# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Mise à jour: 2023-09-21





Chez Ciao, nous tenons à ce que la transformation numérique de nos clients ne se produise pas au détriment de leur sécurité. C'est pourquoi il est important pour nous de mettre en place des mesures afin de protéger les renseignements personnels que vous nous confiez.

Autant dans le cadre de nos services que de nos obligations légales, il nous est inévitable de recueillir, utiliser et partager certains renseignements personnels.

Il est de notre responsabilité de nous assurer que tout renseignement recueilli est traité de façon sécuritaire. C'est dans cette optique que notre Politique de confidentialité (la "Politique") a été conçue et qu'elle est appliquée. La politique vous détaille les raisons pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels, comment nous traitons ces informations et les moyens utilisés pour vous protéger.

## Obtenir votre consentement

En quoi consiste mon consentement à la collecte, à l'utilisation et au partage de renseignements à mon sujet ?

En donnant votre consentement, vous autorisez Ciao à collecter, utiliser et partager les renseignements personnels à votre sujet, afin de fournir nos services et de respecter nos obligations légales.

Nous collectons, utilisons et partageons uniquement les renseignements personnels nécessaires, à moins que la loi nous autorise à les traiter autrement.

Ce consentement à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels est obligatoire pour faire affaire avec nous et a préséance sur tout autre consentement signé par le passé. Il demeure valide tant et aussi longtemps que vous avez une relation d'affaires avec Ciao Technologies.



## Retirer votre consentement

Puis-je retirer mon consentement à partager mes données confidentielles?

À tout moment, vous pouvez retirer votre consentement à la collecte, au traitement ou au partage d'informations confidentielles. Cependant, ce refus aura des conséquences sur les services rendus par Ciao. Ces conséquences vous seront partagées avant de supprimer tout renseignement confidentiel. Notez qu'il sera impossible pour Ciao de rendre les services attendus si un Client retire son consentement au partage de données confidentielles durant un projet et peut ainsi mettre un terme au contrat consenti par les parties.



## Limiter notre collecte

Quels sont les renseignements personnels que Ciao recueille au sujet de ses Clients?

Le tableau suivant présente les renseignements collectés par Ciao concernant ses Clients, déclinés par catégorie. Ciao recueille également tout autre renseignement personnel que vous lui fournissez sur une base volontaire. Les informations recueillies servent uniquement à garantir la qualité des services rendus et à gérer la relation client avec l'utilisateur.

La collecte et l'utilisation de chacune de ces catégories de renseignements sont indispensables à la conduite de nos affaires et à notre capacité de vous offrir des services. Ciao recueille et utilise ces informations afin d'établir, de maintenir et de gérer sa relation client.

Catégories	Exemples
1. Renseignements d'identification	<ul style="list-style-type: none"><li>Nom et prénom</li><li>Adresse électronique et postale</li><li>Numéro de téléphone</li></ul>
2. Renseignements sur votre communication avec nous	<ul style="list-style-type: none"><li>Compte-rendu des rencontres</li><li>Communications écrites par courriel</li><li>Réponses aux sondages ou consultations</li><li>Choix et préférences quant à la façon de communiquer avec vous</li></ul>
3. Renseignements sur votre utilisation de nos sites web et applications	<ul style="list-style-type: none"><li>L'adresse IP et le nom de domaine associé, le cas échéant;</li><li>L'identification de votre fournisseur d'accès Internet;</li><li>Le système d'exploitation et le navigateur Web utilisé;</li><li>Les pages visitées sur le site Web;</li><li>Les actions effectuées sur le site Web;</li><li>Votre emplacement;</li><li>L'adresse du site référent, si vous avez accédé au site Web à partir d'un autre site;</li><li>La requête effectuée sur le moteur de recherche du site référent, le cas échéant;</li><li>La date et l'heure de la visite, ainsi que sa durée;</li><li>Les requêtes effectuées sur le moteur de recherche du site Web</li></ul>

An orange icon of an envelope with a document inside, representing a frequently asked question.

## FAQ

### Qui a accès à mes renseignements personnels ?

L'accès à vos renseignements est limité au personnel qui ont besoin d'y accéder dans l'exercice de leurs fonctions.

Notre personnel s'engage à protéger la confidentialité des renseignements personnels dont ils ont besoin dans le cadre de leurs fonctions et à mettre en place les moyens nécessaires afin de repérer toute brèche de sécurité potentielle.

### À qui mes renseignements sont-ils être partagés?

Vos informations confidentielles sont partagées uniquement dans le cadre de la saine gestion d'une entreprise ou dans le déroulement spécifique de votre projet. Ces tierces parties peuvent être:

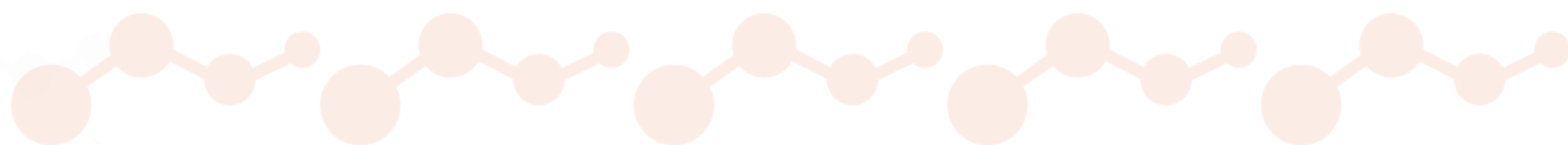
- Organismes gouvernementales
- Compagnies comptables ou fiscales
- Villes et municipalités
- Tribunaux
- Fournisseurs et partenaires externes dans le cadre spécifique de votre projet

### Mes renseignements personnels sont-ils en sécurité ?

Nous avons plusieurs mesures de sécurité en place afin de maintenir la confidentialité et l'intégrité de vos données personnelles.

Ces mesures sont, entre autres :

- Puce d'accès aux locaux (et donc aux ordinateurs)
- Caméras de surveillance
- Mot de passe
- Système de gestion des accès
- Surveillance et contrôle pour détecter les activités suspectes
- Accès limité au personnel pertinent à votre dossier
- Données conservées au Canada dans la majorité des cas, et si à l'extérieur, nous sélectionnons un fournisseur se conformant aux normes législatives en vigueur.



### Combien de temps mes renseignements personnels sont-ils conservés ?

Nous ne conservons pas les données des utilisateurs au-delà de ce qui est nécessaire pour atteindre les fins pour lesquelles elles sont recueillies, à moins qu'une période de conservation plus longue ne soit requise ou autorisée par la loi.

### Puis-je modifier mes renseignements personnels ou les rectifier ?

Oui, vous pouvez en tout temps communiquer avec nous afin de mettre à jours vos données personnelles.

Les utilisateurs peuvent demander l'accès à leurs renseignements personnels détenus par Ciao, et demander leur correction ou leur suppression en transmettant une demande écrite en ce sens au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse [info@ciao.ca](mailto:info@ciao.ca) en mentionnant pour objet: *Renseignements personnels*.

Vous pouvez également demander la rectification de l'un de vos renseignements personnels. Cependant, votre droit d'accéder ou d'apporter des corrections à vos renseignements personnels est assujéti aux restrictions applicables prévues par la loi.

### Que puis-je faire si je ne suis pas satisfait du traitement de mes renseignements confidentiels?

Si vous avez une question, une préoccupation ou une plainte à formuler concernant le traitement de vos renseignements personnels, rendez-vous sur le lien suivant qui contient les informations concernant la démarche à suivre:

<https://ciao.ca/securite/processus-demande-acces-renseignements>

## Comprendre notre politique

### À qui et à quoi s'adresse la politique ?

À tout client ou cliente de Ciao, à tout prospect et, à toute personne qui communique avec nous, quel que soit le moyen utilisé, et à toute personne au sujet de laquelle nous recueillons des renseignements personnels dans le cadre de nos activités.

La Politique s'applique aux renseignements personnels que nous recueillons et détenons à votre sujet, c'est-à-dire tout renseignement ou information sur vous ou sur votre relation d'affaires avec le Ciao qui permet de vous identifier. Nous recueillons, utilisons, partageons et protégeons vos renseignements personnels dans le respect de la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels au Canada

Il est possible que nous apportions, périodiquement, certaines modifications à notre Politique. Assurez-vous de consulter la Politique ponctuellement afin de prendre connaissance de ces dernières mises à jour. Celles-ci prennent effet à la date indiquée sur la politique.

