

Politique de confidentialité – GoRide (9557-8555 Québec inc.)

Date d'entrée en vigueur : 5 décembre 2025

Dernière mise à jour : 28 mars 2026

Site concerné : www.goride.ca

1. À propos de GoRide

GoRide Inc. (9557-8555 Québec inc.) exploite une plateforme mettant en relation les acteurs du marché du vélo au Québec (riders, marchands, manufacturiers) et simplifiant la réservation d'équipements et d'entretiens, via un site vitrine, et des portails web pour riders et marchands.

2. Portée et bases de conformité

La présente politique s'applique aux renseignements personnels recueillis par des moyens technologiques (site, portails, courriels, témoins/cookies, analytics). Elle respecte la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, telle que modernisée par la Loi 25 (Québec), et s'aligne sur les obligations canadiennes applicables (LPRPDE/PIPEDA) notamment en matière d'incidents de confidentialité. Elle répond aussi à l'obligation de publier une politique de confidentialité rédigée en termes clairs dès lors qu'une collecte s'effectue par un moyen technologique.

3. Responsable de la protection des renseignements personnels (RPRP)

Nom : Xavier Hegetschweiler – **Titre :** Co-fondateur

Courriel : privacy@goride.ca – **Adresse postale :** 69 ch. Davis, Lac-Brome (QC) J0E 1S0

Nous publions le titre et les coordonnées du RPRP et celui-ci supervise la conformité, les demandes de droits et la gestion des incidents, conformément à la Loi 25.

4. Quelles informations nous recueillons

Nous collectons uniquement les renseignements nécessaires aux fins décrites ci-dessous :

- **Formulaire de réservation (site vitrine) :** prénom, nom, adresse, courriel, téléphone, date/heure de réservation, adresses de ramassage/livraison, préférences, consentements requis.
- **Portail riders :** nom, date de naissance, coordonnées, identifiants (courriel + mot de passe), historique de réservations.
- **Portail marchands :** raison sociale, NEQ, adresse, représentants, coordonnées, catalogue, prix, historique de réservations, dépôts et facturation.
- **Collectes automatiques (site) :** adresse IP, géolocalisation approximative, infos navigateur/appareil, pages consultées, liens cliqués (via témoins et outils analytiques).

Mineurs : au Québec, le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur est requis pour les moins de 14 ans; de 14 à 17 ans, le mineur peut consentir lui-même. Toutefois, lorsque des obligations contractuelles ou financières sont en jeu, le consentement ou l'intervention du titulaire de l'autorité parentale peut être requis conformément aux conditions applicables.

5. Finalités (pourquoi nous utilisons vos renseignements)

- Fournir et gérer les services de réservation et d'exécution.
 - Créer et administrer les comptes (riders/marchands), offrir du support.
 - Gérer la relation commerciale (CRM), les contrats et la facturation/paiement.
 - Communiquer des avis opérationnels; marketing seulement avec consentement.
 - Analyser et améliorer nos services (statistiques GA4).
 - Respecter nos obligations légales et de sécurité.
-

6. Cookies, analytique, identification/profilage et paramètres par défaut

Nous utilisons :

- **Cookies essentiels** (sécurité, session) – toujours actifs;
- **Analytiques** (Google Analytics 4) – désactivés par défaut et activés seulement avec votre consentement manifeste via une bannière/centre de préférences;
- **Marketing/retargeting** – activés uniquement sur consentement.

Lorsque nous recourons à des technologies comportant des fonctions d'identification, de localisation ou de profilage, nous vous informons préalablement et offrons des moyens pour activer/désactiver ces fonctions; les paramètres de confidentialité par défaut doivent offrir le plus haut niveau de confidentialité.

7. Hébergement, fournisseurs et transferts hors Québec

Nos systèmes principaux sont hébergés au Canada (AWS – région ca-central), avec chiffrement au repos et en transit. Nous faisons appel à des prestataires tels que Amazon Web Services (hébergement), Zoho (CRM), Microsoft OneDrive (contrats), Stripe (paiement), Google Analytics 4. Ces prestataires n'accèdent qu'aux données nécessaires, sous contrats imposant des mesures de sécurité et de confidentialité. Certains fournisseurs peuvent accéder aux renseignements personnels depuis l'extérieur du Québec, notamment à des fins de soutien technique, même lorsque l'hébergement principal est situé au Canada.

Des transferts hors Québec (p.ex., accès à distance par un fournisseur SaaS, traitement de paiement) peuvent survenir. Avant tout transfert, nous réalisons une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP/TIA spécifique au transfert) et nous nous assurons, par clauses contractuelles écrites, d'un niveau de protection équivalent à celui exigé au Québec; nous informons également les personnes que leurs renseignements peuvent être communiqués hors Québec.

8. Mesures de sécurité

Nous appliquons des mesures proportionnées à la sensibilité : contrôle d'accès (moindre privilège), MFA pour les comptes internes, chiffrement au repos/en transit, journalisation, sauvegardes et tests périodiques.

9. Gouvernance, politiques internes et ÉFVP

Conformément à la Loi 25, nous mettons en place et publions des politiques et pratiques de gouvernance (dont cette politique web) et réalisons des ÉFVP pour les projets impliquant des renseignements personnels (p. ex. acquisition/développement/refonte d'un système, prestation électronique de services).

10. Conservation, anonymisation et destruction

Nous conservons les renseignements personnels uniquement pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites dans la présente politique, ou selon les délais prévus par la loi ou par nos obligations contractuelles.

À l'issue de ces délais, les renseignements sont supprimés, détruits ou anonymisés de façon sécuritaire, selon des procédures documentées.

Les registres d'incidents de confidentialité, lorsqu'applicables, sont conservés pour une durée minimale de vingt-quatre (24) mois, conformément aux exigences légales.

11. Incidents de confidentialité (bris de sécurité)

En cas d'incident (accès, utilisation ou communication non autorisée, perte, etc.), nous :

- atténuons les risques, prévenons la répétition, et tenons un registre des incidents;
 - avisons la CAI et les personnes concernées sans délai lorsqu'il existe un risque de préjudice sérieux;
 - lorsque la LPRPDE s'applique, nous rapportons à l'OPC et notifiions les personnes si le seuil de risque réel de préjudice grave (RROSH) est atteint; nous conservons un registre détaillé de tous les incidents.
-

12. Décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé

Si, dans le futur, une décision vous concernant devait être prise exclusivement à l'aide d'un traitement automatisé (incluant le profilage), nous vous en informerions, vous communiquerions les renseignements utilisés et vous offririons la possibilité de présenter des observations ou de demander une révision humaine.

13. Technologies biométriques

GoRide n'utilise actuellement aucune technologie biométrique.

Advenant l'introduction future de telles technologies, GoRide se conformera aux exigences légales applicables, incluant la déclaration préalable auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec.

14. Vos droits

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

- Accès à vos renseignements personnels et obtention d'une copie.
- Rectification des renseignements incomplets ou inexacts.
- Retrait de votre consentement (ex. marketing, témoins), sans effet rétroactif.
- Désindexation ou cessation de diffusion dans les cas prévus par la loi.
- Portabilité des renseignements personnels informatisés recueillis auprès de vous, fournis dans un format structuré et couramment utilisé.

Nous répondons aux demandes dans un délai maximal de trente (30) jours, conformément à la loi.

15. Comment exercer vos droits ou porter plainte

Écrivez au **RPRP** : privacy@goride.ca (objet: « Demande – Vie privée ») en précisant votre identité et la nature de la demande.

Si vous n'êtes pas satisfait(e), vous pouvez contacter :

- Commission d'accès à l'information du Québec (CAI);
 - Bureau du commissaire à la protection de la vie privée du Canada (OPC) si la LPRPDE s'applique (ex. activités interprovinciales).
-

16. Avec qui nous partageons vos renseignements

Interne : service client, facturation/finances, opérations/logistique, équipe technique (sécurité/maintenance).

Fournisseurs : AWS (hébergement – Canada), Zoho (CRM), Microsoft OneDrive (stockage de contrats), Stripe (paiement), GA4 (analytique). Ces tiers n'accèdent qu'aux données nécessaires et sont encadrés par contrats écrits imposant des mesures de sécurité et des engagements de confidentialité; pour tout transfert transfrontalier, une ÉFVP de transfert et des clauses contractuelles sont requises.

17. Requêtes gouvernementales et transactions commerciales

Nous pouvons communiquer des renseignements si la loi l'exige (assignations, enquêtes) et dans le cadre de transactions commerciales autorisées par la Loi 25 (sous conditions et garanties prévues par la loi).

18. Mises à jour de cette politique

Nous pouvons mettre à jour cette politique pour refléter nos pratiques ou des changements légaux. La date de mise à jour figure en haut; les modifications significatives seront annoncées par avis sur le site.

