



Politique de protection des renseignements personnels

Entrée en vigueur depuis le 28 avril 2023, modifié le 11 septembre 2025

1. Adoption et portée de la politique

Plomberie PHCB a adopté une politique de protection des renseignements personnels afin de protéger les renseignements et la vie privée de sa clientèle. Cette collecte d'information s'avère indispensable pour Plomberie PHCB pour assurer un service de qualité à sa clientèle. Soyez assuré que Plomberie PHCB déploie les efforts et ressources nécessaires afin de protéger ces renseignements. Cette politique s'applique à tous les renseignements recueillis et pour toute la durée de la relation d'affaire avec sa clientèle y compris après la fin de celle-ci.

Pour toute question ou information supplémentaire concernant cette politique, veuillez-vous adresser à rh@plomberiehcb.com ou au 819-260-4422 poste 102. Il nous fera plaisir de répondre à vos questions.

2. Cueillette de renseignement

2.1. Plomberie PHCB peut procéder à la cueillette d'informations suivantes afin d'identifier et confirmer l'identité, faciliter les communications et effectuer des transactions bancaires avec la clientèle. Les renseignements personnels suivants sont susceptibles d'être collectés :

- Nom et prénom
- Adresse de facturation et adresse de livraison
- Numéro de téléphone
- Adresse courriel
- Informations bancaire pour la transaction
- Préférence en matière de communication et langue de communication
- Raison pour laquelle un client fait affaire avec nous

2.2. Les renseignements personnels seront collectés directement auprès du client concerné ou indirectement auprès d'une tierce personne qui nous aura été référée par ledit client.

3. Utilisation des renseignements

3.1. Plomberie PHCB utilise les renseignements pour :

- Créer le dossier client et le mettre à jour
- L'administration du dossier client
- Effectuer des transactions bancaires
- Communiquer avec le client
- Fournir du support technique ou un service après-vente
- Transmettre des informations techniques et administratives
- Personnaliser l'expérience client
- Identifier les produits demandés



3.2. Plomberie PHCB communique les informations avec les employés au sein de l'entreprise afin d'assurer un service de qualité et personnalisé à sa clientèle. À l'occasion certains renseignements personnels peuvent être communiqués à nos divers fournisseurs. Seuls les renseignements nécessaires au cheminement du dossier sont communiqués. Ce transfert d'information nous permet d'assurer le suivi, la traçabilité des services et des produits commandés ainsi qu'un support technique adéquat. Il est possible également que les renseignements soient communiqués aux instances suivantes :

- Une personne autorisée selon la loi ou dans le cas de procédure judiciaires
- Une autorité gouvernementale
- Une personne inscrite au dossier client ou une personne agissant pour le client
- Un assureur ou un mandataire agissant pour Plomberie PHCB
- Une institution bancaire, un prêteur, un assureur de produit à crédit ou une agence de renseignement et d'évaluation de crédit

3.3. Tous les employés de Plomberie PHCB qui ont accès à des renseignements personnels signent une entente de confidentialité avec Plomberie PHCB et ceux-ci s'engagent à utiliser les renseignements strictement pour des fins mentionnées au point 3.1.

3.4. En aucun cas, Plomberie PHCB ne vend ou ne fournit ses listes de clients à des tiers pour des fins de marketing.

4. Obtention du consentement

Les renseignements sont utilisés seulement avec le consentement du client ou si la loi le permet. Le consentement du client est requis à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements lorsque :

- Le client demande un nouveau service ou produit
- L'utilisation des renseignements recueillis à des fins différentes pour laquelle le client a déjà donné son consentement
- Le client interagit avec Plomberie PHCB

Le consentement ne sera pas demandé à chaque interaction avec le client, en outre, dans le cas d'une démarche continue avec le client pour assurer la finalité du service demandé ou jusqu'à la réception des produits demandés.

Dans certaines circonstances prévues par la loi, le consentement du client ne sera pas demandé.

- Ouverture d'une créance
- Enquête sur la violation d'un contrat, d'une loi
- Pour prévenir une fraude, la faire cesser ou la détecter
- Dans le but de se conformer à une ordonnance d'un tribunal ou autre demande contraignante



5. Droit du client concernant ses renseignements personnels

5.1. Refus de communiquer les renseignements

Les renseignements personnels du client appartiennent à celui-ci. Le client est donc en droit de refuser de communiquer ses renseignements personnels. Bien que certains renseignements servent seulement à faciliter les communications, d'autres renseignements sont essentiels au traitement d'un service ou la vente de produit par Plomberie PHCB. Dans une telle éventualité, Plomberie PHCB pourrait se trouver dans l'impossibilité de pouvoir offrir un service ou un produit à un client.

5.2. Retrait du consentement

Sous réserves des exigences juridiques, commerciales ou contractuelles, le client peut retirer son consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels. Pour ce faire une demande doit être transmise à l'adresse courriel suivante : rh@plomberiehcb.com La demande sera traitée dans les meilleurs délais

Dans l'éventualité où un client procède à une demande de retrait de ses renseignements personnels, Plomberie PHCB pourrait se trouver dans l'impossibilité de pouvoir offrir un service ou un produit à un client dans le futur. Certains renseignements sont conservés afin d'honorer des garanties sur certains produits et services offerts précédemment par Plomberie PHCB à sa clientèle. Le fait de retirer certains renseignements pourrait compromettre la validité de la garantie offerte sur les produits et services par Plomberie PHCB et ses fournisseurs.

5.3. Accès aux renseignements personnels

Un client, peut en tout temps, faire une demande d'accès aux renseignements personnels détenus par Plomberie PHCB. Pour ce faire, une demande doit être transmise à l'adresse courriel suivante : rh@plomberiehcb.com La demande sera traitée dans les meilleurs délais.

5.4. Corrections des renseignements personnels

Afin d'assurer un service de qualité à sa clientèle, Plomberie PHCB doit avoir des renseignements qui sont exacts et véridiques. Un client peut en tout temps, faire une demande de modification de ses renseignements personnels détenus par Plomberie PHCB. Pour ce faire, une demande doit être transmise à l'adresse courriel suivante : rh@plomberiehcb.com La demande sera traitée dans les meilleurs délais.

5.5. Refus de l'utilisation à des fins promotionnelles

Il est possible que Plomberie PHCB transmette à sa clientèle via un courriel des offres promotionnelles. En tout temps, un client peut faire une demande de retrait à cette liste d'envoi. Pour ce faire, une demande doit être transmise à l'adresse courriel suivante : boutique@plomberiehcb.com La demande sera traitée dans les meilleurs délais. Il est possible, qu'étant donné le délai de traitement de la demande, que certaines promotions soient envoyées durant le délai du traitement de la demande.



6. Conservation des renseignements personnels

Les renseignements personnels sont conservés pour la durée nécessaire requise pour honorer les services et produits demandés par la clientèle ou selon les exigences des diverses lois en vigueur.

Certains renseignements sont également conservés sur une plus longue échéance dans le but d'honorer les garanties afférentes à certains produits et services et ainsi offrir un meilleur service après-vente.

Dans un souci de sécurité, Plomberie PHCB encourage sa clientèle à ne pas divulguer ses mots de passe, code ou numéro d'identification personnel. Nos employés n'ont pas ces informations et ils ne vous les demanderont pas. Nous suggérons à notre clientèle de ne pas transmettre de renseignements personnels par courriel.

7. Modification de la politique

Dans le but d'offrir le meilleur service à sa clientèle et dans un esprit de transparence, Plomberie PHCB se réserve le droit de modifier cette politique à tout moment. Toute modification sera notifiée sur notre site web.

8. Question, commentaire ou plainte

Pour toute question, commentaire ou pour adresser une plainte, veuillez adresser votre demande à l'adresse courriel suivante : rh@plomberiehcb.com ou vous pouvez rejoindre le 819-260-4422 poste 102. La demande sera traitée dans les meilleurs délais.