

# POLITIQUE DE VIRGIN PLUS SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Mis à jour le 29 juillet 2021



# TABLE OF CONTENTS

Politique de Virgin Plus sur la protection de la vie privée .....	3
Consentement et vos renseignements personnels .....	3
Collecte, utilisation, divulgation et vos renseignements personnels .....	4
Correction et protection de vos renseignements personnels .....	6
Modifications, questions et coordonnées .....	7

# POLITIQUE DE VIRGIN PLUS SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE.

Ce texte contient des renseignements importants. Par conséquent, nous vous recommandons de prendre le temps de lire attentivement les détails afin d'être informé. En fait, c'est plutôt intéressant!

Nous (nos sociétés ) nous engageons à préserver la confidentialité de vos renseignements personnels. Cela comprend la mise à jour de notre Politique sur la protection de la vie privée, afin que vous soyez bien informé. Consultez-la de temps en temps pour voir ce qu'il y a de nouveau.

Les « **renseignements personnels** » sont des renseignements qui se rapportent à vous, qui permettent de vous identifier et qui sont protégés par la loi. Nous employons ce terme tout au long de cette Politique sur la protection de la vie privée afin d'expliquer :

- comment et pourquoi nous collectons, utilisons, et, parfois, divulguons vos renseignements personnels;
- comment et quand votre consentement éclairé vous sera demandé (avec certaines exceptions);
- comment vous pouvez accéder à vos renseignements personnels; et
- comment nous contacter si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de la protection de votre vie privée.

Cette Politique sur la protection de la vie privée s'applique aux renseignements personnels que nous collectons, utilisons ou divulguons lorsque nous vous fournissons nos produits et services. Ces renseignements peuvent comprendre votre nom, votre adresse postale, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone, vos numéros de carte de crédit, comment vous utilisez vos appareils et vos dossiers de facturation. Parfois, lorsque des renseignements tels que votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone sont disponibles publiquement (par exemple, listé dans un annuaire), ceux-ci ne sont pas considérés comme des renseignements personnels protégés.

Nous avons élaboré cette Politique sur la protection de la vie privée sur la base de notre Engagement en matière de protection de vie privée, afin de vous informer de la manière dont vos renseignements personnels sont traités lorsque vous utilisez nos produits et services. Au besoin, des informations supplémentaires peuvent également être fournis concernant certains produits et services, tels que notre Avis sur la protection de la vie privée des applications mobiles (disponible dans nos applications mobiles), nos Modalités d'utilisation du site Web, vos Modalités de service pour nos produits et services sans fil et sur fil, et la foire aux questions sur notre site Web.

## CONSENTEMENT ET VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### 1. Les sociétés ont-elles besoin de mon consentement pour collecter, utiliser ou divulguer mes renseignements personnels?

<sup>1</sup> Dans cette Politique sur la protection de la vie privée, les mots « nous », « notre », « nos » et « sociétés » réfèrent aux sociétés et aux marques de la famille Bell, telles qu'elles existent au fil du temps, ainsi qu'à toute société en succession à la suite de réorganisations ou de restructurations d'entreprises, y compris : AAA Alarm Systems Ltd., AlarmForce Industries Inc. (Bell Maison intelligente, Bell Sécurité et domotique), Axia, Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu s.e.c. (Bell Télé), Bell Média, Bell Mobilité, Bell MTS, Cablevision du Nord, DMTS, Epic Communications, KMTS, Lucky Mobile, Groupe Maskatel Quebec LP, NorthernTel, Northwestel Inc., Ontera, Solo Mobile, Télébec, La Source et Virgin Plus. Toutes nos sociétés adhèrent aux engagements énoncés dans cette Politique sur la protection de la vie privée, sauf indication contraire dans une autre politique sur la protection de la vie privée.

Sous réserve de certaines exceptions limitées, oui. Lorsque vous utilisez nos produits ou services, votre consentement est implicite. Dans certaines circonstances, nous pourrions également chercher à obtenir votre consentement exprès en vue de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation de vos renseignements personnels. Par exemple, si vos renseignements personnels sont hautement sensibles et qu'ils sont requis à des fins nouvelles, nous pourrions vous demander votre consentement exprès (soit verbalement, en cochant une case, en signant une entente ou en prenant une autre mesure positive). Si vos renseignements personnels ne sont pas nécessairement requis pour vous fournir un produit ou service, vous pourriez également être en mesure de retirer votre consentement. Par exemple, vous pouvez vous désabonner d'une variété de nos communications marketing, y compris des messages électroniques commerciaux tels que des courriels et des messages texte, via votre profil Mon Compte, ou en ligne à [virginplus.ca/preferencesdecommunication](http://virginplus.ca/preferencesdecommunication). Il n'est pas possible de vous désabonner si vos renseignements personnels sont nécessaires pour vous fournir les produits ou services que vous avez demandés ou pour assurer la sûreté et la sécurité de notre réseau puisqu'il s'agit alors d'une condition de service. Dans ces circonstances, la seule option est de mettre fin à votre relation avec nous.

La loi prévoit également certaines exceptions à l'obtention du consentement, y compris :

- s'il y a manifestation de votre intérêt (comme une urgence médicale ou une menace à votre sécurité);
- pour se conformer à un mandat ou à toute autre ordonnance d'un tribunal;
- pour percevoir les sommes dues;
- pour mener une enquête sur la violation d'une entente ou d'une loi applicable (comme un acte de piratage en violation de la Loi sur le droit d'auteur);
- pour détecter, éliminer ou prévenir la fraude et sécuriser nos réseaux; ou
- dans les cas où la loi l'exige ou le permet.

S'il y a lieu ou si cela est nécessaire, nous pourrions nous appuyer sur l'une de ces exceptions.

## **2. Les sociétés utilisent-elles des renseignements personnels dépersonnalisés?**

Oui, nous utilisons des renseignements dépersonnalisés pour améliorer nos activités, produits, services et offres disponibles, pour fournir des avantages sociaux et élaborer des rapports de marketing analytique. Des renseignements dépersonnalisés pourraient également être combinés à des données statistiques, notamment des données fournies par des agences gouvernementales et des tiers-agrégateurs de données, afin de mieux nous informer.

## **COLLECTE, UTILISATION, DIVULGATION ET VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

### **3. Dans quelles circonstances les sociétés collectent-elles mes renseignements personnels?**

Nous collectons vos renseignements personnels de diverses façons. Par exemple :

- lors du processus de vérification, d'activation ou d'achat lié à un produit ou à service (y compris par l'intermédiaire de nos dépositaires, de nos détaillants et d'autres conseillers au service);

- quand nous fournissons un service à nos clients, y compris un soutien technique ou pendant la garantie, les demandes de réparation et le processus de service;
- quand vous utilisez nos produits ou services, visitez l'un de nos sites web, utilisez nos applications, ou contactez un centre d'appels;
- auprès de tiers, tels que des agences d'évaluation du crédit, ou d'autres tiers avec lesquels vous avez eu une relation de paiement.

#### **4. Comment les sociétés utilisent-elles mes renseignements personnels?**

Nous utilisons vos renseignements personnels, y compris le partage des renseignements entre nos sociétés afin de pouvoir :

- vous fournir des produits et services (y compris par l'intermédiaire de tiers fournisseurs);
- mieux comprendre vos besoins et préférences;
- maintenir une relation d'affaires responsable avec vous;
- déterminer votre admissibilité à des produits et services, et vous en recommander;
- développer et améliorer nos produits et services;
- commercialiser des produits et services susceptibles de vous intéresser;
- gérer nos activités commerciales;
- détecter, éliminer ou prévenir la fraude et sécuriser nos réseaux;
- respecter nos obligations légales et réglementaires.

Nous utilisons des technologies d'analyse de données de pointe afin de nous aider à informer et à améliorer les utilisations décrites ci-dessus.

#### **5. Dans quelles circonstances mes renseignements personnels sont-ils divulgués?**

Nous pourrions divulguer vos renseignements personnels avec votre consentement, ou lorsque la loi l'autorise ou l'exige, y compris :

- à un titulaire de compte autorisé pour les comptes résidentiels ou pour les comptes avec plusieurs appareils ou à une personne agissant en tant que votre agent (tel qu'un représentant légal ou un utilisateur autorisé);
- à un autre fournisseur de services de communications ou à un fournisseur de service d'annuaire téléphonique, afin d'offrir des services de communication efficace (par exemple, pour offrir des services d'itinérance lorsque vous êtes en déplacement dans la zone de couverture d'un autre fournisseur);
- à des agences de recouvrement tierces, afin de recouvrer les sommes en souffrance qui nous sont dues;
- à des tiers, tels que des agences d'évaluation du crédit ou d'autres sociétés avec lesquelles vous avez eu une relation de paiement, afin d'évaluer votre solvabilité;
- aux organismes de livraison pour vous expédier les produits ou services que vous avez commandés;

- à un organisme gouvernemental ou à tout autre organisme, si cela est raisonnablement nécessaire pour établir votre identité, pour mener une enquête sur la violation d'une loi ou d'une entente, ou pour détecter, éliminer ou prévenir la fraude et sécuriser nos réseaux;
- à une autorité publique appropriée, dans une situation d'urgence où il existe un danger imminent pour la vie ou les biens;
- si vous nous avez déjà donné votre consentement ou vous l'avez déjà donné à un tiers (comme un fournisseur d'appareil de maison intelligente, une institution financière, une compagnie d'assurances, un réseau social ou tout autre fournisseur en ligne);
- dans les cas où la loi l'exige ou le permet.

## **CORRECTION ET PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

### **6. Comment puis-je passer en revue et corriger mes renseignements personnels?**

Il suffit de nous le demander en contactant le Bureau de Virgin Plus pour la protection de la vie privée (voir l'article 11 pour les coordonnées). Dans un délai raisonnable suivant une demande écrite de votre part, vous pourrez examiner les renseignements personnels dans votre dossier, sous réserve de certaines restrictions et exceptions (des frais raisonnables peuvent s'appliquer). Si nous ne pouvons pas vous donner accès à vos renseignements personnels (par exemple, si cela entraînerait la divulgation des renseignements personnels de quelqu'un d'autre ou d'autres informations confidentielles ou privilégiées), nous vous en informerons. Notre objectif est de faire en sorte que les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet demeurent exacts, à jour et complets. Si vous trouvez une erreur, contactez nous et nous la corrigerons.

### **7. Comment mes renseignements personnels sont-ils protégés?**

Nous utilisons des mesures de sécurité appropriées qui varient en fonction de la sensibilité des renseignements personnels. Tous nos employés qui ont accès à des renseignements personnels reçoivent une formation continue sur la confidentialité des renseignements personnels. Les renseignements personnels que nous divulguons à des tiers, y compris nos fournisseurs et nos mandataires qui agissent en notre nom, sont protégés dans nos contrats avec eux. Comme la sécurité de vos renseignements personnels en cette ère numérique ne peut pas être garantie à 100%, vous pouvez également contribuer à la protection de vos renseignements personnels en adoptant des pratiques de sécurité intelligentes, telles que ne jamais réutiliser un mot de passe pour plus d'un compte ou site Web, changer ses mots de passe fréquemment, et choisir des mots de passe difficiles à deviner.

### **8. Mes renseignements personnels seront-ils transférés, stockés ou traités à l'extérieur du Canada?**

Oui, il arrive parfois que vos renseignements personnels soient fournis à nos fournisseurs et agents qui exercent leurs activités à l'extérieur du Canada, conformément à des mesures de protection conformes aux normes canadiennes. En ce qui concerne les renseignements personnels traités à l'extérieur du Canada, nous avons des processus et des politiques stricts quant à la manière dont vos renseignements personnels sont utilisés. Toutefois, vos renseignements personnels peuvent être assujettis aux lois d'autres pays.

## **9. Pendant combien de temps mes renseignements personnels sont-ils conservés?**

Seulement aussi longtemps que ce cela est raisonnablement nécessaire ou pertinent pour les objectifs établis (voir l'article 4), ou selon ce qui est exigé par la loi. Nous pouvons conserver certains renseignements personnels pendant une période prolongée, même lorsque vous n'êtes plus notre client (comme pour la tenue de dossiers fiscaux et financiers, la sécurité, la prévention de la fraude et la gestion des activités commerciales). Lorsque les renseignements personnels ne sont plus raisonnablement nécessaires ou pertinents pour les objectifs établis, ou que leur conservation n'est plus requise par la loi, ils sont détruits, supprimés ou dépersonnalisés.

## **MODIFICATIONS, QUESTIONS ET COORDONNÉES**

### **10. Cette Politique sur la protection de la vie privée peut-elle être modifiée?**

Oui. Nous afficherons la modification sur notre site Web, et nous ferons des efforts raisonnables pour vous en informer en incluant un avis sur votre facture, en vous envoyant un courriel ou un message texte, ou par d'autres moyens.

### **11. Et si j'ai d'autres questions ou préoccupations concernant vos pratiques en matière de protection de la vie privée?**

La sécurité et la confidentialité de vos renseignements personnels sont importantes. Nous avons, sur notre site Web, une section réservée à la protection de la vie privée ([www.virginplus.ca/fr/support/legal-privacy.html](http://www.virginplus.ca/fr/support/legal-privacy.html)), où vous trouverez une foire aux questions portant sur la protection de vos renseignements personnels. Si vous avez d'autres questions, vous pouvez envoyer un courriel à [privacy@virginplus.ca](mailto:privacy@virginplus.ca). Vous pouvez également nous contacter à :

Bureau de Virgin Plus pour la protection de la vie privée  
160, rue Elgin  
Ottawa (Ontario) K2P 2C4

Nous examinons toutes les plaintes relatives à la protection de la vie privée et prenons les mesures appropriées pour les résoudre, y compris la modification de nos pratiques, au besoin.

### **12. Et si j'ai toujours des préoccupations après avoir contacté le Bureau de Virgin Plus pour la protection de la vie privée, que puis-je faire?**

Si nous ne répondons pas à votre préoccupation de manière satisfaisante, vous pouvez contacter le :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada  
30, rue Victoria  
Gatineau (Québec)  
K1A 1H3  
Numéro sans frais : 1 800 282-1376