

Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels

À propos de Chauffage Climatisation Crystal inc. :

Chauffage Climatisation Crystal inc., est une entreprise spécialisée dans la vente, l'installation et le service dans le domaine du chauffage et de climatisation par thermopompe.

Politique de confidentialité et liens vers des sites tiers

Cette politique de confidentialité ne s'applique pas aux sites tiers accessibles via des liens sur notre site, et Chauffage Climatisation Crystal inc. n'est pas responsable de ces sites tiers. Lorsque vous suivez un lien vers un site tiers, veuillez consulter leurs propres politiques de confidentialité avant de fournir des informations personnelles.

Collecte de Renseignements Personnels par Chauffage Climatisation Crystal inc.

Dans le cadre de nos activités, nous pouvons collecter et traiter divers renseignements personnels, notamment :

- Coordonnées : noms, adresses, courriels, numéros de téléphone;
- Informations biographiques : titres, employeurs, parcours professionnel, photos, vidéos, audio;
- Préférences marketing et de communication, commentaires, sondages;
- Historique de contributions, facturation, informations financières;
- Détails sur les services reçus;
- Parcours professionnel, réseaux, affiliations;
- Renseignements de recrutement : CV, éducation, antécédents;
- Utilisation du site Internet et données techniques;
- Informations fournies par vous ou pour le compte de tiers;
- Preuves de consentement;
- Veuillez noter que nous ne collectons pas sciemment de données de personnes de moins de 14 ans. Si vous êtes mineur, n'envoyez pas de données sans le consentement d'un parent. Si vous êtes parent et que votre enfant nous a fourni des données, contactez-nous pour les supprimer.

Vous partagez vos informations personnelles avec nous de la manière suivante :

- En vous inscrivant à des événements, ateliers, conférences, formations, infolettres;
- En participant à des activités de collecte de fonds;
- Lors de communication avec Chauffage Climatisation Crystal inc., quelle que soit leur forme;
- Lors de nos prestations de services à votre égard ;
- De plus, vous pouvez partager des informations accessibles au public, y compris sur notre site Internet.

Utilisation des renseignements personnels par Chauffage Climatisation Crystal inc. :

Nous pourrions utiliser vos renseignements personnels de la manière suivante, avec votre consentement ou selon d'autres bases légales :

- Fournir nos services et administrer nos affaires, y compris nos obligations contractuelles ;
- Améliorer l'expérience sur notre site Internet et personnaliser le contenu ;
- Fournir des informations sur nos nouveaux services et développements, ainsi que des invitations à des événements ;
- Effectuer des analyses pour mieux comprendre nos clients et améliorer nos services ;
- Traiter les demandes d'emploi et évaluer les candidats ;
- Répondre à nos obligations légales, réglementaires ou de gestion des risques ;
- Prévenir la fraude et effectuer des vérifications d'antécédents si nécessaire ;
- Faire respecter nos droits et obligations légales, protéger les droits de tiers ;
- Assurer les paiements dus et recouvrer les paiements impayés ;
- En cas de réorganisation de notre organisme, transférer des renseignements à des tiers concernés tout en garantissant la protection des données ;
- Nous nous engageons à protéger la sécurité de vos renseignements personnels dans de telles situations.

Partage de renseignements personnels avec Chauffage Climatisation Crystal inc.

Vos renseignements personnels pourraient être partagés comme suit :

- Au sein de l'entité Chauffage Climatisation Crystal inc. et de son réseau associé ;
- Avec nos employés dans le cadre des activités professionnels ;
- Avec des tiers fournisseurs de services pour diverses fonctions ;
- En réponse à des exigences légales et gouvernementales ;
- Pour la promotion via des sites tiers tels que Google et Facebook, en utilisant des témoins pour diffuser des publicités ciblées ;

- Lors de votre visite sur notre site, des tiers peuvent utiliser des technologies comme les témoins pour collecter des informations. Vous pouvez gérer ces paramètres dans votre navigateur.

Durée de conservation des renseignements personnels par Chauffage Climatisation Crystal inc. :

Nous conservons les renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs de cette Politique de confidentialité et pour respecter nos obligations légales et réglementaires.

Conservation des renseignements personnels et transferts de données par Chauffage Climatisation Crystal inc. :

Chauffage Climatisation Crystal inc. utilise des technologies de CRM pour gérer les relations avec les clients, fournisseurs et partenaires. Des renseignements sont aussi conservés dans un espace sécurisé pour des raisons légales et fiscales. Nous ne transférons aucune donnée en dehors du Québec.

Protection des renseignements personnels par Chauffage Climatisation Crystal inc. :

Nous respectons les normes de protection rigoureuses pour sécuriser vos renseignements personnels, en utilisant des mesures physiques, techniques et administratives appropriées pour éviter tout accès non autorisé, perte ou utilisation illégale.

Bien que nous prenions des précautions, la transmission en ligne et le stockage électronique ne sont pas infaillibles. Votre transmission de données se fait donc à vos risques. Si vous suspectez une violation, contactez-nous. En cas d'incident de sécurité, nous vous informerons rapidement et prendrons des mesures pour atténuer les risques et prévenir de futures occurrences similaires.

Droits sur les renseignements personnels avec Chauffage Climatisation Crystal inc. :

Selon les lois de protection des données, vous avez certains droits :

- Accès : Vous pouvez demander si nous traitons vos renseignements et obtenir une copie de ceux-ci.
- Exactitude : Nous maintenons l'exactitude de vos données.
- Rectification : Vous pouvez demander la correction de données inexactes ou incomplètes que nous détenons.

- Désindexation : Demander la suppression de vos données en ligne ou des liens vers vos données.
- Anonymisation : Demander l'anonymisation de vos données plutôt que leur suppression.
- Être informé des décisions automatisées vous concernant.
- Être informé sur l'utilisation de technologies d'identification, de localisation ou de profilage.

Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données de votre pays de résidence. Pour exercer ces droits, contactez-nous à travers les coordonnées fournies dans la section "contact".

Utilisation de témoins et contact avec Chauffage Climatisation Crystal inc. :

Pour en savoir plus sur l'utilisation des témoins (cookies), consultez notre Politique sur les témoins inclus dans cette Politique de protection des renseignements personnels.

Pour nous contacter :

Pour des questions, commentaires, plaintes, exercer vos droits ou obtenir des informations sur nos pratiques concernant les fournisseurs de services en dehors du Canada, contactez notre responsable de la protection des renseignements personnels à info@cccystal.ca au 418 228-5005 ou par courrier aux coordonnées suivantes :

Chauffage Climatisation Crystal INC
13875, Boulevard Lacroix
Saint-Georges de Beauce, QC
G5Y 1P6

Mise à jour de la politique sur les témoins par Chauffage Climatisation Crystal inc. :

Nous pouvons modifier nos sites Internet et notre utilisation des témoins sans préavis, ce qui pourrait entraîner des modifications de la Politique sur la protection des renseignements personnels et de la Politique sur les témoins. Consultez-les régulièrement pour rester informé de nos pratiques.

Dernière mise à jour : 21 septembre 2023.

Politique sur les témoins :

Consentement : En utilisant notre site cccystal.ca, vous acceptez l'utilisation des témoins conformément à cette politique. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

Désactivation des Témoins : Si vous n'acceptez pas les témoins, suivez les instructions pour votre navigateur ou utilisez un outil de désactivation automatique. Notez que certains services peuvent ne pas fonctionner correctement sans témoins.

Nous pouvons modifier les témoins utilisés après votre première visite. Consultez cette politique périodiquement pour rester informé des mises à jour.

Types de témoins utilisés par Chauffage Climatisation Crystal inc. :

Les catégories de témoins utilisées par Chauffage Climatisation Crystal inc. et ses fournisseurs sont détaillées ci-dessous.

Témoins Strictement Nécessaires :

Ces témoins sont essentiels pour naviguer sur le site et accéder à ses fonctionnalités. Ils assurent les services de base comme la navigation entre les pages.

Témoins de Performance :

Des témoins analytiques sont utilisés pour comprendre comment les visiteurs utilisent le site, améliorer l'expérience et résoudre les problèmes. Ils n'associent pas ces données à votre information personnelle.

Témoins de Fonctionnalité :

Ces témoins offrent des fonctionnalités comme se souvenir de vos choix (nom d'utilisateur, langue) et améliorent l'expérience sur la plateforme utilisée pour accéder au site.

Témoins de Ciblage :

Les témoins de ciblage collectent des données sur vos habitudes de navigation pour mieux cibler la publicité en fonction de vos intérêts. Utilisés par des tiers, comme les boutons Aimer ou Partager.

Adresses IP et Journaux Numériques :

Votre adresse IP et le type de navigateur sont utilisés pour diagnostiquer les problèmes, administrer le site et améliorer le service. Ces données sont anonymes et ne permettent pas d'établir votre identité.

Pixels Invisibles :

Nos courriels contiennent un pixel invisible pour suivre l'ouverture et les clics sur les liens. Cette information aide à améliorer nos communications. Vous pouvez choisir de ne pas cliquer sur les liens pour éviter le suivi.

Note : La présente politique sur les témoins ne couvre pas les pratiques de confidentialité des sites tiers liés.

Politique de conservation et destruction des données par Chauffage Climatisation Crystal inc. :

Objectif :

Cette politique définit les procédures pour la clôture, la conservation et la destruction des dossiers clients de Chauffage Climatisation Crystal inc.

Définitions :

- Date de clôture de dossier : La date où le dossier est considéré comme terminé et prêt pour la destruction.
- Date de destruction de dossier : La date à partir de laquelle le dossier est détruit.

Examen et clôture du dossier :

- Un responsable est désigné pour appliquer cette politique, sinon la Direction générale en est responsable.
- Le responsable de dossier fixe la date de clôture et destruction du dossier.
- Les dossiers clients sont détruits après 15 ans depuis le dernier mandat
- Avant la clôture, les copies papier de documents électroniques sont retirées.

Conservation des Dossiers Fermés :

- Les dossiers fermés sont conservés pour gérer le risque et répondre aux exigences légales.

Destruction des dossiers :

- Les dossiers sont détruits selon les normes de l'organisme ou une autre date si nécessaire.
- La date de destruction peut être suspendue en cas de réclamations, demandes de divulgation, audits ou enquêtes.
- La date de destruction peut être reportée en cas de nouveau consentement.
- La politique assure la confidentialité des données personnelles et respecte les lois applicables.
- Un registre des dossiers détruits est maintenu.

Stockage des Dossiers :

- Les dossiers non détruits sont stockés physiquement ou électroniquement.
- Les dossiers électroniques comprennent courriels, documents, images, métadonnées, etc.

- Cette politique assure la gestion responsable des dossiers clients tout en respectant la confidentialité et la conformité légale.

Politique de traitement des plaintes par Chauffage Climatisation Crystal inc. :

Objectif :

Cette politique garantit un traitement efficace et cohérent des plaintes liées aux renseignements personnels. Elle s'applique à toute personne insatisfaite du traitement de ses données.

But :

La politique de traitement des plaintes vise à établir une procédure juste et transparente pour gérer les plaintes à Chauffage Climatisation Crystal inc. Elle soutient la qualité des services et offre une voie d'expression pour l'insatisfaction.

Responsable :

Monsieur René Henry, propriétaire et responsable de la protection des renseignements personnels, est chargée d'appliquer la politique. Elle assure la formation du personnel et la cohérence de son application.

Processus :

- Toute plainte liée à une insatisfaction envers Chauffage Climatisation Crystal inc peut être déposée.
- Une plainte comprend au moins un des éléments suivants :
- Insatisfaction envers Chauffage Climatisation Crystal INC ;
- Préjudice lié aux services de Chauffage Climatisation Crystal inc. ;
- Demande de mesure corrective ;

- Une plainte anonyme n'est pas traitée.
- Toute plainte est traitée confidentiellement.
- Toute plainte reçue est transmise au responsable.
- Une réponse d'accusé de réception est envoyée dans les 5 jours ouvrables.
- L'accusé de réception contient une description de la plainte, les coordonnées du responsable, et des instructions en cas de plainte incomplète.

Dossier de Plainte :

Chaque plainte génère un dossier distinct.
Le dossier comprend la plainte écrite, l'analyse, la réponse finale.

Traitement de la Plainte :

- Le traitement débute dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.
- Le traitement doit être achevé dans les 30 jours suivant la réception de toutes les informations nécessaires.
- Si le traitement est retardé, le plaignant est informé des raisons et du délai prévu.

Entrée en vigueur :

La politique entre en vigueur le **21 septembre 2023.**

Pour des questions sur le traitement des plaintes, veuillez contacter directement le responsable :

René Henry
Responsable de la protection des renseignements personnels
13875, Boulevard Lacroix
Saint-Georges de Beauce, QC
G5Y 1P6