

# Politique de confidentialité & Politique de protection des renseignements personnels FWST - 2010

## Introduction

Avec le développement d'un nouvel outil de communication (site Internet du Festival Western de St-Tite inc.), l'organisation croit nécessaire de porter une attention particulière à la protection de la vie privée. C'est pourquoi, nous nous engageons à respecter la confidentialité des renseignements personnels qui nous seront transmis. Ainsi l'organisation du Festival Western de St-Tite (FWST), a conçu sa propre politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels. De plus, nous avons établi des principes pour nous aider à interpréter et à appliquer nos politiques.

Les présentes lignes et les principes s'y rattachant sont conçus pour nous aider à gérer équitablement et efficacement la collecte, l'utilisation, la divulgation, la conservation, l'exactitude et la protection des renseignements personnels. Bien entendu, tous les employés qui utilisent des renseignements personnels doivent se conformer aux présentes lignes directrices et à nos principes.

Nous sommes engagés à respecter ces lignes directrices et nos principes. Nous nous sommes de plus engagés à respecter toute loi sur la protection des renseignements personnels s'appliquant à tous les renseignements personnels que nous pouvons recueillir.

De temps à autres, les présentes lignes directrices et nos principes pourront être modifiés pour répondre aux besoins changeants de notre entreprise ou pour respecter les modifications apportées aux lois sur la protection des renseignements personnels applicables.

Si vous avez des questions, commentaires ou préoccupations au sujet de ses politiques, veuillez communiquer avec la coordonnatrice des communications de l'organisation.

---

## Collecte des renseignements personnels

Lors d'une commande en ligne via notre boutique virtuelle, nous avons besoin des renseignements suivants :

- Nom
- Prénom
- Adresse postale
- Code postal
- Adresse électronique
- Numéro de téléphone
- Numéro de carte de crédit

Les renseignements personnels que nous aurons recueillis au travers de formulaires et grâce à l'interactivité établie entre vous et notre site Internet. Nous utilisons également, comme indiqué dans la section suivante, des fichiers témoins et/ou journaux pour réunir des informations vous concernant.

De plus, notre site Internet (microsite de Galop) propose des activités, tels des jeux et des activités, pour lesquelles les enfants n'ont pas à fournir de renseignements personnels. Nous ne collectons qu'une quantité limitée de renseignements personnels auprès des enfants de moins de 12 ans (comme leurs adresses électroniques) afin de répondre à leurs demandes en ligne. Par exemple, nous pouvons être amenés à collecter l'adresse électronique d'un enfant afin de lui retourner une information qu'il aurait préalablement demandé, mais nous supprimons ensuite sans tarder l'adresse électronique de notre système. Nous ne collectons pas de renseignements plus précis, comme une adresse postale ou un numéro de téléphone, auprès d'enfants de moins de 12 ans, sauf avec le consentement d'un parent ou d'un tuteur.

Les renseignements personnels recueillis auprès des enfants sont uniquement utilisés par le FWST et ces renseignements ne sont pas vendus ou cédés à des tierces parties.

Nous encourageons les parents à surveiller et à contrôler régulièrement les activités en ligne de leurs enfants. Afin d'accéder aux renseignements personnels que nous pouvons détenir sur votre enfant ou de nous demander de supprimer ou de ne plus utiliser ces renseignements, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées ci haut mentionnées.

---

## Formulaires et interactivité:

Vos renseignements personnels sont collectés par le biais du formulaire de commande d'achat en ligne.

Nous utilisons les renseignements ainsi collectés pour les finalités suivantes :

- Suivi de la commande
  - Correspondance
  - Informations / Offres promotionnelles
-

## **Droit d'opposition et de retrait**

Nous nous engageons à vous offrir un droit d'opposition et de retrait quant à vos renseignements personnels.

Le droit d'opposition s'entend comme étant la possibilité offerte aux internautes de refuser que leurs renseignements personnels soient utilisées à certaines fins mentionnées lors de la collecte ou de demander à ce que leurs renseignements personnels ne figurent plus, par exemple, dans une liste de diffusion.

Pour pouvoir exercer ces droits, vous pouvez le faire par le biais du courrier à l'adresse suivante : 581, rue St-Paul, bureau 107, Saint-Tite (Québec) G0X 3H0 ou par courriel : [info@festivalwestern.com](mailto:info@festivalwestern.com) ou par téléphone : (418) 365-7524 / 1 877 493-7837

---

## **Liens vers d'autres sites Web**

Nous pouvons proposer des liens vers des sites Internet qui ne sont pas exploités par le FWST. L'organisation du festival se dégage de toute responsabilité quant aux politiques ou pratiques d'autres entreprises. Si vous visitez l'un de ces sites auxquels nous renvoyons, nous vous invitons à prendre connaissance de leurs politiques, notamment en matière de protection des renseignements personnels.

---

## **Sécurité**

Les renseignements personnels que nous collectons sont conservés dans un environnement sécurisé. Les personnes travaillant pour nous sont tenues de respecter la confidentialité de vos informations.

Pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels, nous avons recours aux mesures suivantes :

- Gestion des accès - personne autorisée et concernée
- Sauvegarde informatique
- Système sécurisé de Desjardins

Nous nous engageons à maintenir un haut degré de confidentialité en intégrant les dernières innovations technologiques permettant d'assurer la confidentialité de vos transactions. Toutefois, comme aucun mécanisme n'offre une sécurité maximale, une part de risque est toujours présente lorsque l'on utilise Internet pour transmettre des renseignements personnels.

---

## **Label**

Nos engagements en matière de protection des renseignements personnels répondent aux exigences du programme suivant :

- Desjardins
- 

## **Législation**

Nous nous engageons à respecter les dispositions législatives énoncées dans les règlements sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels de la législation de la province du Québec.

---

---

# Les six principes de la protection des renseignements personnels par le FWST

## **Principe #1**

***Nous sommes responsables des renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet.***

Nous nous sommes engagés à respecter nos lignes directrices sur la protection des renseignements personnels et les présents principes chaque fois que le FWST recueille ou utilise vos renseignements personnels.

## **Principe #2**

***Nous identifions les fins avant de recueillir vos renseignements personnels.***

Nous recueillons des renseignements personnels uniquement pour des fins reliées directement aux activités de notre entreprise, dans le cas échéant lorsque les clients les fournissent volontairement dans l'action de l'achat de biens en ligne via notre boutique virtuelle.

## **Principe #3**

***Nous devons obtenir votre consentement avant de recueillir, utiliser, ou divulguer des renseignements personnels à votre sujet.***

Nous recueillons et utilisons vos renseignements personnels qu'après vous en avoir informé/e et avoir obtenu votre consentement, sauf dans des circonstances particulières et si permis par la loi. Par exemple, nous nous réservons le droit de recueillir, utiliser ou divulguer tout renseignement nécessaire pour respecter toute loi, tout règlement ou toute responsabilité légale, protéger nos intérêts commerciaux légitimes; répondre à vos demandes ou collaborer à toute enquête policière ou concernant la sécurité publique.

À l'exception de ces circonstances, vous pouvez en tout temps annuler votre consentement nous permettant d'utiliser vos renseignements personnels.

## **Principe #4**

***Nous limitons l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels.***

Si nous recueillons des renseignements personnels à votre sujet, nous ne les utiliserons que pour les fins déterminées. Nous ne les divulguons pas à votre insu à d'autres personnes ou entreprises. Nous conservons les renseignements seulement pour la durée requise pour répondre aux fins identifiées. Les renseignements personnels qui ne sont plus requis pour une fin seront détruits. Nous vous enverrons parfois des renseignements de nature commerciale avec votre autorisation, tels des données sur les offres de nouveaux produits, etc. Le FWST ne vend, ne cède et ne communique aucun renseignement personnel à des entités en dehors de son organisation.

## **Principe #5**

***Nous visons à utiliser des renseignements les plus exacts possible.***

Généralement, nous recueillons des renseignements personnels que vous nous fournissez directement. Dans de tels cas, nous prenons soin d'entrer correctement les données, mais de façon générale, nous ne ferons aucun autre effort pour les vérifier ou les mettre à jour. Par exemple, si vous nous fournissez un numéro de téléphone pour vous rejoindre, nous assumerons qu'il est exact.

## **Principe #6**

***Vous avez le droit de contester notre conformité.***

Si pour toute raison, vous êtes préoccupé/e par notre conformité à la présente politique sur la protection des renseignements personnels, nous vous encourageons à communiquer avec la direction du Festival Western de St-Tite inc.

# La politique d'achat en ligne à la boutique du Festival Western de St-Tite (FWST)

## **A- RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :**

L'organisation du FWST est soucieuse de la protection de vos renseignements personnels et tient à vous rappeler que l'usage de ces renseignements demeure confidentiel et réservé, uniquement aux fins pour lesquelles ils sont recueillis.

Vos noms, prénoms et coordonnées postales assurent le bon acheminement de votre commande. Votre numéro de téléphone nous permet de communiquer avec vous afin de vous informer d'une situation concernant une commande ou pour une demande de renseignement supplémentaire. Votre courriel vous permet de recevoir une confirmation de votre achat, et si vous le désirez, d'être informé de nos promotions et nouveautés via notre bulletin d'information électronique.

L'organisation du FWST s'engage à respecter le caractère confidentiel des renseignements personnels que vous nous transmettez et ne permettra à quiconque d'utiliser ou de communiquer ces renseignements, quel que soit le motif fourni, sans d'abord avoir obtenu votre consentement.

## **B- SÉCURITÉ :**

Afin de rendre votre expérience de magasinage agréable et sécuritaire, nous désirons vous informer que le site du FWST est hébergé par des serveurs sécurisés.

Lorsque vous procédez à un achat sur notre site, les renseignements tels que le numéro de carte de crédit et le nom du détenteur de la carte sont transmis au moyen du protocole SSL. Ce protocole force votre navigateur à encrypter les informations pertinentes à votre commande avant de les transmettre de façon sécuritaire à notre serveur. Pour plus d'information à ce sujet, visitez [www.verisign.com](http://www.verisign.com).

## **C- TERMES ET CONDITIONS :**

### **Prix**

Le FWST vend à toute personne peut importe sa provenance. Les prix affichés sont en dollars canadiens. Les taxes fédérales et provinciales sont incluses dans les prix affichés. Tous les articles sont disponibles en quantité limitée.

Achat fait à l'extérieur du Canada : Tous les prix affichés sur la boutique en ligne sont en dollars canadien, le taux de change auquel sera effectuer votre transaction sera déterminé par l'institution émettrice de votre carte de crédit au moment où elle procédera la transaction. Vous pouvez quand même avoir une approximation en visitant <http://www.xe.com/ucc/>

### **Mode de paiement**

Seules les cartes de crédit Visa, Mastercard et American Express sont acceptées.

### **Livraison**

Les commandes sont expédiées uniquement dans les jours et heures ouvrables de bureau, soit du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 (excepté jours férié). Les commandes sont expédiées dans un délai de 7 à 14 jours ouvrables pour la plupart des régions du Canada.

La tarification du transport peut varier selon le poids et le volume des articles commandés ainsi que l'adresse de livraison. Le tarif sera indiqué lors de votre commande.

### **Livraisons internationales**

Lors d'une commande provenant de l'extérieur du Canada et des États-Unis, un membre de notre personnel entrera en contact via courriel avec le demandeur. Ceci afin de prendre toutes les informations nécessaires pour le bon déroulement de l'achat et ce, jusqu'à la finalisation de la transaction. Le délai de livraison pour les commandes internationales est généralement de 4 à 6 semaines par voie maritime en temps régulier. Par contre il arrive qu'une commande soit retenue aux douanes quelques jours de plus. Le Festival Western de St-Tite n'est en aucun cas responsable des délais, frais de douane ou autres taxes que votre pays peut vous imposer.

## **Annulation**

Pour annuler une commande passée par l'entremise du site du FWST, il vous suffit de communiquer avec la représentante commerciale dans les 24 heures suivant votre achat en écrivant à [info@festivalwestern.com](mailto:info@festivalwestern.com) et en indiquant le numéro de confirmation reçu lors de l'achat.

## **Vente finale**

Lorsque la mention de « Vente finale » est annoncée sur un produit de la boutique, le consommateur doit savoir qu'il est impossible pour lui d'annuler, d'échanger ou d'être remboursé pour l'achat du produit mentionné.

## **Garantie**

Le FWST demeure à l'écoute de vos besoins. C'est pour cette raison que nous nous engageons à vous conseiller au meilleur de nos connaissances. Nous offrons une gamme de produits de qualité visant à rencontrer vos attentes. En cas d'erreur ou de non-conformité suite à un achat en ligne, veuillez consulter notre politique de retour.

## **Produit en rupture de stock**

Notre équipe travail constamment à la mise à jour de l'inventaire, malgré tout il arrive qu'un produit tombe en rupture de stock pendant que nous traitons votre commande. Si tel était le cas, vous en seriez aussitôt avisé par courriel et votre paiement serait remboursé. Il est donc important de vérifier votre courriel dans les jours suivant votre commande au cas où nous voudrions vous contacter.

## **D- POLITIQUE DE RETOUR**

### **Responsabilités du client**

Refusez toute livraison de colis apparemment endommagé et nous en aviser immédiatement.

Avant d'utiliser la marchandise reçue, vous devez vous assurer qu'elle est en bon état et qu'elle est conforme à vos attentes. Dans le cas contraire, il vous est possible de nous la retourner à l'intérieur de 10 jours suivant la livraison.

Tout produit faisant l'objet d'un retour doit être à l'état neuf, retourné dans son emballage original et inclure les manuels et accessoires, si inclus. Ils ne doivent jamais avoir été portés ou lavés, et avoir encore leurs étiquettes. Vous êtes aussi responsable de nous envoyer votre retour dans un emballage adéquat.

Tout retour de marchandise est à vos frais et peut être effectué par l'entremise du service postal ou de messagerie de votre choix. Assurez-vous d'opter pour un service offrant assurances et documentation dûment signée.

### **Procédure à suivre**

- 1-Imprimez une copie de la confirmation de commande reçue lors de l'achat et identifiez clairement le nom du produit retourné.
- 2-Indiquez la cause du retour (mauvais produit reçu, incomplet, défectueux, etc.), justifiez les raisons et indiquez vos attentes.
- 3-Assurez-vous d'inclure dans l'emballage original tous les accessoires, pièces et manuels.
- 4-Insérez la copie de la confirmation de commande ainsi que le bon d'emballage original dans le colis de retour et retournez le tout, port payé, à l'adresse suivante :

### **Festival Western de St-Tite inc.**

581, rue St-Paul, bureau 107  
Saint-Tite, QC G0X 3H0

Sur réception de votre envoi, nous procéderons aux vérifications d'usage et vous aviserons par courriel.

Dans les cas de défectuosité de la part du manufacturier ou d'erreur de notre part, le FWST s'engage à rembourser la valeur totale de votre achat ou à retourner un autre article de votre choix, par contre les frais de transport seront portés à votre compte. Dans le cas d'un remboursement pour cause de défectuosité, le montant total de la marchandise achetée en ligne et retournée sera crédité au même compte utilisé lors du paiement de votre achat.

### **Important:**

Ce droit de retour s'applique aux articles défectueux ou non-conformes à la commande sauf dans les cas suivants :  
- L'article a fait l'objet d'une utilisation abusive.

- L'article a été endommagé lors d'un accident survenu chez le client.
- L'article a été retourné incomplet (emballage, accessoires, manuels,...)
- Le délai de 10 jours est dépassé.

Le FWST se réserve le droit d'appliquer tout autre frais de retour additionnel, selon la situation.

Cette politique de retour s'applique **EXCLUSIVEMENT** à nos produits proposés sur le site Internet [www.festivalwestern.com](http://www.festivalwestern.com). Elle ne s'applique pas à la marchandise portant la mention **VENTE FINALE**. Les items en liquidation sont considérés comme **VENTE FINALE**, **aucun remboursement ni échange ne sera fait**.

#### **F-MODIFICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE**

Le FWST se réserve le droit de modifier, en tout temps et sans préavis, la présente politique d'achat en ligne.