

Avis de confidentialité

Au sujet de cet avis

Nous travaillons chaque jour à l'amélioration du quotidien du plus grand nombre, non seulement au moyen de nos produits et collections, mais aussi des services que nous offrons. Pour ce faire, nous devons parfois recueillir des renseignements personnels. Nous savons qu'il est très important pour vous de savoir à quoi sert l'information recueillie. Nous procédons toujours de manière transparente afin que vous sachiez comment nous utilisons vos renseignements personnels.

Le présent Avis de confidentialité s'applique à toutes les données personnelles relatives à nos clients et explique de quelle façon elles sont recueillies, utilisées ou divulguées par IKEA. Il décrit également quelles sont les mesures prises pour assurer la protection de vos renseignements personnels. De plus, nous y décrivons les choix qu'il vous est possible de faire quant à la façon dont nous utilisons vos renseignements personnels et les différents moyens mis à votre disposition pour communiquer avec nous si vous désirez vérifier ou mettre à jour vos coordonnées, modifier vos préférences de confidentialité ou nous poser des questions à propos de nos pratiques en matière de protection de la vie privée.

1. Types de renseignements recueillis

Les données personnelles que nous recueillons varient selon le type d'interaction que vous avez avec IKEA. Il peut s'agir notamment des éléments suivants :

- nom, adresse et date de naissance ;
- adresses de livraison et de facturation ;
- numéro de téléphone et adresse courriel ;
- numéro de membre IKEA Family ;
- habitudes d'achat ;
- données de carte de crédit ou débit, ou autre mode de paiement ;
- adresse IP enregistré lorsqu'une personne navigue dans notre site ou autre type d'identifiant selon l'appareil mobile utilisé ;

- toute autre information fournie lorsqu'une personne communique avec notre centre de service clients, interagit sur notre plateforme numérique, utilise les services du Småland ou adhère à notre programme de fidélisation IKEA Family.

Lorsque vous utilisez un appareil mobile dans un magasin IKEA en activant le paramètre d'accès au réseau ou que vous accédez à notre réseau WiFi gratuit, il est possible que nous recueillions votre adresse MAC (Media Access Control) et vos données de localisation. Nous utilisons ces données pour effectuer des analyses qui nous permettent d'évaluer le déplacement des clients dans nos magasins et de maximiser l'efficacité de leur aménagement. Si vous ne voulez pas que votre appareil soit détecté ou que vos données soient utilisées à cette fin, veuillez désactiver le paramètre d'accès au réseau mobile de votre téléphone ou de tout autre appareil électronique.

Pour des raisons de sécurité, nos établissements sont munis de caméras de vidéosurveillance. Les images recueillies sont conservées pendant 90 jours seulement, sauf dans certaines circonstances particulières.

Nous pouvons aussi recueillir des renseignements auprès de tierces parties, de banques d'information accessibles à tous ou de sources à qui vous avez donné la permission de partager vos renseignements avec des tiers.

Nous ne recueillons jamais délibérément de renseignements personnels auprès d'enfants de moins de 13 ans sans le consentement d'un parent ou d'un tuteur. Pour en savoir plus sur nos pratiques concernant la collecte de renseignements sur les enfants de moins de 13 ans, veuillez communiquer avec nous à l'adresse courriel ou postale ou au numéro de téléphone indiqués ci-après.

2. Collecte des renseignements personnels

La décision de nous communiquer vos renseignements personnels est laissée à votre discrétion. Selon les renseignements fournis, il est possible que certains services ou fonctions IKEA ne soient pas accessibles.

Nous recueillons des renseignements personnels dans les cas suivants :

- demande d'un catalogue ou d'une autre de nos publications ;
- achat de produits et de services dans un de nos magasins, en ligne ou par téléphone ;
- retour d'un article ;
- faire une réclamation dans le cadre de toute procédure judiciaire;
- accès à notre site ou utilisation de l'une de nos applications mobiles. Notre site utilise également des témoins. Pour en savoir plus à propos de l'utilisation de témoins et de la façon de les gérer, veuillez lire notre politique relative aux témoins.
- utilisation de notre réseau WiFi en magasin ou activation du paramètre WiFi d'un appareil mobile ;
- images captées par nos caméras de surveillance ;
- adhésion à notre programme IKEA Family ;
- participation à un concours, à un tirage, à un sondage ou à toute autre activité promotionnelle organisés par IKEA ;
- création d'un profil client sur notre site Internet ;
- utilisation des services du Småland ;
- demande d'information sur nos produits comme articles en stock ou renseignements sur les rappels ;
- communication avec l'équipe du service à la clientèle en magasin, en ligne ou par téléphone ;
- interaction avec IKEA dans les réseaux sociaux (en mentionnant notre nom, en commentant nos publications ou en communiquant directement avec nous).

3. Utilisation de vos renseignements personnels : pourquoi et comment

Vous offrir nos produits et services

Nous utilisons vos renseignements personnels pour vous offrir les produits et services que vous cherchez et vous permettre de les acheter (exemples d'utilisation : exécuter certaines tâches, effectuer des processus et passer des commandes dans notre site Web ou nos applis, traiter les paiements en ligne (le cas échéant), livrer les produits et services achetés), et pour communiquer avec vous à propos de ces produits et services.

Comprendre vos besoins et vous offrir un bon service client

Les renseignements personnels recueillis nous permettent de mieux comprendre les besoins de nos clients et de leur offrir de l'information, des produits et des services pertinents, tout ce qui contribue à la satisfaction de notre clientèle. Il peut s'agir de régler les problèmes liés à des achats ou de répondre à des demandes de service ou à des questions posées en magasin, en ligne ou par téléphone, incluant sur les réseaux sociaux.

Améliorer notre site Web

Nous utilisons vos renseignements personnels pour améliorer notre site Web, nos produits et nos services, de même que pour analyser les tendances d'utilisation de notre site. Nous voulons nous assurer que notre site est convivial et performant, et que nos produits et services sont efficaces et de bonne qualité. Nous souhaitons également que ce soit facile pour nos clients d'interagir avec nous. Nous utilisons les adresses IP pour faciliter l'accès à nos services web, diagnostiquer tout problème avec notre serveur et améliorer l'expérience web de nos clients. Votre adresse IP nous permet de vous identifier et de vous associer à votre panier. Vos renseignements personnels nous permettent aussi parfois d'analyser votre utilisation de notre site Web et de nous assurer que le contenu est présenté de la manière la plus efficace et pertinente pour vos besoins et qu'il est adapté aux paramètres par défaut de votre appareil (tels que la langue et l'adresse magasin).

Personnaliser l'expérience d'achat et améliorer nos façons de faire

Vos renseignements personnels sont utilisés pour améliorer votre expérience d'achat. Nous pouvons ainsi vous aider à trouver les produits et services qui vous conviennent sans que vous n'ayez à explorer tout le contenu. Par exemple, si vous créez un profil sur notre site, vous pourrez acheter des produits et services IKEA en ligne sans avoir à entrer vos renseignements personnels chaque fois que vous magasinez. Vos renseignements nous permettent de faire le suivi des articles que vous avez ajoutés à votre panier et ceux que vous avez explorés en ligne, et de vous offrir une expérience de navigation adaptée. Nous envoyons également des avis de disponibilité des stocks dans nos magasins. Lorsque vous acceptez de recevoir de la publicité, nous vous faisons parvenir des offres spécifiques en tenant compte de vos intérêts et de votre comportement en ligne. Nous pouvons aussi recueillir de l'information générale sur nos clients qui ne peut être associée à aucune personne en particulier.

Gérer l'adhésion au programme IKEA Family

Vos renseignements personnels sont également utiles quand vous adhérez à IKEA Family :

- Pour traiter vos données d'adhésion, faire le suivi de l'activité dans votre compte et de l'historique
- de vos achats, analyser votre façon de magasiner et déterminer ce que vous achetez. Il peut s'agir d'information sur les produits, de l'historique de vos achats et des produits que vous avez ajoutés
- à votre panier. Cela nous permet de vous offrir une expérience de navigation adaptée et des offres personnalisées.
- Avec votre consentement, nous pouvons vous envoyer des offres ciblées par SMS ou courriel, en tenant compte de vos achats en magasin ou pour une occasion spéciale, votre anniversaire par exemple.
- Pour vous envoyer, par voie numérique ou autre, de la publicité en lien avec vos intérêts ou avec votre historique d'achat et votre comportement en ligne.
- Pour mesurer l'efficacité de nos campagnes de marketing ou de nos publicités.

Vous pouvez accéder à votre compte IKEA Family en tout temps pour gérer l'envoi des communications ou choisir de ne plus les recevoir, ou pour modifier l'information de votre compte. Si vous souhaitez vous retirer totalement du programme IKEA Family, communiquez avec nous.

Sécurité et conformité

Nous utilisons vos renseignements personnels pour :

- vérifier l'exactitude des données financières et personnelles fournies ;
- effectuer des vérifications afin de prévenir les fraudes ou les activités illégales ;
- protéger nos droits et nos propriétés (ou ceux des autres) ;
- respecter nos obligations légales et nos exigences de conformité.

Par exemple, nous utilisons des caméras pour surveiller les déplacements des personnes et des stocks dans nos magasins, et ainsi aider à la prévention des sinistres. Nous recueillons également de l'information au comptoir Retours et échanges pour détecter et prévenir la fraude.

Pour administrer les réclamations

Nous utilisons vos informations personnelles pour:

- initier, traiter, examiner, enquêter, évaluer, valider, régler, finaliser et autrement administrer les réclamations, selon les termes et conditions des accords de règlement des recours collectifs approuvés par les tribunaux-pour le signalement, à des fins d'audit et d'analyse, y compris pour fournir des rapports sur les réclamations et pour auditer les réclamations au nom de ses clients;
- pour communiquer avec vous au sujet de votre (vos) réclamation (s);
- pour vérifier votre identité;
- détecter les fraudes et pour nous protéger, nous, nos clients et autres contre la fraude, les erreurs et autres préjudices.

4. Partage des renseignements

Afin de vous offrir des produits et services, nous partageons vos renseignements avec des tiers qui font partie de l'entreprise IKEA, de même qu'avec des tierces parties de confiance, comme indiqué ci-après. Lorsque nous partageons vos renseignements personnels, nous mettons en place des mécanismes de protection qui obligent ces tierces parties à protéger vos renseignements et à les utiliser seulement pour la livraison des services prévus, dans la mesure permise par la loi. Vos renseignements personnels ne seront jamais vendus à un tiers.

Exécution des commandes de produits et de services

Nous travaillons avec plusieurs fournisseurs de service de confiance qui assurent, en notre nom, la prestation des services que vous achetez. Les services exécutés par ces fournisseurs sont notamment : exécution de commandes, livraison, assemblage ou installation de produits IKEA, traitement des paiements. Ces fournisseurs sont tenus de protéger vos renseignements personnels et de les utiliser ou de les divulguer seulement pour la prestation des services requis.

Prévention du crime et conformité à la loi

Nous partageons vos informations financières, incluant vos données de cartes de crédit et de débit et toute autre information relative au paiement, avec des tiers afin de nous

assurer que votre paiement est traité de façon sécuritaire et que vos données sont protégées contre toute utilisation frauduleuse. Ce partage de données nous permet d'effectuer des analyses sur les fraudes et de confirmer que les données de paiement qui nous sont fournies pour tout achat sont exactes et véritables. Il se peut aussi que la loi nous oblige à partager vos renseignements personnels avec les autorités policières ou publiques afin de prévenir le crime et la fraude.

Expérience client positive

Nous travaillons avec des tiers choisis, comme notre fournisseur d'hébergement de base de données clients, des agences de marketing et des partenaires publicitaires, qui nous aident à offrir une expérience d'achat positive à nos clients. Nous collaborons avec ces tiers pour placer du contenu et de la publicité adaptés à notre clientèle sur notre site, sur des sites connexes, dans les médias sociaux, en ligne et dans les applications mobiles. Pour ce faire, IKEA et ses partenaires choisis placent des témoins, des pixels de suivi et des technologies connexes sur notre site. Les témoins publicitaires peuvent être activés pour des périodes données et être utilisés pour emmagasiner l'activité de navigation et analyser les données démographiques. Nous saisissons seulement des renseignements généraux et anonymisés (pour qu'il soit impossible de les associer à une personne) et ils sont partagés avec des tiers dans le seul but de vous fournir du contenu pertinent.

Vous pouvez accepter ou refuser les témoins en réglant les paramètres de votre navigateur. En général, votre navigateur vous permet d'accepter, de refuser ou de supprimer les témoins, même ceux provenant de tierces parties. Pour plus d'information, visitez le site (en anglais seulement) : <https://www.aboutcookies.org/how-to-delete-cookies/>. [Consultez](#) notre politique concernant les témoins.

Sociétés du Groupe IKEA

Il est possible que nous partagions les renseignements personnels que nous recueillons avec d'autres sociétés membres du Groupe IKEA. Ces dernières partagent diverses activités et processus opérationnels avec nous.

Transfert d'entreprise

Nous nous réservons le droit de transmettre tout renseignement en notre possession dans l'éventualité de la vente ou de la cession de la totalité ou d'une partie de notre

entreprise ou de nos actifs. Si l'entreprise est cédée, vous aurez la possibilité de nous faire savoir si vous préférez que vos renseignements personnels ne soient pas transmis. Si une telle cession devait se produire, nous ferons tout effort raisonnable pour nous assurer que le cessionnaire utilise vos renseignements personnels en respect du présent Avis de confidentialité.

5. Transfert des renseignements à l'extérieur du Canada

Il est possible que vos renseignements soient traités et entreposés à l'extérieur du Canada. Ailleurs, les lois concernant la protection des renseignements personnels peuvent différer des lois canadiennes et dans certains pays vos renseignements peuvent être consultés par les autorités chargées de l'application des lois ou les cours de justice. Advenant le transfert de vos renseignements à l'extérieur du Canada, nous mettrons en place des mécanismes de protection pour nous assurer qu'ils sont traités de la même façon que nous le faisons au Canada et conformément aux directives établies dans le présent Avis.

6. Durée de conservation des renseignements personnels

IKEA conserve les renseignements personnels aussi longtemps que cela est nécessaire aux fins que vous avez indiquées lorsque vous avez fourni les renseignements ou selon ce qui est prescrit par la loi.

Il n'y a pas de limite à la conservation des données anonymisées. Pour plus d'information, veuillez communiquer avec nous.

7. Vos droits

Vous avez les droits suivants :

- refuser de nous fournir vos renseignements personnels.
- réclamer que vos renseignements personnels soient traités de manière légale, équitable et transparente et
- de savoir comment ils seront utilisés.
- retirer ou modifier votre consentement d'utilisation et de divulgation de vos renseignements.

- demander en tout temps de ne plus recevoir de publicité.
- consulter, mettre à jour et corriger les renseignements vous concernant en notre possession. Nous répondons à toute demande d'accès conformément aux lois en vigueur et dans un délai raisonnable. L'accès peut être refusé dans certaines circonstances. Il peut s'agir d'une demande d'accès à de l'information dont la divulgation révélerait des renseignements confidentiels à propos d'une autre personne ou d'une situation où des exigences légales ou réglementaires nous empêchent de donner accès à de l'information ou nous autorise à en refuser l'accès. Afin de répondre à une demande d'accès, nous pouvons demander certains renseignements personnels afin de vérifier l'identité de la personne qui fait la demande avant de divulguer des renseignements personnels. Si des frais raisonnables sont exigés pour le traitement d'une demande d'information, nous vous aviserons avant d'entamer la procédure.

Si vous avez des questions à propos du traitement de vos renseignements personnels ou de vos droits, veuillez communiquer avec nous :

Par téléphone : 1-800-661-9807

Par courriel : support@ikeaservice.ca

Par courrier :

À l'attention de : Bureau de la protection des renseignements personnels
1065 Plains Road East
Burlington, Ontario
L7T 4K1

8. Modification des préférences

Si vous ne souhaitez plus que nous communiquions avec vous à propos de nos produits et services ou que vous ne voulez plus recevoir de publicité, communiquez avec nous pour modifier vos préférences ou suivez simplement le lien qui se trouve dans nos courriels pour vous désabonner. Si vous avez un profil client sur le site IKEA ou que vous êtes membre du programme IKEA Family, vous pouvez aussi vous désabonner en ouvrant une session et en modifiant vos préférences.

Si vous croyez que les renseignements personnels que nous avons sont inexacts ou qu'ils doivent être mis à jour (changement de nom ou d'adresse par exemple), veuillez communiquer avec nous pour demander les modifications ou accéder à votre profil IKEA ou IKEA Family pour mettre vos renseignements à jour.

9. Protection des renseignements

La sécurité de vos renseignements personnels est une très grande priorité pour nous. Nous avons mis en place plusieurs stratégies, contrôles, politiques et mesures pour assurer votre protection et nous maintenons des mécanismes de sécurité d'ordre administratif, technique et matériel contre la divulgation, l'utilisation, la modification et la destruction non autorisées des renseignements personnels en notre possession. Ce qui veut dire que vos données sont protégées et accessibles seulement aux employés qui en ont besoin dans le cadre de leur travail. Nous nous engageons à effectuer les contrôles de sécurité appropriés pour protéger les renseignements personnels que nous détenons sur vous dans nos établissements et empêcher qui que ce soit d'y accéder. L'accès en ligne à vos renseignements personnels est protégé par un mot de passe que vous choisissez. Nous vous recommandons fortement de ne pas divulguer votre mot de passe.

10. Mise à jour de l'Avis de confidentialité

Nous mettons parfois notre Avis de confidentialité à jour. Lorsque nous y apportons des changements, nous modifions la date de la « dernière mise à jour » indiquée au bas de cette page Web. L'Avis de confidentialité entre en vigueur dès sa publication sur le site Web IKEA. Tout accès futur à notre site, ultérieur à la révision du présent Avis, sera considéré comme votre consentement à l'Avis de confidentialité tel qu'il apparaît à ce moment. Nous vous invitons à lire périodiquement notre Avis de confidentialité afin de vous assurer de connaître l'information la plus récente à propos de nos pratiques pour le traitement des renseignements personnels.

Date de la dernière mise à jour de l'Avis de confidentialité : 31 juillet 2019.