

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DE UNFI CANADA

**Date d'entrée en vigueur : 22 septembre 2023**

Nous accordons une grande importance à la confidentialité des informations de nos clients et faisons tout notre possible pour améliorer l'expérience de nos clients. La présente Politique de confidentialité décrit nos pratiques en matière d'information et, en particulier, la manière dont nous collectons, utilisons et partageons les renseignements personnels que nous recueillons par le biais de nos services, tels que définis ci-dessous. Si vous avez des questions sur la présente Politique de confidentialité ou sur nos pratiques en matière d'information, veuillez nous contacter par le biais des options fournies ci-dessous.

[Qui sommes-nous ?](#)

[Définitions](#)

[Collecte et utilisation des renseignements personnels](#)

[Autres utilisations des renseignements personnels](#)

[Partage et divulgation des renseignements personnels](#)

[Protection de la vie privée des enfants](#)

[Accès ou mise à jour de vos renseignements](#)

[Liens vers d'autres sites web](#)

[Mises à jour de la Politique de confidentialité](#)

[Gestion des préférences de communication](#)

[Informations sur nos politiques et pratiques de gouvernance en matière de protection de la vie privée](#)

[Comment nous contacter](#)

## **Qui sommes-nous ?**

Nous sommes UNFI Canada. Nous fournissons des produits alimentaires naturels aux détaillants au Canada et exploitons également les sites de commerce électronique [www.unfi.ca](http://www.unfi.ca) et <https://www.savorfoods.ca/>. Cette Politique de confidentialité s'applique aux services (définis ci-dessous) fournis par UNFI.

## **Définitions**

Lorsque nous utilisons le terme « **services** » dans la présente Politique de confidentialité, nous désignons les sites web, les applis cellulaires et les autres propriétés numériques qui sont détenus et exploités par UNFI et qui renvoient à la présente Politique de confidentialité.

Lorsque nous utilisons le terme « **renseignements personnels** » dans la présente Politique de confidentialité, nous entendons toute information concernant une personne identifiable. Par exemple, cela inclut votre nom, votre adresse professionnelle, votre numéro de téléphone, votre adresse courriel et toute autre information que nous lions à ces éléments.

Les renseignements personnels ne comprennent pas les « informations agrégées » anonymes, qui sont des informations que nous recueillons sur un groupe ou une catégorie de personnes ou de services. La présente Politique de confidentialité ne s'applique pas à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation d'informations agrégées.

### **Collecte et utilisation des renseignements personnels**

Nous recueillons des renseignements personnels par le biais de nos services. Il existe cinq catégories d'informations que nous collectons par le biais des services :

#### **1. Informations que vous fournissez**

Nous recueillons les renseignements personnels que vous fournissez, par exemple lorsque vous saisissez les informations dans les champs de formulaire de nos services. Par exemple, nous pouvons collecter :

- des informations de contact, telles que votre nom, votre adresse professionnelle, votre adresse courriel et votre numéro de téléphone, que nous utilisons pour administrer votre compte et les services, communiquer avec vous et vous authentifier en tant qu'utilisateur ;
- les préférences de communication, y compris les préférences de marketing, que nous utilisons pour gérer la façon dont nous nous engageons avec vous ;
- l'historique des transactions, que nous utilisons pour personnaliser nos communications avec vous ;
- les demandes que vous faites, y compris le contenu de vos messages vocaux et textuels, que nous utilisons pour répondre à vos demandes ; et
- les informations sur les achats en ligne, y compris les informations sur les cartes de paiement, les détails des achats et d'autres informations sur les transactions, que nous utilisons pour traiter les achats que vous effectuez en ligne, améliorer notre plateforme de commerce électronique et votre expérience client et contribuer à nos efforts de marketing.

#### **2. Informations collectées automatiquement**

Nous utilisons diverses technologies pour collecter d'autres types de données qui ne révèlent pas directement votre identité (« **autres informations** »).

Ces technologies sont notamment les suivantes :

**Fonctionnalité de connexion :** Comme c'est le cas pour la plupart des sites web, nous recueillons automatiquement certaines informations et les stockons dans des fichiers journaux. Ces informations peuvent inclure les adresses IP, le type de navigateur, le fournisseur d'accès à Internet, les pages de renvoi/sortie, le système d'exploitation, l'horodatage et/ou les données de parcours. En règle générale, nous n'utilisons ces données qu'à des fins de sécurité, de détection des fraudes et de protection de nos droits.

**Témoins et autres technologies de collecte de données :** Nous, nos filiales et nos prestataires de services utilisons des témoins, des balises web et des technologies similaires pour gérer nos sites web et nos courriels, et pour collecter et suivre des informations sur vous et vos activités en ligne au fil du temps, ainsi que sur différents sites web et canaux de médias sociaux. Ces technologies nous aident à vous reconnaître, à personnaliser votre expérience d'achat, à stocker les articles de votre liste d'achats en ligne entre deux visites et à analyser l'utilisation de nos services et solutions afin de les rendre plus utiles pour vous. Ces technologies nous permettent également d'agréger des données démographiques et statistiques et des compilations d'informations, qui peuvent ou non inclure des renseignements personnels, et de fournir ces informations à nos prestataires de services. La plupart des navigateurs Internet vous permettent de supprimer ou de gérer les fonctions des témoins et d'ajuster vos préférences en matière de confidentialité et de sécurité. Pour savoir comment procéder, accédez au menu « aide » de votre navigateur Internet ou visitez le site <https://www.aboutcookies.org/how-to-control-cookies/>. Veuillez toutefois noter que la désactivation de nos témoins peut vous empêcher de profiter pleinement de toutes les fonctionnalités de nos services.

**Analytique :** Nous pouvons utiliser des fournisseurs d'analyses tels que Google Analytics pour nous aider à évaluer et à mesurer l'utilisation et la performance de nos services. Nous pouvons également utiliser les fournisseurs d'analyses FullStory et Hotjar pour mesurer les statistiques d'utilisation du site web. Des données sur les attributs généraux de votre appareil peuvent également être collectées lorsque vous utilisez l'application cellulaire. Pour refuser l'agrégation et l'analyse des données collectées à votre sujet sur notre site web par Google Analytics, visitez le site <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>, puis téléchargez et installez le module complémentaire de navigateur pour la désactivation de Google Analytics. Pour plus d'informations sur les services qui nous sont fournis par FullStory, visitez le site <https://www.fullstory.com/legal/privacy-policy>. Pour refuser l'agrégation et l'analyse par FullStory des données recueillies à votre sujet sur notre site web, visitez le site <https://www.fullstory.com/optout/>. Pour plus d'informations sur les services qui nous sont fournis par Hotjar, visitez <https://www.hotjar.com/legal/policies/privacy>. Pour refuser la collecte de données vous concernant sur notre site web par Hotjar, veuillez envoyer un courriel à [dpo@hotjar.com](mailto:dpo@hotjar.com) avec pour objet « Opt-Out Marketing » (Refus/désabonnement du marketing).

**Ne pas suivre (« Do Not Track »/« DNT ») :** DNT est une préférence en matière de protection de la vie privée que vous pouvez définir dans certains navigateurs web. Lorsque vous activez cette option, le navigateur peut envoyer un signal ou un autre message aux services web pour leur demander de ne pas vous suivre. Actuellement, nos serveurs web ne reconnaissent pas les signaux DNT et n'y répondent pas. Nos sites web et applications cellulaires peuvent continuer à collecter des informations de la manière décrite dans la présente Politique de confidentialité.

### **Autres utilisations des renseignements personnels**

En plus des utilisations décrites ci-dessus, nous pouvons utiliser vos renseignements personnels aux fins suivantes :

- Exploiter notre entreprise, fournir nos produits et services, gérer vos comptes et programmes, et pour toute autre affaire légale et légitime pour laquelle vous avez donné votre consentement exprès ou pour laquelle votre consentement peut être déduit ;
- Vous contacter pour répondre à vos demandes, à vos questions ou préoccupations ;
- Traiter et réaliser vos transactions, y compris, le cas échéant, la confirmation de commande, l'inscription à nos programmes, le traitement des paiements pour les achats en ligne et la livraison de produits ou de services ;
- Vous fournir des bulletins d'information, des articles, des alertes sur des produits ou des services, des annonces de nouveaux produits ou services, des primes d'épargne, des invitations à des événements et d'autres informations adaptées à vos centres d'intérêt ou à votre comportement d'achat ;
- Vous contacter au sujet de programmes, de produits ou de services susceptibles de vous intéresser, ou partager avec vous des offres spéciales d'autres sociétés ;
- Vous fournir des programmes, des informations promotionnelles, des offres et d'autres informations qui sont personnellement adaptés à vos champs d'intérêt et à votre comportement d'achat ;
- Réaliser des études de marché, des sondages et des enquêtes similaires pour nous aider à comprendre les tendances et les besoins des clients à travers les catégories de produits ou les groupes de clients ;
- Vous avertir d'une annonce ou d'un rappel concernant la sécurité d'un produit ou de la correction d'une offre, d'une promotion ou d'une publicité ;
- Gérer les tirages au sort et les promotions que nous pouvons choisir d'organiser ou vous contacter au sujet d'un prix décerné dans le cadre d'un concours ;
- Prévenir la fraude, les activités illégales ou criminelles, l'accès non autorisé ou l'utilisation des renseignements personnels, de notre site web ou de nos systèmes de données, enquêter à leur sujet ou fournir un avis à cet égard, ou encore satisfaire à des obligations légales ; et
- Faire respecter nos conditions d'utilisation et d'autres accords.

### **Partage et divulgation des renseignements personnels**

Nous partageons vos renseignements personnels avec des tiers uniquement de la manière décrite dans la présente Politique de confidentialité.

**Fournisseurs de services :** Nous partageons vos renseignements personnels avec des fournisseurs de services tiers et des sociétés affiliées qui effectuent des transactions ou fournissent des services en notre nom ou à votre prestation, par exemple pour l'administration des programmes, le traitement des paiements, le marketing, l'analytique ou pour vérifier les données des clients, telles que les adresses postales.

**Fournisseurs d'applis cellulaires de tiers :** Avec votre connaissance et votre consentement, les services peuvent recueillir et transférer vos informations, y compris les informations de localisation, à partir de et vers d'autres applications, fonctions et outils par la biais de votre appareil cellulaire.

**Processus juridique, sécurité et application des modalités :** Nous et nos fournisseurs de services du Canada, des États-Unis et d'autres pays pouvons fournir vos renseignements personnels aux autorités réglementaires légales ou gouvernementales, aux forces de l'ordre ou aux tribunaux américains ou étrangers en réponse à leurs demandes d'informations ou pour les aider dans leurs enquêtes. Nous pouvons également divulguer vos renseignements personnels à des tiers dans le cadre de réclamations, de différends ou de litiges, lorsque la loi l'exige ou si nous estimons que leur divulgation est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité d'une personne, ou pour faire respecter nos droits légaux ou les engagements contractuels que vous avez pris.

**Transferts d'affaires :** Vos renseignements personnels peuvent être divulgués dans le cadre d'une transaction commerciale d'entreprise, une fusion, une acquisition, une coentreprise ou un financement ou une vente d'actifs de la société, et pourraient être transférés à un tiers comme l'un des actifs de l'entreprise dans le cadre d'une telle transaction. Dans ce cas, nous nous conformerons aux restrictions de confidentialité et d'utilisation pour les transactions d'affaires, comme l'exige la loi applicable.

**Faillite :** En cas d'insolvabilité, de faillite ou de mise sous séquestre, vos renseignements personnels peuvent être divulgués ou vendus dans le cadre du processus de réorganisation ou de liquidation. Nous et nos fournisseurs de services (y compris les sociétés affiliées) pouvons accéder aux données personnelles, les stocker et les traiter autrement en dehors de votre province (y compris, pour les résidents du Québec, en dehors du Québec), y compris dans d'autres régions du Canada, aux États-Unis et dans d'autres juridictions étrangères où nous ou nos fournisseurs de services affiliés et non affiliés sont situés.

### **Protection de la vie privée des enfants**

Nos services ne sont pas destinés aux enfants de moins de 14 ans. Nous n'avons pas l'intention de collecter ou de solliciter sciemment des renseignements personnels en ligne auprès d'enfants de moins de 14 ans. Nous encourageons les parents ou les tuteurs à participer à l'activité en ligne de leurs enfants et à la surveiller. Si un enfant de moins de 14 ans nous a fourni des renseignements personnels, nous encourageons le parent ou le tuteur de l'enfant à nous contacter (voir la section « Comment nous contacter » ci-dessous) pour nous demander de supprimer ces informations de nos systèmes. Si vous avez moins de 14 ans, ne nous fournissez pas de renseignements personnels, que ce soit directement, sur les tableaux d'affichage du site web ou par d'autres moyens.

## **Accès ou mise à jour de vos renseignements**

Vous avez le droit de demander à UNFI de vous fournir les renseignements personnels qu'elle recueille, utilise et divulgue à votre sujet et de recevoir un compte rendu des tiers auxquels UNFI a divulgué vos renseignements personnels.

Les informations demandées vous seront fournies gratuitement, sauf si elles sont volumineuses ou si UNFI doit engager des frais pour les préparer dans un format utilisable, auquel cas nous pouvons vous facturer des frais raisonnables pour fournir les informations demandées. Nous vous informerons à l'avance des coûts nécessaires pour fournir les informations demandées et vous avez la possibilité de retirer votre demande.

Vous pouvez également consulter vos renseignements personnels facilement accessibles par le biais de nos services ou nous contacter pour demander leur mise à jour en nous contactant (voir la section « Comment nous contacter » ci-dessous).

Il existe certaines exceptions à votre droit d'accès à vos renseignements personnels. UNFI indiquera dans sa réponse si une exception s'applique.

### Droit de rectification

Vous avez le droit de demander à UNFI et à ses prestataires de services de corriger, mettre à jour ou compléter les renseignements personnels vous concernant dont vous pouvez démontrer qu'ils sont inexacts ou incomplets.

### Droit de retirer son consentement

Sous réserve d'exceptions limitées en vertu de la loi applicable, vous avez le droit de retirer votre consentement à notre collecte, notre utilisation et notre divulgation de vos renseignements personnels. Vous pouvez demander à retirer votre consentement en nous envoyant un courriel ou un courrier (voir la section « Comment nous contacter » ci-dessous).

### Conservation

Nous conserverons vos renseignements personnels aussi longtemps que votre compte sera actif ou aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels ils ont été collectés, à moins qu'une période plus longue ne soit requise par la loi. Nous conserverons et utiliserons vos renseignements personnels si nécessaire pour nous conformer à nos obligations légales ou à nos politiques de conservation des données, résoudre les litiges et appliquer nos accords.

### Soumission des demandes

Vous pouvez soumettre votre demande concernant vos renseignements personnels en nous envoyant un courriel à l'adresse suivante : [privacypolicy@unfi.com](mailto:privacypolicy@unfi.com).

## Vérification des demandes

UNFI doit vérifier que la personne qui demande des informations ou leur suppression est bien celle qui fait l'objet de la demande afin de pouvoir la traiter. Pour vérifier l'identité, nous pouvons demander jusqu'à trois renseignements personnels vous concernant lorsque vous faites une demande de comparaison avec nos dossiers. Nous pouvons également vous demander de signer une déclaration sous peine de parjure de la part de la personne dont les renseignements personnels font l'objet de la demande.

Le fait d'introduire une demande de vérification de l'identité ne vous oblige pas à créer un compte chez nous. Nous n'utiliserons les renseignements personnels fournis dans votre demande que pour vérifier votre identité et nous supprimerons toute information d'identification que vous aurez fournie après avoir traité la demande. UNFI se réserve le droit de prendre des mesures supplémentaires si nécessaire pour vérifier l'identité des personnes lorsque nous avons des raisons de penser qu'une demande est frauduleuse.

### Comment nous contacter pour plus d'informations

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant vos droits en vertu de la présente politique de protection de la vie privée, vous pouvez nous contacter de la manière décrite ci-dessous.

### Liens vers d'autres sites web

Pour votre information et votre commodité, nos services contiennent des liens vers des sites web exploités par des tiers. Notre site web peut également inclure des fonctionnalités telles que des boutons et des widgets hébergés par d'autres sociétés (par exemple, le bouton « Tweet » de Twitter). Ces fonctionnalités peuvent collecter votre adresse IP, la page que vous visitez sur nos Services, et peuvent définir un témoin pour permettre à la fonctionnalité de fonctionner correctement.

Nous utilisons Google Maps avec notre fonction pour trouver un emplacement (Find a Location). En utilisant cette fonction, vous êtes lié par les conditions d'utilisation de Google Maps et de Google Earth [https://maps.google.com/help/terms\\_maps/](https://maps.google.com/help/terms_maps/), y compris les Règles de confidentialité et conditions d'utilisation de Google à l'adresse : <https://policies.google.com/privacy>.

La présente Politique de confidentialité ne s'applique pas aux pratiques des tiers qui recueillent vos renseignements personnels et nous n'en sommes pas responsables. Nous vous encourageons à consulter les politiques de confidentialité de ces tiers pour en savoir plus sur leurs pratiques en matière d'information.

### Mises à jour de la Politique de confidentialité

La présente Politique de confidentialité est sujette à des révisions occasionnelles. Si nous apportons des changements importants dans la manière dont nous utilisons vos

renseignements personnels, nous vous en informerons en publiant de manière visible un avis de modification sur les services et en mettant à jour la date d'entrée en vigueur ci-dessus. Votre utilisation continue des services est considérée comme une acceptation de ces changements.

Si vous ne souhaitez pas autoriser les changements dans l'utilisation que nous faisons de vos renseignements personnels, vous devez nous en informer avant la date d'entrée en vigueur des changements prévus.

### **Gestion des préférences en matière de communication**

Si vous vous inscrivez pour recevoir des communications marketing, nous pouvons vous envoyer des courriels, des offres de publipostage ou d'autres communications concernant des produits ou des services en fonction de la méthode de communication choisie. Vous pouvez nous demander de ne pas le faire lorsque vous accédez à nos sites web ou à nos applications cellulaires ou modifier vos préférences en mettant à jour les comptes que vous détenez chez nous. À tout moment, vous pouvez choisir de ne plus recevoir de messages commerciaux de notre part en envoyant une demande de désabonnement aux coordonnées ci-dessous ou en suivant les instructions de désabonnement figurant dans le formulaire de la communication que vous avez reçue, comme décrit ci-dessous.

**Documents imprimés :** Pour refuser de recevoir des documents marketing imprimés à votre adresse postale, notamment des publicités, des dépliants ou des cartes postales, veuillez nous écrire à l'adresse ci-dessous. Veuillez à indiquer votre nom et votre adresse postale tels qu'ils figurent sur les documents marketing imprimés que vous avez reçus.

**Courriels :** Pour ne plus recevoir de communications marketing par courriel, veuillez envoyer une demande de désabonnement à l'adresse électronique ci-dessous ou cliquez sur le lien de désabonnement figurant au bas du courriel qui vous a été envoyé, puis suivez les instructions figurant sur la page web. Veuillez noter que vous pouvez continuer à recevoir certains messages électroniques transactionnels ou liés à votre compte.

### **Informations sur nos politiques et pratiques en matière de protection de la vie privée**

Nous nous engageons à protéger les renseignements personnels et avons mis en œuvre un ensemble complet de politiques et de pratiques qui régissent notre traitement des renseignements personnels. Ces politiques et procédures comprennent, entre autres, les éléments suivants :

- Nous avons mis en œuvre des politiques et des procédures pour protéger les renseignements personnels dont nous avons la garde et le contrôle contre tout accès, utilisation ou divulgation non autorisés.
- Nous avons mis en place des procédures pour répondre aux demandes et aux réclamations des personnes concernées de manière efficace et en temps voulu.



- Nous avons mis en place un cadre pour la conservation et la destruction des renseignements personnels afin de garantir le respect des obligations légales et de détruire en toute sécurité les renseignements personnels dont nous n'avons plus besoin.
- Nous avons désigné une personne gestionnaire principale de la protection de la vie privée qui est chargée de veiller au respect par la société de la législation en matière de protection de la vie privée.
- Nous avons mis en place un cadre de protection de la vie privée qui définit les rôles et les responsabilités de nos employés en ce qui concerne le traitement des renseignements personnels.
- Nous fournissons à nos employés une formation et une sensibilisation régulières à la protection de la vie privée.

### **Comment nous contacter**

Si vous avez des questions ou des commentaires sur la présente Politique de confidentialité ou sur d'autres sujets liés à la protection de la vie privée, vous pouvez nous contacter de la manière suivante :

#### **Adresse postale :**

Kim Myrdahl, protection des renseignements personnels  
Lynette Stocker, gestionnaire principale de la protection de la vie privée  
11840 Valley View Road  
Eden Prairie, MN 55344, USA

**Adresse de courriel :** [privacypolicy@unfi.com](mailto:privacypolicy@unfi.com)