



Politiques de confidentialité de Rogers

ENGAGEMENT DE ROGERS À ASSURER LA PROTECTION DE LA VIE
PRIVÉE DES CLIENTS

 ROGERS

POLITIQUE EN MATIÈRE DE VIE PRIVÉE DE ROGERS

Chez Rogers, nous nous engageons à protéger la confidentialité des renseignements personnels de nos clients et des utilisateurs de nos biens numériques. Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour assurer la confidentialité de ces renseignements, notamment en mettant en place des politiques et des procédures rigoureuses afin de nous conformer entièrement à l'ensemble des lois et des règlements en la matière au Canada.

Cette politique traite de l'information suivante :

- Portée et application.
- Comment nous obtenons votre consentement pour recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels.
- Comment et pourquoi nous recueillons, utilisons et divulguons vos renseignements personnels.
- Détails sur l'endroit où vos renseignements sont stockés, protégés et sur la durée de conservation.
- Comment accéder à vos renseignements personnels que nous détenons.
- Avec qui vous devez communiquer si vous avez des questions au sujet de votre vie privée.

Portée et application de cette politique

À qui s'adresse la présente politique? Cette politique s'adresse à tous les clients et utilisateurs des produits, services, sites web, applications et autres services numériques offerts par Rogers et les autres membres et filiales du groupe Rogers Communications Inc. Ceci comprend nos services sans-fil (Rogers, Fido, chatr, Cityfone et ses entités de marque), nos marques de Rogers Média ([cliquez ici](#) pour obtenir la liste complète), nos services Maison connectée (Télévision, Internet, Téléphonie résidentielle et Système de domotique) et Rogers service Affaires.

Dans certains cas, nos produits et services, ou ceux offerts par un fournisseur de services tiers à nos clients ou utilisateurs, ont leurs propres politiques en matière de vie privée.

À qui ne s'adresse pas la présente politique? Cette politique ne s'adresse pas à ceux qui interagissent avec les Toronto Blue Jays et aux clients de la Banque Rogers.

À quelle information s'applique la présente politique? Cette politique s'applique à tous les renseignements personnels de nos clients et de nos utilisateurs des plateformes numériques, que nous recueillons, utilisons ou divulguons.

Cela comprend votre nom, votre adresse, votre adresse courriel, votre mode de paiement pour vos services, la façon dont vous utilisez nos services, dont nos sites web, l'utilisation du réseau et l'information recueillie par les tiers, comme les bureaux de crédit. Cela comprend également les adresses IP, les adresses URL, l'information sur la transmission de données, le temps que vous passez sur les sites web, la publicité que vous suivez, ainsi que le temps que vous passez sur nos applications et l'utilisation que vous en faites.

À quelle information ne s'applique pas la présente politique? Elle ne s'applique pas à l'information dont nous pouvons retirer la marque d'identification, regrouper ou rendre anonyme afin de cerner les tendances, de gérer nos activités commerciales, d'élaborer des renseignements statistiques, de connaître notre rendement ou de concevoir des offres, des produits ou des services pertinents.

De tels renseignements peuvent également être communiqués à de tierces parties pour d'autres fins d'analyse, mais ils ne permettront pas d'identifier quelque personne que ce soit.

Consentement

Comment Rogers obtient-elle un consentement?

Votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de vos renseignements personnels peut être implicite ou explicite, par voie écrite, orale, électronique ou autre méthode.

Par exemple, lorsque vous nous fournissez votre adresse, il est convenu qu'elle est utilisée à des fins de facturation et de prestation de services. Toutefois, si nous traitons des renseignements de nature plus sensible, comme la vérification de crédit, nous vous demanderons votre consentement explicite. Nous obtiendrons aussi votre consentement explicite à des fins de marketing.

Retirer un consentement

C'est à vous que revient toujours le choix de donner à Rogers votre consentement. Toutefois, en décidant de ne pas accorder un tel consentement, vous pouvez limiter notre capacité de vous proposer des produits, des services ou des offres.

Comment et pourquoi nous recueillons des renseignements personnels

Comment Rogers recueille-t-elle mes renseignements personnels?

Les renseignements que nous recueillons à votre sujet, nous les obtenons principalement de vous. Nous le faisons lorsque vous vous abonnez à de nouveaux produits ou services, lorsque vous apportez des changements à votre compte, lorsque vous communiquez avec nous par téléphone, par courriel ou par clavardage, lorsque vous vous rendez dans un de nos magasins, consultez un de nos sites web ou utilisez une de nos applications, lorsque vous répondez à un sondage, lorsque vous participez à un concours ou à nos forums en ligne ou lorsque vous utilisez nos réseaux. Vos renseignements peuvent être recueillis de façons suivantes :

- **Automatiquement** : Lorsque vous utilisez un produit ou un service que nous vous fournissons.
- **À partir de la technologie utilisée dans nos magasins ou dans d'autres locaux de la Société** : Lorsque vous vous rendez dans un magasin, nous pouvons recueillir vos renseignements au moyen de diverses méthodes, y compris des outils ou la vidéo au point de vente.
- **À partir d'autres sources** : Dans certaines circonstances, nous pourrions devoir recueillir des renseignements à votre sujet par l'entremise d'autres sources, comme les agences d'évaluation du crédit, mais nous nous efforcerons de vous demander préalablement votre consentement.
- **À partir de nos réseaux numériques, comme nos sites web et nos applications mobiles** : Lorsque vous interagissez avec nous au moyen des réseaux numériques, nous recueillons vos renseignements personnels de différentes façons, comme en utilisant des témoins ou des balises web.

Pourquoi Rogers recueille-t-elle des renseignements à mon sujet?

Dans le but de vous offrir des produits et services, Rogers recueille les renseignements personnels pour plusieurs raisons, notamment les raisons suivantes :

- Vous offrir les produits et services que vous avez achetés de Rogers, les facturer et en recouvrer le paiement.
- Comprendre vos besoins et vous offrir les produits et services qui pourraient vous intéresser et qui sont offerts par les membres du groupe Rogers Communications Inc., incluant Rogers, la Banque Rogers et nos conseillers, concessionnaires et sociétés affiliées, ou des tierces parties de confiance.

- Vous offrir des services sur mesure. Par exemple, nous pouvons utiliser des renseignements du compte qui vous concernent afin d'améliorer vos interactions avec nous ou de vous offrir une expérience client positive et personnalisée.
- Vous fournir des services de géolocalisation qui vous enverront des offres et des promotions proposées par de tierces parties minutieusement sélectionnées en fonction de vos données de localisation personnelles courantes et historiques.
- Effectuer des analyses, mener des sondages ou demander vos commentaires dans le but d'améliorer et de gérer nos relations avec vous.
- S'assurer que les réseaux de Rogers fonctionnent et protéger leur intégrité.
- Confirmer ou valider votre identité et nous assurer que vos renseignements sont exacts et à jour.
- Assurer la conformité à nos modalités de service et à la politique d'utilisation acceptable.
- Nous conformer aux obligations juridiques et aux exigences réglementaires.

Nous pouvons recueillir des renseignements pour gérer les risques en matière de crédit et les risques commerciaux, recouvrer des créances en souffrance, détecter, prévenir et gérer les activités frauduleuses ou d'autres activités non autorisées ou illégales et pour enquêter sur celles-ci. Nous pouvons également recueillir des renseignements auprès d'agences d'évaluation du crédit ou de membres et filiales du groupe Rogers Communications Inc., comme la Banque Rogers.

Vos renseignements peuvent aussi être recueillis pour évaluer votre admissibilité à d'autres produits et services de Rogers et pour aider des membres et filiales du groupe Rogers Communications Inc., comme la Banque Rogers, à évaluer votre admissibilité à leurs produits ou services.

De temps à autre, nous pouvons aussi recueillir vos renseignements personnels à d'autres fins ou selon ce qui est permis ou requis par la loi. Nous indiquerons toujours pour quelles autres raisons nous recueillons ces renseignements avant la collecte ou au moment de celle-ci.

Divulgence d'information

Quand mes renseignements personnels sont-ils divulgués?

À moins que vous ne fournissiez votre consentement explicite, ou que cette divulgation soit requise aux termes d'une obligation légale, nous communiquerons seulement vos renseignements personnels, sans votre consentement, aux organismes ne faisant pas partie de Rogers dans les circonstances particulières suivantes :

- À une personne qui, selon notre jugement raisonnable, agit comme votre mandataire pour obtenir des renseignements.
- À une autre compagnie de téléphone, quand les renseignements sont requis pour fournir le service de téléphonie résidentielle et que la communication est effectuée de façon confidentielle.
- À un fournisseur de services ou à un autre agent dont nous avons retenu les services, comme une agence d'évaluation du crédit, pour la gestion du compte, le recouvrement de factures en souffrance apparaissant à votre compte ou pour évaluer votre solvabilité.
- À un fournisseur de services ou à une tierce partie qui effectue des tâches administratives pour nous, afin de gérer les comptes de nos clients.
- À un autre organisme, aux fins de prévention ou de détection de la fraude, ou d'enquête, si le fait de solliciter votre consentement pouvait compromettre l'enquête.

- À un corps policier lorsque nous avons des motifs raisonnables de croire que vous nous avez sciemment fourni des renseignements faux ou trompeurs ou que vous vous êtes engagé de quelque autre façon dans des activités illégales.
- À une autorité publique ou au mandataire d'une autorité publique, si nous croyons que l'imminence d'un danger de mort ou de dommage matériel pourrait être évitée ou minimisée par la communication de l'information.
- À une autorité publique ou au mandataire d'une autorité publique, aux fins des alertes publiques d'urgence, si l'autorité publique a conclu être en présence d'un danger imminent ou sur le point de se produire, mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu et que le danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information.
- À une tierce partie qui pourrait vouloir acquérir des actifs de Rogers alors que des renseignements personnels sur un client ou des employés de Rogers doivent être communiqués afin d'évaluer la transaction commerciale.
- Nous divulguerons des renseignements sur votre comportement en matière de crédit aux agences d'évaluation de crédit ou aux parties qui assurent le recouvrement des créances en souffrance.
- Vos renseignements personnels peuvent également être communiqués à des membres et filiales du groupe Rogers Communications Inc., comme la Banque Rogers.

Stockage, sécurité et rétention

Où seront stockés mes renseignements personnels?

Les renseignements personnels de nos clients ou des utilisateurs de nos biens numériques peuvent être stockés ou traités au Canada ou à l'étranger. Ils seront protégés par des mesures appropriées, mais peuvent être assujettis aux lois du pays où ils sont conservés.

Comment Rogers assurera-t-elle la protection de mes renseignements personnels?

Rogers applique des procédures et processus de sécurité et de protection rigoureux, afin de protéger les renseignements sur nos clients et sur les utilisateurs de nos biens numériques contre le vol, la perte ou l'accès non autorisé.

Le chef de la direction de la protection de la vie privée de Rogers et ses délégués veillent à ce que Rogers assume la responsabilité des renseignements personnels de tous ses clients et des utilisateurs de ses biens numériques, en sa possession et sous son contrôle. Nous veillons à ce qu'un niveau de protection comparable soit en place pour les renseignements qui sont traités pour nous par de tierces parties.

Pendant combien de temps Rogers conservera-t-elle mes renseignements personnels?

Rogers conservera vos renseignements personnels aussi longtemps qu'il est nécessaire seulement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, ou pendant assez de temps pour vous permettre d'accéder à l'information si elle a été utilisée pour prendre une décision qui vous concerne ou concerne votre compte. L'information dont nous n'avons plus besoin sera détruite ou dépersonnalisée.

Accès

Comment accéder à vos renseignements personnels

Vous pouvez accéder à vos renseignements personnels et les vérifier. Vous pouvez en contester l'exactitude et l'intégralité et demander des modifications, selon le cas, en communiquant avec nous à privacy@rci.rogers.com, ou par la poste, en écrivant au Chef de la direction de la protection de la vie privée, Rogers Communications Inc., 333, Bloor St. E., Toronto (Ontario) M4W 1G9.

Pour plus d'information, vous pouvez aussi consulter les pages sur la protection de la vie privée sur rogers.com/privée.

Si vous avez toujours des préoccupations au sujet de la protection de votre vie privée après avoir communiqué avec Rogers :

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada supervise les pratiques d'utilisation des renseignements personnels de Rogers. Si vos préoccupations en matière de protection de la vie privée ne sont pas abordées à votre entière satisfaction par Rogers, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour d'autres directives.

- Site web : www.priv.gc.ca/fr
- Par téléphone : 1-800-282-1376 ou 819-994-5444
- Par télécopieur : 819-994-5424
- Par ATS : 819-994-6591