

**Politique de confidentialité  
Mercedes-Benz Canada, Inc.  
Version 2.0**



Mercedes-Benz

Mercedes-Benz Canada, Inc.  
Une société de Daimler AG

## Table des matières

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCTION</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>DEFINITIONS</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>PRINCIPE 1 : IMPUTABILITE</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>PRINCIPE 2 : IDENTIFICATION DES FINS</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>PRINCIPE 3 : CONSENTEMENT</b> .....  | <b>6</b>  |
| <b>PRINCIPE 4 : LIMITATION DE LA COLLECTE</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>PRINCIPE 5 : LIMITATION DE L'UTILISATION, DE LA DIVULGATION ET DE LA<br/>RETENTION</b> ..... | <b>8</b>  |
| <b>PRINCIPE 6 : EXACTITUDE</b> .....  | <b>8</b>  |
| <b>PRINCIPE 7 : PROTECTIONS</b> .....   | <b>8</b>  |
| <b>PRINCIPE 8 : OUVERTURE</b> .....   | <b>9</b>  |
| <b>PRINCIPE 9 : ACCES INDIVIDUEL</b> .....  | <b>10</b> |
| <b>PRINCIPE 10 : CONTESTATION DE LA CONFORMITE</b> .....  | <b>11</b> |



Mercedes-Benz

Mercedes-Benz Canada, Inc.  
Une société de Daimler AG

## Introduction

Chez Mercedes-Benz Canada, Inc. (MBC), nous démontrons notre engagement envers la protection des renseignements personnels de nos clients par le biais de la Politique de confidentialité de MBC. Cette politique décrit la façon dont nous protégeons la vie privée, la confidentialité, l'exactitude et la sécurité des renseignements personnels de nos clients que nous recueillons, utilisons, divulguons ou conservons chez MBC, y compris nos concessionnaires en propriété corporative.

MBC est une société du groupe Daimler AG, l'un des chefs de file des constructeurs automobiles. MBC et nos entreprises affiliées doivent se conformer au Code de conduite de Daimler relatif à la protection et à la confidentialité des données<sup>1</sup> et communiquer et appliquer cette Politique de confidentialité. La Politique de confidentialité de MBC est conforme au Code de conduite de Daimler relatif à la protection et à la confidentialité des données, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)*, le Code de déontologie et Normes de pratique de l'Association canadienne du marketing et aux législations provinciales relatives à la protection de la vie privée en vigueur. Pour s'assurer de la conformité avec les pratiques exemplaires relatives à la politique de confidentialité, la Politique de confidentialité de MBC est fondée sur dix principes de protection des renseignements personnels reconnus à l'échelle internationale qui sont codifiés à l'Annexe 1 de la LPRPDE.

Chez MBC, nous nous réservons le droit de modifier cette Politique le cas échéant et de donner un avis quant aux modifications importantes qui seraient apportées et de leur effet, sur le site Web de MBC. Nous obtenons le consentement des clients si les modifications concernent de nouvelles utilisations et divulgations des renseignements personnels des clients.

## Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à cette Politique de confidentialité :

**Entreprises affiliées** : nos secteurs d'activité et nos programmes qui mettent en œuvre, améliorent, commercialisent et/ou fournissent des produits de grande consommation, des services et du marketing du MBC. Les entreprises affiliées comprennent Daimler AG, les Services financiers de Mercedes-Benz du Canada, les concessionnaires indépendants de Mercedes-Benz du Canada et toutes les filiales de Daimler AG;

**Partenaires commerciaux** : les sociétés avec lesquelles nous avons une alliance ou un arrangement dans le but de fournir à nos clients des produits et des services qui peuvent 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 de manière à ce que nous puissions mieux comprendre les intérêts de nos clients et leurs besoins en matière d'automobile;

---

<sup>1</sup> [http://www.daimler.com/Projects/c2c/channel/documents/916654\\_daimler\\_codeofconduct\\_en.pdf](http://www.daimler.com/Projects/c2c/channel/documents/916654_daimler_codeofconduct_en.pdf).



Mercedes-Benz

Mercedes-Benz Canada, Inc.  
Une société de Daimler AG

**Collecte** : la collecte, l'acquisition ou l'obtention de renseignements personnels sur les clients de quelque source;

**Consentement** : une entente volontaire avec le client concernant ce qui est fait ou ce qui est proposé de faire. Le consentement peut être implicite ou express. Le consentement *express* est donné d'une manière explicite, soit oralement ou par écrit. Le consentement *implicite* peut être raisonnablement présumé par l'action ou l'inaction de l'individu (p. ex., le client qui présente son permis de conduire de manière à ce que nous puissions autoriser un essai de conduite);

**Client** : un individu, une entreprise ou une société qui achète un produit ou un service de MBC ou qui s'y intéresse. Ceci comprend les clients potentiels pour qui nous avons établi ou nous sommes en train d'établir un profil client en recueillant des renseignements personnels;

**Divulgateion** : rendre les renseignements disponibles à d'autres individus ou sociétés à l'extérieur de MBC, y compris nos entreprises affiliées;

**Renseignements personnels** : Les renseignements qui identifient ou qui pourraient être utilisés seuls ou avec d'autres renseignements pour identifier un client – comme le nom, l'adresse, la date de naissance, les renseignements financiers, l'adresse IP de l'ordinateur, etc. Conformément aux exigences juridiques, si les clients s'identifient eux-mêmes comme les employés d'une société, leur nom, leur titre, leur adresse commerciale ou leur numéro de téléphone n'est pas considéré(e) comme des renseignements personnels;

**Contractants** : les sociétés ou les individus qui prestent des services en notre nom et pour nos fins commerciales. Aux fins de cette politique, les références à MBC comprennent les contractants;

**Utilisation** : la gestion ou le traitement des renseignements personnels chez MBC.

## Principe 1 : imputabilité

Chez MBC, nous sommes responsables de tous les renseignements personnels sous notre garde ou notre contrôle, y compris les renseignements personnels que nous partageons avec les contractants qui exploitent des activités en notre nom (p. ex., les prestataires de services informatiques). Nous exigeons que tous nos employés et nos contractants signent une entente de confidentialité pour nous assurer qu'ils protègent les renseignements personnels en conformité avec cette Politique.

Nous avons désigné un Responsable de la confidentialité qui est ultimement responsable de notre conformité à cette Politique de confidentialité. Les clients et les employés de MBC peuvent communiquer avec le Responsable de la confidentialité chez MBC pour quelque question, commentaire ou plainte par courriel à l'adresse suivante : [PrivacyOfficer@Mercedes-Benz.ca](mailto:PrivacyOfficer@Mercedes-Benz.ca) ou par téléphone au numéro +1 (800) 387-0100 ou par courrier à l'adresse suivante :



Mercedes-Benz

Mercedes-Benz Canada, Inc.  
Une société de Daimler AG

98 Av Vanderhoof, Toronto (Ontario) M4G 4C9. Les clients et les employés de MBC devraient adresser toute correspondance à l'attention du Responsable de la confidentialité.

Nous avons mis sur pied un Comité de confidentialité chez MBC. Le Comité de confidentialité comprend divers services, y compris les Ventes au détail, le Marketing, les Services informatiques, les Communications et les Relations publiques. Présidé par le Responsable de la confidentialité chez MBC, ce comité est responsable :

- de la révision et de la réponse aux questions et aux plaintes des clients relatives à la confidentialité;
- de l'approbation de nouvelles utilisations ou divulgations des renseignements personnels pour s'assurer qu'ils surviennent d'une manière à protéger la confidentialité; et
- de l'assurance que cette Politique de confidentialité demeure à jour.

Pour assurer l'efficacité de notre Politique de confidentialité, nous :

- adoptons des procédures et des processus visant à protéger les renseignements personnels;
- traitons les plaintes et les demandes de renseignements relatives à la confidentialité d'une manière opportune;
- dispensons une formation sur la confidentialité pour tous les employés au sujet de la Politique de confidentialité de MBC;
- rendons les renseignements disponibles aux clients pour expliquer nos politiques et nos procédures en matière de confidentialité (p. ex., les avis concernant la politique de confidentialité, les notes, les dépliants); et
- nous tenons au courant des développements législatifs et de l'industrie en matière de confidentialité et de sécurité sur une base continue pour nous assurer de satisfaire à nos obligations en matière de confidentialité et de sécurité ou de les dépasser.

## **Principe 2 : identification des fins**

Chez MBC, nous expliquons à nos clients les fins pour lesquelles nous recueillons leurs renseignements personnels au moment de la collecte ou avant. Nous rendons ces renseignements disponibles aux clients par le biais de cette Politique de confidentialité, de notre site Web, de nos notes concernant la politique de confidentialité et d'autres renseignements présentés à titre documentaire disponibles chez nos concessionnaires.

Nous ne recueillons, ni utilisons ou ne divulguons les renseignements personnels pour une nouvelle fin qui n'a pas été au préalable identifiée sans qu'elle ait été expliquée d'abord au client, puis en avoir obtenu le consentement.



Mercedes-Benz

Mercedes-Benz Canada, Inc.  
Une société de Daimler AG

Nous recueillons et nous utilisons les renseignements personnels directement de nos clients, de nos entreprises affiliées, de nos prestataires de services et de nos maisons de courtage des données pour les fins suivantes :

- fournir à nos clients les produits ou les services de MBC et les activités connexes – y compris les programmes de garantie pour les véhicules, la personnalisation, le financement, le crédit-bail, les essais de conduite et les programmes de fidélisation des clients;
- développer, maintenir et améliorer nos liens avec nos clients en leur fournissant des renseignements sur les offres spéciales et les promotions;
- améliorer nos produits et services par le biais d'une assurance de la qualité et des activités d'amélioration;
- examiner les demandes de renseignements ou les plaintes et y répondre;
- se conformer aux obligations juridiques et contractuelles; et
- permettre à nos clients de refuser l'utilisation ou la divulgation de leurs renseignements personnels à certaines fins comme le marketing ou l'assurance de la qualité.

Chez MBC, nous divulguons les renseignements pour :

- les Services financiers de Mercedes-Benz, les institutions gouvernementales (p. ex., la division de l'assurance automobile ou autres agences pertinentes) et les prestataires de services afin de traiter l'achat, le financement ou la maintenance d'un véhicule;
- les partenaires commerciaux comme 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; et
- les partenaires commerciaux comme Maritz et JD Power de manière à ce que ces entreprises puissent demander des renseignements auprès de nos clients relatifs à la qualité de nos produits et services ainsi qu'effectuer des études de marché de manière à ce que nous puissions mieux comprendre nos clients et leurs besoins.<sup>2</sup>

Une liste de partenaires commerciaux et d'entreprises affiliées avec lesquelles nous partageons les renseignements sur les clients chez MBC, est disponible sur demande.

### **Principe 3 : consentement**

Nous obtenons le consentement de nos clients pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation sauf lorsque ceci est jugé inapproprié. Pour les utilisations et les divulgations sensibles des renseignements personnels comme la divulgation des renseignements financiers aux Services financiers Mercedes-Benz à des fins de traitement d'une demande de crédit-bail ou de financement d'un véhicule, nous obtenons le consentement express écrit des clients. De plus,

---

<sup>2</sup> Les divulgations aux partenaires commerciaux comme Maritz et JD Power surviennent uniquement dans le cas des renseignements personnels sur les clients existants – non sur les clients potentiels (c.-à-d. les individus, 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).



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 Note concernant la Politique de confidentialité, située chez tous les concessionnaires MBC et sur notre site Web. Chez MBC, nous n'exigeons pas en tant qu'une 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 spécifiques.

Les clients peuvent choisir de retirer leur consentement pour certaines utilisations et divulgations de leurs renseignements par nous chez MBC, qui sont assujetties à des restrictions juridiques ou contractuelles et à un avis raisonnable. Les clients peuvent refuser ces utilisations et ces divulgations en communiquant avec le [Responsable de la confidentialité de MBC](#).

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 ou Maritz afin de mesurer 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; ou
- inscrire nos clients afin qu'ils reçoivent un essai gratuit de six mois de la Radio par satellite Sirius.<sup>3</sup>

La demande de refus des clients sera traitée en dedans de 10 jours.

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.

## **Principe 4 : limitation de la collecte**

Chez MBC, nous limitons la collecte des renseignements personnels à ce qui est nécessaire aux fins qui ont été identifiées à 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 consignant

---

<sup>3</sup> 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.



Mercedes-Benz

Mercedes-Benz Canada, Inc.  
Une société de Daimler AG

uniquement les renseignements requis pour vérifier le permis de conduire et identifier le conducteur en cas d'un vol de véhicule, d'un 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.

### **Principe 5 : limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la rétention**

Nous n'utilisons ni ne divulguons les renseignements personnels aux fins qui n'ont pas été identifiées 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](#).

Chez MBC, nous ne partageons ni ne vendons ou ne louons les renseignements personnels de nos clients à des partenaires commerciaux, à des entreprises affiliées ou à quelque société sans le consentement du client. Lorsque nous faisons des promotions en marketing communes avec des partenaires commerciaux, nous divulguons uniquement les renseignements personnels de nos clients à ces partenaires commerciaux avec le consentement des clients.

Nous suivons les procédures établies concernant la rétention des renseignements personnels. Les renseignements personnels qui ne sont plus requis à des fins désignées sont éliminés (p. ex. déchiquetés) ou effacés (p. ex., le média électronique est expurgé).

### **Principe 6 : exactitude**

Chez MBC, nous faisons tous les efforts raisonnables dans le but de nous assurer que les renseignements personnels que nous utilisons ou divulguons sont précises, complète et mises 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. Par exemple, la précision des renseignements est particulièrement importante si les Services financiers de Mercedes-Benz utilisent ces renseignements pour apprécier ou évaluer un client comme les vérifications de crédit. Les clients sont également priés de communiquer avec nous advenant une modification à leurs renseignements (p. ex., l'adresse, les renseignements concernant la propriété du véhicule) en communiquant avec le Service à la clientèle par téléphone au numéro +1 (800) 387-0100.

### **Principe 7 : protections**

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.





Mercedes-Benz

Mercedes-Benz Canada, Inc.  
Une société de Daimler AG

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

- *Protections administratives* : nous utilisons des protections administratives comme cette Politique de confidentialité, notre Politique de sécurité, nos ententes de confidentialité et nos contrats afin de nous assurer que tous les employés de MBC et nos contractants n'aient accès aux renseignements personnels qu'à des fins autorisées; nous dispensons une formation à nos employés pour qu'ils comprennent et suivent les pratiques décrites dans cette Politique de confidentialité et nous rappelons aux employés sur une base régulière leurs responsabilités en matière de confidentialité par l'envoi de courriels, de bulletins d'information, de dépliants et de la tenue de réunion;
- *Protections techniques* : nous utilisons des protections physiques 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 pour protéger les renseignements personnels en verrouillant les classeurs, en restreignant l'accès physique aux bureaux et aux centres des données et en s'assurant que nos employés suivent une politique de bureau vide.

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

## Principe 8 : ouverture

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

- dans cette Politique de confidentialité et notre Note concernant la Politique de confidentialité sur le site Web MBC;
- par le biais de nos avis sur la politique de confidentialité que nous affichons et rendons disponibles chez les concessionnaires MBC; et
- en communiquant avec le [Responsable de la confidentialité de MBC](#).

Ces renseignements décrivent :

- les renseignements personnels sous notre garde ou notre contrôle;
- la façon dont nous recueillons, utilisons ou divulguons les renseignements personnels et à quelles fins;



Mercedes-Benz

Mercedes-Benz Canada, Inc.  
Une société de Daimler AG

- les législations qui régissent de telles activités;
- la façon dont nous protégeons les renseignements personnels sous notre garde et notre contrôle;
- la façon dont les clients peuvent avoir accès aux renseignements personnels et peuvent les corriger;
- la façon de refuser les utilisations et les divulgations désignées des renseignements personnels; et
- la façon de communiquer avec le Responsable de la confidentialité de MBC au sujet d'une demande de renseignements ou d'une plainte.

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.

### **Principe 9 : accès individuel**

Sur demande, nous informons les clients de l'existence, des utilisations et des divulgations de leurs renseignements personnels et leur donnent accès à ces renseignements, sauf lorsque la loi l'interdit.

Les clients peuvent sur demande avoir accès à leurs renseignements personnels sous notre garde ou notre contrôle en communiquant avec le Service à la clientèle par téléphone au numéro +1 (800) 387-0100 ou par courrier à l'adresse suivante : 98 Av Vanderhoof, Toronto (Ontario) M4G 4C9. 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.

Un client devra fournir suffisamment de renseignements de manière à ce que nous puissions confirmer l'identité du client et traiter la demande du client. Nous utilisons uniquement les renseignements fournis pour localiser les renseignements personnels du client.

Chez MBC, 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 l'individu. Advenant qu'il y ait un coût associé au traitement de la demande, nous informerons le client au préalable. Le client pourra alors choisir de retirer sa demande.

Si un client trouve 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. Lorsque cela sera approprié, nous transmettrons les renseignements modifiés aux sociétés avec lesquelles nous partageons initialement les renseignements de manière à ce que les renseignements soient exacts et complets dans les dossiers des sociétés.



Mercedes-Benz

Mercedes-Benz Canada, Inc.  
Une société de Daimler AG

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

### **Principe 10 : contestation de la conformité**

Les individus pourront contester la conformité de notre Politique de confidentialité en soumettant par écrit une demande de contestation au [Responsable de la confidentialité de MBC](#).

Le Responsable de la confidentialité de MBC examine toutes les préoccupations et les plaintes dans les 5 jours ouvrables. Si une plainte est jugée injustifiée, notre Responsable de la confidentialité mènera une enquête et prendra les mesures appropriées pour corriger la situation, y compris, s'il y a lieu, la modification à nos politiques et à nos procédures, à nos protections et à nos pratiques de gestion des renseignements. Le Responsable de la confidentialité de MBC informera le plaignant des résultats de l'enquête dans les 30 jours ouvrables. Lorsque les enquêtes exigeront plus de temps afin de revoir en profondeur la question qui a été soulevée, notre Responsable de la confidentialité fournira au plaignant un échéancier en vertu duquel l'enquête sera complétée.

En cas où nous ne serions pas en mesure de traiter une plainte à la satisfaction du client, il ou elle pourrait communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada par téléphone au numéro +1 (800) 282-1376 ou en remplissant un formulaire de plainte disponible sur le site Web [http://www.priv.gc.ca/legislation/02\\_06\\_01\\_f.cfm](http://www.priv.gc.ca/legislation/02_06_01_f.cfm) et en l'envoyant une fois rempli à l'adresse suivante :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada  
112, rue Kent  
Place de Ville,  
Tour B, 3<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1A 1H3