

Politique de protection de la vie privée de Lucky Mobile

Lucky Mobile s'engage à préserver la confidentialité, l'exactitude et la sécurité de tes renseignements personnels. Nous remplissons cet engagement grâce à la formation de nos employés, aux mesures de sécurité utilisées pour protéger tes renseignements, et à nos politiques, y compris la présente Politique de protection de la vie privée. Lucky Mobile se conforme à toutes les lois et tous les règlements applicables relatifs à la protection de la vie privée.

Les « renseignements personnels » sont des renseignements te concernant comme personne identifiable qui sont protégés par la loi. La présente Politique de protection de la vie privée explique :

- comment et pourquoi nous recueillons, utilisons et divulguons tes renseignements personnels;
- de quelle manière et à quel moment ton consentement éclairé sera demandé (ainsi que certaines exceptions);
- comment tu peux accéder aux renseignements personnels te concernant que nous avons en notre possession;
- avec qui communiquer si tu as des questions ou des préoccupations concernant notre protection de ta vie privée.

Nous espérons que tu trouveras cette politique instructive et utile.

Application de la présente Politique de protection de la vie privée :

1. À qui la présente Politique de protection de la vie privée s'applique-t-elle?

À nos clients, aux utilisateurs autorisés de nos produits et services, et à nos employés.

2. S'agit-il de la seule politique de protection de la vie privée de Lucky Mobile?

Même si ce document se veut le plus exhaustif possible, il ne peut pas couvrir toutes les situations où nous traitons des renseignements personnels; ainsi, il est possible que certains de nos produits ou services puissent également avoir des politiques de protection de la vie privée qui leur sont propres. Un avis relatif aux politiques particulières à un produit ou à un service est donné de diverses manières, selon les circonstances. Ces politiques font partie de la présente Politique de protection de la vie privée. Nous pouvons également te fournir de l'information supplémentaire sur nos pratiques de protection de la vie privée, y compris par l'intermédiaire des conditions d'utilisation de notre site Web, à l'aide d'avis ou d'invites en ligne, dans une foire aux questions ou à l'aide d'autres documents ou sites Web. Les renseignements personnels des employées sont aussi régis par d'autres politiques, codes de conduite et ententes.

3. À quelles sociétés la présente Politique de protection de la vie privée s'applique-t-elle ?

Lucky Mobile, une marque de Bell Mobilité inc. (« Lucky Mobile », « nous », « notre » et « nos »), en plus de toutes les sociétés et les marques de Bell avec qui Lucky Mobile partage tes renseignements personnels comme il est expliqué à l'article 11 ci-dessous. Même si nos fournisseurs et agents autorisés peuvent avoir leurs propres politiques de protection de la vie privée, nos contrats veillent à ce qu'ils traitent tes renseignements personnels à l'aide de mesures aussi rigoureuses que celles qui sont énoncées dans la présente Politique de protection de la vie privée.

4. À quels renseignements la présente Politique de protection de la vie privée s'applique-t-elle ?

Tous les renseignements personnels que nous recueillons, utilisons ou divulguons au sujet de nos clients individuels, de nos utilisateurs autorisés et de nos employés sont couverts par la présente Politique de protection de la vie privée. Ces renseignements peuvent comprendre ton nom, ton adresse postale, ton adresse de courriel, ton numéro de téléphone, et tes dossiers de facturation ou de service. Les lois applicables prévoient certaines exceptions quant à ce qui est habituellement considéré comme des renseignements personnels.

5. Est-ce que tous les renseignements qui m'identifient sont considérés comme des renseignements personnels protégés ?

Pas nécessairement. Lorsque certains renseignements personnels, comme ton nom, ton adresse postale, ton numéro de téléphone et ton adresse de courriel figurent dans un répertoire public, ils ne sont pas protégés par les lois sur la protection des renseignements personnels. Tes coordonnées d'affaires, comme ton nom, ton titre, ton adresse professionnelle, ton numéro de téléphone et ton adresse de courriel professionnelle, utilisées dans le cadre de ton emploi ou de ton entreprise, sont aussi exclues. Les renseignements qui te concernent, mais qui ne permettent pas de t'identifier ne sont pas considérés comme des renseignements personnels. Par exemple, les renseignements qui te concernent, mais qui ont été rendus anonymes de sorte qu'ils ne t'identifient pas en tant que personne ne sont pas des renseignements personnels.

Consentement et tes renseignements personnels

6. Lucky Mobile a-t-elle besoin de mon consentement pour recueillir, utiliser ou divulguer mes renseignements personnels ?

Cela dépend du type de renseignements personnels et des circonstances particulières. Si la collecte, l'utilisation et la divulgation de tes renseignements personnels sont raisonnables dans les circonstances, nous présumerons de ton consentement à partir de tes actions. Par exemple, si tu nous donnes tes coordonnées, nous pouvons les utiliser pour t'envoyer des avis importants concernant tes produits et services, étant donné que ton consentement peut raisonnablement être présumé. Dans d'autres cas, nous pourrions avoir besoin d'obtenir ton consentement exprès avant de recueillir, d'utiliser ou de divulguer tes renseignements personnels. Par exemple, nous devrions obtenir ton consentement exprès avant d'utiliser tes renseignements personnels pour effectuer une vérification de crédit. Tu donnes ton consentement exprès lorsque tu consens de manière explicite à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de tes renseignements personnels, que ce soit verbalement, en signant

un document, en cochant une case ou en posant une autre action semblable qui démontre ton consentement. Parfois, il peut être impossible ou inapproprié d'obtenir ton consentement, et dans de tels cas, nous pouvons recueillir, utiliser ou divulguer tes renseignements sans ton consentement. Par exemple :

- s'il y va manifestement de ton intérêt (comme une urgence médicale ou une menace pour ta sécurité) ;
- pour se conformer à un mandat ou une autre ordonnance d'un tribunal;
- pour enquêter sur la violation d'une entente ou d'une loi applicable;
- si cela est autrement permis ou exigé par la loi.

7. Comment Lucky Mobile obtient-elle mon consentement?

Cela dépend des circonstances, y compris le type de renseignements personnels recueillis, utilisés ou divulgués. Nous pouvons présumer de ton consentement s'il est raisonnable de le faire dans les circonstances. Nous pouvons te demander ton consentement exprès lorsque notre collecte, notre utilisation ou notre divulgation de renseignements personnels est plus sensible, ou qu'elle est imprévue. Voici des exemples de consentement implicite et exprès : lorsque tu t'inscris en tant que Membre, nous nous fions à ton consentement implicite pour faire le suivi de ton utilisation des services aux fins de facturation. Cependant, nous demanderions ton consentement exprès avant d'utiliser tes renseignements personnels à des fins de marketing géolocalisé individuel pour un tiers (sauf si tu as déjà donné un tel consentement à ce tiers).

8. Lucky Mobile a-t-elle besoin de mon consentement pour utiliser des renseignements rendus anonymes?

Non. Nous pouvons rendre anonymes tes renseignements personnels afin qu'ils ne t'identifient pas en tant que personne et utiliser ces renseignements anonymes pour améliorer nos activités, offrir des avantages sociaux (comme aider les municipalités à la planification du trafic) et créer des rapports de marketing analytique pour notre propre usage et celui de nos partenaires.

Collecte, utilisation, divulgation et tes renseignements personnels :

9. Dans quelles circonstances Lucky Mobile recueille-t-elle mes renseignements personnels?

Cela dépend du but de la collecte et du produit ou du service concerné. Voici quelques exemples de cas où nous pouvons recueillir des renseignements personnels :

- lorsque tu fournis tes renseignements personnels au cours d'un processus de demande de renseignements, d'activation ou d'achat d'un produit ou service;
- lorsque nous offrons un service à nos clients, y compris le soutien technique ;
- automatiquement, lorsque tu utilises nos produits ou services, ou visites le site Web de Lucky Mobile (par exemple, par l'utilisation de témoins (« cookies ») ou de technologies similaires), appelles au service à la clientèle et par l'entremise de caméras de sécurité lorsque tu magasines chez l'un de nos détaillants.

10. Comment Lucky Mobile utilise-t-elle mes renseignements personnels?

Nous utilisons tes renseignements personnels pour te fournir nos produits ou services. Nous pouvons également utiliser tes renseignements personnels pour :

- établir et maintenir des relations commerciales responsables avec toi et te fournir un service continu;
- essayer de comprendre les besoins et les préférences de nos clients et pour déterminer ton admissibilité aux produits et services;
- recommander des produits et services qui répondent à tes besoins;
- concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services;
- gérer et développer des activités commerciales;
- satisfaire aux exigences juridiques et réglementaires qui nous incombent.

Au besoin, nous te demanderons de nouveau ton consentement avant d'utiliser tes renseignements personnels à toute nouvelle fin au-delà de celles qui sont énumérées ci-dessus.

11. À quel moment mes renseignements personnels sont-ils divulgués?

Nous pouvons divulguer certains de tes renseignements personnels dans plusieurs situations, par exemple lorsque nous avons obtenu ton consentement exprès ou implicite. De plus, comme il est expliqué dans tes modalités de service de Lucky Mobile, Lucky Mobile peut partager tes renseignements personnels avec les sociétés et les marques de la famille Bell telles qu'elles pourront exister au fil du temps, y compris Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu s.e.c. (Bell Télé), Bell Média, Bell Mobilité, Bell MTS, Virgin Mobile Canada, La Source, Cablevision du Nord, DMTS, KMTS, NorthernTel, Ontera, Solo Mobile et Télébec, en plus de toute société qui leur succède à la suite de réorganisations ou de restructurations d'entreprise. Nous pouvons également divulguer tes renseignements personnels à :

- une personne qui agit en tant que ton représentant (comme un représentant légal ou un utilisateur autorisé), si nous sommes raisonnablement convaincus que la personne est autorisée à recevoir tes renseignements personnels;
- nos fournisseurs et agents autorisés qui fournissent de l'assistance lors d'activités comme la maintenance du réseau, sous réserve de strictes mesures de protection;
- un autre fournisseur de services de communication ou à un fournisseur de service d'annuaire téléphonique, afin d'offrir des services de communication efficaces et efficients (par exemple, pour offrir des services d'itinérance lorsque tu es en déplacement dans la zone de couverture d'un autre fournisseur);
- des tiers, comme des sociétés de transport afin de t'expédier les produits ou services que tu as commandés;
- un organisme gouvernemental ou autre, si cela est raisonnablement nécessaire pour établir ton identité, pour enquêter sur la violation d'une loi ou d'une entente ou pour prévenir une fraude;
- une autorité publique appropriée, dans une situation d'urgence où il y a un danger personnel ou matériel imminent;
- nous ou à un tiers (comme une institution financière, un organisme gouvernemental, un média social ou un autre site Web), selon le consentement que tu as autrement donné pour le faire;

- toute personne dans la mesure permise ou requise par la loi.

Au besoin, nous te demanderons de nouveau ton consentement avant de divulguer tes renseignements personnels à toute nouvelle fin au-delà de celles qui sont énumérées ci-dessus.

Retrait de ton consentement :

12. Puis-je me soustraire à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de mes renseignements personnels par Lucky Mobile?

Parfois. Tu peux retirer ton consentement ou te soustraire à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de tes renseignements personnels dans certaines situations. Par exemple, si tu as donné ton consentement exprès à l'utilisation de renseignements particuliers à ton emplacement sans fil à des fins de marketing, tu peux retirer ultérieurement ce consentement si tu le désires. Dans la même veine, tu peux décider que tes renseignements personnels ne seront pas utilisés pour certaines de nos communications marketing, y compris le télémarketing ou le marketing postal, ou les messages électroniques commerciaux comme les courriels et les textos. Toutefois, lorsque l'obtention de tes renseignements personnels est raisonnablement nécessaire pour t'offrir les services que tu as demandés ou pour le fonctionnement de notre réseau, tu ne peux pas continuer à utiliser les services et te soustraire à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de tes renseignements personnels, car ce sont des conditions de service. Pour mettre fin à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de tes renseignements personnels dans ces circonstances, tu dois mettre fin à tes services.

Exactitude et protection de tes renseignements personnels :

13. Comment puis-je en savoir plus sur mes renseignements personnels et en vérifier l'exactitude?

Il suffit de le demander à Lucky Mobile en communiquant avec le Bureau de l'ombudsman de Lucky Mobile pour la protection de la vie privée, qui est indiqué à [l'article 19](#) ci-dessous. Dans un délai raisonnable suivant une demande par écrit de ta part, nous te donnerons la possibilité d'examiner les renseignements personnels figurant à ton dossier, sous réserve de certaines restrictions et exceptions (sans frais ou moyennant des frais minimes de ta part). Si nous ne pouvons pas te donner accès à tes renseignements personnels (par exemple, si cela entraînerait la divulgation des renseignements personnels de quelqu'un d'autre ou d'autres informations confidentielles ou protégées sous privilège), nous t'en donnerons alors la raison. Notre objectif est de conserver les renseignements personnels que nous détenons à ton sujet exacts, à jour et complets. Si tu trouves une erreur dans tes renseignements personnels, communique avec nous et nous les corrigerons.

14. Comment mes renseignements personnels sont-ils protégés?

Nous utilisons des mesures de protection techniques et opérationnelles appropriées qui varient en fonction de la nature délicate des renseignements personnels en question. Tous nos employés qui ont accès à des renseignements personnels sont tenus d'en préserver la confidentialité. Les renseignements personnels que nous divulguons à des tiers sont régis par la présente Politique de protection de la vie privée, par l'application de mesures de protection comparables dans nos ententes commerciales; ils sont également protégés par des mesures de protection supplémentaires, au besoin, en fonction de la nature délicate des renseignements personnels en cause.

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

Oui, parfois. Par exemple, si tu utilises nos produits mobiles pour voyager à l'extérieur du Canada. Toutefois, tes renseignements personnels sont uniquement transmis à nos fournisseurs et agents autorisés qui exercent leurs activités à l'étranger en appliquant des mesures de protection à tout le moins aussi rigoureuses que celles que nous appliquons au Canada. Les renseignements personnels traités à l'extérieur du Canada ne peuvent être utilisés par des tiers qu'aux fins que nous établissons. Dans de tels cas, cependant, tes renseignements personnels peuvent être assujettis à la compétence légale de pays étrangers.

16. Pendant combien de temps mes renseignements personnels sont-ils conservés?

Seulement aussi longtemps que raisonnablement nécessaire ou pertinent pour les fins établies ou selon ce qui est exigé par la loi. Lorsque les renseignements personnels ne sont plus raisonnablement nécessaires ou pertinents pour les fins établies ou que leur conservation n'est plus requise par la loi, tes renseignements personnels sont détruits, supprimés ou rendus anonymes.

Modifications, questions et coordonnées :

17. La présente Politique de protection de la vie privée peut-elle être modifiée?

Nous pouvons modifier la présente politique de protection de la vie privée (et les politiques de protection de la vie privée propres à d'autres produits ou services) au fil du temps, conformément aux lois applicables. Nous t'aviserons de telles modifications en affichant la modification sur notre site Web, en t'envoyant un courriel ou un texto ou à l'aide de tout autre moyen raisonnable.

18. Quelles sont les lois applicables à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de mes renseignements personnels?

Nos pratiques de protection de la vie privée sont conçues pour être conformes aux lois canadiennes fédérales, provinciales et territoriales applicables, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et les règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes en matière d'information confidentielle.

19. Tu as des questions ou des préoccupations concernant nos pratiques en matière de protection de la vie privée?

Nous reconnaissons que tes renseignements personnels sont importants pour toi. Nous t'invitons alors à consulter nos pages sur la confidentialité à luckymobile.ca/vieprivee pour plus d'informations. Les pages luckymobile.ca/vieprivee comprennent une foire aux questions sur des sujets particuliers en matière de protection de la vie privée. Ou écris-nous à :

Bureau de l'ombudsman de Lucky Mobile pour la protection de la vie privée
160, rue Elgin, 19^{ème} étage
Ottawa (Ontario) K2P 2C4, ou par courriel à : vieprivee@luckymobile.ca.

Nous examinons toutes les plaintes relatives au respect de la présente Politique de protection de la vie privée. Lorsque cela est justifié, nous prendrons les mesures appropriées pour régler la plainte, y compris, au besoin, en modifiant nos politiques et pratiques.

20. Quelle est la marche à suivre si j'ai toujours des préoccupations après avoir communiqué avec l'ombudsman de Lucky Mobile pour la protection de la vie privée?

Si nous ne réglons pas ton problème à ta satisfaction, tu peux communiquer avec :

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