

# Politique de confidentialité

*Protection des renseignements personnels — conforme à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Québec, Loi 25) et à la LPRPDE (Canada).*

|                                 |                 |
|---------------------------------|-----------------|
| <b>Entreprise</b>               | Voyages DARE    |
| <b>Permis OPC</b>               | n° 202612359052 |
| <b>NEQ</b>                      | 1181374399      |
| <b>Version</b>                  | 1.0             |
| <b>Date d'entrée en vigueur</b> | 5 mai 2026      |
| <b>Dernière mise à jour</b>     | 5 mai 2026      |

## 1. Préambule et engagement

Voyages DARE (« **Voyages DARE** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») est une agence de voyages titulaire du permis n° 202612359052 délivré par l'Office de la protection du consommateur du Québec (OPC). Nous exerçons nos activités au Québec et accordons une importance fondamentale à la protection de la vie privée et des renseignements personnels que vous nous confiez.

La présente politique explique comment nous recueillons, utilisons, communiquons, conservons et protégeons vos renseignements personnels lorsque vous visitez notre site Web, communiquez avec nous, vous inscrivez à nos communications ou utilisez nos services. Elle s'applique à toute personne qui interagit avec Voyages DARE en ligne ou hors ligne.

Nous nous conformons à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* du Québec (telle que modifiée par la Loi 25), à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) du Canada, ainsi qu'à la *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP) lorsqu'elle s'applique.

## 2. Responsable de la protection des renseignements personnels

Conformément à l'article 3.1 de la Loi 25, Voyages DARE a désigné un responsable de la protection des renseignements personnels :

|                        |                                                          |
|------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Nom</b>             | Dominic Dubé                                             |
| <b>Fonction</b>        | Co-fondateur, Voyages DARE                               |
| <b>Courriel</b>        | info@voyagesdare.com                                     |
| <b>Adresse postale</b> | 330, rue Boileau, Saint-Eustache (Québec) Canada J7R 4R4 |

Toute question, demande d'accès, de rectification, de retrait de consentement ou plainte relative à la présente politique peut être adressée au responsable par courriel ou par la poste.

### 3. Renseignements personnels que nous recueillons

Nous limitons notre collecte aux renseignements nécessaires aux fins décrites à la section 4. Selon votre interaction avec nous, nous pouvons recueillir :

#### 3.1 Renseignements fournis volontairement

- **Formulaire de contact / demande de soumission** : nom, prénom, adresse courriel, numéro de téléphone, message, dates et destinations envisagées, préférences de voyage.
- **Inscription à l'infolettre** : adresse courriel et, optionnellement, prénom et centres d'intérêt.
- **Réservation et paiement** : identité complète (nom légal, date de naissance), numéro de passeport, coordonnées, renseignements de paiement (carte de crédit ou autre mode), adresse de facturation, exigences particulières (accessibilité, alimentation, santé pertinente au voyage).
- **Communications** : contenu des courriels, appels et messages échangés avec notre équipe.

#### 3.2 Renseignements collectés automatiquement

- **Témoins (cookies) et technologies similaires** — voir la section 9.
- **Données de navigation** : adresse IP, type d'appareil, navigateur, système d'exploitation, pages consultées, durée des visites, source de référence.
- **Outils d'analytique** : Google Analytics et le pixel Meta (Facebook/Instagram) afin de mesurer l'audience et la performance de nos campagnes.

*Les renseignements de paiement par carte de crédit sont traités par notre prestataire de services de paiement conforme à la norme PCI-DSS; Voyages DARE ne stocke pas le numéro complet de votre carte sur ses serveurs.*

### 4. Finalités de la collecte et utilisation

Vos renseignements personnels sont utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, soit :

- Répondre à vos demandes d'information, de soumission et de réservation;
- Conclure et exécuter le contrat de services touristiques (réservation de vols, hébergement, forfaits, transferts, activités);
- Effectuer la facturation, le traitement des paiements et la prévention de la fraude;
- Vous transmettre des documents de voyage, rappels et informations de service;

- Vous envoyer, avec votre consentement, des communications commerciales (infolettre, promotions, sondages) — vous pouvez vous désabonner en tout temps;
- Améliorer notre site Web, nos services et l'expérience utilisateur;
- Respecter nos obligations légales, réglementaires et contractuelles, notamment celles découlant de la *Loi sur les agents de voyages du Québec*.

## 5. Fondement de la collecte : votre consentement

Nous recueillons et utilisons vos renseignements personnels avec votre consentement, exprimé clairement et libre. Le consentement peut être :

- **Exprès** lorsqu'il s'agit de renseignements sensibles ou d'usages secondaires (ex. : inscription à l'infolettre, partage avec un fournisseur étranger);
- **Implicite** lorsque l'usage est manifestement nécessaire à la prestation du service demandé (ex. : transmission des nom et passeport à une compagnie aérienne).

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, sous réserve de nos obligations légales et contractuelles. Le retrait peut toutefois empêcher la fourniture de certains services.

## 6. Communication à des tiers

Voyages DARE ne vend ni ne loue vos renseignements personnels. Nous pouvons les communiquer aux catégories de destinataires suivantes, uniquement dans la mesure nécessaire :

- **Fournisseurs de services touristiques** : compagnies aériennes, hôteliers, réceptifs (DMC), assureurs voyage, prestataires d'activités, à des fins de réservation et d'exécution du voyage.
- **Prestataires technologiques** : hébergement Web, courriel transactionnel, système de paiement, plateforme d'infolettre, outils d'analytique. Ces prestataires sont liés par contrat et ne peuvent utiliser vos renseignements qu'aux fins prévues.
- **Autorités publiques** : lorsque la loi l'exige (subpoena, ordonnance, obligations fiscales, douanières ou sécurité publique).
- **Conseillers professionnels** : avocats, comptables, vérificateurs, dans le cadre de leurs mandats.

## 7. Transferts hors Québec et hors Canada

L'exécution d'un voyage implique souvent la communication de renseignements à des fournisseurs situés à l'extérieur du Québec ou du Canada (ex. : compagnies aériennes, hôtels, réceptifs locaux). Conformément à l'article 17 de la Loi 25, nous procédons à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée avant tout transfert et veillons à ce que les renseignements bénéficient d'une protection équivalente, notamment au moyen d'ententes contractuelles.

Vous pouvez en tout temps demander au responsable de la protection des renseignements personnels de l'information sur les pays vers lesquels vos renseignements peuvent être transférés.

## 8. Conservation et destruction

Nous conservons vos renseignements uniquement pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été recueillis et au respect de nos obligations légales (notamment fiscales, comptables et celles imposées par l'OPC).

| Catégorie                                | Durée de conservation indicative                               |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Demandes de soumission non converties    | 24 mois                                                        |
| Dossiers clients (réservation effectuée) | 7 ans après la fin du voyage (obligations comptables/fiscales) |
| Données d'infolettre                     | Jusqu'au retrait du consentement                               |
| Journaux techniques et analytiques       | 13 mois (Google Analytics, par défaut)                         |

Au terme du délai applicable, vos renseignements personnels sont détruits ou anonymisés de façon sécuritaire.

## 9. Témoins (cookies) et technologies de suivi

Notre site utilise des témoins afin d'assurer son bon fonctionnement, mémoriser vos préférences et mesurer la performance de nos contenus et campagnes.

- **Témoins essentiels** : nécessaires au fonctionnement du site (sécurité, session, formulaires); ne peuvent être désactivés.
- **Témoins analytiques (Google Analytics 4)** : mesure d'audience anonymisée; activés uniquement avec votre consentement.
- **Témoins marketing (Meta Pixel, Google Ads)** : personnalisation publicitaire; activés uniquement avec votre consentement.

Vous pouvez en tout temps modifier vos préférences via la bannière de témoins ou les paramètres de votre navigateur. La désactivation de certains témoins peut affecter la qualité de votre expérience.

## 10. Vos droits

Sous réserve des exceptions prévues par la loi, vous disposez des droits suivants :

- **Droit d'accès** : obtenir confirmation que nous détenons des renseignements vous concernant et en recevoir copie;
- **Droit de rectification** : faire corriger des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques;
- **Droit à la portabilité** : recevoir vos renseignements informatisés dans un format technologique structuré et couramment utilisé;

- **Droit au retrait du consentement** et à la cessation de la diffusion;
- **Droit de désindexation** dans les cas prévus par la loi;
- **Droit de plainte** auprès du responsable de la protection des renseignements personnels et, le cas échéant, auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec.

Pour exercer un droit, communiquez avec notre responsable (section 2). Nous répondrons dans un délai de 30 jours, conformément à la Loi 25.

## 11. Mesures de sécurité

Voyages DARE met en œuvre des mesures de sécurité raisonnables, physiques, techniques et administratives, pour protéger vos renseignements contre la perte, le vol, l'accès non autorisé, la divulgation ou la destruction :

- Hébergement sur des serveurs sécurisés et chiffrement TLS des communications;
- Authentification renforcée et contrôle d'accès basé sur le besoin de connaître;
- Sauvegardes régulières et plan de continuité;
- Formation du personnel et engagements de confidentialité;
- Encadrement contractuel des fournisseurs.

En cas d'incident de confidentialité présentant un risque de préjudice sérieux, nous aviserons les personnes concernées et la Commission d'accès à l'information du Québec, conformément à nos obligations légales.

## 12. Décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé

Voyages DARE ne prend pas de décisions ayant un effet juridique sur vous fondées exclusivement sur un traitement automatisé de vos renseignements personnels. Si cela devait changer, vous en seriez informé(e) au moment de la collecte et pourriez présenter vos observations à un membre de notre équipe.

## 13. Mineurs

Nos services s'adressent à des personnes majeures. Lorsqu'un voyage concerne un mineur, les renseignements le concernant sont fournis par le parent ou le tuteur légal, qui consent en son nom. Nous obtiendrons un consentement parental exprès pour tout traitement secondaire.

## 14. Modifications de la politique

La présente politique peut être mise à jour pour refléter l'évolution de nos pratiques ou des exigences légales. La date de la dernière mise à jour figure en haut du document. Toute modification importante sera signalée sur notre site Web et, lorsque pertinent, par courriel.

## 15. Pour nous joindre

|               |                                                      |
|---------------|------------------------------------------------------|
| Adresse       | 330, rue Boileau, Saint-Eustache (QC) Canada J7R 4R4 |
| Permis OPC    | n° 202612359052                                      |
| NEQ           | 1181374399                                           |
| Courriel      | info@voyagesdare.com                                 |
| Site Web      | www.voyagesdare.ca                                   |
| Co-fondateurs | Dominic Dubé et Bianca Adorante                      |

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés après avoir communiqué avec notre responsable, vous pouvez déposer une plainte auprès de la **Commission d'accès à l'information du Québec** ([cai.gouv.qc.ca](http://cai.gouv.qc.ca)) ou du **Commissariat à la protection de la vie privée du Canada** ([priv.gc.ca](http://priv.gc.ca)).

*Le présent document constitue la politique officielle de confidentialité de Voyages DARE. Il est disponible en français en tout temps sur notre site Web et sur demande au format imprimé.*