

Notre promesse en matière de respect de la vie privée.



 **TELUS**
Le futur est simple^{MD}

À TELUS, nous respectons la vie privée de nos clients et avons pour politique depuis toujours d'assurer ce respect dans l'ensemble de nos exploitations.¹ Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée définit les principes régissant la collecte, l'utilisation et la confidentialité des renseignements personnels des clients.² Notre code reflète les exigences de la législation canadienne sur la protection de la vie privée, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, ainsi que notre engagement permanent à protéger les renseignements personnels de nos clients.

Nous mettons cette brochure à votre disposition pour vous informer de nos pratiques en matière de confidentialité. Nous voulons vous indiquer à quelles fins nous recueillons des renseignements personnels sur nos clients, et être sûr que nous avons votre autorisation pour continuer à recueillir, utiliser et divulguer à ces mêmes fins les renseignements personnels qui vous concernent. Voici un aperçu de nos pratiques en matière de protection de la vie privée.

Pourquoi recueillons-nous des renseignements personnels?

Si vous êtes un client de TELUS, TELUS détient certains renseignements de base vous concernant. Nous comprenons que certains de ces renseignements sont privés, c'est pourquoi nous recueillons des renseignements personnels uniquement pour les fins suivantes :

- 1 Établir et maintenir avec vous une relation d'affaires responsable et vous assurer un service ininterrompu. Par exemple, lorsque vous demandez un service, nous recueillons les renseignements qui nous permettent de confirmer votre identité et vos antécédents de crédit afin d'assurer l'exactitude de la facturation et de la perception à l'endroit des produits et services que vous recevez de nous. Nous pouvons recueillir les coordonnées de carte de crédit et de compte bancaire si vous optez pour la commodité du paiement pré-autorisé.
- 2 Connaître vos besoins et vos goûts. Nous tenons un registre des produits et services que vous recevez de nous, et il se peut que nous vous demandions des renseignements additionnels afin de vous mieux servir. Si par exemple vous souhaitez payer vos factures par voie électronique, nous vous demanderons votre adresse de courriel.
- 3 Développer, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services. À ce propos, nous examinons la façon dont les clients utilisent nos produits et services afin de savoir comment les améliorer. De temps à autre, nous pouvons examiner et analyser l'utilisation que vous faites de nos produits et services afin de nous aider à formuler des recommandations et propositions d'offres qui, selon nous, sont susceptibles de vous intéresser.
- 4 Gérer et développer notre entreprise et nos activités. À titre d'exemple, nous analysons l'utilisation que les clients font de nos réseaux et installations afin de pouvoir les gérer efficacement et en planifier le développement futur. Les appels téléphoniques traités par les représentants au service de TELUS peuvent être écoutés ou enregistrés pour des raisons d'assurance de la qualité.
- 5 Satisfaire les exigences des lois et de la réglementation. C'est ainsi que nous recueillons de l'information en réponse à l'ordre d'un tribunal ou à une demande de renseignements du CRTC (le « Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes ») au sujet du dépôt et du règlement d'une plainte de client.

Quand divulguons-nous des renseignements personnels?

Il y a un ensemble de circonstances dans lesquelles nous pouvons être contraints de divulguer certains renseignements personnels sur nos clients. Voici quelques exemples :

1 Nous pouvons divulguer les renseignements personnels d'un client à une personne qui, de l'avis raisonnable de TELUS, demande ces renseignements à titre d'agent du client. Ainsi, nous pouvons fournir des indications sur le compte d'un client au représentant légal du client si nous sommes convaincus que celui-ci sollicite l'information au nom du client.

2 Sous réserve de la réglementation applicable du CRTC, les renseignements sur le client peuvent être transmis entre unités d'affaires de TELUS pour nous aider à mieux servir nos clients et leur procurer des services, telle la combinaison Messagerie vocale et Gestionnaire d'appels Internet, faisant appel à différentes entités au sein de notre organisation.

3 Nous pouvons divulguer les renseignements personnels d'un client à :

- une autre entreprise de télécommunications pour la prestation efficace à faible coût des services de télécommunications;
- une entreprise qui offre au client des services de communications ou de répertoire de communications;
- une entreprise ou un individu retenu par TELUS pour mener en son nom des mandats tels que la recherche ou le traitement de données;
- un agent mandaté par TELUS pour évaluer la solvabilité du client ou la perception du compte-client.

Toute divulgation des renseignements personnels d'un client à l'externe est faite sur une base confidentielle, avec obligation d'utiliser les renseignements pour la seule fin pour laquelle ils sont divulgués.

4 Sous réserve de la réglementation applicable du CRTC, nous pouvons divulguer les renseignements personnels d'un client à une agence d'évaluation du crédit.

5 Nous pouvons divulguer les renseignements personnels d'un client à une autorité publique ou à l'agent d'une autorité publique quand, de l'avis raisonnable de TELUS, il semble y avoir risque imminent pour la vie ou la propriété qui pourrait être évité ou atténué par la divulgation des renseignements. Si un client appelle le 911, nous allons procurer aux services d'urgence le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de ce client.

6 À l'endroit d'offres ou de programmes spéciaux, nous pouvons divulguer les renseignements personnels d'un client à nos partenaires du programme ou aux agents de tiers responsables de l'administration de ces offres ou programmes. Toute divulgation ainsi faite l'est sur une base confidentielle avec le consentement exprès du client.

7 Nous pouvons divulguer des renseignements personnels pour respecter des exigences juridiques ou réglementaires : par exemple, pour se conformer à la loi, à une institution gouvernementale ou à une ordonnance d'un tribunal.

8 De temps à autre, nous sommes susceptibles de vendre des parts ou des biens de notre entreprise, de titriser des créances ou de fusionner des parts de notre entreprise avec d'autres entités. Étant donné que les renseignements sur les clients et les comptes font normalement partie de telles transactions, nous pouvons les utiliser ou les divulguer à d'autres parties participant à la transaction afin de démontrer une diligence raisonnable ou de finaliser la transaction.

Comment protégeons-nous vos renseignements personnels?

Afin de protéger vos renseignements personnels et votre droit à la confidentialité, TELUS veillera à :

1 S'abstenir de recueillir, d'utiliser ou de divulguer vos renseignements

personnels à des fins autres que celles qui sont indiquées ci-dessus, sauf si vous nous en donnez l'autorisation;

2 Protéger vos renseignements personnels à l'aide des mécanismes de sécurité appropriés;

3 Protéger la confidentialité de vos renseignements personnels lorsque nous traiterons avec d'autres entreprises;

4 S'efforcer de maintenir vos renseignements personnels aussi exacts et à jour qu'il est nécessaire aux fins indiquées ci-dessus;

5 Répondre à toute demande d'accès à vos renseignements personnels de votre part.

Les renseignements personnels recueillis par TELUS peuvent être stockés et traités à l'extérieur du Canada ou dans un autre pays. Dans l'un ou l'autre cas, l'information est protégée avec les mesures appropriées mais elle peut être accessible à des organismes gouvernementaux en vertu de certaines lois.

Quels sont vos choix?

Nous aimerions avoir votre consentement pour continuer à recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels pour les fins indiquées précédemment. Sachez, toutefois, que vous avez le choix et pouvez refuser ou retirer votre consentement comme suit :

1 Vous pouvez faire retirer votre nom de nos listes de téléphone, de courriel ou de marketing par courriel. Nous utilisons ces listes pour vous informer de nos produits, de nos services et des offres spéciales qui pourraient vous intéresser.

2 Notre éditeur d'annuaires, le Groupe Pages Jaunes, offre des listes de noms, d'adresses et de numéros de téléphone publiés à des organisations choisies moyennant rétribution. Vous pouvez choisir d'être exclu de ces listes (les noms, adresses et numéros de téléphone non publiés le sont automatiquement).

3 Vous pouvez refuser de nous transmettre tout renseignement personnel. Vous pouvez également retirer votre consentement en tout temps, sous réserve de restrictions légales ou contractuelles et moyennant un préavis raisonnable. Dans un cas comme dans l'autre, cette option peut limiter notre aptitude à vous bien servir.

Visitez telus.com pour obtenir de plus amples renseignements et consulter le Code de TELUS sur la protection de la vie privée.

Si vous avez d'autres questions ou préoccupations sur nos pratiques en matière de vie privée, veuillez nous appeler au **1 800 567-0000**. Autrement, nous présumerons que nous avons votre consentement pour continuer à recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels pour les fins indiquées ci-dessus.

1 Dans cette brochure, les mots « nous » et « TELUS » désignent TELUS Corporation et l'ensemble de ses filiales, à l'exception de la filiale (ou de la division d'exploitation de n'importe quelle filiale de TELUS) qui fait actuellement affaire ou qui a déjà fait affaire sous le nom Emergis Inc. Ces filiales incluent, sans s'y limiter, les filiales qui font affaire sous les noms suivants : TELUS, Société TELUS Communications, Services Internet TELUS, TELUS Mobilité et TELUS Québec. Les mots « nous » et « TELUS » ne comprennent pas les détaillants et distributeurs indépendants de produits et services TELUS. 2 Le Code de protection de la vie privée de TELUS ne limite pas la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements disponibles au public. Cela comprend : a) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse courriel d'un client qui se trouvent dans un annuaire ou sont accessibles par l'assistance-annuaire; et b) toute autre information disponible au public qui est prévue par règlement aux termes de la « Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques ». Le Code de protection de la vie privée TELUS ne s'applique pas aux renseignements sur les entreprises clientes de TELUS. Les renseignements en question sont toutefois protégés par d'autres politiques et pratiques de TELUS ainsi que par des ententes contractuelles. Le Code de protection de la vie privée de TELUS et les pratiques indiquées dans la présente brochure sont soumis aux dispositions de toute législation ou réglementation en vigueur. 9_00250 © 2009 TELUS.