

Politique de confidentialité

La protection de votre vie privée et de la confidentialité de vos informations est importante pour le *Kinipi Spa Nordique & Hébergement*. La Politique de confidentialité (la « Politique ») a pour objectif de vous informer sur les pratiques relatives aux renseignements recueillis. Vous trouverez également des détails liés à la façon dont nous recueillons ces renseignements et sur l'utilisation que nous en faisons. Les renseignements que nous recueillons ne seront pas vendus ni loués à de tierces parties et seront pour l'usage unique du *Kinipi Spa Nordique & Hébergement* (« Kinipi »).

Collecte et utilisation des renseignements

Moyens par lesquels les renseignements sont recueillis

Les renseignements personnels recueillis par le Kinipi nous sont fournis directement par nos clients de façon verbale ou lorsque les champs vides d'un formulaire sont complétés sur nos différentes pages Web notamment lorsque :

- Vous effectuez une réservation ou un achat en ligne;
- Vous utilisez nos sites Web, applications ou plateformes transactionnelles;
- Vous communiquez par téléphone ou par courriel avec notre établissement ou notre service à la clientèle;
- Vous créez et utilisez votre compte en ligne;
- Vous visitez notre établissement et profitez de l'un de nos services offerts ou vous participez à un événement dans lequel le Kinipi est impliqué;
- Vous naviguez sur notre site Web, par l'intermédiaire des témoins de connexion (« cookies »);
- Vous complétez des sondages, des études ou des formulaires de participation à des concours;
- Vous vous inscrivez aux communications par courriel (infolettre) du Kinipi;
- Vous communiquez avec nous pour formuler une plainte, un commentaire ou une question ou lorsqu'un incident survient dans notre établissement;
- Vous soumettez une demande d'emploi.

Consentement

La collecte de certains renseignements personnels est soumise à des consentements spécifiques. Le *Kinipi* s'engage à n'utiliser que les renseignements personnels nécessaires et aux fins pour lesquelles ils ont été obtenus. Dans l'éventualité où le *Kinipi* voudrait utiliser vos renseignements pour d'autres fins que celles décrites dans la Politique, un consentement préalable devra vous être demandé et obtenu.



Si vous désirez refuser ou retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou au partage de vos renseignements personnels, le Kinipi vous transmettra l'information pertinente expliquant les conséquences de ce retrait. Il est important de noter que si vous refusez que le Kinipi recueille certains renseignements personnels essentiels, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir les produits ou les services demandés.

Gestion de vos préférences

En tout temps, en vous connectant à votre compte sur notre site Web, vous pouvez consulter vos réservations.

Pour modifier vos préférences d'abonnements à certains courriels envoyés par le Kinipi, tels que via l'infolettre, vous pouvez communiquer avec notre équipe par courriel à commentaires@kinipi.ca.

Vous pouvez également communiquer avec le Kinipi afin de mettre à jour vos renseignements personnels, modifier ou supprimer certains renseignements recueillis, en communiquant par téléphone avec le service à la clientèle ou en transmettant un courriel à commentaires@kinipi.ca.

Catégories de renseignements personnels

Le Kinipi a regroupé en dix catégories les renseignements personnels pouvant être recueillis ainsi que les utilisations pour lesquelles ils sont collectés¹.

Catégories de renseignements	Exemples de renseignements ²	Utilisations pour lesquelles vos renseignements sont collectés
1- Renseignements d'identification	<ul style="list-style-type: none"> • Nom et prénom • Adresse électronique et/ou postale • Numéro de téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> • Être en mesure de vous servir et vous offrir les produits et services demandés • Vous communiquer les informations importantes relatives aux produits ou aux services demandés • Vous transmettre des sondages suite à votre visite ou à l'utilisation de nos services pour évaluer votre niveau de satisfaction ainsi que d'autres éléments relatifs à la qualité de l'expérience client • Vous transmettre des communications en lien avec les produits et services achetés • Effectuer des études, des analyses ou produire des statistiques³
2- Renseignements de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Informations de facturation • Numéro de carte de crédit 	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre de compléter le paiement du produit ou service demandé
3- Renseignements sur vos préférences de communications et votre consommation	<ul style="list-style-type: none"> • Informations sur vos abonnements à nos communications • Informations sur les produits achetés • Réponses aux sondages ou aux études 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et comprendre les différents profils, comportements d'achat et besoins de notre clientèle • Vous transmettre des communications utiles et pertinentes selon votre profil et vos préférences • Bonifier votre expérience client et améliorer nos produits et services • Améliorer le contenu de nos communications • Vous proposer de la publicité et des contenus correspondant à vos intérêts

<p>4- Renseignements sur votre utilisation de nos sites Web ou applications⁴</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Renseignements recueillis par le biais de témoins de connexion (« cookies ») • Préférence de navigation (langue, province) • Parcours et historique de navigation sur nos sites Web ou applications • Adresse IP • Renseignements relatifs à votre appareil, système d'exploitation ou navigateur 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le bon fonctionnement de nos sites Web • Faciliter la navigation • Analyser les données de navigation • Vous proposer des offres et des contenus publicitaires ciblés • Mesurer la performance des campagnes publicitaires sur le Web
<p>5- Renseignements lorsque vous utilisez un produit ou un service comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bains nordiques⁵ • Massothérapie • Esthétique • Hébergement 	<ul style="list-style-type: none"> • Âge • Antécédents médicaux • Particularités ou condition physique • Numéro d'immatriculation du véhicule 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer votre sécurité • Transmettre certaines informations essentielles aux services de secours, lorsque requis • Vous énoncer rapidement les risques (par exemple, l'usage des bains et la thermothérapie ne sont pas recommandés pour les femmes enceintes)
<p>6- Renseignements lorsque vous vous inscrivez à un tirage</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Date de visite • Nom et prénom • Adresse courriel • Numéro de téléphone • Commentaires 	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les activités sont réalisées en conformité avec nos processus et la réglementation
<p>7- Renseignements lorsque survient un événement ou un incident dans notre établissement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Date de l'événement/incident • Nom et prénom • Numéro de téléphone • Adresse courriel • Description de la blessure, s'il y a lieu • Autres renseignements relatifs à l'incident 	<ul style="list-style-type: none"> • Documenter l'événement ou l'incident • Prendre les mesures nécessaires afin de gérer l'événement ou l'incident
<p>8- Renseignements concernant une question ou une plainte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nom et prénom • Numéro de téléphone • Adresse courriel 	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre à votre question, votre commentaire ou votre plainte

	<ul style="list-style-type: none"> • Renseignements que vous nous fournissez relativement à la plainte 	
9- Renseignement de fournisseurs ou de clients corporatifs	<ul style="list-style-type: none"> • Spécimen de chèque (fournisseur) • Informations de paiement (clients corporatifs) 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et effectuer le paiement au fournisseur • Produire les relevés fiscaux ou toute documentation requise en vertu des lois applicables
10- Renseignements lorsque vous déposez votre candidature pour un poste au Kinipi	<ul style="list-style-type: none"> • Votre curriculum vitae, comprenant les renseignements personnels que vous y inscrivez 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et traiter votre candidature

¹ Veuillez prendre note que si certaines catégories ne vous sont pas applicables, le Kinipi ne recueille pas les renseignements personnels qui y sont associés. De plus, plusieurs catégories de renseignements personnels peuvent s'appliquer.

² Certains renseignements personnels compris dans chaque catégorie de renseignements sont susceptibles d'être communiqués à des tiers ou aux personnes autorisées à les recevoir en vertu de la loi, et ce, pour les fins indiquées au présent tableau.

³ Les renseignements personnels utilisés pour des fins d'études, d'analyses ou de production de statistiques sont dépersonnalisés, c'est-à-dire qu'il n'est plus possible de vous identifier directement.

⁵ Les renseignements personnels recueillis peuvent dépendre du produit ou du service utilisé.

Accès à vos renseignements personnels

Les renseignements personnels recueillis par le Kinipi sont accessibles à nos employés ou représentants qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions. Les employés ou représentants doivent en tout temps s'assurer de la confidentialité et doivent suivre une formation concernant la sécurité et la protection des renseignements personnels.

Communication des renseignements personnels

Il est possible que le Kinipi partage vos renseignements personnels avec des tiers, des fournisseurs de service ou des partenaires dans le cadre de ses activités.

Dans le cas des tirages au sort pour des concours, le Kinipi collecte et communique certains renseignements personnels à un cabinet de comptables professionnels agréés pour des fins de surveillance.

Le Kinipi peut communiquer vos renseignements personnels à ses fournisseurs de services ou à ses partenaires. Certaines communications requièrent votre consentement. Toutefois, certains renseignements personnels pourraient être communiqués à des fournisseurs sans votre consentement, et ce, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, lorsque cette communication est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise confié par le Kinipi. Ces fournisseurs utilisent vos renseignements personnels uniquement pour fournir les services retenus, lesquels sont liés aux objets décrits à la présente Politique.

Par exemple, il est possible que le Kinipi communique vos renseignements personnels aux fournisseurs suivants :

- Fournisseurs de services pour le traitement des paiements;
- Fournisseurs pour la gestion des communications, des courriels et des témoins de connexion;
- Fournisseurs de services répondant à nos besoins de commercialisation;
- Fournisseurs d'activités en établissement;
- Fournisseurs pour des sondages de satisfaction et d'autres études;
- Fournisseurs de services et de produits informatiques;
- Services infonuagiques, d'hébergement Web et de traitement de données;
- Services juridiques

Lorsque le Kinipi communique vos renseignements personnels à ces fournisseurs, elle s'assure que les contrats comportent les clauses de protection nécessaires afin de s'assurer de la confidentialité de vos renseignements personnels.

Dans certaines situations spécifiques, il est possible que le Kinipi doive communiquer, sans votre consentement, vos renseignements personnels, notamment dans les cas suivants :

- Aux autorités réglementaires, ministères ou organismes gouvernementaux qui nous le demandent en vertu de pouvoirs qui leur sont accordés par la loi ou lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'application d'une loi;
- Aux services policiers si ces renseignements sont nécessaires à une enquête qu'ils mènent ou si ces renseignements sont visés par un mandat de perquisition ou une ordonnance de communication;
- Dans la mesure prévue ou requise par la loi, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Conservation et destruction des renseignements personnels

Conservation des renseignements personnels

Les renseignements personnels détenus par le Kinipi sont conservés sur des serveurs sécurisés se trouvant au Canada. Le Kinipi conserve vos renseignements personnels de façon sécuritaire.

Le Kinipi conserve vos renseignements personnels de manière sécuritaire tant et aussi longtemps qu'il les utilise afin de mener ses activités et vous offrir ses services. Le Kinipi les conservera conformément aux périodes prévues au calendrier de conservation approuvé par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. Ces délais sont prévus notamment pour permettre au Kinipi de se conformer à certaines exigences législatives ou réglementaires ou pour produire ces renseignements en preuve, dans l'éventualité où le Kinipi serait partie à une réclamation ou à une poursuite.

Destruction des renseignements personnels

Une fois la durée de vie des renseignements personnels atteinte, le Kinipi assure la destruction ou l'anonymisation de façon sécuritaire et selon les meilleures pratiques applicables.

Mesure de protection des renseignements personnels

Le Kinipi est responsable de la protection des renseignements personnels qu'il détient. Nous mettons en place des mesures de sécurité afin d'assurer la protection de vos renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés et détruits.

Le Kinipi a notamment mis en place les mesures de protection suivantes :

Mesures de protection physiques	<ul style="list-style-type: none"> • Caméras de surveillance • Cartes ou clés d'accès pour les bureaux, locaux et les bâtiments • Système d'alarme
Mesures de protection informatiques	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurisation de toutes les composantes informatiques • Mot de passe sur les postes de travail • Gestion des accès • Surveillance et contrôle pour la prévention et détection d'hameçonnage
Mesures de protection liées aux employés	<ul style="list-style-type: none"> • Formation et sensibilisation obligatoires

DEMANDE D'ACCÈS ET RECTIFICATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous pouvez en tout temps vous adresser aux responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, pour toute demande d'accès à l'information concernant des documents détenus par le Kinipi ou concernant vos renseignements personnels.

Vous pouvez consulter les renseignements personnels que le Kinipi a recueillis vous concernant, nous demander de les mettre à jour ou de les corriger. Pour ce faire, vous pouvez adresser votre demande par écrit et la transmettre aux personnes responsables de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* au Kinipi, soit :

Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

M. Laurent Beaulieu, directeur général
Kinipi Spa Nordique & Hébergement
 8210, Boulevard des Forges
 Trois-Rivières (QC)
 G8Y 4W2
lbeaulieu@kinipi.ca

TRAITEMENT DES PLAINTES ET QUESTIONS

Dans un souci d'améliorer constamment la qualité de ses services, le Kinipi accorde une grande importance aux plaintes et aux commentaires de sa clientèle. Pour formuler une plainte relative à la protection des renseignements personnels, nous vous invitons à écrire à l'adresse courriel suivante : commentaires@kinipi.ca.

Si vous avez des questions à poser au sujet de la présente Politique ou sur nos pratiques de traitement des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec nous par courriel ou par la poste aux coordonnées suivantes :

Kinipi Spa Nordique & Hébergement

8210, Boulevard des Forges
Trois-Rivières (QC)
G8Y 4W2

MODIFICATION DE LA POLITIQUE

Le Kinipi se réserve en tout temps le droit de modifier la Politique lorsque nécessaire afin de refléter les changements importants survenus dans son environnement interne et externe. Le Kinipi vous avisera au préalable de tous changements importants.

Les changements sont en vigueur à la date de mise à jour indiquée ci-dessous.

Nous vous invitons à consulter la Politique régulièrement afin de vous assurer de prendre connaissance de la version la plus récente.

Date de mise à jour : 5 février 2024