

MENTIONS LÉGALES, CONDITIONS DE VENTE ET D'UTILISATION, POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Cœur Atypique

Date de mise à jour : 4 septembre 2026

Date d'entrée en vigueur : 4 septembre 2026

Document maître destiné à la publication sur les sites et pages transactionnelles de Cœur Atypique.

« **Cliente** » : dans le présent document, le terme « cliente » est utilisé pour alléger le texte et désigne toute personne qui achète, réserve, utilise ou participe à un produit ou service offert par Cœur Atypique, sans égard à son genre.

1. Identification de l'entreprise et portée du document

Les présentes mentions légales, conditions de vente et d'utilisation, politique de confidentialité et politique de protection des renseignements personnels s'appliquent aux activités exploitées sous les noms **Cœur Atypique** et **Ambroisia** par l'entreprise individuelle identifiée à la section 29 du présent document.

Elles s'appliquent notamment aux sites **coeuratypique.ca**, **mariefrancecharbonneau.ca** et **mariefrancecharbonneau.com**, ainsi qu'aux pages de réservation, de paiement, de formation ou de contenu exploitées pour Cœur Atypique au moyen de plateformes tierces.

Le présent document constitue les conditions générales applicables. Une page de vente, une page de réservation, un formulaire de commande, un contrat ou une entente particulière peut prévoir des modalités propres à une offre. En cas de divergence, les modalités particulières clairement portées à la connaissance de la cliente avant l'achat prévalent pour cette offre, sous réserve des dispositions impératives de la loi.

2. Activités et limites professionnelles

Marie-France Charbonneau exerce notamment comme **coach certifiée en programmation neurolinguistique (PNL)**, **naturothérapeute membre de l'Association des Naturothérapeutes du Québec (ANQ)** et **praticienne en relation d'aide**.

Les services de Cœur Atypique visent notamment l'accompagnement, la relation d'aide, la clarification, le développement de ressources personnelles, la transmission d'outils, la formation et l'éducation.

Ils ne constituent pas de la psychothérapie et ne remplacent pas les services d'un médecin, d'un psychologue, d'un psychiatre ni de tout autre professionnel réglementé lorsque la situation requiert leur intervention.

Cœur Atypique ne pose pas de diagnostic médical ou psychologique et ne prétend pas traiter, guérir ou soigner une maladie, un trouble ou une condition médicale ou psychologique.

Les informations, outils, exercices et contenus proposés ne doivent pas être interprétés comme une prescription ou comme un avis médical, psychologique, juridique ou financier.

La cliente demeure responsable de ses décisions et de l'usage qu'elle fait des informations et pistes explorées. Aucun résultat particulier n'est garanti. Les témoignages, exemples ou expériences présentés sur nos sites décrivent des situations individuelles et ne constituent pas une promesse de résultat.

Les services de Cœur Atypique ne sont pas des services d'urgence ou de crise. Une personne en situation d'urgence, de danger immédiat ou de crise aiguë doit communiquer avec les services d'urgence ou les ressources appropriées de son territoire.

3. Clientèle adulte

Les services individuels, programmes et produits de Cœur Atypique sont destinés aux personnes âgées de 18 ans ou plus, sauf indication expresse contraire dans une offre future.

Dans le cadre d'une rencontre de relation d'aide, une cliente peut parler de membres de sa famille, y compris de ses enfants mineurs, et communiquer incidemment des renseignements à leur sujet.

Cœur Atypique ne cherche pas à constituer un dossier sur ces tierces personnes. Elle limite autant que possible la consignation et la conservation de leurs renseignements à ce qui est raisonnablement nécessaire pour comprendre la situation de la cliente et fournir le service demandé.

Les clientes sont invitées, lorsque possible, à éviter de communiquer des renseignements permettant d'identifier inutilement une autre personne.

4. Utilisation des sites et des services en ligne

La personne utilisatrice s'engage à utiliser les sites, formulaires, plateformes, espaces de formation et outils de Cœur Atypique de manière licite et respectueuse.

Il est notamment interdit de tenter d'accéder sans autorisation à un compte, à un système, à un fichier ou à des renseignements appartenant à une autre personne, d'introduire volontairement un logiciel malveillant ou de perturber le fonctionnement des services.

Cœur Atypique prend des mesures raisonnables pour maintenir l'accessibilité et la sécurité de ses services en ligne, mais ne peut garantir une disponibilité ininterrompue ni l'absence absolue d'erreur, de panne, d'interruption ou de risque technologique.

Les liens vers des sites, services ou plateformes de tiers sont fournis pour faciliter l'utilisation de nos services. Ces tiers sont responsables de leurs propres contenus, pratiques et politiques.

5. Conclusion d'un achat à distance

Avant de conclure un achat, la cliente doit pouvoir prendre connaissance des renseignements essentiels concernant l'offre, notamment sa description, son prix, les taxes et frais applicables, les modalités de paiement, la durée ou les modalités d'accès, ainsi que les conditions d'annulation ou de remboursement applicables.

Lorsque les règles québécoises relatives aux contrats conclus à distance s'appliquent, les renseignements exigés par la loi sont présentés d'une manière permettant à la cliente d'en prendre connaissance avant de conclure la transaction et de les conserver ou de les imprimer.

La cliente doit avoir la possibilité de vérifier les renseignements saisis et, lorsque le processus transactionnel le permet ou l'exige, de corriger une erreur avant de confirmer sa commande.

La commande est considérée comme conclue lorsque le paiement est accepté ou, lorsque cela s'applique, lorsque Cœur Atypique confirme expressément l'inscription ou la réservation.

Une confirmation de commande, de réservation ou d'inscription est transmise par voie électronique.

Lorsqu'une transaction constitue un contrat à distance assujetti aux dispositions applicables de la Loi sur la protection du consommateur du Québec, Cœur Atypique transmet à la cliente, dans le délai prévu par la loi, un exemplaire écrit du contrat contenant les renseignements requis et pouvant facilement être conservé et imprimé.

Toute vente demeure assujettie aux droits obligatoires prévus par les lois de protection du consommateur qui s'appliquent à la cliente. Aucune disposition des présentes n'a pour effet de supprimer un droit auquel une personne ne peut légalement renoncer.

6. Prix, taxes et paiement

Sauf indication contraire, les prix affichés sur les sites canadiens de Cœur Atypique sont exprimés en dollars canadiens. Lorsqu'une autre devise est utilisée, elle est indiquée avant l'achat.

Les taxes exigibles sont ajoutées ou incluses selon ce qui est indiqué au moment de la commande et selon les obligations fiscales applicables à la transaction et au territoire de la cliente.

Le statut d'inscription aux taxes de Cœur Atypique peut évoluer et le présent document sera mis à jour en conséquence.

Les paiements en ligne sont notamment traités par Stripe ou par tout autre prestataire de paiement indiqué au moment de l'achat.

Les données complètes de carte de crédit sont transmises au prestataire de paiement selon son propre environnement sécurisé. Cœur Atypique reçoit généralement les informations nécessaires à la gestion de la transaction, du remboursement et de la comptabilité, sans recevoir le numéro complet de la carte.

Selon le mode de paiement ou l'institution financière, le nom **Marie-France Charbonneau, Cœur Atypique** ou **Ambroisia** peut apparaître sur certains documents transactionnels ou relevés.

7. Paiements en plusieurs versements

Certaines offres peuvent permettre le paiement d'un prix total en plusieurs versements.

Lorsqu'un plan de paiement est offert, le nombre de versements, leur montant et leur calendrier sont indiqués avant l'achat.

Sauf lorsqu'un régime légal particulier prévoit autrement, un plan de paiement constitue une modalité de paiement du prix total de l'offre et non un abonnement mensuel résiliable à volonté. En choisissant un tel plan, la cliente s'engage à acquitter les versements prévus, sous réserve de ses droits obligatoires d'annulation, de résiliation ou de remboursement prévus par la loi ou par une garantie propre à l'offre.

En cas de paiement refusé ou en retard, Cœur Atypique peut communiquer avec la cliente afin de régulariser la situation et, lorsque la loi et les conditions particulières de l'offre le permettent, suspendre temporairement l'accès au contenu jusqu'à la régularisation du paiement.

Lorsqu'un programme ou une formation est assujéti à des règles légales particulières concernant le moment auquel un paiement peut être perçu, le nombre de versements ou leur calendrier, ces règles obligatoires prévalent sur les présentes conditions générales.

8. Rendez-vous individuels : annulation, déplacement et absence

Pour les rencontres individuelles réservées auprès de Cœur Atypique, les modalités suivantes s'appliquent sous réserve des droits prévus par les lois applicables.

Annulation ou demande de déplacement reçue au moins 24 heures avant l'heure prévue : la cliente peut déplacer son rendez-vous ou demander le remboursement complet du montant payé. Le remboursement est effectué sur le mode de paiement d'origine. Le délai d'apparition du crédit dépend ensuite du prestataire de paiement et de l'institution financière.

Annulation ou demande de déplacement reçue moins de 24 heures avant le rendez-vous, ou absence sans avis : la cliente demeure libre de résilier le service conformément aux droits que lui accorde la loi. Cœur Atypique se réserve toutefois le droit, lorsque la loi le permet, de retenir ou de réclamer les sommes correspondant aux frais et dépenses effectivement engagés, à la valeur des services déjà fournis et, le cas échéant, au préjudice réellement subi en raison de l'annulation tardive ou de l'absence.

Tout montant payé à l'avance qui excède les sommes légalement exigibles est remboursé à la cliente.

Cœur Atypique conserve également la discrétion de renoncer en tout ou en partie aux sommes qui pourraient légalement être exigibles et de permettre, selon les circonstances, un déplacement du rendez-vous ou un remboursement.

Si Cœur Atypique doit annuler une rencontre, la cliente pourra choisir un nouveau rendez-vous ou obtenir le remboursement du montant payé pour la rencontre annulée.

Les présentes modalités ne limitent aucun droit de résiliation, d'annulation ou de remboursement auquel la cliente ne peut légalement renoncer.

9. Produits numériques et formations préenregistrées

Cœur Atypique peut vendre notamment des documents PDF, cahiers, outils, audios téléchargeables, contenus numériques, formations, ateliers enregistrés et cours préenregistrés.

La durée d'accès, le contenu inclus, les modalités de livraison ou de téléchargement et les exigences techniques importantes sont indiqués sur la page de vente applicable.

L'achat donne à la cliente un droit d'utilisation personnel, limité, non exclusif et non transférable selon les conditions prévues aux présentes.

Lorsqu'un produit ou contenu numérique devient immédiatement accessible après l'achat, la vente est finale et non remboursable après le début de l'accès ou du téléchargement, sauf lorsqu'une loi applicable accorde à la cliente un droit d'annulation ou de remboursement ou lorsqu'une garantie différente est expressément offerte sur la page de vente.

Lorsque le droit applicable, notamment dans certains territoires européens, exige un consentement exprès pour commencer la fourniture d'un contenu numérique pendant un délai de rétractation et une reconnaissance de la perte de ce droit après le début de l'exécution, Cœur Atypique demande ce consentement avant de donner l'accès immédiat au contenu.

Un problème technique réel empêchant l'accès à un produit acheté doit être signalé à Cœur Atypique aux coordonnées indiquées à la section 29 afin qu'une solution appropriée puisse être recherchée.

10. Programmes de groupe, formations et activités en direct

Cœur Atypique peut offrir des programmes comprenant des rencontres de groupe en direct par vidéoconférence ou par une autre plateforme.

Les participantes s'engagent à respecter la vie privée et la confidentialité des autres personnes présentes.

Il est interdit d'enregistrer, de photographier, de capter, de retransmettre ou de diffuser une rencontre de groupe, l'image, la voix, les propos ou les renseignements d'une autre participante sans autorisation préalable.

Cœur Atypique établit des règles de fonctionnement visant à favoriser un espace respectueux et confidentiel, mais ne peut garantir qu'une autre participante respectera parfaitement ses obligations. Chaque participante doit donc faire preuve de discernement quant aux renseignements qu'elle choisit de partager devant le groupe.

Cœur Atypique n'enregistre pas les rencontres individuelles.

Si une activité de groupe devait être enregistrée par Cœur Atypique à des fins de rediffusion ou de formation, un avis clair serait communiqué avant l'enregistrement et les consentements requis seraient obtenus selon les circonstances et la loi applicable.

Les modalités particulières d'annulation, de présence, d'accès aux reprises ou de remboursement d'un programme de groupe sont indiquées sur sa page de vente lorsqu'elles diffèrent des présentes conditions générales.

Programmes assujettis à un régime légal particulier

Certains programmes, formations ou activités offerts par Cœur Atypique peuvent, selon leur structure, leur durée et leur contenu, constituer un **contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance** au sens de la Loi sur la protection du consommateur du Québec.

Lorsque ce régime s'applique, les dispositions impératives de la loi et de ses règlements prévalent sur les présentes conditions générales.

Cœur Atypique remet alors à la cliente le contrat, les mentions obligatoires, les modalités de paiement, les renseignements relatifs au droit de résiliation ainsi que tout formulaire exigé par la loi.

Les sommes exigibles, les échéances de paiement, le droit de résiliation et les frais pouvant être réclamés sont alors déterminés conformément à ce régime légal particulier.

11. Propriété intellectuelle

Sauf indication contraire, les contenus créés ou diffusés par Cœur Atypique, notamment les textes, vidéos, audios, présentations, exercices, questionnaires, outils, méthodes, cahiers, PDF, formations, graphismes, photographies, logos, marques et éléments de mise en page, sont protégés par les lois applicables en matière de propriété intellectuelle ou sont utilisés avec autorisation.

L'achat ou l'accès à un contenu n'en transfère pas la propriété intellectuelle.

La cliente reçoit uniquement un droit d'utilisation personnelle et non commerciale, pour ses propres besoins, pendant la période d'accès indiquée pour l'offre.

Sans autorisation écrite préalable, il est notamment interdit de reproduire substantiellement, revendre, sous-licencier, distribuer, publier, transmettre à des tiers, déposer dans une banque de contenus, partager un compte d'accès, enregistrer une formation en direct ou utiliser les contenus de Cœur Atypique pour créer ou entraîner un produit ou service concurrent.

Les renseignements, récits personnels, messages et confidences qu'une cliente transmet à Cœur Atypique demeurent les renseignements de la cliente. Ils ne deviennent pas la propriété de Cœur Atypique du seul fait de leur transmission.

12. Communications électroniques et marketing

Cœur Atypique peut recueillir une adresse courriel pour transmettre une ressource gratuite, gérer une liste d'attente, confirmer une réservation ou un achat, fournir un service demandé, envoyer une infolettre ou communiquer des offres et des lancements.

Les communications nécessaires à l'exécution d'un achat, d'une réservation ou d'un service peuvent être envoyées lorsque cela est nécessaire pour fournir le service ou respecter une obligation légale.

Les messages électroniques commerciaux sont envoyés sur la base d'un consentement valide ou d'une autre base autorisée par la loi.

Lorsqu'un consentement exprès est demandé pour l'infolettre ou les communications promotionnelles, il est distinct de l'achat d'un service et exige une action positive de la personne.

Chaque message commercial permet de se désabonner conformément aux exigences applicables.

Une demande de désabonnement n'empêche pas l'envoi de messages strictement nécessaires à l'exécution d'un contrat déjà conclu ou à la gestion d'une demande en cours.

13. Politique de confidentialité : responsable et principes

Cœur Atypique accorde une importance particulière à la confidentialité, notamment parce que les services de relation d'aide peuvent amener des clientes à communiquer des renseignements personnels sensibles.

Marie-France Charbonneau est la responsable de la protection des renseignements personnels de Cœur Atypique.

Ses coordonnées complètes figurent à la section 29 du présent document.

La responsable veille à l'application des pratiques de gouvernance en matière de renseignements personnels, reçoit les demandes d'accès ou de rectification, les demandes liées aux droits des personnes et les plaintes relatives à la vie privée.

Cœur Atypique cherche à ne recueillir que les renseignements nécessaires à des fins déterminées, à limiter leur accès, à les protéger pendant leur cycle de vie et à les détruire ou les anonymiser de façon appropriée lorsque leur conservation n'est plus requise.

14. Renseignements personnels susceptibles d'être recueillis

Selon la façon dont une personne utilise les services, Cœur Atypique peut recueillir notamment :

- des renseignements d'identification et de contact, comme le nom, l'adresse courriel, le numéro de téléphone et l'adresse postale;
- des renseignements administratifs liés à une réservation, une inscription, une commande, un remboursement ou une facture;
- des renseignements transactionnels, tels que le produit ou service acheté, la date, le montant et le statut du paiement;
- les renseignements nécessaires à l'émission d'un reçu professionnel en naturothérapie;
- des formulaires d'ouverture de dossier, consentements, questionnaires et renseignements volontairement communiqués dans le cadre de la relation d'aide;
- des notes professionnelles relatives aux rencontres, besoins explorés, interventions, outils, pistes ou suivis;
- des renseignements pouvant concerner la santé, la neurodivergence, la situation familiale, relationnelle ou personnelle lorsqu'ils sont pertinents et volontairement communiqués dans le cadre du service;
- des renseignements concernant des tierces personnes ou des enfants mineurs lorsqu'une cliente en parle dans le cadre de sa propre situation;
- les communications avec Cœur Atypique, par exemple les courriels, demandes de soutien ou messages;
- les préférences de communication et la preuve du consentement à recevoir des communications marketing;

- des données techniques et de navigation, telles que l'adresse IP, le type d'appareil ou de navigateur, les pages consultées, les interactions avec le site et certaines données issues de témoins de connexion lorsque ces technologies sont utilisées.

Cœur Atypique ne demande pas de fournir davantage de renseignements qu'il n'est raisonnablement nécessaire pour la finalité concernée.

15. Finalités de la collecte et de l'utilisation

Les renseignements personnels peuvent être utilisés pour :

- ouvrir et administrer un dossier;
- fournir les services de relation d'aide, de naturothérapie, de coaching, de formation ou d'accompagnement demandés;
- planifier, confirmer, déplacer ou annuler des rendez-vous;
- communiquer avec une cliente au sujet de son dossier, de sa réservation, de son achat ou d'un suivi convenu;
- traiter des paiements, remboursements et opérations comptables;
- produire des factures et des reçus professionnels;
- fournir l'accès aux produits numériques, cours et programmes;
- gérer les activités de groupe en direct;
- répondre aux demandes de soutien, plaintes ou demandes d'exercice de droits;
- prévenir la fraude, protéger la sécurité des comptes et des systèmes et gérer les incidents de confidentialité;
- respecter les obligations légales, fiscales, professionnelles ou associatives applicables;
- envoyer des infolettres, ressources,ancements et offres lorsque le consentement requis a été obtenu;
- mesurer l'utilisation du site, améliorer les contenus et évaluer l'efficacité des communications ou campagnes lorsque les technologies concernées sont activées conformément aux règles applicables.

Cœur Atypique n'utilise pas un renseignement personnel sensible pour une nouvelle finalité incompatible sans obtenir le consentement exprès requis, sauf exception prévue par la loi.

16. Provenance des renseignements

La plupart des renseignements sont recueillis directement auprès de la personne concernée, notamment lorsqu'elle remplit un formulaire, réserve une rencontre, effectue un achat, communique par courriel, participe à une rencontre ou s'inscrit à une ressource ou à une infolettre.

Certains renseignements techniques sont recueillis automatiquement par les sites et les plateformes utilisés.

Des renseignements transactionnels peuvent aussi être transmis par un prestataire de paiement ou une plateforme de réservation afin de permettre l'exécution de la transaction.

Lorsqu'une cliente parle d'une autre personne, Cœur Atypique peut recevoir incidemment des renseignements qui ne proviennent pas directement de la personne dont il est question.

Cœur Atypique ne cherche pas à constituer un dossier sur cette tierce personne et limite autant que possible la consignation des renseignements permettant de l'identifier à ce qui est pertinent et nécessaire au service rendu à la cliente.

17. Prestataires de services et communication à des tiers

Cœur Atypique ne vend ni ne loue les renseignements personnels de ses clientes.

Pour exploiter ses services, Cœur Atypique peut confier certaines opérations à des fournisseurs technologiques ou professionnels.

Selon les fonctions utilisées, ces fournisseurs peuvent inclure notamment :

- **Systeme.io** pour certaines pages Web, communications, automatisations, formulaires ou espaces de formation;
- **TidyCal** pour la prise de rendez-vous;
- **Stripe** pour le traitement des paiements et remboursements;
- **Dropbox** pour la conservation de dossiers numériques;
- les services **Google**, notamment Gmail, Agenda, Meet et, selon l'usage, d'autres services Google;
- **Google Analytics** pour la mesure d'audience lorsque cette fonction est activée;
- **Meta**, notamment Facebook, Instagram et Meta Pixel, lorsque des fonctions de mesure ou de publicité sont activées;
- **Zoom** ou **Microsoft Teams** pour certaines rencontres en ligne;
- **Canva** pour la création et la gestion de certains contenus visuels;

- l'Association des Naturothérapeutes du Québec (ANQ) pour l'émission de reçus professionnels en naturothérapie;
- OpenAI/ChatGPT pour certaines tâches de synthèse ou d'assistance, selon les mesures de minimisation décrites plus loin;
- un comptable ou professionnel comptable pour les documents financiers, factures et renseignements nécessaires à la tenue de livres, sans accès aux notes de relation d'aide ni aux dossiers professionnels confidentiels.

Les fournisseurs ne reçoivent que les renseignements raisonnablement nécessaires à la fonction qu'ils exécutent.

Certains peuvent agir selon leurs propres conditions et politiques de confidentialité. Cœur Atypique demeure responsable des obligations qui lui incombent relativement aux renseignements qu'elle détient ou confie à un prestataire.

Des renseignements peuvent également être communiqués lorsqu'une loi l'exige, lorsqu'une autorité compétente l'ordonne ou lorsqu'une exception légale permet une communication sans consentement.

18. Conservation, accès et sécurité des dossiers

Les dossiers professionnels et notes de relation d'aide sont conservés dans Dropbox et synchronisés sur l'ordinateur personnel de Marie-France Charbonneau.

Marie-France Charbonneau est la seule personne ayant accès à ces dossiers professionnels.

Le comptable peut avoir accès aux renseignements comptables, factures et documents financiers nécessaires à son mandat, mais n'a pas accès aux notes de relation d'aide, questionnaires professionnels ou contenus confidentiels des rencontres.

Cœur Atypique applique des mesures administratives et technologiques raisonnables et proportionnelles à la sensibilité des renseignements afin de réduire les risques de perte, d'accès non autorisé, d'utilisation, de communication ou de modification non autorisée.

Aucune méthode de stockage ou de transmission ne pouvant offrir une sécurité absolue, Cœur Atypique réévalue ses pratiques lorsque les outils ou les risques évoluent.

19. Durées de conservation et destruction

Les dossiers professionnels de relation d'aide sont conservés pendant **cinq ans après la dernière rencontre ou le dernier service rendu**, sauf si une obligation légale, professionnelle, assurantielle ou un litige exige une conservation plus longue.

Les documents comptables, fiscaux et transactionnels sont conservés pendant la période exigée par les lois applicables.

Les preuves de consentement marketing sont conservées aussi longtemps qu'elles sont nécessaires pour démontrer la conformité ou jusqu'à l'expiration des obligations applicables.

Les données techniques et de témoins sont conservées selon leur finalité et les paramètres des outils utilisés, pendant une durée raisonnablement nécessaire.

Le registre des incidents de confidentialité est conservé pendant la période minimale exigée par la loi.

À l'expiration des délais applicables et lorsque la finalité de conservation est accomplie, les renseignements sont détruits de façon sécuritaire ou, lorsque la loi le permet et que la finalité le justifie, anonymisés selon les exigences applicables.

20. Hébergement et traitement à l'extérieur du Québec

Certains fournisseurs technologiques utilisés par Cœur Atypique peuvent conserver ou traiter des renseignements sur des serveurs situés à l'extérieur du Québec ou du Canada.

Les renseignements peuvent alors être assujettis aux lois du territoire où ils sont traités.

Lorsque des renseignements personnels sont confiés à un fournisseur situé à l'extérieur du Québec, Cœur Atypique s'engage à appliquer les mesures exigées par la loi québécoise, notamment les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et les mesures de protection ou garanties contractuelles applicables.

La localisation exacte des données peut évoluer en fonction des infrastructures des fournisseurs.

Toute personne peut communiquer avec la responsable de la protection des renseignements personnels pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les catégories de fournisseurs concernés.

21. Utilisation de l'intelligence artificielle

Cœur Atypique peut utiliser des outils d'intelligence artificielle, notamment ChatGPT, pour certaines tâches d'assistance, de structuration ou de synthèse.

Avant de transmettre un contenu destiné à ce type d'outil, Cœur Atypique applique un principe de minimisation et retire les identifiants directs qui ne sont pas nécessaires, notamment les noms, coordonnées, numéros de compte, dates de naissance et autres éléments permettant d'identifier directement une cliente.

Cœur Atypique cherche également à éviter de transmettre des détails uniques qui permettraient raisonnablement de réidentifier une personne lorsqu'ils ne sont pas nécessaires à la tâche.

Les résultats générés par une intelligence artificielle sont révisés par Marie-France Charbonneau avant d'être utilisés dans le cadre professionnel.

Cœur Atypique ne rend pas de décision concernant l'admissibilité, les droits, la santé ou l'accompagnement d'une cliente sur la seule base d'un traitement automatisé par une intelligence artificielle.

Lorsque des renseignements demeurent personnels malgré les mesures de minimisation, leur utilisation avec un fournisseur d'intelligence artificielle demeure assujettie aux règles applicables en matière de consentement, de communication à un fournisseur et de transfert hors Québec.

22. Témoins de connexion, analytique et technologies de profilage

Les sites de Cœur Atypique peuvent utiliser des témoins de connexion (« cookies ») et technologies similaires.

Les témoins strictement nécessaires servent au fonctionnement essentiel du site, à la sécurité, à la session ou à des fonctions demandées par la personne utilisatrice.

D'autres témoins peuvent servir à mesurer l'audience, comprendre l'utilisation du site, personnaliser certaines fonctions ou mesurer l'efficacité de campagnes publicitaires.

Lorsque Google Analytics, Meta Pixel ou une technologie comparable comportant des fonctions d'identification, de localisation ou de profilage est utilisée, Cœur Atypique informe la personne utilisatrice de cette utilisation et fournit un moyen de gérer l'activation de ces fonctions conformément aux exigences applicables.

Les témoins non essentiels sont soumis au choix de la personne utilisatrice lorsque le consentement est requis.

La personne utilisatrice peut également configurer son navigateur pour bloquer ou supprimer certains témoins. Le refus de témoins strictement nécessaires peut toutefois empêcher le fonctionnement de certaines fonctions.

23. Droits relatifs aux renseignements personnels

Sous réserve des conditions et exceptions prévues par la loi, une personne peut notamment demander :

- l'accès aux renseignements personnels détenus à son sujet;
- la rectification d'un renseignement inexact, incomplet ou équivoque;
- des renseignements sur l'utilisation et la communication de ses renseignements;
- le retrait d'un consentement pour une utilisation ou une communication qui repose sur ce consentement, étant entendu que ce retrait peut limiter la capacité de Cœur Atypique à fournir certains services;
- la communication de certains renseignements personnels informatisés dans un format technologique structuré et couramment utilisé lorsque le droit à la portabilité s'applique;
- dans les situations prévues par la loi, la cessation de diffusion ou la désindexation d'un renseignement.

Une demande doit être adressée par écrit à la responsable de la protection des renseignements personnels, aux coordonnées indiquées à la section 29.

Cœur Atypique peut demander les renseignements raisonnablement nécessaires pour vérifier l'identité de la personne avant de communiquer un dossier ou des renseignements personnels.

Les demandes d'accès ou de rectification sont traitées avec diligence et dans le délai prévu par la loi applicable.

Au Québec, le délai applicable est normalement d'au plus 30 jours suivant la réception de la demande.

24. Plaintes et incidents de confidentialité

Une personne qui a une préoccupation ou une plainte concernant la protection de ses renseignements personnels peut communiquer avec la responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées indiquées à la section 29.

La plainte sera examinée de manière confidentielle, documentée et traitée de façon proportionnée à sa nature.

Lorsqu'un incident de confidentialité impliquant des renseignements personnels survient, Cœur Atypique prend les mesures raisonnables pour réduire les risques de préjudice et prévenir la répétition de l'incident.

Les incidents sont consignés dans un registre conformément aux exigences applicables.

Lorsqu'un incident présente un risque de préjudice sérieux, les avis requis sont transmis à la Commission d'accès à l'information du Québec et aux personnes concernées conformément à la loi.

Une personne peut également exercer les recours ou déposer les plaintes auprès de l'autorité de protection des renseignements personnels compétente dans son territoire lorsque la loi lui reconnaît ce droit.

25. Clientes situées à l'extérieur du Québec et du Canada

Les sites et produits numériques de Cœur Atypique peuvent être accessibles depuis l'extérieur du Québec et du Canada.

Le fait qu'un site soit accessible dans un territoire ne signifie pas nécessairement que tous les services y sont offerts sans restriction.

Cœur Atypique peut limiter une offre dans un territoire lorsqu'une exigence légale, professionnelle, fiscale ou technologique le justifie.

Sous réserve des lois impératives applicables à la cliente ou à la personne concernée, les présentes conditions sont interprétées conformément aux lois du Québec et aux lois fédérales canadiennes applicables.

Lorsqu'une loi étrangère s'applique obligatoirement à une transaction ou au traitement de renseignements personnels, les droits impératifs qu'elle confère demeurent applicables.

Cœur Atypique peut adapter ou limiter une offre dans un territoire afin de respecter les exigences qui y sont applicables.

Lorsque le Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne (RGPD) ou une législation comparable s'applique, les personnes concernées peuvent bénéficier de droits additionnels, notamment en matière d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité et de plainte auprès d'une autorité de contrôle, selon les conditions prévues par cette législation.

Lorsque des renseignements particulièrement sensibles ou des données de santé sont soumis à une législation étrangère qui exige un consentement explicite ou une autre base juridique particulière, Cœur Atypique applique les exigences correspondantes avant de traiter ces renseignements.

26. Limitation raisonnable de responsabilité

Cœur Atypique s'engage à fournir ses services de bonne foi et avec un niveau de soin raisonnable.

Toutefois, l'expérience d'accompagnement, l'intégration d'un outil, la progression personnelle ou les résultats d'une formation dépendent de nombreux facteurs qui ne peuvent être contrôlés ou garantis.

Dans toute la mesure permise par la loi, Cœur Atypique n'est pas responsable des dommages attribuables:

- à une utilisation des contenus contraire aux instructions fournies;
- à une décision prise sans tenir compte des limites professionnelles décrites aux présentes;
- à une panne ou interruption d'un service tiers hors de son contrôle raisonnable;
- à une utilisation non autorisée des identifiants de connexion d'une cliente.

Rien dans les présentes ne vise à exclure ou limiter une responsabilité qui ne peut légalement être exclue, ni à réduire les garanties ou recours impératifs accordés par la loi.

27. Force majeure et impossibilité d'exécution

Cœur Atypique n'est pas responsable d'un retard ou d'une interruption temporaire attribuable à un événement raisonnablement hors de son contrôle, notamment une panne majeure de service, une catastrophe, une urgence, une indisponibilité médicale imprévisible ou une autre situation de force majeure au sens de la loi applicable.

Lorsque possible, Cœur Atypique cherchera à reporter le service, prolonger l'accès ou proposer une solution équivalente.

Si une prestation payée devient définitivement impossible, les droits de remboursement ou autres recours prévus par la loi et les conditions particulières de l'offre demeurent applicables.

28. Modifications des sites, offres et présentes politiques

Cœur Atypique peut modifier ses sites, outils, fournisseurs et offres afin de les améliorer ou de les adapter.

Les caractéristiques essentielles d'un produit ou service déjà acheté sont toutefois régies par les conditions communiquées au moment de l'achat, sous réserve des ajustements raisonnables et des droits applicables.

Le présent document peut être mis à jour pour refléter une modification législative, technologique ou opérationnelle.

La date de mise à jour est indiquée au début du document.

Lorsqu'une modification à la politique de confidentialité est susceptible d'avoir un effet important sur les personnes concernées, un avis approprié est fourni selon le contexte et les exigences applicables.

29. Identification légale, coordonnées et responsable de la protection des renseignements personnels

Marie-France Charbonneau
Cœur Atypique / Ambroisia

Forme juridique : entreprise individuelle
Numéro d'entreprise du Québec (NEQ) : 2261747473

Adresse :
43, 43e Avenue
Bois-des-Filion (Québec) J6Z 2L4
Canada

Téléphone : 1 450 621-0880

Courriel : coeuratypique.ca@gmail.com

Sites visés notamment :

coeuratypique.ca

mariefrancecharbonneau.ca

mariefrancecharbonneau.com

Responsable de la protection des renseignements personnels :

Marie-France Charbonneau

Toute demande relative à l'accès, à la rectification, à la portabilité, au retrait d'un consentement, à une plainte ou à la protection des renseignements personnels peut être transmise au courriel indiqué ci-dessus.

Inscription aux taxes à la date de la présente version :

L'entreprise n'est actuellement pas inscrite à la TPS/TVH ni à la TVQ.

Les numéros d'inscription seront ajoutés au présent document lorsqu'ils deviendront applicables.

TPS/TVH : non applicable actuellement

TVQ : non applicable actuellement