

## **Annexe A – Renseignements personnels dans le cadre des activités physiques d'une librairie**

Afin d'assister ses membres qui sont des librairies physiques (« **Magasins** »), Les Libraires proposent la présente Annexe qui présente des informations générales sur les Renseignements personnels que ces Magasins pourraient collecter dans le cadre de leurs activités en présentiel au sein de leur établissement. Cette Annexe peut faire référence à des éléments contenus plus haut dans la Politique pour faciliter sa lecture.

Ces Magasins peuvent faire référence à cette Annexe pour fournir les informations pertinentes à propos des Renseignements personnels qu'ils collectent, traitent et stockent, les raisons de cette collecte ou les autres informations pertinentes.

Il est de l'entière responsabilité de chaque Magasin de vérifier que les informations contenues dans cette Annexe sont exactes et correspondent aux Renseignements personnels effectivement collectés, incluant en adaptant ce document ou en le complétant pour adapter son contenu et ce qu'il prévoit à leur contexte, cette version modifiée ou le document complémentaire étant rendu disponible directement dans le Document ou autrement porté à l'attention des clients au moment opportun. **Les Libraires ne sauraient être tenus responsables dans le cadre de la fourniture de cette Annexe et celle-ci n'est proposée qu'à titre de document général.**

### **Introduction**

Cette Annexe s'applique aux services offerts par un Magasin dans son établissement. Elle ne s'applique pas aux activités prenant place sur la Plateforme. Cette Annexe ne couvre que les activités du Magasin et ne s'intéresse pas aux activités de tiers, fournisseurs de services ou autre qui pourraient assister un Magasin. Ces tiers ont leurs propres politiques et mesures; il est recommandé de se renseigner à cet égard.

Si un client du Magasin est un individu de moins de 14 ans, un parent ou un tuteur légal devra donner en son nom les consentements nécessaires. Un parent ou un tuteur légal d'un enfant de moins de 14 ans qui croit que ce dernier a fourni des Renseignements personnels à un Magasin sans son accord peut prendre contact avec le Magasin.

#### **1) Quels sont les Renseignements personnels qui sont recueillis?**

Les Renseignements personnels que le Magasin peut recueillir peuvent inclure, mais ne sont pas limités à :

- Les informations à propos d'un client incluant ses nom, prénom, adresse électronique, adresse postale et numéro de téléphone afin de l'identifier et de correspondre avec lui, notamment dans le cadre d'une commande ou d'un programme de fidélité, ou certaines informations sur sa carte de crédit (y compris les numéros de carte de crédit, les numéros de sécurité de la carte de crédit, les dates d'expiration de la carte de crédit et/ou d'autres détails de paiement nécessaires dans le cadre de commandes);
- Les informations concernant l'historique d'achats ou les habitudes de services d'un client, notamment dans le cadre d'un programme de fidélité;
- Les informations concernant la situation personnelle d'un client (comme sa date de naissance) que celui-ci pourrait partager avec le Magasin et qui pourrait être enregistrées avec son consentement pour mieux le servir; et
- Tout autre Renseignement personnel que le client pourrait fournir.

## **2) Comment le Magasin recueille-t-il des Renseignements personnels?**

### Directement auprès de ses clients

En règle générale, le Magasin recueille les Renseignements personnels dont il a besoin directement auprès de ses clients, par exemple lorsque ceux-ci prennent contact avec le Magasin et ses employés, en personne, par courriel ou lors d'un appel téléphonique.

### Avec le consentement de ses clients

Le Magasin recueille généralement les Renseignements personnels avec le consentement de ses clients, à moins que la loi applicable ne prévoie une dérogation à ce principe (par exemple, pour que le Magasin puisse se conformer à ses obligations légales, lorsque cela est nécessaire pour établir, exercer ou défendre une action en justice ou une procédure judiciaire).

### Refus de la collecte et retrait du consentement

Les clients ont le droit, s'ils le souhaitent, de refuser le traitement de leurs Renseignements personnels. Ils peuvent également, à tout moment, et sous réserve d'un préavis raisonnable et des restrictions légales ou contractuelles applicables, retirer leur consentement (le cas échéant) au traitement de leurs Renseignements personnels en la possession du Magasin en contactant celui-ci.

### De manière exceptionnelle, sans le consentement d'un client

De manière exceptionnelle et uniquement lorsque cela est nécessaire, le Magasin peut collecter et utiliser certains des Renseignements personnels d'un client sans l'obtention de son consentement. Ces situations sont exceptionnelles, prévues par les lois applicables et, dans tous les cas, interprétées restrictivement par le Magasin.

Autant que possible, dans un souci de transparence et de respect de votre vie privée, le Magasin privilégiera l'obtention du consentement des clients. Les clients peuvent à chaque fois contacter le Magasin pour demander plus d'informations sur ces situations.

À titre d'exemple, le Magasin pourra notamment utiliser un Renseignement personnel concernant un client sans l'obtention de son consentement quand son utilisation est nécessaire pour lui fournir ou livrer un produit qu'il aurait demandé, comme un livre qu'il aurait commandé par téléphone.

## **3) Pourquoi les Renseignements personnels sont-ils collectés?**

### Pour des fins spécifiques et limitées

Le Magasin recueille généralement les Renseignements personnels pour les fins listées plus bas (collectivement les « **Fins** »). Les Fins incluent notamment :

- Pour identifier et authentifier un client dans le cadre de commandes que celui-ci pourrait faire en prenant contact avec le Magasin ou si un produit n'est pas disponible;
- Pour valider une commande et garantir la disponibilité d'un livre ou autrement pouvoir en passer commande au nom du client;
- Pour identifier et authentifier un client dans le cadre d'un programme de fidélité que le Magasin pourrait proposer afin d'offrir des avantages;
- Pour compléter le dossier d'un client dans un programme de fidélité et lui faire part d'offres spécifiques, adaptées à ses intérêts;
- Pour communiquer avec un client concernant ses commandes ou son compte de fidélité ou autrement répondre à des demandes sur les produits et services du Magasin;

- Pour inscrire et identifier un client dans le cadre d'évènements, ponctuels ou récurrents, que le Magasin pourrait organiser.

#### Pour l'administration de ses affaires

Le Magasin peut utiliser les Renseignements personnels pour des raisons en lien avec ses affaires et la bonne gestion de son administration. Plus précisément, cela peut inclure s'acquitter de ses obligations et faire valoir ses droits découlant de tout contrat que le Magasin pourrait avoir avec l'un de ses clients ou partenaires, incluant la facturation et le recouvrement, ou pour se conformer à des exigences légales.

#### Pour offrir le soutien nécessaire

Le Magasin peut utiliser les Renseignements personnels pour répondre à des demandes d'assistance, de soutien ou d'information en lien avec le Magasin, ses produits ou ses services.

#### Pour envoyer des messages

Le Magasin peut utiliser les Renseignements personnels pour communiquer avec ses clients dans plusieurs circonstances (envoi d'infolettres, messages électroniques, nouvelles, mises à jour, communications écrites, etc.). En tout temps dans le respect de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP), lorsqu'il s'agit d'un message électronique qui est envoyé, celui-ci inclura notamment le nom du Magasin et ses coordonnées ainsi qu'un mécanisme pour se désabonner de ces envois électroniques. Un client peut en tout temps se désinscrire de telles communications ou messages qui ne sont pas essentiels et qui lui sont envoyés, en utilisant le mécanisme de désabonnement mis en place ou en contactant autrement le Magasin.

#### À toute autre fin compatible avec les activités du Magasin

Avec le consentement explicite d'un individu, le Magasin peut utiliser les Renseignements personnels à toute autre fin compatible avec ses activités.

### **4) Comment les Renseignements personnels sont-ils partagés ou divulgués?**

Le Magasin ne loue ni ne vend aucun des Renseignements personnels à des tiers et ne les partagera pas avec des tiers sans le consentement de l'individu concerné, à moins que cela ne soit nécessaire en vertu de la loi ou pour les raisons exposées ci-dessous.

#### Avec ses employés

Dans le cadre de leur travail, les employés du Magasin peuvent avoir besoin d'accéder aux Renseignements personnels, par exemple, pour leur permettre de fournir une commande. Leur accès est limité à ce qui est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions.

#### Avec des fournisseurs de services et partenaires stratégiques

Le Magasin peut partager les Renseignements personnels avec ses fournisseurs de services et partenaires pour permettre la fourniture de ses services et produits, tels que des fournisseurs de services de paiement, des progiciels de gestion intégrés pour la gestion des informations d'un client, incluant ses informations de paiement, ou des services de livraison.

Ces fournisseurs peuvent avoir accès aux Renseignements personnels pour une durée limitée dans le cadre de ces activités. Lorsque le Magasin fait appel à des tiers pour le traitement de tout Renseignement personnel, le Magasin s'efforce de mettre en œuvre des protections contractuelles et techniques commercialement raisonnables, afin que ces tiers gardent strictement confidentiels tous les Renseignements personnels qu'ils traitent.

Veillez noter que ces tiers peuvent être situés ailleurs que dans l'emplacement géographique (province, territoire ou pays) de l'individu qui est concerné. Dans ce cas, le Magasin prend des mesures commercialement raisonnables nécessaires en vertu des lois applicables.

#### Lorsque les lois applicables l'exigent

Le Magasin peut également partager les Renseignements personnels si la loi l'exige ou si le Magasin pense de bonne foi qu'une telle action est nécessaire pour : (i) se conformer à la loi; (ii) se conformer à l'ordonnance d'une autorité judiciaire compétente dans toute juridiction; (iii) se conformer à une procédure judiciaire signifiée au Magasin; (iv) protéger et défendre les droits ou la propriété du Magasin; (v) faire respecter ou vérifier la conformité d'un individu à toute entente qu'il aurait conclue avec le Magasin, le cas échéant; (vi) prévenir la fraude ou toute autre activité illégale; ou (vii) agir dans des circonstances urgentes pour protéger la sécurité personnelle des clients du Magasin ou du public en général.

#### Lors d'une transaction commerciale

Le Magasin peut partager les Renseignements personnels sans le consentement des individus lorsque ses transactions commerciales l'exigent. Dans de telles circonstances, le Magasin pourra également partager tout ou partie des Renseignements personnels avec le tiers concerné (ou ses conseillers) aux fins d'un processus de vérification diligente.

#### À d'autres fins, avec le consentement de l'individu

Lorsque l'individu concerné y a expressément consenti, ses Renseignements personnels peuvent être partagés avec d'autres tierces parties.

### **5) Comment sont hébergés et transférés les Renseignements personnels? Comment sont-ils protégés?**

Les Renseignements personnels sont conservés par le Magasin dans ses locaux ou son système. Ceux-ci peuvent se trouver au Québec ou ailleurs (qu'il s'agisse du Canada, des États-Unis ou autrement).

Dans tous les cas, le Magasin fera en sorte de limiter l'accès aux Renseignements personnels à ces tiers à ce qui est nécessaire pour accomplir les tâches qui leur sont confiées. Le Magasin s'efforce également de mettre en place des accords contractuels avec ces agents et fournisseurs de services afin de garantir la confidentialité et la sécurité des Renseignements personnels.

De plus, le Magasin s'assure que les Renseignements personnels sont protégés de manière adéquate par des moyens techniques, organisationnels ou autres moyens légaux appropriés.

Le Magasin met aussi en place des mesures de sécurité pour protéger les Renseignements personnels, incluant des mesures de protection électroniques, physiques et procédurales.

### **6) Quels sont les droits des clients?**

Un client peut exercer tous les droits prévus dans les lois applicables concernant ses Renseignements personnels en prenant directement contact avec le Magasin. Pour plus d'informations sur les droits existants, se référer notamment à la Section 12 de la Politique.

## **7) Comment contacter le Magasin?**

Pour toute question sur cette Annexe, sa mise en œuvre par un Magasin, les politiques et mesures d'un Magasin ou, pour exercer les droits prévus, un individu doit prendre directement contact avec le Magasin, soit en personne, par courrier, par courriel ou de la manière prévue par le Magasin.

Une demande pourra être acceptée ou refusée par le Magasin selon les lois applicables. Le cas échéant, le Magasin prendra rapidement des mesures correctives lorsqu'il aura connaissance de tout manquement à cette Annexe. Le Magasin ne peut être tenu responsable de tout dommage indirect, accessoire, consécutif ou punitif lié à cette Annexe. Un client peut à tout moment déposer une plainte auprès de l'autorité compétente s'il pense que le Magasin ne traite pas ses Renseignements personnels de manière conforme à la présente Annexe ou aux lois applicables.

Le Magasin indique les informations à propos de son Responsable de la protection des renseignements personnels (le cas échéant) directement dans le Magasin.

## **8) Modification et mise à jour de cette Annexe**

Cette Annexe peut être mise à jour, révisée, modifiée ou complétée de temps à autre. Si des modifications importantes sont faites, il sera de la responsabilité du Magasin d'informer ses Clients de ces changements.