

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Rozano

Version : 2.0

Politique applicable à : rozano.com, rozano.ca, formulaires web, communications par courriel, relations commerciales avec les détaillants et autres traitements de renseignements personnels.

1. Préambule et engagement

Rozano accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels des consommateurs, des détaillants et de toute autre personne avec laquelle nous interagissons. La présente Politique de confidentialité (la « Politique ») décrit les renseignements personnels que nous collectons, les fins pour lesquelles nous les utilisons, avec qui nous les partageons, comment nous les protégeons, et les droits que vous pouvez exercer à leur égard.

La présente Politique est conforme à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé du Québec (RLRQ, c. P-39.1), telle que modifiée par la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (« Loi 25 »), ainsi qu'aux autres lois applicables au Canada.

En utilisant notre site web, en remplissant nos formulaires, ou en interagissant avec Rozano de toute autre manière, vous reconnaissez avoir pris connaissance de la présente Politique.

2. Responsable de la protection des renseignements personnels

Conformément à la Loi 25, Rozano a désigné un Responsable de la protection des renseignements personnels (« RPRP ») qui veille au respect des règles applicables :

Nom : Antoine Bessette

Titre : Propriétaire et Responsable de la protection des renseignements personnels

Courriel : info@rozano.com

Le RPRP est votre point de contact pour toute question relative à la présente Politique, pour exercer vos droits, ou pour formuler une plainte.

3. Renseignements personnels que nous collectons

Selon votre relation avec Rozano, nous pouvons collecter différents types de renseignements personnels.

3.1 Renseignements des consommateurs (utilisateurs finaux)

Lorsque vous interagissez avec Rozano à titre de consommateur (réclamation de garantie, demande d'information), nous pouvons collecter :

- Nom complet
- Adresse résidentielle (rue, ville, province, code postal)
- Numéro de téléphone
- Adresse courriel
- Date d'achat du Produit
- Numéro de modèle et numéro de lot de production (PL) du Produit

- Nom du détaillant chez qui le Produit a été acheté
- Photographies du Produit (qui peuvent contenir des éléments visuels secondaires de votre environnement)
- Description du défaut allégué ou du problème rencontré
- Preuve d'achat (facture, reçu), qui peut contenir des informations de paiement

3.2 Renseignements des détaillants et de leurs représentants

Lorsque vous interagissez avec Rozano à titre de détaillant ou de représentant d'un détaillant, nous pouvons collecter :

- Nom légal de l'entreprise et coordonnées (adresse, téléphone, courriel)
- Numéro d'entreprise du Québec (NEQ), numéros TPS/TVQ
- Nom, titre et coordonnées des dirigeants et des propriétaires
- Renseignements bancaires et de crédit (Demande de crédit)
- Renseignements personnels des propriétaires liés au Cautionnement personnel (date de naissance, adresse résidentielle, etc.)
- Références commerciales et leurs coordonnées
- Historique de transactions et de paiements

3.3 Renseignements collectés sur notre site web

Notre site web n'utilise aucun témoin (cookie) de suivi ou de marketing. Pour mesurer la fréquentation du site, nous pouvons utiliser un outil d'analytique respectueux de la vie privée qui ne dépose pas de témoin et ne permet pas de vous identifier individuellement (par exemple Plausible ou Fathom). Cet outil ne recueille que des données agrégées et anonymes, telles que :

- Le nombre de visiteurs et de pages vues
- Les pages les plus consultées
- La source de référence générale et le type d'appareil (sans identification individuelle)

Aucune de ces données ne permet de vous identifier personnellement. Les journaux techniques du serveur (incluant l'adresse IP) peuvent être conservés temporairement à des fins de sécurité et de fonctionnement, conformément aux pratiques courantes.

4. Finalités de la collecte

Nous collectons et utilisons les renseignements personnels uniquement pour les fins suivantes :

Catégorie de personnes	Finalités
Consommateurs	Traiter les réclamations de garantie. Maintenir la traçabilité des Produits aux fins de la garantie et, le cas échéant, d'un rappel de produit. Communiquer avec vous au sujet de votre Produit (sécurité, rappel, suivi de réclamation). Améliorer la qualité de nos Produits et services.
Détaillants	Établir et gérer la relation commerciale. Évaluer la solvabilité et accorder du crédit. Traiter les commandes, les retours et les réclamations. Communiquer au sujet de produits, politiques et conditions commerciales. Respecter nos obligations légales et fiscales.
Visiteurs du site web	Permettre le fonctionnement du site web et de ses formulaires. Mesurer l'audience de façon anonyme et améliorer l'expérience utilisateur.

Nous ne collectons jamais plus de renseignements que ce qui est nécessaire à ces fins. Nous n'utiliserons pas vos renseignements à d'autres fins sans votre consentement, sauf si la loi le permet ou l'exige.

5. Modes de collecte

Nous collectons vos renseignements personnels :

- Directement de vous, lorsque vous remplissez un formulaire (réclamation, RMA, demande de crédit, contact, demande pour devenir détaillant)
- Auprès de tiers autorisés, par exemple lors d'une vérification de crédit auprès d'Equifax Canada ou Dun & Bradstreet, avec votre consentement préalable
- Par votre détaillant Rozano, qui peut nous transmettre votre information dans le cadre du traitement d'une réclamation de garantie en votre nom, avec votre consentement

6. Partage de vos renseignements

Rozano ne vend pas vos renseignements personnels. Nous les partageons uniquement avec les tiers suivants, et seulement dans la mesure nécessaire aux fins identifiées :

Tiers	Finalité du partage	Localisation
Entrepôt 3PL (Bulletproof Logistics)	Expédition des commandes aux détaillants	Montréal, Québec, Canada
Transporteurs (Postes Canada, Purolator, etc.)	Livraison des produits et retours	Canada
Hébergeur du site web	Hébergement du site web et de ses données	Canada / États-Unis
Google Workspace	Service de courriel et de stockage de fichiers	États-Unis
Outil d'analytique sans témoin (Plausible/Fathom)	Mesure d'audience anonyme du site web	Union européenne / Canada
IAPMO / NSF	Maintien des certifications cUPC et NSF 61, traçabilité, rappels éventuels	États-Unis
Manufacturier	Analyse technique des réclamations de garantie complexes (données anonymisées dans la mesure du possible)	Chine
Agences de crédit (Equifax, Dun & Bradstreet)	Évaluation de la solvabilité des détaillants, avec consentement	Canada / États-Unis
Fournisseurs de services professionnels (avocats, comptables)	Services professionnels nécessaires à nos opérations	Canada

Nous pouvons également partager vos renseignements lorsque la loi l'exige (ordonnance d'un tribunal, enquête réglementaire, etc.) ou pour protéger nos droits, notre sécurité ou celle d'autrui.

7. Transfert de renseignements hors du Québec

Certains de nos prestataires de services sont situés à l'extérieur du Québec, notamment aux États-Unis (Google Workspace) et en Chine (manufacturier). Conformément à la Loi 25, Rozano a procédé à une évaluation des risques liés à ces transferts et a mis en place les mesures suivantes :

- Sélection de prestataires reconnus offrant des garanties contractuelles de sécurité et de confidentialité comparables aux exigences québécoises
- Limitation des renseignements transférés au strict nécessaire à la finalité du traitement

- Anonymisation des données dans la mesure du possible, notamment pour les communications avec le manufacturier (par exemple, utilisation de numéros de dossier plutôt que de noms de consommateurs)
- Évaluation périodique des pratiques de protection des renseignements personnels des prestataires

Les lois applicables dans les juridictions des prestataires peuvent différer de celles du Québec. Toutefois, Rozano demeure responsable de la protection de vos renseignements personnels, peu importe où ils sont traités.

8. Durée de conservation

Nous conservons vos renseignements personnels uniquement le temps nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été collectés, ou pour la durée requise par la loi :

Type de renseignements	Durée de conservation
Réclamations de garantie (consommateur final)	10 ans après la fin de la réclamation
Demandes RMA (retours)	7 ans
Comptes détaillants (information sur l'entreprise)	7 ans après la fermeture du compte
Cautionnement personnel	7 ans après la fin des obligations garanties
Demandes de crédit	7 ans
Données analytiques anonymes du site web	Données agrégées, conservées sans identification individuelle
Constatations de violations de la politique PMA	3 ans

À l'expiration de ces périodes, les renseignements sont détruits ou anonymisés de manière sécurisée.

9. Témoins (cookies)

Notre site web n'utilise aucun témoin (cookie) de suivi, de publicité ou de marketing. Pour cette raison, aucune bannière de consentement aux témoins n'est requise sur notre site.

Seuls des témoins strictement nécessaires au fonctionnement du site peuvent être utilisés (par exemple pour maintenir votre session lorsque vous êtes connecté au portail détaillant, mémoriser votre préférence de langue, ou assurer la sécurité du site). Ces témoins essentiels ne servent pas à vous suivre et ne nécessitent pas votre consentement en vertu de la loi.

Vous pouvez configurer votre navigateur pour bloquer ou supprimer les témoins. Le blocage des témoins strictement nécessaires peut toutefois affecter le fonctionnement de certaines parties du site (par exemple, la connexion au portail détaillant).

10. Mesures de sécurité

Rozano met en place des mesures techniques, administratives et physiques raisonnables pour protéger vos renseignements personnels contre la perte, le vol, l'accès non autorisé, la divulgation, la copie, l'utilisation ou la modification :

- Utilisation de mots de passe robustes sur tous les comptes et systèmes contenant des renseignements personnels
- Authentification à deux facteurs (2FA) activée sur les comptes critiques (Google, hébergement, services bancaires, panneau d'administration)
- Chiffrement des données en transit (HTTPS) et au repos
- Stockage des données dans des environnements infonuagiques sécurisés
- Sauvegardes régulières des données importantes
- Protections de base contre les logiciels malveillants sur les appareils utilisés

- Accès aux renseignements limité aux personnes qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions
- Verrouillage automatique des appareils mobiles et de bureau

Malgré ces mesures, aucun système de sécurité n'est infaillible. En cas d'incident de confidentialité présentant un risque sérieux de préjudice, nous vous en informerons et aviserons la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI) conformément à la loi.

11. Vos droits

La Loi 25 et les autres lois applicables vous accordent plusieurs droits à l'égard de vos renseignements personnels :

11.1 Droit d'accès

Vous pouvez demander à consulter les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet. Nous répondrons dans un délai de trente (30) jours.

11.2 Droit de rectification

Vous pouvez demander la correction de renseignements inexacts, incomplets ou équivoques.

11.3 Droit au retrait du consentement

Lorsque le traitement repose sur votre consentement, vous pouvez le retirer en tout temps. Le retrait peut limiter notre capacité à vous offrir certains services.

11.4 Droit à la portabilité

Vous pouvez demander à recevoir, dans un format technologique structuré et couramment utilisé, les renseignements personnels informatisés que vous nous avez fournis, ou demander leur transfert à un tiers.

11.5 Droit à la désindexation et à la cessation de diffusion

Dans certaines circonstances prévues par la loi, vous pouvez demander que cessent la diffusion d'un renseignement personnel ou la désindexation d'un lien associé à votre nom.

11.6 Comment exercer vos droits

Pour exercer l'un ou l'autre de ces droits, communiquez avec notre RPRP par courriel ou par la poste (voir section 2). Nous pourrions exiger une preuve d'identité pour donner suite à votre demande, afin de protéger vos renseignements.

12. Protection des renseignements des mineurs

Notre site web et nos services ne sont pas destinés aux personnes âgées de moins de quatorze (14) ans. Nous ne collectons pas sciemment de renseignements personnels concernant ces personnes sans le consentement d'un parent ou tuteur.

Si vous êtes parent ou tuteur et que vous croyez que votre enfant nous a fourni des renseignements personnels, communiquez avec notre RPRP afin que nous puissions les supprimer.

13. Modifications de la présente Politique

Rozano peut modifier la présente Politique en tout temps pour refléter l'évolution de ses pratiques ou des obligations légales. La version en vigueur est toujours celle publiée à rozano.com/confidentialite (français) et rozano.com/privacy (anglais).

La date d'entrée en vigueur indiquée en début de Politique vous permet de savoir si une modification a été apportée. Pour les modifications significatives, un avis raisonnable sera publié sur notre site web.

14. Plainte et recours

Si vous estimez que Rozano ne respecte pas la présente Politique ou les lois applicables, vous pouvez d'abord communiquer avec notre RPRP (section 2) pour formuler une plainte. Nous nous engageons à y répondre dans un délai raisonnable.

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez porter plainte auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec :

Commission d'accès à l'information du Québec

Site web : www.cai.gouv.qc.ca

Téléphone : 1 888 528-7741

Adresse : 2045, rue Stanley, bureau 900, Montréal (Québec) H3A 2V4

15. Pour nous contacter

Toute question, commentaire ou demande relative à la présente Politique peut être adressée à :

Responsable de la protection des renseignements personnels (RPRP)

Antoine Bessette

Montréal (Québec), Canada

Courriel : info@rozano.com

Site web : rozano.com