



POLITIQUE SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Montcalm Télécom et Fibres Optiques (MTFO) est un organisme à but non lucratif.

L'organisme faisant affaire sous Luciole Telecom (ci-après « **Luciole** ») accorde une grande importance au respect de votre vie privée et à la protection de vos renseignements personnels.

La présente « Politique sur la protection de la vie privée » (la « Politique ») décrit la manière dont nous recueillons, utilisons, communiquons, conservons et traitons les renseignements personnels que vous nous confiez dans le cadre de nos activités commerciales, dont la fourniture de nos produits et services.

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les « renseignements personnels » sont des renseignements qui se rapportent à vous, qui permettent de vous identifier et qui sont protégés par la loi. En voici quelques exemples ;

- Votre nom;
- Vos coordonnées;
- Votre adresse courriel;
- Vos informations de paiement (carte de crédit, numéro de compte bancaire, etc.);
- Les informations requises aux fins de vérification de votre dossier de crédit;

CONSENTEMENT ET COLLECTE

Luciole demande aux personnes visées de consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels par différents moyens ; verbalement ou par écrit, y compris au moyen de conventions, de formulaires, de trousse de bienvenue et de communications imprimées ou électroniques.

En général, en vous abonnant aux produits et aux services de Luciole ou en nous fournissant des renseignements dans le cadre de l'utilisation de ceux-ci, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels de la manière énoncée dans la présente Politique et dans les Modalités générales et conditions d'utilisation de Luciole. En outre, en visitant nos sites Web ou en les utilisant, vous convenez de bénéficier des modalités de la présente Politique et d'être lié par celles-ci.

Donc, nous recueillons la plupart des renseignements vous concernant directement auprès de vous et avec votre consentement, mais nous pouvons également obtenir des renseignements personnels à votre sujet auprès de tiers, avec votre consentement. Par exemple, aux fins de l'évaluation de votre solvabilité, il se peut que nous ayons recours à une agence d'évaluation indépendante.

Par ailleurs, la loi prévoit certaines exceptions à l'obtention du consentement alors dans certaines circonstances, il est possible de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels sans le consentement de la personne visée, par exemple :



POLITIQUE SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

- a) Si cela est clairement dans votre intérêt (comme une urgence médicale ou une menace à votre sécurité) ;
- b) Pour se conformer à un mandat ou à toute autre ordonnance d'un tribunal ;
- c) Pour percevoir les sommes dues ;
- d) Pour mener une enquête sur la violation d'une entente ou d'une loi applicable (comme un acte de piratage en violation de la Loi sur le droit d'auteur) ;
- e) Pour détecter, éliminer ou prévenir la fraude et sécuriser nos réseaux ; ou bien
- f) Dans les cas où la loi l'exige ou le permet.

S'il y a lieu ou si cela est nécessaire, nous pourrions nous appuyer sur l'une de ces exceptions.

UTILISATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

De manière générale, Luciole recueille des renseignements personnels auprès et au sujet de ces clients et d'autres personnes avec lesquelles elle traite, et elle utilise ensuite ces renseignements pour ;

- Établir, entretenir et préserver ses relations d'affaires avec ses clients et les autres personnes avec lesquelles elle traite;
- Créer, établir et administrer les comptes de ses clients et répondre aux demandes de renseignements des clients ou des fournisseurs;
- Fournir les produits ou les services qu'elle offre ou recevoir les produits ou les services qu'elle requiert et s'assurer que toutes les opérations qui s'y rapportent bénéficient du soutien nécessaire et sont mises en œuvre;
- Vérifier l'identité des clients qui communiquent avec elle par téléphone, par voie électronique ou d'une autre manière et protéger leurs renseignements personnels;
- Offrir la formation nécessaire et assurer la qualité à l'interne;
- Établir ou vérifier, au besoin, la solvabilité des personnes qui utilisent, ou ont l'intention d'utiliser, l'un ou plusieurs de ses produits ou services;
- Gérer ses activités et s'assurer que ses systèmes et ses réseaux sont efficaces, fiables et sûrs;
- Se conformer aux obligations prévues par les lois et les règlements et s'assurer d'être en mesure de remplir les exigences contractuelles relatives aux produits et aux services qu'elle fournit à ses clients;
- S'assurer que ses registres sont exacts et protéger ses clients ainsi qu'elle-même contre les erreurs et la fraude;
- Comprendre et évaluer les intérêts, les attentes et les besoins changeants de ses clients dans le but d'améliorer ses produits et ses services et d'en lancer des nouveaux;
- Fournir des produits et des services personnalisés ou recommander des produits à ses clients. Par exemple, et dans la mesure où la loi le permet, Luciole peut se servir des données relatives à l'utilisation que font ses abonnés de ses produits et services, de leur code postal ou de



POLITIQUE SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

renseignements du domaine public (tels que des données démographiques) pour faire des recommandations, de la publicité ou pour suggérer des produits et des services;

CUIELLETE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS VIA LE SITE WEB LUCIOLE.COM

Luciole recueille des renseignements personnels auprès des visiteurs et des utilisateurs de son site Web et voici le type de renseignements personnels recueillis et l'usage qui en est fait.

Demandes de renseignements - Nous pouvons recueillir votre nom, vos coordonnées, votre adresse électronique et les autres renseignements que vous nous fournissez lorsque vous nous envoyez une demande de renseignements ou communiquez avec nous au moyen de notre site Web. Nous utilisons ces renseignements strictement pour communiquer avec vous et répondre à vos questions ou demandes.

Demandes relatives à un produit ou à un service - Nous pouvons recueillir votre nom, vos coordonnées, votre adresse électronique et les autres renseignements que vous nous fournissez lorsque vous vous abonnez à notre bulletin d'information, participez à un concours ou à une promotion que Luciole organise ou commandez un produit ou un service de Luciole. Nous utilisons ces renseignements strictement pour traiter votre demande et y répondre ou gérer nos besoins d'affaires courants, dans le cadre de la participation ou de la demande en question.

Espace client - Nous pouvons recueillir des renseignements à votre sujet lorsque vous ouvrez une session sur l'espace client de notre site Web et communiquez avec nous par l'intermédiaire de cet espace. Par exemple, vous pouvez décider de vous abonner au paiement par prélèvements automatiques et de modifier les renseignements sur votre compte ou d'autres paramètres personnels. Nous utiliserons ces renseignements en stricte conformité avec la présente Politique.

Sondage sur la satisfaction de la clientèle - Lorsque vous visitez notre site Web, vous pourriez parfois être invité à participer à un sondage sur la satisfaction de la clientèle. Le cas échéant et si vous décidez d'y participer, nous pouvons recueillir votre code postal, votre adresse électronique et d'autres renseignements que nous jugeons importants aux fins de notre sondage. Nous utilisons ces renseignements strictement à des fins d'assurance de la qualité et/ou d'amélioration des produits et services.

Renseignements techniques - Lorsque vous visitez notre site Web, nous pouvons recueillir des renseignements techniques par des moyens électroniques comme les témoins. Il peut s'agir de renseignements sur votre visite de notre site Web, y compris l'adresse IP de votre ordinateur et le nom du navigateur que vous avez utilisé, votre système d'exploitation, la résolution de votre écran, votre emplacement, vos paramètres relatifs à la langue utilisée dans les navigateurs, le site à partir duquel vous avez visité notre site Web, les recherches par mots clés que vous avez effectuées (si vous avez accédé à notre site Web à partir d'un moteur de recherche), le nombre de pages consultées, les renseignements que vous avez entrés, les annonces que vous avez vues, etc. Nous utilisons ces données



POLITIQUE SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

afin de mesurer et d'améliorer l'efficacité de notre site Web ou de rehausser l'expérience client. Par exemple, nous pouvons les utiliser pour nous assurer que les produits annoncés sur notre site Web sont offerts dans votre région ou que nous ne vous montrons pas les mêmes annonces à répétition. Nous traitons ces renseignements à titre de renseignements personnels lorsqu'ils sont associés à votre compte ou à vos coordonnées. Vous pouvez bloquer l'utilisation de témoins en activant les paramètres dans votre navigateur. La fonction « Aide » dont sont dotés la plupart des navigateurs explique comment empêcher votre navigateur d'accepter de nouveaux témoins, comment votre navigateur peut vous informer lorsque vous recevez un nouveau témoin ou comment désactiver complètement les témoins.

DROIT DE RETIRER VOTRE CONSENTEMENT

Vous pouvez retirer votre consentement à quelque moment que ce soit, sous réserve des restrictions juridiques ou contractuelles et d'un avis raisonnable; toutefois, sans un tel consentement, Luciole pourrait limiter les services ou les produits qu'elle est en mesure de fournir à ses clients.

Vous pouvez également retirer votre consentement pour les activités spécifiques listées ci-dessous :

- **Publipostage, télémarketing et communications relatives au contrôle de la qualité** - Vous pouvez décider que vous préféreriez que Luciole n'utilise pas vos renseignements personnels pour faire auprès de vous la promotion de nouveaux produits ou services ou des produits et services supplémentaires qui pourraient vous intéresser et refuser qu'elle communique avec vous par la poste ou par téléphone, à des fins de marketing, ou par courrier électronique ou par téléphone, à des fins de contrôle de la qualité. Le cas échéant, vous pouvez nous en informer en communiquant avec le service à la clientèle ou en communiquant avec nous aux coordonnées indiquées à la rubrique nous joindre.
- **Communications électroniques commerciales** - Vous pouvez toujours limiter les communications que Luciole vous envoie. Pour ne plus recevoir les messages électroniques commerciaux, veuillez tout simplement cliquer sur le lien « se désabonner » ou « désactiver » à la fin des communications électroniques commerciales que nous vous envoyons. Veuillez noter que même si vous désactivez l'option de réception des offres promotionnelles, nous pourrions tout de même devoir communiquer avec vous pour vous transmettre des renseignements importants sur votre compte ou les services auxquels vous souscrivez.

PARTAGE DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Luciole peut mettre vos renseignements à la disposition de tiers ou de fournisseurs de services dans le cadre de sa prestation de service c'est-à-dire pour remplir ses obligations envers vous et vous fournir les produits et services que vous avez choisis. Luciole **NE VEND PAS, NE LOUE PAS ET N'ÉCHANGE PAS** vos renseignements personnels à des tiers. Toutefois, Luciole peut partager vos renseignements personnels comme suit ;



POLITIQUE SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

- **Avec des prestataires de services tiers** - Nous pouvons avoir recours à des fournisseurs de services dans le cadre de la prestation de nos services. Il peut s'agir d'une personne physique ou morale dont nous avons retenu les services et que nous avons mandatée, par exemple, de recouvrer des comptes clients, de vérifier la solvabilité des clients, d'installer des services et d'évaluer le contrôle de la qualité pour notre compte. Nous pouvons en outre partager vos renseignements avec d'autres fournisseurs de services de communication, des sociétés qui fournissent aux clients des services de communication ou des services relatifs aux annuaires, ou à d'autres sociétés de communication dans le but d'assurer la prestation efficace des services de communication. Nous leur fournissons strictement les renseignements dont ils ont besoin pour fournir les services requis. Il leur est interdit d'utiliser les renseignements à des fins autres que la prestation des services que nous leur avons demandé de fournir, ainsi que de communiquer ces renseignements à des tiers. **Tous les prestataires de services tiers que Luciole emploie doivent signer une entente** contractuelle dans laquelle ils s'engagent à mettre en œuvre des processus et des mécanismes de protection de la confidentialité et de sécurité des renseignements personnels que Luciole partage avec eux.

Luciole donnera accès aux renseignements personnels de ses clients strictement à ses employés ou aux tiers entrepreneurs de confiance qui en ont besoin pour des raisons d'affaires ou dans le cadre de l'exécution de leurs fonctions, dans des limites raisonnables.

RESPONSABILITÉ ET CONSERVATION SÉCURITAIRE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Luciole est responsable des renseignements personnels qu'elle recueille ou détient. Luciole a adopté des mécanismes de sécurité qui comprennent des moyens de contrôle administratifs, techniques et matériels conçus en vue de protéger vos renseignements personnels.

Nous ne conservons les renseignements personnels que tant et aussi longtemps que nous en avons besoin aux fins auxquelles nous les avons recueillis et à l'égard desquelles nous avons obtenu votre consentement, sauf exigence contraire de la loi. Par exemple, nous conservons habituellement les renseignements sur nos abonnés tant que nous en avons besoin pour leur fournir des services et pendant une période de trois ans qui suit la fin de notre relation d'affaires avec eux, sauf si la loi nous oblige à conserver ces renseignements plus longtemps ou en cas de litige ou de litige éventuel. Les renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires aux fins établies sont détruits, supprimés ou anonymisés.



POLITIQUE SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

MODIFICATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS, QUESTIONS ET COORDONNÉES

Luciole respecte votre droit d'accéder à vos renseignements personnels et de les corriger. Si vous avez ouvert un compte sur l'Espace client du site Web, vous pouvez ouvrir une session afin d'accéder aux renseignements que vous nous avez fournis et vous pouvez les mettre à jour. Ou encore vous pouvez également communiquer avec nos agents du service à la clientèle pour mettre à jour vos renseignements personnels.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

450 866-6836

info@lucioletelecom.com

Si vous avez des questions ou des préoccupations quant à la présente Politique, vous pouvez communiquer avec nous par courriel ou par la poste ;

LUCIOLE TELECOM - VIE PRIVÉE

44, RUE Grégoire

Saint-Esprit, QC J0K 2L0

Courriel : vieprivee@mtfo.org

MODIFICATION DE LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Luciole revoit et actualise ses politiques et ses méthodes au besoin afin de s'assurer de se conformer en tout temps aux règles, règlements et normes applicables et de tenir compte des nouvelles technologies. Conséquemment, la présente Politique en matière de protection de la vie privée est donc susceptible d'être modifiée. Advenant le cas, nous afficherons les modifications sur notre site Web.

La présente Politique en matière de protection des renseignements personnels a été mise à jour le : 31 mars 2023.