

# Tourism Café Canada Ltd. ®

## Personal Information Protection Policy

Français à suivre

The Tourism Café Canada Ltd.® is committed to protecting the privacy of personal information of its members, subject matter experts and all users of its services. This privacy policy has been prepared to affirm Tourism Café Canada's commitment to maintaining high standards of confidentiality, to provide information on our practices concerning the collection, use and disclosure of your personal information and to comply with the Personal Information Protection and Electronic Documents Act ([PIPEDA](#)).

The Tourism Café Canada's learning management platform, Tourism Connects® retail site and client sub-portals, connect you to the various training programs and services offered or hosted by the Tourism Café Canada and/or affiliated organizations that support this learning community. This privacy statement covers Tourism Café Canada's policy, not the website policies of our affiliates. Tourism Café Canada is not responsible for the privacy statements or other content on websites outside of this learning management system.

We respect our clients, customers, members privacy and safeguarded their personal information, in accordance with British Columbia's Personal Information Protection Act (PIPA). PIPA, which came into effect on January 1, 2004, sets out the ground rules for how businesses and not-for-profit organizations may collect, use and disclose personal information. We will inform our clients, customers, members of why and how we collect, use and disclose their personal information, obtain their consent where required, and only handle their personal information in a manner that a reasonable person would consider appropriate in the circumstances.

### Policy 1 – Collecting Personal Information

**Personal Information** – is any information about an "identifiable individual" that can be used to distinguish, identify or contact a specific individual. Business contact information such as information on your business card and certain publicly available information, such as names, addresses and telephone numbers as published in telephone directories are not considered personal information under federal legislation (PIPEDA). Information about corporations is not considered personal information.

1.1 When you join the Tourism Café's Tourism Connects® learning community or an affiliate sub-portal you will be asked to provide name, e-mail, phone number, geographic location, type of organization and sector of the tourism industry. You will also be invited to *share optional* profile if you wish. This information is not disclosed except to client organizations for their sub-portal learner registrations.

1.2 We will only collect client, customer, member information that is necessary to fulfill the following purposes:

- To verify identity of a client, customer, member (e.g.: name, email address, phone number, province, sector);
- To deliver requested products and services;
- To enroll the client, participant/customer or member in a program or course;
- To send out information;
- To create dashboard reports for our clients;
- To contact our clients, customers, members regarding future offering, surveys and program evaluations; and
- To meet regulatory requirements.

1.3 You may also provide us with your credit card information in order to pay for items purchased. We collect this information only to set up your account, process the order, and provide you with the services you are purchasing. We do not store credit card information for later use. Tourism Café Canada collects and retains information about your transaction history when you use our services and various programs. You may, at any time, ask to have this information removed or deleted - please reach out to [support@tourism-connects.com](mailto:support@tourism-connects.com) in order to have this done.

## **Policy 2 – Ensuring Accuracy of Personal Information**

2.1 We will make reasonable efforts to ensure that client, customer, member personal information is accurate and complete where it may be used to make a decision about the client, customer, member or disclosed to another organization.

2.2 Clients, customers, members may request correction to their personal information in order to ensure its accuracy and completeness. A request to correct personal information must be made in writing and provide sufficient detail to identify the personal information and the correction being sought.

2.3 If the personal information is demonstrated to be inaccurate or incomplete, we will correct the information as required and send the corrected information to any organization to which we disclosed the personal information in the previous year. If the correction is not made, we will note the clients', customers', members' correction request in the file.

## **Policy 3 – Consent**

3.1 The information you provide to Tourism Café Canada via the Tourism Connects learning portal or client sub-portals allows us to inform you about programs, events and activities and to notify you of issues, events or special offers which may be of interest to you. By creating a profile and/or registering for courses offered, you giving the Tourism Café Canada permission to contact you by way of the information you provide. You may request to be removed from the learning community at any time by contacting [support@tourism-connects.com](mailto:support@tourism-connects.com).

## **Policy 4 - Disclosure of personal information**

4.1 Tourism Café Canada may share aggregate information about its Tourism Connects members— not individual data or personal contact information — with sponsors, potential sponsors and other parties to help them better understand the members and their interests. Such aggregate information is used to give Tourism Café Canada demographic data about its members in order to improve the organization and the programs and services we provide.

4.2 We will not use or disclose client, customer, member personal information for any additional purpose unless we obtain consent to do so.

4.3 We will not sell client, customer, member lists or personal information to other parties .

## **Policy 5 – Retaining Personal Information**

5.1 If we use client, customer, member personal information to make a decision that directly affects the client, customer, member, we will retain that personal information for at least one year so that the client, customer, member has a reasonable opportunity to request access to it.

5.2 Subject to policy 5.1, we will retain client, customer, member personal information only as long as necessary to fulfill the identified purposes or a legal or business purpose.

## **Policy 6 - Security of information**

6.1 Tourism Café Canada endeavours to maintain appropriate safeguards and adequate physical, procedural and technical security with respect to our offices and information storage facilities so as to prevent any unauthorized access, disclosure, copying, use, or modification of personal information. Safeguards include securing physical documents and technological measures by way of secure access and encryption.

6.2 Tourism Café Canada employees and partner affiliates are authorized to access personal information based only on their need to deal with the information for the reason(s) for which it was obtained. Safeguards are in place to ensure that the information is not disclosed or shared more widely than is necessary to achieve the purpose for which it was gathered. We also take measures to ensure the integrity of this information is maintained and to prevent its being lost or destroyed.

6.3 We will continually review and update our security policies and controls as technology changes to ensure ongoing personal information security.

**Updates to this Statement** Tourism Café Canada encourages you to periodically review this statement to be informed of how we are protecting your information. Tourism Café Canada reserves the right to make changes to this Privacy Policy without advance notice. The revised Policy will be posted online and effective immediately upon posting. Your use of Tourism Café Canada learning management system and website indicates that you accept our Privacy Policy. Your continued visits to the Tourism Connects website after changes are posted to this Policy will signify your acceptance of those changes.

### Contact Us

If you have any questions or concerns about this Privacy Policy or about the Tourism Café Canada's information handling practices regarding the Tourism Connects learning community, please contact Dr. Nancy Arsenault, Managing Partner, [nancy@tourismcafe.org](mailto:nancy@tourismcafe.org)

Updated November 1, 2022.

---

# Tourism Café Canada Ltd. ®

## Politique de protection des informations personnelles

Tourism Café Canada Ltd.® s'engage à protéger la confidentialité des renseignements personnels de ses membres, des experts en la matière et de tous les utilisateurs de ses services. La présente politique de confidentialité a été préparée pour affirmer l'engagement de Tourism Café Canada à maintenir des normes élevées de confidentialité, à fournir des informations sur nos pratiques concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels et à se conformer à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE).

La plate-forme de gestion de l'apprentissage Tourism Connects® vous permet de vous connecter aux divers programmes et services de formation offerts par Tourism Café Canada et les organisations affiliées qui soutiennent cette communauté d'apprentissage. La présente déclaration de confidentialité couvre la politique de Tourism Café Canada, et non les politiques du site Web de nos affiliés. Tourism Café Canada n'est pas responsable des déclarations de confidentialité ou de tout autre contenu des sites Web qui ne font pas partie de ce système de gestion de l'apprentissage de Tourism Connects®.

Nous respectons la vie privée de nos clients, consommateurs et membres et protégeons leurs renseignements personnels, conformément à la loi sur la protection des renseignements personnels (PIPA) de la Colombie-Britannique. La PIPA, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2004, définit les règles de base concernant la manière dont les entreprises et les organismes à but non lucratif de la Colombie-Britannique peuvent recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels. Nous informerons nos clients, nos consommateurs et nos membres des raisons pour lesquelles nous recueillons, utilisons et divulguons leurs renseignements personnels et de la façon

dont nous le faisons, nous obtiendrons leur consentement au besoin et nous ne traiterons leurs renseignements personnels que de la façon qu'une personne raisonnable jugerait appropriée dans les circonstances.

## **Politique 1 - Collecte de renseignements personnels**

**Informations personnelles** - toute information concernant une "personne identifiable" qui peut être utilisée pour distinguer, identifier ou contacter une personne spécifique. Les coordonnées professionnelles telles que les informations figurant sur votre carte de visite et certaines informations accessibles au public, telles que les noms, adresses et numéros de téléphone publiés dans les annuaires téléphoniques, ne sont pas considérées comme des informations personnelles en vertu de la législation fédérale (LPRPDE). Les informations sur les sociétés ne sont pas considérées comme des renseignements personnels.

1.1 Lorsque vous rejoignez la communauté d'apprentissage de Tourism Connects®, il vous sera demandé de fournir votre nom, votre adresse électronique, votre numéro de téléphone, votre situation géographique, le type d'organisation et le secteur de l'industrie du tourisme. Vous serez également invité à partager votre profil facultatif si vous le souhaitez. Ces informations sont utilisées pour traiter et répondre à votre participation à la communauté d'apprentissage Tourism Connects®. Ces informations ne sont pas divulguées, sauf au personnel autorisé.

1.2 Nous ne recueillerons que les informations sur les clients, les clients et les membres qui sont nécessaires pour atteindre les objectifs suivants :

- Pour vérifier l'identité d'un client, d'un client, d'un membre (par exemple : nom, adresse électronique, numéro de téléphone, province, secteur) ;
- Pour fournir les produits et services demandés;
- Pour inscrire le client, le client ou le membre à un programme ou à un cours ;
- Pour envoyer des informations ;
- Pour créer des rapports de tableau de bord pour nos clients ;
- Pour contacter nos clients, clients, membres concernant les offres futures, les enquêtes et les évaluations de programmes ; et
- pour répondre aux exigences réglementaires.

1.3 Vous pouvez également nous fournir les informations relatives à votre carte de crédit afin de payer les articles achetés. Nous recueillons ces informations uniquement pour créer votre compte, traiter la commande et vous fournir les services que vous achetez. Nous ne conservons pas les informations relatives à votre carte de crédit pour une utilisation ultérieure. Tourism Café Canada recueille et conserve des informations sur l'historique de vos transactions lorsque vous utilisez nos services et divers programmes. Vous pouvez, à tout moment, demander que ces informations soient supprimées ou effacées - veuillez contacter [support@tourism-connects.com](mailto:support@tourism-connects.com) pour ce faire.

## **Politique 2 - Garantir l'exactitude des renseignements personnels**

2.1 Nous ferons des efforts raisonnables pour garantir que les informations personnelles des clients, des consommateurs et des membres sont exactes et complètes lorsqu'elles peuvent être utilisées pour prendre une décision concernant le client, le consommateur, le membre ou divulguées à une autre organisation.

2.2 Les clients, les consommateurs, les membres peuvent demander la correction de leurs renseignements personnels afin d'en assurer l'exactitude et l'exhaustivité. Une demande de correction de renseignements personnels doit être faite par écrit et fournir suffisamment de détails pour identifier les renseignements personnels et la correction demandée.

2.3 S'il est démontré que les renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, nous les corrigerons au besoin et enverrons les renseignements corrigés à toute organisation à laquelle nous avons communiqué les

renseignements personnels au cours de l'année précédente. Si la correction n'est pas effectuée, nous noterons la demande de correction des clients, des consommateurs, des membres dans le dossier.

### **Politique 3 - Consentement**

3.1 Les renseignements que vous fournissez à Tourism Café Canada par l'intermédiaire du portail du système de gestion de l'apprentissage de Tourism Connects nous permettent de vous informer sur les programmes, les événements et les activités et de vous signaler les questions, les événements ou les offres spéciales qui pourraient vous intéresser. En devenant membre, en demandant des informations ou en vous inscrivant à des événements proposés par l'intermédiaire de Tourism Connects, vous autorisez Tourism Café Canada à vous contacter au moyen des informations que vous fournissez. Vous pouvez demander à être retiré de la communauté d'apprentissage à tout moment en contactant [support@tourism-connects.com](mailto:support@tourism-connects.com).

### **Politique 4 - Divulgence de renseignements personnels**

4.1 Tourism Café Canada peut partager des renseignements globaux sur ses membres et clients de Tourism Connects - et non des données individuelles ou des coordonnées personnelles - avec des commanditaires, des commanditaires potentiels et d'autres parties afin de les aider à mieux comprendre les membres de Tourism Connects et leurs intérêts. Ces renseignements globaux sont utilisés pour fournir à Tourism Café Canada des données démographiques sur ses membres afin d'améliorer l'organisation et les programmes et services que nous offrons.

4.2 Nous n'utiliserons ni ne divulguons les renseignements personnels des clients, des consommateurs et des membres à d'autres fins, à moins d'obtenir le consentement de ces derniers.

4.3 Nous ne vendrons pas de listes de clients, de consommateurs, de membres ou d'informations personnelles à d'autres parties.

### **Politique 5 - Conservation des renseignements personnels**

5.1 Si nous utilisons les renseignements personnels d'un client, d'un consommateur, d'un membre pour prendre une décision qui touche directement le client, le consommateur, le membre, nous conserverons ces renseignements personnels pendant au moins un an afin que le client, le consommateur, le membre ait une possibilité raisonnable d'en demander l'accès.

5.2 Sous réserve de la politique 5.1, nous ne conserverons les renseignements personnels des clients, des consommateurs, des membres qu'aussi longtemps que nécessaire pour réaliser les fins déterminées ou un objectif juridique ou commercial.

### **Politique 6 - Sécurité de l'information**

6.1 Tourism Café Canada s'efforce de maintenir des mesures de protection appropriées et une sécurité physique, procédurale et technique adéquate en ce qui concerne ses bureaux et ses installations de stockage de l'information, afin d'empêcher tout accès, divulgation, copie, utilisation ou modification non autorisés des renseignements personnels. Les mesures de protection comprennent la sécurisation des documents physiques et des mesures technologiques au moyen d'un accès sécurisé et du cryptage.

6.2 Les employés de Tourism Café Canada et ses partenaires affiliés sont autorisés à accéder aux renseignements personnels uniquement s'ils ont besoin de traiter les renseignements pour la ou les raisons pour lesquelles ils ont été obtenus. Des mesures de protection sont en place pour s'assurer que les renseignements ne sont pas divulgués ou partagés plus largement que nécessaire pour atteindre le but pour lequel ils ont été recueillis. Nous prenons également des mesures pour garantir l'intégrité de ces informations et pour empêcher leur perte ou leur destruction.

6.3 Nous réviserons et mettrons à jour en permanence nos politiques et contrôles de sécurité au fur et à mesure des changements technologiques afin de garantir la sécurité permanente des informations personnelles.

#### **Mises à jour de cette déclaration**

Tourism Café Canada vous encourage à revoir périodiquement cette déclaration pour être informé de la façon dont nous protégeons vos informations. Tourism Café Canada se réserve le droit d'apporter des modifications à la présente politique de confidentialité sans préavis. La politique révisée sera affichée en ligne et entrera en vigueur immédiatement après sa publication. Votre utilisation du système de gestion de l'apprentissage et du site Web de Tourism Café Canada indique que vous acceptez notre politique de confidentialité. Si vous continuez à visiter le site Web de Tourism Connects après l'affichage des modifications apportées à la présente politique, cela signifie que vous acceptez ces modifications.

#### **Contactez-nous**

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de la présente politique de confidentialité ou des pratiques de traitement de l'information de Tourism Café Canada concernant la communauté d'apprentissage de Tourism Connects, veuillez contacter la Dr Nancy Arsenault, Managing Partner, [nancy@tourismcafe.org](mailto:nancy@tourismcafe.org)

Mis à jour le 1 novembre 2022.