

CANADIAN TIRE

FOIRE AUX QUESTIONS CONCERNANT LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Chez Canadian Tire, nous savons que nos clients nous font confiance lorsqu'ils nous communiquent des renseignements personnels, et nous comptons bien mériter cette confiance en prenant le plus grand soin de ces renseignements. Voilà pourquoi nous avons élaboré une politique en matière de protection des renseignements personnels, dans laquelle nous décrivons les raisons pour lesquelles nous recueillons, utilisons et communiquons les renseignements personnels de nos clients. Cette politique et la présente foire aux questions sont accessibles en cliquant sur le lien **Confidentialité et sécurité** sur notre site www.canadiantire.ca ou sur demande.

Table des matières

1. À propos de Canadian Tire
2. Qu'entend-on par renseignements personnels?
3. Pourquoi recueillons-nous vos renseignements personnels?
4. Pourquoi demandons-nous votre numéro d'assurance sociale?
5. Quand avons-nous besoin d'un rapport d'une agence d'évaluation du crédit?
6. Comment obtenons-nous votre consentement à l'égard de l'utilisation de vos renseignements personnels?
7. De quels renseignements avons-nous besoin?
8. Pourquoi enregistrons-nous nos conversations téléphoniques?
9. Pourquoi utilisons-nous des caméras de surveillance?
10. Qu'est-ce qu'un « témoin » et quels sont les renseignements recueillis en ligne?
11. Pourquoi communiquons-nous vos renseignements personnels?
12. Que faire pour ne plus recevoir les communications marketing?
13. Que faire pour prendre connaissance ou obtenir une copie des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet?
14. Que faire si vous avez des questions?

1. À propos de Canadian Tire

Canadian Tire désigne La Société Canadian Tire Limitée et son groupe d'entreprises comprenant les Services Financiers Canadian Tire Limitée, la Banque Canadian Tire, l'Immobilière Canadian Tire Limitée, Mark's / L'Équipeur, FGL Sports Ltée, la Division pétrolière de Canadian Tire et PartSource. Canadian Tire comprend aussi tout successeur ou filiale des entreprises mentionnées ci-dessus. Les magasins Canadian Tire et certains magasins Mark's / L'Équipeur et FGL appartiennent à des franchisés ou à des marchands indépendants, qui en assurent l'exploitation. Les postes d'essence Canadian Tire sont exploités sous licence par des détaillants indépendants. Comme ils exploitent une entreprise indépendante, ces marchands, ces franchisés et ces détaillants doivent, en vertu des lois applicables, élaborer leur propre politique afin de protéger vos renseignements personnels d'une manière qui soit conforme à la présente politique.

2. Qu'entend-on par renseignements personnels?

Des renseignements sont dits personnels lorsqu'ils se rapportent à une personne identifiable. Les renseignements personnels comprennent le nom, l'adresse, l'âge, le revenu, la date de naissance, les renseignements sur la situation financière, les antécédents de crédit, les opinions, les préférences et les habitudes d'achat.

3. Pourquoi recueillons-nous vos renseignements personnels?

Vous n'avez pas à nous fournir vos renseignements personnels pour acheter de la marchandise, mais dans certains cas, nous avons besoin de vos renseignements personnels afin de faire affaire avec vous. Voici quelques exemples de renseignements personnels dont nos services de détail, les services financiers et le programme de fidélisation de Canadian Tire ou d'autres programmes de fidélisation ou pour clients privilégiés (chacun étant un « programme de fidélisation ») peuvent avoir besoin ainsi que les raisons de ce besoin.

Services de détail

La plupart des renseignements recueillis à votre sujet dans le cadre des services de détail sont les renseignements de base dont nous avons besoin pour effectuer une transaction d'achat, procéder à un remboursement ou à un échange, ou traiter des transactions et en faire le suivi. Les renseignements que nous pouvons recueillir pour effectuer une transaction d'achat ou un retour en magasin comprennent, notamment, vos nom, adresse et numéro de téléphone, de même qu'une description de l'article demandé ou acheté.

En règle générale, nous vous demandons de fournir votre adresse et votre numéro de téléphone uniquement si l'article acheté doit vous être livré à une date ultérieure ou si vous obtenez un remboursement.

Il se peut que vous vous rendiez sur l'un des sites Web de Canadian Tire uniquement à des fins de consultation, ou pour y effectuer un achat en ligne. Si vous y effectuez un achat, nous recueillons des renseignements personnels comme vos nom, adresse postale, adresse de courriel et numéro de téléphone, de même que des renseignements sur une carte de crédit. Pour en savoir plus sur les renseignements que nous recueillons sur notre site Web, consultez la section ci-dessous sur les témoins.

Services financiers

Les banques et les institutions financières exigent que certains renseignements soient fournis pour l'ouverture d'un compte de crédit ou de dépôt. À titre d'exemple, le nom, l'adresse et la date de naissance sont utilisés pour vous identifier et traiter votre demande; les renseignements sur votre situation personnelle, comme votre profession, et financière, comme vos actifs, votre revenu et vos obligations financières, sont utilisés pour déterminer votre admissibilité aux produits et aux services; les rapports de crédit et d'autres renseignements sont utilisés pour évaluer votre solvabilité et tenir à jour votre dossier de crédit; les antécédents de transactions et de paiements sont utilisés pour évaluer les risques de crédit ou de fraude et repérer les activités douteuses, ainsi que pour nous conformer aux obligations réglementaires visant à contrer le recyclage des produits de la criminalité et le financement d'activités terroristes.

Pour certains produits financiers, la loi exige de recueillir des renseignements personnels précis. À titre d'exemple, vos nom, adresse et date de naissance, des renseignements sur votre emploi et certains renseignements figurant sur des documents d'identification délivrés par une autorité gouvernementale sont requis en vertu de la réglementation visant à contrer le recyclage des

produits de la criminalité et le financement d'activités terroristes, et votre numéro d'assurance sociale est exigé aux fins de déclarations en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Renseignements démographiques

Nous pouvons utiliser des renseignements personnels sous forme d'anonymisation au sujet de nos clients afin d'améliorer nos services, d'étudier les tendances, de mettre au point des produits et des programmes, de même qu'à des fins d'analyse statistique, de commercialisation et (ou) de présentation de rapports sectoriels. Nous pouvons partager ces renseignements avec des membres de la famille d'entreprises Canadian Tire, nos partenaires, nos mandataires, les fournisseurs de services et nos annonceurs.

4. Pourquoi demandons-nous votre numéro d'assurance sociale?

Services financiers

Votre numéro d'assurance sociale (NAS) est requis aux fins de déclarations en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* lorsque vous effectuez une demande pour certains produits, comme un compte de dépôt ou un certificat de placement garanti.

Nous pouvons aussi vous demander de fournir votre NAS pour d'autres motifs. Cependant, la communication de votre NAS pour ces autres raisons demeure facultative. Les agences d'évaluation du crédit et les agences de renseignements sur le consommateur utilisent votre NAS pour vous distinguer des autres personnes portant un nom semblable au vôtre; votre NAS nous permet ainsi d'obtenir des renseignements plus précis de la part de ces agences d'évaluation du crédit et agences de renseignements sur le consommateur. Vous ne ferez pas l'objet d'un traitement différent si vous choisissez de ne pas communiquer votre NAS pour ces autres motifs. Si vous nous le fournissez, l'échange de renseignements avec les agences d'évaluation du crédit et les agences de renseignements sur le consommateur s'effectuera de façon plus précise et rapide.

5. Quand avons-nous besoin d'un rapport d'une agence d'évaluation du crédit?

Services financiers

Lorsque vous demandez un produit ou un service lié au crédit, nous demandons un rapport à votre sujet à une agence d'évaluation du crédit afin de déterminer votre solvabilité et l'à-propos du crédit, et nous continuons de le faire de temps à autre pour tenir à jour votre dossier de solvabilité et gérer la facilité de crédit ou le prêt. Le système de renseignements des agences d'évaluation du crédit et des agences de renseignements sur le consommateur repose sur l'exactitude et l'intégrité des renseignements fournis à ces agences. Ainsi, pendant la durée d'une facilité de crédit ou d'un prêt, nous recueillerons et utiliserons vos renseignements personnels et les communiquerons aux agences d'évaluation du crédit et aux agences de renseignements sur le consommateur afin de préserver et de maintenir l'intégrité des systèmes de ces agences. Cependant, si un compte est fermé volontairement et qu'il ne comporte aucun solde, nous arrêterons de fournir des renseignements aux agences d'évaluation du crédit au sujet de ce compte.

6. Comment obtenons-nous votre consentement à l'égard de l'utilisation de vos renseignements personnels?

Nous obtenons votre consentement de diverses façons, selon les circonstances et la nature des renseignements. Le consentement peut être signifié verbalement ou par écrit, ou être explicite ou

implicite. Nous demandons généralement votre consentement explicite (verbal, écrit ou électronique) avant de recueillir, d'utiliser ou de communiquer vos renseignements personnels de nature délicate, notamment ceux portant sur votre situation financière. Nous pouvons nous appuyer sur votre consentement implicite pour la collecte, l'utilisation ou la communication de vos renseignements personnels lorsqu'il existe déjà une relation commerciale avec vous ou que la raison justifiant l'utilisation des renseignements est raisonnablement apparente pour vous.

Dans certaines situations, la loi nous autorise ou nous oblige à recueillir, à utiliser ou à communiquer vos renseignements personnels sans votre consentement. Par exemple, nous pouvons fournir vos renseignements personnels en réponse à un mandat de perquisition ou une autre demande légale justifiée, ou à un organisme d'enquête dans le cas de non-respect d'une entente ou la violation d'une loi, pour réaliser une sûreté donnée en garantie d'un prêt, pour enquêter ou prévenir la perte ou le préjudice causé à des personnes ou des biens.

7. De quels renseignements avons-nous besoin?

Afin de pouvoir vous offrir des produits et des services, administrer votre compte et vous fournir un service à la clientèle exceptionnel, nos services de détail (comme le Groupe détail Canadian Tire, Mark's / L'Équipeur, la Division pétrolière de Canadian Tire, FGL et PartSource), nos services financiers (comme les Services Financiers Canadian Tire Limitée et la Banque Canadian Tire) et notre programme de fidélisation peuvent avoir besoin que vous leur fournissiez certains renseignements personnels. Voici quelques exemples des renseignements qu'ils peuvent vous demander et pourquoi ils en ont besoin.

Services de détail

Mark's / L'Équipeur a créé une base de données accessible en ligne à l'adresse lequipeur.com. Les clients peuvent s'inscrire à la base de données pour faire un suivi de leurs achats en ligne sur le site www.lequipeur.com. L'inscription est facultative, et les clients peuvent modifier leurs renseignements ou supprimer leur nom de la base de données en tout temps.

Mark's / L'Équipeur peut aussi recueillir des renseignements personnels au sujet d'employés de diverses entreprises faisant affaire directement avec la société. Par exemple, une entreprise peut octroyer un contrat de fourniture d'uniformes à Mark's / L'Équipeur. Lorsqu'un employé de cette entreprise effectue un achat chez Mark's / L'Équipeur, des renseignements sont recueillis sur le type d'article acheté par l'employé et peuvent être communiqués à l'employeur.

Il peut vous arriver de fournir volontairement des renseignements personnels à Mark's / L'Équipeur, par exemple lorsque vous répondez à un sondage sur la satisfaction de la clientèle. Ce programme vise à recueillir l'opinion des clients par l'entremise de sondages téléphoniques et en ligne. Les clients sont invités à répondre à une série de questions sur leur plus récente expérience de magasinage. Les résultats du sondage nous aident à améliorer constamment l'expérience des clients. Mark's / L'Équipeur utilise ces renseignements pour répondre aux demandes des clients et donner suite à leurs commentaires, ce qui lui permet de s'améliorer continuellement.

Canadian Tire en ligne peut recueillir vos nom, adresse de courriel, numéro de téléphone, code postal et pays dans le but de vous faire parvenir des renseignements sur les soldes à venir. Mark's / L'Équipeur peut recueillir des renseignements comme l'adresse de courriel, le nom, l'adresse postale, la ville, la province, le pays, le code postal, le sexe, le revenu familial et le groupe d'âge dans le but de vous faire parvenir des avis d'activités promotionnelles et des offres exclusives à venir, des nouvelles concernant des activités spéciales en ligne et en magasin, de

l'information sur les produits et les services, de même que des avis de concours. PartSource peut recueillir vos nom, adresse de courriel et code postal afin de vous faire parvenir un bulletin électronique mensuel et des offres de coupons de rabais.

Services financiers

Nous avons besoin de votre nom et de votre adresse pour préparer et vous faire parvenir le relevé mensuel de votre compte de carte de crédit.

La Banque Canadian Tire a aussi l'obligation légale de connaître ses clients et de vérifier leur identité avant d'établir une relation d'affaires avec eux ou d'ouvrir un compte à leur nom. La Banque Canadian Tire utilise les services de tierces parties pour honorer cette obligation, notamment des agences d'évaluation du crédit et des agences de renseignements sur le consommateur, et a besoin de votre consentement à cette fin. Si vous ne fournissez pas votre consentement, nous ne pourrions pas établir une relation d'affaires avec vous ni ouvrir un compte à votre nom.

8. Pourquoi enregistrons-nous nos conversations téléphoniques?

Nous accordons beaucoup d'importance à la qualité de vos rapports avec nous et, à cette fin, formons nos préposés du Service à la clientèle sur une base continue. Il est important pour nous de connaître le comportement de nos préposés lorsqu'ils prennent vos appels et répondent à vos questions. Ainsi, il se peut que nous enregistrons la conversation à des fins de formation et de contrôle de la qualité lorsque vous parlez à l'un de nos préposés. Veuillez toutefois noter que certaines conversations peuvent être enregistrées pour des fins de tenue de dossier. À titre d'exemple, votre appel peut être enregistré lorsque vous téléphonez pour demander un produit ou un service ou lorsque vous nous autorisez par téléphone à activer un produit ou un service, à y adhérer ou à vous y inscrire. Nous vous aviserons avant de poursuivre l'appel si celui-ci sera surveillé ou enregistré à ces fins.

9. Pourquoi utilisons-nous des caméras de surveillance?

Nous avons installé des caméras de surveillance dans la plupart de nos établissements de détail, notamment les magasins Canadian Tire, Mark's / L'Équipeur, FGL et PartSource ainsi que les postes d'essence Canadian Tire. Ces caméras ont été mises en place afin d'assurer la sécurité de nos clients et de notre personnel, et pour lutter contre le vol, notamment le vol à l'étalage ou le vandalisme. Nous installons des affiches dans les magasins utilisant des caméras. Les images enregistrées sur nos systèmes vidéos sont habituellement conservées durant une courte période avant d'être écrasées par l'enregistrement de nouvelles données ou supprimées. Elles ne sont partagées avec des tierces parties appropriées que dans les cas où la loi l'exige ou autorise Canadian Tire à le faire. Voir la question 6 ci-dessus pour plus de renseignements.

10. Qu'est-ce qu'un « témoin » et quels sont les renseignements recueillis en ligne?

En général, vous pouvez vous rendre sur nos sites Web sans nous indiquer qui vous êtes ni soumettre aucun renseignement personnel. Toutefois, nous collectons les adresses IP (adresses de protocole Internet) de tous les visiteurs de nos sites Web ainsi que d'autres renseignements connexes comme les demandes de pages, le type de navigateur, le système d'exploitation et la durée moyenne de temps passé sur nos sites Web. Nous utilisons ces renseignements pour comprendre l'activité de nos sites Web ainsi que pour surveiller et améliorer nos sites Web.

Un témoin est un petit fichier texte qui contient un identificateur unique et qui est enregistré sur le disque dur de votre ordinateur quand vous consultez un site Web. Lorsque vous accédez à un site Web, ce dernier sauvegarde un fichier contenant le même identificateur. Lorsque vous accédez de nouveau à ce site quelques jours ou semaines plus tard, celui-ci vous reconnaît en comparant l'identificateur sauvegardé sur votre ordinateur avec celui contenu dans sa base de données. Nous utilisons des témoins sur les pages de nos sites Web où vous devez vous connecter ou qui sont personnalisables. Ces témoins peuvent nous indiquer qui vous êtes et fourniront, à nous et nos fournisseurs de services, des renseignements (comme votre choix de langue) que nous utilisons pour personnaliser nos sites Web selon vos préférences. Vous pouvez configurer votre navigateur pour être informé dès que vous recevez un témoin ou pour refuser certains témoins. Toutefois, si vous décidez de refuser les témoins de nos sites Web, il est possible que vous ne puissiez pas profiter de toutes les caractéristiques de nos sites Web.

Nous pouvons aussi utiliser une technologie appelée « pixel-espion » ou « pixel invisible ». Cette technologie nous permet de comprendre quelles pages vous consultez sur notre site Web ou quels courriels vous recevez et ouvrez. Par exemple, les renseignements que nous collectons grâce à cette technologie peuvent comprendre la date et l'heure auxquelles vous ouvrez votre courriel pour la première fois et si vous cliquez sur des liens inclus dans notre courriel. Ces renseignements nous aident à optimiser et personnaliser nos sites Web et nos communications marketing pour vous et d'autres.

Nous pouvons vous offrir la possibilité de consulter notre contenu sur ou par l'intermédiaire de sites Web, de modules d'extension et d'applications de réseautage social de tierces parties. Quand vous consultez notre contenu sur ou par l'intermédiaire de sites Web, de modules d'extension et d'applications de réseautage social de tierces parties, vous pouvez nous permettre d'avoir accès à certains renseignements associés à votre compte sur les médias sociaux (p. ex. : nom, nom d'utilisateur, adresse électronique, photo de profil, sexe) en vue de fournir le contenu ou dans le cadre de l'exploitation du site Web, du module d'extension ou de l'application. Quand vous fournissez des renseignements de votre compte sur les médias sociaux, nous pouvons utiliser ceux-ci pour personnaliser votre expérience sur nos sites Web et sur les sites Web, modules d'extension et applications de réseautage social de tierces parties ainsi que pour vous fournir d'autres articles ou services que vous pouvez demander.

11. Pourquoi communiquons-nous vos renseignements personnels?

Nous pouvons devoir communiquer vos renseignements personnels afin de pouvoir vous fournir les produits et les services que vous avez demandés. Voici quelques exemples illustrant les raisons pour lesquelles nos services de détail (magasins Canadian Tire, Mark's / L'Équipeur, FGL et PartSource), nos services financiers (Services Financiers Canadian Tire Limitée et Banque Canadian Tire) et notre programme de fidélisation doivent communiquer vos renseignements personnels.

Nous pouvons devoir partager vos renseignements personnels avec des sociétés affiliées et (ou) des fournisseurs de services comme des agences d'évaluation du crédit et des agences de renseignements sur le consommateur, des fournisseurs de services de stockage de données, des préposés au traitement des données et des paiements, des imprimeurs de cartes de crédit, des imprimeurs de chèques, des préposés au traitement des réclamations, des agences de recouvrement, des producteurs de relevés et des agences de postage (par ex. : pour poster votre relevé ou fournir les communications juridiques nécessaires) afin de vous fournir certains services. Les renseignements que nous partageons sont limités à ce qui est requis pour exécuter le service. Nous ne communiquons pas nécessairement vos renseignements personnels à tous les types de sociétés susmentionnés. Les renseignements personnels que nous communiquons à d'autres sociétés dépendent naturellement des produits et des services que vous recevez.

Des employés désignés peuvent collecter, utiliser et échanger des renseignements personnels avec d'autres institutions financières et d'autres entités dans la mesure permise par la loi, comme des agences d'enquête et la police.

Il existe une relation étroite entre les Services Financiers Canadian Tire Limitée et la Banque Canadian Tire; ainsi, le partage est nécessaire entre les entités en vue de vous fournir des services (p. ex. : les Services Financiers Canadian Tire Limitée gèrent un centre d'appels qui fournit un service téléphonique à la clientèle de la Banque Canadian Tire).

12. Que faire pour ne plus recevoir les communications marketing?

Vous pouvez demander que vos renseignements personnels ne soient pas utilisés ni communiqués à des fins de commercialisation. Dans un tel cas, vous pouvez annuler ou refuser votre consentement en tout temps en communiquant avec nous à l'aide des coordonnées énoncées dans la section 14 ci-dessous. Votre demande sera traitée rapidement, mais il se peut que nous ne puissions pas retirer votre nom des listes de certaines promotions déjà en cours. Veuillez noter que même si vous avez retiré votre nom de nos listes de communication à des fins de commercialisation, il se peut que nous communiquions avec vous pour d'autres motifs, comme dans des cas de fraude, de recouvrement, de gestion de compte ou d'activités transactionnelles et (ou) opérationnelles.

13. Que faire pour prendre connaissance ou obtenir une copie des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet?

Dès que nous recevons une demande écrite de votre part, nous tentons d'y donner suite dans les trente (30) jours suivants. Si nous ne pouvons donner suite à votre demande dans ce délai pour quelque raison que ce soit, nous communiquerons avec vous et vous expliquerons le motif du retard.

Il peut exister des situations où la loi nous permet de refuser votre demande d'accès à vos renseignements personnels. À titre d'exemple, nous pourrions être incapables de donner suite à votre demande si l'accès à vos renseignements personnels vous permettait de prendre connaissance de renseignements commerciaux confidentiels ou exclusifs ou de renseignements personnels concernant une autre personne (et qu'il nous serait impossible d'en dissocier les données vous concernant).

Si nous refusons l'accès à vos renseignements personnels, nous communiquons directement avec vous. Dans un tel cas, vous pouvez décider de déposer une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

Vous pouvez demander de consulter les renseignements personnels que nous conservons à votre sujet. Votre demande écrite doit être envoyée à l'adresse suivante :

Canadian Tire
3475, Superior Court, Oakville (Ontario) L6L 0C6
Objet : Demandes concernant la protection des renseignements personnels

14. Que faire si vous avez des questions?

N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions ou des préoccupations concernant nos politiques ou nos processus en matière de protection des renseignements personnels ou si vous désirez consulter, vérifier ou modifier vos renseignements personnels.

Vous pouvez communiquer avec nous :

- par téléphone, au numéro 1 866 846-5841 (Service des relations avec la clientèle).
- par courriel, à privacyinquiries@ctfs.com.
- par la poste, à l'adresse suivante : Canadian Tire, 3475, Superior Court, Oakville (Ontario) L6L 0C6 – Objet : Demandes concernant la protection des renseignements personnels

Si vos questions, préoccupations ou plaintes n'ont pas été résolues à votre satisfaction ou si vous avez d'autres questions, vous pouvez communiquer par la poste avec le chef de la protection des renseignements personnels pour Canadian Tire : Chef de la protection des renseignements personnels a/s La Société Canadian Tire Limitée, 2180 rue Yonge, C.P. 770, succursale K, Toronto (Ontario) M4P 2V8, ou par courriel à l'adresse privacyoffice@cantire.com.