



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DE SHAW COMMUNICATIONS

Dernière mise à jour : le 3 octobre 2017

Si vous avez des questions à propos de notre Politique de confidentialité, veuillez nous écrire à shaw.privacy@sjrb.ca ou utiliser les coordonnées affichées dans l'un ou l'autre des sites Web de Shaw.

1. Notre engagement à votre égard

Shaw est un fournisseur de connectivité optimisée. Notre division Consommateurs offre des services à large bande, d'Internet, de Wi-Fi, par l'entremise de Shaw Go, et de téléphonie numérique aux consommateurs. La division du réseau de services aux entreprises procure des services d'Internet, de données, de Wi-Fi, de téléphonie et de télévision aux clients d'entreprises.

Shaw est engagée depuis toujours à protéger les renseignements personnels. Shaw a fondé sa Politique de confidentialité sur les dix principes décrits dans la Norme nationale du Canada intitulée *Code type sur la protection des renseignements personnels*. Voici en quoi consistent ces dix principes :

- a. Responsabilité de Shaw
- b. Détermination des besoins justifiant la collecte de renseignements personnels
- c. Obtention du consentement
- d. Limitation de la collecte de renseignements personnels
- e. Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation des renseignements personnels
- f. Exactitude des renseignements personnels
- g. Protection des renseignements personnels
- h. Ouverture à l'égard des politiques et des pratiques
- i. Accès individuel aux renseignements personnels
- j. Possibilité de porter plainte

Shaw s'appuie sur ces dix principes pour protéger les renseignements personnels recueillis de clients, d'employés et d'utilisateurs du site Web. Shaw a établi sa Politique de confidentialité conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (« LPRPDE »).

2. Définitions

« **Shaw** », « **nous** » ou « **notre** » :

Représente Shaw Communications Inc. et chacune de ses sociétés affiliées, selon qu'elles existent, le cas échéant, y compris *Shaw Cablesystems G.P.*, *Shaw Satellite G.P.* et *Shaw Telecom G.P.*, mais excluant *Freedom Mobile Inc.* qui maintient sa Politique de confidentialité distincte.

« Coordonnées d'affaires » :

Fait référence à tout renseignement qui est utilisé dans le but de communiquer ou de faciliter la communication avec une relation d'affaires, en ce qui concerne son emploi, son entreprise ou sa profession, comme, par exemple, son nom ou titre, son numéro de téléphone au travail, son numéro de télécopieur au travail ou son adresse électronique au travail.

« Client », « vous » ou « votre » :

Représente une personne qui : a) a un compte chez Shaw; b) est abonné, utilise, a utilisé ou demande d'utiliser les produits ou services de Shaw; c) correspond avec Shaw; d) est un utilisateur d'un site Web; ou e) participe à un concours commandité ou administré par Shaw.

« Employé » :

Toute personne qui travaille pour Shaw ou l'une ou l'autre de ses sociétés affiliées, ou leur procure ses services, contre une rémunération.

« Renseignements personnels » :

Fait référence aux renseignements concernant une personne identifiable, par exemple, son nom, son numéro de compte, son adresse de courriel, ses renseignements de paiement, ses connexions d'utilisateur ou certains numéros associés à son équipement (par exemple, l'adresse MAC ou IP), si Shaw est en mesure de lier de tels numéros à la personne. Ne comprend pas les renseignements agrégés qui ne peuvent être associés à une personne en particulier.

« Utilisateur du site Web » :

Fait référence à tout utilisateur d'un site Web appartenant à Shaw et contrôlé ou géré par Shaw, duquel Shaw recueille des renseignements personnels.

3. Questions courantes

3.1 Quel genre de renseignements personnels Shaw recueille-t-elle?

3.1.1 Renseignements personnels des clients :

- **Généralités :**

Si vous souhaitez obtenir l'un ou l'autre des produits ou services de Shaw, Shaw recueillera des renseignements à votre sujet lorsque vous vous abonnez à ces produits ou services. Le genre de renseignements que nous recueillons varie selon le service que vous avez demandé. Les renseignements personnels recueillis le plus souvent et conservés dans votre fiche client peuvent comprendre (sans en exclure d'autres) votre nom, votre adresse de service, votre adresse postale, vos numéros de téléphone, une pièce d'identité acceptable, des renseignements bancaires pour les paiements, une adresse de courriel autre que celle de Shaw (p. ex., si vous êtes un utilisateur de la facturation électronique ou si vous êtes un client de Shaw Direct abonné à l'un de nos bulletins de nouvelles), les renseignements relatifs à votre carte de crédit pour les paiements, la cote de crédit. Dans le but de mener des vérifications de la solvabilité, nous recueillerons un ou plusieurs des éléments suivants : numéro de permis de conduire, numéro d'assurance sociale, numéro de carte de crédit ou date de naissance. Si nous avons besoin de connaître votre historique de crédit, nous pourrions également recevoir des renseignements de tierces parties.

- Collecte et utilisation des données accumulées par les décodeurs :
Certains décodeurs numériques utilisés par nos clients, qui sont abonnés à nos services de télévision, et l'application mobile FREERANGE TV, collectent automatiquement des données brutes sur les activités de syntonisation du foyer (« données de syntonisation »). Les données de syntonisation peuvent être utilisées à des fins de facturation, de diagnostic, pour ajuster les moteurs de recommandations et pour mesurer les statistiques de visionnement. Shaw crée, de manière anonyme ou cumulative, une base de données sur le comportement de visionnement des téléspectateurs, en les associant à des renseignements non confidentiels figurant dans le dossier des téléspectateurs. Ces données aident Shaw à comprendre les réactions de nos clients à l'égard de publicités et de contenus télévisés. La collecte de données de syntonisation est essentielle pour l'exploitation de nos services de télévision et il n'est pas possible de la désactiver. Vous pouvez, cependant, prévenir que Shaw n'utilise vos données de syntonisation dans une base de données anonyme et cumulative en suivant le processus décrit au paragraphe 3.3 ci-dessous. Vous pouvez également désactiver la livraison de recommandations en ajustant les paramètres de votre décodeur.
- Collecte et utilisation des renseignements personnels en lien avec le service Wi-Fi de Shaw Go :
Pour accéder au service Wi-Fi de Shaw Go, on vous demandera de fournir votre nom d'utilisateur, votre mot de passe et, de temps à autre, on pourrait vous demander d'autres renseignements. Shaw collecte aussi certaines données automatiquement, comme la localisation géographique de l'appareil, le type d'appareil et des données d'usage général associées à l'adresse MAC (*Media Access Control*) de votre appareil (« renseignements sur l'appareil »). Les renseignements sur l'appareil sont employés dans le cadre : de la fourniture du service Wi-Fi de Shaw Go, des activités de contrôle et d'amélioration du trafic du réseau, de l'amélioration de votre expérience d'utilisation du Wi-Fi de Shaw Go et à des fins de recherche et de statistique. Shaw peut, de temps à autre, utiliser les renseignements sur l'appareil pour acheminer de la publicité au navigateur que vous utilisez pour accéder à l'Internet, comme mentionné dans les Modalités d'utilisation du service Wi-Fi de Shaw Go. Dans certaines circonstances, Shaw fournit son service Wi-Fi de Shaw Go par l'intermédiaire d'une tierce partie, à certains endroits précis (par exemple, dans certains aéroports, universités ou d'autres immeubles publics). Nos relations de collaboration avec ces tierces parties sont régies par de dispositions très strictes de protection de la confidentialité, conformément à la LPRPDE. Lors de la fourniture du service Wi-Fi de Shaw Go, lesdites tierces parties peuvent avoir accès aux renseignements sur l'appareil. Cependant, ces renseignements ne peuvent être utilisés que pour des activités limitées de contrôle et d'amélioration du réseau.

3.1.2 Renseignements personnels des employés

Les renseignements personnels recueillis le plus souvent et conservés dans votre dossier d'employé, ou de candidat à un poste, peuvent comprendre, selon les besoins, (sans en exclure d'autres) vos coordonnées d'affaires, l'adresse et le ou les numéros de téléphone de votre domicile, des renseignements de contact d'urgence, votre date de naissance, votre numéro d'assurance sociale, des renseignements bancaires, des renseignements sur vos antécédents professionnels, des *curricula vitæ*, des lettres de référence, des renseignements sur votre revenu, des examens ou lettres de rendement et des renseignements sur vos personnes à charge et bénéficiaires.

3.1.3 Renseignements personnels des utilisateurs du site Web

Les renseignements personnels qui peuvent être recueillis en lien avec les utilisateurs du site Web au moyen d'un formulaire en ligne comprennent en général (sans en exclure d'autres) le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel.

- Collecte et utilisation de renseignements anonymes du site Web au moyen de témoins :

Lors de l'utilisation interactive de l'un des sites Web de Shaw par un utilisateur du site Web, il peut arriver que Shaw utilise une caractéristique de navigateur Internet appelée « témoin » (ou « cookie ») pour recueillir des renseignements de façon anonyme et suivre les habitudes des utilisateurs du site Web. Un témoin est un petit fichier texte qui contient un numéro d'identification unique qui indique, aux ordinateurs de Shaw, le fureteur d'un utilisateur du site Web, mais pas l'utilisateur du site Web lui-même, chaque fois qu'un utilisateur du site Web visite l'un de ses sites Web. Les témoins renseignent Shaw sur les pages de ses sites Web qui sont visitées et sur le nombre de visiteurs. Ces renseignements aident Shaw à comprendre les intérêts des consommateurs et à améliorer l'expérience en ligne des visiteurs de ses sites Web. Les témoins servent également à identifier votre ordinateur pour vos prochaines visites et à afficher de la publicité en fonction de votre interaction précédente avec le site. De plus, Shaw travaille avec des tierces parties qui utilisent ces témoins pour nous aider à gérer le trafic, la recherche et l'analyse.

L'utilisation de témoins est une norme de l'industrie et de nombreux navigateurs importants sont configurés au départ pour les accepter. Vous pouvez réinitialiser votre navigateur pour refuser l'acceptation de tous les témoins ou pour qu'il vous avertisse lorsque vous en avez reçu un. Cependant, si vous refusez d'accepter les témoins, vous pourriez ne pas être en mesure d'utiliser certaines des fonctionnalités des sites Web de Shaw.

Témoins et publicités de tiers : Certaines des publicités que vous voyez dans les sites Web de Shaw sont distribuées par des annonceurs indépendants, des entreprises de publicités en ligne qui travaillent au nom de Shaw ou des réseaux publicitaires. Ces tiers peuvent utiliser des témoins ou d'autres technologies pour distribuer des publicités qui ont été adaptées à vos intérêts et évaluer leur rendement. Cette activité s'appelle communément « publicité fondée sur le comportement ou les intérêts ».

Vous pouvez refuser plusieurs publicités de serveurs et témoins de réseaux simultanément à l'aide d'un outil créé par le *Network Advertising Initiative* dont l'adresse est http://www.networkadvertising.org/managing/opt_out.asp. Le fait de refuser un réseau ne signifie pas que vous ne recevrez plus de publicités en ligne, mais que le réseau que vous avez refusé ne vous enverra plus de publicités adaptées aux préférences de votre navigateur et modèles d'utilisation.

3.2 Pourquoi est-ce que Shaw recueille et utilise des renseignements personnels?

3.2.1 Renseignements personnels des clients

Shaw recueille et utilise les renseignements personnels des clients pour les besoins suivants :

- a) établir et maintenir une relation commerciale responsable avec vous;
- b) faire des recherches et des statistiques, afin de comprendre vos besoins en tant que client et votre admissibilité aux produits et aux services;
- c) recommander des produits, des services et des offres à ses clients;
- d) fournir des renseignements à propos des améliorations et des nouveaux produits;
- e) mettre au point, améliorer et commercialiser des produits et des services ou fournir des produits et des services à ses clients;
- f) traiter la facturation et percevoir des frais pour des produits et des services de Shaw que vous avez achetés ou auxquels vous êtes abonné;
- g) effectuer ou commander des vérifications de la solvabilité;
- h) fournir ses produits ou ses services à ses clients, y compris le contenu de la programmation correspondant à leur localité géographique;
- i) offrir des services de soutien à la clientèle;
- j) satisfaire aux exigences juridiques et réglementaires de Shaw.

3.2.2 Renseignements personnels des employés

Shaw recueille et utilise des renseignements personnels des employés pour les besoins suivants :

- a) administrer la paie et les avantages sociaux;
- b) administrer les programmes relatifs au personnel et les programmes d'emploi;
- c) documenter un dossier d'employé dans le cours normal de la relation d'emploi (par exemple, les examens de rendement, etc.);
- d) fournir des références à propos d'employés actuels et d'anciens employés en réponse à des demandes d'employeurs éventuels.

3.2.3 Renseignements personnels des utilisateurs du site Web

Shaw recueille et utilise des renseignements personnels des utilisateurs du site Web de Shaw pour les besoins décrits généralement au moment de la collecte. Ces besoins peuvent comprendre :

- a) de vous envoyer de l'information, des mises à jour que vous avez demandées ou de répondre à vos questions;
- b) d'enregistrer votre participation à un concours;
- c) de vous inscrire dans une zone sécurisée cryptée.

3.2.4 Lorsque Shaw choisit d'utiliser des renseignements personnels pour les besoins non décrits précédemment, Shaw en décrira la nouvelle utilisation. À moins qu'une telle nouvelle utilisation soit exigée ou autorisée par la loi, conformément à la LPRPDE, le consentement du client, de l'employé ou de l'utilisateur du site Web est requis avant que ses renseignements personnels puissent être utilisés à cette fin.

3.3 Comment Shaw obtient-elle votre consentement?

Le consentement est généralement requis pour la collecte de renseignements personnels et l'utilisation ou la divulgation ultérieure de ceux-ci. Le consentement peut être exprès ou implicite. La forme de consentement recherchée par Shaw peut varier, selon les circonstances et le genre de renseignements. Pour déterminer la forme de consentement à utiliser, Shaw tient compte de la sensibilité des renseignements recherchés et de vos attentes raisonnables, de manière à ce que vous compreniez le caractère, l'objectif et les conséquences de la collecte, de l'usage et de

la divulgation de renseignements personnels. En général, Shaw recherche le consentement exprès lorsque les renseignements sont susceptibles d'être considérés comme sensibles. Le consentement implicite est indiqué généralement lorsque les renseignements sont moins sensibles.

Les coordonnées d'affaires peuvent être utilisées par Shaw sans consentement, mais uniquement dans le but de faciliter la communication entre Shaw et un employé en ce qui concerne son emploi, son entreprise ou sa profession.

De plus, dans certains cas exceptionnels, dans la mesure permise par la loi, Shaw peut recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels sans qu'un client, employé ou utilisateur du site Web le sache ou y consente.

Le consentement peut être obtenu par l'une ou l'autre des façons suivantes :

- un formulaire de demande peut être utilisé pour obtenir le consentement, recueillir des renseignements personnels et informer le client de l'utilisation qui sera faite des renseignements personnels. En remplissant et en signant le formulaire, le client donne son consentement à la collecte et à l'utilisation spécifiée;
- une case à cocher peut être utilisée pour permettre au client de demander que son nom et ses adresses ne soient pas transmis à d'autres organisations. Si les clients ne cochent pas la case, il sera présumé qu'ils consentent à ce que les renseignements soient communiqués à d'autres organisations;
- de vive voix lorsque les renseignements sont recueillis par téléphone; ou
- au moment où le client utilise un produit ou un service.

En règle générale, l'utilisation de produits et de services par un client ou un utilisateur du site Web de Shaw ou l'acceptation d'un emploi ou d'avantages sociaux par un employé, constitue un consentement implicite requis par Shaw pour recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels aux fins décrites dans la présente Politique de confidentialité.

Les clients, employés et utilisateurs du site Web peuvent retirer leur consentement en tout temps, sous réserve des restrictions juridiques ou contractuelles et d'un avis raisonnable, en communiquant avec Shaw. Si vous souhaitez retirer votre consentement de la collecte, la sauvegarde, l'utilisation ou la divulgation de certains renseignements personnels, veuillez communiquer avec Shaw à l'adresse shaw.privacy@sjrb.ca. Veuillez noter que si vous refusez ou retirez votre consentement, il est possible que nous ne puissions pas vous fournir un produit ou un service en particulier. Nous vous expliquerons les répercussions à ce moment-là pour vous aider à prendre votre décision.

3.4 Quand et comment Shaw divulgue-t-elle des renseignements personnels?

À l'interne, seuls les employés de Shaw dont le travail ou les fonctions l'exigent sont autorisés à accéder aux renseignements personnels des clients, des utilisateurs du site Web et des employés de Shaw.

3.4.1 Renseignements personnels des clients

Shaw peut divulguer des renseignements personnels d'un client à :

- a) des tiers agissant au nom de Shaw comme agents, fournisseurs ou fournisseurs de services qui sont soumis à l'obligation de confidentialité;
- b) une société qui sera impliquée dans la prestation de produits ou de services connexes de communications ou d'annuaire au client;
- c) une société ou un particulier qui agit au nom de Shaw pour l'élaboration, l'amélioration, la promotion, la commercialisation, la vente ou la prestation de tout produit ou service actuel de Shaw ou pour tout nouveau produit ou service de Shaw, y compris les revendeurs autorisés et les agents de vente, etc., qui sont soumis à l'obligation de confidentialité;
- d) des partenaires, dans le cadre d'offres ou de programmes spéciaux, ou d'agents tiers responsables d'administrer de telles offres ou de tels programmes. Une telle divulgation est effectuée sous pli confidentiel;
- e) un mandataire utilisé par Shaw pour évaluer la solvabilité d'un client ou pour percevoir les sommes dues par un client;
- f) une agence d'évaluation du crédit; et
- g) un tiers, si le client a donné son consentement à une telle divulgation à Shaw ou si la divulgation est autorisée ou requise par la loi, conformément à la LPRPDE.

3.4.2 Renseignements personnels des employés

Shaw peut divulguer des renseignements personnels d'employés à :

- a) un tiers aux fins d'administration normale de la paie et des avantages sociaux;
- b) un tiers aux fins d'administration des programmes relatifs au personnel et des programmes d'emploi;
- c) un tiers, si l'employé a donné son consentement à une telle divulgation à Shaw ou si la divulgation est autorisée ou requise par la loi, conformément à la LPRPDE.

3.4.3 Renseignements personnels des utilisateurs du site Web

Shaw peut divulguer des renseignements personnels des utilisateurs du site Web à :

- a) un tiers, si l'utilisateur du site Web a donné son consentement à une telle divulgation à Shaw ou si la divulgation est autorisée ou requise par la loi, conformément à la LPRPDE.

Divulgation de renseignements personnels à des organismes gouvernementaux, y compris des agences de maintien de l'ordre :

Shaw reçoit souvent des demandes de la part d'organismes gouvernementaux, y compris des agences de maintien de l'ordre. Ces demandes sont examinées individuellement et méticuleusement par notre équipe d'experts. En réponse à ces demandes, Shaw divulgue des renseignements personnels uniquement si la divulgation est autorisée par la loi, conformément à la LPRPDE.

Pour plus de détails et pour consulter le Rapport de transparence de Shaw, veuillez cliquer sur le lien suivant : [Transparence : engagement et approche de Shaw](#).

3.5 Avec qui Shaw partage-t-elle des renseignements personnels?

Shaw ne vend pas de renseignements personnels à propos de ses clients, de ses employés ou des utilisateurs du site Web. Shaw peut à l'occasion communiquer des renseignements personnels de clients à ses partenaires, associés et tiers fournisseurs de services, tel qu'il est stipulé au paragraphe 3.4, dans le but de répondre aux besoins décrits au paragraphe 3.2. Dans

de tels cas, la relation avec le partenaire, l'associé ou le tiers est régi par des normes et des politiques à caractère strictement confidentiel pour assurer que les renseignements personnels des clients sont protégés et traités conformément à la LPRPDE avec le plus grand soin et le respect absolu.

Sauf lorsque la loi l'exige ou le permet, lorsqu'il y a divulgation à un tiers autre qu'à un partenaire ou à un associé de Shaw ou un fournisseur de services tiers, le consentement du particulier doit être obtenu et des mesures raisonnables doivent être prises pour assurer qu'un tel tiers possède des procédures et des politiques protégeant la confidentialité des renseignements personnels, comparables à celles qu'applique Shaw. Ces tierces parties reçoivent l'information nécessaire selon les circonstances. Les renseignements personnels fournis à des tiers peuvent être utilisés aux fins définies et sous réserve de conditions de confidentialité strictes.

Advenant qu'un fournisseur de services tiers soit situé dans un pays étranger, les renseignements personnels d'un client ou d'un employé peuvent être traités et stockés dans un tel pays étranger. Dans de telles circonstances, les gouvernements, les tribunaux ou la police ou les organismes de réglementation de ce pays peuvent être en mesure d'obtenir l'accès à vos renseignements personnels par le truchement des lois du pays étranger. Chaque fois que Shaw engage un fournisseur de services tiers, nous exigeons que ses normes de confidentialité et de sécurité soient conformes à la présente Politique de confidentialité et à la législation canadienne sur la protection des renseignements personnels applicable.

3.6 Comment Shaw protège-t-elle vos renseignements personnels?

La nature des mesures de protection varie selon la sensibilité des renseignements personnels, l'ampleur des renseignements personnels et le mode de stockage de ces renseignements. La sauvegarde de renseignements empreints d'une plus grande sensibilité doit s'entourer d'un niveau de sécurité accru, y compris le chiffrement. Les renseignements personnels sont stockés principalement au Canada et aux États-Unis, en fonction de normes strictes de confidentialité, conformément au paragraphe 3.5. Les données sont acheminées intérieurement et peuvent être acheminées à l'extérieur du Canada aux fins de la prestation des services comme il est décrit au paragraphe 3.5.

3.7 Pendant combien de temps Shaw conserve-t-elle les renseignements personnels?

Nous conservons vos renseignements personnels aussi longtemps qu'il est nécessaire pour atteindre les fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Notre ligne directrice générale de conservation est un délai de sept (7) ans qui s'applique à toutes nos archives d'entreprise, y compris à nos bases de données de clients et de facturation. Cela nous permet de satisfaire à notre responsabilité financière et à nos obligations à l'égard des normes de vérification SOX. À l'extérieur du délai de sept (7) ans, la conservation est définie en fonction de la durée pour laquelle les renseignements sont nécessaires pour répondre aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis et tient compte de la sensibilité des renseignements personnels. Par exemple, nous conservons les archives des contrats de location d'adresses IP pendant un (1) an après l'expiration d'un contrat de location, tandis que le contenu des boîtes de courriels de shaw.ca n'est pas conservé plus de soixante (60) jours après la fermeture d'un compte.

3.8 Comment peut-on accéder aux politiques et aux procédures de Shaw?

Shaw rend accessibles, dans ses sites Web d'affaires et communautaires, des renseignements spécifiques concernant ses politiques et procédures rattachées à la gestion des renseignements

personnels pour ses clients, ses employés et les utilisateurs du site Web.

Shaw est ouverte au sujet de ses politiques et procédures en matière de gestion de renseignements personnels. Les clients, les employés et les utilisateurs du site Web peuvent obtenir de l'information concernant les politiques et les procédures de Shaw et obtenir un compte des renseignements personnels que Shaw détient à leur sujet à un coût minime et sans effort exagéré. Cette information est mise à la disposition des clients et des utilisateurs du site Web sur demande écrite à Shaw, à l'attention de l'Agent à la protection de la vie privée au 630, 3rd Ave S.W., Calgary, AB, T2P 4L4, et des employés sur demande écrite à l'attention du Service des ressources humaines au 630, 3rd Ave S.W., Calgary, AB, T2P 4L4.

3.9 Comment peut-on obtenir l'accès à ses renseignements personnels?

Vous pouvez accéder à vos renseignements personnels détenus par Shaw en soumettant une demande par écrit à Shaw, à l'attention de l'Agent à la protection de la vie privée au 630, 3rd Ave S.W., Calgary, AB, T2P 4L4. Une réponse vous sera postée à l'adresse indiquée dans votre compte ou dossier.

Shaw répondra à la demande d'un client, d'un employé ou d'un utilisateur du site Web dans un délai raisonnable et à un coût minime ou gratuitement.

Dans certaines situations, Shaw peut se voir incapable de fournir un accès à la totalité des renseignements personnels qu'elle détient, par exemple lorsque la divulgation révélerait des renseignements confidentiels sur l'entreprise, si les renseignements personnels sont protégés par le secret professionnel qui lie un avocat à son client ou si les renseignements personnels ont été recueillis dans le cadre d'une enquête sur la rupture d'un contrat ou la violation d'une loi fédérale ou provinciale.

3.10 Comment peut-on contester l'application des principes et offrir des suggestions?

Un client, un employé ou un utilisateur du site Web de Shaw peut adresser ses questions ou ses demandes de renseignements concernant l'application des principes précités ou les pratiques de protection de la confidentialité de Shaw, telles qu'elles sont décrites dans sa Politique de confidentialité, à shaw.privacy@sjrb.ca ou à l'Agent à la protection de la vie privée au 630, 3rd Ave S.W., Calgary, AB, T2P 4L4.

Shaw examinera toutes les plaintes et répondra à toutes les questions posées par ses clients, ses employés ou utilisateurs du site Web. Si une plainte est déclarée justifiée, Shaw prendra les mesures nécessaires pour résoudre la plainte, y compris la modification de ses politiques et procédures.

Si les clients, employés ou utilisateurs du site Web ne sont pas satisfaits de la réponse de Shaw, ils peuvent communiquer avec le bureau du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada au :

Sans frais : 1 800 282-1376
Téléphone : 613 995-8210
Télécopieur : 613 947-6850

Adresse postale :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
30, rue Victoria
Gatineau PQ K1A 1H3

4. Votre rôle comme protecteur de vos renseignements personnels

Veillez prendre note que la Politique confidentialité de Shaw et notre utilisation de vos renseignements personnels s'appliquent uniquement à l'information que vous nous fournissez. Nous tenons à vous avertir que si vous divulguiez des renseignements personnels ou des données personnelles sensibles par l'entremise de l'Internet, comme dans des salons de clavardage, des groupes de discussion, des babillards électroniques ou tout autre tribune publique en ligne, ces renseignements ne sont pas recueillis par ou pour Shaw, mais peuvent être recueillis et utilisés par d'autres personnes ou entreprises sur lesquelles Shaw n'a aucun contrôle. Il est de votre responsabilité de prendre connaissance des énoncés de confidentialité de toute personne ou entreprise à laquelle vous choisissez de vous connecter, à partir ou par l'entremise des services d'Internet de Shaw. Shaw n'est pas responsable des énoncés de confidentialité, ni du respect des obligations de confidentialité, ni de tout autre contenu de n'importe quel site Web qui n'appartient pas à Shaw, ni n'est géré par Shaw ou ses entreprises affiliées.

Shaw fait de son mieux pour protéger et sauvegarder les renseignements personnels, et nous croyons que vous devriez prendre également des mesures de sécurité à cet égard. Ne communiquez pas vos renseignements personnels, tels que numéros de cartes bancaires, numéros de cartes de crédit, numéros d'identification personnelle (NIP) ou numéros d'assurance sociale associés, à moins de connaître spécifiquement l'objet de la demande et la personne avec qui vous faites affaire. Ne conservez pas de renseignements personnels sensibles dans votre boîte de courrier électronique personnelle ou de courriel Web.

Fournissez à Shaw une pièce d'identité acceptable, un numéro d'identification personnel ou une phrase-clé qui sera conservé dans votre compte-client, afin que nous puissions vous identifier lorsque vous communiquerez avec Shaw. Si on vous demande d'attribuer un mot de passe de connexion pour vos renseignements personnels, vous devriez utiliser une combinaison de lettres (majuscules et minuscules), de chiffres et de symboles. N'utilisez pas des mots qui pourraient être facilement associés à vous (par exemple, n'utilisez pas le nom d'un membre de votre famille ou de votre animal de compagnie). Nous vous suggérons également de modifier votre mot de passe régulièrement. Si vous avez des doutes à propos de campagnes promotionnelles par téléphone, par courrier ou par courriel, ou que vous soupçonnez une activité frauduleuse, n'hésitez pas à communiquer avec nous à shaw.privacy@sjrb.ca pour confirmer que la campagne en question est une activité autorisée de Shaw.

5. Mise à jour de la Politique de confidentialité

Toute modification à la Politique de confidentialité de Shaw doit être publiée dans la présente Politique de confidentialité en temps opportun. Shaw peut modifier ou retirer des parties de cette Politique de confidentialité si elle le juge nécessaire et appropriée. Vous pouvez déterminer le moment où la présente Politique de confidentialité a été mise à jour en vous reportant à la date indiquée dans la partie supérieure de la première page du présent document à la mention « Dernière mise à jour : _____ ».

© Shaw Communications Inc., 2017. Tous droits réservés.