

---

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DU DOMAINE FORGET DE CHARLEVOIX

---

Entrée en vigueur : 10 septembre 2023

Responsables de  
l'application : Direction générale de concert avec la  
direction artistique, la coordination aux  
opérations et le secteur ventes et marketing

Responsabilité  
générale: Conseil d'administration

## 1. Fondements

Le Domaine Forget de Charlevoix s'engage à respecter votre vie privée lors de la réservation ou de l'achat de billets de spectacles ou d'événements, ou encore de nuitées à notre complexe d'hébergement, de la prestation de services accessoires (forfaits spectacles, livraison de billets, préachat de consommations ou de services alimentaires, gestion de votre compte client, etc.), de produits dérivés ou de dons, que ces services soient fournis directement par Le Domaine Forget de Charlevoix ou par des prestataires de services tiers comme décrit ci-après (les « services accessoires »).

En accédant à notre site Web (<https://www.domaineforget.com>), en le consultant ou en le visitant, en communiquant avec nous ou en acceptant de recevoir des courriels de notre part et en utilisant nos services accessoires, vous acceptez les modalités de la présente politique. Le site Web et les services accessoires sont collectivement appelés les « services ».

## 2. But de la Politique

La présente politique de confidentialité (ci-après appelée la « Politique ») vise à vous informer sur la manière et les fins pour lesquelles Le Domaine Forget de Charlevoix recueille, utilise et communique vos renseignements personnels, ainsi que sur les choix dont vous disposez à cet égard et la façon d'accéder à ces renseignements et de les corriger, le cas échéant.

## 3. Nos engagements

- Nous avons mis en place des procédures internes afin de protéger adéquatement les renseignements personnels en notre possession et nous les révisons sur une base régulière.
- Nous sensibilisons nos employés à l'importance de protéger les renseignements personnels et leur offrons de la formation à ce sujet.
- Nous prenons des mesures raisonnables afin que les mandataires, partenaires, représentants, et autres organisations externes avec qui Le Domaine Forget de Charlevoix traite, se conforment à la présente politique.
- Nous avons un responsable chargé des questions relatives à la protection des renseignements personnels.

## 4. Renseignements recueillis, utilisés ou divulgués

Aux fins de la présente politique, l'expression « renseignement personnel » signifie tout renseignement concernant un individu qui permet de l'identifier, tel que : adresse physique, adresse courriel, numéro de téléphone et tout renseignement de nature médicale ou financière.

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

- Vos nom et langue de correspondance;
- Vos coordonnées, telles que numéro de téléphone, adresse physique et électronique;
- Des renseignements sur le mode de paiement utilisé (y compris votre numéro de carte de paiement, sa date d'échéance et son code CVV);
- Des renseignements relativement à votre réservation de billets de concert, ou pour tout autre service accessoire;
- Votre date de naissance;
- Vos intérêts et préférences d'activités artistiques.

Par ailleurs, nous pouvons utiliser des témoins et d'autres technologies pour recueillir des renseignements (« cookies »). Ainsi, lorsque vous visitez notre site Web, nous pouvons recueillir des renseignements techniques au moyen de dispositifs électroniques comme des témoins. Ces renseignements peuvent comprendre des données sur vos visites, comme l'adresse IP de l'ordinateur, la date, l'heure et la durée de vos visites, ainsi que les pages que vous avez visitées, le type de navigateur, le système d'exploitation et la résolution de l'écran utilisés, l'endroit où vous vous trouvez, les réglages de langue de votre navigateur, le site à partir duquel vous avez visité notre site Web, les mots-clés utilisés (si vous y accédez à partir d'un moteur de recherche), le nombre d'accès aux pages ou les renseignements entrés. Nous utilisons ces données pour mesurer et améliorer l'efficacité de notre site Web ou rehausser l'expérience des utilisateurs et vous fournir des services adaptés.

Nous recueillons vos renseignements personnels de diverses manières par l'intermédiaire de notre centre d'appels, de la billetterie, du logiciel hôtelier, du site Web et des réseaux sociaux, notamment lorsque vous réservez et achetez un billet pour un spectacle ou un évènement, ou encore une nuitée dans notre complexe d'hébergement, lorsque vous faites un don, achetez ou utilisez un service accessoire, communiquez avec le service à la clientèle, remplissez un sondage ou réagissez sur nos comptes de médias sociaux ou aux communications que vous transmet Le Domaine Forget de Charlevoix par courriel.

## 5. Utilisation de vos renseignements

Nous utilisons vos renseignements personnels principalement pour :

- procéder à la réservation ou à l'achat lorsque vous vous procurez des billets de spectacles ou d'évènements, ou encore des nuitées à notre complexe d'hébergement au Domaine Forget de Charlevoix, ou des produits et services offerts par Le Domaine Forget de Charlevoix;
  - établir et confirmer votre identité;
  - cibler vos besoins, intérêts et préférences;
  - vous informer des spectacles, évènements, services accessoires, avantages, produits et biens susceptibles de vous intéresser;
  - contrôler la qualité du service à la clientèle et prévenir la fraude.
- Nous pouvons aussi les utiliser pour des activités de marketing, d'analyse de marché et de sondages ainsi que pour toute autre fin autorisée ou exigée par la loi.

## 6. Communication de vos renseignements personnels

Dans le cadre de la gestion de ses relations avec la clientèle, Le Domaine Forget de Charlevoix peut aussi utiliser les renseignements personnels d'un client contenus dans le système de billetterie et de réservation hôtelière. Ces renseignements peuvent être également recueillis dans le cadre de communications avec le service à la clientèle, de participation à un sondage, d'interactions sur les comptes de médias sociaux ou suite à la réception de courriels en provenance de ces réseaux ou lors de la visite du site Web.

En tout état de cause, nous ne partageons pas vos renseignements personnels avec des tiers non liés, ni ne leur vendons ou distribuons ces renseignements, sauf dans des circonstances limitées. En effet, les renseignements personnels peuvent occasionnellement être transférés à des tiers qui agissent pour nous en vue d'un traitement ultérieur conformément aux objectifs pour lesquels les renseignements ont été initialement collectés ou aux objectifs auxquels vous avez consenti. Par exemple, un tiers peut parfois avoir accès à vos renseignements personnels afin de traiter des envois postaux en notre nom ou d'évaluer la bonne manière de répondre à votre question ou de résoudre votre problème.

Nous recueillons des renseignements de votre navigateur lorsque vous visitez notre site Internet y compris votre adresse IP, le type et la langue de votre navigateur, les heures d'accès, le contenu de tous les témoins non supprimés que votre navigateur a déjà acceptés de nous et l'adresse des sites Internet qui vous ont dirigé vers notre site Internet.

Lorsque vous visitez notre site Internet, nous pouvons attribuer à votre ordinateur un « témoin » (petit fichier-texte identificateur unique) ou une série de témoins afin de faciliter l'accès à notre site et de personnaliser votre expérience en ligne. Ce témoin nous permet de recueillir des renseignements au sujet de vos activités en ligne sur notre site, tels que les pages que vous visitez, les liens sur lesquels vous cliquez et les recherches que vous effectuez. À des fins de sécurité, nous chiffons tous les noms d'utilisateur, tous les mots de passe et toutes les autres données liées à des comptes d'utilisateur que nous stockons dans ces témoins. Vous pouvez modifier les paramètres de votre navigateur pour les refuser ; cependant, dans ce cas, il se peut que vous ne puissiez ouvrir de session sur notre site Internet ou utiliser certaines de ses fonctions.

Nous pouvons aussi utiliser des balises de pixel, des pixels invisibles ou espions ou d'autres technologies similaires, pour suivre l'utilisation que vous faites de notre site. Un pixel-espion est un petit fichier placé sur une page Internet qui permet à un site Internet d'exécuter certaines tâches, y compris compter les utilisateurs qui ont visionné cette page, ou pour accéder à des témoins. Les renseignements que nous obtenons de cette manière nous permettent d'adapter les services que nous offrons aux visiteurs de notre site Internet pour transmettre des annonces ciblées et mesurer l'efficacité générale de notre publicité en ligne ou d'autres activités.

Veillez trouver ci-dessous une liste de nos fournisseurs de services pouvant traiter vos renseignements personnels :

- Ticketaccés
- Magento
- Hotello
- Google pour le traitement de statistiques Web et l’affichage de publicités ciblées
- AddThis pour le partage de contenu par les utilisateurs sur les réseaux sociaux
- Facebook pour l’affichage de publicités ciblées

## 7. Se désabonner des communications

Si vous ne souhaitez plus recevoir de courriels marketing de notre part, vous pouvez cliquer sur le lien « Se désabonner » au bas de chaque courriel que vous recevez ou, si vous avez créé un compte en ligne lorsque vous vous êtes inscrit pour recevoir nos courriels, vous pouvez vous connecter à votre compte et modifier vos préférences de communication. Vous pouvez également vous désabonner en communiquant directement avec nous à l'aide des coordonnées de la section 13 de ce document, « Contactez-nous ».

Nous nous efforcerons de répondre rapidement à votre demande mais veuillez nous accorder un délai raisonnable pour ce faire. Précisons que si vous refusez de recevoir des courriers électroniques à caractère commercial, nous pouvons être amenés à vous envoyer des communications sur l’utilisation, la modification ou l’annulation de certains de nos services accessoires que vous avez achetés.

## 8. Conservation des renseignements personnels

Nous n'utiliserons, ne divulguerons ni ne conserverons vos renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels ces renseignements ont été recueillis et dans la mesure permise ou exigée par la loi. Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur les périodes pendant lesquelles vos renseignements personnels seront conservés, veuillez communiquer avec nous en utilisant les coordonnées de la section 13 « Contactez-nous ».

## 9. 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 à 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.

Seuls nos employés qui ont besoin de vos renseignements personnels dans le cadre de leurs fonctions pourront y avoir accès. Ces employés ont été formés pour traiter ces renseignements correctement et conformément à nos protocoles de sécurité et à nos normes strictes de

confidentialité. Nous déploierons des efforts conformes aux normes du secteur pour prévenir toute perte, utilisation abusive, divulgation non autorisée, altération ou destruction d'informations.

Malgré les mesures décrites ci-dessus, aucune méthode de transmission ou de stockage des renseignements n'est sûre à 100 % ou exempte d'erreurs, de sorte que nous ne pouvons malheureusement pas garantir une sécurité absolue. Si vous avez des raisons de croire que votre interaction avec nous n'est plus sûre (par exemple, si vous pensez que la sécurité des renseignements que vous nous avez fournis a été compromise), veuillez communiquer immédiatement avec nous en utilisant les coordonnées de la section 13 de ce document, « Contactez-nous ».

## 10. Transfert international et interprovincial et stockage des renseignements personnels

Les renseignements personnels que vous nous transmettez sont hébergés sur des serveurs informatiques situés au Québec (Canada) et aux États-Unis, ce dernier pays ayant des règles de confidentialité différentes de celles de votre pays. Si ces données se trouvent en dehors de votre pays, elles sont soumises aux lois du pays dans lequel elles se trouvent et peuvent être divulguées aux gouvernements, aux tribunaux ou aux organismes chargés de l'application de la loi ou de la réglementation de cet autre pays et conformément aux lois de ce dernier.

Toutefois, nos pratiques concernant vos renseignements personnels demeurent en tout temps régies par la présente politique en matière de protection des renseignements personnels et, s'il y a lieu, nous respecterons les exigences du RGPD en offrant une protection adéquate en matière de transfert des renseignements personnels entre l'UE ou l'EEE et le pays tiers.

## 11. Vos droits à l'égard de vos renseignements personnels

Sur demande écrite et sous réserve d'une preuve d'identification, vous pouvez consulter les renseignements personnels que nous avons recueillis, utilisés ou communiqués, selon ce que la loi autorise ou exige, et demander leur rectification, s'il y a lieu.

Vous pouvez également retirer votre consentement en ce qui concerne la communication ou l'utilisation des informations personnelles collectées.

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

Si vous ne fournissez pas les renseignements personnels requis, nous ne pourrions créer un compte client afin que vous puissiez procéder à une transaction en ligne ou au téléphone. Vous devrez alors venir à notre guichet pour faire vos prochains achats de billets ou de services accessoires, ou encore pour faire votre don, et ce, en argent comptant.

Si vous désirez supprimer un compte client existant, vous devez communiquer avec nous par téléphone (418 452-8111) ou consulter la section 13 de ce document, « Contactez-nous ».

Selon le cas, vous pourriez avoir d'autres droits, notamment à titre de résident de l'Union européenne, particulièrement en vertu du RGPD, notamment : (i) le droit de retirer votre consentement au traitement lorsque celui-ci est fondé sur le consentement; (ii) le droit de vous opposer au traitement illicite de données, sous certaines conditions; (iii) le droit de supprimer de vos renseignements personnels, sous certaines conditions; (iv) le droit de demander que nous limitions le traitement des renseignements personnels, sous certaines conditions, si vous croyez que nous avons outrepassé le fondement légitime du traitement, que ce dernier n'est plus nécessaire, ou que vos renseignements personnels sont inexacts; (v) le droit à la portabilité des renseignements personnels que vous nous avez fournis dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, sous certaines conditions; (vi) le droit de vous opposer aux décisions prises de façon automatisée dont vous subissez les conséquences juridiques ou d'une autre nature, sous certaines conditions. Pour en savoir plus sur les droits que vous confère le RGPD, consultez la page sur la protection des données de la Commission européenne.

Dans certains cas, nous pouvons refuser de vous fournir les renseignements demandés, notamment si la demande est manifestement infondée ou excessive, s'il est extrêmement coûteux de fournir ces renseignements, si ces derniers contiennent des références à d'autres personnes, s'ils ne peuvent être divulgués pour des raisons juridiques, de sécurité ou de propriété commerciale, s'ils ont été obtenus dans le cadre d'une enquête sur une éventuelle violation de contrat ou pour prévenir ou détecter une fraude, et si certains sont assujettis au secret professionnel ou judiciaire.

Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès des autorités de protection des données.

## 12. Sites Web et services de tiers

Cette politique de confidentialité s'applique uniquement à nos produits et services. Elle ne s'étend pas aux sites Web ni aux produits ou services fournis par des tiers. Nous n'assumons pas la responsabilité des pratiques de ces tiers en matière de confidentialité et nous vous encourageons à consulter les politiques de confidentialité de ces derniers avant d'utiliser leurs sites Web ou leurs produits ou services.

## 13. Contactez-nous

Si vous avez des questions ou commentaires sur la présente politique ou une demande d'accès ou de rectification concernant vos renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec nous par la poste, courriel ou téléphone :

Audrée Bélanger  
Responsable ventes et marketing  
Domaine Forget de Charlevoix  
5, rang Saint-Antoine, C.P. 672  
Saint-Irénée, Québec G0T 1V0  
T. 418 452-8111  
Par courriel : [abelanger@domaineforget.com](mailto:abelanger@domaineforget.com)