

# Politique de confidentialité

Nous nous engageons à protéger la confidentialité des renseignements personnels de nos précieux clients et à prendre soin de sauvegarder et protéger les renseignements personnels que nous recueillons, utilisons et divulguons dans le cadre de nos activités. L'objectif de cette politique de confidentialité (cette « **Politique** ») est d'expliquer clairement comment GLENTEL Inc. (« **GLENTEL** » ou « **nous** ») protège la confidentialité de nos clients.

## **Que sont les renseignements personnels ?**

Les « **renseignements personnels** » sont tous les renseignements que nous recueillons, utilisons ou divulguons à propos de nos clients. Ceux-ci comprennent notamment votre nom, adresse et numéro de téléphone, l'information figurant sur votre carte de crédit, les détails de votre police d'assurance, relevés de service et de facturation et toute autre renseignement personnel.

## **Nous sommes responsables des renseignements personnels que nous recueillons et utilisons.**

Nous sommes responsables de la protection de la vie privée et de la confidentialité des renseignements personnels que nous recueillons et utilisons selon les lois sur la protection des renseignements personnels en vigueur.

Notre agent de la protection de la vie privée est responsable de la gestion de notre programme de confidentialité et s'assure du respect de la législation. N'hésitez pas à adresser vos questions relatives à cette politique ou vos préoccupations concernant la gestion de vos renseignements personnels par notre entreprise à l'agent de la protection de la vie privée au 1-800-GLENTEL.

## **Quand demanderons-nous votre consentement?**

Le choix de nous fournir votre renseignement personnel est toujours le vôtre. Nous recueillerons, utiliserons et divulguerons vos renseignements personnels seulement si vous en êtes au courant et vous y consentez, sauf dans des circonstances où nous le devons ou avons la permission de le faire sans votre consentement, selon les lois de la protection des renseignements personnels.

Votre consentement peut être explicite ou implicite. Dans certaines situations, le consentement peut être implicite, comme lorsque vous nous fournissez volontairement des renseignements si la raison pour laquelle vous nous les fournissez est évidente pour une personne raisonnable compte tenu des circonstances.

Votre consentement peut être retiré par préavis dans un délai raisonnable et sous réserve des restrictions juridiques ou contractuelles. Par contre, si nous avons besoin de vos renseignements personnels

afin de vous offrir des services, retirer votre consentement pourrait affecter notre capacité de continuer à vous offrir ces services.

## **Les renseignements personnels que nous pourrions recueillir et pourquoi?**

Nous recueillons des renseignements personnels à chaque fois que vous :

- visitez le site internet de Samsung.com/ca (le « **site internet** »)
- fournissez des renseignements à votre sujet à travers notre site internet ;
- achetez tout produit ou service ou placez une commande sur le site internet;
- faites une demande, demandez de nouveaux services, effectuez des modifications à votre compte ou demandez d'autres produits ou soutien au service;
- déposez une plainte ou effectuez une réclamation en lien à un produit ou un service ou
- répondez à nos questions concernant votre satisfaction envers nos produits ou services vendus sur le site internet ou votre intérêt envers des nouveaux produits ou services.

Nous pouvons aussi recueillir des renseignements de tiers à votre sujet afin de déterminer votre admissibilité à certains produits et services (ex. : bureaux de crédit, la société émettrice de votre carte de crédit ou d'autres agences de paiements.)

Afin de protéger votre confidentialité, nous limitons le montant de renseignements personnels que nous recueillons sur nos clients aux renseignements que nous exigeons raisonnablement compte tenu des circonstances.

## **Comment utilisons-nous vos renseignements personnels?**

Nous utilisons les renseignements personnels dans le but d'offrir des produits et services à nos clients. Nous pourrions utiliser vos renseignements :

- afin de vous identifier et d'être en mesure de communiquer avec vous à propos des services et produits que nous vous offrons;
- afin d'établir votre identité si vous placez une commande ou ouvrez un compte sur le site internet;
- afin de compléter une commande pour les produits ou services que vous avez placé sur le site internet
- afin de répondre à vos questions ou plaintes à propos de nos services ou produits;

- afin de traiter des paiements ou de percevoir des comptes en souffrance ;
- afin d'évaluer votre admissibilité à recevoir certains produits ou services ;
- pour les programmes de satisfaction de la clientèle et de marketing ;

- afin de vous conseiller des produits ou services ou ceux de tierces parties ;
- afin d'évaluer et améliorer nos produits, services et opérations ;
- afin de répondre aux exigences légales et réglementaires ;
- afin de nous aider à gérer et développer notre entreprise et opérations et ;
- à d'autres fins décrites dans cette politique.

Nous demanderons votre consentement avant d'utiliser vos renseignements à d'autres fins, à moins que nous puissions le faire sans votre consentement, si nous en avons la permission ou comme la loi l'exige.

Nous pourrions communiquer avec vous de façons différentes, incluant par téléphone, courriel et messagerie texte, en utilisant les coordonnées que vous nous avez fournies.

### **Comment limitons-nous l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels?**

Nous pourrions divulguer certains de vos renseignements personnels aux fins et dans les circonstances décrites ci-dessus. Les renseignements pourraient être partagés raisonnablement et si nécessaire à ces fins avec nos employés, fournisseurs de service, fournisseurs et agents autorisés.

De temps à autre, nous pourrions partager certains renseignements avec des tiers à des fins de recherche, de contrôle de la qualité ou de planification commerciale. Ces renseignements ne seront partagés qu'à condition qu'ils protègent la confidentialité des renseignements que nous partageons avec eux.

Nous pouvons également divulguer vos renseignements personnels à des tiers si nous y sommes autorisés ou tenus par la loi, notamment par ordonnance d'un tribunal ou pour le recouvrement de comptes en souffrance, ou aux fins de la vente, de l'acquisition, de la fusion ou de la réorganisation de l'entreprise.

Nous ne partageons pas vos renseignements personnels pour des motifs sans lien avec nos activités commerciales. Nous ne vendons pas vos renseignements personnels.

### **Vérification des données anonymes de Google Analytics.**

Nous sommes déterminés à faire en sorte que le contenu de notre site internet soit pertinent et utile pour nos clients ainsi que pour les clients potentiels qui le visitent. Pour nous aider dans cette tâche, nous avons mis

en œuvre sur notre site des fonctionnalités de Google Analytics pour la production de rapports à partir de données démographiques ainsi que des centres d'intérêt. Google Analytics est un outil informationnel offert par Google Inc. qui génère et analyse

les informations d'achalandage de site internet. Google Analytics utilise des « cookies » enregistrés dans votre ordinateur afin d'aider à analyser votre utilisation de notre site internet.

Ces outils nous permettent d'analyser des données anonymes sur le sexe, l'âge et les centres d'intérêt des visiteurs du site, et d'en adapter le contenu afin qu'il satisfasse mieux leurs besoins. Bien que ces renseignements soient recueillis au moyen de vos paramètres des annonces de Google, nous ne recevons aucun renseignement dans un format permettant de vous identifier. Google nous fournit des rapports comprenant des renseignements cumulés ou anonymes qui nous permettent d'évaluer l'utilisation de notre site internet. Cela signifie qu'il nous est impossible de savoir quels renseignements vous concernent et nous n'essaierons pas de le savoir.

Pour des renseignements au sujet des pratiques de la vie privée de Google, consultez la [Politique de la vie privée](#) de Google et pour des renseignements à propos de Google Analytics, [cliquez ici](https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=fr) [hyperlink to: <https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=fr>]

### **Comment protégeons-nous vos renseignements personnels.**

Nous protégeons les renseignements personnels en s'assurant que des moyens de sécurité appropriés à la sensibilité des renseignements sont en place, incluant l'utilisation des mesures suivantes :

- **physiques** (e.x.: classeurs verrouillés, accès limité, mesures de sécurité adéquates lors d'élimination des renseignements personnels) ;
- **administratives** (ex. formation des employés, attestations de sécurité, accès limité au strict nécessaire);
- **technologiques** (ex. mots de passe, pare-feu, déconnexion des données de l'internet et sauvegardes régulières.)

Nous pourrions utiliser des fournisseurs de service au cours de la gestion ou du traitement des renseignements personnels qui sont recueillis à travers ce site internet ou nos autres opérations. Les fournisseurs de service n'auront accès aux renseignements personnels qu'à des fins nécessaires, afin de s'acquitter de leurs responsabilités. Certains de ces fournisseurs de service peuvent être situés à l'extérieur du Canada et il est donc possible que certains renseignements soient enregistrés à l'extérieur du Canada. Les lois de protection des renseignements personnels dans ces autres juridictions peuvent varier des lois du Canada.

### **Comment accéder à vos renseignements personnels?**

Vous pouvez à tout moment nous demander de nous fournir les renseignements personnels que nous avons recueillis à votre sujet en contactant l'agent de la protection de la vie privée. Après avoir reçu cette demande, nous vous dirons, dans un délai raisonnable, quels



renseignements personnels nous avons recueillis et comment ils sont utilisés. Par contre, nous nous réservons le droit de conserver des renseignements que nous avons le droit ou l'obligation de conserver, selon les lois sur la protection des renseignements personnels en vigueur.

### **L'exactitude et l'exhaustivité de vos renseignements personnels.**

Nous faisons des efforts raisonnables pour nous assurer que les renseignements que nous recueillons sont exacts, complets et aussi à jour que possible.

Parfois, nous nous fions à nos clients afin de nous assurer que certains renseignements, tels que vos coordonnées, sont exacts et à jour. Nous pourrions de temps à autre vous contacter afin de nous assurer que vos renseignements sont exacts et actualisés.

Si vous croyez que les renseignements que nous détenons à votre sujet sont inexacts, veuillez nous en informer. Nous examinerons votre demande rapidement, déterminerons s'il est approprié d'apporter des changements et nous y répondrons en conséquence. Si vous devez accéder à vos renseignements personnels ou avez des préoccupations concernant cette politique, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection de la vie privée au 1-800-GLENTEL.

### **Application de cette politique**

Cette politique s'applique seulement aux activités de GLENTEL Inc. et aux activités sur ce site internet. Alors que nous pourrions offrir des liens vers d'autres sites internet lorsque nous pensons que ces derniers pourraient être utiles à nos clients, nous ne garantissons ou ne faisons aucune déclaration sur le contenu ou les normes relatives à la vie privée de ces autres sites internet.

### **Comment contacter Glentel**

Si vous avez des questions ou préoccupations sur notre respect de cette politique ou si vous avez des suggestions sur la façon d'améliorer nos pratiques de gestion de renseignements, veuillez nous contacter :

Par la  
poste :           ATT. : Responsable  
                      de la protection de la  
                      vie privée GLENTEL  
                      Inc.  
                      8501 Commerce  
                      Court, Burnaby, BC,  
                      V5A 4N3.

Par 1-800-GLENTEL (sans  
téléphone : frais)