

Chez Ontera, nous 1 respectons la confidentialité des communications de nos clients.

C'est pourquoi nous avons formulé la Déclaration d'Ontera sur la confidentialité, qui établit les principes qui gouvernent la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels sur nos clients 2.

Nous avons créé cette page Web afin de vous informer de nos pratiques en matière de confidentialité. Nous voulons vous faire comprendre à quelles fins nous recueillons des renseignements personnels sur nos clients. Nous voulons aussi nous assurer votre consentement à ce que nous continuions de recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels à ces fins.

Voici donc un bref résumé de nos pratiques en matière de confidentialité.

Pourquoi nous recueillons des renseignements personnels

Si vous êtes client chez Ontera, Ontera possède des renseignements de base à votre sujet. Nous comprenons que certains de ces renseignements sont confidentiels; c'est pourquoi nous recueillons des renseignements personnels uniquement aux fins suivantes :

1. Pour établir et entretenir des relations commerciales responsables avec vous et pour vous offrir un service continu. Par exemple, lorsque vous faites une demande de service, nous recueillons des renseignements qui nous permettent de confirmer votre identité et vos antécédents de crédit, de manière à pouvoir facturer correctement les produits et services que vous recevrez de nous et à en assurer le paiement. Nous pouvons recueillir des renseignements sur votre carte de crédit ou votre compte en banque, si vous préférez la commodité du paiement préautorisé des services.

2. Pour comprendre vos besoins et vos préférences. Nous tenons à jour un registre des produits et services que vous recevez de nous, et il peut arriver que nous vous demandions des renseignements supplémentaires afin de pouvoir mieux vous servir. Par exemple, nous vous demanderons votre adresse électronique si vous désirez régler vos factures électroniquement.

3. Pour développer, améliorer, mettre en marché ou fournir des produits et services. Par exemple, nous examinons l'utilisation que font nos clients de nos produits et services, afin de mieux comprendre comment les améliorer. De temps à autre, il se peut que nous procédions à l'examen et l'analyse de votre utilisation de nos produits et services afin de vous proposer de meilleures recommandations de produits et des offres spéciales que nous croyons intéressantes pour vous.

4. Pour gérer et développer nos activités. Par exemple, nous analysons l'utilisation que fait notre clientèle de nos réseaux et facilités techniques afin de mieux les gérer et de planifier notre croissance future.

5. Pour nous conformer aux exigences des lois et règlements. Par exemple, il nous arrive de recueillir des renseignements en réponse à l'ordonnance d'un tribunal ou à une demande de renseignements émanant du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) à l'égard d'une plainte d'un client et de la façon dont elle a été réglée.

Quand divulguons-nous des renseignements personnels?

Il y a diverses circonstances où nous devons divulguer certains renseignements personnels à propos de nos clients. En voici quelques exemples :

1. Nous pouvons divulguer des renseignements personnels sur un client à une personne qui, de l'avis raisonnable d'Ontera, demande ces renseignements à titre d'agent du client. Par exemple, nous fournirons des renseignements sur le compte d'un client au représentant légal de ce client, si nous avons une preuve satisfaisante que cette personne demande les renseignements au nom du client.

2. Sous réserve des règlements applicables du CRTC, les divisions d'Ontera peuvent s'échanger des renseignements sur la clientèle afin de nous aider à mieux servir nos clients et à leur fournir des combinaisons de services émanant de plus d'une division de notre organisation.

3. Nous pouvons divulguer les renseignements personnels d'un client :

- à une autre entreprise de télécommunications, pour assurer la prestation à coût économique de services de télécommunications;
- à une entreprise qui fournit au client des services de communications ou

d'annuaire;

- à une entreprise ou un particulier chargé par Ontera d'exécuter des tâches en son nom, notamment dans le domaine de la recherche ou du traitement des données;
- à un agent chargé par Ontera d'évaluer la solvabilité du client ou de percevoir le solde du compte du client.

Toute divulgation dans ce contexte de renseignements personnels sur un client à l'extérieur d'Ontera se fait sur une base confidentielle, les renseignements devant servir uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été divulgués.

1. Sous réserve des règlements applicables du CRTC, nous pouvons divulguer les renseignements personnels d'un client à une agence d'évaluation du crédit.

2. Nous pouvons divulguer les renseignements personnels sur un client aux pouvoirs publics ou à un agent des pouvoirs publics, si, de l'avis raisonnable d'Ontera, il semble y avoir un danger imminent pour la vie ou les biens qu'on pourrait éviter ou atténuer en divulguant ces renseignements. Si un client compose le 911, nous fournirons à l'organisme d'intervention le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du client.

3. Dans le cadre d'une offre ou d'un programme spécial, il nous arrive de divulguer des renseignements personnels sur nos clients aux partenaires de notre programme ou à des tiers chargés d'administrer l'offre ou le programme en question. Cette divulgation se fait toujours sur une base confidentielle, avec le consentement explicite du client.

Comment protégeons-nous vos renseignements personnels?

Pour protéger vos renseignements personnels et votre droit à la vie privée, Ontera :

1. s'abstient toujours de recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels à une fin autre que celles qui sont décrites plus haut, sauf si vous y consentez;

2. protège vos renseignements personnels par des mesures de sécurité adéquates;

3. protège la confidentialité de vos renseignements personnels quand elle traite avec d'autres entreprises;

4. s'efforce de garder vos renseignements personnels aussi exacts et à jour que nécessaire aux fins décrites plus haut;

5. respecte toute demande de votre part de consulter vos renseignements personnels.

Quels sont vos choix?

Nous aimerions obtenir votre consentement à ce que nous continuions de recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels aux fins décrites plus haut. Cependant, vous avez le choix et vous pouvez refuser ou retirer votre consentement comme suit :

1. Vous pouvez faire retirer votre nom de nos listes de mise en marché par téléphone, par la poste ou par courriel. Ces listes nous servent à vous informer des produits, services et offres spéciales susceptibles de vous intéresser et d'être profitables pour vous.

2. Vous pouvez refuser de nous fournir des renseignements personnels. Vous pouvez également retirer votre consentement en tout temps, sous réserve des restrictions juridiques ou contractuelles applicables et moyennant un préavis raisonnable. Dans un cas comme dans l'autre, cependant, cela risque de limiter notre aptitude à bien vous servir.

Si vous avez des questions ou des préoccupations à l'égard de nos pratiques en matière de confidentialité, veuillez nous écrire à privacy@ontera.ca. Autrement, nous supposons que vous consentez à ce que nous continuions de recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels aux fins décrites plus haut.

(1) Sur ce site, les mots « nous » et « Ontera » renvoient à O.N.Tel Inc., faisant affaire sous le nom d'Ontera. Les mots « nous » et « Ontera » n'englobent pas les détaillants et distributeurs indépendants de produits et services Ontera.

(2) La Déclaration d'Ontera sur la confidentialité n'empêche pas Ontera de

recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements accessibles au public, ce qui comprend notamment : a) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique d'un client, s'ils figurent dans un annuaire ou qu'on peut les obtenir par l'assistance annuaire; b) les autres renseignements sur le client qui sont accessibles au public.

La Déclaration d'Ontera sur la confidentialité ne s'applique pas aux renseignements qui concernent les clients d'affaires d'Ontera. Ces renseignements sont toutefois protégés par d'autres politiques et pratiques d'Ontera ainsi que par des arrangements contractuels. Pour plus de détails sur la protection de vos renseignements personnels, écrivez-nous à privacy@ontera.ca.

Copyright © 2004 NorthernTel, société en commandite. Tous droits réservés.