

## Déclaration sur la confidentialité des données de service

Version 2025-10-01

La présente Déclaration sur la confidentialité des données de service (« **Déclaration** ») vise à compléter et à préciser l'Avis de confidentialité du site Web de Z33 en ce qui concerne les Données personnelles traitées par Z33 pour le compte de ses Clients dans le cadre de la prestation de Services. La présente Déclaration est incorporée par référence à votre Accord-cadre de services (« **ACS** »). Votre utilisation des Services dans le cadre de l'ACS est assujettie à la présente Déclaration. Sauf indication contraire, les termes en majuscule ont la même signification que dans l'ACS.

### 1. Définitions

**Client** : désigne une entité juridique avec laquelle Z33 a conclu une entente pour fournir les Services. Un Client peut être un Responsable du traitement ou un Sous-traitant. Lorsque le Client agit à titre de Sous-traitant, Z33 agit comme sous-traitant de second niveau au nom du Responsable du traitement.

**Responsable du traitement** : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, l'agence ou tout autre organisme qui détermine, seul ou conjointement avec d'autres, les finalités et les moyens du traitement des Données personnelles.

**Traitement** : désigne toute opération effectuée sur des Données personnelles, qu'elle soit ou non automatisée, telle que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, la modification, la consultation, l'utilisation, la communication, la diffusion ou la destruction.

**Sous-traitant** : désigne une personne physique ou morale, autorité publique, agence ou autre organisme qui traite des Données personnelles pour le compte du Responsable du traitement.

**Tiers** : désigne toute personne physique ou morale, autorité publique ou organisme autre que la personne concernée, le Responsable du traitement ou le Sous-traitant autorisé.

### 2. Portée de la Déclaration

La présente Déclaration régit nos pratiques en matière de sécurité et de confidentialité dans le cadre de votre accès aux Services de Z33 et de leur utilisation. Elle ne s'applique pas à nos pratiques de sécurité et de confidentialité liées à votre accès et à votre utilisation du site Web de Z33 à <https://www.z33.ca>. Ces pratiques sont décrites et régies par l'Avis de confidentialité du site Web de Z33.

Les clients de nos Services sont seuls responsables de l'établissement de politiques et du respect de toutes les lois et réglementations applicables, ainsi que de toute politique de

confidentialité, entente ou autre obligation relative à la collecte de données personnelles dans le cadre de l'utilisation de nos Services par les personnes concernées avec lesquelles nos clients interagissent. Si vous êtes une personne interagissant avec un client utilisant nos Services, vous devez contacter ce client pour toute demande ou question concernant vos données personnelles.

Nous recueillons des informations sous la direction de nos clients et n'entretenons aucune relation directe avec les personnes dont nous traitons les données personnelles dans le cadre de l'utilisation de nos Services par nos clients. Si vous êtes une personne interagissant avec un client utilisant nos Services (par exemple un employé de l'un de nos clients) et souhaitez modifier vos coordonnées ou ne plus être contacté par Z33, veuillez communiquer directement avec le client concerné.

### **3. Données personnelles traitées et collecte**

Z33 peut traiter des Données personnelles aux fins de création de compte, de facturation, de suivi d'utilisation ou pour fournir les Services au Client. Les données agrégées ou anonymisées ne sont pas considérées comme des Données personnelles.

#### **Types de Données personnelles**

**Informations sur le compte.** Nous pouvons recueillir le prénom, le nom, l'adresse courriel, l'adresse postale, le numéro de téléphone et d'autres coordonnées similaires concernant les employés autorisés, les consultants ou les entrepreneurs indépendants du Client, au moyen du formulaire en ligne sur notre site Web.

**Enregistrement des appels.** Z33 surveille et enregistre les appels entrants ou sortants liés aux Services, notamment ceux adressés au support technique et aux gestionnaires de compte, à des fins de formation, d'assistance et de contrôle de la qualité.

**Contenu.** Nous traitons le contenu des fichiers et des communications du Client lorsque cela est nécessaire pour fournir les Services. Les autres données que nous recueillons afin d'assurer la prestation des Services comprennent notamment :

l'objet et le corps d'un courriel,

le texte ou autre contenu d'un message instantané,

l'enregistrement audio ou vidéo d'un message,

l'enregistrement et la transcription d'un message vocal reçu ou d'un message dicté,

le texte ou autre contenu d'un fichier ou de données que le Client place sur les serveurs de Z33, ou qu'il utilise, publie, stocke ou transmet dans le cadre des

Services.

**Sondages volontaires auprès des clients.** Nous pouvons périodiquement mener des sondages auprès de nos clients commerciaux et individuels. Nous encourageons nos clients à y participer, car ils nous fournissent des renseignements essentiels nous aidant à améliorer nos services et la façon dont nous les offrons. Les données personnelles et les réponses soumises dans le cadre de ces sondages demeureront strictement confidentielles, même si le sondage est réalisé par un tiers. La participation est volontaire. Les renseignements recueillis sont combinés (ou agrégés) avec les réponses d'autres clients pour produire des analyses générales sur des critères tels que le sexe, l'âge, la résidence, les loisirs, la scolarité, l'emploi, le secteur d'activité ou d'autres données démographiques. Ces informations agrégées servent à améliorer la qualité de nos Services et à développer de nouveaux produits et services. Ces données peuvent être partagées avec des tiers sous forme agrégée et anonyme.

#### **4. Finalités du traitement des données personnelles**

Z33 traite les données personnelles mentionnées ci-dessus aux fins suivantes :

Exploiter ses activités;

Fournir et améliorer ses Services;

Répondre aux demandes de support ou d'assistance des Clients;

Envoyer des communications, y compris des communications promotionnelles.

La présente politique n'a pas pour objet de limiter l'utilisation des données qui ont été agrégées et/ou rendues anonymes. Ces données ne sont plus associées à un utilisateur ou à un client identifiable des Services et ne constituent donc plus des données personnelles.

#### **5. Mesures de protection des données personnelles**

Dans la mesure où les Données de service constituent des données personnelles, Z33 agit comme Sous-traitant au sens des Lois sur la protection des données, pour le compte de ses Clients. Les Clients ont la responsabilité première d'interagir avec les Personnes concernées, et le rôle de Z33 se limite généralement à les assister au besoin. Z33 traite les données personnelles uniquement sur instruction du Client et a l'obligation d'en respecter la sécurité et la confidentialité, conformément aux mesures prévues dans les ententes avec les Clients et aux exigences légales applicables.

#### **Sécurité de l'information**

Z33 prend la sécurité au sérieux. Nous mettons en œuvre diverses mesures pour protéger les données personnelles contre la perte, l'usage abusif et l'accès ou la divulgation non

autorisés. Ces mesures tiennent compte de la sensibilité des données personnelles et de l'état de la technologie.

Z33 met en place et maintient diverses mesures de sécurité techniques et organisationnelles pour protéger les données personnelles contre la perte, l'usage abusif et l'accès ou la divulgation non autorisés.

### **Notification des violations de données personnelles**

Dans l'éventualité où Z33 prendrait connaissance d'une atteinte à la sécurité entraînant la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données personnelles ou l'accès non autorisé à celles-ci pendant leur traitement par Z33 et susceptible de nuire aux systèmes, aux employés, aux informations ou à la marque du Client (chacune, une « Violation de données »), Z33, sans délai indu, (1) avisera le Client de la Violation de données; (2) enquêtera sur l'incident et fournira au Client des informations détaillées à son sujet; (3) prendra des mesures raisonnables pour en atténuer les effets et minimiser les dommages.

L'avis sera transmis par courriel, téléphone ou tout autre moyen aux contacts de compte désignés du Client et inclura, au minimum : (a) une description ou un énoncé du problème; et (b) le délai de résolution prévu (s'il est connu).

Z33 s'engage à tenir le Client informé de l'avancement et des mesures prises pour résoudre la Violation de données. Le Client demeure seul responsable du respect de ses obligations légales applicables et de toute notification à des tiers liée à une Violation de données. Z33 se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'aviser les autorités gouvernementales compétentes des incidents pertinents, notamment ceux impliquant des actes criminels.

## **6. Transparence et coopération avec les clients**

Z33 s'engage à faire preuve de transparence quant à ses activités de traitement des données personnelles et à fournir une coopération raisonnable afin d'aider ses Clients à respecter leurs obligations en matière de protection des données personnelles.

À la demande d'un Client, et sous réserve d'obligations de confidentialité appropriées, Z33 mettra à la disposition du Client (ou de son auditeur tiers indépendant) les informations relatives aux activités de traitement de Z33 affectant le Client.

## **7. Partage et divulgation**

La présente section décrit comment Z33 peut partager des données personnelles avec des tiers dans le cadre de la prestation des Services.

Z33 se réserve le droit de divulguer ou d'utiliser des informations agrégées ou anonymisées à toute fin. Par exemple, nous pouvons partager ces informations avec nos partenaires ou d'autres entités à des fins commerciales ou de recherche.

**Sociétés affiliées de Z33.** Z33 peut partager des données personnelles avec ses sociétés affiliées afin qu'elles fournissent certains services limités ou auxiliaires en son nom. Le Client consent à cette collaboration et à l'intervention des sociétés affiliées de Z33 à titre de sous-traitants secondaires.

**Sous-traitance par des tiers.** Z33 peut faire appel à des sous-traitants et, selon leur emplacement, le traitement des données personnelles par ces sous-traitants peut impliquer un transfert de données personnelles. Ces sous-traitants ne traiteront les données personnelles qu'en conformité avec les instructions du Client telles qu'établies dans le contrat conclu entre le Client et Z33.

Ces sous-traitants ont conclu des ententes écrites avec Z33 conformément aux exigences applicables. Z33 tient à jour une liste des noms et emplacements de tous les sous-traitants impliqués dans le traitement des données personnelles, incluant une description de leurs activités de traitement. Cette liste est disponible sur demande en contactant [privacy@z33.ca](mailto:privacy@z33.ca).

**Conformité aux lois.** Z33 peut partager ou divulguer des données afin de se conformer à des obligations légales ou réglementaires et de répondre à des demandes légitimes, ordonnances judiciaires ou procédures légales.

**Protection de nos droits, prévention de la fraude et sécurité.** Z33 peut partager ou divulguer des données afin de protéger et défendre ses droits, ses biens ou la sécurité de tiers, notamment dans le cadre de l'application de contrats ou de politiques, ou pour la détection et la prévention de la fraude.

**Changements dans la structure de l'entreprise.** Z33 peut partager ou divulguer des données dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition, d'une faillite, d'une dissolution, d'une réorganisation, d'une vente partielle ou totale de ses actifs, d'un financement, de l'acquisition d'une partie ou de la totalité de son entreprise, ou de toute autre opération ou procédure similaire, y compris les étapes préparatoires à de telles activités (ex. : vérifications diligentes).

## **8. Emplacement des données personnelles**

Les données personnelles sont hébergées sur les serveurs de Z33 situés au Canada. Les autorités gouvernementales de ce territoire peuvent avoir accès aux données personnelles en vertu d'ordonnances émises dans ces juridictions et selon les lois applicables.

## **9. Conservation des données personnelles**

Nous conserverons les données personnelles tant que le Client maintient un compte pour nos Services ou aussi longtemps que nécessaire pour fournir les Services, respecter nos obligations légales, résoudre des litiges et faire respecter nos ententes. Si nous n'avons plus de raison légitime de traiter ou de conserver des données personnelles, nous les supprimerons, dépersonnaliserons ou anonymiserons. Si cela n'est pas possible (par

exemple, si les données personnelles sont conservées dans des archives de sauvegarde), nous les stockerons de manière sécurisée et les isolerons de tout autre traitement jusqu'à ce que leur suppression soit possible.

## **10. Droits des personnes concernées**

Dans la mesure où les Données de service constituent des données personnelles, Z33 agit comme Sous-traitant pour le compte de ses Clients conformément aux Lois sur la protection des données. Les Clients ont la responsabilité principale d'interagir avec les Personnes concernées, et le rôle de Z33 se limite généralement à leur fournir une assistance au besoin.

### **Demandes d'accès, de correction, de modification ou de suppression**

Z33 avisera rapidement le Client si elle reçoit d'une Personne concernée une demande d'accès, de correction, de modification ou de suppression de ses données personnelles. Z33 ne répondra à aucune de ces demandes sans le consentement écrit préalable du Client, sauf pour confirmer que la demande concerne ce Client.

Z33 fournira au Client sa coopération et son assistance dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible concernant toute demande relative aux données personnelles, dans la mesure où le Client n'a pas accès à ces données par l'utilisation des Services.

Les Clients peuvent mettre à jour ou modifier leurs informations de compte en contactant Z33 par courriel à [privacy@z33.ca](mailto:privacy@z33.ca).

Si vous êtes un Client ou que vous nous avez fourni des données personnelles dans le cadre de l'utilisation de nos Services, nous supprimerons ces informations sur demande, sous réserve que ces données puissent être conservées aussi longtemps que vous maintenez un compte pour nos Services ou que cela soit nécessaire pour vous les fournir, respecter nos obligations légales, résoudre des litiges et faire respecter nos ententes.

Pour toute demande relative au traitement des données personnelles liées aux paiements et transactions, nous vous invitons à communiquer directement avec notre processeur de paiement.

### **Demandes réglementaires et plaintes**

Dans la mesure permise par la loi, Z33 avisera rapidement un Client si elle reçoit une demande ou une plainte d'une autorité de protection des données dans laquelle ce Client est expressément nommé. À la demande du Client, Z33 lui fournira une assistance et une coopération en lien avec toute enquête ou plainte réglementaire impliquant le traitement de données personnelles par Z33.

### **Demandes légales**

Dans certaines situations, Z33 peut être tenue de divulguer des données personnelles en réponse à des demandes légitimes d'autorités publiques, à des assignations, ordonnances judiciaires ou procédures légales, ou pour établir, exercer ou défendre ses droits. Z33 peut également partager ces informations avec les organismes d'application de la loi ou les autorités publiques compétentes lorsqu'elle estime que cela est nécessaire pour enquêter, prévenir ou agir à l'égard d'activités illégales, de fraudes présumées, de menaces potentielles à la sécurité physique de toute personne, de violations de notre Contrat de services principal (MSA), ou dans tout autre cas requis par la loi.

### **11. Modifications à la présente Déclaration**

Nous pouvons modifier la présente Déclaration de temps à autre, et le cas échéant, nous publierons toute modification sur cette page. En continuant d'utiliser les Services après l'entrée en vigueur de ces modifications, vous acceptez la politique révisée.

### **12. Comment contacter Z33**

Z33 a désigné François-Philippe Vanier Bourgeois, de notre bureau de Montréal, à titre de Responsable de la protection des renseignements personnels, chargé de veiller au respect de la présente Politique de confidentialité et des lois applicables en matière de protection des renseignements personnels.

Pour toute question concernant cette Déclaration, ses engagements ou ses pratiques, veuillez nous contacter par courriel à [privacy@z33.ca](mailto:privacy@z33.ca).