



POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Air Creebec s'engage à respecter votre vie privée et à protéger vos informations personnelles. En effet, comme transporteur aérien, nous accordons une importance particulière à la protection des informations personnelles que vous nous confiez et nous entendons faire le nécessaire pour conserver la confiance que vous nous témoignez à cet égard.

Air Creebec respecte un code de protection des renseignements personnels. Ce code qui inclut les dix principes suivant, provient de l'annexe 1 de La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques du Canada (LPRPDE).

1. RESPONSABILITÉ

Air Creebec est responsable et s'assure de la conformité aux exigences de la LPRPDE. Si vous avez des questions au sujet de cette politique ou des préoccupations relativement à la conformité aux exigences de la LPRPDE, vous pouvez communiquer avec Air Creebec à l'adresse ci-dessous.

Air Creebec
Protection de la vie privée
313-93, rue Arseneault,
Val d'Or, Qc
J9P 0E9
privacyprotection@aircreebec.ca

Si le site Web d'Air Creebec vous renvoie vers d'autres sites Web exploités par des tiers, les informations collectées par lesdits tiers sur ces autres sites ne sont pas soumises à la présente Politique. Il vous appartient donc de prendre connaissance des politiques de protection des informations personnelles applicables à ces sites.

2. LES FINS DE LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS

Lorsque vous voyagez avec Air Creebec, nous devons recueillir des informations personnelles à votre sujet, telles que votre nom, votre adresse, votre adresse courriel, votre téléphone, contact d'urgence, âge et les renseignements sur le mode de paiement utilisé.

Nous utilisons, cette information afin de traiter votre réservation et vous garantir un voyage en toute sécurité. Ces renseignements nous permettront de vous identifier, de communiquer avec vous au besoin et de mener à bien la transaction. Afin de pouvoir évaluer la masse totale de l'avion et à titre d'élément d'identification supplémentaire, nous devons aussi savoir si vous êtes un homme ou une femme.

Certaines de ces informations sont partagées avec les partenaires de confiance d'Air Creebec (i.e. agents d'assistance aéroportuaire au sol pour s'assurer que vos bagages arrivent en toute sécurité à destination).

Nous sommes aussi tenus de transmettre certaines de vos informations aux autorités aéroportuaires pour des raisons de sécurité.

Renseignement supplémentaire pour les services personnalisés

Informations personnelles sensibles

Lorsque nous vous fournissons nos services, nous pouvons recueillir des informations personnelles jugées sensibles, car elles pourraient révéler votre santé physique ou mentale, vos croyances religieuses ou vos condamnations pénales ou infractions. Pareillement, les détails de votre document de voyage peuvent contenir des informations susceptibles de révéler votre origine raciale ou ethnique.

Ces informations personnelles sensibles ne seront collectées et utilisées qu'afin de donner suite à vos demandes spéciales et d'exécuter pleinement nos obligations.

Réductions de tarif

Air Creebec accorde des réductions spéciales aux seniors, enfants et bébés. En vue de déterminer votre admissibilité à ces tarifs et de nous assurer que votre billet est correctement traité, nous devons inscrire votre date de naissance au moment de la réservation. Lorsque vous vous enregistrez à l'aéroport, vous devez présenter une pièce d'identification portant votre date de naissance.



POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Aide spéciale

Nous proposons une gamme de services de voyage aux clients ayant des besoins spéciaux. Nous nous efforçons également de rendre leurs déplacements avec nous le plus confortable possible. Si vous avez besoin d'une aide spéciale, comme l'utilisation d'un fauteuil roulant, ou que vous avez besoin d'oxygène à bord, nous devons consigner ces renseignements dans votre dossier de voyage. Ces renseignements sont transmis au personnel de l'aéroport ainsi qu'au personnel de cabine.

À certains aéroports, nous confions le service au sol à une autre société aérienne. Dans ce cas, nous devons lui communiquer vos renseignements.

Air Creebec accorde la priorité absolue à la sécurité. Afin d'assurer la sécurité de nos passagers et de nos membres d'équipage, nous devons être au courant de toute exigence spéciale en matière d'aide. Cela nous permet de prévoir et de réserver des places pour maximiser la sécurité.

Mineur non accompagnés

Les enfants âgés de 5 à 12 ans peuvent voyager seuls à bord des vols d'Air Creebec, mais il est obligatoire d'utiliser le service pour mineur non accompagnés. Ce service comprend l'accompagnement de l'enfant par des agents ou des agents de bord jusqu'à destination.

Le parent ou tuteur doit le demander auprès des Réservations d'Air Creebec au moment de la réservation du billet.

À l'arrivée à l'aéroport, vous devrez remplir un formulaire « mineur non accompagné » où vous indiquerez les coordonnées de votre enfant, son itinéraire de vol ainsi que l'identité et les coordonnées des personnes qui viendront à sa rencontre à la destination finale. Vous devrez également inscrire le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du parent ou du tuteur qui autorise le voyage, et signer la demande de transport pour l'authentifier. Ces renseignements sont exigés pour assurer la sécurité de l'enfant.

Aéroplan

Aéroplan administre le programme de fidélisation. Aéroplan permet à nos clients d'accumuler des milles pour chaque segment de vol effectué avec Air Creebec ou de se procurer des produits ou services auprès des partenaires Aéroplan participants. Ces milles peuvent être échangés contre des voyages effectués avec Air Creebec ou avec une autre société aérienne participant à Aéroplan. Pour ce faire, Air Creebec et les partenaires Aéroplan doivent échanger des renseignements. Seuls les renseignements nécessaires à ces fins sont échangés.

Médias sociaux

Nous recueillons les informations que vous saisissez lorsque vous participez à nos concours, ou les commentaires que vous choisissez de partager sur nos plateformes de médias sociaux. Selon les paramètres de votre réseau social, nous pouvons recevoir des informations de votre fournisseur de réseau social.

3. CONSENTEMENT

En réservant une place à bord d'un vol, ou en adhérant à aircreebec.ca, vous autorisez implicitement Air Creebec à utiliser vos renseignements personnels pour répondre à votre demande.

Lorsque nous traitons votre information sur la base d'un consentement que vous nous avez donné précédemment, vous pouvez retirer ce consentement à tout moment. Si vous refusez, vous opposez, désirez limiter le traitement ou demandez l'effacement de toute information nécessaire pour la prestation de nos services, ou, si vous souhaitez retirer le consentement donné précédemment afin de recueillir et utiliser vos informations personnelles sensibles, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir tout ou une partie de nos services. Dans ces cas, des frais d'annulation pourraient s'appliquer.

Réservations et modifications de réservations de tiers

Si un tiers, y compris un membre de votre famille, un ami ou un collègue, tente de faire une réservation en votre nom, il doit fournir les mêmes renseignements personnels que vous-même fourniriez normalement afin d'effectuer votre transaction. À moins d'indication contraire, nous considérons que ce tiers à votre consentement et votre autorisation pour nous donner vos renseignements personnels, recevoir des courriels promotionnels et de service d'Air Creebec et effectuer des réservations (et y apporter des modifications) en votre nom conformément à la présente politique sur la protection des renseignements personnels. Veuillez prendre note que la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels par un tiers dépendent des relations que vous avez avec lui et sont assujetties à ces politiques et pratiques applicables en matière de protection des renseignements personnels.

Si un tiers ayant réservé un vol ou un autre service de voyage pour vous, ou possédant pour quelque autre raison: que ce soit votre nom complet et votre numéro de réservation, communique avec nous pour obtenir de l'information sur votre réservation, ou souhaite apporter des modifications à celle-ci, nous lui communiquerons les renseignements demandés et lui permettrons d'apporter les modifications voulues, car nous considérerons que vous lui avez donné l'autorisation de le faire. Si vous ne voulez pas qu'un tiers puisse obtenir des renseignements sur vous ou apporter des modifications à votre réservation, vous devriez éviter de lui donner votre numéro de réservation.

4. LIMITATION DE LA COLLECTE

Air Creebec limite la collecte de renseignements personnels aux renseignements nécessaires aux fins énoncées. Nous ne conserverons vos informations qu'aussi longtemps que nous en aurons raisonnablement besoin au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées, conformément à la présente politique ou pour se conformer aux exigences des lois relatives au respect de la vie privée en vigueur.

5. LIMITATION DE L'UTILISATION, DE LA COMMUNICATION ET DE LA CONSERVATION

Air Creebec n'utilise ni ne divulgue vos renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils sont recueillis, sauf si elle obtient votre consentement explicite ou que la loi l'exige. Vous devez comprendre que, comme les autres sociétés aériennes, Air Creebec est tenue de se conformer aux nouvelles lois sur la sûreté aérienne lui obligeant à donner accès aux renseignements sur les passagers aux organismes de contrôle de sécurité et contrôle frontalier. Par conséquent, les renseignements qui concernent votre personne et vos préparatifs de voyage peuvent être communiqués aux autorités.

Nous fournirons vos renseignements à des tierces-parties conformément aux paramètres tels que définis dans la présente politique sur la protection des renseignements personnels. Nous ne vendons pas vos renseignements personnels à de tierces-parties.

6. L'EXACTITUDE

Nous nous efforçons de maintenir exactes, complètes et à jour les informations personnelles en notre possession. Toutefois, comme vous êtes mieux placé pour nous informer rapidement de tout changement relatif à vos informations personnelles, nous vous demandons de nous tenir informés de toute modification, s'il y a lieu.

Vous pouvez demander en tout temps que des corrections appropriées soient apportées aux informations personnelles que nous détenons sur vous. S'il y a lieu, nous transmettrons les renseignements modifiés aux tiers ayant accès à vos informations personnelles.

7. LES MESURES DE SÉCURITÉ

Air Creebec a recours à des moyens contractuels et autres pour s'assurer que vos renseignements personnels sont protégés tel que le prescrit la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE). Nous prenons des mesures raisonnables pour que les agents, mandataires, représentants et autres organisations externes se conforment aux exigences des lois relatives au respect de la vie privée en vigueur (p. ex., fournisseurs de services aéroportuaires, sociétés de traitement et de stockage des données ou offrant du soutien administratif, processeurs de paiements, etc.).

Air Creebec traite vos renseignements personnels de manière confidentielle et a pris des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir la perte et le traitement illicite de ces données. En effet, Air Creebec a recours à plusieurs techniques de sûreté dont font partie les serveurs sécurisés, les pare-feu, le cryptage, ainsi que les mesures de protection matérielle aux endroits où les données sont stockées.

Nous sensibilisons nos employés à l'importance de protéger les informations personnelles en leur dispensant des séances de formation à ce sujet et en émettant ponctuellement des directives soulignant leur rôle et leurs obligations à cet égard.

8. LA TRANSPARENCE

Les pratiques d'Air Creebec en matière de protection des renseignements personnels sont exposées dans la présente politique. Si vous avez des questions ou des commentaires, vous pouvez communiquer avec Air Creebec dont les coordonnées figurent au début de cette politique.

9. L'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous pouvez accéder aux renseignements personnels consignés dans votre profil à www.aircreebec.ca

Si vous en faites la demande, Air Creebec vous indiquera si elle conserve ou traite vos renseignements personnels au nom d'une tierce partie. Pour accéder aux renseignements personnels figurant sur une réservation par l'intermédiaire d'un centre téléphonique, vous devez fournir votre numéro de réservation ou de billet électronique, afin que nous puissions vérifier que vous avez bien le droit d'accéder à ces renseignements.

Pour obtenir cette information, veuillez communiquer avec Air Creebec, dont les coordonnées figurent au début de cette politique. Nous répondrons à votre demande dans un délai raisonnable.

10. POSSIBILITÉ DE PORTER PLAINTÉ A L'ÉGARD DU NON-RESPECT DES PRINCIPES

Les plaintes concernant la conformité d'Air Creebec à la LPRPDE sont toujours prises au sérieux et font, dans tous les cas, l'objet d'une enquête. Les préoccupations concernant la conformité d'Air Creebec aux dix principes de la LPRPDE peuvent être communiquées avec Air Creebec, dont les coordonnées figurent au début de cette politique.