

Dernière mise à jour : 21 février 2019

Nous accordons beaucoup d'importance au respect de la vie privée, surtout la vôtre.

Chez Asurion, nous agissons pour protéger votre vie privée. Pour que nos sites, produits et services (ensemble, les « services ») puissent fonctionner convenablement, nous avons besoin de recueillir et d'utiliser certaines de vos données personnelles. Nous respectons la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et souhaitons vous expliquer la nature des données personnelles que nous recueillons et la manière dont nous les utilisons.

La présente politique est incorporée aux Conditions de service qui s'appliquent à votre usage des services. Lorsque vous utilisez nos services, vous reconnaissez accepter les Conditions de service et la présente politique dans leur intégralité. Vous reconnaissez également accepter nos pratiques en matière de confidentialité, y compris la manière dont nous utilisons et divulguons vos données personnelles.

Si vous n'acceptez pas les Conditions de service ou la présente politique, veuillez vous abstenir d'utiliser nos services et de nous fournir des données personnelles quelles qu'elles soient.

Qu'est-ce qui est couvert par la présente politique?

Tout site, produit ou service affilié à Asurion qui renvoie vers la présente politique ainsi que la collecte, le stockage, le transfert, la communication, la divulgation et le traitement de vos données personnelles lorsque vous utilisez nos services tels que définis ci-dessous.

La présente politique ne concerne pas les sites et applications de tiers susceptibles d'être accessibles à partir de nos sites et nous déclinons toute responsabilité à leur égard; le fait que nous fournissions un lien vers ceux-ci n'implique pas que nous les avalisons. Nous ne sommes pas responsables de ces sites et applications ni des renseignements qu'ils sont susceptibles de recueillir. Il vous incombe de consulter la politique de confidentialité de chaque site ou application de tiers.

Données personnelles que nous collectons

Lorsque vous utilisez nos services, nous sommes susceptibles de collecter les données personnelles suivantes :

- Nom
- Adresse postale
- Adresse courriel
- Numéro de téléphone cellulaire
- Les renseignements permettant d'identifier votre appareil mobile, par exemple son numéro de série électronique (« NSE ») ou ses données d'identité internationale d'équipement mobile (« IMEI »)
- Le numéro de série de l'appareil et son adresse MAC (commande d'accès au

- support)
- Les renseignements collectés avec votre autorisation lors de votre utilisation du site, du produit ou du service
 - Tout renseignement fourni par vous dans le cadre d'une réclamation
 - D'autres renseignements qui permettent de vous identifier ou qui sont reliés à vous ou permettent de faire le lien avec vous

Dans le cadre de la procédure de réclamation, Asurion ou ses filiales sont susceptibles de vous demander de leur fournir une copie de votre permis de conduire, passeport, carte d'identité militaire ou autre pièce d'identité. En outre, pour pouvoir traiter votre réclamation, Asurion ou ses filiales sont susceptibles de vous demander vos coordonnées de livraison et de facturation, et les données associées à votre carte de crédit ou du moyen de paiement que vous avez choisi.

Asurion et ses partenaires ont recours aux témoins (ou cookies) ou à des technologies similaires pour analyser les tendances, administrer le site, faire le suivi des mouvements des utilisateurs sur le site et collecter des données démographiques concernant ses utilisateurs de manière générale.

Asurion recueille également certains renseignements concernant l'utilisation des services d'Asurion, dont le nombre de visiteurs ponctuels, la fréquence des visites, la façon dont les utilisateurs interagissent avec les sites, les préférences des utilisateurs, les adresses IP et d'autres renseignements susceptibles d'aider Asurion à améliorer l'expérience de ses utilisateurs, à réduire la fraude et à respecter ses obligations légales. Parmi les renseignements ainsi collectés, on peut citer les suivants :

Les données de connexion

Lorsque vous visitez les sites d'Asurion, nous collectons automatiquement et stockons certains renseignements dans les registres de nos serveurs. Il peut s'agir de renseignements détaillés sur la façon dont vous avez interagi avec nos services. Ces renseignements peuvent comprendre des données personnelles, par exemple : adresse IP, identifiant unique des dispositifs, identifiant de l'appelant / EAN (enregistrement automatique des numéros), contenu des pages Web, transaction effectuée avec les API (interface de programmation d'applications), transactions avec les systèmes de réponse vocale interactive (IVR), activité et contenu de l'interaction des visiteurs avec les agents du centre d'appel, activité sur l'application, renseignements sur l'équipement informatique, paramètres de l'équipement informatique et du système, type de navigateur, langue du navigateur, date et heure de votre demande, URL source, etc.

Témoins

Un témoin (ou cookie) est un petit fichier de données géré par votre navigateur Web ou une autre application et stocké sur votre système local. Asurion utilise des témoins temporaires et des témoins persistants pour, entre autres choses, identifier votre ordinateur pendant une interaction spécifique et analyser votre comportement lors d'une visite spécifique. La plupart des navigateurs Web vous donnent la possibilité d'accepter ou de refuser les témoins et d'être prévenu(e) à chaque fois qu'un témoin est envoyé. Si vous décidez de refuser les témoins, vous pourrez ne pas être à même de bénéficier pleinement des services

d'Asurion

Pixels invisibles

Les pixels invisibles, également appelés pixels espions, aident Asurion à mieux gérer l'expérience utilisateur et le suivi des contenus. Les pixels invisibles sont de petits graphiques associés à un identifiant unique qui agissent de manière similaire aux témoins et servent à faire le suivi des interactions avec le contenu fourni par Asurion ou une organisation associée. Contrairement aux témoins qui sont stockés sur le disque dur de l'ordinateur de l'utilisateur, les pixels invisibles sont incrustés de manière invisible dans le contenu. La petite taille et la transparence des pixels invisibles ne visent pas à tromper les destinataires du contenu mais plutôt à minimiser leur distraction.

Sources de données de tiers

Asurion est susceptible d'exploiter des sources de données extérieures pour obtenir du contexte et des informations d'ordre général sur les utilisateurs de ses services afin d'améliorer l'expérience client, de réduire la fraude et les activités illicites, et de respecter les règles internes de l'entreprise et les obligations réglementaires externes.

Projet Do Not Track et témoins publicitaires tiers

Do Not Track est un projet public-privé (<http://www.w3.org/2011/tracking-protection/>) qui a développé un « signal » technique qu'un utilisateur final pourra activer dans le logiciel de son navigateur pour avertir les sites qu'il ne souhaite pas être « suivi » par des tiers tels que définis dans le cadre dudit projet. Cela étant, le projet n'est pas parvenu à définir exactement les actions techniques ou autres que les parties recevant ce signal sont censées mettre en œuvre. Par conséquent, le projet Do Not Track n'a pas encore été normalisé et la plupart des sites, dont les sites d'Asurion, ne modifient pas leur comportement ou leurs services lorsqu'ils reçoivent un signal « do not track ». Vous pouvez néanmoins prendre certaines mesures concernant votre confidentialité et les publicités que vous recevez.

Certaines des annonces publicitaires que vous recevez sur les sites sont personnalisées en fonction des prédictions élaborées concernant vos intérêts qui sont générées par vos visites des différents sites. Ce type de personnalisation publicitaire est parfois appelé publicité « comportementale en ligne » ou « basée sur les centres d'intérêt ». Nous sommes associés à une tierce partie s'agissant de gérer la publicité sur nos sites. Notre partenaire est susceptible de recourir à des témoins ou à des technologies similaires pour vous présenter des publicités basées sur vos activités de navigation et sur vos centres d'intérêt. Si vous souhaitez refuser la publicité basée sur les centres d'intérêt, [cliquez ici](#) ou, si vous résidez dans l'Union européenne, cliquez [ici](#). Veuillez noter que vous continuerez à recevoir des publicités génériques. Vous pouvez, par ailleurs, choisir de bloquer tous les témoins de première partie (comme Asurion) et de tiers (comme les entités impliquées dans la publicité) en sélectionnant les options de blocage des témoins intégrées au logiciel de votre navigateur. Cela étant, veuillez noter que si vous décidez de bloquer les témoins, certaines parties des sites d'Asurion pourront ne pas fonctionner correctement.

Comment utilisons-nous vos données personnelles?

Asurion est susceptible d'utiliser vos données personnelles pour :

- vous fournir un service
- traiter votre achat
- établir et vérifier votre identité
- activer et gérer votre compte
- traiter et résoudre les litiges en matière de facturation
- contrôler et maintenir les performances et la fonctionnalité de l'appareil en fonction de vos choix
- fournir de l'assistance technique et la fonction « cliquer et clavarder »
- protéger et améliorer nos services
- communiquer des mises à jour, des avis et d'autres informations sur le site, le produit ou les services proposés par Asurion ou ses filiales dans la mesure autorisée par la loi. (Remarque : vous pouvez, à tout moment, révoquer votre consentement au fait qu'Asurion utilise ou divulgue vos données personnelles à des fins de marketing et promotionnelles en contactant Asurion comme indiqué à la rubrique [À qui adresser vos questions?](#) de la présente politique.)
- répondre à vos questions, demandes, commentaires et consignes
- faire respecter les Conditions de service applicables
- respecter la loi et défendre nos droits
- suivre et analyser les données anonymisées et communiquer lesdites données aux tiers qui fournissent des services à Asurion
- nous protéger de la fraude avérée et potentielle
- vous avertir en cas de violation avérée de vos données personnelles
- et assurer la sécurité et l'intégrité des systèmes et services d'Asurion.

Dans quels cas sommes-nous susceptibles de communiquer vos données personnelles?

Nous n'utiliserons pas vos données personnelles et ne les divulguerons pas à des tiers qui ne nous sont pas affiliés si ce n'est dans la mesure décrite dans la présente politique.

Asurion est susceptible de transférer ou d'accorder vos données personnelles sous licence à :

- des entreprises non affiliées qui nous aident à fournir, maintenir et exploiter nos services ou nos activités de marketing; Ces entreprises ont l'obligation de respecter les principes énoncés dans la présente politique et de n'utiliser les données personnelles que ce pour quoi elles leur ont été fournies.
- une tierce partie en cas de proposition ou lors de la réalisation ou de la conclusion d'un achat, d'une vente (ce qui inclut les liquidations, réalisations d'actifs, forclusions et reprises de possession), d'un bail, d'une fusion, d'un regroupement ou de tout autre type d'acquisition, de cession, de transfert, de transport, de financement ou de division de tout ou partie des activités, des actifs ou des parts de notre entreprise afin de vous permettre de continuer à recevoir

les mêmes produits et services ou des produits et services similaires de la part de la tierce partie concernée. Le cas échéant, nous vous avertirons de toute modification substantielle de la présente politique ou de nos services de la manière énoncée dans les présentes. Dans les cas susmentionnés, les données personnelles pourront être communiquées aux acheteurs ou cessionnaires potentiels ou réels, ou à l'entreprise nouvellement acquise.

Asurion peut également divulguer vos données personnelles pour :

- respecter la loi et/ou une procédure judiciaire dans le cadre de laquelle une demande formelle a été effectuée (p. ex., demande émanant d'un service administratif de surveillance, action au civil, assignation, ordonnance d'un tribunal, ou procédure judiciaire ou administrative);
- faire respecter nos droits et/ou nos biens ou ceux d'autrui;
- faire respecter les Conditions de service et/ou la présente politique;
- répondre aux réclamations alléguant que le contenu d'une communication enfreint les droits d'une tierce partie;
- détecter, prévenir ou traiter les problèmes de fraude, de sécurité ou techniques.

Comment protégeons-nous vos données personnelles?

Nous mettons en oeuvre des mesures techniques, administratives et physiques raisonnables d'un point de vue commercial et relevant des meilleures pratiques pour protéger vos données personnelles, parmi lesquelles le cryptage, le cas échéant; cela étant, sachant que l'Internet n'est pas un environnement sûr à 100 %, nous ne pouvons garantir la sécurité des données personnelles lors de leur transmission entre vous et nous. Par conséquent, vous reconnaissez que lorsque vous transmettez des données personnelles, vous le faites à vos risques et périls. Nous vous informerons de toute infraction confirmée à la sécurité de vos données personnelles dans la mesure requise par les lois fédérales et provinciales et conformément à celles-ci.

Combien de temps conservons-nous vos données personnelles?

Asurion conservera vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour remplir les objectifs énoncés dans la présente politique à moins qu'une période de rétention plus longue ne soit requise ou ne soit pas interdite par la loi applicable.

Comment vous informons-nous des modifications de la politique?

Nous sommes susceptibles de modifier la présente politique. Le cas échéant, nous afficherons la nouvelle version de la politique en indiquant la date de la dernière mise à jour. Dès lors, le fait que vous continuiez à utiliser le site, le produit ou le service signifiera que vous acceptez les mises à jour. Il vous incombe de consulter la politique de manière régulière pour vous tenir informé(e) de nos pratiques en matière de confidentialité.

Si nous apportons des modifications substantielles à la présente politique, nous vous en avertirons sur le site, le produit ou le service ou par courriel, et vous demanderons votre consentement.

Communication électronique avec vous

Le fait d'utiliser nos services signifie que vous acceptez que nous communiquions avec vous par voie électronique. Cela concerne tous les avis obligatoires (en matière légale, technique, réglementaire, de sécurité ou de confidentialité) relatifs à votre usage des services.

Vos droits s'agissant de vos données personnelles

Bien que nous mettions en œuvre diverses mesures pour garantir l'exactitude et l'exhaustivité de vos données personnelles, nous dépendons de vous concernant l'exactitude et l'exhaustivité des données que vous nous fournissez lorsque vous interagissez avec nous.

Si vous nous le demandez et si la loi nous le permet ou nous y oblige, et conformément aux accords passés avec nos partenaires, Asurion pourra prendre les mesures suivantes concernant vos données personnelles : (i) vous fournir une copie de vos données, (ii) les corriger, (iii) les mettre à jour ou (iv) les supprimer. Pour effectuer une telle demande ou si vous avez une réclamation concernant la confidentialité, veuillez contacter Asurion par courrier postal ou électronique comme indiqué à la rubrique [À qui adresser vos questions](#) de la présente politique. Nous répondrons à votre demande dans un délai raisonnable.

Si une de vos questions en matière de confidentialité ou d'utilisation des données n'est pas résolue de manière satisfaisante, veuillez contacter le prestataire de service de résolution des litiges indépendant basé aux États-Unis sur <https://feedback-form.truste.com/watchdog/request>.

Quelques remarques sur les médias sociaux

Veuillez noter que lorsque vous soumettez des renseignements à un site de média social comme Facebook, Instagram ou Twitter, vous le faites à vos risques et périls et sans aucune garantie de confidentialité. Asurion ne peut contrôler les actes des utilisateurs des médias sociaux et décline toute responsabilité concernant le contenu ou les soumissions figurant sur ces sites. Il vous incombe de consulter la politique de confidentialité relative à tout site, produit ou service de tiers.

Lorsque vous utilisez une fonction qui permet de faire des soumissions sur des sites de médias sociaux, vous reconnaissez avoir consulté la politique de confidentialité et les conditions d'utilisation desdits sites. En outre, si nous vous proposons, par le biais de notre site, produit ou service, une fonction qui vous permet d'afficher du contenu sur un site de média social, n'oubliez pas que ledit site peut vous permettre d'afficher publiquement et de partager ledit contenu. Asurion ne saurait garantir les pratiques en matière de confidentialité et de sécurité de ces sites et décline donc toute responsabilité concernant le contenu que vous y affichez. Vous utilisez ces fonctions à vos risques et

périls.

Enfants de moins de 13 ans

Ce site, produit ou service n'est pas destiné aux enfants de moins de 13 ans. Nous ne recueillons pas sciemment de données personnelles auprès d'enfants de moins de 13 ans. Si vous vous apercevez que votre enfant utilise le site, produit ou service et fournit des données personnelles sans votre autorisation, veuillez nous contacter par le biais des coordonnées énoncées ci-dessous. Nous prendrons les mesures adéquates pour supprimer les données personnelles stockées sur nos systèmes et résilier le compte si nous déterminons qu'un enfant de moins de 13 ans a utilisé les services.

Transferts internationaux de données

Nous sommes susceptibles de transférer les données personnelles que nous collectons en dehors du pays où elles ont été recueillies. Si vous vous connectez dans l'Union européenne ou dans d'autres pays où les lois régissant la collecte et l'utilisation des données diffèrent de la loi locale, veuillez noter que vous êtes susceptible de transférer des données personnelles vous concernant vers un pays et une juridiction qui ne possèdent pas des lois de protection des données similaires à celles de l'Union européenne. Ce faisant, vous acceptez le transfert, l'utilisation et la divulgation de vos données personnelles vers les États-Unis comme indiqué dans la présente politique.

Participation à l'APEC

Les pratiques d'Asurion en matière de confidentialité décrites dans la présente politique respectent le système de règles internationales en matière de protection de la vie privée (Cross Border Privacy Rules System – CBPR) de l'APEC (Coopération économique Asie-Pacifique). Le système CBPR de l'APEC fournit aux organisations un cadre leur permettant de garantir la sécurité des données personnelles transférées entre les différents pays membres de l'APEC. Vous trouverez plus d'informations sur le cadre de l'APEC [ici](#).

Pour en savoir plus sur la certification CBPR de l'APEC, cliquez [ici](#).

Responsabilité et gouvernance

Chez Asurion, nous nous engageons à garantir le respect de votre vie privée en protégeant les données personnelles que vous nous confiez. Cet engagement est le fondement de nos activités comme le démontrent nos politiques de confidentialité.

Asurion a un Directeur de la confidentialité qui est responsable des questions générales relatives à la confidentialité. Tous nos employés sont tenus de respecter les principes de confidentialité et nous sommes disposés à répondre à toutes vos questions et commentaires à ce sujet.

À qui adresser vos questions ?

Si vous avez des questions concernant la présente politique, le site, un produit ou un service, ou si vous souhaitez demander l'accès à vos données personnelles, ou leur

correction ou suppression, ou encore si vous désirez formuler une réclamation en matière de confidentialité, vous pouvez contacter Asurion par courriel à privacy@asurion.com.

Vous pouvez également nous contacter à l'adresse :

Asurion Canada, Inc.
Attn: Privacy Office
c/o Office of the General Counsel
648 Grassmere Park
Nashville, TN 37211