



## **ULTRAMAR LTÉE**

### **POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

#### **Énoncé en matière de protection des renseignements personnels**

Ultramar Ltée («Ultramar») a élaboré la présente politique en matière de protection des renseignements personnels (la présente «politique» ou la «politique d'Ultramar en matière de protection des renseignements personnels») afin de démontrer son engagement envers la protection de la confidentialité des renseignements qui nous sont confiés et permettent l'identification personnelle («renseignements personnels»). Compte tenu de la nature délicate des renseignements que nous recueillons auprès de nos clients, lesquels peuvent comprendre votre nom, votre adresse, votre date de naissance, vos numéros de téléphone, des renseignements financiers et des rapports de crédit, nous croyons qu'il est important de répondre à des exigences très rigoureuses de protection des renseignements personnels. La présente politique a été préparée dans le but de vous informer de notre politique et de nos pratiques relativement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels fournis à Ultramar. La présente politique décrit aussi nos pratiques de collecte et de diffusion de renseignements relativement à notre site Internet : [www.ultramar.ca](http://www.ultramar.ca) (le «site Internet») et pour nos sites Extranet : <https://ultramar.emergis.com> et <https://pipelinecommercial.emergis.com> (les «sites Extranet»), et la manière dont nous gérons les renseignements personnels que nous apprenons à votre sujet quand vous visitez ces sites («nos sites»). Les renseignements que nous recevons et utilisons dépendent de ce que vous faites quand vous visitez nos sites.

#### **Changements à la politique en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité**

Ultramar se réserve le droit de changer en tout temps la présente politique. Tout changement entre en vigueur dès l'affichage des révisions dans nos sites. Votre utilisation de nos sites sera assujettie à la plus récente version de la politique d'Ultramar en matière de protection des renseignements personnels qui y est alors affichée. L'utilisation continue de nos sites et des services qui y sont fournis après l'affichage de tout changement par Ultramar constituera votre acceptation desdits changements. Si vous n'êtes pas d'accord avec un changement à la présente politique, veuillez cesser d'utiliser nos sites et les services qui y sont fournis.

#### **Objectif et portée de la présente politique**

La présente politique a été préparée dans le but d'informer les clients de la politique et des pratiques d'Ultramar concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels des clients. Ultramar recueille des «renseignements agrégés» tels que le trafic de site, les pages affichées ou imprimées. Aucune corrélation n'est faite entre lesdits renseignements agrégés et quelque utilisateur que ce soit de nos sites. Ultramar recueille aussi des renseignements des clients qui demandent d'autres renseignements à l'égard des services d'Ultramar et de ceux qui utilisent nos sites pour transmettre des courriels au personnel d'Ultramar. Sauf de la manière décrite dans la présente politique, Ultramar ne vend, négocie,



loue ou divulgue autrement aucun renseignement personnel à un tiers. Ultramar peut transmettre à des tiers des renseignements agrégés statistiques non spécifiques et ne permettant aucune identification sur les clients d'Ultramar, le trafic du site et autres renseignements connexes recueillis à partir des sites, mais en aucun cas, Ultramar ne divulgue quelque renseignement personnel, sauf de la manière décrite dans la présente politique.

La présente politique régit les renseignements personnels recueillis auprès des clients aux fins qui y sont décrites. Elle ne régit pas les renseignements personnels qu'Ultramar recueille auprès de ses employés, dont la protection est régie par d'autres lois et politiques internes d'Ultramar applicables. La présente politique ne vise pas non plus les données agrégées à partir desquelles il est impossible d'établir l'identité d'une personne. À l'aide d'ententes contractuelles et autres, Ultramar exige des agents, entrepreneurs ou fournisseurs de services indépendants qui peuvent recevoir des renseignements personnels dans le cours de la prestation de services à Ultramar dans le cadre des services offerts par celle-ci, qu'ils protègent lesdits renseignements personnels conformément aux principes énoncés dans la présente politique.

### **Adresse IP**

Lorsque votre navigateur Web ou application courriel demande une page Web ou un courriel d'un autre ordinateur dans Internet, l'adresse où envoyer l'information est automatiquement donnée à cet ordinateur. C'est ce qu'on appelle l'«adresse IP». (IP signifie «*Internet protocol*».) Pour la plupart des clients accédant à Internet par l'intermédiaire d'un fournisseur de service Internet («FSI») commuté, l'adresse IP sera différente chaque fois que vous ouvrez une session. Nous utilisons votre adresse IP pour aider à détecter les problèmes de service ou problèmes technologiques avec notre serveur et à administrer nos sites. Votre adresse IP sert à vous identifier, à suivre l'activité dans nos sites et à recueillir des données démographiques générales qui sont utilisées pour approfondir l'élaboration de publicités, produits et services.

### **Témoins (cookies)**

Un témoin est une petite quantité de données, qui compte souvent un identificateur anonyme unique, qui est envoyée à votre navigateur à partir des ordinateurs d'un site Web et stockée sur le disque dur de votre ordinateur. Notre site Internet n'utilise actuellement pas de témoins pour faire le suivi de votre session. Dans nos sites Extranet, il arrive que nous utilisions des témoins pour livrer un contenu qui répond à vos intérêts ou pour suivre des données particulières qui doivent être disponibles dans des pages Web multiples. Tout témoin utilisé par notre serveur Web est temporaire et sera supprimé lorsque l'utilisateur met fin à la session ou que celle-ci est fermée par le serveur à l'expiration d'un certain délai. Notre serveur contient des liens à d'autres sites Web connexes. Nous ne contrôlons pas l'information qui est recueillie ou utilisée dans ces sites, par témoin ou autrement, et n'y avons pas accès. Vous pouvez configurer votre navigateur de manière à ce qu'il accepte tous les témoins, les rejette tous ou vous avise quand un témoin est installé. (Chaque navigateur étant différent, vérifiez le menu «Aide» du vôtre pour savoir comment changer vos préférences relativement aux témoins.) Si vous rejetez tous les témoins, vous ne pourrez pas vous prévaloir pleinement de toutes les offres dans nos sites Extranet.



## **Renseignements sur les consommateurs / collecte de renseignements**

Lorsque vous naviguez dans nos sites sans vous être inscrit(e) à un service en ligne auprès d'Ultramar, vous le faites de façon anonyme. Les renseignements personnels – comme vos nom, adresse, numéro de téléphone ou adresse courriel – ne sont pas recueillis pendant que vous naviguez. Ultramar utilise toutefois des témoins dans ses sites Extranet afin de recueillir des renseignements non personnels sur la manière dont nos sites Extranet sont utilisés. Des renseignements non personnels, comme le serveur auquel votre ordinateur est relié, votre type de navigateur (par exemple, Netscape ou Internet Explorer), et le fait que vous ayez répondu ou non à une annonce-bannière ou à un courriel d'Ultramar sont enregistrés et suivis. Ces renseignements non personnels sont utilisés aux fins de mesurer les taux de réponse aux annonces-bannières et aux offres par courriel.

## **Inscription aux produits et services en ligne**

Pour vous offrir un produit ou service particulier en ligne, nous pouvons vous demander de fournir volontairement certains renseignements personnels, y compris votre adresse courriel, votre numéro de carte de crédit et d'autres renseignements financiers (le fait que vous soyez titulaire d'une carte de crédit Pipeline Commercial, par exemple), à des fins comme la correspondance, l'inscription au site, la vérification de votre facturation en ligne, l'achat ou la participation à des sondages en ligne de manière à pouvoir vous offrir un produit ou service en ligne de façon efficace.

Si vous êtes connu(e) comme un utilisateur inscrit d'un service en ligne Ultramar, nous pouvons combiner des renseignements sur votre utilisation de nos sites et sur le produit ou service en ligne que vous utilisez avec certains autres renseignements en ligne et hors ligne que nous avons à votre sujet à titre de client d'Ultramar et des renseignements que vous nous avez fournis, de même que des renseignements disponibles auprès de sources externes, comme les données du bureau de recensement. Les clients seront appelés à s'inclure ou à s'exclure de la liste des envois futurs de courriels ou peuvent demander d'être supprimés de nos sites et de notre base de renseignements sur nos clients. Reportez-vous à la section Choix / Inclusion – exclusion ci-après pour en savoir davantage.

## **Autres renseignements personnels**

Quand vous soumettez vos renseignements dans une demande de carte ou de service Ultramar, Ultramar peut demander un rapport de crédit sur vous à une agence d'évaluation du crédit. Ultramar peut aussi générer et stocker une cote de crédit de consommateur et des recommandations personnalisées pour chaque demandeur. Les cotes, recommandations et offres affichées ou acceptées ainsi que les dates de ces renseignements peuvent être stockées dans un dossier client. Bien que ces éléments ne soient pas vendus à des tiers pour quelque motif que ce soit, ils peuvent servir à déterminer l'admissibilité des clients à l'égard de certains produits, services ou promotions. Veuillez vous reporter à la section Divulgence des renseignements personnels ci-après pour en savoir davantage.



## **Divulgence des renseignements personnels**

De temps à autre, nous concluons des ententes contractuelles avec des fournisseurs de services indépendants non affiliés, tels des spécialistes du marketing, des installations d'hébergement Web, des entreprises de rangement, des entreprises de traitement des opérations et des systèmes de décision. Dans le cadre de la prestation de services, ces parties peuvent recevoir vos renseignements personnels. Ces parties sont toutefois tenues contractuellement de préserver la confidentialité de vos renseignements personnels.

Veillez noter que dans certaines circonstances, la collection, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels peut s'avérer justifiée ou permise et que, dans certains cas, Ultramar est tenue de divulguer des renseignements personnels sans consentement, notamment : i) lorsque la loi l'exige; ii) lorsque cela est nécessaire pour protéger les droits, la vie privée, la sécurité ou la propriété d'une personne ou d'un groupe identifiable; iii) lorsque cela est nécessaire pour protéger les droits ou la propriété d'Ultramar; ou iv) lorsque les renseignements personnels sont publics.

Les renseignements personnels peuvent aussi être transférés à une autre entreprise en cas de changement de propriété de la totalité ou d'une partie d'Ultramar. Tel transfert n'interviendra que si les parties ont conclu une entente en vertu de laquelle la collecte, l'utilisation et la divulgation desdits renseignements se restreignent aux fins se rapportant à l'opération d'affaires, y compris la décision de procéder ou non à l'opération d'affaire, de l'exécuter et de la conclure.

Si elle est tenue de divulguer les renseignements sans consentement, ou y est autorisée, Ultramar ne divulguera pas plus de renseignements qu'il ne le faut.

## **Publicité et promotions**

Ultramar peut utiliser des renseignements que vous fournissez afin de vous informer des produits et services offerts par elle et par des tiers. Si vous cliquez sur une annonce ou une promotion qui figure dans nos sites sans accepter l'offre d'un produit ou service, nous ne fournirons pas de données permettant l'identification au tiers qui formule l'offre dans l'annonce ou la promotion. Des données démographiques générales peuvent être partagées avec ces annonceurs, de façon agrégée, sans renseignements permettant l'identification.

## **Acceptation des offres**

Si vous acceptez des produits ou services offerts par des tiers en demeurant dans nos sites, les renseignements permettant l'identification nécessaires à ladite acceptation, comme le nom, l'adresse et le numéro de compte, qui nous sont fournis ne seront transmis au tiers qu'à l'acceptation finale de ce produit ou service. Les clients seront informés qu'ils sont en voie d'accepter un produit ou service d'un tiers et peuvent ou non être par la suite dirigés vers le site Web du tiers. Les tiers fournisseurs pourraient comprendre des fournisseurs de services financiers, de renseignements de crédit ou d'autres produits de consommation, et peuvent être dotés de politiques en matière de protection des renseignements personnels liées à leur site



Web, à Internet et au commerce électronique qui divergent des nôtres. Si vous ne voulez pas que les renseignements permettant de vous identifier soient communiqués à un tiers, n'acceptez aucune offre de services d'organisations indépendantes. Avant une telle acceptation, vous serez informé(e) qu'une partie ou la totalité des renseignements permettant de vous identifier et de vos renseignements privés seront probablement communiqués à cette organisation.

### **Liens vers des sites Web**

Notre site Internet renferme des liens vers d'autres sites. Ultramar décline toute responsabilité quant aux pratiques en matière de protection des renseignements personnels ou au contenu desdits sites Web. Veuillez vous reporter à ces sites pour des renseignements précis sur leurs pratiques ou politiques en matière de protection des renseignements personnels ou de sécurité.

### **Exactitude, conservation et sécurité**

Ultramar s'efforce de garantir que tout renseignement personnel fourni par les clients en sa possession est exact, à jour et complet aux fins auxquelles Ultramar l'utilise. Les renseignements personnels contenus dans les bases de données et/ou dossiers qui ont été fermés ne sont pas activement mis à jour ou conservés.

Nos sites sont dotés de mesures de sécurité assurant une protection contre la perte par négligence ou inadvertance, l'utilisation abusive ou la modification des renseignements qui sont sous notre contrôle. Les systèmes de réseautage d'Ultramar comprennent un pare-feu répondant aux normes de l'industrie et des systèmes à la fois physiquement et logiquement protégés (par des emplacements protégés et des mots de passe). Les renseignements sur les consommateurs feront régulièrement l'objet d'une copie de sauvegarde et sont stockés dans un emplacement protégé. D'autres données sur les consommateurs (comme un nom ou une adresse) seront conservés dans une base de données informatique répondant aux normes de l'industrie entièrement protégée par un pare-feu. Tous les autres dossiers sur les consommateurs sont gardés en sécurité dans nos bureaux régionaux et aux bureaux d'Ultramar dans l'Est du Canada.

Ultramar conserve les renseignements personnels sur ses clients tant qu'elle le croit nécessaire pour remplir les fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Les renseignements personnels sur les clients qui sont conservés dans les systèmes d'Ultramar sont protégés à l'aide de mesures de sécurité répondant aux normes de l'industrie. Cependant, Ultramar ne peut garantir que les renseignements soumis à ses systèmes, qui y sont conservés ou qui sont transmis à partir de ceux-ci seront totalement protégés dans la mesure où la transmission d'information via Internet peut faire l'objet de pertes, de mauvais acheminement, d'interception et d'utilisation abusive.

Si vous avez d'autres questions particulières concernant les systèmes d'Ultramar ou le stockage des données, veuillez communiquer avec nous au 1-800-361-4253 ou en ligne à [www.ultramar.ca](http://www.ultramar.ca).



## **Renseignements personnels relatifs aux enfants**

Notre engagement à l'égard des renseignements personnels relatifs aux enfants : protéger la vie privée des enfants est particulièrement important. Ainsi, nous ne recueillons ou ne conservons jamais dans notre site de renseignements auprès de ceux qui ont moins de 18 ans, et aucune partie de notre site n'est organisée afin d'attirer quiconque n'a pas 18 ans.

## **Choix / Inclusion - exclusion**

Nos sites offrent aux clients la possibilité de s'inclure ou de s'exclure aux fins de la réception des communications de sociétés affiliées et de tiers non affiliés au moment où nous demandons des renseignements sur le visiteur. Au nombre des avantages de figurer dans notre liste d'envoi, on compte la notification par courriel des services ou produits améliorés qui, selon nous, peuvent vous intéresser. Nos sites donnent aux clients inscrits la possibilité de retirer leurs renseignements de notre base de données courriel afin de ne plus recevoir les offres et communications par courriel, envoi direct ou télémarketing. Vous pouvez envoyer un courriel à : [retirer@ultramar.ca](mailto:retirer@ultramar.ca).

## **Accès aux renseignements personnels détenus par Ultramar**

Ultramar donne accès aux renseignements personnels détenus par Ultramar sur une personne à la personne elle-même, à qui elle donne la possibilité de les examiner, dans la majeure partie des cas. Un client peut aussi demander qu'Ultramar supprime lesdits renseignements personnels sur l'utilisateur de son système et de ses dossiers. Par contre, en raison de contraintes techniques et du fait qu'Ultramar procède à une copie de sauvegarde de ses systèmes, les renseignements personnels peuvent continuer à se trouver dans les systèmes d'Ultramar après la suppression. Les personnes ne devraient donc pas s'attendre à ce que leurs renseignements personnels soient totalement disparus des systèmes d'Ultramar à la suite d'une demande de suppression dûment acceptée.

Lorsque des renseignements ne seront pas divulgués ou ne peuvent pas l'être, la personne qui fait la demande sera informée des motifs de non-divulgaration. Dans les cas où les renseignements seront divulgués, Ultramar s'efforcera de fournir les renseignements en question dans un délai raisonnable, et au plus tard dans les trente (30) jours de la demande. Si une personne juge que des renseignements personnels la concernant sont inexacts, elle peut demander une mise à jour en envoyant une demande à la personne dont le nom figure dans la section qui suit.

Afin de prévenir les demandes d'accès frauduleuses, Ultramar exigera des renseignements suffisants pour lui permettre de confirmer l'identité de l'auteur de la demande avant d'accorder l'accès ou d'apporter des corrections.

## **Questions**

Si vous avez des questions, préoccupations ou commentaires sur la présente politique, l'accès aux renseignements personnels détenus par Ultramar, les pratiques relatives à la collecte,



l'utilisation, la gestion ou la divulgation de renseignements personnels par Ultramar, ou vos opérations par l'intermédiaire de nos sites, vous pouvez communiquer avec le responsable de la protection des renseignements personnels d'Ultramar: 1-800-361-4253 .