

Avis sur la protection de la vie privée de Rogers

Introduction

Rogers travaille fort pour mériter et garder la confiance de ses clients. La protection des renseignements personnels que nous traitons est importante pour notre entreprise, pour notre direction et pour tous les employés de notre organisation. Nous prenons activement des mesures pour nous assurer que vos renseignements personnels sont en sécurité, y compris la mise en œuvre de politiques et de procédures pour respecter les lois et les règlements canadiens applicables en matière de protection des renseignements personnels. Notre Politique en matière de vie privée (l'«Avis») vise à assurer la transparence de la gestion de vos renseignements personnels.

Portée et application

Le présent Avis s'applique à tous les renseignements personnels recueillis par Rogers Communications Inc. et les sociétés du même groupe (collectivement, le « groupe Rogers ») ou en leur nom.

Cet Avis fournit également une description générale de la façon dont nous traitons les renseignements personnels lorsque nous faisons affaire avec vous, notamment en ce qui a trait aux éléments suivants :

- les services sans-fil;
- les services résidentiels (y compris la télévision, les satellites, Internet, le réseau WiFi résidentiel, la téléphonie résidentielle et la sécurité résidentielle);
- les services financiers, y compris ceux offerts par la Banque Rogers;
- les services de sports et de divertissement offerts par Rogers Sports et Média (y compris la télédiffusion et la radiodiffusion, les chaînes spécialisées, le magasinage multi-plateforme et les médias numériques);
- tous les services d'entreprise applicables;
- les sites Web et le réseau WiFi dans un lieu public, un magasin ou une entreprise.

Les renseignements recueillis dans le cadre de vos interactions avec les Blue Jays de Toronto [<https://www.mlb.com/bluejays/team/rogers-blue-jays-baseball-partnership-privacy-policy>] ou avec le Centre Rogers [<https://www.mlb.com/bluejays/ballpark/privacy-policy>] ne sont pas assujettis au présent Avis.

Tout au long du présent Avis, nous appelons le groupe Rogers « Rogers », et utilisons les termes « nous » ou « nos » pour faire référence au groupe Rogers.

Nous pouvons mettre à jour cet Avis ou d'autres documents relatifs à la protection de la vie privée de temps à autre. L'Avis actuel sera accessible sur notre site Web à l'adresse rogers.com/privacy.

Consentement

Lorsque vous vous abonnez à un produit ou à un service de Rogers ou que vous l'utilisez, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels, comme il est indiqué dans le présent Avis.

La forme de consentement recherché peut varier selon la situation, le niveau de sensibilité des renseignements et votre attente raisonnable. Nous veillons à la transparence afin que vous compreniez la raison de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation de vos renseignements personnels.

Le consentement implicite sera utilisé lorsque les renseignements personnels sont moins sensibles. Par exemple, lorsque vous nous fournissez votre adresse, il est implicite qu'elle sera utilisée pour vous fournir le service que vous avez demandé ou pour la facturation.

Plus le renseignement est sensible, plus il est probable que nous vous demanderons votre consentement exprès de manière écrite, verbale, électronique ou par d'autres moyens.

Nous pouvons également recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels à votre insu ou sans votre consentement là où la loi l'exige ou le permet.

Pour obtenir de l'information sur le retrait de votre consentement, consultez la section « Retrait du consentement » ci-dessous.

Les renseignements que nous recueillons

Les renseignements personnels sont des renseignements qui vous identifient ou qui peuvent être raisonnablement utilisés pour vous identifier. Le type de renseignements personnels que nous recueillons varie selon le service dont vous bénéficiez ou votre façon d'interagir avec nous, mais comprendra les éléments suivants :

Renseignements sur le compte - Ces renseignements comprennent votre nom et votre adresse, votre adresse électronique, votre date de naissance, votre numéro de téléphone, les documents d'identification utilisés pour créer votre compte, ainsi que des renseignements de paiement comme les détails de votre carte de crédit ou de votre compte bancaire. Ces renseignements sur le compte peuvent inclure un NIP, un mot de passe, des questions de sécurité ou une authentification biométrique. Nous avons de l'information sur le montant que vous nous payez pour nos services et des détails sur toutes les fois que vous communiquez avec nous. Nous avons des renseignements tirés de tous les sondages auxquels vous avez répondu. Nous avons également de l'information sur les produits et services de Rogers que vous recevez de notre part.

Renseignements de la Banque Rogers - Ces renseignements comprennent les renseignements sur la demande de carte de crédit, comme les pièces d'identité que vous avez présentées, y compris votre numéro d'assurance sociale si vous choisissez de le fournir, votre revenu annuel, votre lieu de travail et vos autres obligations financières. Ces renseignements comprennent également des renseignements sur les transactions, comme des renseignements sur votre utilisation de votre carte de crédit de la Banque Rogers, y compris les achats effectués ainsi que le nom, le type et l'emplacement du marchand.

Renseignements de crédit - Ces renseignements comprennent des renseignements sur vos comptes de crédit actuels et passés, comme votre type de compte, votre historique de paiement, vos soldes de compte, vos numéros de compte, les mesures de recouvrement, les poursuites judiciaires, la cote de crédit ou d'autres renseignements recueillis auprès de vos autres prêteurs par l'agence de crédit.

Renseignements techniques - Pour activer vos services de communications, nous recueillons de l'information sur la façon dont vous utilisez nos réseaux, services, produits et sites Web. Par exemple :

Renseignements sur l'utilisation du réseau. Cela comprend l'information liée à l'exploitation et à l'utilisation de l'équipement, des services et des applications sur nos réseaux Internet sans fil et fixes. Nous recueillerons l'emplacement de votre appareil sans fil sur les données du site cellulaire et l'adresse IP (l'étiquette de numérotation unique, qui identifie votre appareil et lui permet de communiquer par Internet) que nous vous attribuons pour la prestation de services Internet. Cela comprend également des enregistrements du nombre de messages texte envoyés et reçus, des minutes de temps d'antenne utilisées ainsi que de la quantité de données consommées.

Renseignements sur l'appareil. Cela comprend les renseignements liés à l'appareil, y compris votre numéro IMEI (numéro d'identification d'appareil mobile), votre adresse MAC (adresse de contrôle d'accès du média), votre numéro de téléphone mobile, la marque et le modèle de votre appareil et les données du système d'exploitation de l'appareil.

Renseignements sur le GPS. Certains téléphones intelligents et appareils de l'Internet des objets (IdO) ont également un système de positionnement mondial (GPS). Ce service est distinct de notre réseau et n'est pas contrôlé par Rogers. Le GPS est utilisé pour divers services géolocalisés et pour le 9-1-1. Si vous ne voulez pas transmettre votre emplacement par GPS, ce paramètre peut être désactivé, mais cette désactivation peut avoir une incidence sur la prestation de services qui dépendent de votre localisation. Consultez les paramètres de votre appareil mobile pour désactiver cette fonction.

Renseignements sur l'utilisation du réseau WiFi. Cela comprend la destination du trafic, comme les sites Web visités et les applications mobiles ouvertes, l'adresse MAC, l'adresse IP et la durée de connexion (date et heure) lorsque Rogers utilise le réseau WiFi dans un lieu public, un magasin ou une entreprise.

Utilisation d'Internet. Cela comprend les renseignements utilisés pour offrir le service Internet, comme votre adresse IP, les adresses URL des sites visités, les métadonnées et l'information sur la transmission de données.

Renseignements sur le visionnement télévisuel, aussi appelé « écoute de données ». Cela comprend les renseignements utilisés pour vous offrir des services de télévision, comme les données générées automatiquement liées aux émissions, aux canaux et aux publicités qui sont regardés et pour quelle période. Cela comprend également des renseignements sur l'utilisation des terminaux numériques, des télécommandes et des guides de programmation, ainsi que sur l'adresse MAC, l'identification de l'appareil et le code postal.

Données biométriques - Cela comprend la biométrie comportementale, comme les habitudes de frappe, les mouvements de souris et les gestes brusques dans le cadre d'une interaction avec nos plateformes numériques, la biométrie vocale si vous avez choisi de participer à notre programme d'identification vocale pour la vérification de l'identité et la prévention de la fraude lorsque vous interagissez avec nos centres d'appel, ainsi que tout autre renseignement biométrique que nous pouvons recueillir avec votre consentement.

L'information liée à l'utilisation d'applications mobiles (les applis) offertes par Rogers est couverte par la Politique en matière de vie privée pour les applis mobiles de Rogers.

L'information liée à l'utilisation de témoins et d'autres technologies semblables sur les sites Web ou les applications offerts par Rogers est couverte par la Politique en matière de vie privée numérique de Rogers.

Comment et pourquoi nous recueillons des renseignements personnels

Comment nous recueillons des renseignements personnels

Nous recueillons principalement des renseignements à votre sujet provenant de vous, mais nous pouvons aussi les recueillir à partir de renseignements accessibles au public et de sources tierces, y compris des agences d'évaluation du crédit.

Directement de vous : Nous recueillerons les renseignements personnels que vous nous fournirez directement lorsque vous interagirez avec nous. Par exemple, vous nous fournissez des renseignements personnels lorsque vous vous abonnez à de nouveaux produits ou services, lorsque vous utilisez un produit ou un service, 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 l'un de nos magasins, lorsque vous interagissez avec l'une de nos propriétés numériques, lorsque vous répondez à un sondage ou participez à un concours, lorsque vous participez à nos forums en ligne ou utilisez nos réseaux.

À partir de la technologie utilisée dans nos magasins de vente au détail ou dans d'autres locaux de l'entreprise : Nous recueillerons des renseignements dans le cadre de vos interactions avec diverses technologies. Par exemple, lorsque vous visitez un magasin Rogers ou un endroit comme un local de l'entreprise, nous recueillons vos renseignements de plusieurs façons, y compris au moyen d'outils de point de vente, au moyen de votre utilisation du WiFi, ou des images de vous au moyen d'enregistrements vidéo à l'intérieur et autour de nos locaux afin d'assurer la sécurité de nos clients, de nos employés et d'autres personnes, de se protéger contre les activités illégales, comme le vol, le vandalisme et la fraude, et d'améliorer et de maintenir la qualité du service à la clientèle.

À partir de nos sites Web et de nos applications mobiles : Nous recueillerons certains types de renseignements par voie électronique lorsque vous interagissez avec nos sites Web, nos courriels, nos applications mobiles, nos comptes de médias sociaux, nos publicités en ligne ou avec les technologies de Rogers ou d'un tiers, comme les témoins, les balises Web, les offres groupées simples ou les plateformes de gestion de données. Vous trouverez de plus amples renseignements dans nos politiques relatives aux applications mobiles et à la protection de la vie privée numérique.

Vérifications d'agences de crédit : Lorsque vous demandez un produit ou un service pour lequel Rogers vous accorde un crédit, nous effectuons une vérification de crédit. Vous consentez à cette vérification lorsque vous soumettez votre demande. Nous pouvons alors échanger des renseignements à votre sujet avec les agences d'évaluation de crédit de façon continue aussi longtemps que vous conservez le produit ou le service et pendant une période raisonnable par la suite. Nous pouvons recueillir, utiliser et communiquer ces renseignements pour vérifier votre solvabilité, évaluer et gérer nos risques de crédit, vous qualifier pour d'autres produits et services du groupe Rogers et détecter et prévenir la fraude.

Par exemple, la Banque Rogers peut obtenir votre cote de crédit et d'autres renseignements pour vérifier si vous avez été préapprouvé pour une carte de crédit de la Banque Rogers. Vous pouvez vous désinscrire de cette pratique en tout temps en communiquant avec nous en utilisant les renseignements fournis sous la section « Traiter vos questions, demandes et préoccupations relatives à la protection de la vie privée » ci-dessous.

Nous pouvons également valider vos renseignements auprès d'une agence d'évaluation de crédit afin de vérifier votre identité et de nous protéger contre les fraudes. Il se peut également que nous mettions à jour périodiquement vos renseignements auprès des agences d'évaluation du crédit afin de maintenir l'intégrité du système d'évaluation de crédit. Ces agences utilisent ensuite l'information pour tenir la base de données à jour et, si les lois applicables le permettent ou l'exigent, cela peut comprendre le partage de cette information avec des tiers.

Voici les deux types de vérification de crédit que Rogers peut effectuer :

Vérification de crédit pouvant avoir un impact sur le dossier de crédit. Cela comprend des renseignements sur votre solvabilité, y compris votre cote de crédit et des renseignements sur votre historique de paiement auprès de nous et d'autres créanciers. Ce type de vérification est indiqué dans votre rapport d'évaluation de crédit et peut, dans certains cas, avoir une incidence sur votre crédit.

Vérification de crédit n'ayant pas d'impact sur le dossier de crédit. Si nous effectuons une vérification de crédit préalable pour évaluer votre admissibilité à un autre service de Rogers ou pour gérer votre dette avec nous, votre cote de crédit et vos renseignements de profil seront recueillis. Ce type de vérification n'a pas d'incidence sur votre crédit.

Nous échangeons des renseignements à votre sujet, comme il est décrit dans le présent Avis, avec les agences de crédit suivantes :

TransUnion : <https://www.transunion.ca/fr>
3115, Harvester Road
Burlington (Ontario)
L7N 3N8

Equifax : <https://www.consumer.equifax.ca/fr/personnel>
Relations nationales avec les consommateurs
Case postale 190
Montréal (Québec)
H1S 2Z2

Vous pouvez accéder à votre dossier de crédit et le corriger en communiquant directement avec les agences d'évaluation du crédit à l'aide des renseignements ci-dessus.

À partir d'autres sources : Nous pouvons recueillir des renseignements à votre sujet auprès d'autres sources, comme des renseignements accessibles au public. Nous demanderons votre consentement ou obtiendrons l'information conformément à la loi.

Pourquoi nous recueillons des renseignements personnels

Nous limitons les renseignements que nous recueillons à ce qui est raisonnable et pertinent aux fins décrites dans le présent Avis. Nous utilisons vos renseignements personnels pour vous proposer des produits et des services, communiquer avec vous, vous offrir une valeur ajoutée et des expériences personnalisées, et gérer nos activités.

Pour vous fournir des produits ou des services

Nous utilisons vos renseignements personnels pour vous proposer nos produits et services, notamment :

- pour offrir les produits, services, mises à jour et applications de tiers compris dans vos abonnements, comme le contenu de programmation et la publicité;
- pour établir et entretenir une relation commerciale avec vous, notamment pour traiter la facturation et percevoir les frais;
- pour déterminer votre admissibilité à un programme, à un produit ou à un service offert par nous, y compris une carte de crédit de la Banque Rogers ou d'autres produits de services financiers;
- pour valider les coordonnées que vous nous fournissez, comme votre nom, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone, afin que les renseignements soient exacts et à jour;
- pour prendre des décisions à votre sujet, notamment pour traiter et évaluer votre demande de produit ou de service, et créer, administrer et tenir à jour votre compte. Certaines de ces décisions peuvent être prises au moyen de systèmes de prise de décisions automatisés.

Communiquer avec vous et vous faire connaître nos produits et services

Nous utilisons vos renseignements personnels pour communiquer avec vous dans le cadre de la prestation de nos services, notamment :

- pour vous envoyer des communications par la poste, par courriel, par message texte, par téléphone, par composition automatisée ou par d'autres moyens de communication comme les médias sociaux. Ces communications comprennent le soutien à la clientèle, les communications réglementaires comme les avis d'itinérance ou d'utilisation de données, les confirmations ou les réponses à un changement concernant votre service ou votre compte, ainsi que d'autres messages de service comme les avis de facturation ou d'interruption de réseau.

- pour vous fournir des renseignements sur nos produits et services, nos promotions, nos concours et nos événements;
- pour répondre à vos questions;
- pour vous fournir nos produits et services.

Nous utilisons également vos renseignements personnels au sein du groupe Rogers et nous les communiquons à des tierces parties choisies avec soin, notamment :

- pour vous recommander des produits, des services ou des occasions à l'échelle du groupe Rogers, qui pourraient vous être offerts par nos agents, concessionnaires et sociétés affiliées, ou par des tiers choisis avec soin;
- pour vous faire parvenir des communications de marketing, des offres personnalisées et des publicités axées sur les intérêts au nom des membres du groupe Rogers ou de tierces parties choisies avec soin;
- pour évaluer votre admissibilité continue à d'autres produits et services de Rogers offerts par nous, y compris une carte de crédit de la Banque Rogers, ce qui peut comprendre la collecte, l'utilisation et le partage de vos renseignements de crédit pour évaluer cette admissibilité;
- pour vous fournir des services de géolocalisation qui vous enverront des offres et des promotions de notre part et de la part de tierces parties choisies avec soin en fonction de vos renseignements actuels et historiques en matière de localisation.

Vous pouvez nous informer si vous ne voulez plus recevoir de messages de marketing par courriel ou par message texte en suivant le processus de désabonnement dans ces messages. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le retrait de votre consentement (notamment en ce qui a trait au marketing, tel qu'il est décrit ci-dessus), consultez la rubrique « Retrait du consentement » ci-dessous.

Offrir une valeur ajoutée et personnaliser votre expérience avec nous

Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels au sein du groupe Rogers pour vous offrir une expérience personnalisée et améliorer nos activités, notamment :

- pour effectuer des analyses, notamment pour évaluer l'efficacité de nos communications de marketing;
- pour comprendre les besoins et élaborer ou améliorer des produits et services;
- pour administrer des sondages, des programmes de fidélisation, des concours et des événements ou demander des commentaires pour améliorer et gérer nos relations avec vous;
- pour offrir une expérience transparente lors de la mise en service de services nécessitant un crédit à l'échelle de Rogers, y compris le partage de vos renseignements de crédit à l'échelle de Rogers lorsque vous vous abonnez à différents produits de façon indépendante, afin que nous n'effectuions pas plusieurs vérifications de crédit lorsque vous interagissez avec nous.

Gestion de nos activités

Nous utilisons vos renseignements personnels pour de nombreuses raisons d'affaires, dont les suivantes :

- pour administrer et gérer nos activités et nos opérations, y compris en ce qui a trait à la sécurité et à l'intégrité de nos réseaux, de nos services et de nos sites Web;
- pour vous permettre de participer à des concours, à des promotions et à des sondages;
- pour confirmer ou authentifier votre identité et nous assurer que vos renseignements sont exacts et à jour;
- pour veiller au respect de nos modalités de service et de notre politique d'utilisation acceptable, et protéger autrement nos droits et nos intérêts;
- pour nous conformer aux obligations juridiques et aux exigences réglementaires.

- pour effectuer des vérifications de crédit, gérer les risques de crédit et d'affaires de Rogers et recouvrer les dettes en souffrance;
- pour assurer la santé, la sécurité et la sûreté du public, de nos clients, de nos employés et de nos biens;
- pour détecter, prévenir, gérer et examiner les fraudes et autres activités non autorisées au sein de Rogers.

Nous pouvons également utiliser des renseignements anonymisés à des fins internes, notamment :

- pour cerner les tendances;
- pour gérer nos activités;
- pour élaborer des renseignements statistiques;
- pour comprendre notre rendement;
- pour élaborer des offres, des produits ou des services pertinents;
- pour gérer les risques commerciaux comme la prévention et la détection de la fraude.

Comment nous communiquons vos renseignements personnels

Nous communiquerons vos renseignements personnels à nos fournisseurs de services et à des tiers choisis avec soin, comme ceux qui offrent des produits ou des services ou qui administrent des concours pour nous.

À moins que nous n'obtenions votre consentement exprès, les renseignements personnels que nous avons à votre sujet ne seront communiqués qu'à des organismes à l'extérieur de Rogers dans les cas suivants :

- aux fins décrites ci-dessus, nous communiquerons de l'information à un fournisseur de services de confiance qui exerce une fonction commerciale pour nous, comme la maintenance de sites Web, l'administration d'initiatives ou de concours, le marketing et/ou la promotion, le développement, l'amélioration, la vente ou la prestation d'un produit ou d'un service, la distribution de courrier, la production de relevés de compte, le service à la clientèle, l'offre de services additionnels, comme l'assurance du solde optionnel ou les programmes de fidélisation, le traitement des données ou la gestion des comptes de nos clients;
- afin d'appuyer le processus de crédit, nous communiquerons des renseignements aux agences d'évaluation de crédit à propos de votre expérience de crédit avec nous et aux agences que nous retiendrons à des fins de recouvrement;
- pour vous offrir un programme ou un avantage que nous établissons parfois en partenariat avec d'autres entreprises et qui peut vous aider à déterminer votre admissibilité et à administrer ou à personnaliser le programme;
- pour aider à exploiter nos systèmes, applications et réseaux technologiques;
- à une personne qui s'est identifiée comme un conseiller communiquant avec nous en votre nom;
- à une autre compagnie de téléphone et que l'information est requise pour fournir le service téléphonique;
- à une entreprise qui fournit des services d'annuaires téléphoniques;
- lorsque la loi applicable l'exige ou le permet.

Nous ne vendrons pas vos renseignements personnels à une organisation ou à une personne, à moins de vendre ou de transférer une partie de nos activités.

Stockage, mesures de sécurité et conservation

Vos renseignements personnels peuvent être stockés ou traités au Canada ou à l'étranger. Peu importe où cela se produit, vos renseignements seront protégés par des mesures de sécurité et des normes

appropriées qui respectent les lois canadiennes en matière de protection de la vie privée. Les renseignements stockés ou traités à l'extérieur du Canada peuvent également être assujettis aux lois du territoire où ils sont conservés.

Mesures de sécurité

Rogers a mis en place des procédures de sécurité et de protection appropriées conçues pour s'assurer que vos renseignements personnels demeurent à l'abri du vol, de la perte ou de l'accès non autorisé. Nous examinons et vérifions régulièrement nos mesures et procédures de sécurité afin de nous assurer qu'elles demeurent efficaces et conformes aux pratiques exemplaires de l'industrie.

Le chef de la direction de la protection des renseignements personnels de Rogers et ses délégués veillent à ce que Rogers assume la responsabilité des renseignements personnels en sa possession et sous son contrôle. Cet engagement consiste notamment à s'assurer (au moyen d'ententes contractuelles robustes) que des procédures de sécurité et de protection comparables sont appliquées à tout tiers traitant de telles informations.

Nous faisons de notre mieux pour protéger vos renseignements personnels, mais vous devez également prendre des mesures de protection. Par exemple, ne divulguez pas vos renseignements personnels, comme les numéros de carte bancaire ou de carte de crédit, les NIP associés ou le numéro d'assurance sociale, à moins que vous ne compreniez clairement l'objet de la demande et que vous ne sachiez avec qui vous traitez. Ne gardez pas de renseignements personnels sensibles dans votre boîte de courriel. Pour les mots de passe, assurez-vous d'utiliser une combinaison de lettres (majuscules et minuscules), de chiffres et de symboles, et n'utilisez aucun mot qui peut être facilement associé à vous. Nous vous suggérons également de changer votre mot de passe régulièrement.

Dans certains cas, votre entente précise avec nous établit vos obligations pour protéger votre compte. Par exemple, les modalités de service de Rogers exigent que vous vous assuriez que d'autres n'obtiennent pas l'accès non autorisé à votre compte sans-fil ou résidentiel, notamment en protégeant les noms d'utilisateur et les mots de passe. De même, votre entente de titulaire de carte de la Banque Rogers contient des exigences précises concernant l'obligation de sécuriser votre compte de carte de crédit.

Si vous êtes méfiant à l'égard de campagnes promotionnelles par téléphone, par la poste ou par courriel reçues de notre part ou si vous soupçonnez une activité frauduleuse liée à l'un de vos comptes, veuillez communiquer avec notre centre d'appel. Si vous croyez qu'un de nos clients contrevient à notre politique d'utilisation acceptable, y compris en participant à des activités frauduleuses comme l'hameçonnage vocal, l'hameçonnage par courriel ou par message texte, les plaintes peuvent être envoyées à abuse@rogers.com.

Conservation

Rogers ne conservera vos renseignements personnels que pendant la période nécessaire pour remplir les fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou pendant une période suffisante pour vous permettre d'accéder aux renseignements si nous les avons utilisés pour prendre une décision à votre sujet ou au sujet de votre compte.

La durée de conservation de vos renseignements variera selon les renseignements et la raison pour laquelle ils ont été recueillis. Dans certains cas, nous avons l'obligation légale et réglementaire de conserver vos renseignements, et, ainsi, ils ne peuvent être supprimés dans ces délais.

Les renseignements que nous n'avons plus besoin de conserver seront détruits ou anonymisés.

Vos droits et vos choix en matière de protection de la vie privée

Demandes d'accès : Une grande partie de l'information que nous détenons est accessible par l'entremise de votre portail de compte en ligne et de vos relevés électroniques, comme vos factures.

Dans certaines circonstances, il se peut que nous ne puissions pas donner accès à tous les renseignements personnels que nous détenons, par exemple lorsque la divulgation révélerait des renseignements commerciaux confidentiels, si les renseignements personnels sont protégés par un privilège juridique, ou si les renseignements personnels ont été recueillis au cours d'une enquête sur une rupture de contrat ou une violation d'une loi fédérale ou provinciale.

Nous ne pouvons pas vous donner accès aux types de renseignements suivants, car nous ne les recueillons pas :

- le contenu des conversations téléphoniques dans l'ensemble de nos réseaux (à l'exception des enregistrements des appels faits à notre centre de service à la clientèle, qui sont enregistrés à des fins de qualité et de formation);
- le contenu de vos messages texte, photo et vidéo;
- le contenu des courriels envoyés et reçus au moyen de votre compte de courriel Rogers Yahoo!;
- le contenu des applications que vous utilisez;
- l'historique de vos recherches sur Internet.

Une ordonnance du tribunal est requise pour obtenir des renseignements détaillés sur les appels entrants liés à votre compte.

Si vous souhaitez accéder à vos renseignements personnels, vous devez en faire la demande par écrit. Pour répondre, nous avons besoin de suffisamment de détails pour comprendre votre demande précise, y compris une description complète de l'information à laquelle vous souhaitez accéder et la période liée à la demande.

Avant de vous fournir des renseignements, nous vérifierons votre identité et confirmerons que nous comprenons votre demande. S'il y a des frais pour fournir les renseignements demandés, nous vous en aviserons à l'avance. Une fois que nous aurons confirmé les détails de vos demandes et votre identité, nous répondrons dans les délais prescrits par la loi canadienne sur la protection de la vie privée.

Vous pouvez faire une demande d'accès par écrit en vous servant des renseignements fournis sous la section « Traiter vos questions, demandes et préoccupations relatives à la protection de la vie privée » ci-dessous.

Demandes de correction : Nous déployons des efforts raisonnables pour que vos renseignements soient exacts et à jour. Vous pouvez nous aider en nous tenant informés de tout changement, comme si vous déménagez. Si vous trouvez des erreurs dans nos renseignements à votre sujet, faites-le-nous savoir immédiatement et nous apporterons les corrections appropriées. Si nous ne sommes pas d'accord avec le changement demandé, nous consignerons votre demande dans votre dossier.

Vous pouvez faire vos demandes de correction par écrit en vous servant des renseignements fournis sous la section « Traiter vos questions, demandes et préoccupations relatives à la protection de la vie privée » ci-dessous.

Retrait du consentement : Vous avez le droit de retirer votre consentement, sous réserve de restrictions juridiques ou contractuelles et d'un préavis raisonnable.

Si vous retirez votre consentement, nous pouvons toutefois limiter notre capacité à vous offrir certains produits, services ou offres. Si vous décidez de retirer votre consentement, nous vous expliquerons à ce moment l'incidence que cela aura afin que vous puissiez prendre une décision éclairée quant aux répercussions que ce retrait pourrait avoir.

De plus, pour ne plus recevoir de messages de marketing par courriel ou par message texte, vous pouvez vous désabonner au moyen de la méthode de désabonnement contenue dans le message. Si vous ne voulez pas recevoir d'appels de télémarketing, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de Rogers qui vous inscrira sur notre liste interne de numéros de télécommunication exclus. Vous pourriez également être informé d'autres options de retrait de votre consentement.

Vous pouvez demander le retrait de votre consentement en utilisant les renseignements fournis sous la section « Traiter vos questions, demandes et préoccupations relatives à la protection de la vie privée » ci-dessous.

Traiter vos questions, demandes et préoccupations relatives à la protection de la vie privée

Si vous avez des demandes, des questions ou des préoccupations au sujet de cet Avis ou de nos pratiques en matière de protection de la vie privée, y compris des décisions automatisées à votre sujet, faites-le-nous savoir.

Vous pouvez communiquer avec nous comme suit :

Rogers Communications

Chef de la direction de la protection des renseignements personnels
333, Bloor Street E.
Toronto (Ontario) M4W 1G9

ou :

privacy@rci.rogers.com

Banque Rogers

À l'attention de la Banque Rogers : Chef de la direction de la protection des renseignements personnels
1, Mount Pleasant Road
Toronto (Ontario) M4Y 2Y5

ou :

rogersbankprivacy@rci.rogers.com

Si vous avez des préoccupations en matière de protection de la vie privée qui ne sont pas traitées à votre satisfaction par Rogers, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Site Web : www.priv.gc.ca/fr

Par téléphone : 1-800-282-1376 ou 819-994-5444

Service de relais par téléscripteur : 819-994-6591

Date d'entrée en vigueur : 08/25