

POLITIQUE DE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DE RONA

RONA Inc. ainsi que les sociétés de son groupe et ses filiales (« RONA ») accordent beaucoup d'importance au respect de la vie privée de leurs clients, employés et fournisseurs. Les pratiques de RONA en matière de collecte, d'utilisation et de communication de renseignements personnels respecteront cette politique de Respect de la vie privée.

1. **Portée de la présente politique de Respect de la vie privée**

La politique de Respect de la vie privée de RONA régit la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels par RONA. Cette politique ne s'applique pas aux renseignements qui ne constituent pas des « renseignements personnels » au sens des lois sur le respect de la vie privée applicables.

2. **Structure organisationnelle de RONA concernant le respect de la vie privée**

Les questions en matière de respect de la vie privée concernant un magasin RONA devraient d'abord être adressées au Service à la clientèle du magasin RONA que vous avez visité. Les autres questions portant sur la politique et les procédures de RONA en matière de respect de la vie privée peuvent être adressées au responsable du respect de la vie privée de RONA, au numéro 1 866 283-2239, ou à respectvieprivee@rona.ca, ou au 220, Chemin du Tremblay, Boucherville (Québec) J4B 8H7.

3. **Collecte et utilisation de renseignements personnels**

Nous pouvons vous demander des renseignements personnels :

- lorsque vous achetez, louez, commandez, retournez ou échangez un de nos produits et services;
- lorsque vous demandez un prix ou passez une commande spéciale ou que vous demandez de l'information relativement à l'un de nos produits et services;
- lorsque vous demandez des services de livraison, d'exécution de garantie ou de réparation;
- lorsque vous faites une demande de crédit;
- lorsque vous communiquez avec le Service à la clientèle de RONA ou avec le gérant d'un de nos magasins;
- lorsque vous visitez le site web **rona.ca**;
- lorsque vous vous inscrivez à un concours ou répondez à un de nos sondages;
- lorsque vous nous faites des commentaires ou des suggestions; ou

- lorsque vous êtes blessé dans des locaux de RONA, que vos biens sont endommagés dans nos locaux ou que vous causez des dommages à des biens dans nos locaux.

RONA peut également exercer une surveillance vidéo dans ses magasins et dans d'autres lieux pour des raisons de sécurité et de prévention des incidents.

4. Utilisation de renseignements personnels par RONA

RONA peut utiliser des renseignements personnels aux fins suivantes :

- identifier des clients, des employés et des fournisseurs, et établir et maintenir des relations avec eux
- fournir des services continus à des clients, y compris traiter les commandes, assurer la livraison de manière appropriée et mieux aider les clients lorsqu'ils nous visitent ou nous appellent
- améliorer notre gamme de produits et services
- fournir aux clients de RONA de l'information sur d'autres produits et services de RONA qui pourraient les intéresser
- prévenir les erreurs et la fraude
- respecter les exigences légales et les exigences en matière de vérification

RONA peut aussi utiliser des renseignements personnels afin d'établir des statistiques sur notre entreprise. Ces statistiques ne contiennent aucune donnée permettant d'identifier personnellement des clients, des employés ou des fournisseurs.

5. Autres utilisations de renseignements personnels

Si la totalité ou une partie des actifs de RONA était vendue ou faisait l'objet d'un financement, ou si RONA fusionnait avec une autre société, les renseignements personnels en sa possession pourraient être communiqués au prêteur, à l'acheteur ou à la société participant à la fusion; toutefois, ces renseignements personnels devraient être utilisés en stricte conformité avec la politique de Respect de la vie privée de RONA.

RONA peut également communiquer vos renseignements personnels dans le cadre l'exécution d'un mandat de perquisition ou d'une autre enquête ou ordonnance prévue par la loi, ou les communiquer à un organisme d'enquête relativement à une violation d'une convention ou à une infraction à la loi, ou comme il est autrement requis par la loi. De plus, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels afin de faciliter le recouvrement d'une dette que vous avez envers nous.

6. Communication de renseignements personnels

RONA s'abstiendra d'échanger, de louer ou de vendre vos renseignements personnels à un tiers, à moins de vous en informer et d'obtenir votre consentement.

7. Transferts à des mandataires et à des tiers

Certains produits et services offerts par l'entremise de RONA (comme les cartes de crédit, les garanties prolongées et les services d'installation et de réparation de RONA) peuvent être fournis par des tiers en collaboration avec RONA. Afin de vous fournir les produits ou services que vous nous demandez, il se peut que nous devions transférer des renseignements à votre sujet à ces tiers.

Lorsque RONA doit transférer des renseignements personnels à des tiers à des fins de traitement pour son compte, RONA passe une convention prévoyant des dispositions appropriées en matière de protection de la vie privée avant que tout renseignement ne soit transféré au tiers. Ces dispositions doivent prévoir que le tiers n'utilisera pas ces renseignements personnels à ses propres fins, qu'il les protégera et qu'il ne traitera les renseignements que selon les directives de RONA.

De plus, l'utilisation de certains produits de tiers afin d'acheter des produits ou services auprès de RONA (comme des cartes de crédit qui ne sont pas émises par RONA) peut nous obliger à fournir vos renseignements personnels à des tiers afin de traiter la transaction.

8. Accès à vos renseignements personnels et rectification de ceux-ci

Vous devriez adresser vos demandes d'accès à vos renseignements personnels en la possession de RONA à un gérant de magasin RONA ou au responsable du respect de la vie privée de RONA. Afin de nous assurer que les renseignements sont communiqués à la bonne personne, il peut vous être demandé de fournir un document d'identification approprié ou de vous identifier autrement.

Vous pouvez mettre à jour ou rectifier tout renseignement personnel à votre sujet que RONA a en sa possession en en faisant la demande par écrit auprès du gérant du magasin RONA que vous avez visité ou du responsable du respect de la vie privée de RONA. Il peut vous être demandé de fournir un document d'identification approprié ou de vous identifier autrement avant que des rectifications ne soient apportées, RONA se réservant le droit de demander une preuve appropriée de l'exactitude de toute rectification demandée.

9. Retrait de consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à ce que RONA utilise ou communique vos renseignements personnels en en faisant la demande par écrit auprès du gérant du magasin RONA que vous avez visité ou du responsable du respect de la vie privée de RONA. Il peut vous être demandé de fournir un document d'identification approprié ou de vous identifier autrement.

Dans certaines circonstances, le retrait du consentement de quelqu'un à l'utilisation ou à la communication de certains renseignements personnels peut faire en sorte que RONA ne sera plus en mesure de lui fournir certains produits ou services ou de traiter un retour, un échange ou un

remboursement. Dans un cas de ce genre, lorsque vous communiquerez avec RONA pour retirer votre consentement, nous vous informerons de cette possibilité afin de vous donner le choix.

10. **Conservation, destruction et protection des dossiers**

RONA conservera des renseignements personnels seulement pendant la durée nécessaire au traitement des transactions s'y rapportant, à la tenue des dossiers financiers et de vérification requis et à la protection de ses intérêts commerciaux légitimes.

Tous les renseignements personnels recueillis par RONA sont protégés par des mesures de sécurité correspondant au degré de confidentialité de l'information. Tous les renseignements personnels stockés électroniquement, y compris tous les renseignements recueillis par l'entremise du site web **rona.ca**, sont conservés dans des banques de données confidentielles et sécuritaires. Les dossiers papier conservés dans les magasins ou au siège social de RONA qui contiennent des renseignements personnels sont gardés sous clé. RONA examine ses équipements et ses mesures de sécurité régulièrement et les modifie, au besoin, afin de rester à la fine pointe de la technologie en matière de sécurité.

11. **Respect de la vie privée sur rona.ca**

Grâce à son portail de commerce électronique évolué (**rona.ca**), RONA offre à ses clients un moyen extraordinaire de fureter à la recherche de produits et d'obtenir de l'information sur la rénovation et l'amélioration résidentielle.

Afin de mieux servir sa clientèle en ligne, RONA doit recueillir et utiliser certains renseignements personnels. La présente section de la politique de Respect de la vie privée fournit de plus amples détails sur les mesures que nous prenons afin de protéger les renseignements personnels sur le site web **rona.ca**.

a) Quels types de renseignements personnels sont recueillis sur le site web **rona.ca**?

RONA recueille divers types de renseignements personnels des visiteurs du site web **rona.ca**. Par exemple, les visiteurs du site web **rona.ca** pourraient choisir de devenir membres du site pour participer à certaines activités sur le site ou se prévaloir d'avantages spéciaux offerts seulement aux membres. Pour devenir membres, les visiteurs doivent s'inscrire en donnant leur nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale et adresse électronique ainsi qu'un mot de passe de leur choix. Des renseignements personnels pourraient aussi être requis aux fins de concours ou d'autres promotions comme des sondages ou d'autres activités qui se tiendront sur le site web **rona.ca**.

Les visiteurs qui font des achats sur le site par le biais de la section « ACHATS » devront aussi fournir leur adresse de livraison ou de cueillette si celle-ci est différente de leur adresse postale, leur numéro de téléphone et les informations relatives à leur carte de crédit.

- b) Rectification ou mise à jour des renseignements personnels fournis sur le site web **rona.ca**.

Si vous êtes membre de **rona.ca**, vous pouvez aussi consulter et rectifier les renseignements personnels qui figurent à votre profil en accédant à la section « Profil du membre ». Suivez ensuite les directives pour modifier votre profil.

- c) Témoins (*cookies*)

Comme la plupart des sites Web, le site web **rona.ca** utilise des témoins afin d'enregistrer des données concernant vos déplacements sur Internet (comme la dernière section du site web **rona.ca** que vous avez visitée, les liens sur lesquels vous avez cliqué, l'adresse URL que vous avez visitée avant d'accéder au site web **rona.ca**, etc.) et sur le type d'ordinateur et de fureteur que vous utilisez. Ces données sont stockées dans un petit fichier logé sur votre disque dur. Ces témoins permettent d'identifier votre fureteur lorsque vous naviguerez à nouveau sur le site web **rona.ca**. **LES TÉMOINS NE PEUVENT VOUS IDENTIFIER ET NE COMMUNIQUENT AUCUN RENSEIGNEMENT PERSONNEL AU SITE WEB RONA.CA**, et ils n'ont pas la capacité d'aller chercher d'autres types d'informations sur votre disque dur. RONA n'utilise les renseignements recueillis sur le site web **rona.ca** que pour améliorer l'expérience globale de navigation, de recherche et d'achat des visiteurs et des clients du site web **rona.ca** ou à des fins de compilation de statistiques générales.

La plupart des fureteurs sont programmés pour accepter les témoins. Cependant, vous pouvez modifier les paramètres de votre fureteur pour qu'il les refuse. Par contre, il est possible que vous n'ayez alors plus accès à toutes les fonctions du site web **rona.ca**.

Vous pouvez également consulter le contenu des témoins emmagasinés sur votre disque dur par **rona.ca**, bien que les informations qu'ils contiennent ne seront peut-être pas compréhensibles.

- d) Que fait RONA avec les renseignements personnels recueillis sur le site web **rona.ca**?

Les renseignements personnels transmis à RONA sont utilisés pour :

- **Traiter votre commande** – Les renseignements personnels transmis au moyen du formulaire de commande de la section « ACHATS » afin d'acheter des biens sont utilisés uniquement pour traiter les commandes. Seul le personnel autorisé de RONA a accès à ces renseignements personnels.
- **Traiter votre paiement** – Les renseignements personnels sont aussi utilisés par notre fournisseur de services financiers dans le but exclusif de traiter votre paiement en ligne.
- **Vous permettre de gagner du temps lorsque vous passez une commande** – Une fois le formulaire de commande de la section « ACHATS » rempli, RONA garde en mémoire certains des renseignements personnels contenus dans ce formulaire, comme l'adresse de livraison et l'adresse de facturation. Ainsi, lorsque vous revenez sur le site web **rona.ca** pour y faire des achats, vous n'avez qu'à entrer votre adresse électronique pour que ces données vous soient

automatiquement présentées. VEUILLEZ NOTER QU' AUCUNE INFORMATION RELATIVE AUX CARTES DE CRÉDIT N'EST CONSERVÉE SUR LES SERVEURS DE RONA. Vous devez entrer ces informations chaque fois que vous passez une commande.

- **Vous attribuer des milles de récompense AIR MILES^{md}** – Les visiteurs qui font des achats en ligne sur le site web **rona.ca** et qui sont adhérents AIR MILES^{md} obtiennent le double des milles de récompense AIR MILES^{md} qui leur sont ordinairement attribués pour chaque tranche de 20 \$ d'achats effectués sur le site web **rona.ca**. RONA utilise vos renseignements personnels pour suivre les achats que vous effectuez et vous attribuer les récompenses auxquelles vous avez droit.
 - **Vous inscrire automatiquement à tous les concours offerts sur le site et vous aviser si vous gagnez un prix** – Chaque année, RONA distribue des milliers de dollars en prix dans le cadre de divers concours. En remplissant le formulaire de commande approprié de la section « ACHATS » ou en devenant membre de **rona.ca**, vous êtes automatiquement inscrit à tous les concours organisés par RONA sans avoir à remplir une formule de participation. Si vous gagnez un prix dans le cadre de l'un ou de l'autre de ces concours, RONA utilisera vos renseignements personnels inscrits sur le formulaire que vous avez rempli pour vous aviser. Si vous désirez que RONA retire vos renseignements personnels de sa liste d'inscription automatique aux concours en ligne, il vous suffit d'en faire la demande auprès d'un(e) agent(e) du Service à la clientèle au 1 866 283-2239.
 - **Vous informer des offres promotionnelles susceptibles de vous intéresser, SI VOUS LE SOUHAITEZ, et vous tenir au courant des modifications touchant notre site, nos produits et nos services** – Au bas du formulaire de la section « ACHATS » ou de la section « Profil du membre », RONA offre aux utilisateurs de **rona.ca** la possibilité de les inscrire à sa liste d'envoi. Si vous cochez la case prévue à cette fin, RONA pourra alors utiliser vos renseignements personnels pour vous envoyer des communications portant sur ses produits, services et promotions sur le site web **rona.ca**. Si vous choisissez de ne pas cocher cette case, RONA n'utilisera pas les renseignements personnels qui sont inscrits sur votre formulaire pour vous adresser des offres promotionnelles ou pour vous solliciter, de quelque façon que ce soit.
- e) Comment RONA protège-t-elle les renseignements personnels recueillis sur le site web **rona.ca**?

L'information portant sur votre carte de crédit que vous divulguiez à RONA par le biais du formulaire de la section « ACHATS » est sécurisée avant d'être transmise sur Internet, pour assurer sa confidentialité. Pour en savoir davantage sur les moyens mis en œuvre par RONA pour assurer la sécurité de vos transactions, consultez la section « Sécurité des transactions » du site web **rona.ca**.

Votre mot de passe est la clé qui vous identifie à titre d'utilisateur du site web **rona.ca**. En tant que détenteur et gardien de cette clé, il vous incombe d'en assurer la confidentialité. **Ne**

divulguiez pas votre mot de passe et n'autorisez personne à l'utiliser. RONA utilise votre mot de passe pour protéger la confidentialité des renseignements personnels auxquels les utilisateurs du site veulent accéder. Par exemple, si vous désirez accéder à votre profil ou à l'historique de vos commandes, vous devez vous identifier à l'aide de votre mot de passe. Toute autre personne détenant votre mot de passe pourrait avoir accès à ces renseignements. Si l'ordinateur qui vous permet de visiter le site peut être utilisé par d'autres personnes, assurez-vous de vous fermer votre fureteur à la fin de chaque visite sur le site web **rona.ca**.

12. **Modification de la politique de Respect de la vie privée de RONA**

RONA se réserve le droit de modifier en tout temps sa politique de Respect de la vie privée. Toutes les modifications apportées à la politique de Respect de la vie privée de RONA seront diffusées sur le site web **rona.ca** et mises à la disposition de la clientèle dans les magasins RONA. RONA vous encourage donc à consulter la section sur sa politique de Respect de la vie privée sur le site web **rona.ca** régulièrement afin de vous tenir au courant de toute modification. Le fait de passer une commande sur le site web **rona.ca** après l'affichage des modifications constitue un consentement de votre part aux nouvelles modalités de la politique de Respect de la vie privée de RONA.