

Politique de confidentialité

SIRVA respecte votre vie privée et la présente Politique de confidentialité vise à vous informer de la manière dont nous protégeons vos informations privées et à caractère personnel.

Si vous ne donnez pas votre consentement, vous devez discuter de vos préoccupations avec un représentant de SIRVA.

Une politique unique

La Politique de confidentialité globale de Sirva vaut pour toute personne à qui Sirav fournit des services et s'applique à l'ensemble du groupe d'entreprises SIRVA (« SIRVA »). SIRVA s'engage à respecter toutes les lois locales et internationales relatives à la protection de la vie privée.

Informations couvertes par la présente Politique

Notre Politique couvre toutes les informations à caractère personnel non publiques que nous recevons et susceptibles d'être utilisées pour vous identifier (« Informations à caractère personnel »). Il peut s'agir d'un large éventail d'informations en fonction des services que vous souhaitez recevoir. Par exemple, il peut s'agir d'informations relatives au nom et à l'adresse (services de déménagement de biens immobiliers ou d'articles ménagers) ; de numéros de sécurité sociale, de dates de naissance ou d'autres numéros d'identification (demandes ou ouverture de comptes) ; d'informations bancaires (services de paiement de prêts hypothécaires ou de dépenses) ; et/ou d'informations relatives au passeport ou au permis de conduire (services de visa et d'immigration)

Informations sur le Règlement général sur la protection des données

Lorsque nous agissons à la demande d'une entreprise cliente pour vous fournir des services dans le cadre de votre relocation ou de votre mutation, le client, en tant que Responsable du traitement, est chargé de nous indiquer comment vos Informations à caractère personnel doivent être utilisées et traitées. En vertu du Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne, SIRVA et son groupe de sociétés sont des Sous-traitants qui reçoivent des Informations à caractère personnel et des instructions sur la manière de traiter ces Informations à caractère personnel de la part des Responsables du traitement. Lorsque nous agissons en tant que Responsable du traitement de données pour des services que vous nous demandez indépendamment (c'est-à-dire lorsque nous déterminons indépendamment la manière dont toute Information à caractère personnel est traitée), nous gérons vos Informations à caractère personnel conformément à ce à quoi vous avez consenti et aux termes de cette politique. Que nous agissions en tant que Responsable du traitement des données ou en tant que Sous-traitant des données, nous préservons la confidentialité de vos informations et ne les utilisons, ne les communiquons, ne les transférons ou ne les stockons que dans les limites autorisées.

Récupération des Informations à caractère personnel

SIRVA s'appuie sur de nombreuses sources d'information pour comprendre et satisfaire vos besoins. Nous sommes susceptibles de recevoir des informations à caractère personnel vous concernant de la part de :

- Vous-même, directement, lorsque vous remplissez une demande ou lorsque vous nous rendez visite en personne, ou lorsque vous nous contactez par téléphone, par courrier ou par le biais de nos sites web ;
- Vos transactions avec l'une des sociétés du groupe SIRVA ;
- Agences de renseignements sur la consommation ;
- Sociétés de prêts hypothécaires, de titres de propriété, d'évaluation ou autres sociétés liées à un produit ou service financier impliqué dans la vente ou l'achat de votre logement ;
- Votre employeur ;
- Toute personne que vous avez autorisée à fournir des informations ; et
- Autres sources, dans le cadre de la fourniture d'un produit ou d'un service financier.

Quelle que soit sa source, SIRVA ne traitera pas les Informations à caractère personnel sans votre consentement.

Bien que nous ne recevions pas d'Informations à caractère personnel à partir de votre navigateur, nous surveillons et stockons certains types d'informations sur les visiteurs de notre site web - à savoir, le type de navigateur utilisé, le pays de l'utilisateur, s'il nous a été renvoyé par un moteur de recherche, quelles sont les pages qu'il visite et comment ces pages s'affichent sur l'ordinateur de l'utilisateur. Cela permet à SIRVA de prendre des décisions afin de mieux concevoir, de rationaliser et d'améliorer les performances de ses sites web. Si vous ne souhaitez pas que ces informations soient surveillées, vous avez la possibilité de désactiver JavaScript. Nous vous informons toutefois que certaines fonctionnalités des sites web risquent d'être indisponibles si ces paramètres sont désactivés.

Nous utilisons également la technologie des « cookies » afin d'améliorer votre expérience sur notre site. Pour plus de détails sur notre politique d'utilisation des cookies, veuillez consulter notre site web.

Nous ne recueillons pas sciemment les Informations à caractère personnel des enfants et nous détruirons ces informations si elles nous sont divulguées sans le consentement des parents.

Partage et stockage des informations

En fonction des services que vous souhaitez recevoir, il se peut que vos informations doivent être partagées, utilisées et/ou stockées dans le monde entier. Vos informations seront conservées dans la mesure où cela est nécessaire à la fourniture de services. Cela peut comprendre une période après la fin des services afin de respecter nos obligations réglementaires, d'audit, contractuelles et autres obligations légales.

A. Partage au sein du groupe d'entreprises SIRVA

Afin de vous fournir la gamme complète de services financiers, de relocation et de déménagement dont vous pouvez avoir besoin, SIRVA adopte une approche intégrée d'offre de services. Afin de fournir une gamme complète de services répondant à vos besoins et de faire des recommandations sur l'éventail des services offerts par SIRVA, nous pouvons partager des Informations à caractère personnel entre les entreprises du groupe SIRVA.

B. Partage avec des entreprises en dehors de SIRVA

Selon le type de services que vous allez recevoir, SIRVA peut collaborer avec des entreprises ou des personnes extérieures au groupe SIRVA et leur fournir vos informations afin de vous fournir ces services. Par exemple, SIRVA peut communiquer des Informations à caractère personnel :

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

Nous pouvons également communiquer vos Informations à caractère personnel à d'autres organisations hors du groupe SIRVA lorsque la loi l'exige. Par exemple, nous pouvons communiquer des Informations à caractère personnel pour :

- se protéger de la fraude ;
- répondre à une assignation à comparaître ou à une sommation ; ou
- répondre aux autorités chargées de l'application de la loi ou de la réglementation.

Nous ne divulguerons pas vos Informations à caractère personnel à quiconque en dehors de SIRVA, sauf si vous nous avez autorisés à le faire ou comme cette Politique l'indique ou comme la loi l'exige

Nous souscrivons des accords avec nos fournisseurs externes limitant l'utilisation de vos Informations à caractère personnel aux seules fins que vous avez prévues en fournissant ces informations. Ces fournisseurs sont tenus de respecter nos normes et procédures en matière de confidentialité selon les termes des accords que nous avons conclus avec eux.

Droit à la portabilité des données et droit à l'oubli

SIRVA vous offre une possibilité raisonnable d'accéder à vos Informations à caractère personnel, de corriger ces informations si elles sont inexactes ou de les faire supprimer, le cas échéant, sous réserve des exceptions énoncées ci-dessous.

Un accès raisonnable signifie, par exemple, que les demandes d'accès sont faites pendant les heures normales de bureau, que vous devez fournir les pièces d'identité demandées et que les demandes ne sont pas trop nombreuses. Si SIRVA vous refuse l'accès à des Informations à caractère personnel, nous vous fournirons les raisons de ce refus et des informations sur la façon dont vous pouvez faire d'autres demandes. Par exemple, SIRVA se réserve le droit de refuser l'accès à des informations liées à des enquêtes ou à des litiges potentiels ou réels lorsque la charge ou les frais d'accès seraient disproportionnés par rapport aux risques pour la confidentialité de la personne ou en cas d'atteinte aux droits d'autres personnes. Afin d'actualiser vos informations, veuillez envoyer votre demande par courrier électronique à privacy.administrator@sirva.com, par télécopie au numéro (216) 606-7654, ou par téléphone au numéro (216) 606-7912.

Vous avez le droit de retirer votre consentement ou de refuser toute utilisation de vos Informations à caractère personnel à tout moment via les coordonnées ci-dessus. Le refus de cette politique ou de

fournir des Informations à caractère personnel peut affecter la réception de vos services.

Intégrité et sécurité des données

SIRVA s'efforcera raisonnablement d'assurer l'exactitude des Informations à caractère personnel tout en utilisant ces informations pour vous fournir ses services. SIRVA apprécie votre collaboration dans la fourniture d'Informations à caractère personnel complètes et actualisées et facilitera vos efforts à cet égard. SIRVA conserve les Informations à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elle les a reçues ou de ses exigences contractuelles, de tenue de dossiers ou autres exigences légales.

Nous limitons l'accès aux Informations à caractère personnel vous concernant aux salariés qui ont besoin d'en connaître pour vous fournir des produits et services. Nous ne vendons pas vos Informations à caractère personnel.

Nous maintenons des mesures de protection physiques, électroniques et procédurales pour protéger vos Informations à caractère personnel. Nous évaluons régulièrement les normes et procédures de sécurité afin de prévenir tout accès non autorisé aux Informations à caractère personnel.

Nous stockons vos Informations à caractère personnel sur des serveurs qui peuvent se trouver dans différents pays, mais toujours en conformité avec la présente politique et toutes lois et réglementations applicables de confidentialité des données.

Vous devez toujours protéger vos propres Informations à caractère personnel en protégeant les mots de passe utilisés pour accéder à un système SIRVA et en éliminant de manière sécurisée les dossiers et rapports devenus inutiles.

SIRVA informera et collaborera avec les autorités réglementaires et/ou chargées de l'application de la loi, comme l'exige la loi, afin de résoudre toute question ou violation de sécurité, le cas échéant.

Application de la loi

A. Vérification

Une formation des salariés et des procédures internes sont en place pour permettre à SIRVA de garantir le respect de sa Politique de confidentialité. SIRVA prévoit des bilans internes réguliers de la conformité de ses pratiques en matière de confidentialité, et SIRVA dispose d'un bureau de protection des données chargé de la mise en œuvre et du respect de la vie privée. Pour obtenir une assistance concernant vos préoccupations en matière de confidentialité, vous pouvez envoyer des commentaires par courrier électronique à l'adresse privacy.administrator@sirva.com, par télécopie au numéro (216) 606-7654, ou par téléphone au (216) 606-7912.

B. Règlement des litiges

SIRVA reconnaît l'importance de vous offrir la possibilité de traiter les réclamations concernant le traitement de vos Informations à caractère personnel. Par conséquent, en plus des recours juridiques disponibles, si vous faites une réclamation concernant le traitement de vos Informations à caractère personnel et qu'elle n'est pas résolue en interne chez SIRVA comme vous le souhaitez, vous pouvez également déposer plainte auprès de l'American Arbitration Association (« AAA ») sur le site web de l'AAA, [ici](#), ou solliciter ses services indépendants de règlement extrajudiciaire des litiges. L'American Arbitration Association (« AAA »)

se trouve également à l'adresse suivante :

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

L'AAA est joignable par téléphone au (312) 616-6560 ou par télécopie au (312) 819-0404.