

CONDITIONS ET RÈGLEMENTS D'ADHÉSION

1^{er} septembre 2014

Note : dans le présent document, on entendra, par Costco, Costco Wholesale Canada Ltd. (faisant affaire au Québec sous le nom Les Entrepôts Costco) et ses sociétés affiliées. En adhérant, on convient de se plier aux règlements et conditions qui suivent. Ces conditions et règlements peuvent être modifiés par Costco sans avis préalable écrit ni consentement du membre. Les modifications apportées en pareille éventualité ne s'appliqueront qu'au renouvellement de la carte de membre.

LA CARTE DE MEMBRE

- La carte de membre n'est accordée qu'aux personnes admissibles de 18 ans et plus.
- La carte de membre n'est pas transférable et ne peut être utilisée que par la personne au nom de qui elle a été émise.
- Costco se réserve le droit de refuser toute demande d'adhésion.
- Le défaut de respecter ces conditions et règlements ou l'abus des priviléges accordés par la carte de membre peuvent entraîner l'annulation de celle-ci ou le retrait de certains priviléges.
- La cotisation d'un membre Privilège est de 55 \$ pour 12 mois à compter de la date d'inscription. Cette cotisation donne droit à une carte de membre principal et à une carte Conjoint. Par conjoint, on entend l'époux/l'épouse ou un membre de la famille de 18 ans ou plus résidant à la même adresse.
- La cotisation d'un membre Affaires est de 55 \$ pour 12 mois à compter de la date d'inscription. Cette cotisation donne droit à une carte de membre principal et à une carte Conjoint. Par conjoint, on entend l'époux/l'épouse ou un membre de la famille de 18 ans ou plus résidant à la même adresse. Le membre Affaires principal peut ajouter jusqu'à six détenteurs de carte secondaires à son dossier au coût de 55 \$ chacun. Ces « membres secondaires » peuvent ajouter leur conjoint sans frais avec l'assentiment du membre principal.
- La cotisation d'un membre Exécutif est de 110 \$ pour 12 mois à compter de la date d'inscription. Cette cotisation donne droit à une carte de membre principal et à une carte Conjoint. Par conjoint, on entend l'époux/l'épouse ou un membre de la famille de 18 ans ou plus résidant à la même adresse. Si l'on est déjà membre Privilège ou Affaires, les frais supplémentaires d'adhésion comme membre Exécutif seront initialement proportionnels au nombre de mois restant avant l'échéance de l'adhésion Privilège ou Affaires. Les membres secondaires au dossier d'un compte de membre Affaires accédant au statut Exécutif peuvent choisir de rester membres additionnels ou acheter leur propre carte de membre Privilège ou Exécutif.
- Les cotisations sont assujetties à toutes les taxes applicables.

GARANTIES – PRODUITS ET ADHÉSION

- Adhésion : les frais d'adhésion vous sont remboursés en entier si vous n'êtes pas satisfait.
- Produits : nous garantissons que vous serez satisfait de chaque produit que nous vendons ou nous vous en rembourserons le prix d'achat aux exceptions suivantes près :
 1. Articles électroniques : Costco accepte dans les 90 jours de la date d'achat les retours des téléviseurs, projecteurs, ordinateurs, tablettes, appareils photo, caméscopes, lecteurs MP3, téléphones cellulaires et autres articles électroniques qu'elle identifiera au besoin.
 2. Diamants : au retour d'un article contenant un diamant d'au moins un (1) ct, les entrepôts Costco exigeront un laps de temps d'environ 2 à 5 jours ouvrables pour vérifier la pierre. Le remboursement sera approuvé sur identification positive.
- Costco se réserve le droit de restreindre sa politique de retour concernant les produits mentionnés ci-dessus et d'autres produits. Les restrictions seront affichées au point de vente.

RENOUVELLEMENT, AJOUT ET SUPPRESSION DE L'ADHÉSION

- Les changements, ajouts et suppressions de membres doivent être autorisés par le membre principal.
- Toutes les cartes de membre d'un dossier seront renouvelées en même temps, quelle que soit la date d'adhésion des membres secondaires. Seuls le membre principal et son conjoint peuvent effectuer le renouvellement.
- Ce renouvellement est valide pour une période de 12 mois à compter du mois de l'adhésion initiale et ce, que le membre se soit prévalu ou non de son privilège d'achat.

PRIVILÉGE D'ACHAT, INVITÉS ET AUTRES RÈGLES

- Seuls les membres munis d'une carte valide peuvent faire des achats.
- Chaque membre peut être accompagné de deux invités. Les invités N'ONT PAS de privilège d'achat.
- À sa discrétion, Costco peut refuser l'entrée à toute personne en tout temps, y compris au membre qui ne présente pas sa carte de membre de Costco lorsque requis de le faire.
- Les membres devront acheter tout produit ouvert ou endommagé par leurs invités ou par eux-mêmes.

MODALITÉS DE PAIEMENT

- Tous les achats doivent être payés comptant, avec une carte de débit, un certificat-cadeau de Costco, une carte comptant de Costco, un chèque personnel imprimé ou une carte de crédit acceptée par Costco.
- Costco se réserve le droit de restreindre la méthode de paiement sur certains achats.
- Costco se réserve le droit d'exiger que certains membres acquittent leurs achats comptant.

- Les membres Affaires peuvent acquitter leurs achats par chèques imprimés identifiés au nom de l'entreprise. Pour obtenir le privilège de payer par chèque, le membre doit présenter deux pièces d'identité appropriées avec sa demande d'adhésion. Les informations recueillies à ce moment-là seront conservées et utilisées pour 1) la détection de fraudes, 2) l'identification, 3) la vérification de crédit qui pourrait être faite si vous choisissez de payer par chèque et 4) les utilisations énoncées dans notre *Énoncé sur la protection de la vie privée des clients*, y compris les sections 5, 7 et 12. Les chèques doivent être au montant exact de l'achat, tirés d'un compte du membre et issus d'une institution financière canadienne. Ils doivent être imprimés et comporter le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du membre. Toute dérogation aux règles régissant l'encaissement des chèques doit recevoir l'approbation écrite préalable d'un représentant de Costco.
- Pour tout achat payé par chèque, Costco peut exiger de voir une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes et d'identification. Seul le type de pièce d'identité sera noté au dos du chèque.
- Les frais encourus par Costco pour tout chèque retourné par l'institution financière du membre seront payables par le membre.
- Le membre principal est responsable de tous ses chèques personnels et il est conjointement et solidiairement responsable de tous les chèques émis par son conjoint et l'entreprise.
- Des employés déterminés de l'entreprise peuvent utiliser une carte d'entreprise transférable (la « carte d'entreprise »). Ces cartes ne sont plus émises. Les achats faits avec cette carte doivent être payés comptant, par chèques d'entreprise imprimés, ou par carte de crédit acceptée par Costco. Les achats effectués avec la carte d'entreprise le sont à des fins commerciales seulement.
- Chaque membre secondaire est responsable de ses chèques personnels et est conjointement et solidiairement responsable de tous les chèques émis par son conjoint.
- Le membre devient propriétaire de la marchandise une fois que celle-ci a été payée à la caisse. Il assume alors le risque de perte de ladite marchandise, sauf si cette perte découle d'actes intentionnels ou de la négligence de Costco ou de ses employés. Se référer à notre politique sur les reçus ci-dessous.

TAXES DE VENTE (MEMBRES AFFAIRES)

- Les taxes de vente (TPS, TVH, TVQ et TVP) seront perçues sur toutes les transactions taxables, selon les lois applicables. Le membre renonce à tous recours, tient à couvert et indemnise Costco pour toutes réclamations, pertes, imposition ou dépenses occasionnées par le non-paiement de ces taxes. Le membre qui achète de la marchandise destinée à la revente doit le préciser au caissier, avant que l'achat ne soit enregistré. Si le membre achète une marchandise destinée à la revente, il devra remplir le certificat approprié à cette fin, au moment de l'achat. Seuls les produits que le membre désigne comme destinés à la revente ne donneront pas lieu à la perception de taxes lors de l'achat.
- Tout membre qui achète un produit sans en acquitter la taxe et qui utilise ce produit à des fins qui auraient exigé la perception de cette taxe s'engage à le déclarer aux autorités et à payer toute taxe ou amende qui serait alors imposée.
- Selon les exigences de toute loi provinciale applicable, le membre principal doit présenter, lorsqu'il devient membre, une attestation de son exemption de taxe provinciale ou de taxe sur le tabac, relativement à la marchandise qu'il désire acheter exempt de taxe pour revente, ou encore s'il désire acheter des produits de tabac destinés à la revente. Le membre principal doit, lorsqu'il devient membre, donner à Costco son autorisation écrite pour que des membres secondaires utilisent son ou ses exemptions de taxe.

CALCUL DE LA REMISE DE MEMBRE EXÉCUTIF

Remise de 2 % – Les membres Exécutif bénéficient d'une remise annuelle de 2 % (la « remise ») sur certains achats chez Costco, selon les modalités ci-dessous

La remise de 2 % est calculée sur les achats annuels faits chez Costco (voir « Calcul de la remise » plus bas) par le détenteur principal et son(sa) conjoint(e) sur son compte de membre. Le bon de remise est posté au membre principal avec l'avis de renouvellement annuel et ne peut être utilisé que par celui-ci pour des achats chez Costco.

Achats chez Costco

Le programme de remise est sujet aux restrictions suivantes. Costco se réserve le droit, à sa seule discrétion et en tout temps, de mettre fin au programme de remise et d'y apporter des changements qui s'appliqueront au renouvellement de la carte de membre. Le défaut de respecter ces conditions et règlements ou l'abus des priviléges accordés par la carte de membre peuvent entraîner l'annulation de celle-ci ou le retrait de certains priviléges. Un membre Exécutif doit avoir payé son adhésion et posséder un dossier de membre actif, au moment où la remise annuelle de 2 % est gagnée et remise. Seuls les achats effectués par le détenteur de carte principal ou son(sa) conjoint(e) sont pris en compte pour calculer la remise.

Calcul de la remise*

La remise est d'environ 2 % avant taxes sur la plupart des achats de marchandises faits par les résidents canadiens, et sera calculée sur les achats réglés aux caisses avant des entrepôts Costco du Canada et des États-Unis, et en ligne sur Costco.ca. Au Canada, les remises ne seront

pas calculées : (i) sur les achats de cigarettes ou autres produits du tabac; (ii) sur les achats qui ne sont pas réglés aux caisses avant des entrepôts Costco, tels que les services, les achats au poste d'essence de Costco, au Resto, aux Opti-Clubs (Québec seulement) et à la pharmacie; (iii) sur les achats de boissons alcoolisées; (iv) sur les frais d'adhésion; (v) sur les frais divers, dépôts et taxes, incluant les taxes de vente applicables et la taxe sur les produits et services; (vi) sur les achats de services incluant les voyages, le service auto et autres; (vii) sur les achats là où la loi ou la réglementation l'interdit; (viii) sur certaines autres catégories telles que déterminées de temps à autre à la seule discrétion de Costco; ou (ix) sur les achats effectués par quelqu'un d'autre que le membre principal et le/la conjoint(e) d'un membre Exécutif. Une liste complète des produits et services ne pouvant pas être achetés avec les bons de remise est offerte sur Costco.ca et au comptoir de service aux membres de chacun des entrepôts. Les entrepôts Costco à l'extérieur du Canada peuvent fournir une liste d'exclusions particulières qui leur sont propres. La période de calcul s'échelonnera de la date à laquelle le membre a payé son adhésion ou son accession au statut de membre Exécutif jusqu'à trois mois avant la date de renouvellement du membre. Les achats faits au cours de ces trois derniers mois seront ajoutés au calcul de la remise de l'année suivante. Le calcul d'une remise se limite à 750 \$ et n'excédera pas ce montant par période de 12 mois. Une liste complète des exclusions aux fins du calcul de la remise est offerte sur Costco.ca et au comptoir de service aux membres de chacun des entrepôts. Les membres Exécutif passant au statut de membre Privilège ou Affaires ou annulant leur adhésion et qui reçoivent un remboursement de leur adhésion peuvent ne pas recevoir de remise.

Utilisation de la remise

Les bons de remise seront expédiés par la poste avec les avis de renouvellement des membres. Ils peuvent être utilisés par le membre principal pour acheter la plupart des marchandises réglées aux caisses avant des entrepôts Costco du Canada seulement. Ils ne peuvent être utilisés que pour des achats de marchandises et ne peuvent être échangés contre de l'argent comptant. Les bons de remise ne peuvent être utilisés pour : (i) l'achat de certaines marchandises telles que des boissons alcoolisées, des cigarettes ou autres produits du tabac; (ii) des achats qui ne sont pas réglés aux caisses avant de Costco tels que les achats au poste d'essence, au Resto, aux Opti-Clubs (Québec seulement), aux pharmacies et en ligne sur Costco.ca; (iii) des achats de services, dont les services de voyage, auto et autres; (iv) des achats là où la loi ou la réglementation l'interdit; ou (v) certains autres achats tels que déterminés de temps à autre à la seule discrétion de Costco. Les bons de remise ne seront pas remplacés en cas de perte ou de vol.

CHANGEMENTS D'ADRESSE, ETC.

Veuillez aviser un préposé du comptoir de services aux membres de tout changement d'adresse, de changement d'adresse courriel, de numéro de téléphone ou de nom d'entreprise pour que nos dossiers soient à jour.

CARTES PERDUES OU VOLÉES

Le titulaire d'une carte de membre perdue ou volée doit immédiatement en aviser le comptoir de service aux membres ou téléphoner au 1-800-463-3783. En cas de perte ou de vol d'une carte comarquée, le titulaire doit communiquer immédiatement avec l'émetteur de la carte.

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET RESPONSABILITÉ

Costco est déterminée à protéger la vie privée de ses clients. Voir l'*Énoncé sur la protection des renseignements personnels des clients*.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

- Tout membre qui utilise un chariot à provisions pour transporter ses achats de l'entrepôt à son véhicule a l'obligation de remettre ce chariot dans un des enclos identifiés à cette fin dans le stationnement, pour en faciliter la récupération et empêcher qu'il nuise à la circulation des véhicules des autres membres.
- Costco n'est pas responsable des dommages ou pertes qui pourraient être causés à tout véhicule d'un membre ou d'un invité par un chariot à provisions.

SÉCURITÉ DES ENFANTS

- Les parents sont responsables de leurs enfants en tout temps.
- Tout enfant installé dans un chariot à provisions doit être attaché dans le siège de sécurité pour enfant.

INSPECTION

Costco se réserve le droit de vérifier tout contenant, sac à dos, mallette, sac ou autre paquet, lorsque les membres et leurs invités entrent dans l'entrepôt ou le quittent. Les membres et leurs invités consentent à une telle vérification du fait d'entrer dans l'entrepôt.

RECUS

Les membres doivent présenter les reçus de caisse des articles achetés à la sortie de l'entrepôt. Cette procédure permet d'assurer que les caissiers ont correctement saisi les articles achetés et que les prix payés sont les bons. Elle constitue aussi l'une des méthodes les plus efficaces de maintenir la précision du contrôle des stocks.

RESTRICTIONS

- Il est interdit d'utiliser un appareil photo ou un magnétophone et de compiler des prix de quelque manière que ce soit. Les contrevenants devront quitter les lieux et leur carte de membre pourraient être révoquée.
- Il est interdit de faire de la sollicitation pour quelque raison que ce soit dans les entrepôts Costco ou de déranger les employés dans l'exercice de leurs fonctions. Les contrevenants devront quitter les lieux et leur carte de membre pourrait être révoquée.
- Il est interdit de fumer chez Costco.

CRÉDIT

En choisissant de payer par chèque ou en demandant un octroi de crédit de Costco, vous autorisez Costco à communiquer aux agences d'évaluation du crédit, agences de notation et institutions financières et à recevoir d'elles, recueillir et conserver des renseignements personnels sur votre historique de crédit et votre degré de solvabilité aux fins de l'évaluation de votre solvabilité et du

traitement de la transaction.

En choisissant de payer par carte de débit ou de crédit, vous autorisez Costco, aux fins du traitement de la transaction, à communiquer à l'émetteur de la carte de débit ou de crédit et à recueillir de celui-ci des renseignements personnels à votre sujet.

AUTRES

Costco peut, à la suite d'ententes avec des fournisseurs de services aux membres, faire un profit ou bénéficier de rabais, d'escomptes ou autres réductions qu'il pourra garder pour son propre usage ou crédit, sans en rendre compte aux membres.

* Demandez la liste complète des exclusions au comptoir de service aux membres de votre entrepôt ou rendez-vous sur Costco.ca.

RÉSERVÉ À L'USAGE DE COSTCO	
NUMÉRO DE MEMBRE	
NOM DE L'ENTREPRISE _____	
NOM DU MEMBRE _____	
MONTANT _____	TPS _____
	TVQ _____
	TVH _____
	TOTAL _____
DATE D'ÉMISSION _____ MONTANT PAYÉ _____	

N° TPS 121 476 329 RT
N° TVQ 101 819 9561 TQ 0001

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DE COSTCO WHOLESALE CANADA LTD.

1^{er} septembre 2014

La présente Politique sur la protection des renseignements personnels des clients explique comment Costco recueille, utilise ou divulgue les renseignements sur les clients, y compris ceux obtenus dans les entrepôts Costco et par les sites Web (y compris le site Costco.ca et d'autres sites, les applications mobiles et les sites de médias sociaux, ici appelés collectivement « Sites »), de même que ceux obtenus lors d'interactions entre le service à la clientèle et le client. Dans la présente Politique, sauf indication contraire, les termes « Costco », « nous » et « notre » renvoient à Costco Wholesale Canada Ltd. Les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé recueillis ou fournis lorsque les clients visitent d'autres sites Web non canadiens de Costco ou les entrepôts Costco situés à l'extérieur du Canada sont régis par la Politique sur la protection des renseignements personnels affichée sur ces sites Web ou qui s'applique dans ces entrepôts.

La présente Politique est incluse dans les Modalités et conditions d'utilisation des Sites de Costco et dans les modalités applicables aux membres de Costco et aux personnes qui font une demande d'adhésion à Costco. En utilisant les Sites de Costco, en faisant une demande d'adhésion ou en utilisant l'adhésion, le client consent à la présente Politique sur la protection des renseignements personnels des clients.

1. Engagement de Costco envers la protection des renseignements personnels

Costco s'engage à protéger la vie privée de ses clients. Nous avons pris, et continuerons à prendre, des mesures qui visent à protéger les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé que nous détenons.

La présente Politique donne des détails concernant :

- les raisons pour lesquelles nous recueillons des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé;
- ce que nous faisons avec ces renseignements;
- les mesures que nous prenons pour nous assurer que l'accès à ces renseignements est protégé;
- la façon dont vous pouvez accéder à vos renseignements personnels et à vos renseignements personnels sur la santé;
- la personne avec qui communiquer si vous avez des questions ou des inquiétudes sur nos politiques ou sur nos pratiques.

Étant donné que nous révisons régulièrement nos politiques et pratiques, vos remarques sont toujours les bienvenues. Nous nous réservons le droit de modifier la présente Politique à tout moment; toutefois, les changements ou les ajouts apportés au paragraphe 5 concernant les motifs pour lesquels nous utilisons des renseignements personnels ne s'appliqueront à vous que si vous y consentez.

Nous vous informerons que des changements ont été apportés en vous indiquant, dans la partie supérieure de la présente Politique, la date de sa dernière mise à jour. La plus récente mise à jour de la présente Politique date du 1^{er} septembre 2014. Les seules autres mises à jour depuis son entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2001 datent du 15 octobre 2004 et du 1^{er} août 2009 et du 23 mars 2012. Nous vous invitons à parcourir cette Politique afin de vous assurer que vous comprenez de quelle façon les renseignements que vous nous fournissez seront utilisés ou divulgués.

Enfants : nous encourageons les parents à s'intéresser activement à l'utilisation de l'Internet par leurs enfants. Nous n'avons pas l'intention de recueillir des renseignements à l'égard d'enfants de moins de 18 ans. Si vous avez moins de 18 ans, veuillez ne pas fournir de renseignements sur nos Sites.

2. Qu'entend-on par renseignements personnels?

On entend grossièrement par renseignements personnels toute information sur une personne identifiable. Ces renseignements comprennent, par exemple, le nom, l'adresse postale et l'adresse de courriel, le numéro de téléphone, le numéro de carte de crédit, la photo présente sur la carte de membre, des renseignements démographiques et l'historique des achats. Il existe une catégorie spécifique de renseignements personnels appelés « renseignements personnels sur la santé », que nous décrirons au

paragraphe 3 plus bas.

Les renseignements personnels ne comprennent pas les renseignements collectifs (des données concernant un groupe ou une catégorie de produits, de services ou de clients, desquels l'identité des clients individuels a été enlevée). Par exemple, les renseignements sur la façon dont vous utilisez un service peuvent être recueillis et combinés à des renseignements sur la façon dont d'autres personnes utilisent le même service, mais aucun renseignement personnel ne fera partie des données finales. De même, des renseignements sur les produits que vous avez achetés peuvent être recueillis et combinés à des renseignements concernant les produits achetés par d'autres personnes. Nous pourrions aussi recueillir des renseignements collectifs sur la façon dont les clients de Costco utilisent nos Sites. Les renseignements collectifs concernant les achats de produits nous aident à comprendre les tendances et les besoins des clients, à choisir les produits, à établir le moment où les commandes sont passées et la quantité de produits faisant l'objet d'une commande ainsi qu'à lancer de nouveaux produits et services. Nous pouvons également nous en servir pour évaluer s'il est opportun de construire de nouveaux entrepôts en nous fondant sur la situation géographique des membres ou pour concevoir de nouvelles fonctions sur le site Web en nous inspirant des activités de navigation des membres sur le site.

Nous nous réservons le droit de recueillir automatiquement certains renseignements lorsque vous visitez nos Sites, notamment l'adresse de réseau et le système d'exploitation de votre ordinateur, le site à partir duquel vous avez eu accès à notre site et l'heure et la date de votre visite et de vos achats. Nous ne lisons pas ces renseignements à des renseignements personnels; ils ne servent qu'à la compilation de renseignements collectifs. Ces renseignements peuvent être recueillis par l'utilisation de témoins (voir les « Pratiques en matière de protection des renseignements personnels en ligne » à la section 12 plus bas).

3. Qu'est-ce que nous recueillons des renseignements personnels sur la santé?

On entend par renseignement personnel sur la santé tout renseignement ayant trait à votre santé physique ou mentale recueilli ou produit dans le cadre de la prestation de services de santé que vous avez demandés, par exemple les services liés à la vue, à la pharmacie ou à l'audition ainsi que les profils d'ordonnance permettant d'exécuter les ordonnances pharmaceutiques. Entre autres exemples de renseignements personnels concernant la santé, on peut mentionner les antécédents médicaux, des renseignements sur les ordonnances de médicaments, des informations sur les ordonnances de lentilles correctrices, des renseignements sur l'assurance maladie que nous pouvons demander afin de vous donner des services de pharmacie, d'audioprothèses, d'optique ou autres reliés à la santé. Il peut s'agir aussi de renseignements que vous fournissez à du personnel des services de santé de Costco quand vous recevez un conseil ou un avis, ou quand vous transmettez à Costco un commentaire, une question ou une plainte sur nos services de santé.

4. Quand recueillons-nous des renseignements personnels?

Nous recueillons que les renseignements personnels qui sont strictement nécessaires aux fins énoncées au paragraphe 5. Nous recueillons des renseignements personnels lorsque vous :

- faites une demande d'adhésion (dont des renseignements sur votre historique de crédit qui peuvent être recueillis, utilisés et divulgués lorsque vous payez par chèque);
- demandez une carte de crédit comarquée de Costco;
- renouvez votre adhésion;
- communiquez avec nous pour toute question, demande ou plainte, ou tout commentaire;
- vous inscrivez pour recevoir certains produits et services (par exemple des bons d'économies, le programme de services aux membres de Costco et d'autres services aux entreprises et aux membres, collectivement les « Services de Costco »);
- utilisez nos Sites;
- participez à n'importe lequel de nos programmes;
- passez des commandes ou faites des achats, retournez ou échangez des articles, ou demandez de l'information supplémentaire sur nos produits et services;
- passez des commandes ou faites des achats, retournez ou échangez des articles, ou demandez de l'information supplémentaire par l'intermédiaire d'entreprises affiliées à Costco, dont Costco Wholesale Corporation (Costco et ses filiales sont collectivement appelées « le groupe de Costco »);
- participez à un concours ou un tirage ou répondez à l'un de nos sondages;
- nous demandez de vous retirer de notre liste d'envoi, afin que nous puissions nous assurer que votre volonté soit respectée.

Veuillez noter que les Services de Costco peuvent être fournis par des tiers fournisseurs. Nous recueillons auprès de ces tiers fournisseurs une liste de nos clients qui se sont inscrits à des Services de Costco ainsi que des renseignements concernant l'utilisation que font nos clients de ces Services (par exemple, la fréquence d'utilisation et les commentaires).

Nous pourrions également filmer des séquences vidéo sur nos propriétés pour protéger les droits, les biens ou la sécurité de Costco, de ses clients, de ses employés et du public.

5. Comment utilisons-nous les renseignements personnels?

Dans le cadre de l'exploitation de notre entreprise, nous détenons et utilisons certains renseignements personnels sur vous afin de traiter vos demandes, de vous fournir des Services de Costco, et de comprendre vos besoins afin de mieux vous servir.

Plus précisément, nous pouvons utiliser des renseignements personnels aux fins suivantes :

- vous informer des rappels de produit ou de questions de sécurité;
- approuver votre adhésion lorsque vous faites une demande d'adhésion;
- gérer les biens, services et priviléges que nous vous fournissons, notamment surveiller votre situation en tant que membre, traiter vos échanges ou vos retours, faire une évaluation de crédit si vous choisissez de payer par chèque, afin de déterminer votre solvabilité, par mesure de précaution contre la fraude et à des fins d'identification;
- gérer la facturation, la comptabilité et les services de sécurité des renseignements liés aux opérations que nous effectuons avec vous;
- évaluer votre degré de satisfaction à l'égard de nos programmes, notamment le programme de membres Exécutif, et les services offerts par nos fournisseurs de Services de Costco, et communiquer avec vous à l'égard de la situation de ces programmes et services (par exemple, vous informer de modifications apportées aux Services de Costco ou de la résiliation de certains Services de Costco);
- protéger contre les préjudices aux droits, aux biens ou à la sécurité de Costco, de ses clients, de ses employés ou du public;
- faire la gestion interne, notamment pour la planification, l'affectation des ressources, l'élaboration de politiques, l'amélioration de la qualité, la surveillance, la vérification, l'évaluation et la transmission des résultats;
- conformément aux fins énoncées dans nos « Pratiques en matière de protection des renseignements personnels en ligne » au paragraphe 12 ci-dessous;
- gérer nos listes d'envoi, particulièrement celles pour lesquelles les clients ont demandé à ne plus en faire partie;
- utiliser des renseignements personnels pour créer des renseignements collectifs tel que décrit à la section 2.

À votre demande, nous vous ferons part de nouvelles, promotions, offres spéciales et autre information de Costco, à propos de Costco, de ses filiales et ses partenaires de choix, par exemple des programmes promotionnels. Vous pouvez vous désabonner de ces types d'envoi en tout temps en visitant Costco.ca et en modifiant vos Préférences.

6. Quand communiquons-nous des renseignements personnels?

Les renseignements personnels que nous recueillons conformément à la présente Politique peuvent être communiqués aux membres du groupe de Costco, aux fins énumérées ci-dessus, à la condition que ces renseignements soient nécessaires à ces fins et utilisés et divulgués à ces seules fins. Nous pouvons également divulguer des renseignements personnels à des tierces parties qui ne sont pas membres du groupe de Costco dans le cadre de la vente, de la cession ou d'un autre transfert de notre entreprise, auquel cas nous exigerons que ces tierces parties respectent les modalités de la présente Politique. Nous divulguerons également des renseignements personnels conformément au paragraphe 12 ci-dessous si les renseignements sont recueillis en ligne à partir de nos Sites.

À l'occasion, nous engageons des tierces parties et leurs affiliés, représentants et sous-entrepreneurs (les « Fournisseurs de services ») pour qu'ils accomplissent certaines tâches techniques ou administratives. Nous pourrions, par exemple, demander à un Fournisseur de services d'assurer des services de traitement de cartes de crédit, d'administrer un concours ou d'exécuter un programme informatique identifiant les membres ayant acheté un produit donné, afin de pouvoir informer ces derniers de certains programmes spéciaux à l'égard de ces mêmes produits ou de produits similaires. Nous pourrions aussi faire appel à un Fournisseur de services pour héberger et administrer un ou plus de nos Sites, traiter et stocker des données et accomplir d'autres tâches d'ordre technique à notre demande. Dans ces circonstances, les renseignements personnels que le Fournisseur de services reçoit se limitent aux seuls renseignements personnels que nous détenons et dont il a besoin afin de nous fournir ses services. Nous demandons tout d'abord aux sociétés qui reçoivent les renseignements personnels de signer une entente qui les oblige à garder confidentielles et en sûreté les renseignements et leur interdit de les utiliser à des fins non autorisées. Nous pouvons aussi demander aux Fournisseurs de service qu'ils nous fournissent des services d'informatique infonuagique. L'informatique en nuage octroie des services basés sur réseaux situés sur des ordinateurs à distance qui permettent aux personnes et entreprises d'utiliser des logiciels et des équipements opérés par des tierces parties. Entre autres exemples de tels services, mentionnons le stockage de dossiers, les courriels et les applications d'affaires en ligne. Les Fournisseurs de service ont mis en place des politiques et des processus garantissant que la confidentialité de l'information placée sous leur protection est proprement sauvegardée en tout temps.

Vous reconnaîtrez que si les Fournisseurs de service sont situés aux États-Unis ou dans l'Union Européenne, vos renseignements personnels pourront être traités et stockés aux États-Unis ou dans l'Union Européenne et que les gouvernements, cours de justice, agences réglementaires ou d'application de la loi des États-Unis ou de l'Union Européenne pourraient obtenir le dévoilement de vos renseignements personnels par ordre légal.

Comme nous l'avons indiqué ci-dessus, les Services de Costco (tels que les réductions, le programme de membres Exécutif et autres services aux entreprises et aux consommateurs) peuvent être fournis par des Fournisseurs de service. Lorsque vous vous inscrivez à des Services de Costco, nous communiquerons votre nom, votre statut de membre, votre numéro de membre et le type d'adhésion ainsi que d'autres renseignements personnels nécessaires au Fournisseur de services, de façon qu'il puisse confirmer votre admissibilité aux Services de Costco que vous demandez. Les Fournisseurs de Services de Costco ne peuvent utiliser les renseignements personnels que nous leur communiquons pour fournir les services aux membres ou, si vous y avez consenti, pour vous informer de leurs offres et évaluer des produits, des offres ou des services nouveaux et existants. Nous ne sommes pas responsables des renseignements supplémentaires que vous fournissez directement à ces tiers et nous vous encourageons à vous familiariser avec leurs pratiques et politiques en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité avant de leur divulguer des renseignements. Dans certains cas, nous pourrions fournir des renseignements personnels sur nos clients commerciaux à divers fournisseurs, par exemple, des sociétés productrices de tabac, de façon qu'elles puissent mener des études de marché et d'autres activités promotionnelles. Dans les cas des produits du tabac, les renseignements que nous fournissons se limitent au nom et à l'adresse du client commercial ainsi qu'à la marque des produits du tabac et aux quantités de ces produits qu'il a achetées.

Quand vous demandez une carte comarquée Costco, nous partagerons avec nos partenaires pour la carte de crédit (incluant l'institution émettrice, le réseau de traitement de paiements, et toute autre organisation fournissant des services en lien avec la carte de crédit comarquée Costco) l'information que vous fournissez sur le formulaire de demande. Si la demande est approuvée, nous divulgueront à nos partenaires concernés le(s) numéro(s) de membre(s), la/les date(s) de début de l'adhésion à Costco, la/les photo(s) de membres qui apparaîtront sur la carte comarquée, le nom de votre entreprise et le numéro du permis de revente si applicable, et les type et statut d'adhésion. Nos partenaires pour la carte de crédit ont aussi une politique pour la protection des renseignements personnels, que nous vous encourageons à lire attentivement avant de faire une demande pour une carte de crédit comarquée.

Nous pourrions divulguer des renseignements personnels sans que vous en ayez été avertis et sans votre accord si une loi, un règlement, un mandat de perquisition, une citation à comparaître ou une ordonnance de tribunal nous y autorise ou nous y oblige. Nous pourrions également divulguer des renseignements personnels afin de protéger les droits, les biens ou la sécurité de Costco, de ses clients, de ses employés et d'autres membres du public.

Sauf tel qu'énoncé ci-dessus, nous ne vendrons, ne louerons ni ne divulguerons de renseignements personnels ou de renseignements personnels sur la santé que nous détenons ni ne mettrons à la disposition d'autrui la liste de nos membres contre rémunération sans votre consentement.

7. Quand recueillons-nous, utilisons-nous et divulguons-nous des renseignements personnels sur la santé?

Lorsque nous vous fournissons des services et des programmes se rapportant à la pharmacie, à l'audition, à la vue et d'autres services liés à la santé que nous lançons à l'occasion, nous recueillons, utilisons et divulguons des renseignements personnels sur la santé.

Costco, les filiales de Costco et les Fournisseurs de service peuvent recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels sur la santé pour :

- vous fournir les services de santé que vous demandez;
- communiquer avec vos fournisseurs de services de santé;
- le traitement ou l'obtention du paiement de services de santé financés par le gouvernement (p. ex., pour obtenir une autorisation de votre assureur ou des autorités provinciales le paiement direct de services pharmaceutiques);
- le traitement ou l'obtention du paiement de votre fournisseur d'assurance maladie;
- des fins de gestion interne, notamment pour la planification, l'affectation des ressources, l'élaboration de politiques, l'amélioration de la qualité, la surveillance, la vérification, l'évaluation et la transmission des résultats;
- la prestation à Costco de services technologiques ou administratifs tels que décrits au paragraphe 6 précédent;
- la vente, cession ou transfert de notre entreprise, auquel cas nous exigerons que ces tierces parties respectent les modalités de la présente politique.

Nous pourrions également divulguer des renseignements personnels sur la santé sans que vous en ayez été avertis et sans votre accord si une loi, un règlement, un mandat de perquisition, une citation à comparaître ou une ordonnance de tribunal nous y autorise ou nous y oblige ou afin de protéger les droits, les biens ou la sécurité de Costco, de ses clients, de ses employés et d'autres membres du public. Nous pourrions aussi devoir dévoiler renseignements personnels sur la santé afin d'être en règle auprès des ordres professionnels, y compris ceux des pharmaciens, audiologistes ou opticiens.

Les renseignements personnels sur la santé peuvent être conservés par Costco, les filiales de Costco au Canada, aux États-Unis ou dans l'Union Européenne. Vous reconnaissiez que si les Fournisseurs de service sont situés aux États-Unis ou dans l'Union Européenne, vos renseignements personnels sur la santé pourront être traités et stockés aux États-Unis ou dans l'Union Européenne et que les gouvernements, cours de justice, agences réglementaires ou d'application de la loi des États-Unis ou de l'Union Européenne pourraient obtenir le dévoilement de vos renseignements personnels par ordre légal.

8. Conservation des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé?

Nous ne conserverons les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé qu'aussi longtemps que cela est nécessaire aux fins énoncées ci-dessus. Lorsque nous n'en aurons plus besoin, nous détruirons et effacerons les renseignements personnels ou renseignements personnels sur la santé. En vertu des exigences de la loi, nous pourrions être tenus de conserver, en totalité et en partie, les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé que nous détenons pendant une période plus longue que celle que nous aurions normalement choisie. Cependant, Costco restreindra l'accès à ces renseignements personnels pour qu'ils ne soient pas utilisés sauf pour satisfaire à ces exigences égales.

9. Exactitude

Afin que les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé que vous nous avez fournis soient exacts, complets et à jour, nous vous invitons vivement à nous communiquer des mises à jour de tels renseignements et à nous informer de toute erreur touchant les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé que nous détenons. Vous pouvez mettre à jour, réviser ou corriger les renseignements figurant dans votre compte en ligne Costco.ca à tout moment en accédant à votre page d'inscription qui est protégée par un mot de passe par l'intermédiaire de la section « Mon compte » des Sites. Pour mettre à jour tout autre renseignement, veuillez vous présenter au comptoir de Service aux membres d'un de nos entrepôts en présentant votre carte de membre afin de confirmer votre identité.

10. Mesures de sécurité

Nous continuons à maintenir les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé que nous détenons contre l'utilisation, l'accès, la divulgation, la diffusion, la perte ou les modifications non autorisés. Nous avons recours à des mesures matérielles, administratives, contractuelles et technologiques pour protéger les renseignements personnels et nous insistons auprès de nos Fournisseurs de service pour qu'ils fassent de même. L'accès aux renseignements personnels et aux renseignements personnels sur la santé n'est permis qu'au personnel autorisé ayant besoin de ces renseignements afin d'exercer correctement ses fonctions. En outre, l'accès est limité seulement aux renseignements qui sont strictement nécessaires pour exercer ces fonctions. Veuillez également consulter nos « Pratiques en matière de protection des renseignements personnels en ligne » au paragraphe 12 ci-dessous.

Nous mettons à jour périodiquement nos politiques en matière de mesures de sécurité de l'information afin de protéger de la façon la plus efficace possible les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé que nous détenons.

11. Accès aux renseignements personnels et aux renseignements personnels sur la santé.

Nos clients ont le droit d'accéder aux renseignements personnels et aux renseignements personnels sur la santé que nous détenons sur eux. Vu l'importance que nous accordons aux renseignements personnels de chacun de nos clients, vous ne pouvez accéder qu'aux renseignements personnels et renseignements personnels sur la santé que nous détenons sur vous, mais non aux renseignements personnels et aux renseignements personnels sur la santé de votre conjoint ou d'autres personnes à qui nous pouvons avoir émis une carte de membre sur votre compte. En certaines circonstances, nous pouvons donner accès aux renseignements personnels ou aux renseignements personnels sur la santé que nous conservons sur l'autrui, mais seulement dans la mesure où la loi le demande ou le permet (p. ex., un parent ou un tuteur pourrait, dans certains cas, être autorisé à accéder aux renseignements personnels ou aux renseignements personnels sur la santé d'un enfant ou d'une personne ayant besoin qu'on prenne des décisions pour elle).

Vous pouvez avoir accès aux renseignements personnels et aux renseignements personnels sur la santé que vous nous avez fournis en présentant votre carte de membre au comptoir de service aux membres de tout entrepôt afin de confirmer votre identité et en remplissant une demande écrite de ces renseignements sur un formulaire que nous vous fournissons. Nous répondrons généralement à ces demandes dans un délai de trente (30) jours, à moins que, pour des motifs indépendants de notre volonté, un délai supérieur ne soit nécessaire, auquel cas vous en serez informé. Bien que notre réponse vous soit généralement fournie sans frais, vous serez informé à l'avance des frais éventuels qui s'appliqueraient à la demande de renseignements. Ces frais peuvent concerner la transcription, la reproduction ou la transmission des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé que nous détenons sur vous.

Dans des circonstances très particulières, nous pourrions être dans l'incapacité, pour des raisons de nature juridique, notamment des communications privilégiées intervenues entre un professionnel et un client ou une poursuite judiciaire en instance de vous fournir des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé. Dans chacun des cas, nous vous fournissons par écrit les motifs pour votre demande d'accès a été refusée.

12. Pratiques en matière de protection des renseignements personnels en ligne.

Collecte : conformément aux modalités énoncées aux paragraphes 4 et 7 plus haut, nous pouvons recueillir en ligne des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé en ligne lorsque vous visitez nos Sites.

En outre, nous pouvons recueillir des renseignements au moyen de témoins et de pixels invisibles lorsque vous naviguez sur nos Sites. Les témoins sont de petits fichiers stockés dans votre ordinateur, tandis que les pixels invisibles sont des images électroniques qui nous permettent à la fois de compter le nombre d'internautes visitant certaines pages Web, d'avoir accès aux témoins et d'analyser si les banderoles publicitaires de notre site ou d'autres sites sont efficaces. À Costco.ca, nous nous réservons le droit d'utiliser des témoins et des pixels invisibles dans le but d'améliorer votre expérience de magasinage, d'évaluer l'utilisation de nos Sites et d'aider à l'analyse des Sites et aux campagnes de marketing. Au cours de cette démarche, il se pourrait que nous recueillions des informations techniques sur votre adresse IP, par exemple, votre type de fureteur, les adresses des Sites qui vous ont référé et sur votre chemin vers nos Sites.

Les témoins nous aident à personnaliser notre page d'accueil pour vous et à assurer un affichage des pages adapté au type de fureteur que vous utilisez. Bien que les témoins soient facultatifs pour naviguer sur Costco.ca, ils sont nécessaires pour l'enregistrement, l'ouverture d'une session et l'achat ou l'ajout d'articles à votre panier. Si vous désirez acheter des articles ou créer un compte sur Costco.ca, vous devrez accepter un témoin Costco.ca. (Afin de contrôler la capacité des fournisseurs de sites Web à mettre des témoins dans votre ordinateur, vous devriez consulter les Options de votre fureteur et les pages d'Aide pour apprendre à ajuster vos paramètres selon vos préférences en matière de protection des renseignements.)

Utilisation : nous utilisons des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé recueillis en ligne conformément aux fins énoncées aux paragraphes 5 et 7 ci-dessus. De plus, nous utilisons des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé afin de :

- faciliter et contrôler l'accès à certaines options de nos Sites que vous avez décidé d'utiliser, notamment des forums en ligne, le fil de nouvelles ou les groupes de discussion;
- répondre à vos questions et préoccupations et comprendre vos besoins et préférences;
- mener des enquêtes et d'autres études;
- vous présenter des Sites dont le contenu et la publicité sont personnalisés;
- remplir vos commandes en ligne de produits et services et faciliter la livraison, la cueillette et le retour du produit;
- détecter, prévenir, ou combattre les problèmes de fraude, de sécurité ou d'ordre technique;
- protéger contre ce qui porterait préjudice aux droits, aux biens ou à la sécurité de Costco, de ses usagers ou du public tel que le demande ou le permet la loi.

Partage des renseignements : nous partageons des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé recueillis en ligne conformément aux fins énoncées aux paragraphes 6 et 7 ci-dessus. En outre, nous pouvons transmettre à des Fournisseurs de service certains renseignements nécessaires pour remplir une commande que vous avez passée. Par exemple, si vous désirez que l'on vous expédie l'article acheté, nous nous réservons le droit de fournir votre adresse au transporteur et aux fournisseurs de services de dédouanement, et si vous payez par carte de crédit ou de débit, votre numéro de carte et les renseignements relatifs à l'opération sont transmis à l'entreprise de traitement des cartes et/ou à l'émetteur de la carte (y compris à leurs fournisseurs de services tels que les services de contrôle des fraudes).

Nous pouvons également utiliser des Fournisseurs de service pour héberger et gérer les Sites, traiter et emmagasiner des données et remplir d'autres fonctions à caractère technologique pour notre compte. Toutefois, les renseignements que reçoivent les vendeurs, les fournisseurs et les Fournisseurs de service qui ont un rôle à jouer dans la gestion des Sites et de la chaîne de distribution de l'entreprise ou auxquels ils ont accès se limitent aux seuls renseignements dont ils ont besoin afin d'accomplir leurs tâches et vous fournir les produits et services que vous avez commandés. Nous ne sommes pas responsables des renseignements supplémentaires que vous fournissez directement à ces tiers.

Protection : les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé que nous recueillons sur nos Sites sont emmagasinés électroniquement et peuvent être combinés à d'autres renseignements hors ligne. Les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé qui apparaissent sur nos Sites Web sont encodés au moyen d'un protocole de sécurité nommé protocole sécurisé de cryptage (PSC). Le PSC encode les renseignements enregistrés sur notre site avant qu'ils soient divulgués sur Internet. Le PSC vous permet également de consulter en ligne de façon sécuritaire votre compte et les renseignements relatifs à votre inscription. L'utilisation d'un mot de passe est nécessaire pour accéder en ligne à des renseignements sur un compte. Afin d'assurer la protection des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé, vous devez préserver la confidentialité de votre mot de passe et ne le faire connaître à personne d'autre. Vous êtes responsable de l'utilisation de nos Sites par toute personne qui se sert de votre mot de passe. Nous vous avisons que contrairement aux communications qui ont lieu sur nos Sites, nous n'avons aucun contrôle sur la confidentialité des communications entre vous et nous par voie de courriel lors de l'acheminement. Nous vous suggérons de ne pas inclure des renseignements personnels sur la santé, personnels, exclusifs et confidentiels dans les courriels, notamment les numéros de carte de crédit, les mots de passe et les ordonnances. En outre, si d'autres personnes ont accès à votre compte de courriel, elles pourraient être en mesure d'accéder à votre mot de passe et d'obtenir des renseignements personnels vous concernant (tels que des renseignements relatifs à votre carte de crédit) ou modifier des renseignements à l'égard de votre profil d'utilisateur. Vous ne devriez pas utiliser un compte de courriel exploité par votre employeur, car bon nombre d'entre eux ont le droit d'accéder à de tels comptes de courriels. Si vous croyez que votre mot de passe a fait l'objet d'un mauvais usage, veuillez immédiatement communiquer avec nous par courriel à service@costco.ca ou en composant le 1-888-426-7826.

Hyperliens vers d'autres sites : par le biais des hyperliens présents sur nos Sites, vous pouvez accéder aux sites Web de tiers qui ont accepté d'offrir leurs biens et services à nos membres. Tous les renseignements personnels que vous fournissez sur ces autres pages sont directement destinés à ces tiers et sont assujettis à la politique en matière de protection des renseignements personnels de ceux-ci. Exception faite de ce qui est énoncé ci-dessus, nous ne sommes pas responsables du contenu ou des pratiques et politiques en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité des sites vers lesquels nous offrons des hyperliens. Les hyperliens présents sur nos Sites qui mènent vers les sites de tiers ou vers d'autres sites vous sont fournis par commodité. Nous vous encourageons à vous familiariser avec leurs pratiques et politiques en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité avant de leur fournir des renseignements personnels.

13. Processus de dépôt de plaintes

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la présente Politique ou si vous souhaitez soumettre des remarques sur celle-ci ou sur la façon dont nous l'avons appliquée, nous vous invitons à faire parvenir vos questions ou vos suggestions à Les Entrepôts Costco, 415 West Hunt Club Road, Ottawa, Ontario K2E 1C5, Canada à l'attention du vice-président responsable de la vie privée. Nous vous répondrons aussi rapidement que possible et vous informerons, le cas échéant, des mesures qui ont été ou seront prises afin de répondre à vos questions ou de mettre en œuvre votre suggestion. Vous pouvez aussi porter plainte auprès du commissaire à la protection de la vie privée de votre province ou auprès du Bureau du commissaire à la protection de la vie privée d'Ottawa.

14. Choix

Si vous avez déjà consenti à ce que les renseignements personnels que vous avez fournis soient divulgués, ou si vous êtes un membre Afaires et ne voulez pas que nous divulguions l'information sur vos achats en tabac, vous pouvez modifier votre choix :

1. en communiquant avec nous au comptoir de Service aux membres de l'un des entrepôts Costco au Canada;
2. en communiquant avec nous au comptoir de Service aux membres de l'un des entrepôts Costco au Canada;
3. en envoyant un courriel à notre Service à la clientèle;
4. en nous écrivant à : Service aux membres, 415 West Hunt Club Road, Ottawa, Ontario K2E 1C5 A/S Responsable de la protection de la vie privée.

Si vous souhaitez ne plus recevoir de messages électroniques vous informant de nouvelles, promotions, offres spéciales et autre information de Costco, sur Costco, des filiales de Costco et des partenaires de choix, par exemple nos programmes promotionnels, vous pouvez vous désabonner en tout temps en visitant Costco.ca et en modifiant vos Préférences.

