

Avis sur la confidentialité – Canada

Vos renseignements personnels

La protection de vos renseignements personnels est importante pour nous. Nous respectons votre vie privée et nous souhaitons que vous compreniez ce que nous faisons des renseignements que nous détenons à votre sujet.

Le présent avis de confidentialité explique la façon dont nous (Centrica Connected Home Canada Inc.) recueillons, communiquons et utilisons vos renseignements personnels. Notre avis sur la confidentialité est conçu pour être conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (la « **LPRPDE** ») et aux lois provinciales correspondantes en matière de protection des renseignements personnels.

Aux fins du présent avis sur la confidentialité, les **renseignements personnels** désignent les renseignements permettant d'identifier une personne.

Modification du présent avis

Nous pouvons mettre à jour le présent avis sur la confidentialité à l'occasion. Si nous le modifions de façon importante, nous mettrons à jour la date de la version au bas de la présente page. En cas de modification importante du présent avis, nous tenterons de vous en aviser dans un délai raisonnable, sauf si une contrainte nous en empêche. Si la loi l'exige, nous vous demanderons votre consentement à la modification de la façon dont nous utilisons vos renseignements personnels. La politique en matière de confidentialité est à jour à la date qui figure au bas de la présente page.

Renseignements personnels que nous recueillons

Nous pourrions recueillir les types de renseignements personnels suivants sur vous lorsque vous utilisez des services ou des produits Hive :

- **Coordonnées** : renseignements qui nous permettent de communiquer directement avec vous, comme votre nom, votre adresse de courriel, votre numéro de téléphone et les adresses associées à votre compte ou à votre commande.
- **Détails sur le compte Hive** : lorsque vous téléchargez et utilisez l'application Hive, il vous sera demandé de vous inscrire avec nous et de créer un compte. Les détails de votre compte sont votre nom d'utilisateur, votre mot de passe et vos coordonnées, comme votre nom, votre adresse postale et votre adresse de courriel.
- **Information sur les opérations** : de l'information sur les produits et services que vous achetez de nous, comme le thermostat Hive Active, les prises Hive Active, les ampoules Hive Active, les détecteurs, les caméras et nos plans de service.
- **Information de paiement** : les données de la carte de crédit/de débit et les renseignements de compte bancaire que vous fournissez pour régler les produits et services que vous achetez de nous.
- **Données de livraison** : les renseignements relatifs à la livraison de nos produits qui vous sont destinés.
- **Dossier d'installation et de service** : l'information relative à l'installation de nos produits à votre domicile ou à votre propriété et l'information relative à l'entretien de ces produits.
- **Renseignements sur les appareils** : les renseignements sur les téléphones intelligents, les portables, les ordinateurs ou les autres appareils électroniques que vous connectez à nos produits, notre site Web ou notre application Hive, comme des détails sur le type d'appareil (qui peuvent comprendre le numéro d'identification unique de l'appareil), son système d'exploitation, le navigateur que vous utilisez et les applications sur l'appareil

qui se connectent à nos produits et services. Ils peuvent également comprendre des renseignements sur votre fournisseur de services Internet, votre réseau mobile et votre adresse IP.

- **Réponse à des sondages, concours et promotions** : nous conservons les données sur les sondages auxquels vous répondez ou sur vos participations à des concours ou à des promotions que nous offrons.
- **Dossier de vos discussions avec nos équipes de soutien à la clientèle** : lorsque vous nous soumettez des commentaires et des avis, que vous nous posez des questions ou que vous formulez une plainte, nous en conservons un dossier, notamment lorsque vous nous envoyez des courriels, que vous téléphonez à notre équipe du service à la clientèle ou que vous communiquez avec nous par l'entremise de médias sociaux comme Twitter ou par notre page Facebook. Nous pouvons également surveiller et enregistrer nos appels téléphoniques avec vous pour nous assurer que nous respectons les normes que nous avons établies, ainsi que les lois et les règlements pertinents.
- **Façon dont vous utilisez les produits Hive** : nous recueillons des renseignements sur la façon dont vous utilisez les produits et services Hive dans votre maison et sur leur rendement, sur les appareils qui y sont connectés et sur la façon dont ces appareils sont utilisés avec les produits Hive. Il s'agit notamment de renseignements que les appareils intelligents connectés à votre boîtier de contrôle Hive recueillent concernant la température des pièces, les réglages de température, les horaires de chauffage, l'utilisation et l'heure d'éclairage, l'indication d'ouverture ou de fermeture de portes ou de fenêtres par les capteurs de contact, la détection de mouvement par les détecteurs de mouvement, l'écoulement de l'eau et sa température, l'activation ou la désactivation des prises intelligentes et les enregistrements vidéo et audio provenant de vos appareils de surveillance.
- **Façon dont vous utilisez l'application Hive et notre site Web** : lorsque vous utilisez l'application Hive ou notre site Web, nous recueillons des renseignements sur les pages que vous consultez et sur l'utilisation que vous en faites.
- **Données de localisation** : nous recueillons des données sur votre emplacement exact si vous choisissez de nous les communiquer et des renseignements sur la détection de mouvement contenus dans les détecteurs de mouvement de vos produits Hive qui détectent les mouvements dans votre maison. À titre d'exemple, vous pouvez configurer votre application Hive pour qu'elle vous transmette un rappel de fermeture de votre système de chauffage lorsque vous êtes à l'extérieur de votre domicile. Pour ce faire, vous devrez nous communiquer l'emplacement de votre appareil mobile.

Même si vous ne nous communiquez pas votre emplacement de façon active, l'adresse IP de votre téléphone intelligent ou de votre ordinateur peut nous indiquer un emplacement approximatif lorsque vous vous connectez à notre site Web ou à nos produits, mais la précision se limitera à la ville, à l'État ou au pays dans lequel vous utilisez votre appareil.

Vous n'êtes pas tenu de fournir les renseignements personnels dont il est question ci-dessus, mais si vous ne le faites pas, vous ne pourrez peut-être pas utiliser nos produits et services, ou la fonctionnalité de nos produits pourrait être limitée.

Utilisation de vos renseignements personnels

Nous n'utiliserons les renseignements personnels qu'aux fins auxquelles ils ont été recueillis, notamment les suivantes :

Objectif	Renseignements personnels utilisés
Vous fournir nos services et maintenir votre compte	Tous les renseignements personnels que nous recueillons
Recevoir le paiement de nos produits et services	Renseignements sur les opérations et les paiements
Vous livrer des produits	Données de livraison
Installation et service	Dossier d'installation et de services Façon dont vous utilisez les produits Hive
Répondre à vos questions ou traiter vos plaintes	Tous les renseignements personnels que nous recueillons

Maintenir et améliorer nos produits et services	Tous les renseignements personnels que nous recueillons
L'analyse de données et la recherche statistique pour nous aider à mieux comprendre la façon dont nos produits sont utilisés à la maison et vous faire des propositions et des recommandations concernant l'utilisation de nos produits	Façon dont vous utilisez les produits Hive Façon dont vous utilisez l'application et le site Web Hive Renseignements sur les appareils Information sur les opérations Dossier d'installation et de services Dossier de vos discussions avec nos équipes de soutien à la clientèle
Formation du personnel	Tous les renseignements personnels que nous recueillons
Conception de nouveaux produits et services	Tous les renseignements personnels que nous recueillons
Déterminer les produits et services qui pourraient vous intéresser	Tous les renseignements personnels que nous recueillons (mais pas votre information de paiement)
Marketing direct	Coordonnées Les produits et services qui, selon ce que nous avons déterminé, pourraient vous intéresser
Enquête sur la mauvaise utilisation de votre compte, les fraudes et le recouvrement de créances	Tous les renseignements personnels que nous recueillons

Nous pouvons rendre anonymes et regrouper les renseignements personnels dont nous disposons (pour qu'ils ne permettent pas de vous identifier directement). Nous pouvons utiliser des renseignements anonymes et regroupés notamment pour procéder à des tests de nos systèmes informatiques, faire de la recherche, analyser des données, améliorer notre site, nos applications et nos produits, et développer de nouveaux produits et services.

Sources auprès desquelles nous recueillons des renseignements personnels sur vous

Nous recueillons des renseignements personnels auprès de plusieurs sources, notamment les suivantes :

- **Directement auprès de vous** : par exemple, à la création de votre compte Hive, à la connexion de votre téléphone intelligent ou de votre ordinateur au boîtier de contrôle Hive ou à d'autres produits Hive, à l'achat de produits et services auprès de nous, dans les formulaires que nous vous fournissons et que vous remplissez, à la participation à nos concours et à nos promotions ou par téléphone, par courriel ou par un autre mode de communication directe avec nous.
- **Notre site Web, notre application et nos produits Hive** : ils nous fournissent des renseignements sur la façon dont vous les utilisez et sur les appareils auxquels vous les connectez dans votre maison.
- **D'autres sociétés avec lesquelles nous collaborons** : elles nous fournissent des renseignements pour nous aider à vous livrer nos produits et services et à mieux vous comprendre. Il s'agit notamment des entités suivantes :
- **Sociétés du même groupe de sociétés que nous** : elles pourraient nous fournir des renseignements pertinents sur votre compte de service de gaz ou de service d'électricité lorsque vous les liez au compte que vous avez créé avec nous.
- **Installateurs et techniciens de maintenance** : ils nous fourniront des renseignements sur l'installation et la maintenance des produits Hive installés dans votre maison.
- **Les applications et les produits d'autres sociétés** : ils nous fournissent des renseignements lorsque vous les connectez à des produits Hive et que vous approuvez la communication de données personnelles avec nous. À titre d'exemple, lorsque vous vous connectez à l'application IFTTT ou Amazon Alexa, nous recevons des renseignements sur la façon dont vous utilisez ces applications avec nos produits Hive.

Consentement

Nous jugeons qu'il est important d'obtenir votre consentement pour nous permettre de recueillir, d'utiliser ou de communiquer vos renseignements personnels. Selon la sensibilité des renseignements personnels, votre consentement peut être implicite, présumé (accompagné d'un mécanisme de révocation) ou exprès. Le consentement exprès peut être donné verbalement, par voie électronique ou par écrit. Le consentement implicite est le consentement que l'on peut raisonnablement déduire de votre action ou de votre inaction. À titre d'exemple, à l'acceptation de nos produits ou services, nous présumerons que vous aurez consenti à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels à des fins reliées à votre acceptation et à votre utilisation de ces produits ou services, ou à d'autres fins qui vous ont été signalées au moment pertinent.

De façon générale, nous demanderons votre consentement au moment où nous recueillons les renseignements personnels. Dans certains cas, votre consentement peut être obtenu après la collecte de vos renseignements personnels, mais avant que nous les utilisions ou les communiquions. Si nous prévoyons utiliser ou communiquer vos renseignements personnels à une fin qui n'a pas déjà été signalée (ni dans le présent avis sur la confidentialité ni ailleurs), nous nous efforcerons de vous en aviser avant l'utilisation ou la communication en question.

Nous pouvons également recueillir, utiliser ou communiquer vos renseignements personnels sans que vous en ayez connaissance ou que vous y ayez consenti si les exigences de la loi ou de la réglementation pertinente nous le permettent ou nous y obligent.

Dans certains cas, une modification ou une révocation du consentement peut fortement limiter notre capacité à vous fournir des produits ou services ou à acquérir des produits ou services de vous. Toutes les communications concernant la révocation ou la modification du consentement devrait se faire par écrit et être adressées à notre bureau de la confidentialité.

Enfants de moins de 18 ans

Nos services et nos produits ne sont pas destinés à des enfants de moins de 18 ans. Il est interdit à quiconque âgé de moins de 18 ans de nous fournir des renseignements personnels au moyen des produits et services. Nous ne recueillons pas sciemment des renseignements personnels auprès d'enfants de moins de 18 ans. Si vous avez moins de 18 ans, n'utilisez pas de renseignements et ne nous en fournissez pas au moyen de nos produits et services. Si nous apprenons que nous avons reçu des renseignements personnels d'un enfant de moins de 18 ans sans vérification ni consentement des parents, nous supprimerons ces renseignements. Si vous croyez que nous pourrions avoir reçu des renseignements d'un enfant de moins de 18 ans ou sur celui-ci, veuillez communiquer avec nous à l'aide de l'information indiquée ci-après.

À qui nous communiquons vos renseignements personnels

Nous communiquons vos renseignements personnels uniquement aux fins auxquelles ils ont été recueillies, sauf avec votre consentement ou conformément à la loi. Nous communiquons des renseignements personnels aux parties suivantes :

- **Sociétés du même groupe de sociétés que nous** : pour vous fournir un service et pour comprendre l'utilisation que vous faites de nos produits et services.
- **Les applications et les produits d'autres sociétés** : pour vous aider à utiliser les applications et les produits que vous connectez aux produits Hive.
- **Installateurs et techniciens de maintenance** : pour qu'ils puissent prendre rendez-vous avec vous et vous fournir des services d'installation et de maintenance de produits.
- **Entreprises de livraison** : pour vous livrer les produits que vous avez commandés.
- **D'autres fournisseurs de services et conseillers** : comme les entreprises qui offrent un soutien à notre technologie, qui nous aident à analyser les données dont nous disposons, qui traitent les paiements, qui envoient des communications à nos clients, qui nous fournissent des conseils juridiques ou financiers et qui nous aident

généralement à vous livrer nos services. Certains de nos appareils peuvent déclencher des enregistrements ou des actions lorsque certains événements audio ou visuels sont détectés. Si vous nous faites part que le logiciel a mal interprété un événement audio, nous transmettrons une copie de l'enregistrement audio, sans qu'il soit accompagné de renseignements sur vous, à notre fournisseur du logiciel, soit Audio Analytic, afin de les aider à améliorer leur système de détection. Si vous choisissez de participer à l'amélioration des produits, nous transmettrons tous les enregistrements audio à Audio Analytic aux fins d'amélioration de leur système de détection, encore une fois sans qu'ils soient accompagnés de renseignements sur vous.

- **Étude de marché** : à l'occasion, nous pourrions mandater nos partenaires d'étude de marché pour qu'ils communiquent avec nos clients afin de nous aider à trouver une façon d'améliorer nos produits et services.
- **Acheteurs de notre entreprise** : les acheteurs ou les acheteurs éventuels à qui nous pourrions vendre notre entreprise ou avec lesquels nous pourrions en négocier la vente.
- **Le gouvernement ou les autorités de réglementation** : si la loi nous y contraint ou pour collaborer à leurs enquêtes ou leurs projets concernant le secteur de l'énergie.
- **La police et les forces de l'ordre** : pour collaborer à une enquête sur un crime et à la prévention du crime.

Nous ne communiquons de renseignements personnels à personne d'autre que celles qui sont indiquées ci-dessus. Nous pourrions fournir à des tiers des données statistiques et des analyses globales sur les utilisateurs de nos produits et services, mais nous veillerons à ce que personne ne puisse être identifié au moyen de ces renseignements avant de les communiquer.

Marketing direct

Nous veillerons à agir conformément à la législation antipourriel canadienne. Afin d'assurer la conformité, les messages électroniques commerciaux (y compris les listes de distribution par courriel) seront fondés sur un mécanisme d'« adhésion ». Nous obtiendrons le consentement aux fins des messages électroniques commerciaux avant d'en envoyer (y compris par courriel), à moins que nous n'ayons une relation commerciale préexistante avec vous, car, dans ce cas particulier, le consentement est considéré comme implicite. Si nous avons besoin de renseignements personnels à une autre fin, nous communiquerons avec vous pour obtenir votre consentement à cette nouvelle fin. Les personnes qui « refusent » de recevoir nos courriels ou ceux de nos partenaires et associés seront retirées de la liste de distribution si elles en font la demande.

Pour cesser de recevoir des messages commerciaux dans le futur (notamment par messagerie texte, par courriel ou par téléphone), veuillez nous en faire la demande par courriel à help.CAN@hivehome.com ou vous adresser à l'équipe du service à la clientèle par téléphone ou par clavardage.

Vous pouvez également annuler votre abonnement à nos courriels commerciaux en cliquant sur le lien de désabonnement figurant dans les courriels que nous vous envoyons.

Publicité sur d'autres sites Web et applications

Nous collaborons avec nos agences de publicité pour vous présenter des publicités sur nos produits et services sur les sites Web ou les applications que vous visitez, au moment et de la manière que nous estimons pertinents pour vous. Pour ce faire, nos agences de publicité utilisent des renseignements anonymes sur les sites Web, les applications, le contenu de réseaux sociaux et les annonces avec lesquelles vous interagissez ou que vous consultez lorsque vous êtes connecté à Internet, afin de garantir que la publicité que vous consultez correspond à vos intérêts.

Les techniques que nos agences de publicité utilisent (pour déterminer la publicité à vous présenter) reconnaissent l'appareil que vous utilisez, mais ne vous visent pas personnellement. Généralement, les témoins et des techniques similaires sont utilisés pour cibler ce type de publicité. Vous pouvez en savoir davantage sur les témoins et sur la façon de gérer leur utilisation en consultant notre politique en matière de témoins : hivehome.com/cookies.

Notification de service

L'application Hive enverra des notifications de service directement à votre téléphone intelligent ou à votre appareil par l'entremise de l'application dès que nous aurons quelque chose d'important ou d'intéressant à vous communiquer ou si vous avez demandé à être avisés de certains événements concernant vos produits Hive, notamment pour vous rappeler que votre chauffage est activé ou vous signaler que du mouvement est détecté dans une zone de votre maison.

Selon le service que vous choisissez, vous pouvez également recevoir ces notifications par messagerie texte ou par courriel en fonction de vos préférences.

Vous pouvez désactiver les notifications de service à tout moment par l'entremise de l'application, des paramètres du système de votre téléphone intelligent ou de votre compte en ligne.

Témoins

Si vous utilisez notre site Web ou notre application, nous recueillerons des renseignements sur la façon dont vous interagissez avec nous en ligne au moyen de témoins et de techniques similaires. Vous pouvez en savoir davantage sur les témoins et sur la façon de gérer leur utilisation en consultant notre politique en matière de témoins : hivehome.com/cookies.

Transfert de vos renseignements personnels à l'étranger

Les renseignements personnels que nous recueillons peuvent être transférés et stockés dans des pays situés à l'extérieur de l'Union européenne. Certains de ces territoires exigent des niveaux de protection différents en ce qui concerne les renseignements personnels et, dans certains cas, les lois de ces pays risquent d'assurer une moins bonne protection que celles de votre territoire de résidence habituel. Nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour que vos renseignements personnels ne soient utilisés que conformément à la présente politique de confidentialité et aux lois européennes applicables en matière de protection des données et pour que leur confidentialité soit respectée.

Nous pourrions transférer vos renseignements personnels à d'autres entités, comme nos vendeurs, nos fournisseurs et mandataires (les « **fournisseurs de services** ») qui nous aident à vous servir. Dès que vos renseignements personnels sont transférés à un fournisseur de services, nous exigeons qu'il les protège d'une manière qui respecte le présent avis sur la confidentialité. Nos fournisseurs de services peuvent être situés à l'extérieur du Canada et peuvent être tenus de divulguer vos renseignements personnels selon les lois de leur territoire. Vous pouvez communiquer avec nous pour obtenir de l'information sur nos politiques et pratiques concernant les fournisseurs de services à qui nous avons transféré vos renseignements personnels et leurs emplacements.

Durée de conservation des renseignements personnels

Les renseignements personnels ne seront conservés que tant qu'ils seront nécessaires pour remplir les objectifs fixés dans le présent avis sur la confidentialité. Après que vous aurez fermé votre compte avec nous, nous conserverons vos renseignements personnels pendant une durée raisonnable afin de maintenir nos dossiers et d'acquitter nos obligations envers vous selon la loi. Nous détruisons, supprimons ou rendons anonymes les renseignements personnels dont nous n'avons plus besoin pour remplir les objectifs fixés.

En ce qui concerne les enregistrements audio et vidéo, nous les conserverons pour la durée indiquée dans le plan de service que vous avez contracté avec nous. Nous supprimerons vos enregistrements sans délai à l'expiration de cette durée.

Protection de vos renseignements personnels

Nous nous efforçons de maintenir des mesures de protection physiques, techniques et administratives qui conviennent à la sensibilité des renseignements personnels visés. Ces mesures sont conçues pour prévenir la perte de vos renseignements personnels et l'accès à ceux-ci, leur copie, leur utilisation, leur modification ou leur communication sans autorisation.

Nous protégeons vos renseignements personnels contre l'accès à ceux-ci, leur utilisation ou leur communication sans autorisation sur des serveurs dans un environnement contrôlé et sécurisé qui est protégé contre l'accès, l'utilisation et la communication non autorisés.

Transparence concernant notre politique en matière de confidentialité et de sécurité

Nous nous engageons à vous fournir de l'information compréhensible et accessible concernant nos politiques et pratiques liées à la gestion de vos renseignements personnels.

Exactitude des renseignements personnels

Nous souhaitons que vos renseignements personnels soient à jour, exacts et pertinents aux fins auxquelles ils sont destinés. Nous comptons sur vous pour nous aviser de tout changement concernant votre adresse, votre numéro de téléphone ou d'autres données afin que nous puissions vous fournir le meilleur service possible.

Vos droits concernant vos renseignements personnels

Vous disposez des droits suivants concernant vos renseignements personnels :

- le droit d'être informé sur la façon dont vos renseignements personnels sont utilisés;
- le droit d'avoir accès aux renseignements personnels dont nous disposons sur vous;
- le droit de cesser de recevoir des messages commerciaux;
- le droit de demander la correction de renseignements personnels inexacts dont nous disposons sur vous;
- le droit de demander le blocage ou la suppression de vos renseignements personnels si leur traitement ne respecte pas les lois applicables en matière de protection des données.

Pour exercer l'un des droits énumérés ci-dessus, ou si vous avez des questions concernant vos droits, veuillez communiquer avec nous à l'aide de l'information présentée à la rubrique « Communiquer avec nous » ci-après.

Lorsque vous demandez l'accès à vos renseignements personnels, sachez que nous pouvons vous demander certains renseignements afin de nous permettre de confirmer votre identité et votre droit d'accès, ainsi que pour rechercher et vous fournir les renseignements personnels dont nous disposons sur vous. Nous pouvons vous imputer des frais pour accéder à vos renseignements personnels, mais nous vous en informerons à l'avance. Si vous avez besoin d'aide pour préparer votre demande, veuillez communiquer avec nous par courriel à help.CAN@hivehome.com.

Votre droit d'accès aux renseignements personnels dont nous disposons sur vous n'est pas absolu. Dans certains cas, les exigences de la loi ou de la réglementation applicables nous permettent de refuser de fournir une partie ou la totalité des renseignements personnels dont nous disposons sur vous ou nous obligent à refuser de les fournir. En outre, les renseignements personnels ont pu être détruits, supprimés ou rendus anonymes conformément à nos obligations et pratiques en matière de conservation des dossiers.

Si nous ne pouvons vous donner accès à vos renseignements personnels, nous nous efforcerons de vous informer des motifs, sous réserve de restrictions prévues par la loi ou la réglementation.

Traitement des plaintes

Vous pouvez nous transmettre vos questions ou vos préoccupations concernant le présent avis sur la confidentialité. Nous mettrons en place une procédure de réception et de traitement des plaintes, et les plaignants seront informés des conclusions.

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont nous utilisons vos renseignements personnels, vous pouvez également déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada ou de votre autorité locale en

matière de protection des données. Nous sommes là pour vous aider et vous encourager à communiquer d'abord avec nous afin de régler votre plainte.

Communiquer avec nous

Pour une demande ou une plainte liée aux renseignements dont nous disposons sur vous, veuillez envoyer un courriel à help.CAN@hivehome.com.

Communiquer avec le commissaire à la protection de la vie privée du Canada

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada supervise nos pratiques en matière de gestion des renseignements personnels. Si Hive ne répond pas à vos préoccupations en matière de protection de la vie privée à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour obtenir de l'aide :

Téléphone : 1 800 282-1376 ou 819 994-5444

Télécopieur : 819 994-5424

Télétype : 819 994-6591

Site Web : priv.gc.ca

Juin 2017