

Politique de confidentialité

SIRVA respecte votre vie privée, et cette politique de confidentialité est destinée à vous informer sur la façon dont nous protégeons vos informations personnelles et privées.

Une seule politique

SIRVA est dotée d'une politique de confidentialité globale pour les consommateurs et cette politique s'applique à toutes les sociétés de la famille de sociétés SIRVA (« SIRVA »). SIRVA s'engage à respecter toutes les lois locales et internationales régissant le respect de la vie privée.

Renseignements concernés par la présente politique

Notre politique concerne tous les renseignements personnels non publics que nous recevons et qui peuvent être utilisés pour vous identifier (« renseignements personnels»). Cela peut inclure une grande variété d'informations en fonction des services que vous allez recevoir. Par exemple, il peut s'agir d'informations sur le nom et l'adresse (biens immobiliers ou services de déménagement de biens ménagers), du numéro d'AVS, de la date de naissance ou d'autres numéros d'identification (demandes ou ouverture de compte), de renseignements bancaires (services de paiement hypothécaire ou de dépenses), de passeport ou de permis de conduire (services des visas et d'immigration).

Informations générales du règlement relatif à la protection des données

Lorsque nous agissons sur les instructions d'une société cliente pour vous fournir des services, le client est responsable en tant que responsable du traitement des données, de nous indiquer comment vos informations personnelles doivent être utilisées et traitées. En vertu du règlement général de protection des données de l'Union européenne, SIRVA et sa famille de sociétés sont des entreprises de traitement de données qui reçoivent des informations personnelles et des instructions des responsables du traitement de données sur la façon de traiter ces informations personnelles. Lorsque nous agissons en tant que responsable du traitement des données (c.-à-d. lorsque nous déterminons comment traiter les informations personnelles de façon indépendante), nous gérons vos informations personnelles selon ce que vous avez consenti et selon les conditions de cette politique.

Méthode de collecte des informations personnelles

SIRVA s'appuie sur de nombreuses sources d'informations pour comprendre et répondre à vos besoins. Nous pouvons recevoir des informations personnelles vous concernant des sources suivantes :

- Vous directement, lorsque vous remplissez une demande ou lorsque vous nous contactez en personne, par téléphone, par email ou via nos sites Web ;
- Vos transactions avec l'une des sociétés de la famille SIRVA ;
- Les agences de renseignements sur la consommation ;
- Les sociétés de prêts hypothécaires, de titres, d'évaluation ou d'autres sociétés liées à un produit financier ou un service impliqué dans la vente ou l'achat de votre maison ;
- Votre employeur ;
- Toute personne que vous avez autorisée à fournir des informations ; et
- d'autres sources, dans le cadre de la fourniture d'un produit ou d'un service financier.

SIRVA ne traitera pas les informations personnelles sans votre consentement, quelle qu'en soit la source.

Bien que nous ne recevions pas d'informations personnelles de votre navigateur, nous surveillons et stockons certains types d'informations sur les visiteurs de notre site Web, notamment le type de navigateur utilisé, le pays de l'utilisateur, s'ils sont parvenus par l'intermédiaire du moteur de recherche, nos pages qu'ils visitent, et comment ces pages fonctionnent-elles sur l'ordinateur de l'utilisateur. Cela permet à SIRVA de prendre des décisions sur la façon d'améliorer la conception, de rationaliser et d'améliorer les performances sur nos sites Web. Si vous ne souhaitez pas que ces informations soient surveillées, vous pouvez désactiver JavaScript. Sachez toutefois que les sites Web peuvent ne pas offrir toutes les fonctionnalités si ces paramètres sont désactivés.

Nous utilisons également la technologie des « cookies » pour améliorer votre expérience sur notre site. Pour plus de détails sur notre politique de cookies, consultez notre site Web.

Nous ne collectons pas en connaissance de cause les Informations personnelles fournies par les enfants, nous détruirons ces informations si elles nous sont divulguées sans le consentement de leurs parents.

Partage d'informations au sein de la famille de sociétés SIRVA

Pour vous fournir toute la gamme de services financiers, de déménagement et de réinstallation dont vous pourriez avoir besoin, SIRVA adopte une approche intégrée pour les services que nous offrons. Afin de pouvoir fournir une gamme complète de services répondant à vos besoins et de faire des recommandations sur une variété de services offerts par SIRVA, nous pouvons partager des informations personnelles entre les sociétés de la famille de sociétés SIRVA.

Partage d'informations avec les sociétés qui ne sont pas de la famille de sociétés SIRVA

Selon le type de services que vous devez recevoir, SIRVA peut travailler avec des sociétés et fournir vos informations à ces sociétés ou à des personnes extérieures à la famille SIRVA afin de vous offrir ces services. Par exemple, SIRVA peut partager des informations personnelles pour :

- assurer le service et le soutien de nos opérations en général et soutenir votre compte et les services que nous vous fournissons, y compris le financement prévu ou actuel, la titrisation, la vente sur le marché secondaire ou des transactions similaires ;
- traiter ou administrer une transaction ou un produit en rapport avec un produit ou une transaction que vous avez demandé ;
- stockage et traitement de données ;
- les personnes à qui vous nous avez autorisés à divulguer les informations ;
- d'autres fournisseurs avec qui nous avons signé des accords pour vous offrir des services par l'intermédiaire ou avec SIRVA ; ou
- d'autres fournisseurs avec qui nous commercialisons ou fournissons conjointement des produits ou des services.

Nous pouvons également partager vos informations personnelles avec ces autres organisations extérieures à la famille SIRVA lorsque la loi l'exige. Par exemple, nous pouvons partager des informations personnelles pour :

- protéger contre la fraude ;
- répondre à une assignation ou à une convocation ; ou

- répondre aux autorités chargées de l'application de la loi ou aux organismes de réglementation.

Nous ne divulguons pas vos informations personnelles à quiconque extérieur à SIRVA, sauf si vous nous avez autorisé à le faire ou si autrement indiqué dans cette politique ou si la loi l'exige.

Nous maintenons des accords avec nos fournisseurs externes limitant l'utilisation de vos informations personnelles uniquement aux fins visées en fournissant les informations. Ces fournisseurs sont tenus de respecter nos normes et procédures en matière de respect de la vie privée conformément aux termes des accords conclus avec eux.

Accès et choix

SIRVA vous donne une possibilité raisonnable d'accéder à vos informations personnelles, de corriger ces informations si elles sont inexacts ou de les supprimer si nécessaire - sous réserve des exceptions indiquées ci-dessous. Un accès raisonnable signifie, par exemple, que les demandes d'accès sont faites pendant les heures ouvrables normales ; que vous fournissez l'identification demandée ; et que les demandes ne sont pas excessives en nombre. Si, à tout moment, SIRVA vous refuse l'accès à des informations personnelles, nous vous fournirons des raisons de refuser l'accès et des informations sur la façon dont vous pouvez vous renseigner davantage. Par exemple, SIRVA se réserve le droit de refuser l'accès aux informations relatives aux enquêtes ou aux litiges potentiels ou réels lorsque la charge ou la dépense de l'accès serait disproportionnée par rapport aux risques pour la protection de la vie privée de la personne concernée, ou qu'il n'y ait pas violation des droits de tiers Afin de mettre à jour vos informations, veuillez envoyer votre demande par courrier électronique à privacy.administrator@sirva.com, par télécopieur au numéro (216) 606-7654, ou par téléphone au numéro (216) 606-7912.

Vous avez le droit de refuser toute utilisation de vos informations personnelles à tout moment via les coordonnées ci-dessus. Si vous vous désengagez de cette politique ou si vous refusez de fournir des informations personnelles, cela pourrait affecter les bénéficiaires des services.

Intégrité des données et sécurité

SIRVA fera tous les efforts raisonnables pour garder les informations personnelles exactes, car nous utilisons ces informations pour vous servir. SIRVA apprécie votre collaboration pour maintenir les informations personnelles complètes et à jour et facilitera vos efforts à cet égard. SIRVA conserve les informations personnelles aussi longtemps que nous jugeons nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées ou selon les exigences contractuelles, les enregistrements ou d'autres exigences légales.

Nous limitons l'accès à vos informations personnelles aux employés qui ont besoin de connaître ces informations pour vous fournir des produits et services. Nous ne vendons pas vos informations personnelles.

Nous avons mis en place des mesures de protection physiques, électroniques et procédurales pour protéger vos informations personnelles. Nous évaluons régulièrement les normes et les procédures de sécurité pour protéger vos informations personnelles contre l'accès non autorisé.

Nous stockons vos informations personnelles sur des serveurs qui peuvent être situés dans différents pays, mais toujours en conformité avec cette politique et toutes les lois et réglementations applicables en matière de confidentialité des données.

Vous devriez toujours protéger vos informations personnelles en protégeant les mots de passe utilisés pour accéder à un système SIRVA et en éliminant en toute sécurité les dossiers et les rapports dont vous n'avez plus besoin.

SIRVA notifiera et travaillera avec les responsables de l'application de la réglementation et/ou de la loi comme l'exige la loi pour résoudre tout problème ou violation de la sécurité, le cas échéant.

Application

A. Vérification

La formation des employés et les procédures internes sont en place pour permettre à SIRVA d'assurer la conformité à sa politique de confidentialité. SIRVA prévoit des contrôles interne de conformité de façon régulière de ses pratiques en matière de confidentialité, et SIRVA dispose d'un bureau de protection des données qui est responsable de la mise en œuvre de la confidentialité et de la conformité. Pour obtenir de l'aide concernant les problèmes de confidentialité, vous pouvez envoyer vos commentaires par courrier électronique à privacy.administrator@sirva.com, par télécopieur au numéro (216) 606-7654, ou par téléphone au numéro (216) 606-7912.

B. Résolution des litiges

SIRVA reconnaît l'importance de vous donner l'occasion de traiter et de résoudre les plaintes relatives au traitement de vos informations personnelles. Par conséquent, en plus des recours légaux qui peuvent être intentés, si vous déposez une plainte auprès de nous concernant le traitement de vos informations personnelles et qu'elle n'est pas résolue en interne de manière satisfaisante par SIRVA, vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'American Arbitration Association. (« AAA ») sur le site Web AAA, situé [ici](#), ou contactez ses services indépendants de règlement alternatif des différends. L'American Arbitration Association (« AAA ») est également se trouve à l'adresse suivante :

225 North Michigan Avenue, Suite 2527
Chicago, Illinois 60601-7601, États-Unis

L'AAA peut être contacté par téléphone au (312) 616-6560 ou par télécopieur au (312) 819-0404.