

## THE FREDERICTON PLAYHOUSE INC. PRIVACY POLICY

### Commitment to Respecting Privacy of Information

The Fredericton Playhouse Inc. (“The Playhouse”) is committed to protecting the privacy of information about individuals which it collects, uses or discloses in the course of providing services to the public and to other organizations within the community. The Playhouse has adopted this Privacy Policy to ensure protection of this information in accordance with the ten privacy principals set forth in the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act* (“PIPEDA”). In this Privacy Policy, the following terms shall be used:

“box office services”, which means the sale and issue of tickets through the box office operated by The Playhouse, whether through its box office located at The Playhouse facility, or via telephone or on-line ticket sales;

“Client”, which means an organization, including a performing arts organization such as Theatre New Brunswick, and community organizations, such as Leo Haye’s High School, which use the box office services provided by the Playhouse for selling or issuing tickets to events or performances presented by such organizations;

“donor” which means an individual person who makes a charitable contribution to The Playhouse or one of its Clients;

“patron”, which means an individual person who has procured a ticket using The Playhouse box office services;

“personal Information” shall mean any information about a donor or a patron which identifies such an individual; and,

“Service Provider”, which means an organization which The Playhouse contracts with to provide services to support the operations of The Playhouse, such as those related to box office services, like on-line ticket sales, and marketing services, like telephone marketing.

### Principle 1 – Accountability

The Playhouse has designated the executive officer of The Playhouse to act as the “Chief Privacy Officer” and to be responsible for the protection of personal information. The Chief Privacy Officer can be reached as follows:

By Mail: 686 Queen St., Fredericton, NB, E3B 1C2

By Phone during normal business hours: 506-458-8345

By Email: [privacyofficer@theplayhouse.ca](mailto:privacyofficer@theplayhouse.ca)

## **Principle 2 – Identifying Information and Purposes**

### **Collection:**

Personal information collected by The Playhouse may include:

- Contact information, such as name, mailing address, phone and email (for home and/or business);
- Age, Professional and personal relationships, affiliations and activities relevant to services offered by The Playhouse or its Clients;
- Special medical information (if voluntarily provided by a patron related to seating needs);
- Preferences related to performances, communications, seating and donations;
- Credit card information
- Patron and donor communications such as letters or verbal feedback

### **Disclosure of Personal Information to Clients**

The Playhouse is contractually obligated to provide Personal Information it collects about patrons and donors to its Clients, but only to the extent that such personal information relates to a patron who has procured tickets for a performance presented by a Client or made a donation to a Client. For the sake of clarity, The Playhouse will not disclose the patron information of one Client to another Client. Since this information is collected by The Playhouse on behalf of its Clients, The Playhouse cannot offer such patrons and donors the opportunity to refuse permission for The Playhouse's to share Personal Information with its Clients. Once information is delivered to a Client, such Personal Information is used in accordance with the Client's privacy policy which The Playhouse has no control over. Patrons and donors of Clients are directed to consult with the respective Client to obtain information about their privacy policies.

### **Disclosure of Personal Information to Service Providers**

The Playhouse uses Service Providers to support its box office service as well as other internal operations of The Playhouse. In these circumstances, Personal Information is collected by the Service Provider directly from the patrons and donors. The Service Provider in turn provides to The Playhouse such Personal Information which is relevant to the operations of The Playhouse. The Playhouse cannot offer those patrons and donors which supply their Personal Information to Service Providers the opportunity to refuse permission for use of their Personal Information as such use is made in accordance with the Service Provider's privacy policy which The Playhouse has no control over. Patrons and donors are directed to consult with the Service Providers to obtain information about their privacy policies. To the extent that the Playhouse is able to provide assistance by way of identifying Service Providers or otherwise, The Playhouse will provide such assistance and information on request.

## **Use of Personal Information**

Personal Information is never sold to third parties. It is used by The Playhouse for the following purposes:

- Providing box office services for performances presented by the Playhouse, as well as for performances presented by Clients;
- Communication with and maintaining a responsible professional relationship with patrons and donors of the Playhouse and its Clients;
- Understanding the needs and desires of patrons and donors, and developing sales, service and donor programmes suitable for patrons and donors; and,
- Meeting legal and regulatory requirements.

### **Principle 3 – Consent**

The Playhouse relies upon the implied consent of patrons and donors for the collection, retention and use of their Personal Information. Patrons and donors may request that The Playhouse limit its communications with them, or specify that their names not be exchanged with other organizations, by contacting The Playhouse Privacy Officer at the address noted above. These requests will be implemented immediately although due to the extensive lead-time for printing and processing of our mailings, communications may not cease for a one-month period.

### **Principle 4 – Limiting Collection**

Personal Information is only collected by The Playhouse which is necessary for the purposes identified in this policy. Information that does not validly serve these purposes will not be collected or retained.

### **Principle 5 – Limiting Use, Disclosure and Retention**

Personal information is not used, stored or disclosed for purposes other than those for which it was collected, unless with the consent of the patron or donor, or as required by law. Personal information is retained only for as long as necessary for the fulfillment of the purpose for which the Personal Information was collected.

### **Principle 6 – Accuracy**

The Playhouse makes every effort to create and maintain accurate electronic-data and hard-copy files. The Playhouse updates all files when new information becomes available or is provided.

### **Principle 7 – Safeguards**

The Playhouse has processes and procedures in place to ensure security safeguards for Personal Information. Only authorized staff of The Playhouse have access to Personal information.

### **Principle 8 – Openness**

This Policy discloses the principles that The Playhouse strives to maintain to ensure an appropriate level of protection for Personal Information which it collects, uses and discloses.

### **Principle 9 – Access**

Upon request, a patron or donor will be informed of the existence, use and disclosure of his or her Personal Information, and shall be given access to that information. The accuracy or completeness of such information will be amended as appropriate. To ensure that Personal Information is accurate, complete and up to date, patrons and donors are urged to provide changes to their Personal Information.

### **Principle 10 – Responding to Privacy Concerns**

Patrons and donors having concerns, or comments about our privacy policy are asked to address the Privacy Officer at the address set out above.

Updated August 11, 2004

## LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DE FREDERICTON PLAYHOUSE INC.

### Notre engagement envers la confidentialité des renseignements

The Fredericton Playhouse Inc. (« le Playhouse ») s'engage à protéger les renseignements personnels collectés, utilisés ou communiqués dans le cadre de la prestation de services au public et à d'autres organismes communautaires. Cette politique a été adoptée pour assurer la protection de ces renseignements conformément aux dix principes de confidentialité définis dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Voici les termes applicables dans le contexte de cette politique :

« billetterie » : la vente et la mise en circulation de billets par l'entremise du guichet situé au Playhouse ou du service téléphonique ou web exploités par le Playhouse;

« client-partenaire » : organisation, notamment artistique, par exemple Theatre New Brunswick, et organisme communautaire, par exemple Leo Haye's High School, qui utilise la billetterie du Playhouse pour un de leurs événements ou spectacles;

« client-usager » : personne qui s'est procuré un billet par l'entremise de la billetterie du Playhouse;

« donateur » : personne qui fait un don de charité au Playhouse ou à un de ses clients-partenaires;

« fournisseur de services » : organisation embauchée à contrat par le Playhouse pour lui fournir des services de soutien aux opérations comme la billetterie; il peut s'agir de la vente de billets en ligne et de services marketing, entre autres le démarchage téléphonique.

« renseignements personnels » : tout renseignement permettant d'identifier un donateur ou un client-usager;

### 1<sup>er</sup> principe – Responsabilité

Le Playhouse a désigné son cadre dirigeant pour agir à titre de chef de la protection des renseignements personnels. Voici ses coordonnées :

Par la poste : 686, rue Queen, Fredericton (N.-B.) E3B 1C2

Par téléphone, durant les heures normales de bureau : 506-458-8345

Par courriel : [privacyofficer@theplayhouse.ca](mailto:privacyofficer@theplayhouse.ca)

### 2<sup>e</sup> principe – Détermination des fins de la collecte de renseignements personnels

## **Collecte :**

Voici quelques exemples de renseignements personnels que le Playhouse est susceptible de recueillir :

- Coordonnées personnelles – nom, adresse postale, téléphone et courriel (à la maison et/ou au travail)
- Âge, relations professionnelles et personnelles, affiliations et activités pertinentes aux services offerts par le Playhouse ou ses clients-partenaires
- Renseignements médicaux particuliers (fournis de façon volontaire par un client-usager par rapport à des besoins spéciaux en matière d'assignation de place)
- Préférences concernant les spectacles, les communications, les sièges et les dons
- Renseignements sur la carte de crédit
- Communications provenant des clients-partenaires et/ou donateurs (p. ex. des lettres ou des commentaires verbaux)

## **Communication de renseignements personnels aux clients-partenaires**

Le Playhouse est tenu, par un engagement contractuel, de fournir à ses clients-partenaires les renseignements personnels qu'il recueille sur ses clients-usagers et donateurs, mais uniquement dans le cas où les renseignements ont trait à un client-usager s'étant procuré des billets pour un spectacle présenté par un client-partenaire ou à un donateur ayant fait un don à un partenaire. Aux fins de transparence, le Playhouse ne communiquera pas les renseignements personnels sur un client d'un client-partenaire à un autre. Puisque le Playhouse recueille des renseignements au nom de ses clients-partenaires, il ne peut permettre aux clients-usagers et donateurs de refuser l'autorisation qu'il détient de partager des renseignements avec eux. Une fois que les renseignements ont été fournis à un client-partenaire, ce dernier les utilise conformément à sa propre politique de confidentialité, sur laquelle le Playhouse n'a aucun contrôle. Les clients-usagers et donateurs des clients-partenaires doivent communiquer avec leur client-partenaire respectif pour obtenir de l'information sur sa politique de confidentialité.

## **Communication de renseignements personnels aux fournisseurs de services**

Le Playhouse fait appel à des fournisseurs de services, notamment pour ses services de guichet et d'autres opérations internes. Dans ce contexte, le fournisseur de services recueille des renseignements personnels directement auprès des clients-usagers et donateurs. En retour, le fournisseur de services fournit au Playhouse les renseignements pertinents à ses opérations. Le Playhouse ne peut permettre aux clients-usagers et donateurs qui communiquent leurs renseignements personnels de refuser aux fournisseurs de services l'autorisation de s'en servir lorsque l'utilisation est conforme à leur politique de confidentialité respective, car elle ne relève aucunement du Playhouse. Les clients-usagers et donateurs doivent communiquer directement avec les fournisseurs de services pour se renseigner sur leur politique de confidentialité respective. Dans la mesure où le Playhouse peut fournir une assistance, par exemple sur le plan de l'identification de fournisseurs de services, il collaborera en donnant l'information nécessaire sur demande.

## **Utilisation des renseignements personnels**

Le Playhouse ne vend aucun renseignement personnel à des tiers. Il les utilise aux fins suivantes :

- Offrir des services de billetterie pour des spectacles présentés par lui et ses clients-partenaires.
- Communiquer et entretenir une bonne relation professionnelle avec ses clients-usagers, donateurs et clients-partenaires.
- Comprendre les besoins et attentes des clients-usagers et donateurs afin d'élaborer de bons programmes de ventes, de services et de dons.
- Satisfaire aux exigences juridiques et réglementaires.

### **3<sup>e</sup> principe – Consentement**

Le Playhouse fonctionne selon le principe du consentement implicite de ses clients-usagers et donateurs pour la collecte, l'utilisation et la conservation des renseignements personnels. Ces derniers peuvent demander au Playhouse de limiter ses communications avec eux, ou de ne pas communiquer leur nom à d'autres organisations en s'adressant au chef de la protection des renseignements personnels (voir le 1<sup>er</sup> principe pour les coordonnées). Ces demandes seront mises en oeuvre sur-le-champ, mais, en raison du délai appréciable pour l'impression et le traitement des envois postaux, il faudra mettre un mois pour arrêter la communication.

### **4<sup>e</sup> principe – Restriction sur le plan de la collecte**

Le Playhouse ne recueille que les renseignements personnels nécessaires aux fins définies dans la politique dont il est question ici. Ceux qui n'y répondent pas ne sont ni recueillis, ni conservés.

### **5<sup>e</sup> principe – Restriction sur le plan de l'utilisation, de la communication et de la conservation**

Les renseignements personnels ne sont utilisés, conservés ou communiqués qu'aux seules fins prévues par la collecte, à moins d'un consentement spécial de la part du client-usager ou du donateur ou que la loi ne l'exige autrement. Ils ne sont conservés que pendant la période de temps nécessaire correspondant à l'objet de leur collecte.

### **6<sup>e</sup> principe – Exactitude**

Le Playhouse s'efforce de créer et de gérer des données électroniques et des documents papier fiables. Dès que de nouveaux éléments d'information lui sont fournis ou sont disponibles, il procède à la mise à jour de ses dossiers.

### **7<sup>e</sup> principe – Mesures de sécurité**

Le Playhouse a mis en place des processus et des procédures pour assurer la protection et la sécurité des renseignements personnels. Seul le personnel autorisé y a accès.

## **8<sup>e</sup> principe – Transparence**

La politique dont il est question ici expose les principes que le Playhouse s'efforce de respecter pour assurer un niveau approprié de protection des renseignements personnels collectés, utilisés et communiqués.

## **9<sup>e</sup> principe – Accès**

Un client-usager ou un donateur peut, sur demande, être informé de l'existence, de l'utilisation et de la communication de ses renseignements personnels et être autorisé à y avoir accès. En conséquence, les données seront complétées ou modifiées, selon le cas, pour en assurer l'exactitude. Pour s'assurer que les renseignements personnels les concernant sont fiables, complets et à jour, les clients-usagers et les donateurs doivent fournir les changements au Playhouse dès que possible.

## **10<sup>e</sup> principe – Réponse aux inquiétudes en matière de confidentialité**

Les clients-usagers et les donateurs qui ont des préoccupations ou des commentaires à propos de la politique du Playhouse peuvent s'adresser au chef de la protection des renseignements personnels (voir le 1<sup>er</sup> principe pour les coordonnées).

Dernière mise à jour : le 11 août 2004