

# Conditions générales d'utilisation



## TABLE DES MATIERES

Conditions générales d'utilisation .....	2
Objet et portée .....	2
Consentement .....	2
Responsabilité.....	3
Détermination des fins et limites de la collecte de renseignements .....	3
1. Collecte .....	3
2. Utilisation et conservation .....	3
3. Utilisation de témoins .....	4
4. Communication.....	5
Sécurité, hébergement et stockage.....	5
Accès aux renseignements personnels.....	6
Plainte et contact.....	6

# Conditions générales d'utilisation

## Objet et portée

Le site Internet [ctal.ca](http://ctal.ca) est exploité par la Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle (la « CTAL ») et présente ses services d'Internet, de téléphonie et de télévision. La CTAL est une coopérative dûment constituée, dont le siège social est situé au:

**600, boul. Albiny-Paquette, bureau 203  
Mont-Laurier (Québec) J9L 1L4**

La CTAL accorde une grande importance au respect de votre vie privée et à la protection des renseignements personnels, c'est-à-dire tout renseignement concernant une personne physique et qui permet, soit pris seul ou en combinaison avec d'autres renseignements disponibles, de l'identifier. La CTAL est une coopérative constituée en vertu des lois québécoises dont les activités de télécommunications sont assujetties à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (L.C. 2000 c. 5). Ces conditions décrivent la manière dont nous recueillons, utilisons, communiquons, conservons ou traitons de quelque façon les renseignements personnels dans le cadre de nos activités, dont la fourniture de nos produits et services (collectivement, les « Services ») et l'exploitation du site. En accédant au site Web [ctal.ca](http://ctal.ca) (ci-après nommé le « Site »), vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions générales d'utilisation (ci-après nommées les « Conditions »).

La CTAL se réserve le droit de modifier les Conditions ainsi que d'ajouter ou retirer des éléments en tout temps. Il est de votre responsabilité d'utilisateur de prendre connaissance des Conditions et des différentes modifications qui pourraient y être apportées. Si vous ne consentez pas aux Conditions exposées sur la présente page, vous ne devez pas utiliser le Site. En continuant à naviguer sur le Site, vous êtes réputé avoir accepté les Conditions.

## Consentement

En accédant, vous abonné ou utilisant nos Services ou le Site, vous consentez à la collecte, à l'utilisation, à la communication et au traitement de vos renseignements personnels par la CTAL conformément aux présentes conditions. Le Site peut contenir des liens vers d'autres sites publiés par d'autres organisations, qui ne sont pas sous l'autorité ou le contrôle de la CTAL. Conséquemment, la CTAL ne peut être tenue responsable de la collecte et de l'utilisation de vos informations par ces tiers sites qui sont régies par leurs conditions d'utilisation respectives.

La CTAL recueille, utilise ou communique les renseignements personnels avec le consentement des personnes concernées, sauf dans les cas autorisés ou requis par la loi. Si vous choisissez de ne pas fournir des renseignements qui sont nécessaires pour vous offrir ses Services, la CTAL pourrait ne plus être en mesure de fournir ou de continuer à fournir certains de ses Services.

## Responsabilité

La CTAL est responsable des renseignements personnels qu'elle recueille ou qu'elle détient, y compris les renseignements personnels communiqués à des tiers à des fins administratives conformément à l'usage autorisé par la loi, à savoir.

## Détermination des fins et limites de la collecte de renseignements

### 1. Collecte

La CTAL détermine les fins auxquelles elle recueille des renseignements personnels, avant la collecte ou au moment de celle-ci. Dans le cadre de ses activités, la CTAL recueille notamment des renseignements personnels aux fins d'accorder l'accès et de délivrer les Services, ainsi que pour se conformer à ses obligations légales. La collecte de ces renseignements personnels par la CTAL se limite à ce qui est nécessaire aux fins indiquées ou clairement implicites au moment de la collecte. Il est aussi possible que la CTAL puisse recueillir et utiliser des renseignements sur vous qui

proviennent d'un tiers lorsque la loi l'autorise et avec votre consentement dans tous les autres cas. Vous trouverez la liste des renseignements susceptibles de vous être demandé lors de l'abonnement via un formulaire sur notre site ou dans la partie 2 de notre Convention de services.

La CTAL utilise les médias sociaux pour répondre aux questions de la clientèle et accroître sa présence sur le Web. Les comptes de médias sociaux sont publics et sont exploités par des tiers. Si vous choisissez de communiquer avec la CTAL par l'intermédiaire des médias sociaux, nous vous recommandons de prendre connaissance des modalités de service et des politiques en matière de protection des renseignements personnels applicables sur ses sites. Les renseignements personnels que nous sommes susceptibles de recueillir par l'entremise des médias sociaux sont assujettis aux Conditions prévues ici.

### 2. Utilisation et conservation

La CTAL n'utilise et ne communique pas de renseignements personnels à d'autres fins que celles pour lesquelles ceux-ci ont été recueillis, sauf avec le consentement du particulier ou selon ce que la loi exige ou permet. La CTAL recueille notamment des renseignements personnels aux fins suivantes :

- Afin de permettre aux personnes concernées de se prévaloir des Services de la CTAL, y compris :
- Afin de procéder et de permettre le traitement des commandes et d'assurer la livraison des Services;

- Afin de facturer et de traiter les paiements relatifs à nos Services;
- Afin de recouvrer les montants dont le paiement est en souffrance;
- Afin de répondre aux questions, commentaires et autres demandes d'information de membres ou d'utilisateurs du Site;
- À des fins administratives ou de marketing, comme pour faire parvenir des infolettres, des annonces et d'autres publications ou correspondance, en conformité avec le droit applicable en matière de messages électroniques commerciaux;
- À des fins statistiques;
- Afin d'appliquer les Conditions d'utilisation du présent Site;
- Afin de se conformer à ses obligations légales.

Ces renseignements peuvent également être utilisés pour vous envoyer des mises à jour, pour communiquer avec vous à propos des services du Site ou pour vous envoyer des messages à propos de la maintenance du Site. Si vous nous communiquez volontairement des renseignements personnels, par courriel ou par formulaire, nous n'utilisons que l'information requise pour nous permettre de répondre à votre message ou de donner suite à votre demande. La CTAL conserve les renseignements personnels tant et aussi longtemps qu'elle en a raisonnablement besoin aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou selon ce que la loi exige. Par la suite,

ces renseignements sont anonymisés ou détruits de manière sécuritaire.

### 3. Utilisation de témoins

Certaines informations sont collectées au moyen de témoins de connexion, communément appelées « cookies » (de petits fichiers texte placés sur votre ordinateur qui stockent des informations vous concernant et qui peuvent être consultés par le Site). Un cookie ne permet pas de vous identifier. De manière générale, il enregistre des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur le Site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.). Vous pouvez configurer votre navigateur de façon à éviter l'enregistrement de cookies. La plupart des navigateurs fournissent les instructions pour les refuser dans la section « Aide » de la barre d'outils. Veuillez noter que si vous refusez nos cookies, des fonctions et fonctionnalités du Site pourraient ne pas fonctionner correctement. Par ailleurs, certaines informations peuvent être saisies lorsque vous accédez au Site, notamment les suivantes :

- le nom de domaine de votre fournisseur d'accès à Internet;
- votre adresse IP (numéro unique assigné à votre ordinateur lorsqu'il est connecté au réseau Internet);
- le type de navigateur (Explorer, Safari, Firefox, etc.) et de système d'exploitation (Windows, Mac OS, etc.) que vous utilisez;
- la date et l'heure de l'accès au Site;

- les pages que vous consultez;
- l'adresse du site référent, si vous accédez au Site à partir d'un autre site.

Ces informations sont utilisées à des fins techniques et statistiques, notamment pour comptabiliser le nombre de visites, les pages les plus fréquentées, la technologie utilisée par les visiteurs et l'origine géographique des visites.

#### 4. Communication

La CTAL s'engage à limiter la divulgation et l'accès aux renseignements personnels aux seules personnes qui en ont besoin aux fins visées. Elle pourrait partager des renseignements personnels avec des partenaires ou fournisseurs de confiance pour les fins suivantes :

- À des représentants ou sous-traitants, pour assurer la prestation des services de la CTAL;
- À des fournisseurs de services pour traiter les transactions effectuées sur le Site via la plateforme transactionnelle;
- À des fournisseurs de services en matière d'informatique et d'hébergement de données, à des fins administratives, d'analyse, de statistique ou de sécurité;
- Pour accomplir toute autre finalité que la CTAL signalera, au plus tard, au moment où les renseignements seront recueillis.

La CTAL veillera à ce que tous les tiers avec qui elle fait affaire et à qui elle

fournit des renseignements personnels ou confidentiels, garantissent eux aussi la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des renseignements qu'ils détiennent.

#### Sécurité, hébergement et stockage

La CTAL s'engage à appliquer et à requérir de ses travailleurs, sous-traitants, fournisseurs et partenaires qu'ils appliquent des mesures de sécurité adéquates dans le but de maintenir le caractère confidentiel des renseignements personnels et de les protéger contre le vol, la perte, la divulgation ou l'accès non autorisé. L'accès aux infrastructures du système d'information et aux serveurs est sécurisé selon des procédures et contrôles appropriés. Seules les personnes dûment habilitées et autorisées peuvent y avoir accès et elles s'engagent à respecter leur confidentialité. Des sauvegardes sont effectuées et à l'issue de la durée légale de conservation des données, ces dernières sont supprimées conformément aux dispositions légales en vigueur.

Aucune méthode de transmission ou de stockage de données électroniques n'est infaillible et la CTAL ne peut donc pas garantir l'absence d'intrusion dans le Site ni garantir l'absence d'atteinte à la confidentialité, à l'intégrité ou à la disponibilité de vos documents par un autre utilisateur ou toute autre personne.

## Accès aux renseignements personnels

Sous réserve des lois pertinentes, sur réception d'une demande d'un particulier en ce sens faite par écrit et sous réserve de la validation de l'identité de la personne concernée, la CTAL vérifiera et indiquera à la personne concernée si elle possède des renseignements personnels à son sujet. Sur réception d'une demande écrite en ce sens, la CTAL donnera accès ou transmettra un résumé de l'utilisation qui a été ou qui est faite des renseignements. La CTAL peut refuser à un particulier l'accès à ses renseignements conformément aux lois pertinentes, auquel cas elle motive son refus, sauf si la loi le lui interdit.

### Plainte et contact

Un particulier à l'égard de qui la CTAL possède des renseignements personnels peut se plaindre du non-respect des

présentes Conditions en s'adressant à la CTAL via l'onglet Engagement et plaintes du Site et conformément aux dispositions qui y sont décrites ou en contactant son service aux membres auquel cas la plainte sera référée à un responsable afin d'appliquer les dispositions prévues. Si un particulier n'est pas satisfait de la réponse de la CTAL à une plainte, ou à l'égard de ses pratiques en matière de traitement des renseignements personnels, il peut déposer une plainte auprès du Commissariat à la vie privée du Canada en visitant le <https://www.priv.gc.ca/>

Pour toute question, commentaire ou information relativement aux présentes Conditions d'utilisation, veuillez contacter notre service aux membres via l'onglet [Contactez-nous](#) au <https://ctal.ca/contactez-nous/>