

Principe de confidentialité de Shell

Voici le principe de confidentialité relatif à l'application mobile Motorist. Ce principe de confidentialité contient de l'information sur le traitement de vos données personnelles puisque vous êtes l'un de nos clients ou un utilisateur de l'application mobile Motorist de Produits Shell Canada ou de l'une de ses sociétés affiliées (**Shell**).

Le présent principe de confidentialité peut être mis à jour à l'occasion. Nous vous recommandons donc de le consulter régulièrement pour prendre note des changements éventuels. Le présent principe de confidentialité a été mis à jour le **2015.01.12**.

Avis particulier – restriction d'âge

La présente application est destinée aux automobilistes seulement et ne doit pas être utilisée par quiconque n'étant pas autorisé à conduire. Si vous n'êtes pas légalement autorisé à conduire, veuillez ne pas utiliser cette application et ne pas nous envoyer de données personnelles vous concernant.

1. Dans quelles circonstances le présent principe de confidentialité s'applique-t-il?

Le présent principe de confidentialité s'applique au traitement de vos données personnelles puisque vous êtes l'un de nos clients ou un utilisateur de l'application mobile Motorist (**APPLICATION**).

Dans l'application, vous pourrez trouver certains liens menant à d'autres sites Web ou applications. Bien que nous sélectionnions ces sites Web ou ces applications avec soin, nous ne sommes pas responsables du traitement qu'ils font de vos données personnelles. Le présent principe de confidentialité ne s'applique donc pas à l'utilisation de ces sites ou applications.

2. Qui est responsable du traitement de vos données?

Produits Shell Canada, une société en nom collectif albertaine, dont le siège social est situé à Calgary, en Alberta, au Canada, est responsable du traitement de vos données personnelles.

3. À quelles fins traitons-nous vos données personnelles?

Dans le présent principe de confidentialité, nous décrivons le type de données personnelles que nous traitons et à quelles fins nous les recueillons.

3.1 Service à la clientèle et gestion des relations

- À quelle fin vos données personnelles servent-elles?

Si vous communiquez avec notre Centre de service à la clientèle pour poser une question ou formuler une plainte, nous pouvons vous demander de fournir certains renseignements afin de vous identifier et de nous aider à vous répondre. Nous utilisons les données personnelles que vous nous transmettez à cette fin seulement et pour améliorer nos services de soutien à la clientèle.

- Quelles données personnelles utilisons-nous à cette fin?

Afin d'être en mesure de répondre de façon appropriée à votre question ou de traiter votre plainte, nous notons les détails de votre question ou de votre plainte dans notre base de données de clients. Nous pouvons aussi vous demander de fournir vos coordonnées pour vous tenir informé à ce sujet.

3.2 Participation à des promotions

- À quelle fin vos données personnelles servent-elles?

Shell effectue régulièrement des promotions à l'intention de ses clients. Dans certains cas, nous vous demanderons de nous fournir des données personnelles dans un formulaire d'inscription, dans le cadre d'une publicité ou par l'intermédiaire d'un site Web afin de participer à une promotion.

- Quelles données personnelles utilisons-nous à cette fin?

Si vous choisissez de participer à de telles promotions, nous pouvons traiter les données personnelles que vous nous fournissez (notamment vos nom, âge, adresse et courriel) afin d'enregistrer ou de confirmer votre participation, de déterminer si vous remplissez les conditions relatives à la promotion et de vous faire parvenir des prix et des récompenses. Selon la promotion, nous pouvons aussi traiter les renseignements relatifs à votre participation à la promotion, tels que les notes, les envois ou les prix et récompenses obtenus.

3.3 Développement et amélioration de produits et de services

- À quelle fin vos données personnelles servent-elles?

Shell réalise régulièrement des études de marché auprès de ses clients au moyen de sondages. Nous utilisons vos réponses à ces sondages afin d'évaluer la qualité de nos produits et services et d'améliorer votre expérience client.

- Quelles données personnelles utilisons-nous à cette fin?

Si vous choisissez de participer à nos sondages, nous pouvons traiter les données personnelles que vous nous fournissez (notamment vos nom, âge, adresse et courriel).

3.4 Offres générales

- À quelle fin vos données personnelles servent-elles?

En tant que client de Shell, vous pourrez recevoir des offres générales et de l'information de Shell (« **offres générales** »).

Par l'envoi d'offres générales, nous souhaitons vous informer sur les produits, événements et promotions Shell susceptibles de vous intéresser. Ces offres générales peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, l'envoi :

- de bulletins électroniques contenant des offres et de l'information de nature générale;
- de points en prime du programme de fidélisation concernant les achats admissibles;
- de bons de carburant ou d'achat Shell;
- de bons rabais sur des produits Shell en magasin.

Vous pouvez recevoir vos offres générales par les moyens suivants : poste, courriel, message texte, site Web du programme de fidélisation, application mobile (notifications push), médias sociaux, bons ou autres canaux numériques.

Quelles données personnelles utilisons-nous à cette fin?

Pour vous envoyer des offres générales, nous pouvons traiter les données personnelles que vous nous fournissez (notamment vos nom, âge, adresse et courriel).

- Refus d'offres générales

En tout temps, vous pouvez décider de ne pas recevoir d'offres générales en vous désinscrivant. Nous supprimerons ou rendrons anonyme toute donnée personnelle qui n'est plus requise.

3.5 Offres personnalisées

· À quelle fin vos données personnelles servent-elles?

En tant que client de Shell, vous pouvez recevoir des offres de Shell qui sont adaptées en fonction de vos préférences personnelles et fondées sur l'analyse de votre historique d'achat, de votre participation aux promotions, aux sondages, au programme de fidélisation et à votre utilisation de sites Web, d'applications et d'autres canaux numériques (« **offres personnalisées** »).

Par l'envoi d'offres personnalisées, nous souhaitons vous informer sur les produits, événements et promotions Shell susceptibles de vous intéresser. Ces offres personnalisées peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, l'envoi :

- de points en prime du programme de fidélisation concernant les achats admissibles;
- de bons de carburant ou d'achat Shell;
- de bons rabais sur des produits Shell en magasin.

Vous pouvez recevoir vos offres personnalisées par les moyens suivants : poste, courriel, message texte, site Web du programme de fidélisation, application (notifications push), médias sociaux, bons ou autres canaux numériques.

Quelles données personnelles utilisons-nous à cette fin?

Afin de pouvoir vous envoyer des offres personnalisées, Shell doit être en mesure de connaître vos préférences. Pour déterminer vos préférences, Shell analysera :

- Votre historique d'achat.

Cela comprend i) les produits précis que vous achetez, ii) le montant total de vos achats par transaction, iii) l'heure, la date et l'endroit de vos achats, iv) le mode de paiement utilisé.

- La façon dont vous avez choisi d'échanger les points que vous avez accumulés.

Cela comprend les données concernant i) le type et la description de la prime choisie, ii) la quantité de primes choisies, iii) le montant de points échangés, iv) la fréquence et la période d'échange de vos points, v) le mode de livraison utilisé pour votre prime (le cas échéant).

- S'il y a lieu, comment et où échanger les offres (y compris les bons).
- Votre utilisation du site Web, de l'application et des courriels que vous recevez de nous.

Cela comprend les données concernant i) les liens sur lesquels vous cliquez sur le site Web, ii) votre emplacement selon votre adresse IP, iii) le moyen que vous utilisez pour répondre aux courriels que nous vous faisons parvenir, iv) la façon dont vous utilisez l'application (y compris votre emplacement tel que nous l'obtenons par l'intermédiaire de notre application si vous aviez déjà donné votre consentement).

- Votre participation à des promotions.
- Vos réponses à des sondages.

Afin de déterminer vos préférences, Shell peut aussi regrouper des données personnelles déjà connues par les sociétés affiliées de Shell, incluant votre utilisation :

- du programme de fidélisation;

- des sites Web, de l'application, des bons, des médias sociaux, des sondages, des promotions et d'autres canaux numériques;
- les cartes d'achat de carburant Shell et autres cartes de paiement dans les établissements de détail Shell, conjointement avec les achats de clients ayant des intérêts semblables et autres renseignements sociodémographiques vous concernant provenant de sources tierces afin d'analyser vos achats antérieurs.
- Refus d'offres personnalisées

En tout temps, vous pouvez décider de ne pas recevoir d'offres personnalisées en vous désinscrivant. Dans ce cas, nous mettrons fin à l'analyse de vos données personnelles et de vos habitudes d'achat et nous supprimerons ou rendrons anonyme toute donnée personnelle qui n'est plus requise.

3.6 Gestion technique et fonctionnelle du site Web et de l'application

- À quelle fin vos données personnelles servent-elles?

Lorsque vous accédez au site Web et à l'application ou que vous les utilisez, nous traitons certains renseignements de nature technique vous concernant (comme votre adresse IP) afin de vous fournir les fonctionnalités de nos services en ligne et de les gérer. À l'aide de ces données, nous sommes en mesure de gérer le site Web et les applications, notamment pour remédier à des défaillances techniques ou en améliorer la fiabilité.

- Quelles données personnelles utilisons-nous à cette fin?

Nous traitons des données techniques, telles que l'adresse IP de votre ordinateur, tablette ou téléphone intelligent, les détails des pages auxquelles vous avez accédé sur le site Web ou de l'application, le navigateur Web que vous utilisez pour naviguer, les sites précédents/suivants que vous avez visités et la durée de la session utilisateur.

3.7 Production de données de gestion et de données statistiques

- À quelle fin vos données personnelles servent-elles?

Shell effectue de la recherche sur les tendances du marché à l'aide d'analyse statistique. Nous utilisons les résultats de ces recherches pour évaluer nos produits et services actuels et les adapter en fonction des programmes de marketing et des stations-service que nous desservons. Les résultats de recherche sont seulement présentés de manière cumulée.

3.8 Prévention, détection et investigation des fraudes

- À quelle fin vos données personnelles servent-elles?

Shell peut utiliser les données personnelles que vous lui fournissez afin de prévenir, de détecter et d'investiguer sur les fraudes potentielles et de mettre en application ses conditions.

3.9 Commentaires et forums

S'il advient que la présente application offre des fonctions de rétroaction ou des forums de discussion (ou autre fonction similaire), Shell peut en ce cas recueillir les renseignements que vous y communiquez. Les renseignements ainsi recueillis seront utilisés de manière conforme au présent principe de confidentialité. Il faut retenir que Shell ne peut pas être tenue responsable de l'utilisation que font d'autres parties des renseignements personnels que vous mettez à leur disposition par l'intermédiaire d'envoi de commentaires ou d'un forum de discussion offert dans l'application. Les utilisateurs doivent donc faire preuve de vigilance en ce qui concerne les renseignements personnels qu'ils communiquent par ces moyens.

4. Qui a accès à vos données?

Shell peut divulguer vos données personnelles aux personnes suivantes :

- Les agents, les fournisseurs de services ou les sous-traitants de Shell et de ses sociétés affiliées;
- Toute personne à qui Shell propose de transférer l'un de ses droits ou obligations.

Shell fait appel à des tiers pour certains services de traitement, notamment l'hébergement de sites Web. Les données personnelles recueillies peuvent être transférées à de tierces parties autorisées, pouvant se trouver à l'extérieur du Canada, dans le cadre de services qui vous sont offerts. Cela peut se produire, par exemple, si l'un de nos serveurs ou de nos fournisseurs de services, le cas échéant, se trouve à l'extérieur du Canada. Dans la mesure où ces tierces parties ont accès à des données personnelles afin d'effectuer ces traitements, Shell prend les mesures organisationnelles ou contractuelles requises pour s'assurer que vos données personnelles sont traitées exclusivement aux fins mentionnées ci-dessus et que des niveaux de protection adéquats ont été mis en place pour protéger vos données personnelles.

Sauf ce qui est stipulé dans le présent principe de confidentialité, nous ne communiquerons toutefois aucune donnée personnelle sans votre permission, à moins que nous y soyons autorisés par la loi ou tenus de le faire, ou si nous sommes d'avis qu'une telle action est nécessaire pour faire valoir et protéger nos droits, nos biens ou notre sécurité personnelle et celle de nos utilisateurs/clients ou d'autres personnes. Seulement si Shell est tenue de le faire en vertu de la loi, vos données personnelles seront transmises aux organismes de surveillance, aux autorités fiscales et aux agences d'enquête.

5. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles?

À votre demande de cesser de participer au programme de fidélisation ou de supprimer l'application, nous fermerons les comptes applicables dès qu'il sera raisonnablement possible de le faire. Nous fermerons ou désactiverons également les comptes clients inactifs et fermerons ceux qui sont utilisés de manière non conforme au présent principe de confidentialité ou des conditions qui s'appliquent. Les données personnelles de comptes fermés ou désactivés seront effacées ou rendues anonymes dès qu'il sera raisonnablement possible de le faire. Dans certaines circonstances, nous conserverons plus longtemps les données personnelles de comptes fermés ou désactivés pour prévenir la fraude ou prendre des mesures autorisées ou permises en vertu de la loi.

6. Quels types de témoins Shell utilise-t-elle?

Le site Web et l'application utilisent des témoins ou une technologie semblable. Un témoin est un petit fichier texte qui est envoyé à votre navigateur Internet qui fait en sorte que nous reconnaissons votre navigateur lorsque vous vous rendez de nouveau sur un site. Shell et ses fournisseurs de service autorisés peuvent utiliser de petites images graphiques, appelés « images GIF invisibles » en même temps que des témoins pour vous identifier et déterminer vos préférences d'utilisation du site Web ou de l'application. Shell et ces fournisseurs de services peuvent aussi utiliser d'autres technologies pour stocker des renseignements dans votre navigateur en utilisant des objets locaux partagés ou une solution de stockage, comme des témoins intégrés à HTML 5, des témoins Flash et d'autres méthodes logicielles d'application Web.

À l'aide de ces technologies, nous pouvons recueillir des données relatives à l'utilisation du site Web ou de l'application, notamment sur les pages consultées, votre interaction avec l'information sur le site Web et la durée de votre visite.

Témoins fonctionnels – Shell stocke les témoins qui sont essentiels pour fournir les fonctionnalités du site Web ou de l'application. Par exemple, les témoins permettent de se souvenir de vos préférences, notamment la langue et la région, qui demeurent vos paramètres par défaut lorsque vous retournez sur le site Web ou dans l'application. Toutefois, si vous le souhaitez, vous pouvez refuser ou bloquer les témoins installés par Shell en modifiant les paramètres du navigateur. Pour plus de détails, reportez-vous à la fonction d'aide dans votre navigateur.

Témoins d'analyse Web – Shell peut utiliser des témoins de tierces parties pour effectuer des analyses Web. Grâce à ces témoins, Shell peut analyser l'utilisation du site Web ou de l'application. Il s'agit de données statistiques regroupées que des fournisseurs de services autorisés de Shell transmettent à Shell et lui permettent de comprendre la façon dont vous utilisez le site Web ou l'application. Shell et ces fournisseurs de services peuvent seulement transmettre ces données à de tierces parties si elles sont requises par la loi.

Témoins publicitaires – Shell peut utiliser des témoins de tierces parties à des fins publicitaires. Shell peut avoir recours à des fournisseurs de services autorisés pour présenter de la publicité sur le site Web ou dans l'application ainsi que sur d'autres sites Web. Ces fournisseurs de services peuvent placer des témoins sur votre navigateur et recueillir des renseignements qui aident à déterminer l'appareil que vous utilisez, notamment l'adresse IP ou d'autres identifiants uniques ou d'identifiants d'appareils.

Shell ne conserve pas un témoin plus longtemps que nécessaire. Nous utilisons des témoins volatils et des témoins permanents :

- Un témoin volatil peut faire le suivi de votre utilisation, notamment les pages Web auxquelles vous accédez et les options que vous utilisez. Lorsque vous fermez votre navigateur, la session prend fin et le témoin est supprimé.
- Un témoin permanent permet au site Web ou à l'application de vous reconnaître à votre prochaine visite. Il reste enregistré dans votre système jusqu'à ce que vous le supprimiez.

Veillez noter que la plupart des navigateurs acceptent automatiquement les témoins. Si vous ne souhaitez pas que des témoins soient utilisés, vous pouvez les supprimer ou les bloquer.

Vous pouvez aussi aller au www.allaboutcookies.org/fr pour obtenir plus de renseignements sur la façon de supprimer ou de refuser les témoins et des renseignements de nature générale sur les témoins. Pour obtenir de l'information sur l'utilisation de témoins dans les navigateurs de téléphones mobiles et sur la façon de procéder pour refuser ou supprimer ces témoins, veuillez consulter le manuel de votre combiné.

Notez toutefois que si vous refusez d'utiliser des témoins, vous pourrez quand même visiter nos sites Web, mais il est possible que certaines fonctions ne fonctionnent pas correctement et que vous ne puissiez pas utiliser toutes les fonctionnalités du site Web ou de l'application.

7. Si vous communiquez avec nous par l'intermédiaire des médias sociaux

Partage de notre site Web ou de son contenu par l'intermédiaire des médias sociaux

Si vous choisissez de partager notre site Web, l'application ou du contenu par l'intermédiaire de médias sociaux tels que LinkedIn, Facebook ou Twitter, vos données personnelles (tels que votre nom et le fait que les produits ou services Shell vous intéressent) seront également visibles par tous les visiteurs de votre page personnelle sur LinkedIn, Facebook ou Twitter. Sachez que lorsque vous utilisez ces sites Web, seules les conditions (y compris le principe de confidentialité) du site Web de médias sociaux s'appliquent. Shell n'est pas responsable du traitement de données personnelles transmises sur les sites Web de médias sociaux ou de leur principe de confidentialité. Le principe de confidentialité de Shell n'est donc pas applicable.

Notre page Facebook

Nous avons une page Facebook. Lorsque vous communiquez avec nous par l'intermédiaire de notre page Facebook (par exemple, publier un commentaire, télécharger des fichiers multimédias, envoyer un message personnel ou devenir adepte de notre page en cliquant sur le bouton « J'aime »), nous pouvons recevoir des données personnelles vous concernant (tels que vos nom d'utilisateur, photo de profil, ville de résidence, courriel et sexe). La façon dont nous utilisons vos données personnelles est décrite dans la politique de confidentialité de Facebook qui s'applique, en plus du i) présent principe de confidentialité et des ii) conditions d'utilisation et des autres énoncés de Facebook. Shell vous encourage à lire attentivement les conditions d'utilisation et les autres énoncés de Facebook, lesquels peuvent différer du présent principe de confidentialité.

8. Comment sécurisons-nous vos données personnelles?

Nous avons adopté une technologie et des principes visant à protéger vos renseignements personnels contre toute utilisation et tout accès non autorisés.

9. Avec qui dois-je communiquer si j'ai des questions ou des demandes à formuler?

Si vous avez des questions sur notre principe de confidentialité et nos pratiques à l'égard de fournisseurs de service situés à l'extérieur du Canada ou si vous souhaitez revoir, modifier ou supprimer les renseignements que vous nous avez fournis, veuillez envoyer un courriel à l'adresse SITI-MLM-Support@shell.com.