

Politique de protection de la vie privée

Transat A.T. Inc. et ses sociétés affiliées (ci-après « Transat »), s'engagent au respect de votre vie privée. En effet, que ce soit dans le cadre de nos activités de voyageur, de distributeur de services de voyages ou de transporteur aérien, nous accordons une importance particulière à la protection des renseignements personnels que vous nous confiez et nous entendons faire le nécessaire pour conserver la confiance que vous nous témoignez à cet égard.

But de la politique

La présente politique relative à la protection des renseignements personnels et au respect de la vie privée (ci-après la « Politique ») a pour but de vous informer sur la manière et les fins pour lesquelles Transat recueille, utilise et communique vos renseignements personnels, les choix dont vous disposez à cet égard ainsi que la façon d'y accéder et de les corriger, le cas échéant.

La présente Politique est conçue de manière à se conformer aux exigences des lois relatives au respect de la vie privée en vigueur.

Nos engagements

- Nous avons établi et mis en vigueur des politiques et procédures internes visant à protéger adéquatement les renseignements personnels en notre possession et nous procédons à leur révision sur une base régulière;
- Nous sensibilisons nos employés à l'importance de protéger les renseignements personnels en leur dispensant de la formation à ce sujet et en émettant ponctuellement des directives soulignant leur rôle et leurs obligations à cet égard;
- Nous prenons des mesures raisonnables pour que les agents, mandataires, représentants et autres organisations externes se conforment à la présente Politique (p. ex., fournisseurs de services aéroportuaires, voyageur réceptifs, hôteliers, sociétés de traitement et de stockage des données ou offrant du soutien administratif, processeurs de paiements, etc.);
- Nous avons nommé un responsable chargé des questions relatives à la protection des renseignements personnels.

Les renseignements que nous recueillons

Aux fins de la présente Politique, le terme « renseignement personnel » renvoie à tout renseignement concernant un individu et qui permet de l'identifier, tels que son adresse courriel, numéro de téléphone et tout renseignement de nature médicale ou financière.

Nous recueillons vos renseignements personnels de plusieurs façons, notamment lorsque vous réservez et achetez des services de voyages, communiquez avec le service à la clientèle, remplissez un sondage à bord d'un avion ou réagissez sur nos comptes de médias sociaux.

Selon les circonstances, voici certains types de renseignements personnels que nous pourrions recueillir à votre sujet :

- Votre nom;
- Vos coordonnées, tels que numéro de téléphone, adresse physique et électronique;

- Renseignements sur le mode de paiement utilisé (y compris le numéro de votre carte de paiement, sa date d'échéance et son code CVV);
- Renseignements relatifs à votre réservation;
- Votre numéro de passeport;
- Votre date de naissance, votre sexe et votre nationalité;
- Vos intérêts et préférences de voyage;
- Les détails sur une problématique que vous avez vécue.

Fichiers témoins

Afin d'améliorer constamment la qualité des services proposés sur le site Transat et leur adéquation avec vos attentes, Transat est susceptible d'utiliser des fichiers témoins, soit un fichier texte servant à identifier votre terminal lorsque vous vous connectez à l'un de nos services.

En accédant au site internet de Transat, à son site mobile ou à ses applications mobiles, vous reconnaissez avoir pris connaissance de l'information qui vous est fournie concernant la finalité de toute action tendant à accéder, par voie de transmission électronique, à des informations déjà stockées dans votre équipement (terminal de communications électroniques), ou à inscrire des informations dans cet équipement (fichiers témoins) ainsi que des moyens dont vous disposez pour vous y opposer. Vous reconnaissez que le paramétrage approprié de votre navigateur internet constitue l'expression de votre accord à l'implémentation et l'utilisation de fichiers témoins.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de fichiers témoins par Transat, veuillez consulter notre politique de gestion des fichiers témoins.

L'utilisation et la communication de vos renseignements

Nous utilisons et communiquons vos renseignements personnels principalement :

- Pour conclure l'opération de réservation ou d'achat lorsque vous vous procurez les services, avantages, produits et biens offerts par Transat (p. ex., les détails de votre réservation sont transmis à nos fournisseurs de services de voyages et de tout autre produit ou service accessoire lié à ceux-ci, tels que transporteurs aériens, hôteliers, croisiéristes, voyagistes expéditifs ou réceptifs, sociétés de location de voitures, etc.);
- Pour établir et confirmer votre identité et pour assurer votre sécurité;
- Pour se conformer à la législation en vigueur, incluant les exigences d'information des services de contrôle douanier et d'immigration;
- Pour répondre à vos demandes d'information;
- Pour des fins de marketing, d'analyse de marché et de sondage, dans la mesure prévue par la loi;
- Pour cibler vos besoins, intérêts et préférences et vous informer des services, avantages, produits et biens susceptibles de vous intéresser, dans la mesure prévue par la loi (p. ex., si vous y avez consenti, vos préférences de voyage peuvent être transmises à des fournisseurs de services afin de vous faire parvenir des offres personnalisées);
- Pour contrôler la qualité du service à la clientèle et prévenir la fraude;
- Pour toutes autres fins autorisées ou exigées par la loi.

Il est possible que vos renseignements personnels soient communiqués entre les sociétés affiliées de Transat dans le cadre de la fourniture de services de voyages. Ceux-ci peuvent être aussi transmis à des tiers fournisseurs avec qui Transat est parfois appelée à faire affaires et ces derniers

pourraient communiquer avec vous pour vous faire parvenir des offres personnalisées de produits et de services.

Transat n'est pas responsable de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels que vous fournissez à des tiers fournisseurs et ne peut être tenue responsable des politiques, procédures et pratiques de ces derniers en matière de protection des renseignements personnels.

Sécurité de vos renseignements personnels

Nous avons mis en œuvre une combinaison de moyens matériels, organisationnels et technologiques visant à assurer la confidentialité des renseignements personnels que nous détenons et protéger ceux-ci contre la perte ou le vol et afin de prévenir l'accès, la transmission, la reproduction, l'utilisation ou la modification non autorisés de ces derniers.

Lorsque nous communiquons des renseignements personnels à un tiers, nous prenons les mesures de sécurité nécessaires afin que les engagements et les règles mentionnées dans la présente Politique soient respectés par ce tiers.

L'accès à vos renseignements personnels est assujéti à la juridiction des lois et des tribunaux locaux.

Droit d'accès et de rectification à vos renseignements personnels

Sur demande écrite et sous réserve d'une preuve d'identification, vous pouvez consulter les renseignements personnels que nous avons recueilli, utilisé ou communiqué, selon ce que la loi autorise ou exige.

L'accès aux renseignements personnels contenus dans votre dossier et la rectification de ces derniers sont gratuits. Des frais minimes peuvent cependant être exigés après avis de notre part afin de couvrir les frais liés au traitement de ces demandes (p.ex. le coût des photocopies).

Nous tenterons de traiter toute demande d'accès ou de rectification des renseignements personnels dans un délai de trente (30) jours de sa réception. Si nous ne pouvons vous répondre dans ce délai, nous vous ferons parvenir un avis à cet effet.

Exactitude et rectification de vos renseignements personnels

Nous nous efforçons de maintenir exacts, complets et à jour les renseignements personnels en notre possession. Toutefois, comme vous êtes mieux placés pour nous informer rapidement de tout changement relatif à vos renseignements personnels, 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 renseignements personnels que nous détenons sur vous. S'il y a lieu, nous transmettrons les renseignements modifiés aux tiers ayant accès à vos renseignements personnels.

Personne contact

Vos commentaires, questions ou demande d'accès ou de rectification concernant vos renseignements personnels, la présente Politique ou nos procédures internes en matière de protection des renseignements personnels, doivent être acheminés au responsable de la protection des renseignements personnels de Transat :

Par écrit :

Me George Petsikas
Transat A.T. inc.
300, rue Léo-Pariseau
Bureau 600
Montréal (Québec) H2X 4C2

Par courriel : george.petsikas@transat.com

Nous nous engageons à faire suite à tout commentaire, question, demande ou plainte.

Mise à jour de la présente politique

La présente Politique est sujette à des modifications visant à tenir compte de l'évolution rapide des règles relatives à la protection des renseignements personnels et à la vie privée. La présente version découle de la dernière mise à jour datée du 1er juillet 2015.