

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DES CLIENTS

Air Creebec s'engage à protéger votre vie privée. En tant que transporteur aérien, nous attachons une importance particulière à la protection de tous les renseignements personnels recueillis et utilisés dans le cadre de nos activités.

Notre politique de protection de la vie privée décrit les normes de collecte, d'utilisation, de divulgation et de conservation de vos renseignements personnels. Elle explique également comment nous protégeons vos renseignements personnels et votre droit d'y accéder.

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements personnels sont définis comme tout renseignement ou combinaison de renseignements qui se rapporte à une personne et qui permet son identification comme des renseignements sur la situation financière, un numéro d'assurance sociale, un permis de conduire ou un numéro d'assurance maladie. Cependant, le nom d'une personne, ses coordonnées professionnelles telles que le titre de son poste, son adresse, son numéro de téléphone et son adresse électronique professionnelle ne sont pas considérés comme des renseignements personnels.

Les renseignements personnels doivent être protégés quel que soit leur format, qu'ils soient écrits, imprimés, verbaux, visuels, informatisés ou sous une autre forme.

Lorsque vous achetez un billet d'Air Creebec, vous devez fournir certains renseignements personnels. Cela peut inclure le nom, l'adresse, le courriel, le numéro de téléphone, la personne ressource en cas d'urgence, la date de naissance, l'âge et les informations de paiement. Ces informations sont utilisées pour traiter votre réservation et pour assurer votre sécurité. Les informations sont nécessaires pour vous identifier, vous contacter si nécessaire et compléter le processus de votre achat. Nous demandons également votre genre pour nous aider à estimer la charge totale de l'avion et comme élément d'identification supplémentaire. Certains de ces renseignements sont partagés avec les partenaires de confiance d'Air Creebec c'est-à-dire les manutentionnaires au sol des aéroports pour s'assurer que vos bagages arrivent en toute sécurité à votre destination. Nous sommes également tenus de partager certaines de vos informations avec les autorités aéroportuaires pour des raisons de sécurité.

Informations supplémentaires pour les services personnalisés

Renseignements personnels sensibles

Lorsque nous vous fournissons des services, nous pouvons recueillir des renseignements personnels qui sont considérés comme sensibles, car ils pourraient révéler une santé physique ou mentale, des croyances religieuses ou des condamnations ou infractions criminelles. De

même, les détails de vos documents de voyage peuvent contenir des informations susceptibles de révéler votre origine raciale ou ethnique. Ces informations personnelles sensibles seront utilisées strictement pour nous permettre de fournir tous les services spéciaux demandés et de remplir pleinement nos obligations.

Réductions

Air Creebec offre des rabais spéciaux aux nourrissons, aux enfants et aux aînés. Pour évaluer votre admissibilité au tarif et vous assurer que votre billet est correctement traité, nous devons enregistrer votre date de naissance au moment de la réservation. À l'aéroport, vous devrez présenter une pièce d'identité avec votre date de naissance à des fins de vérification.

Assistance spéciale

Nous offrons une gamme de services de voyage aux clients ayant des besoins spéciaux. Nous faisons également de notre mieux pour rendre votre voyage avec nous aussi confortable que possible. Si vous avez besoin d'une assistance spéciale telle que l'utilisation d'un fauteuil roulant ou si vous avez une condition médicale nécessitant l'apport d'oxygène à bord, nous devons enregistrer ces informations lors de votre réservation. Ces renseignements seront transmis au personnel de l'aéroport ainsi qu'à l'équipage du vol. Dans certains aéroports, nous sous-traitons la manutention au sol à une autre entreprise. Lorsque c'est le cas, nous devons transférer l'information. La sécurité est toujours une priorité absolue chez Air Creebec. Pour assurer la sécurité de nos passagers et de notre équipage, nous devons connaître tous besoins particuliers en matière d'assistance. Cela nous permet de planifier et de réserver la disposition des sièges tout en maximisant la sécurité.

Personnes mineures non accompagnées

Les enfants âgés de 5 à 11 ans peuvent voyager seuls avec Air Creebec. Cependant, le service des mineurs non accompagnés (UM) est obligatoire dans de tels cas. Ce service comprend des dispositions permettant à votre enfant d'être escorté par des agents et/ou des agents de bord d'Air Creebec à partir du moment où il arrive au comptoir d'enregistrement à l'aéroport et jusqu'à ce qu'il atteigne sa destination. Les parents ou tuteurs doivent demander le service au moment de la réservation en appelant le service des réservations d'Air Creebec. À votre arrivée à l'aéroport, vous devrez remplir un formulaire « Mineur non accompagné (UM) ». Les informations sur ce formulaire identifient votre enfant et son itinéraire de vol et comprennent les coordonnées de la ou des personnes qui rencontreront votre enfant à destination. Vous devrez également fournir les coordonnées et une signature d'autorisation parentale ou du tuteur autorisant la demande de voyage. Ces renseignements sont nécessaires pour assurer la sécurité de votre enfant.

Aéroplan

Aéroplan est un programme de fidélisation qui permet à nos clients d'accumuler des milles pour

des vols effectués avec Air Creebec ou pour des services ou des produits achetés auprès de partenaires Aéroplan participants. Ces milles peuvent être échangés contre des voyages à bord d'Air Creebec ou de n'importe laquelle des compagnies aériennes partenaires d'Aéroplan. À cet égard, Air Creebec et Aéroplan sont tenus d'échanger des informations. Les informations échangées se limitent à ce qui est nécessaire pour atteindre l'objectif.

Médias sociaux

Nous recueillons des informations lorsque vous participez à nos concours ou lorsque vous commentez ou partagez sur nos plateformes de médias sociaux. En fonction de vos paramètres de réseau social, nous pouvons recevoir des informations de votre fournisseur de réseau social.

Consentement

Lorsque vous réservez votre voyage en appelant le service des réservations d'Air Creebec ou via notre site Web www.aircreebec.ca, vous fournissez à Air Creebec votre consentement implicite à utiliser vos informations pour répondre à votre demande. Lorsque nous traitons vos informations sur la base du consentement que vous avez précédemment donné, vous pouvez retirer ledit consentement à tout moment. En cas de refus, d'objection ou de restriction au traitement ou à la suppression de toute information nécessaire pour vous fournir nos services, ou dans le cas où vous souhaitez restreindre ou retirer le consentement que vous nous avez précédemment donné pour la collecte et l'utilisation de vos informations personnelles, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir certains ou tous nos services. Dans de telles circonstances, des frais d'annulation peuvent s'appliquer.

Notre société s'engage à utiliser les informations fournies uniquement aux fins pour lesquelles elles ont été collectées et à les conserver pendant la durée nécessaire pour remplir le service demandé. Cependant, ces renseignements peuvent être recueillis, utilisés ou divulgués sans votre consentement lorsque la loi l'autorise. Dans certaines circonstances, nous pouvons recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels à votre insu et sans votre consentement. De telles circonstances peuvent survenir notamment pour des raisons juridiques, médicales, de sécurité, lorsqu'il est impossible ou peu probable d'obtenir votre consentement ou lorsque les informations sont nécessaires pour enquêter sur une éventuelle rupture de contrat, prévenir ou détecter une fraude ou pour appliquer la loi.

Réservations de tiers et modifications des réservations

Si une tierce partie, y compris un membre de la famille, un ami ou un collègue de travail cherche à effectuer une réservation en votre nom, il sera tenu de nous fournir les mêmes informations personnelles que celles recueillies normalement auprès de vous pour compléter votre transaction. À moins d'avis contraire, nous considérons que ce tiers a votre consentement pour fournir vos informations personnelles, pour recevoir des courriels promotionnels et de service d'Air Creebec et pour effectuer des réservations (et des modifications) en votre nom conformément à la présente politique de protection de la vie privée. Veuillez noter que la

collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels par un tiers sont assujetties à vos relations avec eux et à toutes les politiques et pratiques de confidentialité applicables qu'ils peuvent avoir. Si la tierce partie qui a réservé votre vol ou un autre service de voyage ou qui dispose de votre nom complet et numéro de référence pour la réservation, nous contacte et cherche à obtenir des informations sur votre réservation ou souhaite y apporter des modifications, nous divulguerons vos informations de réservation et lui permettrons d'apporter des modifications, car nous en concluons que vous lui avez donné votre consentement à cet égard. Si vous ne souhaitez pas qu'une personne puisse obtenir des informations sur votre réservation ou y apporte des modifications, vous ne devez pas lui communiquer votre numéro de réservation.

LIMITES DE LA COLLECTE, DE L'UTILISATION ET DE LA COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les raisons pour lesquelles les renseignements sont recueillis sont généralement pour confirmer l'identité d'une personne, créer un dossier d'employé et se conformer aux obligations légales (certains renseignements sont aussi requis à des fins fiscales).

Nous limitons la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels uniquement aux fins que nous vous avons indiquées. Vos renseignements personnels ne sont accessibles qu'à certaines personnes autorisées et uniquement dans le cadre des tâches qui leur sont assignées.

Air Creebec n'utilisera ni ne divulguera vos renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis sans votre consentement explicite ou comme l'exige la loi. Vous devez comprendre que toutes les compagnies aériennes, y compris Air Creebec, sont tenues par les nouvelles lois sur la sécurité de donner aux agences de contrôle frontalière et de contrôle de sécurité, l'accès aux données des passagers. Par conséquent, toute information que nous détenons sur vous et à vos réservations de voyage peut être divulguée aux autorités. Nous partagerons vos informations personnelles avec des tiers uniquement de la manière décrite dans la présente politique de confidentialité. Nous ne vendrons pas vos informations personnelles à des tiers.

CONSERVATION DE L'INFORMATION

Nous conservons vos renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Ensuite, nous devons détruire ces informations conformément à la loi et à notre politique de conservation des dossiers. Lorsque nous détruisons vos renseignements personnels, nous prenons les mesures nécessaires pour assurer leur confidentialité et nous assurer qu'aucune personne non autorisée ne peut y accéder pendant le processus de destruction.

RESPONSABILITÉ

Nous sommes responsables des informations personnelles que nous avons en notre possession ou sous notre contrôle, y compris les informations que nous confions à des tiers pour traitement. Nous demandons à ces tiers de conserver ces informations selon des normes strictes de confidentialité et de sécurité. Notre responsable de la protection de la vie privée supervise cette politique de confidentialité et les processus connexes ainsi que les procédures à suivre pour protéger ces informations. Notre personnel est informé et adéquatement formé sur nos politiques et pratiques concernant la protection des renseignements personnels.

MESURES DE SÉCURITÉ

Nous avons mis en œuvre et continuons d'élaborer des mesures de sécurité rigoureuses pour nous assurer que vos renseignements personnels demeurent strictement confidentiels et protégés contre la perte, le vol et contre l'accès, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisée. Ces mesures de sécurité comprennent des mesures organisationnelles telles que la restriction de l'accès, la sauvegarde et l'archivage des données à l'aide d'un système externe et des mesures technologiques comme l'utilisation de mots de passe et le chiffrement (ex. : des changements fréquents de mot de passe et l'utilisation de pare-feu).

ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (création d'un paragraphe?)

Seul le personnel autorisé peut accéder aux informations vous concernant. Air Creebec s'assure que ces personnes soient qualifiées pour y accéder et que l'accès est nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions.

OUVERTURE

Les pratiques d'Air Creebec en matière de protection de la vie privée sont décrites dans la présente politique. Si vous avez des questions ou des commentaires, vous pouvez contacter la personne responsable de la protection de la vie privée d'Air Creebec à l'adresse indiquée dans le présent document.

ACCÈS INDIVIDUEL

Vous pouvez accéder à vos informations personnelles figurant dans votre profil sur www.aircreebec.ca si vous avez choisi l'option de créer votre profil. Sur demande, Air Creebec pourra vous indiquer si nous détenons ou traitons vos informations personnelles à la demande d'une tierce partie. Si vous souhaitez avoir accès à vos renseignements personnels lors de votre prochaine réservation de vol par le biais d'un service de réservation téléphonique, vous devrez avoir votre numéro de réservation ou votre numéro de billet électronique pour s'assurer que vous avez le droit d'accéder à l'information. Nous vous fournirons ces informations par écrit dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception de la demande écrite.

Des frais peuvent également être facturés pour traiter votre demande. Dans des circonstances particulières, nous pouvons refuser de vous fournir les informations demandées. Les exceptions à votre droit d'accès comprennent, entre autres, que les renseignements demandés concernent d'autres personnes, qu'ils ne peuvent être divulgués pour des raisons juridiques, de sécurité ou

de droits d'auteur, que les renseignements ont été obtenus dans le cadre d'une enquête sur une fraude, qu'ils ne peuvent être obtenus qu'à des coûts excessifs ou qu'ils font l'objet d'un litige ou sont privilégiés. Vous pouvez vérifier l'exactitude et l'exhaustivité de vos renseignements personnels à tout moment. Toute demande d'accès peut être envoyée à l'adresse ci-dessous :

Responsable de la protection de la vie privée

Mme Micheline Watson Lavoie

313-93, rue Arseneault, Val-d'Or, Québec, J9P 0E9

privacyprotection@aircreebec.ca

Si le site web d'Air Creebec vous renvoie à d'autres sites utilisés par des tiers, les renseignements recueillis par ces tiers ne sont pas soumis à la présente politique. Nous vous encourageons donc à consulter leur politique de confidentialité avant de divulguer vos informations personnelles.

PLAINTES ET QUESTIONS

En cas de plainte ou de questions, vous pouvez communiquer avec la responsable de la protection de la vie privée à l'adresse ci-dessus. Nous examinerons toutes les plaintes et si l'une d'elles est jugée justifiée, nous prendrons les mesures appropriées y compris, si nécessaire, la révision de notre politique et nos pratiques.

ÉDUCATION ET SENSIBILISATION

Air Creebec encourage les meilleures pratiques du respect de la confidentialité et du droit à la vie privée de plusieurs façons :

- Informer ~~tout~~ le personnel de son équipe (sous forme de note de service)
- Afficher le nom et les coordonnées de la personne responsable des IPI
- Offrir des séances d'informations sur la protection de la vie privée, rappels de réunions d'équipe, formation du personnel, plan d'action pii, journal de bord, etc.

DEMANDE D'ADMISSION

Si, pour quelque raison que ce soit, vous croyez qu'Air Creebec n'a pas respecté ces principes, veuillez en aviser notre responsable de la protection de la vie privée.

Nous prendrons alors des mesures pour identifier et corriger le problème dans les meilleurs délais. Veuillez faire référence à "Politique de confidentialité" dans l'objet du message.

MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

Cette politique sera révisée tous les trois ans. Elle sera également mise à jour lorsqu'il y aura un changement important dans la législation ou les exigences réglementaires.

Mise à jour le 21 août 2024