

Politique de confidentialité
Mercedes-Benz Canada, Inc.
Version 3,2

Table des matières

Introduction	3
Définitions	3
Quelles sont les responsabilités de MBC?	4
Comment MBC collecte-t-elle des renseignements personnels?	5
À quelles fins MBC utilise les renseignements personnels?	9
MBC collecte des renseignements personnels avec le consentement des clients	11
Limitation de la collecte de renseignements personnels par MBC	12
Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation de renseignements personnels par MBC	12
MBC utilise des mesures de protection raisonnables pour protéger les renseignements personnels	14
MBC adopte une politique de transparence quant à ses pratiques en matière de confidentialité	15
MBC conserve des renseignements personnels précis et autorise leur correction et leur accès	15
Comment communiquer avec MBC	16

Introduction

Chez Mercedes-Benz Canada, Inc. (MBC), nous démontrons notre engagement à protéger les renseignements personnels de nos clients par le biais de la Politique de confidentialité de MBC. La présente politique décrit comment nous protégeons la confidentialité, l'exactitude et la sécurité des renseignements personnels de nos clients que nous recueillons, utilisons, divulguons ou conservons chez MBC, y compris chez nos concessionnaires détenus par l'entreprise.

MBC fait partie du groupe Daimler AG, l'un des principaux constructeurs automobiles au monde. MBC et nos entreprises affiliées sont tenues de se conformer à la politique de protection des données de Daimler¹ et de communiquer et d'appliquer la présente politique de confidentialité. La politique de confidentialité de MBC se conforme à la politique de protection des données de Daimler, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), au Code de déontologie et aux normes de pratique de l'Association canadienne de marketing et, si applicables, aux lois provinciales sur la protection des renseignements personnels. La politique de confidentialité de MBC s'articule autour des dix principes de protection de la vie privée reconnus à l'échelle internationale, qui sont codifiés dans l'annexe I de la LPRPDE.

Nous nous réservons le droit de modifier la présente politique au besoin et nous nous réservons le droit de vous aviser de tout changement important et de leur effet sur le site Web de MBC. De plus, nous y indiquons la date de révision de chaque version de notre politique. En nous fournissant des renseignements personnels ou en utilisant nos produits ou services après cette date, les clients consentent à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels conformément à la politique.

Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à la présente politique de confidentialité :

Entreprises affiliées : Nos secteurs d'activités et nos programmes affiliés qui développent, améliorent, commercialisent ou fournissent des produits de consommation, des services et du marketing de MBC. Les entreprises affiliées comprennent Daimler AG, les services financiers de Mercedes-Benz Canada, les concessionnaires indépendants Mercedes-Benz Canada et toutes les filiales mondiales de Daimler AG.

Partenaires commerciaux : Sociétés avec lesquelles nous avons conclu un partenariat ou une entente pour fournir à nos clients des produits ou des services qui pourraient les intéresser, mais que nous n'offrons pas directement. Les partenaires commerciaux comprennent également les sociétés avec lesquelles nous concluons des partenariats pour mener des études de marché pour mieux comprendre les intérêts et les besoins de nos clients dans le domaine de l'automobile.

Collecte : La collecte, l'acquisition ou l'obtention de renseignements personnels sur les clients de toute source.

Consentement : L'accord volontaire du client sur ce qui est fait ou proposé. Le consentement peut être implicite ou exprès. Le consentement exprès est donné de

¹ <https://www.daimler.com/documents/company/other/daimler-dataprotectionpolicy-fr.pdf>

manière explicite, soit oralement ou par écrit. Le consentement implicite peut raisonnablement être déduit de l'action ou de l'inaction de la personne (par exemple, un client qui présente un permis de conduire afin que nous puissions autoriser un essai routier).

Client : Personne physique qui achète un produit ou un service de MBC ou qui s'y intéresse. Cela comprend les clients potentiels avec lesquels nous avons établi ou sommes en train d'établir un profil de client en recueillant des renseignements personnels.

Divulgation : Rendre les renseignements personnels accessibles à d'autres personnes ou sociétés en dehors de MBC, y compris à nos entreprises affiliées.

Renseignements personnels : Les renseignements qui permettent d'identifier un client, ou qui pourraient être utilisés seuls ou avec d'autres renseignements pour identifier un client (par exemple, le nom, l'adresse, la date de naissance, les renseignements financiers, l'adresse IP de l'ordinateur). Conformément aux exigences légales, si les clients s'identifient comme étant employés d'une société, leur nom, titre, adresse professionnelle ou numéro de téléphone d'affaires, tous ces renseignements, ne sont pas considérés comme étant personnels.

Entrepreneurs : Organismes ou personnes qui fournissent des services en notre nom et pour nos fins. Aux fins de la présente politique, les références à MBC comprennent les entrepreneurs.

Utilisation : Utilisation et traitement des renseignements personnels au sein de MBC.

Quelles sont les responsabilités de MBC?

Nous sommes responsables, chez MBC, de tous les renseignements personnels dont nous avons la garde ou le contrôle, y compris les renseignements personnels que nous partageons avec les entrepreneurs qui agissent en notre nom (p. ex. les fournisseurs de technologies de l'information). Nous exigeons que tous nos employés (employés permanents et contractuels) qui manipulent des renseignements personnels signent des ententes de confidentialité pour veiller à ce qu'ils protègent les renseignements personnels conformément à la présente politique. Nos accords avec nos fournisseurs contiennent également des clauses de confidentialité.

Nous avons désigné un responsable de la protection de la vie privée qui est responsable en dernier ressort d'assurer notre conformité à la présente politique de confidentialité. Les clients et employés de MBC peuvent communiquer avec le responsable de la protection de la vie privée de MBC pour des questions, commentaires et plaintes (lire la section « Comment communiquer avec MBC » ci-dessous).

Afin d'assurer l'efficacité de notre politique de confidentialité, nous :

- adoptons des procédures et des processus de protection des renseignements personnels;
- traitons les plaintes et les demandes de renseignements en temps opportun;

- donnons régulièrement des formations sur la protection des renseignements personnels à tous les employés, permanents et contractuels;
- offrons de l'information à nos clients pour leur expliquer nos politiques et procédures de confidentialité (p. ex. avis de confidentialité, déclarations, brochures);
- restons continuellement à l'affût des changements législatifs et au sein de l'industrie en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité afin de nous assurer que nous remplissons ou dépassons nos responsabilités en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité.

Comment MBC collecte-t-elle des renseignements personnels?

Nous recueillons des renseignements personnels de diverses façons : directement auprès des clients lorsqu'ils les fournissent, indirectement à partir de leurs appareils et de leurs activités en ligne, auprès d'autres tiers, à partir du véhicule d'un client et d'un service ou de caractéristiques spéciaux que nous fournissons ou que les clients achètent. Nous décrivons ces moyens plus en détail ci-dessous.

Des clients : Nous pouvons recueillir des renseignements personnels lorsqu'un client nous les fournit directement, par exemple lorsqu'il communique avec nous ou lorsqu'il saisit ses renseignements personnels sur nos sites Web. Parmi nos sites Web, comptons le présent (www.mercedes-benz.ca), le site Web de Mercedes me (mercedesme.ca) et les autres sites Web que MBC détient, exploite et contrôle et sur lesquels la présente politique de confidentialité est affichée (« notre ou nos sites Web »).

Par exemple :

- Nous pouvons recueillir et utiliser les renseignements personnels que ces clients nous fournissent par l'entremise de leur compte : par exemple, nom du client, adresse électronique, pays de résidence, mot de passe et autres informations d'enregistrement; le statut d'une commande, la garantie et autres documents liés aux produits de MBC et les informations générales sur ces produits (par exemple, le numéro d'identification du véhicule ou autre numéro de série du produit, les informations sur le plan de service, le forfait de connectivité, l'abonnement ou les informations sur le service), les formulaires d'assurance, les permis de conduire, les accords de financement et autres informations similaires.
- Les clients qui souhaitent obtenir du financement pour un véhicule par l'entremise des Services financiers de Mercedes-Benz Canada peuvent être tenus de fournir leur adresse, leur numéro de permis de conduire, leur année de naissance, leur statut de propriétaire, leur statut de propriété, le montant du prêt hypothécaire ou du loyer, leur solde, leur numéro d'assurance sociale (facultatif), leur numéro d'assurance sociale (facultatif), leurs antécédents professionnels, leur revenu, leurs renseignements bancaires et des renseignements sur des poursuites judiciaires. MBC envoie ces renseignements aux Services financiers de Mercedes-Benz Canada où la demande de crédit peut être approuvée ou refusée.
- Informations sur le paiement, y compris les informations sur les cartes de paiement ou le compte, si un client effectue un achat afin que nous puissions traiter la transaction.

- Les renseignements sur le véhicule auquel le client est associé, tels que les renseignements sur l'achat, l'historique d'entretien et le type de véhicule, que nous utilisons pour conserver les dossiers de garantie et d'entretien.
- Les noms et coordonnées des clients qui participent à une séance de clavardage en ligne (là où le service est disponible) avec l'un de nos représentants de MBC afin que nous puissions localiser notre discussion et assurer un suivi si nécessaire.
- Nous pouvons recueillir des renseignements sur nos clients hors ligne, par exemple lorsqu'un client visite MBC ou une entreprise affiliée, assiste à l'un de nos événements, s'inscrit à un essai routier, passe une commande par téléphone ou contacte notre service clientèle ou notre service des ventes.

Des dispositifs de nos clients : Nous recueillons des renseignements personnels à partir des dispositifs de nos clients, y compris :

- Par le biais de nos services numériques, y compris notre site Web, nos applications logicielles, nos pages de médias sociaux et messages courriel ou messages texte.
- Automatiquement lorsqu'un client utilise un navigateur ou son dispositif. Ces informations peuvent inclure l'adresse du Contrôle d'accès aux médias (MAC) du client, le type d'ordinateur ou d'appareil, la résolution de l'écran, le nom et la version du système d'exploitation, le fabricant et le modèle de l'appareil, la langue, le type et la version du navigateur Internet, ainsi que le nom et la version des services (par exemple l'application Mercedes me) utilisés par le client.
- MBC et ses fournisseurs de services tiers, automatiquement lorsqu'un client visite notre site Web, par le biais de témoins, de pixels invisibles et d'autres marqueurs numériques :

Témoins

- MBC ou nos annonceurs ou d'autres tiers peuvent envoyer un « témoin » (*cookie*) à l'ordinateur d'une personne. Un témoin est un petit fichier de données qui est envoyé au navigateur Internet d'une personne à partir d'un serveur Web et qui est stocké sur le disque dur de son ordinateur et qui peut être envoyé de nouveau au site Web de service lors de visites subséquentes. Un témoin, par lui-même, ne peut pas lire d'autres données du disque dur de l'ordinateur ou lire d'autres fichiers de témoins déjà présents sur l'ordinateur.
- MBC, ses annonceurs et d'autres tiers peuvent utiliser des témoins pour identifier et faire le suivi, entre autres, des zones du site Web et des sites Web de tiers que les personnes ont visités dans le passé afin d'améliorer leur prochaine visite au site Web. MBC recueille également des informations statistiques sur l'utilisation des services numériques afin d'améliorer continuellement leur conception et leur fonctionnalité, de comprendre comment les services numériques sont utilisés et de nous aider à résoudre les questions relatives aux services numériques.
- Grâce aux témoins, dans le cas de nos annonceurs tiers, MBC diffuse aux particuliers de la publicité en ligne et personnalise le type d'annonces

publicitaires fournies par les annonceurs. Les témoins peuvent également être utilisés dans les publicités en ligne pour voir comment les personnes interagissent avec les publicités de MBC. Les personnes peuvent choisir d'accepter ou non les témoins en modifiant les paramètres de leur navigateur Internet, mais certaines fonctionnalités du site Web pourraient être altérées ou ne pas fonctionner comme prévu.

Pixels invisibles :

- Certains sites Web et modes de communication électronique de MBC peuvent contenir des pixels invisibles (parfois appelées « balises pixel »). Les pixels invisibles ne recueillent que des renseignements limités, y compris : un numéro de témoin, l'heure et la date d'une consultation de page et une description de la page sur laquelle se trouve le pixel invisible. Des pixels invisibles peuvent se retrouver également dans les annonces de nos tiers. Ces pixels invisibles ne contiennent aucune information personnelle et ne sont utilisés que pour faire un suivi de l'utilisation du site Web et des activités qui y sont associées.

Identificateur unique

- Nous pouvons attribuer aux clients un identificateur interne unique pour faire le suivi de leurs visites futures. Nous utilisons ces renseignements pour collecter des informations démographiques agrégées sur les clients, et nous les utilisons pour personnaliser ce que voient les clients sur le site Web et certains des communiqués électroniques que les clients reçoivent de nous (s'ils ont donné leur consentement pour recevoir de telles communications). Nous conservons ces informations pour notre usage interne, et nous ne transmettons pas ces renseignements à quiconque.

De nos tiers : Nous pouvons également recueillir des renseignements personnels auprès d'autres sources, comme les détaillants, les agences de renseignements sur les consommateurs, les organismes gouvernementaux, nos entreprises affiliées, les fournisseurs d'assurance et autres. Par exemple :

- Nous recueillons des renseignements sur le crédit auprès des agences d'évaluation du crédit si un client cherche à financer ou à louer un véhicule auprès de MBC.
- Nous recueillons des renseignements sur les clients auprès des détaillants pour administrer l'achat d'un véhicule Mercedes-Benz et nous partageons des renseignements sur la réparation ou l'entretien du véhicule d'un client lorsque ce dernier cherche à obtenir du service auprès d'autres fournisseurs.
- Nous pouvons obtenir des renseignements sur les clients auprès d'organismes gouvernementaux afin de nous assurer que les clients n'ont pas enfreint leur entente concernant l'exportation d'un véhicule ou afin de localiser et de reprendre possession d'un véhicule loué ou financé.
- Nous pouvons également recevoir des informations sur nos clients provenant d'autres sources, telles que des bases de données publiques, des partenaires de commercialisation conjointe, des installateurs certifiés, des centres de réparation ou de service de véhicules tiers et des plateformes de médias sociaux.

Du véhicule : La télématicque fait référence à l'utilisation d'appareils et de technologies sans fil pour transmettre des données en temps réel à une société. De nombreux véhicules de MBC sont équipés de fonctions télématicques. MBC peut recueillir certaines données télématicques concernant le rendement, l'utilisation, le fonctionnement et l'état du véhicule d'un client afin d'améliorer nos véhicules et nos services. Les types de données collectées varieront selon les modèles de véhicules, ainsi que les types de services disponibles ou sélectionnés par le client. Par exemple :

- Les données télématicques recueillies par MBC peuvent comprendre : le numéro d'identification du véhicule, la vitesse, le kilométrage, le niveau de carburant et la consommation moyenne de carburant, la pression des pneus, la charge de la batterie, les fonctions du système électrique, les versions logicielles, les données du système d'infodivertissement, les données relatives à la sécurité et les images des caméras (y compris des renseignements sur les systèmes SRS, le freinage et l'accélération, la sécurité et les accidents du véhicule), de courtes séquences vidéo ou audio des accidents, des renseignements sur l'utilisation et le fonctionnement de divers dispositifs, des renseignements sur la géoposition et l'emplacement et d'autres données pour aider à cerner les problèmes et à analyser le rendement du véhicule. Nous pouvons recueillir ces renseignements en personne (p. ex. lors d'un rendez-vous au service) ou par accès à distance.
- Dans les véhicules dans lesquels le système d'appel d'urgence est activé, MB Canada peut collecter : les données de géopositionnement du véhicule et les données de géopositionnement du parcours (c'est-à-dire plusieurs centaines de mètres avant l'incident déclencheur), le sens de déplacement, le numéro d'identification du véhicule, si le véhicule est une voiture, le type de conduite du véhicule (par ex. moteur à essence, véhicule hybride), la gravité estimée de l'accident, le nombre estimé de personnes dans le véhicule, si le véhicule supporte ou non la gestion des accidents, si Mercedes me connect est disponible ou non, si l'appel d'urgence a été déclenché automatiquement ou manuellement, l'heure du déclenchement de l'incident et le réglage de la langue dans le système multimédia.
- MBC peut être en mesure de se connecter à distance au véhicule d'un client pour diagnostiquer et résoudre les problèmes avec le véhicule. Cela nous permet également de visualiser l'emplacement actuel du véhicule et peut également nous fournir des informations concernant les paramètres personnels du véhicule, tels que les listes de contacts, l'historique de furetage, l'historique de navigation et l'historique d'écoute radio. Ces renseignements ne sont visibles que par les utilisateurs autorisés de cette plateforme d'assistance à la clientèle.
- Nous pouvons recueillir et stocker d'autres données sur les véhicules telles que : des renseignements sur les accidents (p. ex. déploiement d'un coussin gonflable, données de capteur), des renseignements sur les services à distance et la configuration du véhicule (p. ex. verrouillage ou déverrouillage à distance, climatisation, état du véhicule), des renseignements sur la connectivité du véhicule, des données sur les problèmes qui pourraient nuire considérablement au fonctionnement du véhicule ou des problèmes critiques pour la sécurité et des données sur chaque mise à jour du logiciel et du micrologiciel. Nous pouvons collecter ces renseignements soit lors d'un rendez-vous de service, soit par le biais d'un accès à distance.

- Afin de faciliter l'entretien du véhicule, nous pouvons recueillir et traiter des données sur l'historique d'entretien de chaque véhicule, y compris le nom du client, le numéro d'identification du véhicule, l'historique des réparations, les rappels en suspens (s'il y a lieu), les factures en souffrance, les plaintes des clients et d'autres renseignements liés à l'historique de l'entretien.

Des caractéristiques spéciales :

Les clients peuvent s'abonner à certaines fonctionnalités ou en acheter pour leur véhicule (par exemple, fonction de circulation en direct, services de suivi, services de navigation, planification d'itinéraire) qui utilisent les données de localisation du véhicule, et nous pouvons partager ces données avec des partenaires qui collectent des données similaires pour nous permettre de fournir le service.

MBC peut collecter des données liées à d'autres fonctionnalités et les partager avec des partenaires commerciaux si nécessaire pour fournir la fonctionnalité au client, mais nous ne collecterons et partagerons les données que d'une manière qui ne révèle pas l'identité personnelle du client.

Bien que nous ne recueillions et ne partagions ces données que si ces fonctions sont activées dans le véhicule, le véhicule peut envoyer ces données à MBC et à ses partenaires même si la fonction n'est pas en cours d'utilisation.

Les clients peuvent communiquer avec nous (voir la section « Comment communiquer avec MBC » ci-dessous) pour faire cesser la transmission des données télématiques et autres données du véhicule. Pour arrêter la transmission, il faudra désactiver le module de télécommunications du véhicule. Seul un technicien Mercedes-Benz est habilité à ce faire. Une fois l'unité désactivée, nous ne serons pas en mesure d'informer le client en temps réel des problèmes liés au véhicule, ce qui pourrait réduire la fonctionnalité du véhicule, entraîner de graves dommages ou rendre le véhicule inutilisable. De plus, si les clients ne fournissent pas de données télématiques, de nombreuses fonctions du véhicule peuvent être désactivées, y compris les services à distance, l'interactivité avec l'application mobile Mercedes me connect, et tout service ou toute fonction qui utilise la communication Internet sans fil.

À quelles fins MBC utilise les renseignements personnels?

Chez MBC, nous expliquons à nos clients les fins pour lesquelles nous recueillons leurs renseignements personnels au moment de la collecte ou avant celle-ci. Nous mettons cette information à la disposition des clients par le biais de la présente politique de confidentialité, notre site Web, nos avis de confidentialité et autres documents d'information disponibles chez nos concessionnaires.

Nous ne recueillons, n'utilisons et ne divulguons pas de renseignements personnels à une nouvelle fin qui n'a pas été identifiée auparavant sans, d'abord, expliquer la nouvelle fin au client et, ensuite, obtenir son consentement.

Nous recueillons et utilisons les renseignements personnels à de nombreuses fins, notamment pour :

- fournir à nos clients des produits ou des services et des activités connexes, comme administrer des programmes de garantie des véhicules, la personnalisation, le financement, la location, les rappels, les essais routiers et la fidélisation de la clientèle;
- initier, maintenir et améliorer notre relation avec nos clients en leur fournissant une expérience personnalisée, notamment pour prendre note des intérêts et des préférences de nos clients, personnaliser les produits et services que nous leur proposons, faciliter les interactions avec nos employés, suivre et catégoriser les activités et les intérêts des clients sur notre site Web et notre application mobile et enrichir l'expérience client dans nos concessionnaires, sur notre site Web et par le biais de notre application mobile;
- communiquer avec nos clients, par exemple : répondre à un client lorsqu'il passe une commande, nous appelle, fait une demande ou une demande de renseignements, participe à un concours ou à un tirage au sort, remplit un sondage, partage un commentaire ou nous fait part d'une préoccupation. Nous utilisons également ces informations pour répondre aux demandes de renseignements des clients et traiter ces demandes, leur envoyer des bulletins d'information, des renseignements sur les véhicules, des brochures, des alertes ou d'autres documents; pour demander et fournir des commentaires; et pour promouvoir le partage social et la communication;
- simplifier les transactions et fournir des produits et services comme : préparer et finaliser un achat ou une commande, effectuer un paiement, traiter, maintenir et fournir des services pour un compte ou une adhésion, faire livrer une commande, communiquer des renseignements au sujet d'un achat; réviser un compte et fournir des services à la clientèle;
- améliorer nos produits et nos services grâce à des activités d'assurance de la qualité et d'amélioration, notamment pour développer et promouvoir de nouveaux produits et services; améliorer ou modifier nos produits et services existants; et analyser et améliorer la sûreté et la sécurité de nos produits et services.
- surveiller le rendement des véhicules et fournir des services liés aux véhicules comme : communiquer avec le client pour fournir des recommandations de service et des mises à jour à distance au véhicule; offrir les services demandés par le client; et se conformer aux exigences légales et contractuelles;
- effectuer des analyses pour : comprendre comment les clients utilisent notre site Web, les applications mobiles, les produits et les services; générer des idées et comprendre comment les clients interagissent avec nous; et améliorer notre site Web, nos applications mobiles, nos produits et nos services;
- exploiter et améliorer nos activités commerciales et légales; maintenir nos programmes, comptes et dossiers; effectuer des recherches; déterminer la satisfaction de la clientèle à l'égard de nos produits et services; détecter et prévenir la fraude ou l'utilisation abusive de nos services;
- localiser et reprendre un véhicule loué ou financé exporté du Canada en violation des accords ou pour surveiller le respect de ces accords;

- nous défendre ou nous protéger, ainsi que nos clients ou des tiers, contre tout préjudice ou lors de procédures judiciaires; protéger nos droits; protéger notre sécurité et la sécurité de nos clients, employés et biens; répondre aux ordonnances judiciaires, aux procès, aux citations à comparaître et aux demandes du gouvernement; respecter la conformité légale et réglementaire; et informer les clients de rappels de produits ou de problèmes de sécurité.

MBC collecte des renseignements personnels avec le consentement des clients

Nous obtenons le consentement des clients pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation de leurs renseignements personnels, sauf lorsque ceci est jugé inapproprié. Nous obtenons le consentement exprès des clients pour les utilisations et les divulgations sensibles des renseignements personnels comme la divulgation des renseignements financiers aux Services financiers Mercedes-Benz Canada à des fins de traitement d'une demande de location ou de financement d'un véhicule. De plus, nous obtenons le consentement implicite de nos clients en leur fournissant un avis de nos pratiques relatives à la confidentialité par le biais de la déclaration de confidentialité de MBC située chez tous les concessionnaires MBC et sur notre site Web. Chez MBC, nous n'exigeons pas en tant que condition de vente ou de service qu'un client consente à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation des renseignements personnels au-delà de ce qui est requis à des fins précises.

Les clients peuvent choisir de retirer leur consentement pour certaines utilisations et divulgations de leurs renseignements par nous chez MBC, qui sont assujettis à des restrictions juridiques ou contractuelles et à un avis raisonnable.

Les clients peuvent retirer leur consentement à ces utilisations et ces divulgations en communiquant avec le responsable de la protection de la vie privée de MBC (voir la section « Comment communiquer avec MBC » ci-dessous).

Les clients peuvent retirer leur consentement à notre utilisation et à notre divulgation de leurs renseignements personnels aux fins suivantes :

- pour fournir à nos clients des renseignements relatifs aux offres spéciales, aux événements et aux promotions offertes par MBC ou nos partenaires commerciaux;
- pour communiquer directement avec nos clients ou par l'intermédiaire d'un partenaire commercial comme JD Power, Maritz ou Ipsos Loyalty GmbH afin d'évaluer le niveau de satisfaction de nos clients concernant nos produits et services de manière à mieux comprendre les intérêts et les besoins de nos clients;
- pour inscrire nos clients afin qu'ils reçoivent un essai gratuit de six mois de la radio par satellite SIRIUS.²

Lorsque nous recevons une demande de refus d'un client, nous la traitons dans les 10 jours.

² Afin d'activer l'essai gratuit de la radio par satellite SIRIUS des clients, MBC doit fournir le nom du client, son adresse, son numéro de téléphone, le numéro d'identification de son véhicule et le numéro de série de la radio par satellite SIRIUS. Si les clients ne souhaitent pas que leurs renseignements soient fournis à SIRIUS, ils doivent refuser l'essai gratuit dans les 48 heures de la livraison du véhicule.

Si les clients choisissent de retirer leur consentement pour quelque motif susmentionné, le responsable de la confidentialité de MBC identifiera les implications de tels refus lorsque la demande sera reçue et, s'il y a lieu, informera les clients des restrictions quant au retrait de leur consentement.

Chez MBC, nous ne pouvons pas traiter les demandes au nom de nos entreprises affiliées et de nos partenaires commerciaux. Les clients doivent communiquer directement avec ces entreprises pour signaler leur refus.

Limitation de la collecte de renseignements personnels par MBC

Chez MBC, nous limitons la collecte des renseignements personnels à ce qui est nécessaire aux fins qui ont été déterminées pour nos clients et nous recueillons les renseignements personnels par le biais de moyens justes et licites. Par exemple, nous limitons les renseignements que nous recueillons aux permis de conduire aux fins des essais de conduite d'un véhicule en consignnant uniquement les renseignements requis pour vérifier le permis de conduire et identifier le conducteur en cas de vol de véhicule, d'accident, d'une contravention ou d'une autre responsabilité. Nous limitons également la collecte des renseignements financiers relatifs aux clients et à leurs coordonnées en ne recueillant que les renseignements jugés nécessaires pour traiter une transaction et aux fins de prospection de clientèle.

Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation des renseignements personnels par MBC

Nous n'utilisons ni ne divulguons les renseignements personnels aux fins qui n'ont pas été établies au moment de la collecte, sauf avec le consentement du client ou ce qui est requis par la loi.

Les clients peuvent demander une liste complète des sociétés à qui nous divulguons leurs renseignements personnels en communiquant avec le responsable de la confidentialité chez MBC (voir la section « Comment communiquer avec MBC » ci-dessous).

Nous pourrions divulguer des informations personnelles à des tiers, notamment :

- aux Services financiers de Mercedes-Benz Canada, aux institutions gouvernementales (p. ex., la division de l'assurance automobile ou autre agence pertinente) et aux assureurs afin de traiter l'achat, la location, le financement ou l'entretien d'un véhicule;
- aux fournisseurs de comptes de médias sociaux, si un client connecte son compte de médias sociaux avec MBC ou la fonctionnalité du véhicule;
- aux fournisseurs de concours tiers, de promotions ou de programmes de fidélisation, si un client choisit de participer;
- aux partenaires commerciaux, tels que :
 - des concessionnaires Mercedes-Benz n'appartenant pas à MBC;
 - la radio par satellite SIRIUS et l'Assistance routière, de manière à ce qu'ils puissent fournir à nos clients des produits et des services à titre d'essai ou de rémunération à l'acte de ces entreprises;

- Maritz, JD Power, et Ipsos Loyalty GmbH, de manière à ce que ces entreprises puissent demander des renseignements à nos clients concernant la qualité de nos services et produits ainsi qu'effectuer des études de marché de manière à ce que nous puissions mieux comprendre nos clients et leurs besoins. ³

En de rares occasions, nous pourrions divulguer des renseignements personnels sur les clients sans le consentement ou la connaissance du client lorsque nous sommes tenus ou autorisés de le faire par la loi. Si nous sommes tenus ou autorisés par la loi de fournir des renseignements, nous prendrons des mesures raisonnables pour vérifier l'autorité légale (le cas échéant) pour la collecte et nous divulguerons uniquement les informations légalement requises ou autrement autorisées à être divulguées.

Nous pourrions partager des renseignements personnels avec nos fournisseurs de services et nos partenaires commerciaux lorsque cela est nécessaire pour fournir des services pour notre compte ou pour le compte d'un client, comme avec :

- nos entreprises affiliées aux fins décrites dans les présentes.
- des tiers qui fournissent des services à MBC, comme l'hébergement Web, l'analyse de données, le traitement des paiements, les services informatiques, le traitement des commandes vocales, le service à la clientèle et des activités de traitement similaires.
- nos partenaires commerciaux pour aider à développer et à commercialiser des programmes, des produits ou des services et présenter un contenu ciblé, y compris de la publicité ciblée.
- d'autres entreprises tierces, si elles interviennent dans les transactions d'un client (sociétés financières, sociétés de location, services d'enregistrement, enregistrement de titres).

MBC conserve les renseignements personnels des clients seulement dans la mesure où cela est requis pour nos relations d'affaires ou tel que requis par la loi. Nous suivons les procédures établies concernant la conservation des renseignements personnels. Les renseignements personnels qui ne sont plus requis à des fins désignées sont éliminés de manière sécuritaire (p. ex. déchiquetés) ou effacés (p. ex., le média électronique est expurgé) ou sont rendus anonymes.

Dans le cas improbable où MBC, l'une de ses entreprises affiliées, ses marques ou la quasi-totalité de ses actifs seraient acquis par un tiers non lié, les renseignements personnels des clients pourraient être l'un des actifs transférés. En nous fournissant des renseignements personnels, les clients acceptent que nous puissions divulguer leurs renseignements personnels, à titre confidentiel, à tout cessionnaire éventuel et à ses conseillers professionnels aux fins de leurs enquêtes de diligence raisonnable, de la réalisation de transactions et la poursuite de l'exploitation de l'entreprise acquise.

³ Les divulgations aux partenaires commerciaux comme Maritz, JD Power, et Ipsos Loyalty GmbH surviennent uniquement dans le cas des renseignements personnels sur les clients existants – non sur les clients potentiels (c.-à-d. les personnes, les entreprises ou les sociétés qui achètent un produit ou un service MBC – non ceux qui expriment uniquement un intérêt pour l'achat d'un produit ou d'un service MBC).

MBC utilise des mesures de protection raisonnables pour protéger les renseignements personnels

Nous protégeons les renseignements personnels contre la perte, le vol, l'accès non autorisé, la divulgation, la reproduction, l'utilisation ou la modification avec des protections de sécurité appropriées au caractère sensible des renseignements personnels. Nous protégeons les renseignements personnels sans égard au format sous lequel ils sont conservés.

Chez MBC, nous nous conformons aux pratiques du secteur et utilisons des procédures de sécurité raisonnables afin de protéger les renseignements personnels qui sont sous notre garde et notre contrôle. Celles-ci comprennent, sans toutefois s'y limiter, les protections suivantes :

- **Protections administratives** : nous utilisons des protections administratives comme la présente politique de confidentialité, nos ententes de confidentialité et nos contrats afin de nous assurer que tous les employés de MBC (permanents et contractuels) n'ont accès aux renseignements personnels qu'à des fins autorisées; nous dispensons une formation à nos employés (permanents et contractuels) pour qu'ils comprennent et respectent les pratiques décrites dans la présente politique de confidentialité et nous rappelons aux employés sur une base régulière leurs responsabilités en matière de confidentialité.
- **Protections techniques** : nous utilisons des protections techniques raisonnables comme les mots de passe, le cryptage, la politique de l'écran vide, les réseaux fermés et les contrôles d'accès en fonction du rôle pour les systèmes informatiques à partir desquels les renseignements personnels peuvent être accessibles.
- **Protections physiques** : nous utilisons des protections physiques raisonnables pour protéger les renseignements personnels en verrouillant les classeurs, et en restreignant l'accès physique aux bureaux et aux centres des données.

Nous protégeons également les renseignements personnels que nous détruisons et éliminons afin d'éviter que des personnes non autorisées aient accès aux renseignements durant ce processus. Ceci comprend le déchiquetage des documents papier et l'effacement des données électroniques.

Malheureusement, aucun système de transmission ou de stockage de données n'est garanti à 100 %. Si un client a des raisons de croire que son compte, une transaction ou un renseignement n'est plus sécurisé, il doit communiquer immédiatement avec nous (voir la section « Comment communiquer avec MBC » ci-dessous.)

Les clients qui vendent ou transfèrent leur véhicule à une autre personne pourraient devoir prendre des mesures supplémentaires pour protéger leurs renseignements personnels contre leur divulgation au nouveau propriétaire du véhicule. Veuillez nous aviser afin que nous puissions vous aider avec toutes les étapes supplémentaires nécessaires.

Veuillez noter que les renseignements personnels peuvent être stockés et traités dans n'importe quel pays où MBC ou ses entreprises affiliées sont situées et où des fournisseurs de services sont engagés. Il est possible que ces pays n'aient pas les mêmes lois sur la protection des données que le Canada. Lorsque nous transférons des renseignements sur les clients ou sur leur utilisation de nos produits ou services à d'autres pays, nous protégeons ces renseignements conformément à la présente politique de confidentialité. En utilisant nos

produits ou nos services, ou en nous fournissant des renseignements, les clients consentent au transfert de leurs renseignements personnels vers des pays à l'extérieur du Canada.

MBC adopte une politique de transparence quant à ses pratiques en matière de confidentialité

Chez MBC, nous rendons les renseignements désignés relatifs à nos politiques et à nos pratiques qui concernent la gestion des renseignements personnels sur les clients disponibles à nos clients. Nous rendons ces renseignements disponibles à nos clients :

- dans la présente politique de confidentialité et notre déclaration de confidentialité sur le site Web de MBC;
- par le biais de nos avis sur la politique de confidentialité que nous affichons et rendons disponibles chez les concessionnaires MBC;
- en communiquant avec le responsable de la confidentialité de MBC (voir la section « Comment communiquer avec MBC » ci-dessous).

La gestion des renseignements personnels sur les clients par nos entreprises affiliées et nos partenaires commerciaux est régie par les politiques de confidentialité de ces entreprises et n'est pas de la responsabilité de MBC. Veuillez communiquer directement avec ces entreprises pour obtenir des renseignements relatifs à leurs pratiques de gestion des données.

MBC conserve des renseignements personnels précis et autorise leur correction et leur accès

Chez MBC, nous faisons tous les efforts raisonnables dans le but de nous assurer que les renseignements personnels que nous utilisons ou divulguons sont précis, complets et mis à jour tel qu'il est nécessaire aux fins désignées. Ceci est en fonction de l'utilisation des renseignements et tient compte des intérêts du client. La précision des renseignements est particulièrement importante si les services financiers de Mercedes-Benz Canada utilisent ces renseignements pour évaluer un client en matière de vérification de crédit, par exemple.

Certains renseignements des clients peuvent être modifiés ou corrigés par eux en se connectant à leur compte pour effectuer de telles modifications. Les clients sont également priés de communiquer avec nous advenant une modification à leurs renseignements (adresse, informations sur la propriété du véhicule, par exemple) (voir la section « Comment communiquer avec MBC » ci-dessous).

Sur demande écrite, nous informerons nos clients de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de leurs renseignements personnels, et leur donnerons accès à ces renseignements, sauf si la loi nous en interdit l'accès. Les clients doivent indiquer clairement dans leur demande quels renseignements ils souhaitent voir modifier, s'ils souhaitent que leurs renseignements personnels soient supprimés de notre base de données, ou nous faire connaître les limitations souhaitées quant à notre utilisation des renseignements fournis.

Les clients peuvent sur demande avoir accès à leurs renseignements personnels sous notre garde ou notre contrôle en communiquant avec notre responsable de la protection de la vie privée (voir la section « Comment communiquer avec MBC » ci-dessous). Si MBC n'est pas en

mesure de donner accès à tous les renseignements personnels que nous avons sur un client, nous expliquerons les motifs pour lesquels l'accès au client a été refusé.

Le client devra fournir suffisamment de renseignements de manière à ce que nous puissions confirmer son identité et traiter sa demande. Nous utilisons uniquement les renseignements fournis pour localiser avec précision les renseignements personnels du client.

Nous répondrons à toutes les demandes d'accès aux renseignements dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la demande et sans frais ou avec frais minimes pour la personne. S'il y a un coût associé au traitement de la demande, nous en informerons le client préalablement. Le client pourra alors choisir de retirer sa demande.

Si un client constate que les renseignements fournis sont inexacts ou incomplets, le client pourra communiquer avec le responsable de la confidentialité et nous modifierons ces renseignements s'il y a lieu (voir la section « Comment communiquer avec MBC » ci-dessous)

Lorsque cela sera approprié, nous transmettrons également les renseignements modifiés aux entreprises avec lesquelles nous partageons initialement les renseignements de manière à ce que les renseignements soient exacts et complets dans les dossiers de ces dernières.

Si la modification des renseignements sur le client est jugée inappropriée, nous l'indiquerons dans nos dossiers.

Veuillez prendre note que nous pourrions devoir conserver certains renseignements à des fins de tenue de registres ou de conformité légale ou pour conclure des transactions amorcées par un client avant de demander un changement ou une suppression (par exemple, si un client effectue un achat ou prend part à une promotion, il se peut que nous soyons incapables de modifier ou de supprimer les renseignements fournis avant la fin de cet achat ou de cette promotion). Il peut également y avoir des informations résiduelles et des dossiers qui demeureront dans nos bases de données qui ne seront pas supprimés.

Comment communiquer avec MBC

Les particuliers peuvent adresser des demandes de renseignements, des commentaires ou des plaintes en les soumettant par écrit au responsable de la protection de la vie privée de MBC :

Par courrier :

Responsable de la protection de la vie privée
2680, boulevard Matheson Est Suite 400
Mississauga, ON L4W 0A5

Par courriel :

PrivacyOfficer@Mercedes-Benz.ca

Les clients peuvent également faire des demandes de renseignements en téléphonant au 1 800 387-0100.

Le responsable de la protection de la vie privée de MBC examinera toutes les plaintes dans un délai de cinq jours ouvrables. Si une plainte s'avère justifiée, notre responsable de la protection

de la vie privée mènera une enquête et prendra les mesures appropriées pour corriger le problème, y compris, si nécessaire, la modification de nos politiques et procédures, de nos mesures de protection et de nos pratiques de gestion de l'information. Le responsable de la protection de la vie privée de MBC informera le plaignant des résultats de l'enquête dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Lorsque les enquêtes nécessitent plus de temps pour que la question soit examinée en profondeur, notre responsable de la protection de la vie privée fournira au plaignant un échéancier pour l'achèvement de l'enquête.

Si nous ne sommes pas en mesure de répondre à une plainte à la satisfaction du plaignant, celui-ci pourra communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada par téléphone (1 800 282-1376) ou en remplissant un formulaire de plainte disponible au <https://www.priv.gc.ca/fr/signaler-un-probleme/deposer-une-plainte-officielle-concernant-la-protection-de-la-vie-privee/deposer-une-plainte-visant-une-entreprise/> et en soumettant le formulaire rempli par la poste au :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
12, rue Kent
Place de Ville, tour B
3e étage
Ottawa (Ontario) K1A 1H3